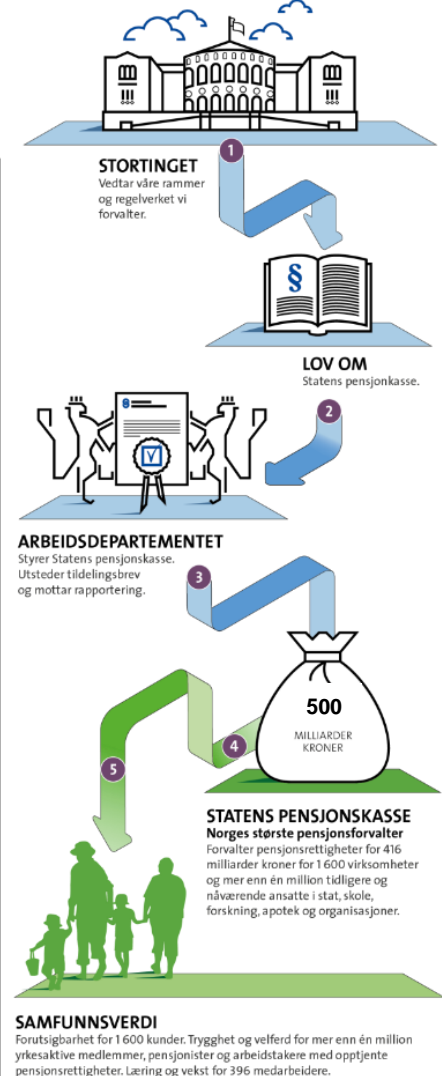


**Kunstig intelligens...  
noe for Statens pensjonskasse?**

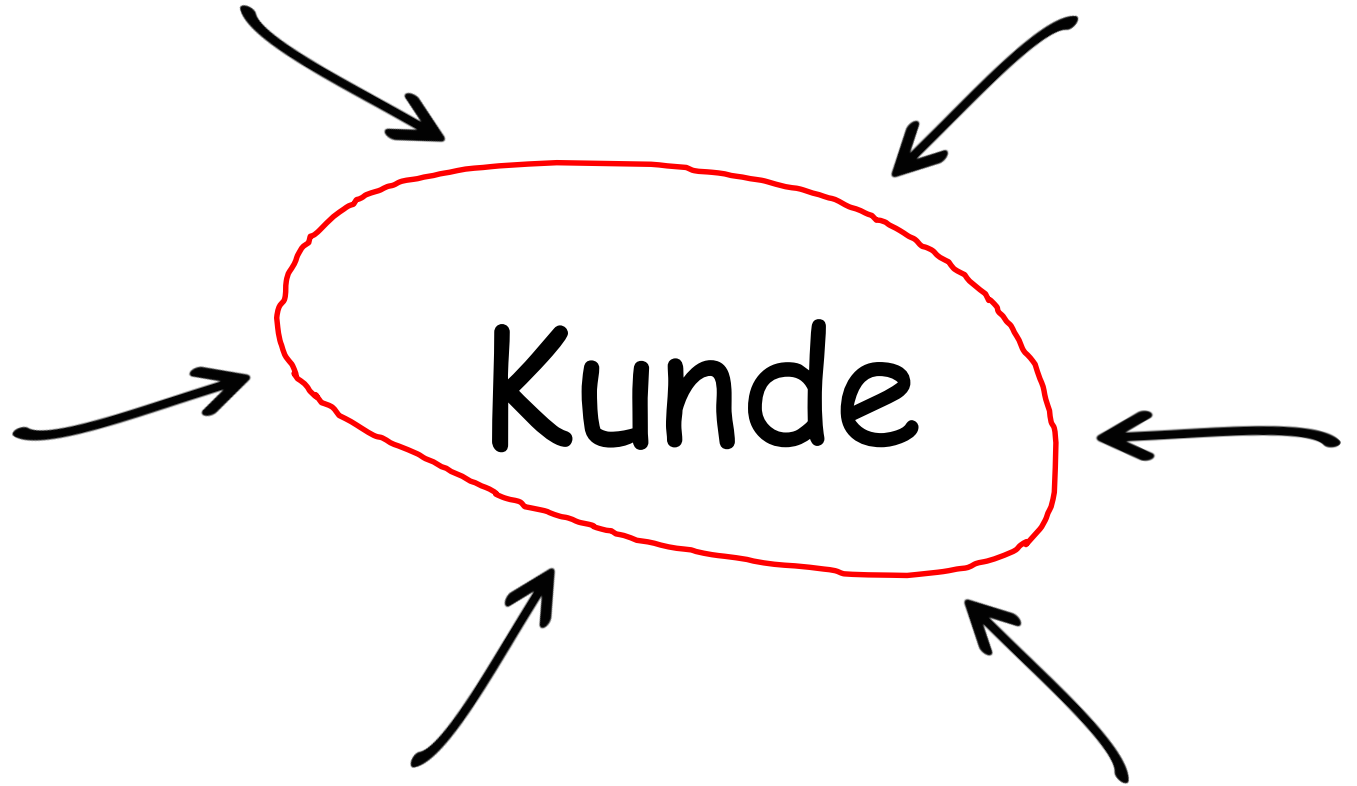


# Statens pensjonskasse

- Hovedoppgaven er å levere offentlig tjenestepensjon til ansatte i Staten
- Nøkkeltall
  - 1 million medlemmer
  - 500 mrd. i pensjonsforpliktelser
  - Fakturerer 21 mrd. i årlig premie
  - Utbetaler 27 mrd. årlig pensjon



Alt vi  
gjør skal  
ha verdi  
for  
kunden!



# Gir AI forretningsverdi for SPK?

- Vi har testet ut AI på flere områder i SPK
  - SPKs chat
  - Etteroppgjør uføre

Erfaringene så langt er positive



# Chatbot er ikke en lavthengende frukt!

Chatbot vil være god til å svare på generelle og enkle henvendelser

Stor jobb å definere gode treningssett

- Noen må inn å finne gode treningsdata
- Modellen må vedlikeholdes

AA 🔊 — ✕

Ditt navn

Din e-post

Velg tema

**START CHAT**

Powered by **puzzle**.

**Sjekk saken min** >

**Beregn min pensjon** >

**Lånekalkulator** >

**Søk boliglån** >

Nå kan du låne inntil to millioner

Er du ansatt i en virksomhet tilknyttet Statens pensjonskasse kan du nå søke om to millioner i kroner i boliglån. Fra 1. juli går boligrenten ned til 2,08 prosent.»



**Vil en chatbot gi ønsket  
forretningsverdi?**

**Er det her vi  
skal bruke AI først?**





## Litt om kundesenteret

- **Henvendelser**
  - 50 000 telefoner
  - 1 500 eposter
  - 11 000 chat
- **SPK har som målsetting og være i forkant med kundebetjeningen**
- **En viktig gruppe er uførepensjonistene som står for 25 % av alle henvendelsene**

