

22. juni 2026

Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen

Fra tanke til transformation i BIF

v. kontorchef, Zenia Voss.



#1

Overbevisningen

Borgerne møder i dag en høj grad af digital service i den private sektor og forventer samme enkelhed og hastighed fra det offentlige.

Lovgivning, datasikkerhed, legacy-systemer, udbudsregler og krav om ensartet service gør transformation mere kompleks i det offentlige.

AI vil ændre måden, vi yder offentlig service på

Om 5 år behøver de borgere, der kan og vil selv, ikke længere tale med os i BIF ...

#2

Den brændende platform

Anvendelse af kunstig intelligens skal både kunne **frigøre tid** og sikre **mere selvbetjening** til borgere og virksomheder.

REFORMERING AF BESKÆFTIGELSESENSATSSEN

Besparelseskrav på ca. 260 mio. kr. i BIF frem mod 2030.

Fokus på at opretholde serviceniveauet for borgere og virksomheder.

Implementering af ny lovgivning, der ændrer måden, vi arbejder på.

#3

Målet for borgeren



Én digital indgang til BIF, der gør det lettere at finde vej og få hjælp - med få ressourcer og høj effekt.



Målrettede digitale muligheder, der passer til borgerens situation - første afprøvning på dagpengeområdet.



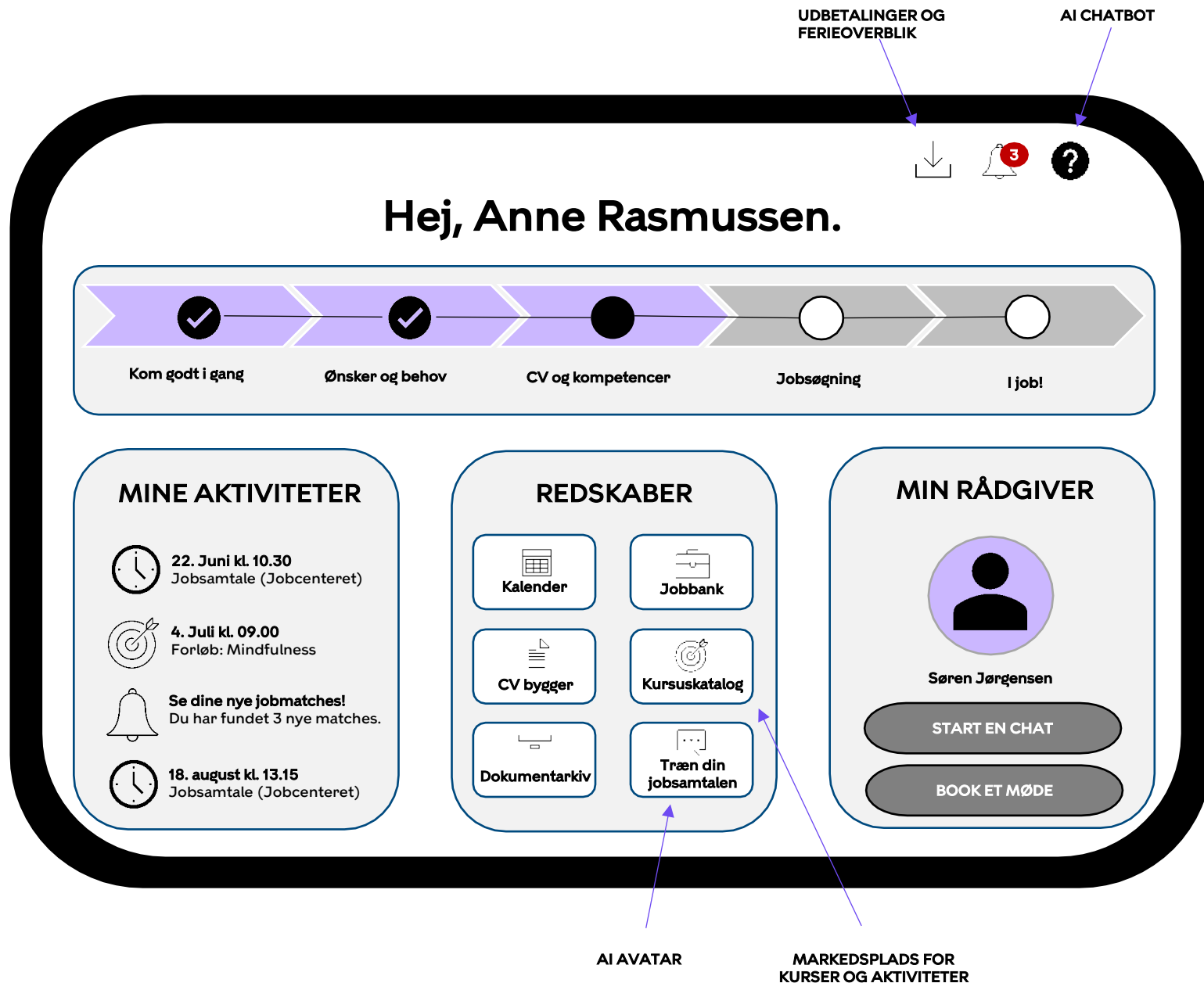
Et samlet overblik over hjælp og indsatser samt aktiviteter, aftaler og næste skridt.



