

Kunstig intelligens og handel, kontor og detail

Oplæg fra: Viden om data og
Videncenter for Digital Handel



Program

10.30 **Velkomst og rammesætning**

10.35 **Oplæg v. Viden om data og Videncenter for Digital Handel**

10:55 **Gruppedrøftelser**

Digitaliseringens potentialer, og hvordan vi understøtter det på erhvervsskolerne?

11:15 **Opsamling via QR-koder på bordene**

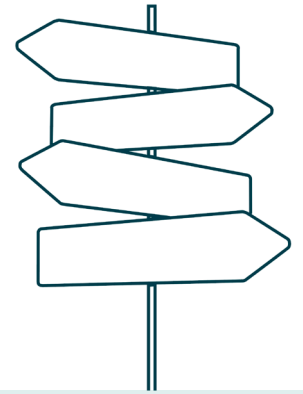
Hvad er jeres vigtigste inputs?

11:25 **Afrunding**



Oplæg

10.35 - 10.55



Viden om data

Videncenterchef

- Mette Kronborg Laursen

IT-didaktisk konsulent og Kommunikationsansvarlig

- Julie Andersen

Videncenter for Digital Handel

Videncenterchef

- Lars Henrik Larsen



Kunstig intelligens' indflydelse på fremtidige arbejdspladser i handel, kontor og detail



Viden om **data**
Videnscenter for databaseret service og forretningsudvikling



Videncenter for
Digital Handel

AGENDA



- 1 Introduktion til generativ AI - ChatGPT
- 2 Hvordan vil AI påvirke arbejdsfunktioner?
- 3 Hvilke nye kompetencer skal eleverne have?



INTRODUKTION TIL TEKNOLOGIEN - GENERATIV AI

Med afsæt i ChatGPT

- En type af kunstig intelligens - en ny generation
- Skaber på baggrund af algoritmer nyt originalt indhold
- Sprogmodellen - simulerer menneskelig interaktion
- Algoritmen lærer hele tiden
- Statistik frem for forståelse
- En 'Black-box'



OpenAI ejer al den data, du fodrer ChatGPT med



FREMTIDENS KONTORASSISTENT IFØLGE AI



SKAL MAN VÆRE BEKYMRET?

- Forbud mod ChatGPT i Italien
- Er forbud løsningen?
- Manglende viden kan medføre store skader - både for bruger og virksomhed
- Er et fantastisk værktøj, hvis vi forstår at bruge det
- Vi skal følge de samme spilleregler



HVORDAN KAN EN VIRKSOMHED TILPASSE TEKNOLOGIEN TIL DERES BEHOV?

- Ikke en plug-and-play-løsning
- Skal fodres med en masse data
- Beslutningsstøtte vs. beslutningstager

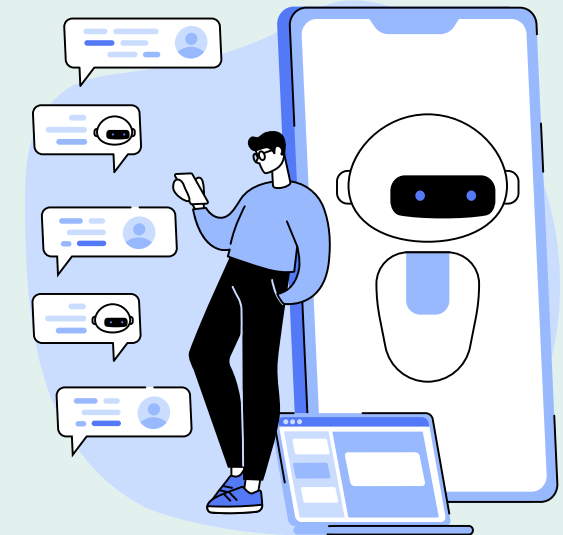


Der er allerede virksomheder, der har brændt nallerne...



PROMPTING - KOMMANDORER TIL VÆRKTØJET

- Kommunikation på værktøjets præmisser
- Findes forskellige teknikker fx
 - *Tildeling af rolle*
 - *Style Guidance*
 - *Åben prompting*
 - *Specifik prompting*



The image is a collage of three vertical panels. The left panel shows a woman with long brown hair, wearing a grey blazer over a pink top, smiling and holding a white tablet. The middle panel shows a man with dark hair, wearing a light blue button-down shirt, talking on a mobile phone while looking at a laptop screen. The right panel shows a woman with dark hair in braids, wearing a blue and white plaid shirt, smiling. A semi-transparent grey box with white text is overlaid across the center of the collage.

