



| Fibia

November 2025



Lederrollen er i forandring

Key Take Aways



Acceptér langsom adoption



Vent ikke på en AI Strategi



Organisatorisk forankring
er nøglen



AI er ikke magi!

Hvem er jeg?

Pernille Pagh

Chief Digital Officer – Direktør for Marketing,
Forretningsudvikling og Digitalisering i Fibia og Waoo

Bestyrelsesmedlem i Waoo

Klummeskribent i ITWatch indenfor Digitalisering

Medlem af 'Employers Panel' på GBI/DIM uddannelser på IT
Universitetet

Master i IT Management fra IT Universitetet, hvor jeg har
fokuseret på Digital Transformation

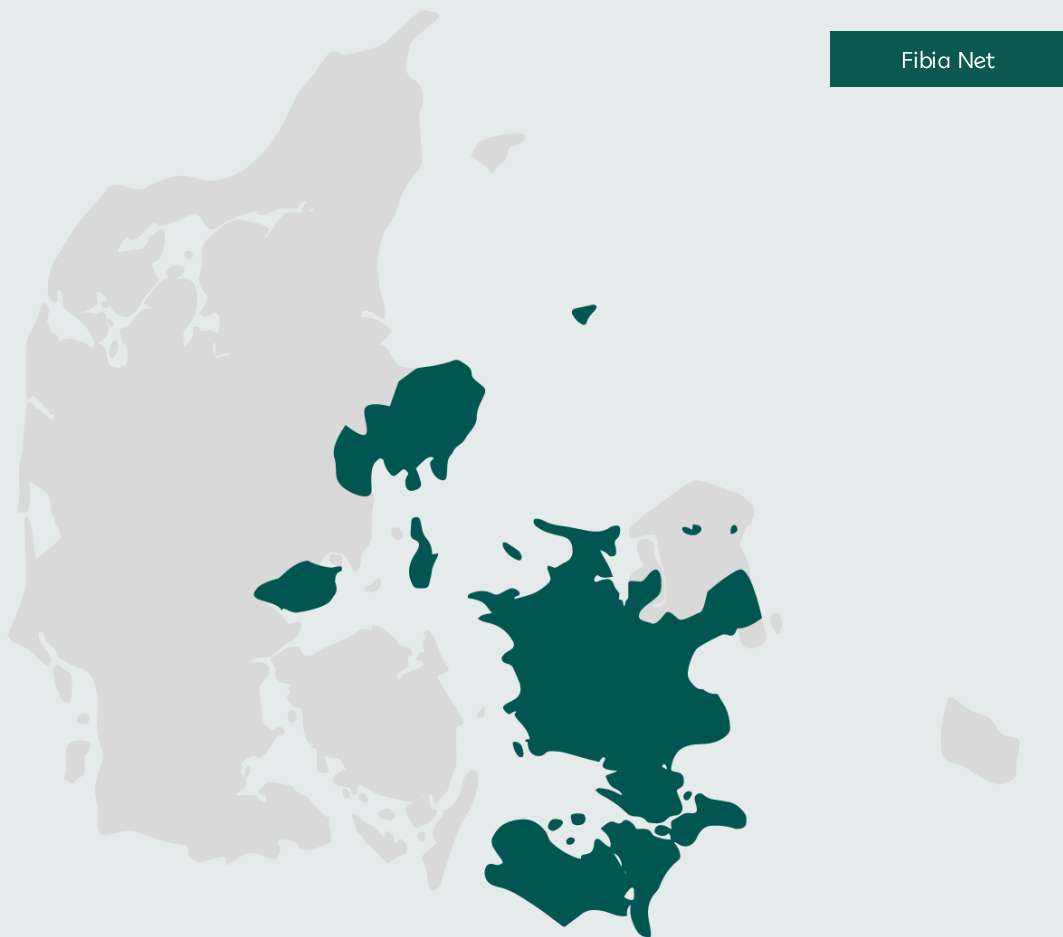