Digital dialog og vejledning i relevante tilbud og ydelser - fx via en AI-avatar.



Mere tid til de borgere, der har brug for mere personlig kontakt og som ikke kan lave digital selvbetjening.



#3

Målet for medarbejdere



Digitale værktøjer til opgaveløsningen, der understøtter medarbejderens faglighed – ikke erstatter den.



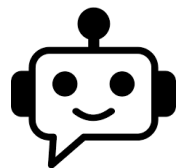
Bedre borgerservice – fx ved at borger ikke behøver at genfortælle oplysninger, der allerede er registreret på sagen.



Øget datakvalitet, der giver et bedre udgangspunkt for den efterfølgende sagsbehandling.



Øgede digitale kompetencer, der gør, at medarbejderne bedre kan hjælpe borgere i mødet med digitale løsninger.



FØR SAMTALE



Borgeren screenes digitalt for at blive placeret i det rette forløb.



Borgeren forbereder sig med selvbetjent vejledning før første samtale.



Sagsbehandler forbereder sig til samtale vha. AI-chatbot i fagsystem.



Målet: Bedre forberedelse og mere kvalificerede samtaler.



UNDER SAMTALE



AI transskriberer samtalen løbende.



Mulighed for at aktivere AI-tolk til simultan tolkning under samtalen.



AI foreslår spørgsmål og relevante indsatser baseret på data og kontekst.



Målet: Mere plads til nærvær og faglighed.



EFTER SAMTALE



AI genererer referat og foreslår opgaver til den videre sagsbehandling.



Sagsbehandler godkender referat og relevante opgaver, som automatisk oprettes til borger.



Personlig kontakt med borger via app og (AI)-chatbots til mere generelle spørgsmål.



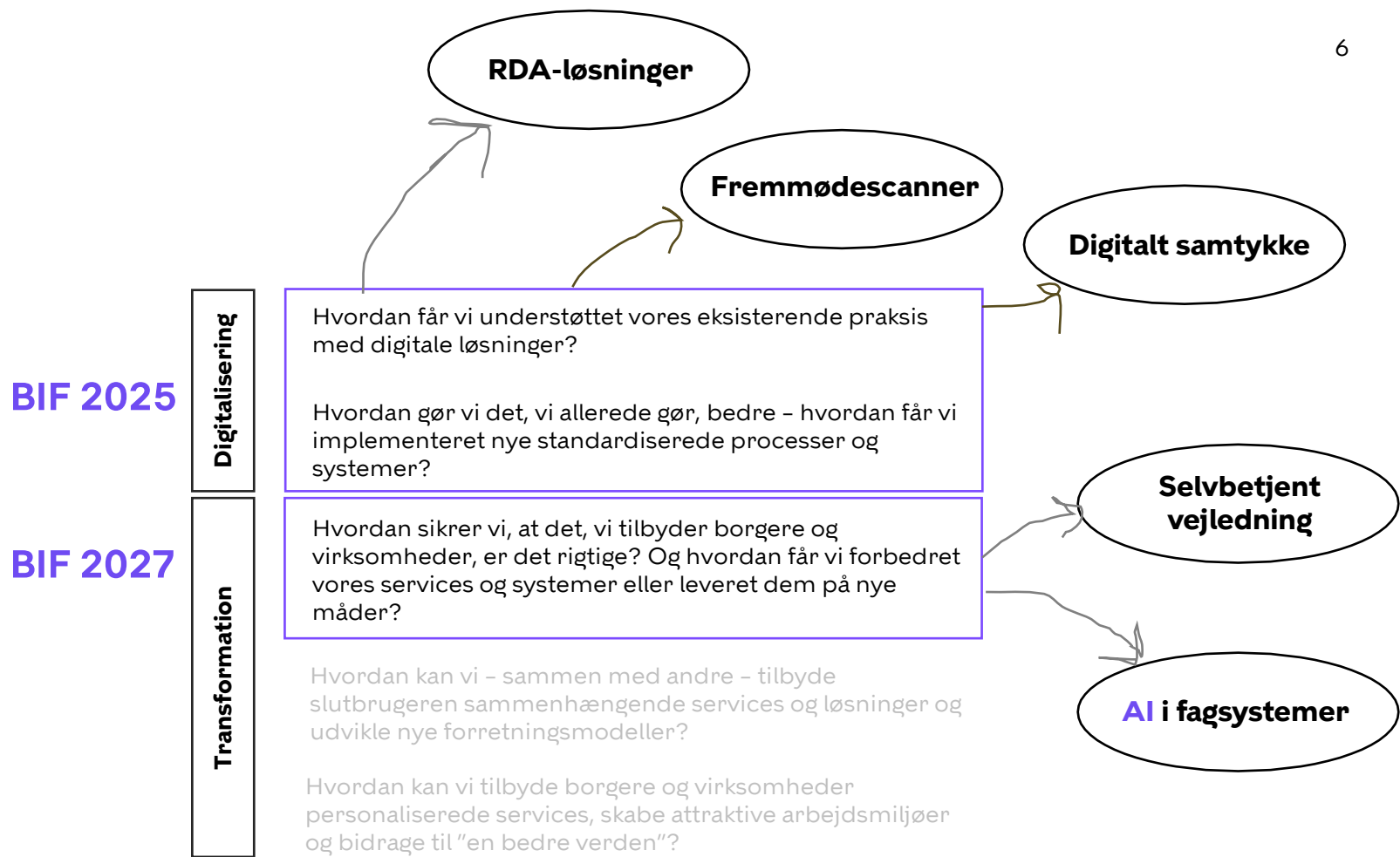
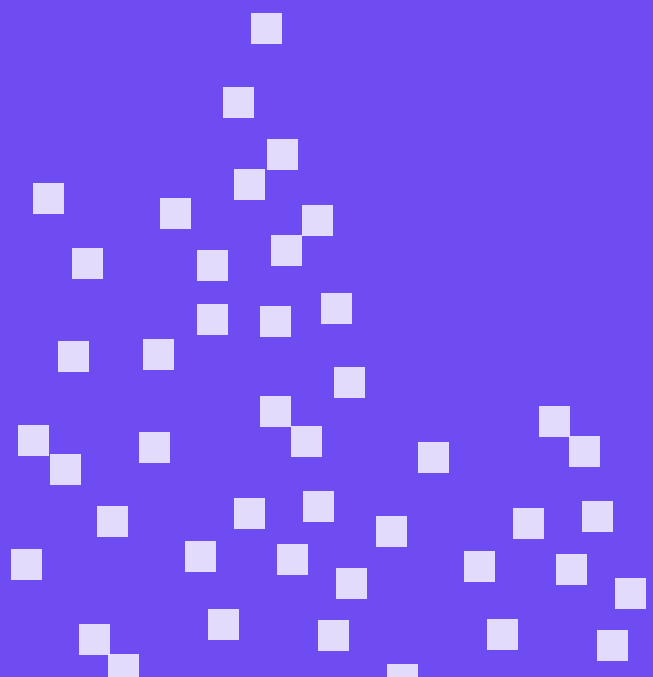
Målet: Hurtig opfølgning og let klargøring af de næste skridt.

