Kom godt i gang med AI i jeres virksomhed

En praktisk introduktion til små og mellemstore virksomheder

ROESGAARD
En del af Cedra

Indholdsfortegnelse

3 Overblik

4 AI for SMV'er

5 Kom godt fra start

6 Hvordan kan AI hjælpe jer?

7 AI kræver klart formål for at lykkes

8 EU's AI-forordning

9 Har I styr på jeres data?

10 Skab forståelse og accept

11 Gode råd til jeres første AI-projekt

12 AI skal ikke erstatte mennesker

Hvad er AI?

Løs opgaver smartere

Kunstig intelligens – eller AI – er teknologier, der gør det muligt for maskiner og software at lære, forstå og træffe beslutninger baseret på data. Det handler i bund og grund om at efterligne menneskelig intelligens, men med en hastighed og præcision, som langt overstiger vores evner.

AI anvendes allerede i mange af de digitale løsninger, vi møder i hverdagen: Når en søgemaskine forudser, hvad du vil skrive, når en e-mailtjeneste sorterer spam, eller når din GPS forudsiger den hurtigste rute ud fra trafikdata. Det er ikke magi – det er data og algoritmer, der arbejder sammen.

For virksomheder betyder AI, at man kan løse opgaver smartere. Det kan være alt fra at optimere gentagende processer til at analysere store datamængder og finde mønstre, som mennesker ville have svært ved at opdage. Det gør AI til et oplagt værktøj i en tid, hvor mange virksomheder har behov for at øge effektiviteten og træffe beslutninger hurtigere og på et mere oplyst grundlag.

Arbejd smartere med ressourcerne

AI dækker over flere typer teknologier. Machine learning er én af de mest udbredte – her lærer systemet selv af data og bliver bedre over tid. Andre former for AI omfatter sprogteknologi (som kan skrive og oversætte tekst), billedgenkendelse, talegenkendelse og anbefalingssystemer.

Det er vigtigt at forstå, at AI ikke er en færdig pakkeløsning, man installerer én gang for alle. Det er en metode, man kan anvende strategisk – ofte i små trin og til konkrete problemer. For SMV'er kan det f.eks. være en chatbot til at besvare kundespørgsmål, et værktøj til at finde de mest værdifulde leads eller en løsning, der forudsiger behov for vedligeholdelse på maskiner.

Kort sagt: AI er ikke fremtiden. Det er en mulighed, der allerede findes i dag – også for små og mellemstore virksomheder, der vil arbejde smartere med de ressourcer, de har.

Hvorfor er AI relevant for SMV'er?

Kunstig intelligens lyder for mange som noget, der hører til i store koncerner med egne IT-afdelinger og millionbudgetter. Virkeligheden er dog, at AI i dag er tilgængeligt for langt flere – også for små og mellemstore virksomheder, der måske kun har få ansatte og begrænsede tekniske ressourcer.

Det handler ikke om at bygge sin egen avancerede algoritme fra bunden. Det handler om at udnytte de løsninger, der allerede findes – ofte som en del af systemer og programmer, man bruger i forvejen. Mange regnskabs-, salgs- og marketingværktøjer indeholder i dag AI-funktioner, som kan hjælpe med at optimere og analysere uden behov for teknisk baggrund.

Eksempler på anvendelser for SMV'er kunne være:

Optimering af rutineopgaver: AI kan fungere som en hjælpende hånd ved gentagne manuelle opgaver som at sortere e-mails, behandle bilag eller generere udkast til tilbud og rapporter.

Forbedret kundeservice: En simpel chatbot på hjemmesiden kan besvare standardspørgsmål døgnet rundt og frigive tid hos medarbejderne.

Salg og marketing: AI kan analysere kundedata og hjælpe med at målrette markedsføring til dem, der mest sandsynligt reagerer. Det kan også forudsige, hvornår en kunde er ved at forlade virksomheden – og give jer mulighed for at handle i tide.

Indkøb og lager: AI kan forudsige efterspørgsel baseret på historiske data og hjælpe med at undgå både udsolgte varer og overfyldte lagre.

Rekruttering og HR: AI kan analysere CV'er og finde mønstre i medarbejderdata, som kan bruges til fastholdelse og trivsel.

Fælles for de fleste AI-løsninger er, at de skaber overblik, sparer tid og gør det nemmere at handle på baggrund af data – i stedet for mavefornemmelser. Og jo mere data, der samles op over tid, desto klogere bliver løsningerne.

