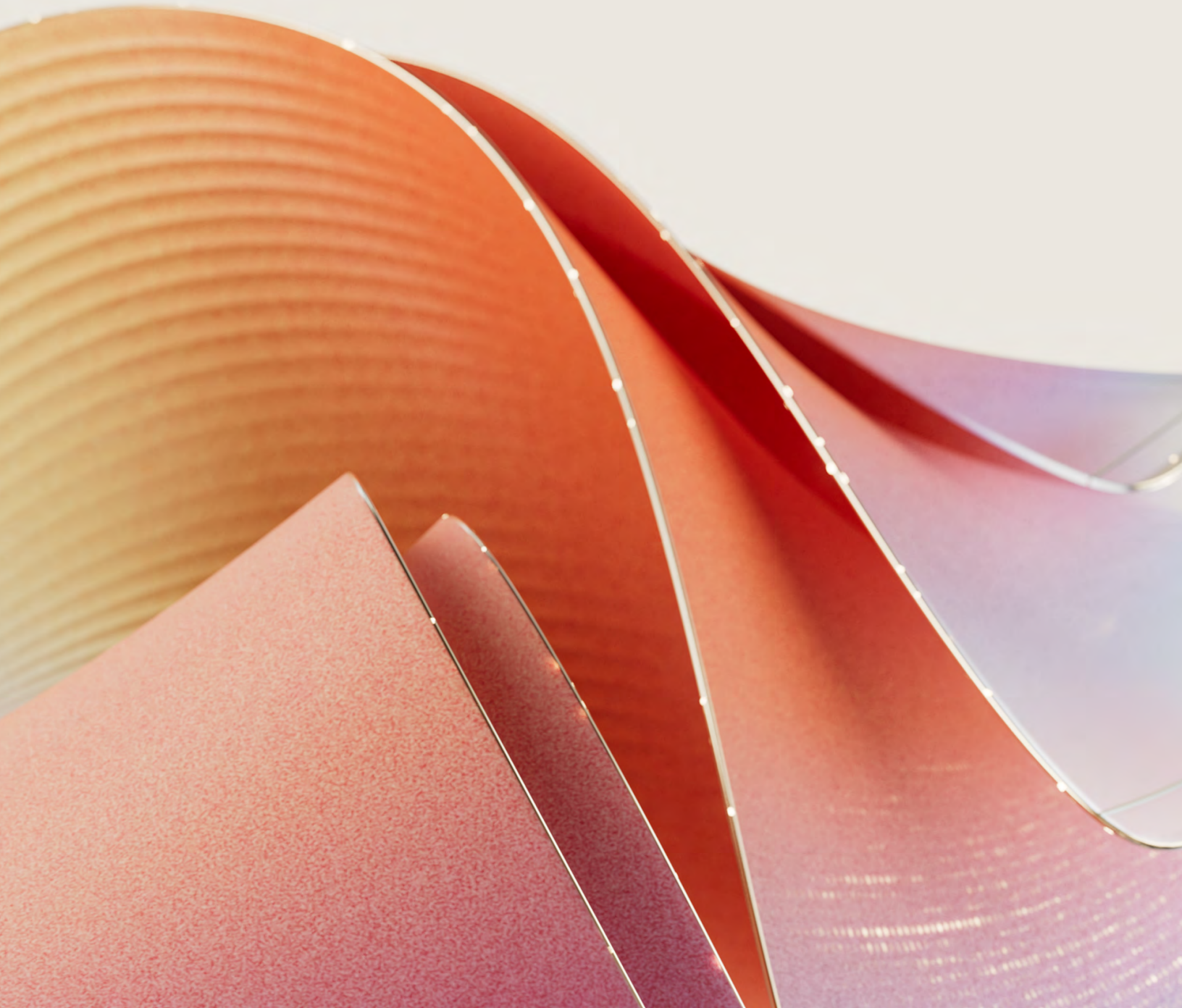


AI-brugssituationer for virksomhedsledere: Realiser værdi med AI



Indholdsfortegnelse

03 /

Den transformative
virksomhedsværdi ved AI

05 /

Opbyg tillid med ansvarlig AI

07 /

Identificer
virksomhedsscenarier
for succes

15 /

Udnyt AI-muligheder
for din virksomhed

16 /

Tag næste skridt på din
AI-transformationsrejse

Den transformative virksomhedsværdi ved AI

Virksomhedseffekten af Microsoft 365 Copilot

Opdag indvirkningen fra generativ AI på produktivitet, kreativitet og tid. I en nylig [Work Trend Index Special Report](#) undersøgte Microsoft brugere i vores Microsoft 365 Copilot Early Access Program og fandt ud af, at:

