AI-politik

Skabelon til B2B-virksomheder

ZANGENBERG
& Partners

Sådan bruger I skabelonen

En AI-politik skal være kort nok til, at alle læser den. Målet er én side, når den er udfyldt.

Skabelonen fører jer gennem fem spørgsmål. Hvert spørgsmål har et forslag til formulering, et udfyldt eksempel og plads til jeres egne svar.

DET TÆNKTE EKSEMPEL

En industrigrossist med 120 ansatte, der vil bruge AI til tilbud, salg og service. Eksemplet er tænkt og viser, hvordan et udfyldt svar kan se ud.

DET FÅR I

- **De fem spørgsmål**
- **Forslag til formuleringer**
- **Et udfyldt eksempel pr. spørgsmål**
- **Plan for de første 90 dage**
- **Politikken samlet på én side**

DET TAGER TYPISK EN TIME AT TILPASSE

Udfyld den sammen med ledelse og de medarbejdere, der bruger AI.

Hvorfor en AI-politik?

En kort AI-politik skaber tryghed og fjerner gætteriet. Den gør det tydeligt, hvilke værktøjer og data der må bruges.

De fleste B2B-virksomheder har allerede adgang til AI. Licenserne er købt, og nogle medarbejdere bruger værktøjerne hver dag. Resten venter, tøver eller bruger dem i det skjulte.

Forskellen på de to grupper er sjældent teknologien. Den handler om ledelse, og en politik er et af de første værktøjer, ledelsen har.

KAN STÅ PÅ ÉN SIDE

En god AI-politik kan stå på én side. Den svarer på fem spørgsmål, og det tager typisk en time at tilpasse skabelonen til jeres virksomhed.

IKKE JURIDISK RÅDGIVNING

Skabelonen er et udgangspunkt. Er I i tvivl om GDPR eller AI Act, så spørg jeres rådgiver, før værktøjerne rulles ud.

Hvorfor AI-projekter går i stå

Et AI-værktøj ændrer, hvordan folk arbejder. Det rører ved rutiner, faglig stolthed og frygten for at blive overflødig. Der er typisk fire grunde til, at brugen falder.

1 Intet tydeligt formål

Medarbejderne ved ikke, hvilken opgave AI skal løse.

2 Usikkerhed om regler

Må kundedata komme ind i værktøjet? Ingen tør spørge.

3 Ingen tid til at lære

Den daglige drift fylder hele kalenderen.

4 Ingen måling

Ingen kan se, om det virker, så ingen prioriterer det.

En AI-politik løser grund nummer to. De andre tre er også ledelsesopgaver.

AI-politik i 5 spørgsmål

”En kort AI-politik skaber tryghed og fjerner gætteriet.”

Når alle ved, hvad de må, tør flere prøve. Så bliver AI en del af hverdagen i stedet for noget, man gør i det skjulte.

1 Godkendte værktøjer

Mange medarbejdere bruger allerede gratis AI-værktøjer på egen hånd. Det er ikke et tegn på uvilje. Det er et tegn på, at de mangler et godkendt alternativ.

Skriv derfor, hvilke værktøjer der er godkendt, og at man altid bruger virksomhedens konto. Så ved alle, hvad de må, og ingen behøver at gætte.

SPØRGSMÅL 1

Godkendte værktøjer

Hvilke AI-værktøjer er godkendt, og med hvilken konto skal de bruges?

FORSLAG TIL FORMULERING

Hos [virksomhed] må vi bruge følgende AI-værktøjer i arbejdet: [værktøj og version]. Vi bruger altid virksomhedens konto og aldrig en privat konto. Ønsker du at bruge et nyt værktøj, spørger du [navn eller funktion] først.

ET TÆNKT EKSEMPEL

GODKENDT VÆRKTØJ
Ét AI-værktøj med virksomhedens konto, som IT har sat op.

IKKE TILLADT
Private konti og gratis værktøjer uden aftale.

NYE VÆRKTØJER
Godkendes af IT-chefen, før de tages i brug.

HER STÅR LISTEN
På intranettet under AI.

