

# Digital transformation giver organisationen superkræfter

Johan Kirstein Brammer  
Tryg CEO

Tirsdag d. 18 juni 2026



Tryg er et **ledende forsikringselskab** med **stærke brands** på tværs af Skandinavien



**~6 millioner**  
kunder



**>6.900**  
kollegaer

**~2 millioner**  
skader hvert år

DENMARK



NORWAY

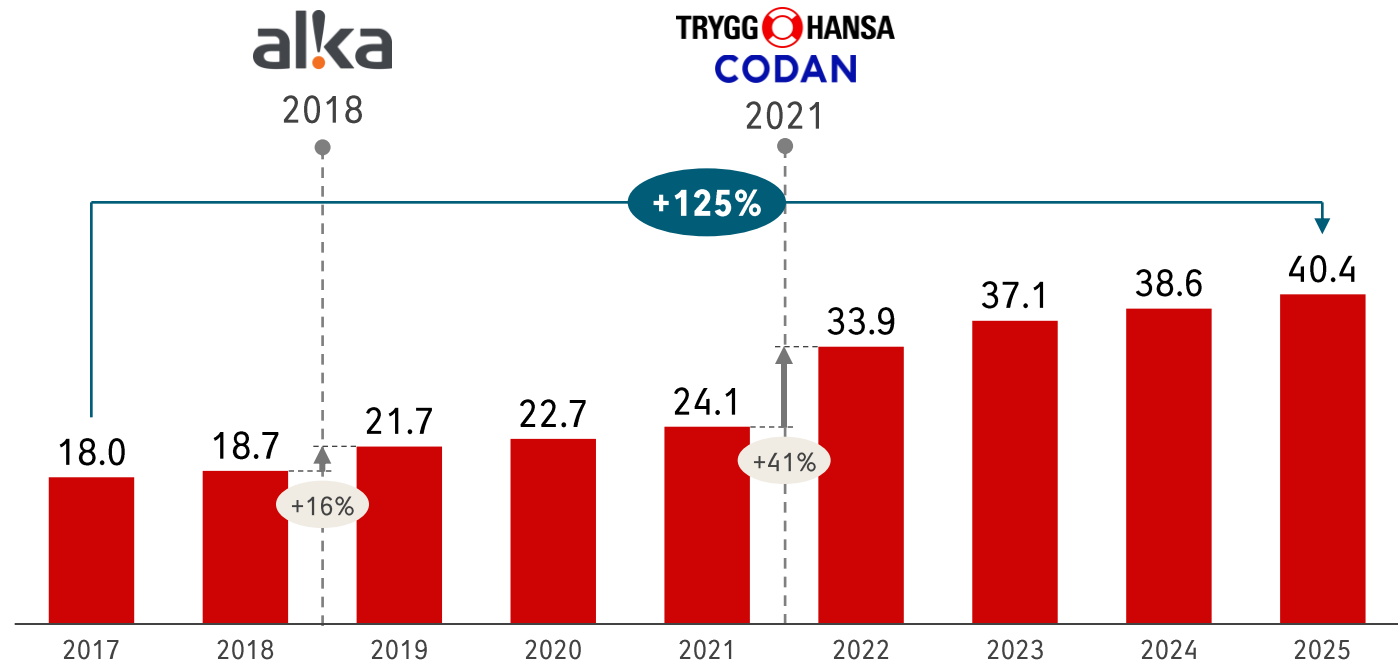


SWEDEN



## Tryg har mere end fordoblet sin størrelse de sidste 8 år

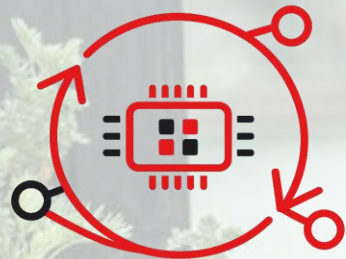
Insurance revenue, DKK mia.



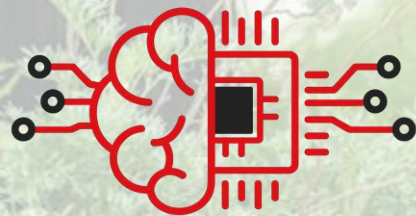
Vores øgede størrelse viser nu yderligere muligheder for flere synergier på tværs af landegrænser og brands