Frigøre tid til det, der skaber værdi.

#4

Ambitionsniveau

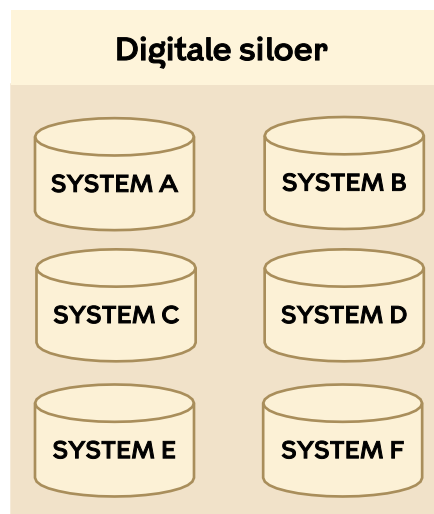
Typen af spørgsmål siger noget om **mindset** og **digital modenhed**.



#5

Den digitale virkelighed

Kvaliteten af digitale løsninger vil aldrig være bedre end de data og processer, vi bygger dem på, og de medarbejdere, der bruger dem.



Den digitale modenhed skal styrkes for at kunne udnytte fx AI.

#6 Strategien

For at **indfri ambitionsniveauet** har det været afgørende at sikre en fællesretning for, hvordan vi prioriterer som forvaltning – både nu og i fremtiden.

BIFs digitaliseringsstrategi 2025-2027

Vision

Digitalisering skal gøre det **lettere** at yde **meningsfuld og effektiv service** for borgere og virksomheder

Strategisk fokusområde

Vi vil sikre digitale løsninger til dem, der kan og vil selv

Forudsætninger

Digital understøttelse af enkle og effektive arbejdsgange

Bedre og strategisk brug af data & systemer

Digital kultur og kompetencer til ledere og medarbejdere

Principper

Bæredygtig anvendelse af IT

Professionel, dataetisk og sikker IT-styring

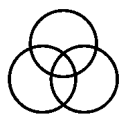
#7

Kompleksiteten

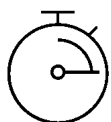
Transformation er svær, fordi den ikke er statisk, og teknologien endnu mangler mellem hænderne.



Transformationen skal starte, inden "dimsen" er der.



En ny (digital) faglighed skal gå hånd i hånd med reformimplementering og den eksisterende og grundlæggende faglighed.



Transformationen kræver tid, som skal findes i en tid med et i forvejen stort forandringstryk



Transformationen sker i en periode, hvor den geopolitiske situation og ny lovgivning stiller større krav til sikkerhed og dokumentation.

#8

Sikkerhed

En kompleksitet som har mange facetter.

1. Datasikkerhed og datakvalitet

Sikre korrekt og ansvarlig håndtering af borger- og sagsdata

2. Lovgivning og ansvar

Sikre klar retlig fortolkning og entydigt ledelsesansvar.

3. Etik, bias og fairness

Sikre fair og transparent brug af AI.