70 % af brugerne sagde, at Copilot hjalp dem med at være mere produktive

68 % af brugerne sagde, at Copilot forbedrede kvaliteten af deres arbejde

85 % af brugerne sagde, at Copilot hjalp dem med at nå hurtigere frem til et godt første udkast

77 % af brugerne sagde, at når de havde brugt Copilot, ville de ikke stoppe med at bruge det²

I de seneste år har det høje innovationstempo på tværs af generativ AI-teknologi – herunder fremkomsten af små sprogmodeller, væksten i modeller som en service og de seneste gennembrud fra OpenAI – bidraget til, at teknologiens hidtil usete og udbredte implementering og brug.

AI spiller allerede en rolle i mange virksomheder, og implementeringen af AI vokser. I en nylig IDC-undersøgelse sagde 71 % af de adspurgte, at deres virksomheder allerede bruger AI.¹ Og ifølge IDC's Worldwide Artificial Intelligence Systems Spending Guide (august 2023) forventes virksomhedernes udgifter til AI-løsninger at vokse til 423 milliarder USD med en samlet årlig vækstrate (CAGR) på 26,9 % i 2022-2027. Det er over fire gange mere end den femårige samlede årlige vækstrate på 5,7 % for it-forbruget på verdensplan i samme periode.¹

Med frigivelsen af porteføljen [Copilots fra Microsoft](#) er prognosen stadig klar: AI-produkter og -tjenester vil blive lettere tilgængelige end nogensinde før – og de kommer til at hjælpe organisationerne med at opnå betydelige gevinster inden for alt, hvad de gør.

AI er et område i hastig udvikling, især for virksomhedsapplikationer. Denne strategiplan er designet til at hjælpe dig med at blive opdateret om AI's aktuelle status i erhvervslivet og til at give eksempler på, hvordan du kan anvende AI i almindelige brugssituationer, så du og din virksomhed kan være med i front.

AI's aktuelle status og potentiale i dag

AI indeholder en række funktioner, hvoraf mange er i rivende udvikling. For virksomheder omfatter disse funktioner fire brede kategorier:

- **Synsfunktioner** giver brugerne mulighed for at identificere, klassificere og kontekstualisere billeder i overensstemmelse med deres specifikke behov. Dette omfatter billedanalyse og -genkendelse, optisk tegngenkendelse, evnen til at fokusere på en bestemt del af et billede og rumlig analyse af tilstedeværelse og bevægelser.
- **Talefunktioner** omfatter grundlæggende funktionalitet såsom tale til tekst og tekst til tale i realtid, men de rækker også langt ud over det grundlæggende. Nu kan AI generere

menneskelignende syntetisk lyd ud fra en bred vifte af stemmer, der udtrækkes fra tekst og taleeksempler. Det kan også hjælpe med batch-transskription, sprogregistrering og oversættelse.

- **Sprogfunktioner** omfatter synspunktsanalyse, udtrækning af nøglesætninger og meningsmining. AI-modeller bruger naturlig sprogbehandling til at forstå menneskesprog og generere samtalebaserede svar.
- **Beslutningsfunktioner** hjælper brugerne med at træffe mere intelligente beslutninger hurtigere ved at analysere store datamængder for at generere indsigt. Disse systemer søger at efterligne menneskelignende ræsonnement ved at overveje flere faktorer, omstille sig skiftende forhold og optimere resultater baseret på foruddefinerede målsætninger.

Mange af de mest spændende AI-fordele i dag kommer fra at kombinere funktioner på tværs af disse områder. I takt med at AI bliver mere tilgængelig for virksomheder og kunder, kan vi forvente at se mere og mere sofistikerede AI-innovationer, der samler disse funktioner for at opnå gevinster på tværs af produktivitet og effektivitet – samt nye forretningsmuligheder og øget værdi.