JERES SVAR

2 Data, der aldrig må bruges

GDPR gælder fuldt ud, også når data behandles af et AI-værktøj. Tjek databehandleraftalen, hvor data opbevares, og om leverandøren bruger jeres input til at træne sine modeller.

Skriv konkret, hvilke typer data der aldrig må komme ind. Personoplysninger og fortrolige kundeaftaler er de vigtigste at nævne.

SPØRGSMÅL 2

Data, der aldrig må bruges

Hvilke data må aldrig komme ind i et AI-værktøj?

FORSLAG TIL FORMULERING

Vi indtaster aldrig personoplysninger, fortrolige kundeaftaler, priser, tilbud eller interne økonomital i AI-værktøjer, medmindre værktøjet er godkendt til netop den type data.

ET TÆNKT EKSEMPEL

MÅ ALDRIG KOMME IND
Personoplysninger, kundeaftaler, priser og interne økonomital.

MÅ GERNE BRUGES
Offentlige produktark, egne skabeloner og tekster uden kundedata.

DATABEHANDLERAFTALE
Gennemgået og godkendt af økonomichefen.

VED FEJL
Giv straks besked til IT-chefen.

JERES SVAR

3 Kontrol af indhold

Start med opgaver, der gentager sig, og hvor et menneske stadig kontrollerer resultatet. Her er risikoen lav, og gevinsten er hurtig at se.

Gør det tydeligt, at et menneske altid godkender, før noget sendes. Den regel gør det trygt for medarbejderne at prøve.

SPØRGSMÅL 3

Kontrol af indhold

Hvem kontrollerer indhold, der er lavet med AI, før det sendes til kunder?

FORSLAG TIL FORMULERING

Alt indhold, der er lavet med hjælp fra AI, bliver læst og godkendt af en medarbejder, før det sendes til kunder, samarbejdspartnere eller offentliggøres. Den, der sender, har ansvaret.

ET TÆNKT EKSEMPEL

TILBUD
AI laver første udkast. Sælgeren retter og godkender.

SVAR TIL KUNDER
Servicemedarbejderen godkender hvert svarforslag.

INTERNE NOTER
Må bruges uden ekstra godkendelse.

ANSVAR
Den, der sender, har ansvaret.

JERES SVAR

Sådan fortæller I medarbejderne om AI

Det første, medarbejderne hører om AI, sætter tonen. Fortæller ledelsen selv, tydeligt og tidligt, bliver samtalen om muligheder i stedet for trusler. Et godt budskab svarer på tre spørgsmål.

1. **Hvorfor gør vi det?**
2. **Hvad betyder det for mig?**
3. **Hvad forventer I af mig?**

Svaret på det andet spørgsmål er det vigtigste, og det er også det, ledelsen oftest springer over. Vær ærlig om det, I ikke ved endnu. Ærlighed skaber den tillid, der får folk til at prøve noget nyt.

HVORNÅR

Før opstart

Direktøren fortæller om formålet på et fællesmøde. Samarbejdsudvalget er orienteret på forhånd.

HVORNÅR

Ved opstart

Mellemlederen gennemgår i teamet, hvilke opgaver der er valgt, og hvorfor.

HVORNÅR

Undervejs

AI-ambassadørerne deler korte eksempler, også dem der ikke virkede.

HVORNÅR

Efter 90 dage

Ledelsen fortæller om resultaterne og om næste skridt.

4 Hvem kan man spørge?

Usikkerhed om regler er en af de fire grunde til, at AI-projekter går i stå. Må kundedata komme ind i værktøjet? Ingen tør spørge.

Udpeg en AI-ambassadør i hvert team. Ambassadøren samler gode prompts og eksempler og er den første, man spørger.

SPØRGSMÅL 4

Hvem kan man spørge?

Hvem kan medarbejderne spørge, når de er i tvivl om AI?

FORSLAG TIL FORMULERING

Er du i tvivl om, hvordan du må bruge AI, så spørg [navn] eller din nærmeste leder. Det er altid i orden at spørge, og det er bedre end at gætte.

ET TÆNKT EKSEMPEL

FØRSTE KONTAKT
AI-ambassadøren i teamet.

REGLER OG DATA
IT-chefen.

NYE IDÉER
Deles på det ugentlige møde på 15 minutter.