4. Medarbejdernes praksis og kultur

Skabe en ansvarlig sikkerhedskultur i hele organisationen

5. Borgernes tillid

Sikre tillid gennem sikker og legitim databrug, klar kommunikation om AI samt åben og ansvarlig håndtering af fejl.

#9

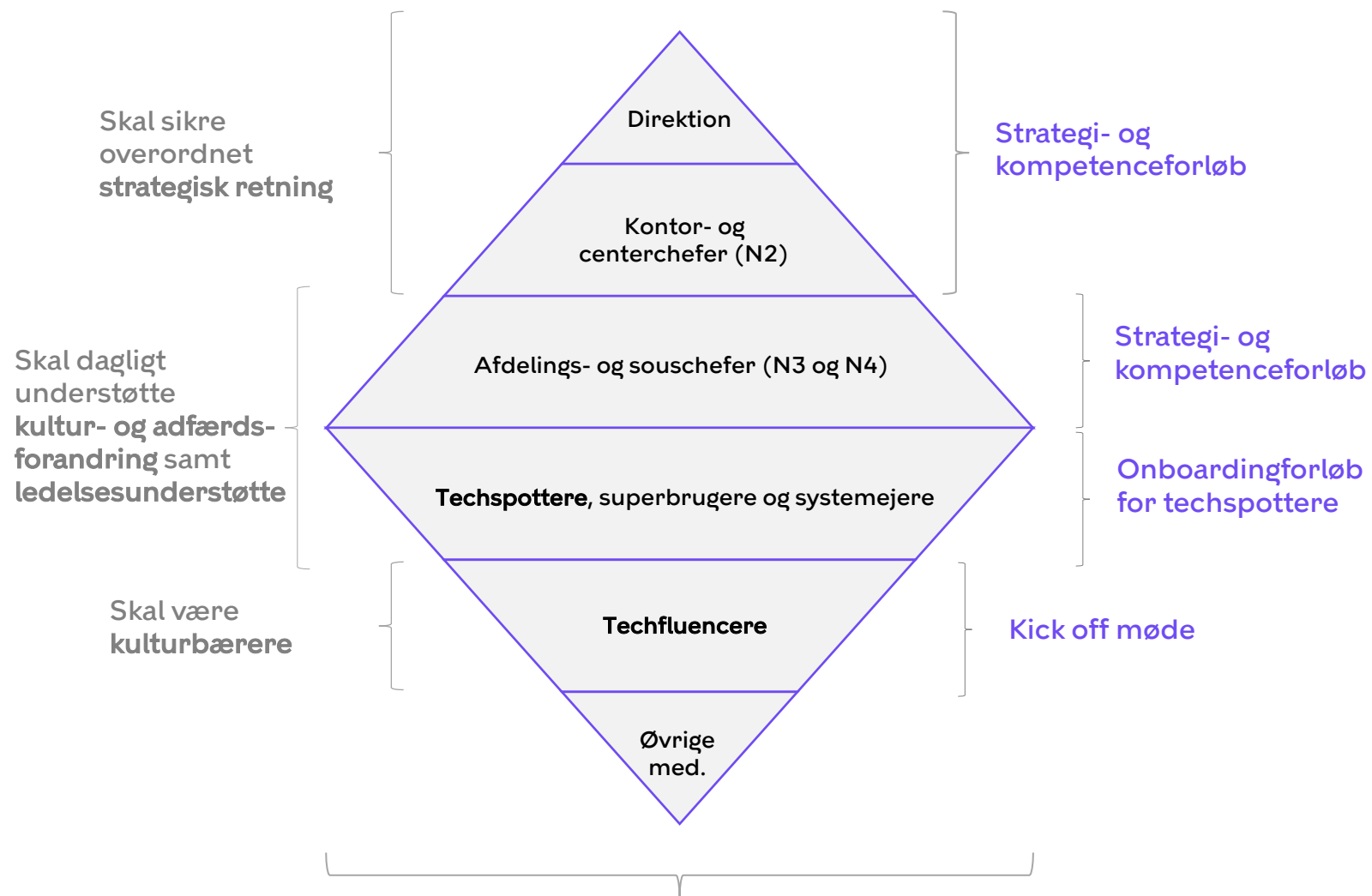
Erkendelsen

**Digitalisering uden
digital *forestillingsevne*
og *kompetencer* er
bare IT.**

#10

Forankring ved hjælp af nye roller og et kompetenceprogram

Diamanten illustrerer vægtningen af målgruppernes behov for kompetenceudvikling og roller i at drive transformationen.



Alle modtager løbende tilbud om aktiviteter i form af hands-on aktiviteter (fx AI Challenge) eller inspirationsoplæg (fx webinar med Jonathan Løw eller oplæg af Pernille Kræmmegaard)

#11

Effekten ved roller

De lokale digitaliseringsroller skaber **sammenhængskraft**.

De forpligter os på at holde fokus på transformationsopgaven og hjælpe os til at tale om, hvordan digitalisering kan og skal **understøtte kerneopgaven** og **frigøre tid**.



**Hvis Bettinas
afdeling kan, kan
min også.**

#12

Øvrige resultater

BIF har også igangsat en årlig intern pulsmåling til løbende at indhente flere erfaringer fra transformationsprogrammet.