Opbyg tillid med ansvarlig AI

Både virksomhedsledere og forbrugere ønsker at være klar til AI. Før de er villige til at forpligte sig til at bruge det, skal de først føle, at de kan stole på det. Ansvarligt design af AI-løsninger er afgørende for at opnå den tillid, der kræves for, at virksomheder og deres kunder er trygge ved at udnytte AI fuldt ud.

Microsoft har demonstreret lederskab i forhold til at hjælpe alle organisationer med at opbygge sikkerhed og ansvarlighed på deres AI-rejse helt fra starten. Som en del af denne indsats har Microsoft udarbejdet et sæt med seks centrale principper, som skal vejlede i ansvarlig AI-udvikling og -brug:

- **Fairness**
AI-systemer bør behandle alle mennesker retfærdigt.
- **Pålidelighed og sikkerhed**
AI-systemer skal fungere pålideligt og sikkert.
- **Beskyttelse af personlige oplysninger og sikkerhed**
AI-systemer skal være sikre og respektere privatlivets fred.
- **Rummelighed**
AI-systemer bør styrke og involvere alle.
- **Gennemsigtighed**
AI-systemer bør være forståelige.
- **Ansvarlighed**
Mennesker bør være ansvarlige for AI-systemer.

For at operationalisere disse principper anvender Microsoft [Microsoft Responsible AI Standard](#). Denne standard indeholder konkret og brugbar vejledning om, hvad disse principper betyder, og hvordan de opretholdes. Selvom dette er Microsofts interne vejledning, har

Microsoft gjort den offentligt tilgængelig i et forsøg på at dele, hvad vi har lært af mange års erfaring med udvikling og implementering af AI, samt for at fremme den bredere diskussion om at udvikle bedre normer og praksisser for AI.

[Få mere at vide om Microsofts forpligtelse til ansvarlig AI](#)

AI og cybersikkerhed

Da omkostningerne til sikkerhedsbrud bliver ved med at stige for virksomheder, ser AI ud til at blive et effektivt værktøj i forhold til cybersikkerhed. Organisationer, der gør omfattende brug af AI og automatisering inden for sikkerhed, sparer i gennemsnit 1,76 millioner USD i forhold til organisationer, der ikke gør dette.³

AI-baserede løsninger såsom [Microsoft Copilot til Security](#) kan give uvurderlig hjælp til sikkerhedsteams. Disse løsninger kan sammenholde data fra flere kilder og give tydelig, brugbar indsigt for at forenkle reaktioner på sikkerhedshændelser, sortere signaler hurtigere og finde frem til trusler tidligere. Med denne hjælp fra AI får personer, der arbejder med at forsvare miljøet, mulighed for at se, hvad der sker i deres miljøer, lære af eksisterende intelligens, korrelere trusselsaktiviteter og træffe mere velinformerede og effektive beslutninger med maskinhastighed.



Identificer virksomheds-scenarier for succes

For virksomheder af alle typer og størrelser er AI ved at omdanne næsten alle aspekter af vores arbejde – det har potentialet til at øge produktiviteten, optimere processerne og i sidste ende skabe robust og bæredygtig vækst på tværs af en række forskellige scenarier og brancher, herunder økonomi, produktion, detailhandel og sundhedssektoren.

Kig nærmere på de følgende afsnit for at udforske måder, hvorpå AI kan anvendes i dag for at hjælpe din organisation på vej mod transformativ vækst.

Øg produktiviteten

AI-teknologi kan hjælpe med opgaver såsom at strømline oprettelse af indhold, fremme produktiv kommunikation og reducere administrativt rutinearbejde – hvilket alt sammen har potentialet til at øge produktiviteten for de virksomheder, der bruger den. I takt med at det går hurtigere og hurtigere inden for brancher, og at de bliver mere og mere komplekse, bliver AI-baserede løsninger, der styrker produktiviteten, afgørende for virksomheder, der ønsker at opnå en konkurrencemæssig fordel. I sidste ende forbedrer AI den måde, hvorpå folk arbejder på tværs af jobroller – og det frigør hidtil usete produktivetsgevinster på tværs af brancher.