FÆLLES EKSEMPLER
Samles af ambassadørerne i et fælles dokument.

JERES SVAR

5 Opdatering af politikken

EU's AI-forordning, ofte kaldet AI Act, stiller krav om AI-kompetencer. Siden februar 2025 skal virksomheder, der bruger AI-systemer, sørge for, at medarbejderne har et tilstrækkeligt niveau af viden om dem.

Opdatér politikken med det, I har lært, når de første 90 dage er gået. Gennemgå den derefter fast, og når værktøjer eller regler ændrer sig.

SPØRGSMÅL 5

Opdatering af politikken

Hvornår bliver politikken gennemgået og opdateret, og hvem har ansvaret?

FORSLAG TIL FORMULERING

Politikken bliver gennemgået hver [6. eller 12.] måned og ved større ændringer i værktøjer eller lovgivning. Næste gennemgang er [dato]. Ansvarlig: [navn].

ET TÆNKT EKSEMPEL

FØRSTE OPDATERING
Efter de første 90 dage.

DEREFTER
Hver 12. måned og ved nye værktøjer eller regler.

ANSVARLIG
Salgschefen sammen med IT-chefen.

TRÆNING
Kort, praktisk træning for alle nye medarbejdere.

JERES SVAR

Når brugen går i stå

De fleste AI-indsatser oplever et fald efter den første begejstring. Det er normalt. Det vigtige er at opdage det tidligt og reagere.

1

Værktøjet er for besværligt

Lav færdige skabeloner og prompts til de mest brugte opgaver.

2

Resultaterne er for dårlige

Giv værktøjet bedre input, for eksempel jeres egne tekster og produktdata.

3

Folk er bange for fejl

Gør det tydeligt, at et menneske altid godkender, før noget sendes.

4

Ingen har tid

Fjern en anden opgave midlertidigt. Ellers bliver AI altid nedprioriteret.

Tjekliste før I ruller ud

Kan I svare ja til alle punkter, er politikken klar til at blive brugt. Mangler der svar, ved I præcis, hvor der skal arbejdes videre.

- ☐ Politikken er godkendt af ledelsen.
- ☐ Databehandleraftaler for AI-værktøjerne er gennemgået.
- ☐ Samarbejdsudvalg eller tillidsrepræsentanter er orienteret.
- ☐ Medarbejderne har fået kort, praktisk træning.
- ☐ Der er udpeget en AI-ambassadør i hvert team.
- ☐ Politikken ligger et sted, hvor alle kan finde den.
- ☐ Datoen for næste gennemgang står i kalenderen.
- ☐ Der er valgt 2 til 3 opgaver, og udgangspunktet er målt.

BEMÆRK

Skabelonen er ikke juridisk rådgivning. Er I i tvivl om GDPR eller AI Act, så spørg jeres rådgiver.

De første 90 dage

Målet er ikke at nå alt. Målet er at få to til tre opgaver til at virke så godt, at resten af organisationen vil være med.

30

DAG 1 TIL 30

Vælg og forbered

- Vælg 2 til 3 opgaver.
- Mål udgangspunktet.
- Skriv AI-politikken.
- Udpeg ambassadører.

60

DAG 31 TIL 60

Test i hverdagen

- Brug AI hver uge.
- Kort opfølgning på 15 minutter.
- Saml gode prompts.
- Saml også det, der ikke virker.

90

DAG 61 TIL 90

Mål og udbred

- Sammenlign med udgangspunktet.
- Fortæl om resultaterne.
- Beslut næste teams.
- Opdatér politikken.

Politikken på én side

Saml jeres svar her, og del siden med alle medarbejdere.

EMNE	JERES SVAR
Godkendte værktøjer	
Data, der aldrig må bruges	
Kontrol af indhold	
Hvem kan man spørge	
Næste gennemgang	
Ansvarlig	
Godkendt af ledelsen, dato	

Vil I have hjælp med AI i hverdagen?

Vi analyserer de opgaver, jeres medarbejdere typisk udfører, og viser i en rapport, hvor AI skaber mest værdi.

BOOK MØDE

zangenberg-partners.dk
+45 70 20 48 38

ZANGENBERG
& Partners