For mange SMV'er ligger den største gevinst ikke i at gøre noget helt nyt – men i at gøre det eksisterende mere effektivt og værdiskabende. Det starter med at turde prøve – og vælge ét sted at begynde.

Hvordan kommer man i gang?

Det første skridt er ikke teknisk – det er praktisk. Start med at spørge: Hvilke opgaver bruger vi meget tid på? Hvor oplever vi fejl eller spild? Hvor kunne vi ønske os bedre overblik eller hurtigere svar?

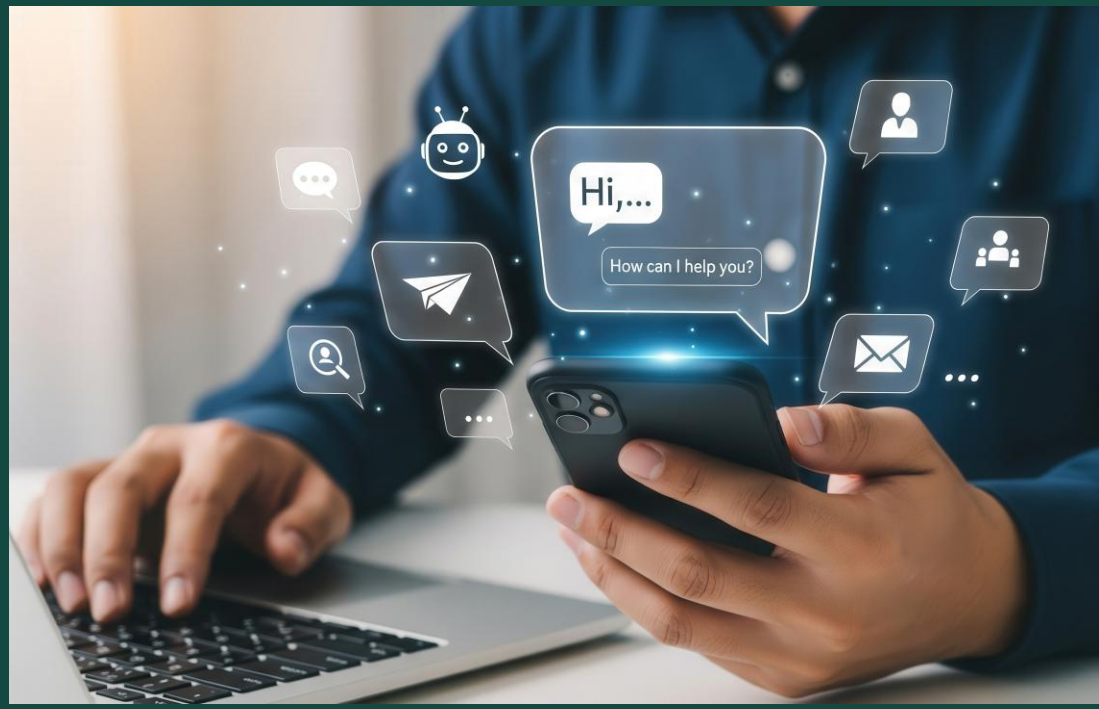
Ved at stille de spørgsmål, begynder man at identificere områder med potentiale for AI. Det handler om at finde de lavthængende frugter – de steder, hvor en simpel løsning kan give mærkbar værdi.

Få medarbejderne med fra start
En god tilgang er at vælge ét område og lave et lille eksperiment. Det kan være en chatbot til at svare på de mest almindelige kundespørgsmål eller et AI-værktøj til at analysere salgsdata. Det vigtigste er, at det er overskueligt, og at I kan måle effekten.

Sørg for at inddrage medarbejderne fra starten. De kender opgaverne og ved, hvor skoen trykker. Samtidig vil deres opbakning og input være afgørende for, om AI-løsningen bliver brugt og skaber værdi i praksis.

Husk, at det ikke er nødvendigt at bygge noget fra bunden. Mange løsninger findes allerede som apps, moduler eller funktioner i jeres eksisterende systemer.

Vejen ind i AI behøver ikke være stor og kompleks. Det vigtigste er at komme i gang i det små – og lære undervejs. Derudover kan det være en hjælp at tænke på AI'en som en kollega: Stil spørgsmål, vær konkret og sig til, hvis du er i tvivl om, hvordan du skal komme videre.