Fremskynd dokumentoprettelse

AI-baseret indholdsgenerering er hurtigt ved at blive en af de mest uvurderlige ressourcer i forhold til at hjælpe organisationer med at give deres medarbejdere mulighed for at udføre opgaver hurtigere – især når det handler om at oprette dokumenter, regneark, præsentationer og kommunikation. Med løsninger som [Microsoft 365 Copilot](#) kan brugere generere dokumenter, få resuméer, der hjælper dem med at samle op på mailtråde eller møder, og endda

generere komplette mailkladder, som de derefter kan gennemgå, redigere og sende. For virksomheder giver disse små optimeringer på individuelt niveau en stor stigning i produktiviteten på organisationsniveau.

Nemmere dokumentoprettelse sparer tid, men det hjælper også folk med at levere arbejde, der gør en større forskel. I finansverdenen kan generativ AI f.eks. bruges til at hjælpe investeringsbanker med at fremskynde oprettelsen af dokumenter og præsentationsmaterialer. AI-løsninger, der bruger behandling på et naturligt sprog, kan samle komplekse data fra forskellige kilder – bl.a. modeller, analyser og signaler – og omdanne dem til omfattende, men tilgængelige rapporter, markedsoversigter og hele salgsbøger. Da AI sørger for, at disse aktiver kan oprettes hurtigere og nemmere, har medarbejderne mere tid til at oprette redigerede materialer, der hver især er skræddersyet til den tilsigtede modtager.

Strømlin kommunikationen

AI transformerer også kommunikationen i en bredere forstand ved at give folk den rigtige indsigt på det rigtige tidspunkt, så de kan opnå mere produktive interaktioner. AI-løsninger til callcentre

såsom [Microsoft 365 Copilot til salg](#) har transformeret den måde, sælgere arbejder på, ved at introducere AI-funktioner inden for salgs- og CRM-processer på tværs af brancher. AI kan bruges til at automatisere en kundes callcenteroplevelse delvist, hvilket frigør callcentermedarbejdernes tid, så de kan fokusere på at hjælpe kunder med mere komplicerede forespørgsler. AI kan også opsummere og trække indsigt ud af callcenter-samtaler, måle kundestemningen fra start til slut i et opkald og give denne indsigt direkte videre til callcentermedarbejderne. Selvom der stadig er behov for menneskelige callcentermedarbejdere, er det input og den coaching i realtid, som de kan få fra AI, der er med til at gøre deres interaktion med kunden så strømlinet som muligt, hvilket i sidste ende giver en bedre kundeoplevelse.

Inden for sundhedssektoren bruger udbydere ligeledes AI til at øge effektiviteten af patientportaler eller andre digitale løsninger, der er i centrum for hver patients behandlingsforløb. AI-chatbots kan trække på patienternes patientjournaler med henblik på at reagere på patienternes forespørgsler og tilbyde personlig støtte – hvilket giver en bedre patientservice. Patienter kan få glæde af personligt tilpassede behandlingsplaner, som giver den individuelle opmærksomhed, patienterne fortjener.

Skær ned på rutinearbejdet

AI-løsninger kan også øge produktiviteten ved at forenkle opgaver og minimere mængden af rutineopgaver, som medarbejderne skal udføre. I den tempofyldte detailverden er medarbejderne f.eks. ofte nødt til at jonglere med flere roller – herunder lagerstyring, salg og kundeservice – så de ikke har meget tid til meningsfulde interaktioner med kunderne. Tænk på en detailmedarbejder, der bruger timevis på manuel kontrol og opdatering af lagerniveauer. AI-baserede lagerstyringssystemer kan automatisere denne proces, så medarbejderen kan bruge mere tid på kunderne. Ved at reducere rutineprægede opgaver giver AI medarbejderne adgang til de oplysninger, de har brug for, lige når de skal bruge dem. Det betyder, at de kan engagere sig i mere givende arbejde, hvilket kan forbedre jobtilfredsheden, reducere medarbejderudskiftningen og i sidste ende føre til mere positive kundeoplevelser.