Fibia Waoo – Infrastruktur forretning med tilhørende kundeforretning

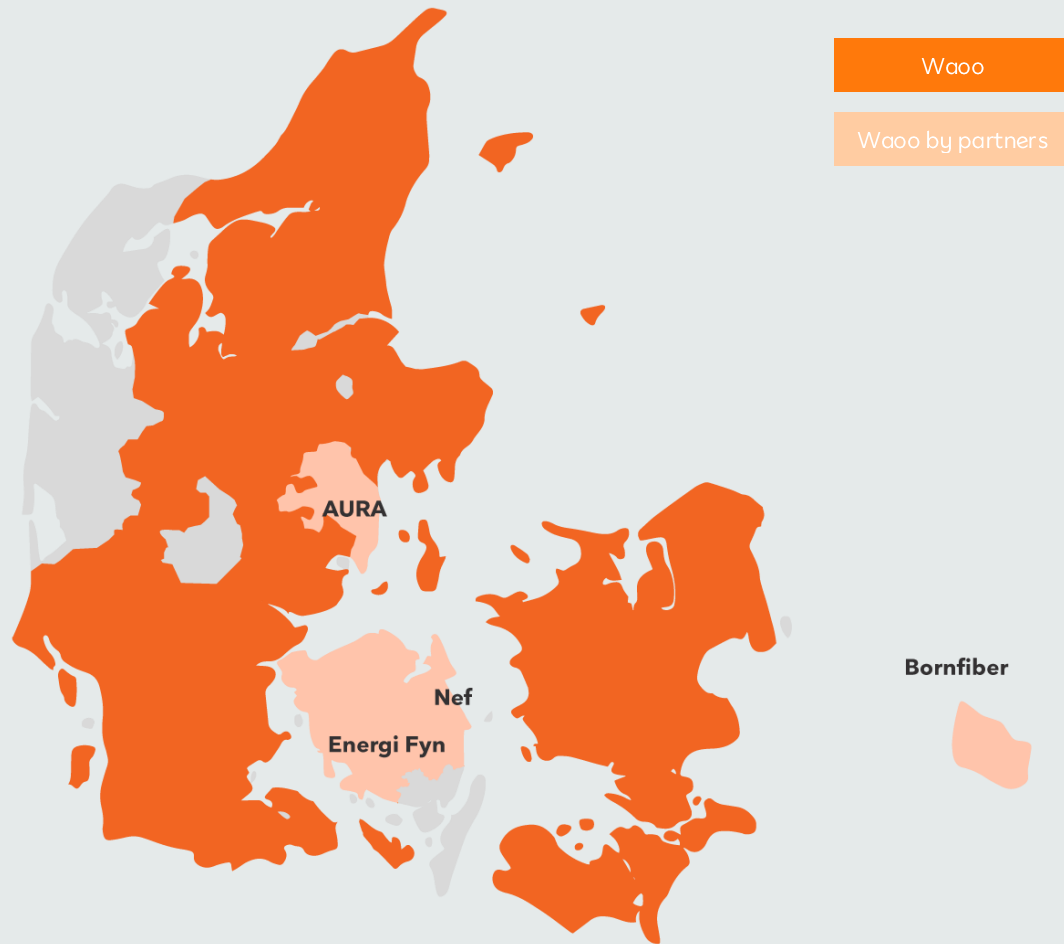


Vi går forrest i samfundets omstilling til en bæredygtig og digital fremtid

Fibia tilbyder fiberforbindelse til over 750.000 husstande og det udbygges løbende...



Waoo er en national service provider, som tilbyder Internet og TV til over 2 millioner husstande...



Assistenten

FIBOT:

Den interne sikre ChatGPT.

Microsoft Copilot 365:

AI agent indlejret i dine arbejdsredskaber, Office og Teams.

Eksperten

Wao chatbot:

Chatbot på wao.dk baserer sig på vores viden fra wao.dk, selvbetjening og call center vidensbase.

FIBOT:

Mulighed for adgang til vores viden på Intranet og Teams grupper du er medlem

Arbejderen

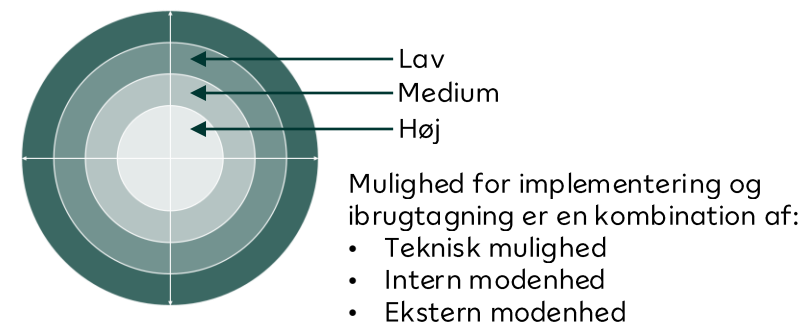
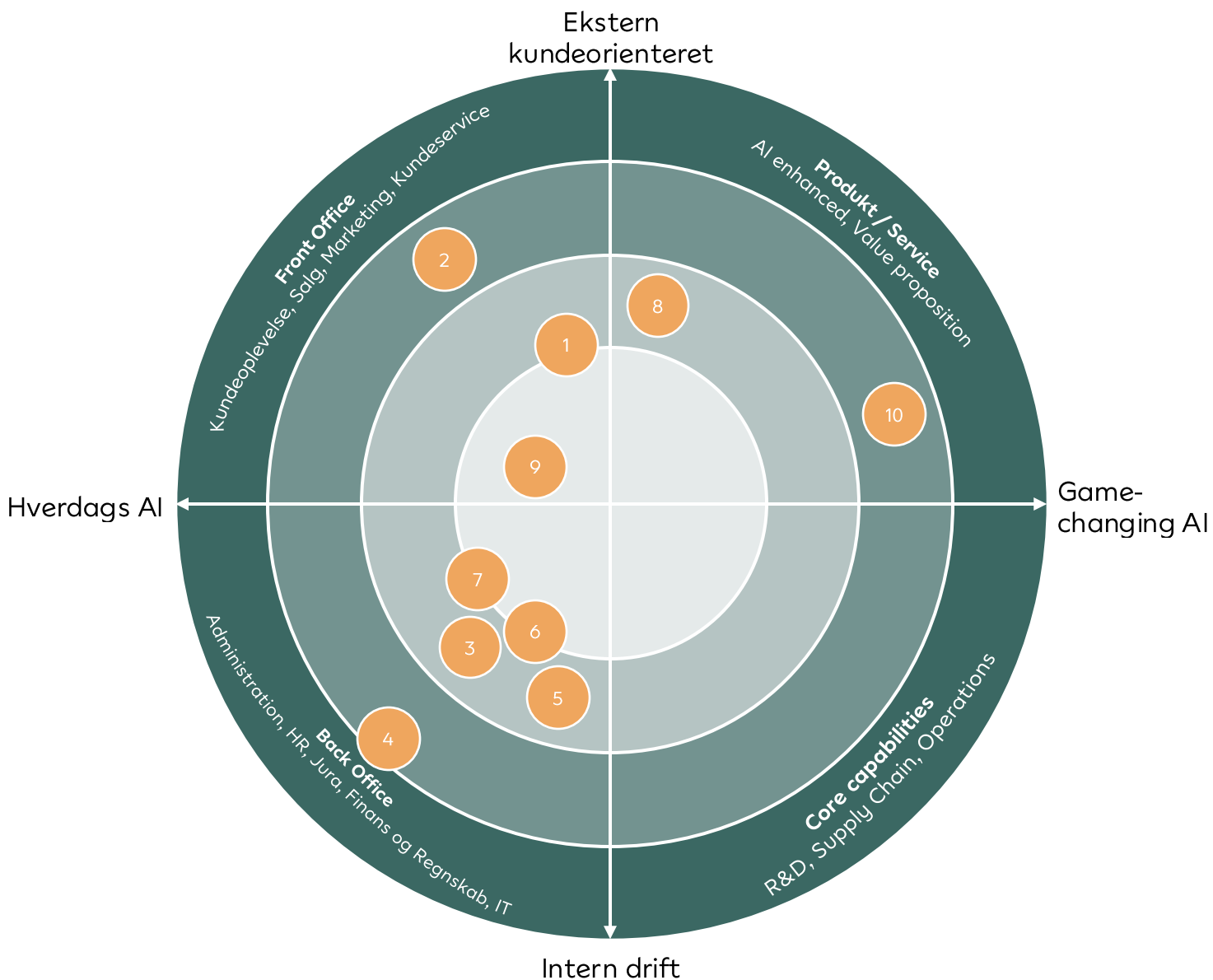
Fokus for de næste skridt i Fibias AI rejse.

Brand agenten:

En agent, der kan anbefale ny og bidrage til optimering af eksisterende kommunikation

Transaktionelle agenter:

Agenter der kan eksekvere operationer, som f.eks. en abonnementsændring på basis af en rådgivende dialog med kunden.