Fordele ved AI

Når AI bruges rigtigt, kan det være med til at effektivisere og optimere arbejdsgange, så opgaver løses mere målrettet og struktureret. AI kan f.eks. hjælpe med at håndtere og analysere store datamængder, understøtte medarbejdere i deres beslutningsprocesser og gøre det lettere at identificere muligheder for forbedringer i dagligdagen.

Det er dog vigtigt at huske, at AI ikke nødvendigvis gør arbejdet fejlfrit. Resultaterne afhænger i høj grad af kvaliteten af de data, den arbejder med. Derfor er det afgørende at have god datadisciplin og at forholde sig kritisk til de output, AI genererer. I den forbindelse kan implementeringen af AI faktisk være et godt incitament til at styrke virksomhedens fokus på datadisciplin og datakvalitet – til gavn for både nuværende og fremtidige projekter.

Derudover gør AI det muligt at analysere og udnytte data på nye måder, som kan føre til mere kvalificerede beslutninger og smartere planlægning. Mange AI-løsninger er samtidig skalerbare, så I kan starte småt og udvide, efterhånden som behov og erfaring vokser.

Et stærkere grundlag for bedre beslutninger
AI skaber også mere sammenhæng. Ved at samle data og få overblik på tværs af systemer kan I træffe bedre beslutninger.

Endelig kan AI være en konkurrencefordel. Når I reagerer hurtigere, servicerer bedre og planlægger skarpere, styrker I jeres position i markedet.

Det handler ikke om at erstatte medarbejdere – men om at bruge deres tid og viden mere effektivt.

Når AI
skaber værdi

Faldgruber og misforståelser

AI kan være en stor hjælp – men kun hvis det bruges rigtigt. Mange virksomheder kaster sig ud i projekter uden klart formål eller realistiske forventninger.

En klassisk fejl er at gøre det for stort for hurtigt. Hvis man starter med en ambitiøs AI-løsning uden at have styr på data, behov eller mål, ender det ofte med spildt tid og penge.

En anden udfordring er datakvalitet. AI er kun så god som de data, den fodres med. Er data forældede, mangelfulde eller usammenhængende, får I ikke det ønskede resultat.

Teknologi virker først, når mennesker bruger den
Det er ligeledes vigtigt at undgå teknologiforblændelse. Ikke alt behøver AI – nogle opgaver løses bedre og billigere på andre måder.

Desuden skal man være opmærksom på organisationens parathed. Hvis medarbejderne ikke forstår eller har tillid til løsningen, bliver den ikke brugt – uanset hvor avanceret den er.

Kort sagt:
Start i det små. Vær klar på formål, mål og succeskriterier. Og husk, at den største værdi skabes, når teknologi og mennesker arbejder sammen.

Compliance og etik

Med EU's AI-forordning, der trådte i kraft i august 2024, er der indført krav til ansvarlig brug af AI. AI-forordningen regulerer bl.a. brugen af AI og fremmer udbredelsen af menneskecentreret og troværdig kunstig intelligens.

Der er visse områder, herunder open source og simple RPA-systemer og -modeller, som AI-forordningen ikke regulerer. Det er derfor vigtigt, at virksomheden, inden den påbegynder sit compliancearbejde med AI, vurderer, hvorvidt dens projekt, system eller model reelt er omfattet af AI-forordningen.

Herefter skal virksomheden vurdere, hvorvidt AI-systemet er et højrisikosystem, da der er stor forskel på de compliancekrav, der stilles til henholdsvis højrisikosystemer og "almindelige" AI-systemer.

Derudover er det vigtigt, at virksomheden får betragtet andre relevante lovgivninger i dens arbejde med AI-compliance, herunder de databeskyttelsesretlige regler. F.eks. er det vigtigt, at man får indgået en databehandleraftale med udbyderen af sit AI-system, hvis der er tale om en databehandlerkonstruktion. Det er ligeledes vigtigt, at brugen af AI indgår i virksomhedens risikovurdering og fortegnelse.

Det er essentielt, at virksomheden gennemgår sin AI-anvendelse og sikrer, at alle løsninger lever op til gældende regler. Compliance skal tænkes ind fra starten, så virksomheden både kan udnytte AI's potentiale og undgå juridiske og etiske faldgruber.