86%

følte sig mere klar til at anvende AI efter webinar om retningslinjer

November 2024

58%

følte en bedre forståelse for AI retningslinjer efter AI Challenge

Oktober 2025

58%

begyndte at anvende generativ AI mere i sit arbejde efter AI Challenge, end de gjorde før

Oktober 2025

#13

Det samlede (og komplekse) landskab

Sikkerhed

Kompetenceudvikling

Bæredygtighed



#14

Second-followers

Positionen gør skalering lettere, da det først er velafprøvet teknologi, der bliver taget i brug.

Giver vigtige erfaringer forud for AI-indkøb og implementering.

Tid er en vigtig faktor for at vi *reelt* kan være compliant – særligt i KK, hvor der er meget høje ambitioner og krav til compliance. Derfor er processen som regel også længere i KK end i andre kommuner.

Påvirker time-to-market

#15

Må vi så et frø?

**Fremtidens
konkurrenceevne
afhænger *ikke* af
offentligt eller privat**

**- men af hvor godt de
to spiller hinanden
stærke.**

#16

Ubekendte

Digitalisering navigerer i mange ubekendte, der i både nær og fjern fremtid vil have stor indflydelse på retningen for digitalisering.

Det er nogle svar, som BIF både afsøger svar på – og følger med i udviklingen af.

Hvordan ser medarbejdere og leders opgaver ud i fremtiden?

Hvad medfører implementering af AI reelt i forhold til effektiviseringer?

Hvilken adfærd vil borgere have i mødet med beskæftigelsesindsatsen?

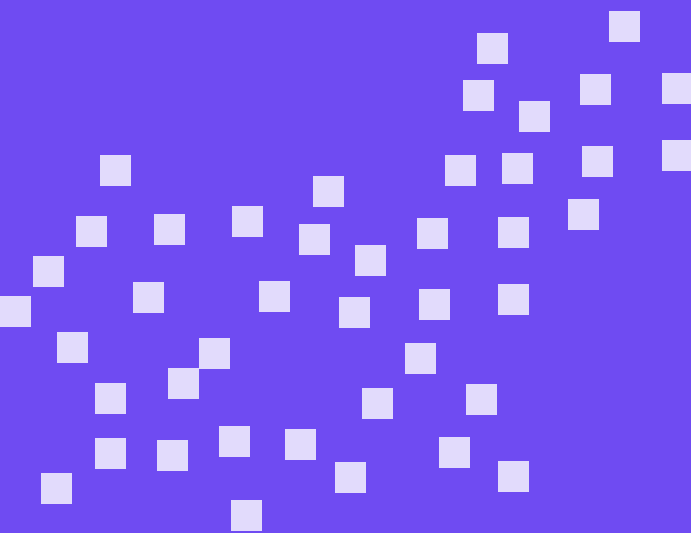
Hvordan udvikler leverandørmarkedet sig i forhold til lovgivningsrammer?

Hvad er det reelle klimaaftryk fra øget digitalisering?

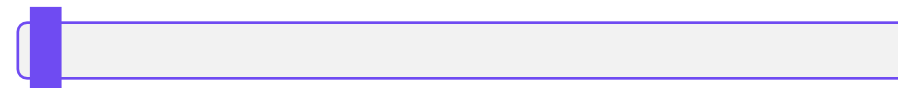
#17

Afhængigheder

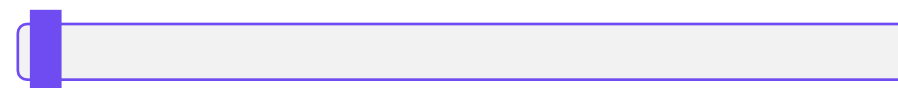
Vigtige parametre influerer hinanden og prioriteringen betyder noget for de aftryk som digitalisering medfører.