1	GenAI chatbot på wao.dk	Lanceret
2	Wao.dk chatbot med adgang til selvbetjening	Lanceret
3	FIBOT lancering	Lanceret
4	Test af Microsoft 365 Copilot	Lanceret
5	AI community for ledere	Kørende
6	AI community for medarbejdere	Kørende
7	AI opkvalificering	Kørende
8	Wao CVI agent	Implementering
9	Live Summary	OP under udarbejdelse
10	Kampagne evaluering	Scoping

Herudover arbejdes der løbende med en backlog af ideer modtaget fra organisationen, som pt. ikke er godkendte eller prioriteret til scoping.



Leder Community

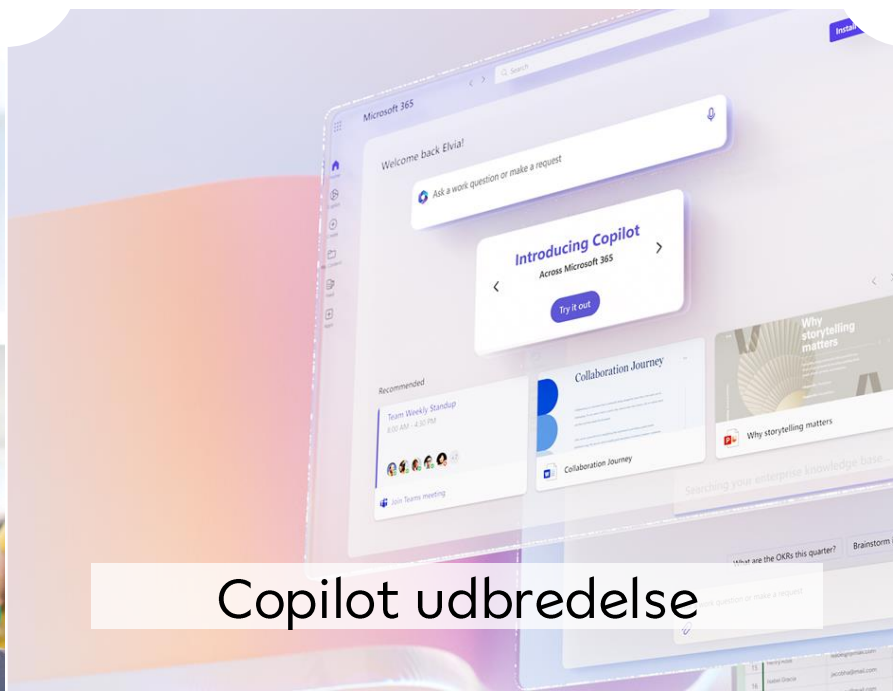
Samlet overblik over AI adoption indsatser i Waoa Fibia



AI Community



AI opkvalificering



Copilot udbredelse



AI kommunikation

AI er 30% Tech og 70% Mennesker og vi har som ledere og specialister en stor opgave

BCG peger på, at op mod 70% af al AI implementering fejler, fordi den overser den vigtigste faktor i en forandring: Mennesker

- Vi skal tale om den store adfærdsoændring, det kræver for organisationen, fremfor at tale om resultaterne
- Vi skal agere oversættere, kulturbærere og sørge for at mennesker og teknologi mødes
- Vi skal forstå, at mål og ambitioner står overfor de medarbejdere, der skal implementere dem i praksis