Et solidt datagrundlag er nøglen

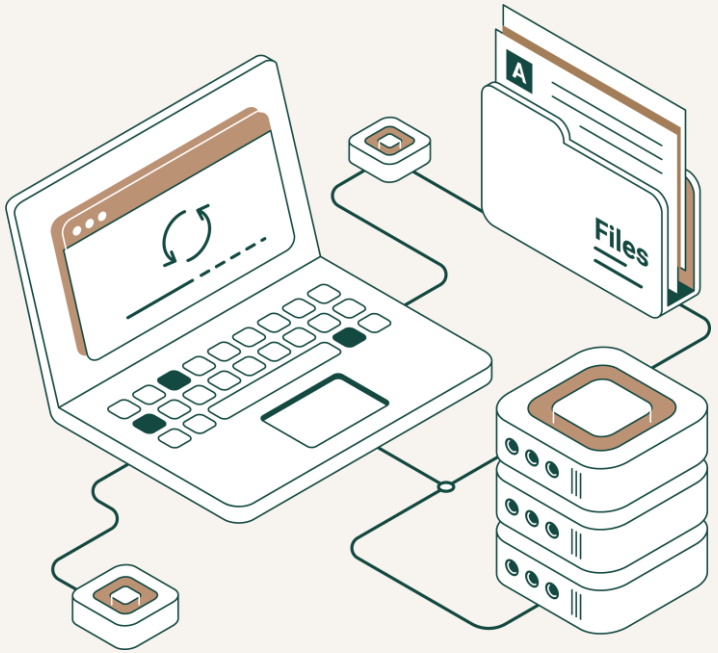
Mange SMV'er frygter, at AI kræver en masse ny teknologi, servere og specialister, men det er ikke nødvendigvis tilfældet.

I dag findes der et væld af cloud-løsninger og software, der gør det muligt at komme i gang med AI uden at ændre hele jeres IT-setup.

Det vigtigste er, at I har styr på jeres data: Hvor ligger de? Hvem har adgang? Er de opdaterede og strukturerede?

Derudover skal I sikre, at nye løsninger kan arbejde sammen med jeres eksisterende systemer – eller at I vælger værktøjer, der er uafhængige og fleksible.

Hvis I ikke har interne kompetencer til det tekniske, kan I hente hjælp udefra. Det vigtige er, at forretningen har ejerskab – og at teknologien er et middel, ikke et mål i sig selv.



Skab forståelse og accept

Kulturen omkring AI

Teknologi alene skaber ikke forandring. Det gør mennesker.

Når I introducerer AI, handler det ikke kun om at vælge den rigtige løsning – det handler også om at skabe forståelse og accept.

- Vær tydelig om, hvorfor I bruger AI, og hvad målet er. Involver medarbejdere i processen, og lyt til deres input.
- Fjern usikkerhed ved at vise, hvad AI gør – og ikke gør. Det er vigtigt, at AI ikke opleves som en trussel, men som et værktøj, der styrker og støtter medarbejderne.
- Brug konkrete eksempler og små succeser til at bygge tillid. En synlig forbedring i en proces er ofte bedre kommunikation end lange forklaringer.
- Skab en kultur, hvor man gerne vil prøve nyt, hvor det er okay at begå fejl – og hvor teknologi er noget, man bruger med omtanke.

Vælg det rigtige projekt

Når I skal vælge jeres første AI-projekt, bør I overveje følgende:

- Er opgaven forretningskritisk – men konkret og overskuelig?
- Har vi adgang til data, og kan vi måle en forbedring?
- Er der opbakning og motivation til at arbejde med det?

Et godt sted at starte er dér, hvor der er meget manuelt arbejde, gentagelser eller spild. Det kan også være dér, hvor kunder venter for længe, eller hvor beslutninger træffes ud fra mavefornemmelser.

Gå efter et område, hvor effekten kan måles og mærkes – og brug erfaringen som springbræt.

Når AI
skaber værdi

Klar til at tage næste skridt?

At arbejde med AI er ikke et engangsprojekt – det er en løbende udvikling. Det hele starter dog med det første skridt.

Start småt, vær nysgerrig og lær undervejs. Brug de ressourcer, I allerede har, og søg sparring, når det giver mening.

AI handler ikke om at erstatte mennesker – det handler om at give dem bedre værktøjer. I en verden, hvor data er i centrum, er det virksomhederne, der forstår at bruge dem intelligent, der kommer foran.

Fremtiden er allerede i gang. Spørgsmålet er ikke, om I skal med – men hvordan.

Vi snakker ikke kun tal.
Vi snakker forretning.

ROESGAARD
En del af Cedra