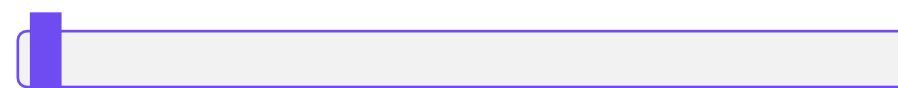
Innovationshastighed



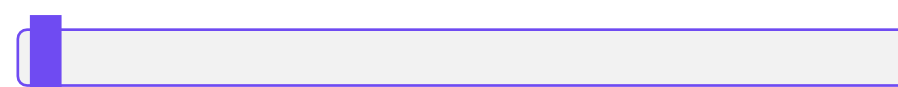
Forandringstryk



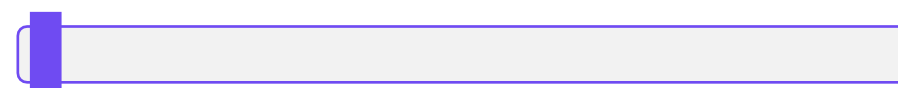
Sikkerhedsrisiko



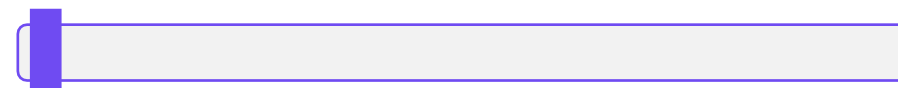
Klimaaftryk



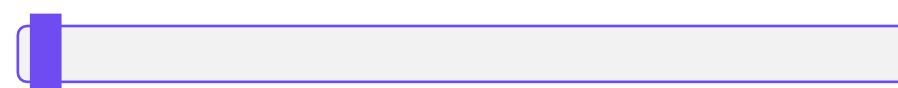
Effektivisering



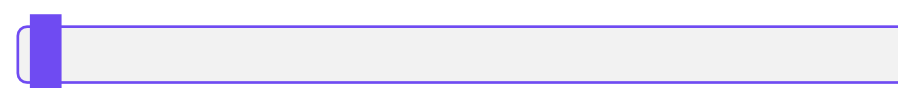
Frisættelse af borgere



Brugervenlighed



Investeringsgrad



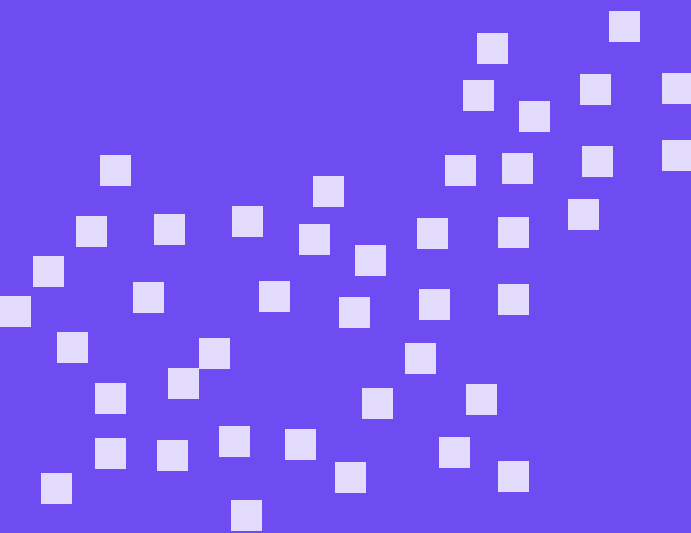
LAV

HØJ

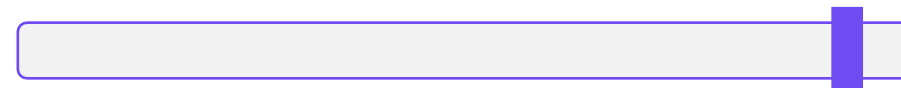
#17

Scenarie 1

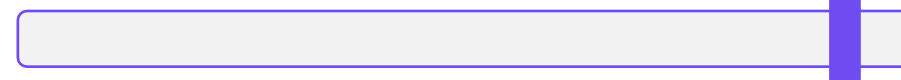
"BIF skal være de første til at sætte AI i drift."



