



AI INDLÆG FOR DAF KØBENHAVN

13/03/2024 Hellerup



Dansk Aktionærforening



Digital Works

Digital enrichment since 2010

HVEM ER JEG?



Digital Works
Digital enrichment since 2010



NICOLAI HÆGGELIN

Stifter – Digital Works



MEDIA



TELCO



DIGITAL WORKS

VORES AGENDA

- Betydningen af AI i hverdagen både nu og om kort tid...
- AI landskabet som du bør kende
- Sådan får du det optimale udbytte når du prompter
- Kreative muligheder og hvordan fremtiden tegner sig
- Personlige overvejelser i hverdagen
- Tak for i aften.



BETYDNINGEN AF AI I HVERDAGEN



TESLA KUNDESERVICE AI



OpenAI



Digital Works

Digital enrichment since 2010

Sam Altman Says AI Will Handle “95%” of Marketing Work Done by Agencies and Creatives



**SAM ALTMAN SAYS AI
WILL HANDLE
“95%” OF MARKETING WORK
DONE BY AGENCIES AND CREATIVES**

Energikoncernen har reduceret oplæring fra dage til en time

Tidligere brugte Norlys op mod to dage på at oplære kundeservicemedarbejdere i skriftlig kommunikation. Men et nyt mailværktøj har reduceret oplæringen til 1,5 time. Flere virksomheder udnytter ikke AI, viser undersøgelse

Af Astrid Sturlason

Det kan tage tid at oplære medarbejdere til at give det mest præcise og rigtige skriftlige svar på en mail fra en kunde. Derfor indførte den danske energi- og telekoncern Norlys en såkaldt digital mailassistent til sine medarbejdere for at styrke de skriftlige kompetencer, og seks måneder efter så selskabet allerede en effekt.

"Vores konsulenter er primært ansat på at være stærke på telefonen, og så har vi efterfølgende videreuddan-

FAKTA

Norlys

NORLYS forsyner over 1 mio. danske adresser med elektricitet og internet.

MED 800.000 andelshavere, ca. 1,6 mio. kundeformhold og 3500 medarbejdere er Norlys en af Danmarks største energi- og telekoncerner.

NORLYS har hovedsæde i Silkeborg samt lokationer i blandt andet Aarhus, Aalborg, Esbjerg og København.

SELSKABET underskrev i september en aftale med Telia Company om at købe Telias danske forretning. Aftalen omfatter ca. 400 medarbejdere og et 50-

net dem til skriftlige henvendelser, men det har vist sig at være tidskrævende og udfordrende at ramme en fælles tone," siger Claus Flyger Pejstrup, der er kommerciel direktør i Norlys.

Selskabet, der forsyner omkring 1 mio. adresser i Danmark med strøm og internet, beskæftiger omkring 280 kundeservicemedarbejdere, hvoraf ca. 60 pct. arbejder med skriftlig kommunikation.

Derfor introducerede selskabet medarbejderne til den digitale assistent, som kaldes Customer Service Copilot, i marts. Siden er det lykkedes Norlys at effektivisere behandlingstiden på skriftlige forespørgsler fra kunderne med 10 pct. Samtidig er oplæringen af medarbejderne i kundeservice reduceret fra at tage op mod to dage til at tage halvdelen time.

Manglende fokus

Det er dog langtfra alle danske virksomheder, der er klar til at bruge kunstig intelligens. En ny undersøgelse fra konsulentvirksomheden Rambøll Management Consulting og interesseorganisationen Dansk IT viser nemlig, at danske virksomheder ikke er klar til at udnytte kunstig intelligens.

To tredjedele af de danske virksomheder har "slet ikke" inkluderet generativ AI i den obligatoriske oplæring og træning af medarbejderne. Lige over halvdelen af virksomhederne har ingen retningslinjer overhovedet, når det gælder brugen af generativ AI på arbejdspladsen, altså den form for kunstig intelligens, som genererer indhold på menneskets kommando.

280

kundeservicemedarbejdere beskæftiger Norlys

AI, kan man ikke drage fordele af gevinsterne, som konkurrenterne potentielt gør. Derudover risikerer man, at medarbejderne bruger AI alligevel, uden at de er trænet eller har retningslinjer," siger han.

Undersøgelsen er lavet på baggrund af et repræsentativt udsnit af de 1000 største virksomheder fordelt på 20 brancher.



Digital Works

Digital enrichment since 2010

SKAL VI VÆRE BANGE?



Digital Works

Digital enrichment since 2010

Kunstig intelligens har potentialet til at bidrage med \$2,6 billioner til \$4,4 billioner årligt, ifølge McKinsey & Company.

- Omkring 75 % af generativ AI's værdi falder inden for kundedrift, marketing og salg, softwareudvikling og R&D
- Industrier som bankvæsen, højteknologi og biovidenskab vil opleve betydelig indflydelse
- Generativ AI kan automatisere 60-70 % af de nuværende arbejdsopgaver
- Transformation af arbejdsstyrken vil accelerere med øget automatisering
- Vi er i begyndelsen af den generative AI-æra med et stort uudnyttet potentiale.

Kilde: McKinsey & Company - [The economic potential of generative AI: The next productivity frontier](#)

AI LANDSKABET

Der er forskellige AI-værktøjer, der ligner ChatGPT:

- Gemini
- Copilot
- Open Assistant
- Claude fra Anthropic
- Mistral AI
- Amazon Q er netop lanceret (primært til virksomhedsbrug)
- Quillbot.