Hvordan påvirker AI arbejdsfunktionerne i detail, handel og kontor?



ÆNDREDE FUNKTIONER GENERELT PGA. AI

- Automatisering af rutineopgaver
- Personalisering og kundeservice
- Forudsigelse og optimering af kundebehov
- Augmented Reality
- Etik og lovgivning



Salgsassistenter



AI OG SALGSASSISTENTEN

- Automatisering af rutineopgaver
 - Lagerstyring, prisfastsættelse og opdatering af produktinformation
 - Mere tid til kundeservice og salg
- Personaliseret kundeservice
 - AI-drevne chatbots og Augmented Reality



AI OG SALGSASSISTENT I EN TØJBUTIK

- Eksempel
 - Intelligente spejle erstatter prøverum
 - Salgsassistenten er med hele vejen
- Nyttige kompetencer
 - Anvendelse af AI og Augmented Reality
 - Digitale og tekniske kompetencer
 - Forståelse for omnichannel
 - Kundeforståelse og empati
 - Tilpasningsevne og fleksibilitet



INDKØBSASSISTENTEN



AI OG INDKØBSASSISTENTEN

- Automatisering af rutineopgaver
 - Indsamling og organisering af leverandørdata
 - Bestillingsprocesser og opfølgning på leverancer
 - Mere tid til komplekse opgaver
- Bæredygtighed og etik
 - Vurdere leverandørers bæredygtigheds- og etikstandarder, såsom arbejdsforhold og miljøpåvirkning
- Forudsigelse og optimering af kundebehov
 - Intelligente produkter (IoT)
 - Løbende vedligeholdelse og udskiftning



AI OG INDKØBSASSISTENT HOS EN VVS-GROSSIST

- Eksempel
 - Skal medvirke i tilbud på byggeprojekt
 - Bygherre har øgede krav til projektets bæredygtighed
 - Indkøbsassistent skal sikre, at deres produkter lever op til kravene
 - Dataindsamling og -fortolkning foregår vha. AI
- Nyttige kompetencer
 - Digitale kompetencer
 - Anvendelse af AI
 - Bæredygtighed og etik
 - Kritisk tænkning



KONTORASSISTENTEN



AI OG KONTORASSISTENTEN

- Dokumenthåndtering
 - Organisere og analysere dokumenter
 - Identificere vigtige oplysninger og mønstre
 - Trække værdifulde indsigter fra store datamængder
- Kvalitetskontrol og fejlfinding
 - Identificere og rette fejl i dokumenter og data
- Borgersupport og -service
 - AI-drevne chatbots vil automatisere svar på almindelige spørgsmål, holde styr på korrespondance og identificere borgerens behov og præferencer



AI OG KONTORASSISTENTEN PÅ ET OFFTL. KONTOR

- Eksempel
 - Håndtere klagesag fra borger
 - Kontorassistenten kan indhente data fra flere systemer
 - AI kan give sammendrag af sagen og profil af borger
 - AI kan foreslå respons og løsning
- Nyttige kompetencer
 - Anvendelse af AI ift. dokumenthåndtering og -analyse
 - Kommunikation og samarbejde
 - Kritisk tænkning og problemløsning





HVAD SKAL VI?

- Fokus på etik og kritisk tænkning
- Teknologiforståelse og digital dannelse
- Tage aktiv stilling og få det ind i undervisningen
- Tilpasning og fleksibilitet





Gruppearbejde

10.55 - 11.25

1. Start med at præsentere jer selv kort med navn og skole/organisation

2. Drøft herefter følgende:

- Hvad har I gjort på jeres skole og hvad kan I gøre mere af i undervisningen, så eleverne opnår de rette faglige kompetencer ift. at skulle arbejde med AI ude hos virksomhederne?
- Hvad kan DEG gøre for at understøtte indsatsen?
- Hvad kan politikerne gøre for at understøtte indsatsen?

3. Når tiden er ved at være gået, skal I scanne QR-koden og uploade jeres vigtigste input ift. ovenstående 😊



Afrunding

Næste indslag starter kl. 11.45 i
plenumsalen:

Eleverne og Monopolet

