Svaret, der lød rigtigt

Copilot i det administrative arbejde – og hvor kontrollen ligger

Bygger på bogen Professionel anvendelse af kunstig intelligens (sprogcenterudgaven). I får den som PDF.

Bo Størup Nielsen
AOF Syddanmark & Bornholm · AI-dag · Vejen, 30. oktober 2026

Bo Størup Nielsen

Digital projektleder på Viden Djurs, en erhvervsskole i Grenaa, og en del af Viden.ai. Her sidder jeg selv i en skoleadministration med kursister, hold, tilskud og systemer, der ikke taler sammen.

Underviser i AI for administrative medarbejdere gennem AnvendtAI – blandt andet i Salling Group, Alm. Brand, Bestseller og Forsvaret. Copilot, prompting og automatisering i praksis.

Har skrevet grundbogen Professionel anvendelse af kunstig intelligens til administrative uddannelser. Den udgave, I får, er skrevet om til et sprogcenter.

Det vigtigste: Jeg bruger det selv, hver dag, i en administration som jeres.

Live-demo

En mail fra jobcentret

FRA: SAGSBEHANDLER, JOBCENTER FJORDBY

Jeg kan se, at kursisten er registreret med ulovligt fravær den 12. og 19. marts. Begge dage var hun til samtale hos os. Det har fået konsekvenser for hendes ydelse.

Hun har desuden ikke modtaget indkaldelse til modultest. Jeg forventer, at I retter det, og at jeg får svar i dag.

46 ulæste mails. Et møde om en time.

Vi beder Copilot om et udkast:

PROMPT

Skriv et venligt og professionelt svar til sagsbehandleren. Beklag fejlen, og forklar, at vi løser sagen hurtigst muligt.

Copilot svarer

»Vi har rettet fraværsregistreringen, og kursisten er indkaldt til modultest på torsdag.«

Fraværet er ikke rettet. Underviseren har ikke bekræftet dagene.

Der er ingen prøvedato. Ingen har planlagt en modultest.

Ingen af delene er afklaret. Men sætningen lød rigtig.

Hvem har ansvaret, hvis den mail bliver sendt?

Hvorfor gør den det?

Det mest sandsynlige ord – ikke det sande

Modellen skriver ét ord ad gangen og vælger hver gang det, der passer bedst ind i et godt svar på en klage:

Vi har rettet fraværsregistreringen og kursisten er …

"rettet" 71 % · "undersøgt" 18 % · "noteret" 7 % · … (illustrative tal)

Den ved ikke, om fraværet er rettet.

Den har aldrig set jeres kursist system. Den ved kun, hvad der står i prompten – og hvad der plejer at stå i den slags svar.

Derfor virker alle de greb, I får i dag.

De handler om det samme: Giv Copilot det, den skal vide – og forbyd den at gætte resten.

Bogen: afsnit 1.2, s. 15 · afsnit 9.4 om selvsikkerhed, s. 86

Jeres Copilot

Live-demo

Hvad den ved – og hvad den ikke ved

Den ved

- Det, du skriver i prompten
- Det, du uploader (fil, billede, skærmbillede)
- Det, der står på nettet
- Hvordan en pæn dansk mail plejer at lyde
- Med fuld licens også: dine mails, filer og møder

Den ved ikke

- Hvad der står i kursistsystemet
- Jeres skema, hold og prøvedatoer
- Aftalerne med det enkelte jobcenter
- Hvad underviseren sagde i går

Alt, den ikke får – digter den.

Bogen: afsnit 7.4 kontekstvinduet, s. 70 · afsnit 8.5, s. 77

Fem greb, der holder Copilot i snor

1	**FOR-modellen**	Format, Opgave, Rolle – i hver prompt
2	**FAKTA-blokken**	Giv den det, den må bruge. “Svar kun ok.”
3	**Spørg mig først**	Lad den finde hullerne, før den skriver
4	**Skriv til modtageren**	Klarsprog, LIX og tone
5	**Anonymisér selv**	Kursist A – aldrig navn og CPR

Vi bliver på mailen fra jobcentret hele vejen, så I ser svaret blive bedre, greb for greb.

Greb 1

FOR:

Live-demo

Format

Højst 8 linjer. Rolig, professionel tone. Afslut med, hvad vi gør nu.

Opgave

Skriv et udkast til svar på jobcentrets klage over fraværsregistrering og manglende indkaldelse.

Rolle

Du er administrativ medarbejder på et sprogcenter. Modtageren er en sagsbehandler i jobcentret.

Hvad ændrer sig i svaret? Tonen passer til en sagsbehandler, ikke til en kunde. Længden er rigtig. Men den lover stadig, at fraværet er rettet. FOR styrer formen – ikke fakta.

Live-demo

FAKTA-blokken – og “svar kun ok”

TRIN 1 – BAGGRUND FØRST

Læs nedenstående, og svar kun “ok”.

FAKTA:
– Kursist A er registreret med fravær 12/3 og 19/3.
– Underviseren har endnu ikke bekræftet, om dagene er fejlregistreret.
– Der er ikke fastsat en dato for modultest.

REGLER:
– Brug kun oplysningerne under FAKTA.
– Lov ikke, at fraværet er rettet, og angiv ingen prøvedato.
– Mangler en oplysning, så skriv [SKAL AFKLARES].

1 Baggrund: FAKTA + regler. “Svar kun ok.” → ok

2 Opgaven: FOR-prompten fra før. → udkast

NU SKRIVER DEN

“Vi undersøger registreringen med underviseren og vender tilbage [SKAL AFKLARES: dato].”