**Uførereform 2015 -  
få flere fra trygd til  
arbeid!**

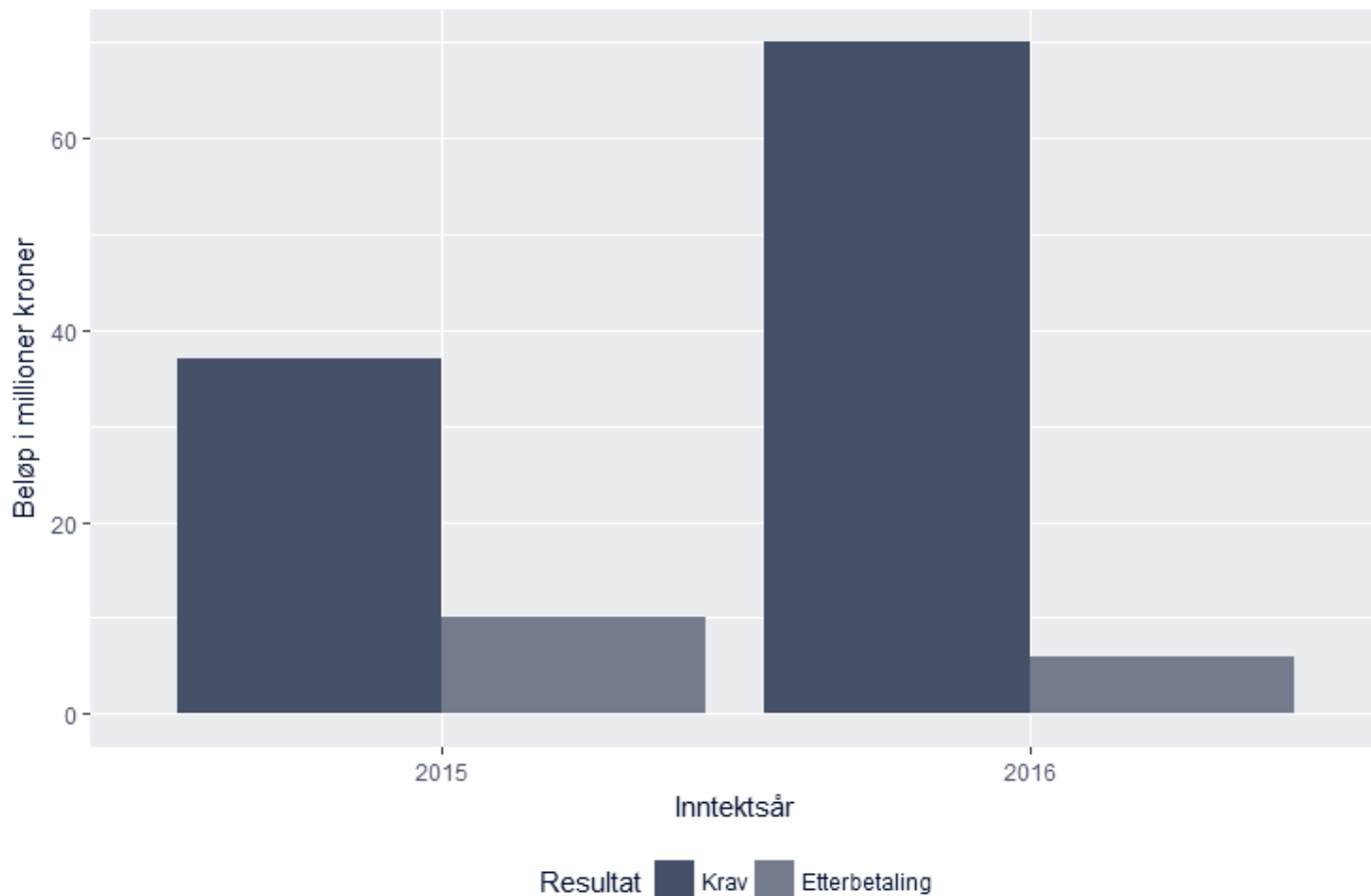


2) NAV skal få  
flere fra trygd til arbeid