**Man skal tænke på AI-værktøjer
som en praktikant i organisationen**

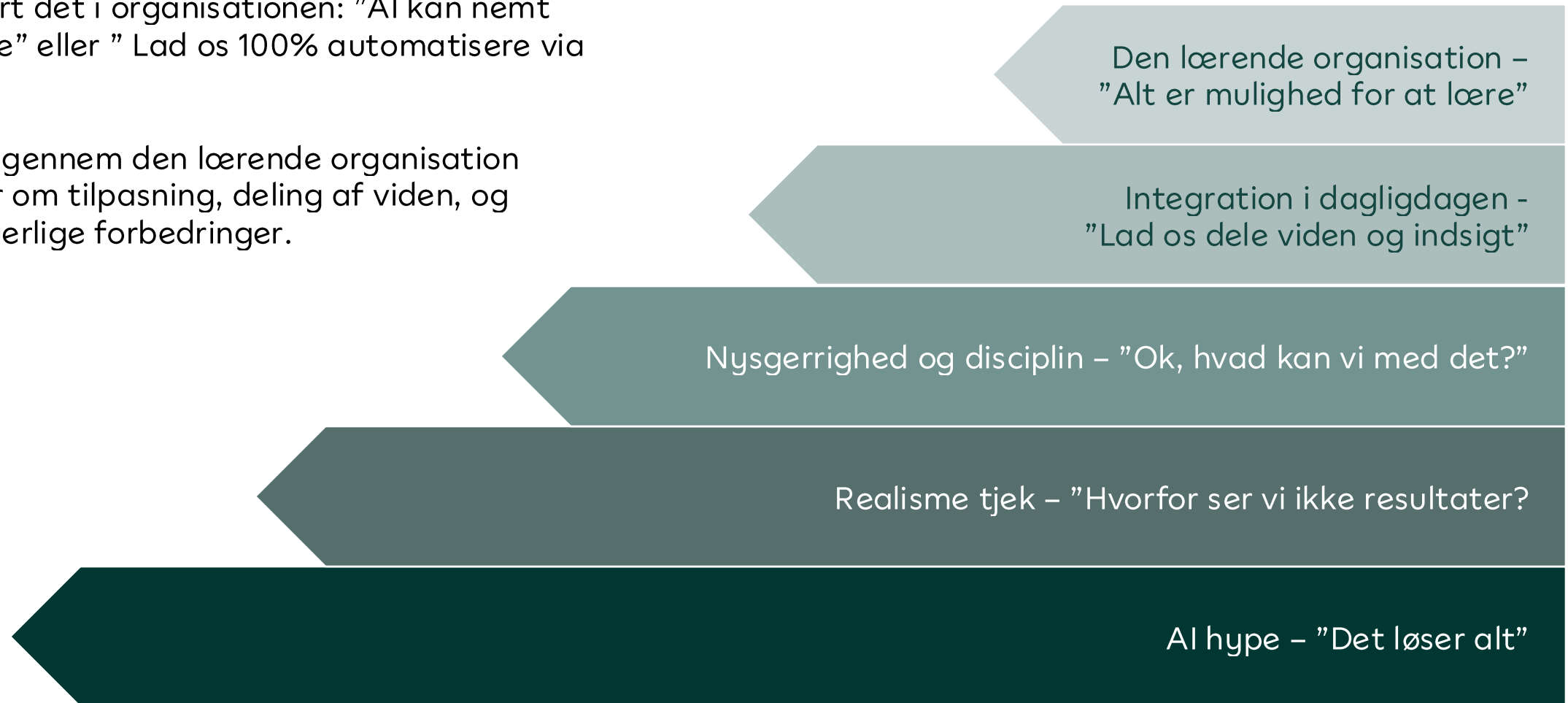


AI skal gå fra at være et projekt til at være en del af organisationen →

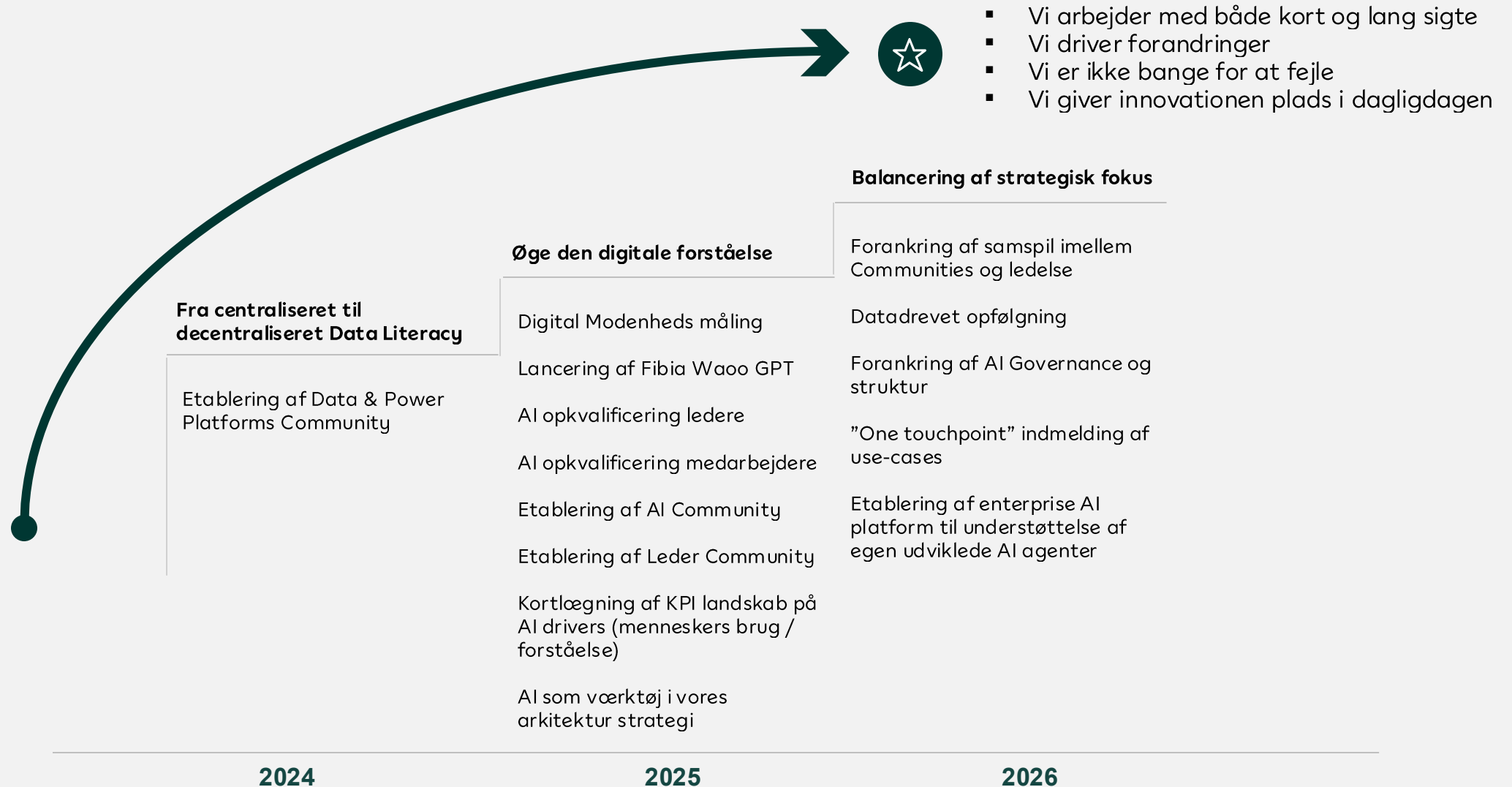
Kontinuerlig Forretningsudvikling

Vi har alle set eksemplerne på f.eks. LinkedIn eller hørt det i organisationen: "AI kan nemt erstatte" eller "Lad os 100% automatisere via AI".

