

AI på Konsumentverket

2024-12-05

Mattias Joelsson

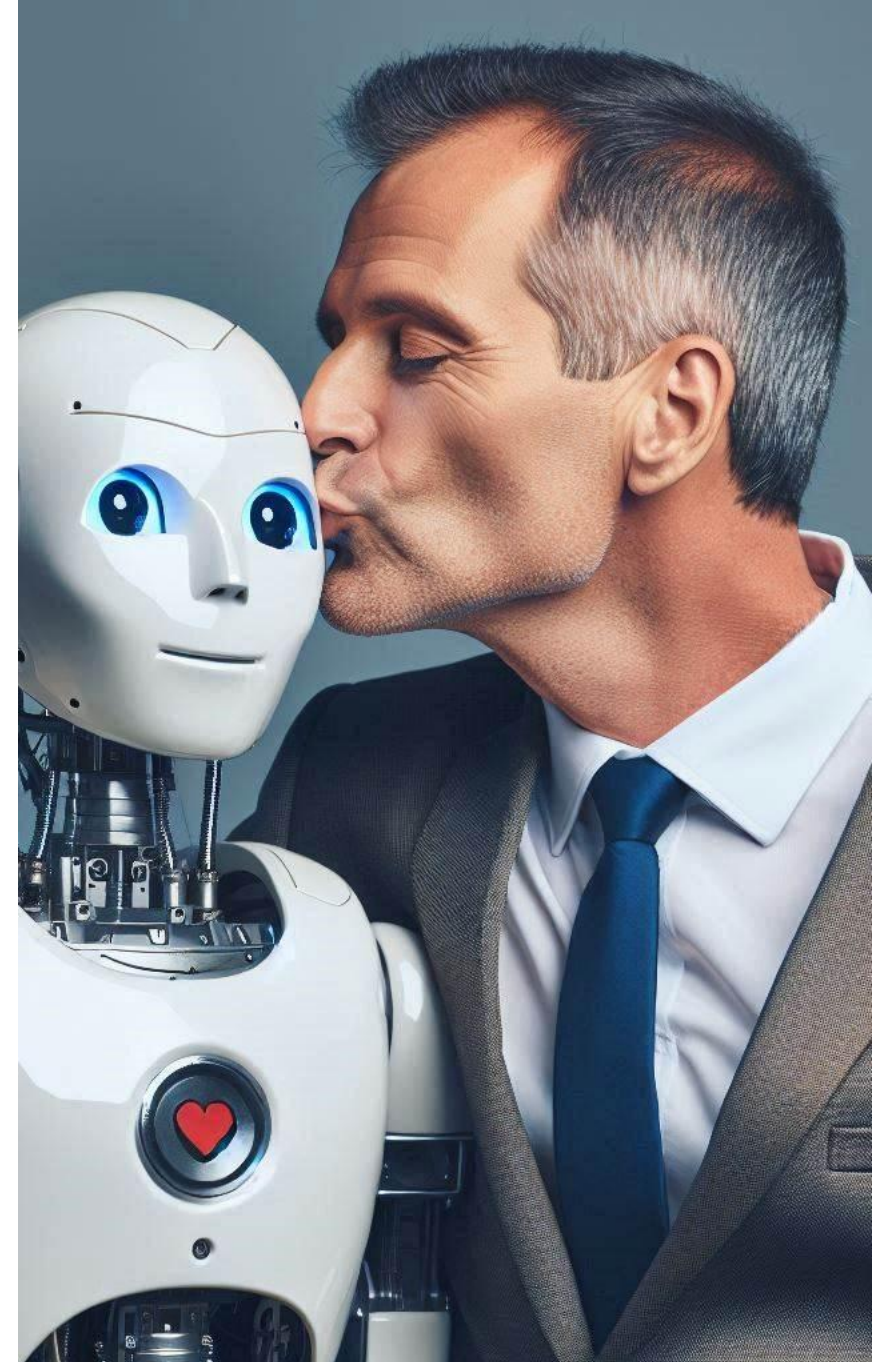
Projektledare

Konsumentverket



Sammanfattning

- Kommunicera en positiv hållning till AI
- Adressera verkliga behov
- Involvera verksamheten
- Var beredd att skrota allt
- Bygg AI/IT-juridisk kompetens



AI-hubben

- Inte ett projekt
- Hela huset
- Omvärldsbevaka
- Testa och tipsa
- Representera
- Bedöma

Förhållningsätt

Konsumentverkets medarbetare uppmuntras att testa olika generativa AI-lösningar i sina dagliga arbetsuppgifter och undersöka dess möjligheter och begränsningar. Detta sker under följande förutsättningar:

Inmatning

- Inga personuppgifter matas in utan att maskas.
- Vi matar aldrig in något som är känsligt eller omfattas av sekretess.
- Vi utgår från att det vi matar in skulle kunna läsas av andra

Utmatning

- Medarbetaren är ansvarig för det innehåll som används.