## Økonomisk resultat 2015 og 2016



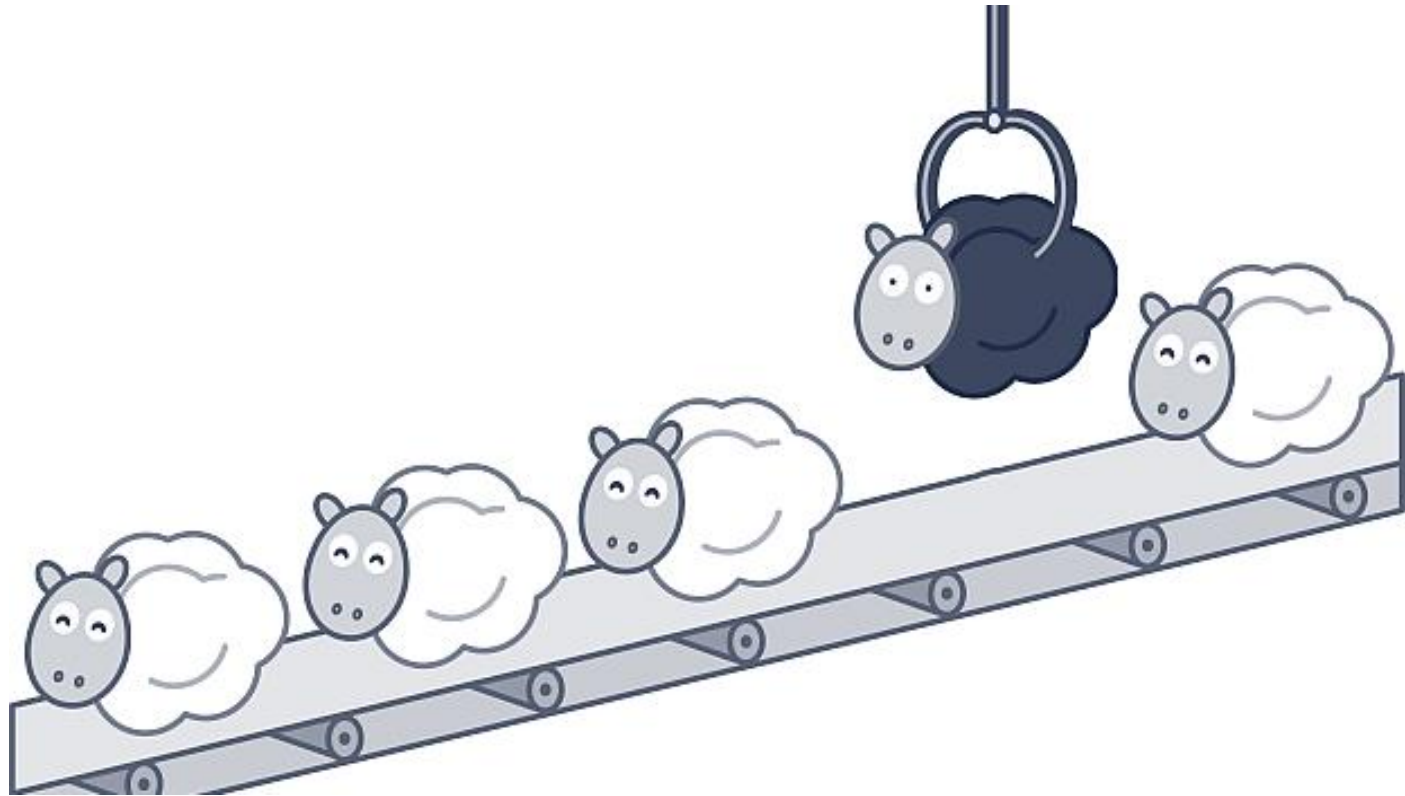
**Resultat av etteroppgjør for 40 000 mottakere av uførepensjon i SPK**