Succes gennem den lærende organisation handler om tilpasning, deling af viden, og kontinuerlige forbedringer.



Strategisk fokus: Vi arbejder løbende med forandringer og driver den digitale modenhed frem





Fremtidens leder skal lede et langt højere niveau af medarbejdere, samt AI-medarbejdere med en IQ som måske er tre gange som høj som lederens og arbejder i døgndrift

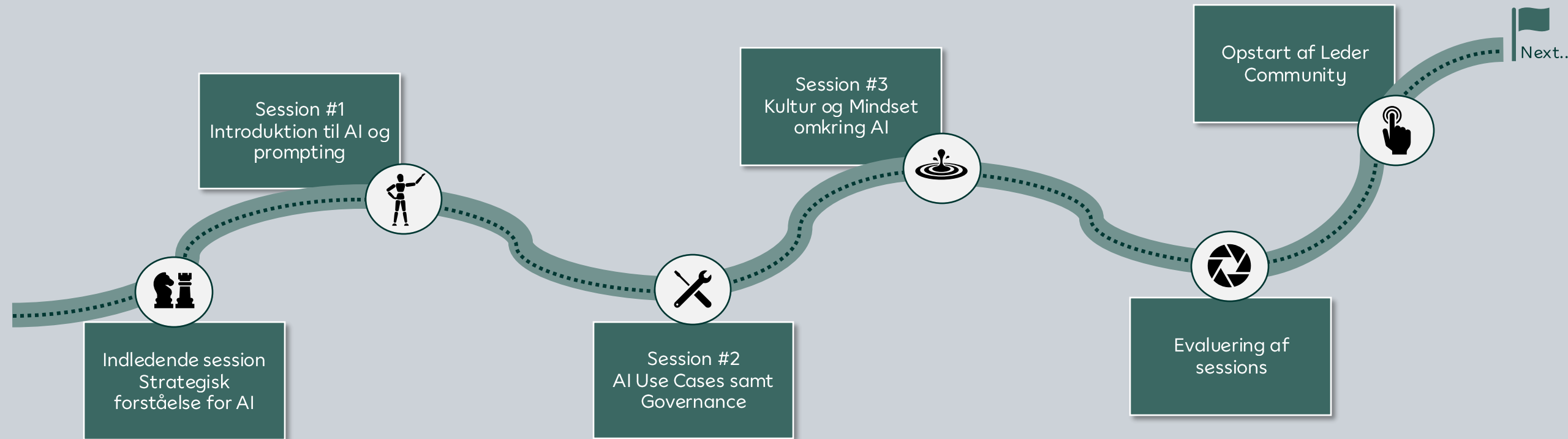
Hvilke krav stiller det til ledelsen?