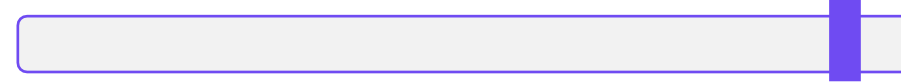
Innovationshastighed



Forandringstryk



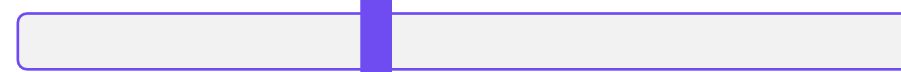
Sikkerhedsrisiko



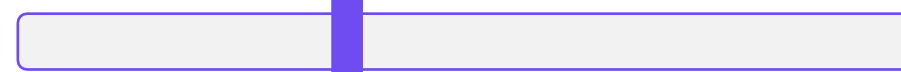
Klimaaftryk



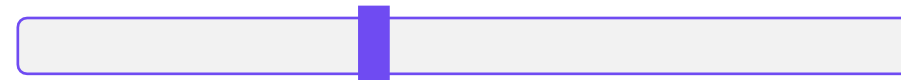
Effektivisering



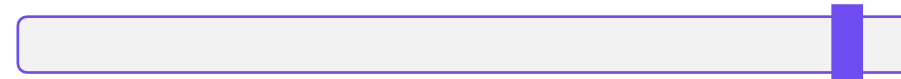
Frisættelse af borgere



Brugervenlighed



Investeringsgrad



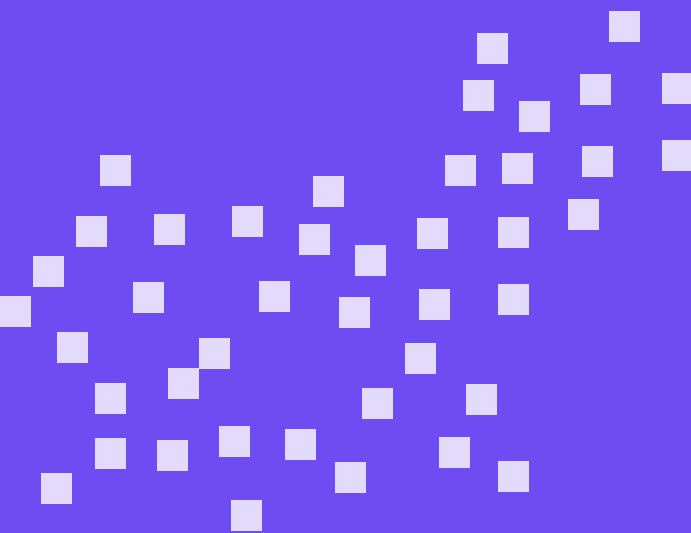
LAV

HØJ

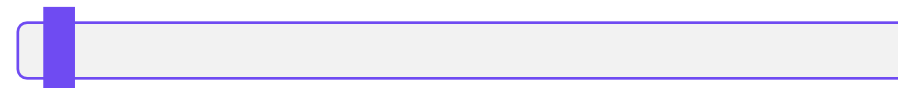
#17

Scenarie 2

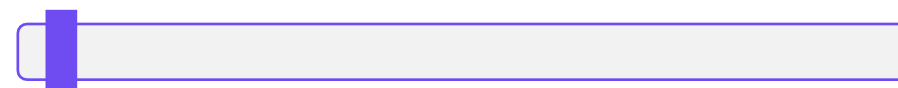
"Hensynet til klima er vigtigere end digitalisering"



Innovationshastighed



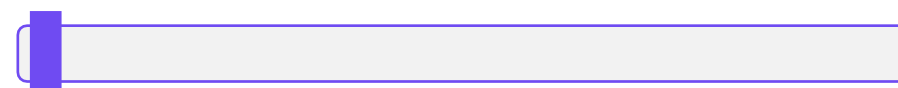
Forandringstryk



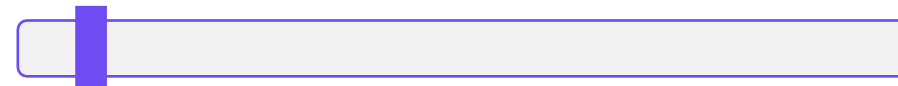
Sikkerhedsrisiko



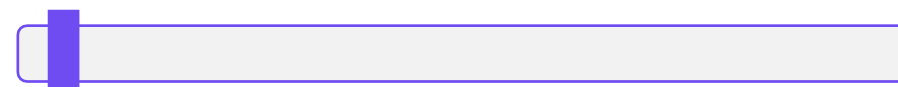
Klimaaftryk



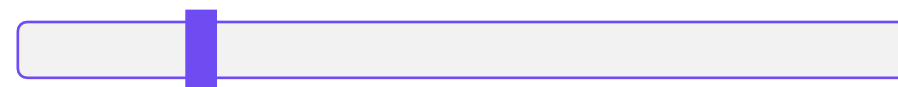
Effektivisering



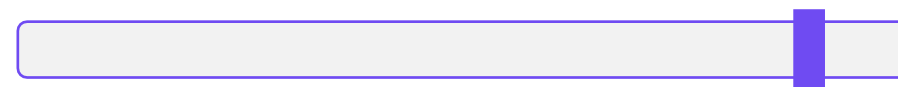
Frisættelse af borgere



Brugervenlighed



Investeringsgrad



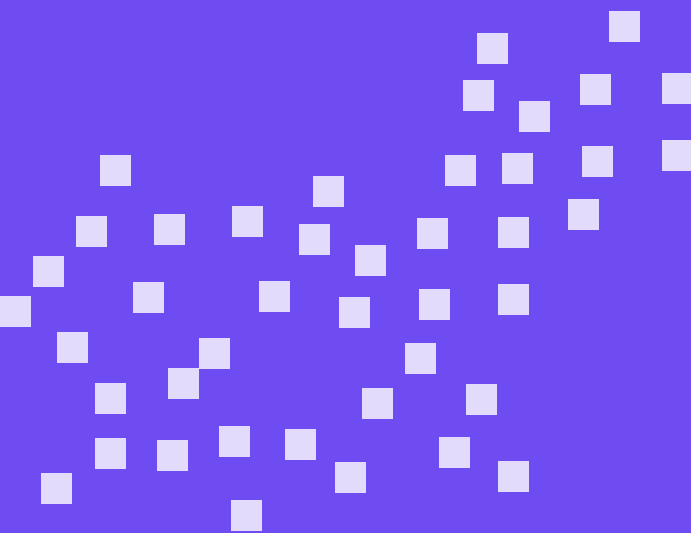
LAV

HØJ

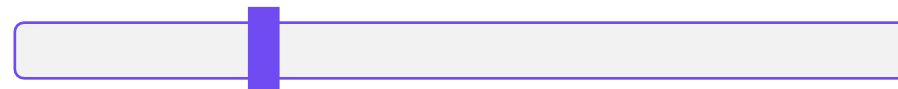
#17

Scenarie 3

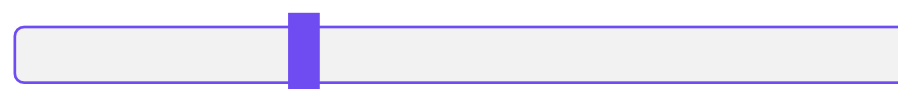
"Implementering af AI må ikke kompromittere databeskyttelse og informationssikkerhed."



