

# Gode råd til virksomheders brug af kunstig intelligens

Kunstig intelligens som ChatGPT, BARD og T5 er på alles læber – og med god grund. De er alle store sprogmodeller (Large Language Models), hvis brug er eksploderet i de seneste måneder. Sprogmodellerne åbner mange nye muligheder for innovation, automatisering og generel nytænkning af arbejdsgange, produkter og services. Men hvordan kan I som virksomhed bruge modellerne i jeres arbejde, og hvad skal I være opmærksomme på?

## Hvad er Large Language models og sprogmodeller?

Large Language Models er fællesbetegnelsen for store sprogmodeller som fx ChatGPT, BARD og T5. Sprogmodellerne er trænet på store mængder af tekstdata og bruger neurale netværk til at forudsige næste ord i en sætning ud fra en given kontekst. Sprogmodellerne kan bruges til at generere alt fra simple sætninger til fulde artikler, historier eller endda samtaler.

Sprogmodellerne er specielt designet til at interagere med mennesker i en chat-lignende form og kan bruges til alt fra kundeservice til underholdning, oversættelse eller tekstforståelse. Men også mere avancerede opgaver som analysearbejde eller kontraktkoncipering.

Sprogmodeller som ChatGPT, BARD og T5 er ikke pludselig faldet ned fra himlen. Sprogmodeller har eksisteret i mange år og findes i mange former. Det nye er, at de med introduktionen af blandt andet ChatGPT er blevet let tilgængelige for den brede befolkning. Der findes både kommercielle LLM'er såsom ChatGPT, som drives af OpenAI, samt et voksende antal OpenSource LLM'er.

## Muligheder for at bruge sprogmodeller i virksomheder

Sprogmodellerne åbner mange interessan-

te muligheder for erhvervslivet og danske virksomheder. Vi står på kanten til en ny æra, hvor sprogmodellerne vil ændre måden, vi arbejder på. Vi skal gribe mulighederne, men gøre det med omtanke. Hvis vi ikke forstår at regulere området på den korrekte måde, hæmmer vi innovationen. Der er derfor brug for en tobenet tilgang, hvor vi via EU's forordning om kunstig intelligens opsætter retningslinjerne samtidig med, at vi undersøger og udnytter de mange muligheder, som sprogmodellerne tilbyder.

De virksomheder, som formår at integrere sprogmodellerne i deres arbejdsgange, kan opnå gevinster ved fx at blive mere produktive og kreative, hvilket kan give konkurrencemæssige fordele. Det er samtidig vigtigt, at sprogmodellerne bruges med omtanke, og at brugen altid tager udgangspunkt i en kritisk tilgang til resultaterne.

Hvordan skal I som ledelse og bestyrelse forholde jer til sprogmodeller?

De fleste virksomheder har et eller flere forretningsområder eller interne funktionsområder, hvor der er muligheder for at bruge sprogmodeller til at forbedre produktivitet eller kvaliteten i opgaveløsningen. Mulighederne er næste uendelige, men inden I kaster jer over den første og bedste sprogmodel, er der en række ting, I bør overveje:



# Som leder og bestyrelse bør I gøre jer følgende overvejelser:

**1) Politik for brug af sprogmodeller:** Udarbejd en intern politik for brugen af sprogmodeller, hvor I blandt andet forholder jer til ansvarlig anvendelse, gennemsigtighed, rammerne for brugen, ressourceforbrug (klimaaftryk), effekt/output m.v. Politikken kan også tage højde for integration af sprogmodeller i nogle af de softwareløsninger, I allerede anvender (fx integreres ChatGPT i en række Microsoft-produkter). Jo mere konkret, politikken er, jo mere operativ vil den være for medarbejderne. Kommunikér jeres politik klart ud til virksomhedens ansatte, så der er klare rammer for, hvorledes man kan anvende mulighederne i LLM.

**2) Langsigtet forretningsstrategi:** Overvej din virksomheds langsigtede strategi og konkurrenceevne ift. sprogmodeller. Forhold jer til værdien af både de data, der fødes ind i modellen, og værdien af den træning af algoritmer, der finder sted. Overvej hvilken type sprogmodel, som er bedst egnet til jeres virksomhed og fordele/ulemper ved at opbygge intern kapacitet kontra benyttelse af eksterne modeller. Samtidig skal I løbende forholde jer til lovgivning på området og sikre, at I er compliant.