- Undgå at blive en dinosaur

- Du kan ikke lede en AI uden at vide hvad det er og hvad dens funktion er
- Indse at du som leder (sandsynligvis) halter langt efter mange af dine medarbejdere i brugen af og forståelsen af AI
- Få hands-on erfaring
- Invester i din forestillingsevne



Overblik - Leder Community Forløb



AI-adoption handler om mindset, sprog og kultur og om at starte med de rigtige samtaler

Her er syv spørgsmål, vi selv med fordel anvender som geløender for vores interne samtaler i Fibia Waoo:

- Hvordan ser vores AI-roadmap ud, og hvem er ansvarlig for hvad?
- Hvilke konkrete problemer skal AI hjælpe os med at løse?
- Hvordan sikrer vi, at mellemlederne er klædt på til at drive adoptionen?
- Er vi villige til at investere i den læringskultur, AI kræver?
- Hvordan skaber vi en AI-kultur, hvor eksperimenter er tilladt?
- Hvordan kommunikerer vi AI's værdi uden at skabe frygt for fremtiden?
- Hvad gør vi, når vi ikke kan ændre strukturen - men stadig gerne vil have værdi ud af teknologien?





Communities er nøglen og det starter oppefra

Et ledelses community udvider lederens digitale forståelse, så de kan støtte medarbejderne og sikre at deres faglighed udfordres og styrkes af teknologien.

- Skabe et formålsdrevet ledelsesfællesskab
- Fokus vil være på viden, behov og færdigheder
- Et forum der deler viden, udvider kompetencer og udforsker nye muligheder
- Et fællesskab der bidrager til at nedbryde siloer og skabe en fælles kultur

Det handler om at skabe de rette rammer



Strategisk forankring

- AI-tiltag kobles til virksomhedens overordnede strategi
- Organisatorisk forankring af AI

Kultur & medarbejderinvolvering

- Medarbejderne ser AI som en hjælp, ikke en trussel
- Involver medarbejdere i at spotte use cases
- Interesser dig for hvad medarbejderne bruger af AI tools



Kompetenceudvikling

- Grundforståelse for AI – på alle medarbejderniveauer
- Investere i uddannelse – samarbejde med AI
- Man skal stadig selv være dygtig

Etiske retningslinjer og ansvar

- Hvad klare rammer for transparens, bias og ansvarlig brug af AI
- Forstå hvor AI kan hjælpe og hvor det ikke kan hjælpe



De sædvanlige faldgruber i AI Adoption

Hvorfor? UNDSKYLDNINGER ...