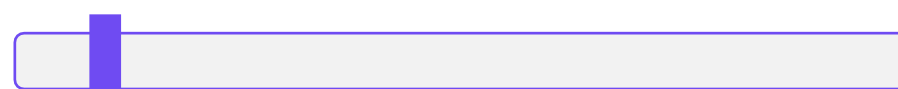
Innovationshastighed



Forandringstryk



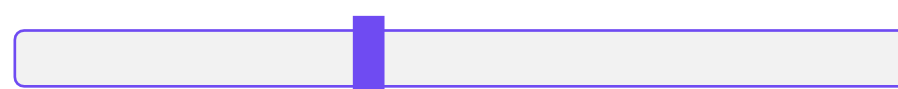
Sikkerhedsrisiko



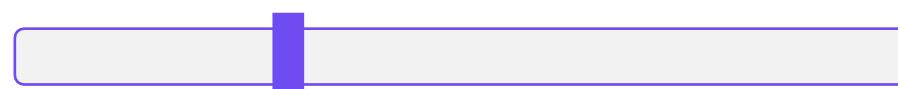
Klimaaftryk



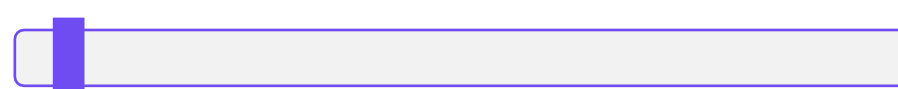
Effektivisering



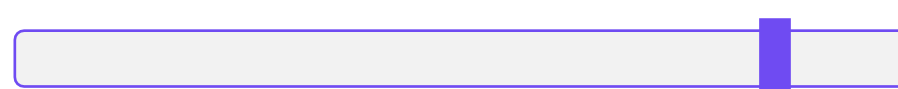
Frisættelse af borgere



Brugervenlighed



Investeringsgrad



LAV

HØJ

#18

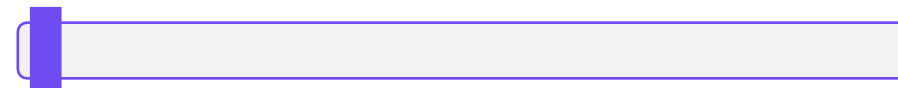
Drøftelse

Hvad er meningsfuld digitalisering for jer?

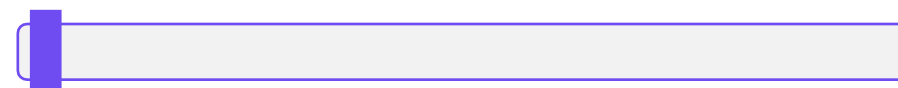
Hvad giver afhængighederne anledning til af tanker hos jer?

Hvordan tror I, at fremtidens digitale beskæftigelsesindsats vil se ud?

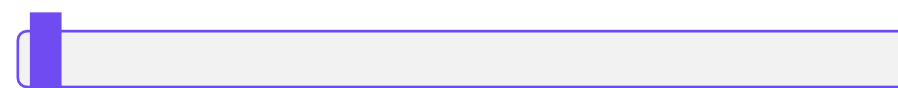
Innovationshastighed



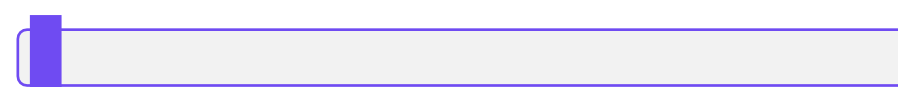
Forandringstryk



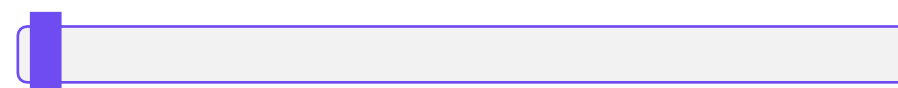
Sikkerhedsrisiko



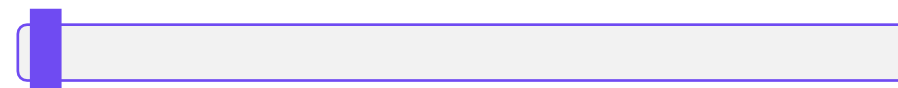
Klimaaftryk



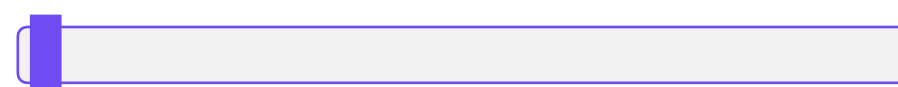
Effektivisering



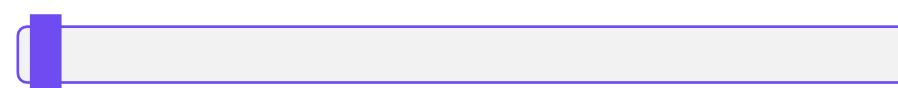
Frisættelse af borgere



Brugervenlighed



Investeringsgrad



LAV

HØJ