# Mange uføre tjener mer enn forventet!

- 62 % av de som får et etteroppgjør henvender seg til kundesenteret
- Kunden burde varsles FØR inntekten blir for høy
- Kan SPK komme i forkant med kundebeetjeningen?



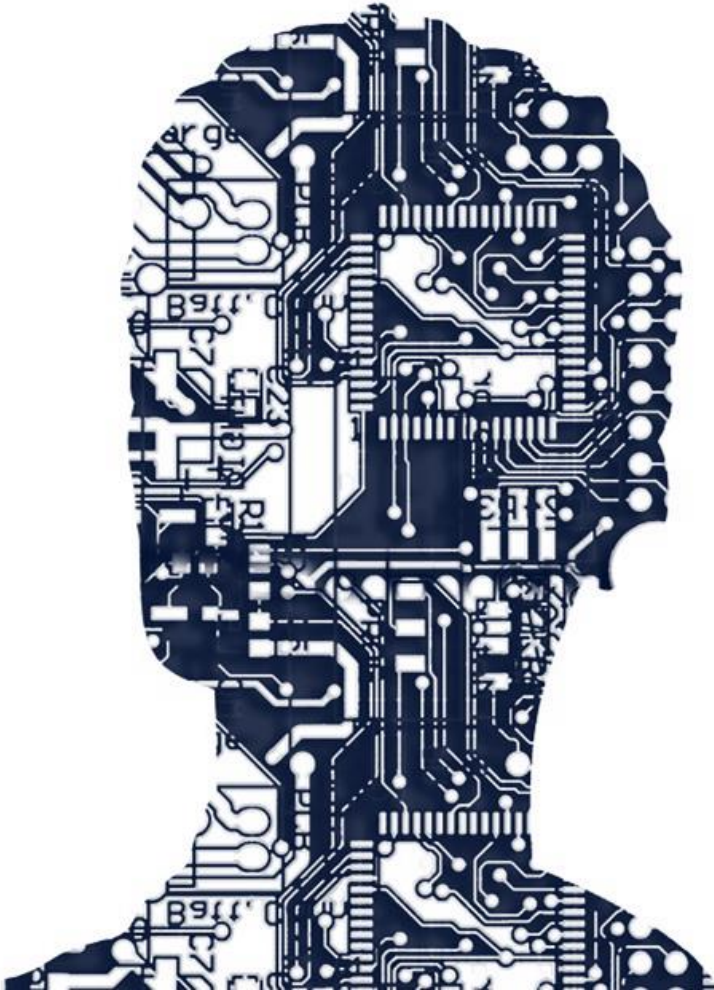
**Klarer vi å forutsi  
hvem som kommer  
til å få et krav i  
forbindelse med  
etteroppgjør  
uføre?**



# Resultat

- SPK har mulighet til å predikere hvem som får krav med høy treffprosent
- Det er ulike grupper som får krav
- SPK bør benytte profilering aktivt for å gi mest mulig relevante tilbakemeldinger til medlemmer og vurdere formidlingskanal.





# Hvordan påvirker AI SPKs forretningsmodeller?

- Chatbot er en måte å anvende AI på, men ikke den mest lavhengende frukten
- AI vil høyst sannsynlig ha stor verdi, ved å bidra til at SPK kan komme i forkant med kundebetjeningen
- AI eller tradisjonell statistikk - viktig å ta i bruk datadreven innsikt i større grad!



**SLUTT**

OUR FUTURE  
IS GREATER  
THAN OUR PAST  
BEN OKRI