Travlhed med daglig drift



Vi har nogle projekter som lige skal være færdige



Vi kan ikke rigtig se nogle muligheder



Vores data er dårlige, så dem skal vi have styr på først

Uvidenhed om hvad der venter

Uvidenhed om teknologi

Manglende kreativitet til at koble forretning og teknologi

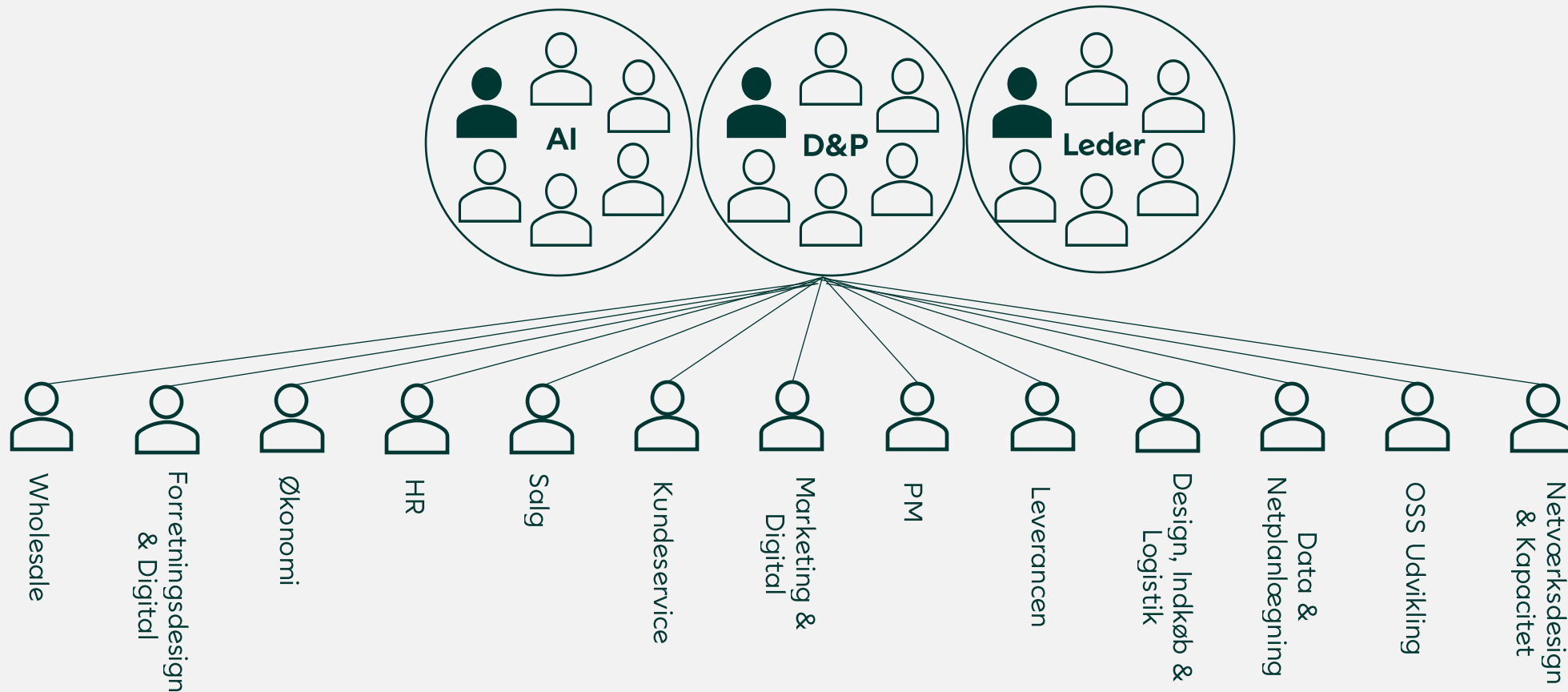
Hænger fast i teoretiske problemstillinger om gamle fejl, bias og hallucinationer samt viden baseret på Hollywood film og massemedier.

Findings - Hvad det hele stiller af krav til os:

- Vi skal evne at tænke **enkelhed** og **standardisering**
- Vi skal have fokus på den tværgående forretning: "min KPI" hører fortiden til
- Vi skal anerkende at ingen IT løsning rydder op i alt, vi er medansvarlige for **kvaliteten i data og processer**
- Vi skal lære at tænke strategisk i det, vi foretager os, fremfor at agere på her og nu næste burning issue
- Vi skal anerkende vi i Danmark ikke er de dygtigste i klassen, andre i verden har fundet bedste praksis til salg, leverance og drift
- **Vi skal turde teste og fejle, men altid tænke skala**



Digital virksomhedskultur – Næste step ‘Organisatorisk Forankring’



Rolle:

Community medlem; at agere vidensperson ind mod forretningsområde omkring igangværende initiativer, agerer ambassadør, samt sparre med leder for forretningsområde omkring udviklingstiltag/-muligheder af dagligdagsopgaver/-processer.

Leder: have tæt dialog med Community medlem omkring muligheder for udvikling, sikre tid til at arbejde med og analysere opgaver/processer, samt sikre indblik i tiltag fra Communities til resten af teamet. Har ansvar for at holde sig opdateret og være nysgerrig på nye muligheder.



AI har ikke en udløbsdato som mælk. Den største fejl, virksomheder kan begå, er at tro, at AI-adoption er et projekt med en slutdato.

AI udvikler sig konstant, og vores evne til at bruge det skal udvikle sig med det.

Levende, legende og lærende.

Teknologien er moden på nogle områder og umoden på andre, men vores tilgang til den behøver ikke at være det.