**3) Afsøgning af potentiale gennem pilotprojekter:** Afsøg relevante forretningsområder og-processer, hvor der er et potentiale til at øge produktiviteten med en sprogmodel. Start med at definere et pilotprojekt, som kan bruges til at samle erfaringer, der kan deles med virksomhedens øvrige afdelinger.

**4) Privacy, sikkerhed og beskyttelse af forretningshemmeligheder:** Husk, at en sprogmodel ikke er et lukket system. Det betyder, at der er nogle typer af data, som man aldrig bør putte ind i en sprogmodel. Det gælder fx:

andres personoplysninger, forretningshemmeligheder og andre fortrolige oplysninger fx softwarekode, designs mv.

**5) Ophavsret:** Vær opmærksom på, at der er en risiko for at krænke andres immaterielle rettigheder fx, hvis brugere indtaster en anden virksomheds arbejde, billeder, produkter m.v. i en af de mange forskellige sprogmodeller.

**6) Uddannelse af medarbejdere:** Det er vigtigt at uddanne og opkvalificere medarbejderne i, hvordan man bruger sprogmodeller korrekt og effektivt, så fordelene kan maksimeres. Medarbejderne skal også uddannes i at identificere og korrigere eventuelle fejl eller misforståelser, som modellen kan generere, herunder et løbende kvalitetstjek af output. Overvej at tilbyde kurser i kunstig intelligens/sprogmodeller til udvalgte eller alle medarbejdergrupper.

**7) Integration med eksisterende systemer:** Hvis I vælger at benytte sprogmodeller i jeres forretning, så skal modellen integreres med eksisterende systemer og arbejdsprocesser, så det kan fungere gnidningsfrit med resten af organisationen.



## For medarbejdere:

Som medarbejder er der mange muligheder for at bruge sprogmodeller som et kraftfuldt arbejdsredskab, der kan bruges til mange ting. Derfor giver det god mening for mange medarbejdergrupper at orientere sig i, hvor det giver mening at bruge sprogmodeller.

### Som medarbejder kan du med fordel:

**a) Gøre dig fortrolig med forskellige sprogmodeller:** For at finde ud af, om en given sprogmodel kan bruges i dit arbejde, og hvor det kan skabe værdi, er det en gode ide at gøre sig fortrolig med de forskellige løsninger, der findes på markedet.

**b) Overhold retningslinjerne:** For at sikre, at du bruger sprogmodeller på en måde, som er i overensstemmelse med din virksomhedspolitik, er det vigtigt, at du orienterer dig i din virksomheds retningslinjer og politikker.

**c) Tag kontakt til virksomhedens DPO eller anden juridisk funktion:** For at sikre, at du overholder gældende lovgivning i dit arbejde med sprogmodeller, kan du med fordel tage kontakt til din virksomheds DPO eller anden juridisk funktion og forhøre dig om, hvad der er af juridiske perspektiver – fx ift. GDPR, ophavsret på billeder, eller andet materiale, ligesom det i øvrigt gør sig gældende, når du finder ting på internettet.

**d) Forhold dig kritisk:** Sprogmodeller er ikke sandhedsvidner. LLM'er trænet på data fra internettet, som kan være både sande og falske. Det er derfor vigtigt, at du forholder dig kritisk til brugen af sprogmodeller og fx ikke bare kopierer de svar, som modellen giver dig.

**e) Husk fortroligheden:** De fleste sprogmodeller er ikke lukkede systemer. Det er derfor vigtigt, at du ikke skriver personoplysninger, kode, fortrolige dokumenter som fx referater eller andet fortroligt materiale ind i modellerne, da de kan bruges til industrispionage.

### f) Åbenhed om brugen af sprogmodeller:

Hvis du benytter sprogmodeller i dit arbejde, er det vigtigt, at du orienterer din nærmeste leder og kolleger om, at du anvender sprogmodeller. Det er med til at sikre åbenhed omkring arbejdet.

**g) Test output:** Sprogmodellernes ydeevne skal overvåges og evalueres regelmæssigt for at sikre, at det fungerer som forventet, og at eventuelle problemer kan identificeres og løses hurtigt. Husk, at sprogmodeller er AI-modeller og ikke kan læse følelser og reagere på dem på samme måde som en menneskelig interaktion. Samtidig skal sprogmodellerne styres nøje for at undgå at sende upassende eller uacceptable svar, da de stadig kan have begrænset forståelse af kontekst og kulturelle forskelle.