HVORDAN VIRKER ChatGPT?



HVORDAN VIRKER ChatGPT?

- Opbyg et "forhold" med ChatGPT ved at "prompte", svare tilbage og give feedback
- Jo mere du giver, jo mere får du
- Den husker alle oplysningerne på din profil i de forskellige chats
- Udfordr værktøjet og få den til at gøre arbejdet
- Udvikl din egen strategi
- Giv den så meget information som muligt
- Tjek kilder
- Du bør bruge en ny chat for hvert emne eller sprog, der bruges.



CUSTOM INSTRUCTIONS

Introducing Custom Instructions

Customize your interactions with ChatGPT by providing specific details and guidelines for your chats.

Whenever you edit your custom instructions, they'll take effect in all new chats you create. Existing chats won't be updated.

Your instructions will be used to make our models better unless you've opted out. Your instructions may be shared with any plugins you've enabled. Visit our [Help Center](#) to learn more.

Custom instructions ⓘ

What would you like ChatGPT to know about you to provide better responses?

0/1500

Hide tips ⓘ

How would you like ChatGPT to respond?

0/1500

Enable for new chats

Cancel

Save

Thought starters

- Where are you based?
- What do you do for work?
- What are your hobbies and interests?
- What subjects can you talk about for hours?
- What are some goals you have?



Eksempler på brugerdefinerede instruktioner:

- Hvor formel eller afslappet skal ChatGPT være?
- Hvor lange eller korte skal svar generelt være?
- Hvordan ønsker du at blive tiltalt?
- Skal ChatGPT have meninger om emner eller forblive neutral?

HVAD ER ChatGPT PLUS?

- Koster \$20 om måneden
- Tilgængelig, selv når efterspørgslen er stor
- Hurtigere responshastighed og 35000 tokens
- Længere svar
- Prioriteret adgang til nye funktioner
- Adgang til ChatGPT 4 (gratis version er 3.5).



HVORDAN FUNGERER COPILOT?





Din daglige ledsager med kunstig intelligens



Fokus

Hvad er 5 - 6 måder at slå udsættelse på?



Analyserer

Hvilken procentdel af skat skal jeg tilbageholde fra min lønseddel?



Butik

Hvad er nogle sjove hvide elefantgaveideer til en kollega?



Skabe

Skriv et kort essay, der analyserer fordelene ved universel basisindkomst



Organisere

Hvad er begrebet minimalisme, og hvordan relaterer det sig til produktivitet?



Lede

Hvordan kan jeg sætte SMART-mål og spore mine fremskridt på arbejdet?

Copilot bruger kunstig intelligens. Tjek for fejl. [Vilkår](#) | [Beskyttelse af personlige oplysninger](#) | [Ofte stillede spørgsmål](#) | [Få mere at vide](#)

Vælg en samtalestil

Mere
Kreativ

Mere
Balanceret

Mere
Præcis

Dine personlige data og virksomhedsdata er beskyttet



Spørg mig om alt...



0/2000



COPILOT

- Det er en gratis AI-drevet copilot
- Copilot Designer. Når du er i "kreativ" tilstand i Copilot, kan du bede om, at få skabt et billede. F.eks. 'skab mig et billede af' eller 'tegn mig et billede af' og forklar præcis, hvad du leder efter (drevet af Dall-e 3)
- Den har integreret den gratis version af ChatGPT 4 😊



MARKEDSUNDERSØGELSER

- ChatGPT & Gemini kan hjælpe dig med markedsundersøgelser ved f.eks. at give indsigt og analysere om din målgruppe, konkurrenter og branchetrends.



**AI KAN HJÆLPE DIG MED
MANGE TING**



PRODUKTION AF EKS.

- Tilbud / oplæg
- Nyhedsbreve
- Whitepapers
- SoMe posts
- Produktbeskrivelser
- Svar på emails
- E-mail marketing indhold
- Interne emails
- Salgsmateriale
- Oversættelser
- Præsentationer.



KREATIVE MULIGHEDER



DER ER MANGE MULIGHEDER FOR KREATIVE AI-VÆRKTØJER

- Midjourney
- Dall-e
- Leonardo
- Copilot
- Adobe Firefly
- Ideogram
- Sora.



SORA



Digital Works

Digital enrichment since 2010



SORA



MIDJOURNEY VS. DALL-E

Prompt 1:

street photo of a young woman, red hair, leather jacket, wall with graffiti in the background, golden hour



Prompt 2:

portrait photo of an old woman, monochromatic



ET PAR ANBEFALINGER TIL SIDST



Digital Works

Digital enrichment since 2010

- Det er vigtigt at udfordre dine AI værktøjer; bede om at eks. omformulere, gøre teksten bedre, mere engagerende og tiltalende
- Afhængigt af emnet, spørg ind til kilden og kontroller, om den er korrekt
- Giv feedback, både god og dårlig
- Brug "Acting as", når du vil have den til at "tænke" som X
- De husker dine tidligere inputs og bliver klogere
- **Giv den ikke nogen information, som du eller virksomheden ikke ønsker at dele!**

MANGE TAK FOR NU - SKAL VI SES PÅ LINKEDIN?



Digital Works

Digital enrichment since 2010



+ 45 23 68 42 16



nh@digitalworks.dk



digitalworks.dk



NICOLAI HÆGGELIN