I sundhedssektoren kan teams ligeledes bruge AI til at strømline administrative opgaver uden problemer, så medarbejderne kan bruge mere tid på patientpleje. AI kan hjælpe med at forbedre præcisionen og hastigheden inden for alt lige fra at automatisere planlægningen af aftaler til at generere udkast til klinisk dokumentation og patientsundhedsoversigter automatisk. Det er med til at forbedre den samlede patientoplevelse og øge



kllinikmedarbejdernes tilfredshed. Denne transformative teknologi reducerer den administrative byrde for sundhedsteams og hjælper organisationer med at revolutionere deres plejestyring og gøre sundhedsplejen mere tilgængelig og effektiv for alle.



**NETLOGIC COMPUTER
CONSULTING**

Sådan skaber Netlogic Computer Consulting bedre salgsresultater med Microsoft 365 Copilot til salg

Som informationschef hos [Netlogic](#) er David konstant på farten og er afhængig af Outlook og Teams for at holde forbindelsen. [Microsoft 365 Copilot til salg](#) har givet David og hans forretningsudviklingsteam mulighed for at få mere værdi ud af deres CRM-data ved at give adgang til data og indsigt i Outlook og Teams. Med mødeoversigter og Copilot har de forbedret kundeoplevelsen og afkortet salgscyklussen. Vigtigst er det, at Microsoft 365 Copilot til salg har hjulpet ham og hans team med at spare tid, og dette har forbedret balancen mellem arbejdsliv og privatliv.

[Læs historien](#)

Optimer effektiviteten

AI tilbyder effektive værktøjer til optimering af effektiviteten på alle driftsniveauer.

Med de robuste analysefunktioner, som AI-løsninger muliggør, kan virksomheder indsamle flere oplysninger end nogensinde før om, hvordan deres organisation kører – og hvordan de kan forbedre den. Men virksomheder bruger ikke bare AI til at løse de udfordringer, de står over for i dag. De bruger også teknologien til at udtænke, hvilke muligheder og udfordringer fremtiden bringer – og sikre, at de er forberedt til dem.

Sæt skub i driften

Det høje tempo i AI baner vejen for, at organisationer kan fremskynde produktionscykluser og i sidste ende øge deres overskudsgrad ved at gøre det. Inden for produktion kan AI-funktioner, som behandler og lærer af data, kombineres med automatiseringsværktøjer. Producenter kan bruge AI til at analysere ressourcer og kontrollere gennemførlighed på en nemmere måde. Og efter at have gennemført procesforbedringer kan de automatisere kvalitetskontroller for at sikre, at produkterne lever op til standarden, og at processerne opfylder outputmålene. Producenter kan også få større indsigt i forsyningskædeaktiviteter med AI-værktøjer, der registrerer potentielle forstyrrelser og fremhæve muligheder, hvor processerne kan gøres mere effektive.

Undgå nedetid med prædiktiv vedligeholdelse

På grund af de driftsmæssige og økonomiske problemer, som uplanlagt nedetid giver, kan denne nedetid være et mareridt for organisationer. Virksomheder kan dog bruge API'er og modeller, der kan tilpasses – som dem, der tilbydes af [Azure AI-tjenester](#) og [Azure Machine Learning](#) – til at udvikle AI-drevne prædiktive vedligeholdelsesløsninger, der kan hjælpe med at afbøde denne driftsmæssige risiko. AI kan analysere historiske produktionsdata og udstyrsteleometri og løbende overvåge aktuelle data fra maskiner og udstyr. Ved hjælp af disse oplysninger kan AI identificere uregelmæssigheder og opdage potentielle problemer, før de opstår, så virksomhederne kan afhjælpe dem, før de bliver til dyre og komplekse problemer.

Producenter kan også bruge generativ AI til at omsætte deres indsigt og interne videnbase til tjeklister for standarddriftsprocedurer, som hjælper frontlinjemedarbejderne på fabrikker med at forstå og overholde bedste praksis og procedurer for at sikre en problemfri og effektiv drift på fabriksgulvet.