Tryg er vokset betydeligt som følge af to store opkøb

***For at udnytte vores skala og være et ledende selskab skal vi bl.a. have succes med...***



**01 | Digital Transformation**



**02 | Kunstig Intelligens**

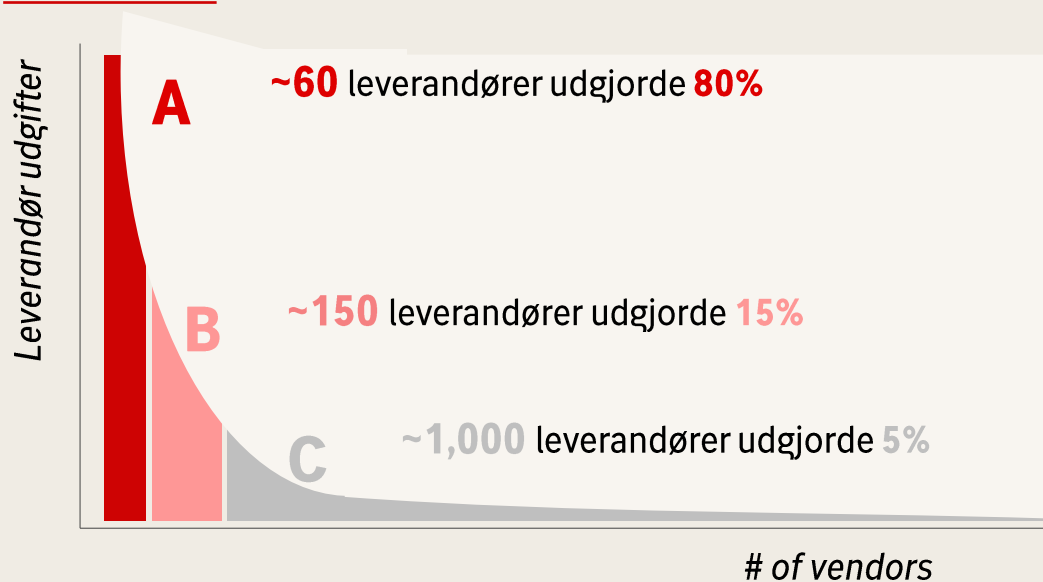




# Skala og forenkling igennem samarbejde med TCS



Lang hale af leverandører med potential  
for forbedring





# Den digitale transformation baner vej for fremtidens kundeoplevelse



## Ny kontaktcenterløsning er vigtigt skridt mod Scale & Simplicity

Antal kontaktcenterløsninger

18



1

Før

Efter



**Forbedret kundeoplevelse** på tværs af 12 mio. årlige opkald



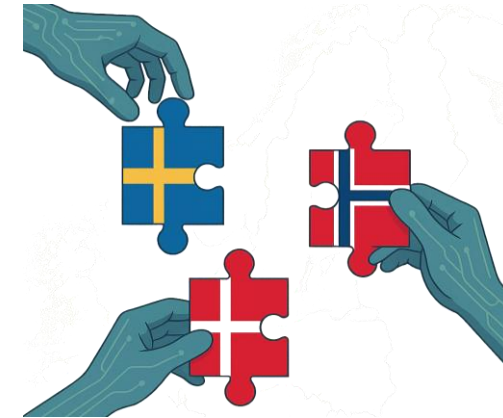
**Mere enkel** og intuitiv fælles nordisk løsning for medarbejdere



**Lavere gennemsnitlig håndteringstid** gennem mere effektiv sagsbehandling



## Ét fælles erstatningssystem inden 2027



Status på implementering



1%



100%



100%



**Omkostningseffektiv** skadshåndtering og **mindre overbetaling pr. skade**



Reducerer svartider og **øger kundetilfredsheden**



Løbende implementering på produkt-for-produkt-basis



# Vi udnytter allerede automatisering og AI på tværs af Tryg



## Chatbots

Højere kundetilfredshed og tilgængelighed 24/7



## Digitale assistenter

Øget effektivitet og højere kundetilfredshed



## Personalisering

Øget salg og højere kundetilfredshed



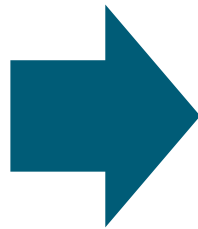
## Identificering af svindel

+100mDKK reduceret svindel/år

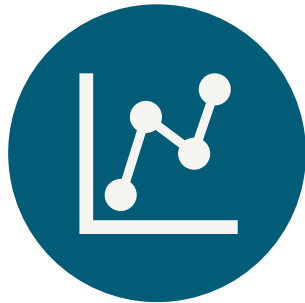


# Ny nordisk AI Hub for at skalere vores AI-løsninger

Fra ~100  
initiativer med få  
business cases



## Til nordisk AI Hub med klart formål



### Nordisk skala

*Fælles værktøjer på tværs af  
forretningsenheder*



### Ekspertise

*50+ AI-udviklere og  
ledere i én organisation*



### ROI

*Fokuserer indsatsen på  
de bedste investeringer*



# Vi har valgt at fokusere på 3 AI "lighthouses" med stort strategisk potentiale frem mod 2027



## Skadeshåndtering



Yderligere automatisering af skadeshåndteringen



Forebyg mere svindel



Backoffice-transformation



## Kundeservice



Assistance af kundeorienteret personale



Se hidtil ukendte kundemønstre og tendenser



Chatbots til selvbetjening



## Teknisk ekspertise



Prissætningen



Forbedre risikovurderingen i underwriting



Opdage tendenser og risici i porteføljen



# Vi har allerede udviklet en række nye AI-løsninger



Skades  
håndtering

## 1 Skyldsmodel



Behandling af skyldspørgsmål ved  
bilskader

**~85%**

sager håndteret på få minutter

**+30%**

Kundetilfredshed ved hurtigt  
svar



Kundeservice

## 2 Nora

*Ny digital kollega:  
Nora, AI assistent*



Teknisk  
ekspertise

## 3 Underwriting



Fra støtteværktøj til  
beslutningsmotor

**Pilot**

Forventet frigjort tid til øget  
optag samt bedre præcision

**AI-transformation handler 20% om teknologi,  
80% om mennesker og processer**