Greb 3

Lad Copilot spørge dig først

»Før du skriver: Stil mig de 5 spørgsmål, du mangler svar på for at skrive et korrekt svar.«

Den spørger: “Er fraværet bekræftet af underviseren?”

Du opdager selv, hvad du ikke ved endnu.

Godt til nye og svære sager.

Hullerne er dem, den ellers ville have udfyldt selv.

Bogen: afsnit 10.5 Iteration, rolle og tone, s. 93

Greb 4

Live-demo

Skriv til modtageren – ikke til dig selv

Klarsprog

»Omskriv til klarsprog. Gør det tydeligt, hvad modtageren skal gøre, hvordan og hvornår.«

LIX-tal

»Omskriv teksten, og sigt mod LIX 25–30. Korte sætninger, almindelige ord. Behold alle datoer.«

Aktivt sprog

»Omskriv passive formuleringer til aktive: “Vi retter registreringen” frem for “Registreringen rettes”.«

Tre toner

»Lav tre versioner: formel, neutral og personlig. Samme indhold.«

Bogen: afsnit 11.4, s. 101 · eksempel 11.7, s. 102

Greb 5

Anonymisér selv – før du indsætter

I STEDET FOR	SKRIV
"Fatima Hassan, CPR 010190-xxxx, hold 3B, opholdstilladelse under behandling, har fået afslag fra jobcentret på …"	*"Kursist A på hold X er registreret med fravær to dage, hvor hun var til samtale i jobcentret. Skriv et udkast …"*

Svaret bliver ikke dårligere. Du sætter selv navnet på bagefter.

Det, der aldrig skal i Copilot: CPR, opholdsgrundlag, helbred, sagsoplysninger fra jobcentret – og alt, hvad I ikke har aftalt med jeres ledelse.

Før og efter

FØR – ÉN LINJE PROMPT

"Tak for din henvendelse. Vi beklager fejlen. Vi har rettet fraværsregistreringen, og kursisten er indkaldt til modultest på torsdag. Du er velkommen til at kontakte os igen."

Lyder godt. Indeholder to løfter, ingen kan holde

EFTER – FOR + FAKTA + ANONYMISERET

"Tak for din mail. Vi undersøger nu registreringen for den 12. og 19. marts sammen med underviseren og vender tilbage senest [SKAL AFKLARES: dato]. Indkaldelsen til modultest sender vi, så snart datoen er fastlagt. Beklager ulejligheden."

Lover intet, den ikke ved. Markerer, hvad Maria skal tjekke. Maria udfylder, sætter navn på – og sender.

Live-demo

Copilot er ét trin – ikke hele arbejdsgangen

1 Input	2 Copilot	3 Kontrol	4 Output	5 Log
De dokumenter, der kommer hver uge	Opsummerer, sammenligner, foreslår	Jeg tjekker mod systemet – her ligger ansvaret	Rapport og mails sendes	Hvad blev sendt, hvornår, på hvilket grundlag

Det, der kan automatiseres, er det, vi kan kontrollere. Alt, der har konsekvens for en kursist eller en kollega, går gennem et menneske.

Tre spørgsmål, før du bruger svaret

Må jeg dele det med Copilot?

Står der navn, CPR, helbred, eller sagsoplysninger i det, du indsætter?

Ja → anonymisér først, eller lad være.

Kan jeg tjekke det?

Kan du slå det op i kursistsystemet, skemaet eller hos underviseren?

Nej → så er svaret et gæt. Marker det, eller spørg.

Har det konsekvens?

Rammer en fejl en kursist eller en kollega?

Ja → et menneske godkender, før det sendes. Hver gang.

Kan du svare nej, ja, nej – så brug svaret. Ellers er der ét trin mere.

Arbejdet flytter fra at skrive til at kontrollere

Før

Du skrev svaret fra bunden. Tiden gik med formulering.

Nu

Du får et udkast på sekunder. Tiden går med at tjekke fakta, tone og løfter.

Det ubehagelige

Den, der bare trykker godkend, er ikke i kontrol. Det er ikke lettere arbejde – det er mere kvalificeret arbejde.

Tre ting, der gør det nemt at fortsætte

Gem en forprompt

Rolle, baggrund og regler i ét Word-dokument. Indsæt den først i hver ny chat. Del den med kollegerne – så svarer I ens.

Næste skridt: en agent

En agent er en forprompt, der er gemt permanent. Når I har brugt den samme forprompt i en måned, er det tid.

Bogen

Professionel anvendelse af kunstig intelligens – I får den som PDF. Kapitel 1 er Marias mail. Kapitel 10–11 er grebene fra i dag.

Mandag-opgaven: Tag én mail, du alligevel skal skrive. Brug FOR + FAKTA.
Tjek, hvad den ville have digtet.

Tipsark – de greb, vi ikke nåede

1. FOR: Format, Opgave, Rolle
2. FAKTA-blok + “svar kun ok”
3. “Stil mig 5 spørgsmål først”
4. Klarsprog og LIX 25–30
5. Anonymisér selv
6. Temperatur med ord: “vær præcis” / “10 vilde idéer”
7. Excel-formler på dansk: “tæl kursister med status Afmeldt”
8. Korrektur med begrænsning: “bevar min tone”
9. Forkort til det halve – behold alle frister
10. Byg en promptbank – og senere en agent

Alle greb virker i den gratis Copilot Chat.

Spørgsmål og dialog

Bo Størup Nielsen · AnvendtAI
Mobil: +45 24 63 05 61
Mail: bost@anvendtai.dk