Forudse fremtidige behov

AI-systemer giver fordele i forbindelse med forsyningskæde og lagerstyring. I den tempofyldte og kundefokuserede verden af detailhandel, hvor der er høj volumen, kan behovet for prognoser og tendenser være forskellen på succes og fiasko. AI-baseret prædiktiv analyse er essentiel i forhold til at hjælpe detailhandlerne med at omdanne store datalagre til brugbar indsigt. Ved hjælp af AI kan detailvirksomheder udarbejde meget præcise efterspørgselsprognoser for hver produktkategori og butikslokation, hvilket muliggør optimale lagerbeholdningsniveauer. AI-baserede algoritmer kan også løbende overvåge konkurrenternes priser, kundeadfærd og markedstendenser, så virksomhederne kan justere deres priser i realtid. En leder i detailhandelen kan f.eks. forudse sæsonbetonede efterspørgsler eller udpege nye produkttendenser, som kan danne grundlag for lageroptimering og strategiske marketingkampagner. Dette scenarie fører til bedre kundeoplevelser, effektiv ressourceudnyttelse og bedre bundlinjer.

Alberta

Bekæmpelse af Canadas ekstreme brande med en kombination af AI og intuition

Alberta Wildfire begyndte at anvende et AI-drevet værktøj til at hjælpe de vagthavende med at træffe beslutninger og bruge ressourcer på en mere strategisk måde. AltaML's forudsigelsessystem for skovbrande er drevet af [Microsoft Azure Machine Learning](#), en [Azure AI-tjeneste](#), der kan analysere detaljerede datakilder og give de vagthavende mere specifik indsigt om de regioner, som vedkommende er ansvarlig for. Værktøjet er trænet på en enorm mængde historiske branddata og opretter forudsigelser baseret på regionale vejr- og skovforhold. AltaML har løbende forbedret modellen for præcist at kunne forudsige sandsynligheden for nye skovbrande 80 % af tiden.

[Læs historien](#)



Skab ny forretningsværdi

AI kan også åbne nye døre for de typer oplevelser, produkter og tjenester, som virksomheder kan tilbyde. Ved hjælp af AI kan organisationer skabe ny værdi for sig selv ved at udvikle nye løsninger – og ved at øge den værdi, som disse løsninger skaber for deres kunder.

Levér personligt tilpassede kundeoplevelser

AI kan hjælpe virksomheder med at skabe positive og personligt tilpassede kundeoplevelser, der lever op til kundernes høje forventninger. Inden for detailhandlen kan AI bruges til at levere brugertilpasning i onlinebutikker. Ved at integrere robuste AI-baserede anbefalingsprogrammer på deres websteder kan onlinedetailhandlere skabe meget personligt tilpassede onlineshoppingoplevelser for alle deres kunder – i stor skala. Disse oplevelser prioriterer individuelle præferencer og adfærdsmønstre for at kunne tilbyde kunderne det indhold og de anbefalinger, der passer til deres præferencer og behov. Det styrker kundeloyaliteten – og hjælper med at øge salget.

Andre brancher, f.eks. finansbranchen, kan også bruge AI til at tilbyde personligt tilpasset service til kunderne. [Forsikringselskaber kan f.eks. bruge AI til at give medarbejderne og selskabernes partnere adgang til de kontekstuelle svar, som de har brug for – hurtigt.](#) Det giver dem mulighed for at reagere hurtigt på erstatningssager og fremskynde indsamlingen af kapital fra tredjepart eller genforsikringselskaber. AI-baserede CRM-løsninger såsom [Microsoft 365 Copilot til service](#) tilbyder færdigudviklede løsninger, der giver mulighed for en bedre og mere personligt tilpasset kundeservice med AI, mens andre tjenester såsom [Microsoft Copilot Studio](#), og [Azure AI Studio](#) giver virksomheder mulighed for at oprette deres egne AI-baserede chatbots, som kan hjælpe både medarbejdere og kunder.

Skab nye produkter og tjenester

AI-målretnings- og tilpasningsfunktioner giver flere fordele end bare at optimere kundeoplevelsen. Virksomheder kan bruge AI til at strømline udviklingen af helt nye produkter og tjenester, der er skræddersyet til at opfylde deres

kunders behov. Faktisk kan AI bruges i alle faser af udviklingsprocessen til at udvikle banebrydende nye produkter og tjenester, der skaber vækst i virksomheden. Producenter kan f.eks. bruge AI til hurtigt at udarbejde mails til kunder, der ønsker feedback om, hvilke nye produkter, tjenester og optimeringer de ønsker. Producenter kan bruge disse oplysninger til at brainstorme idéer til nye produkter og bruge AI-værktøjer til at opsummere research og mødenotater, i takt med at de gør det. Når et produkt er klar til at blive udviklet, kan produktteknikerne bruge AI til at udvikle digitale tvillinger, der reducerer behovet for fysiske prototyper. Alle disse AI-optimeringer giver producenterne mulighed for at identificere, hvilke produkter deres kunder vil have – og få produkterne hurtigere på markedet.

Få bedre resultater

Den effektivitet og de kvalitetsforbedringer, som AI giver mulighed for, gør det også nemmere for virksomheder at øge den værdi, som deres tjenester skaber for kunderne. Inden for sundhedssektoren kan [klinikere f.eks. bruge AI til at hjælpe dem med at analysere medicinske billeder, når de udarbejder behandlingsplaner](#). De kan også anvende AI til at sammenholde data fra forskellige kilder, herunder eksisterende medicinsk litteratur, patientjournaler og diagnoseresultater. Ved hjælp af dataindsigt kan AI hjælpe læger med at anbefale

skræddersyede overvejelser vedrørende patientrisici, demografiske tendenser eller indsigt i patientpopulationer. Efter patientbesøg kan medarbejderne bruge AI til at udarbejde udkast til resuméer og instruktioner. Med hjælp fra AI sparer sundhedssektoren tid og kan forbedre resultaterne og kvaliteten af sundhedsfaglige vurderinger.



Dotdigital innoverer med Microsofts ansvarlige AI for at skabe adgang til kreativitet og engagement for marketingmedarbejdere

Dotdigital har i mere end 20 år arbejdet med brands for at forbedre deres marketing og engagement. For at opnå dette fortsætter Dotdigital med at innovere sin kundeoplevelses- og dataplatform for at imødekomme kravene fra forskellige brands og forbrugere, som forventer problemfrie, relevante og øjeblikkelige forbindelser overalt, hvor de befinder sig. For Dotdigital ligger svaret i Microsofts næste generation af AI-teknologier (kunstig intelligens), herunder [Microsoft 365 Copilot](#) og [Azure OpenAI](#). Dotdigital udforsker allerede potentialet og udnytter de spændende nye muligheder til gavn for sine kunder.

[Læs historien](#)



Udnyt AI- muligheder for din virksomhed

Forretningsscenarierne i denne e-bog illustrerer nogle af de måder, hvorpå AI allerede omdefinerer arbejde i en række forskellige brancher: ved at muliggøre produktivtetsgevinster, optimere processer og driftsaktiviteter og hjælpe organisationer med at tilbyde kunderne nye produkter for at øge værdien.

Men de applikationer, der gennemgås her, er bare nogle få eksempler på de mange måder, hvorpå virksomheder bruger AI lige nu for at opnå en transformativ effekt. AI er stadig en teknologi i rivende udvikling, og de potentielle anvendelsesmuligheder er ubegrænsede. Når AI udvikles og bruges på en ansvarlig måde, har teknologien et historisk potentiale til at skabe en markant positiv effekt, både for virksomheder og for de kunder, som de betjener.

Med oplysningerne i denne e-bog er du nu klar til at kickstarte transformationen i din organisation, indføre og implementere AI og forløse din virksomheds potentiale.

Tag næste skridt på din AI-transformationens rejse

[Udforsk Microsofts AI-løsninger](#), og se, hvordan Microsoft giver hele verden mulighed for at opnå mere med AI

[Find ud af, hvordan du planlægger, lægge strategier for og skalerer AI-projekter](#) på Microsoft Learn



- 1 IDC InfoBrief, sponsoreret af Microsoft. "The Business Opportunity of AI." dokumentnr. US51364223, november 2023. <https://clouddamcdnprodep.azureedge.net/gdc/gdcflXNT6/original>
- 2 Work Trend Index. "Hvad kan Copilots tidligste brugere lære os om generativ AI på arbejdspladsen?" november 2023. www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/copilots-earliest-users-teach-us-about-generative-ai-at-work.
- 3 IBM og Ponemon Institute. "Cost of a Data Breach Report 2023." Juli 2023. www.ibm.com/reports/data-breach.