AI-hubben

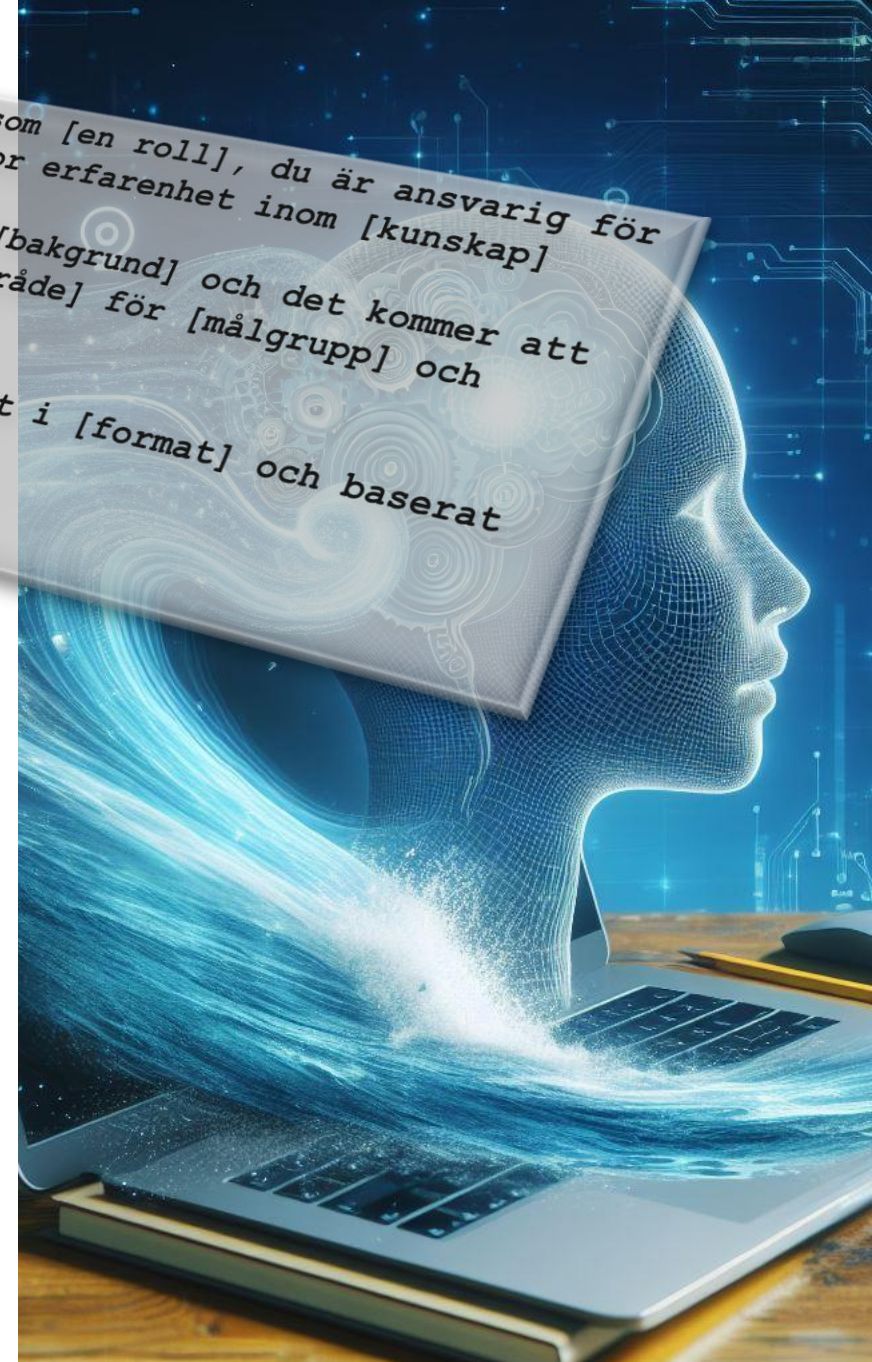
- 10 Copilot M365-licenser för utvärdering – Lånesystem från januari 2025
- Inspirationsföreläsning - “Lär dig prompta”
- Workshops med alla enheter – utbildning, övningar och samtal om hur de kan använda AI.
- Deltar på konferenser och utbildningar och delar informationen i hubben.
- Stöd till enskilda medarbetare med idéer
- Stöd att bygga AI-agenter 2025

Jag vill att du agerar som [en roll], du är ansvarig för [ett uppdrag] och har stor erfarenhet inom [kunskap]

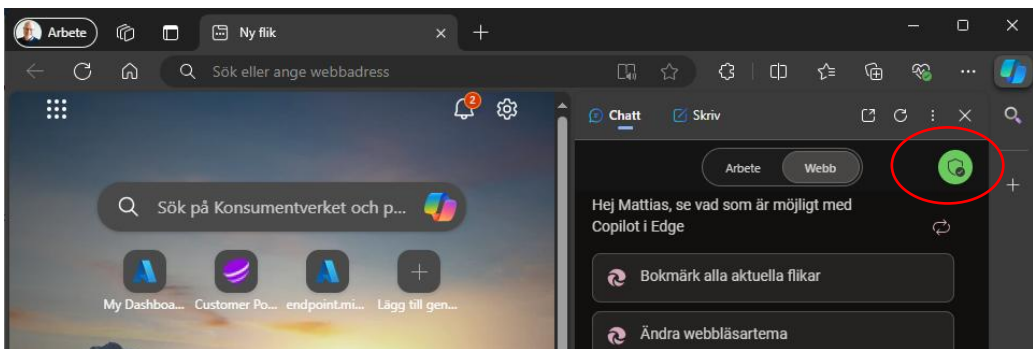
Syftet med [uppdraget] är [bakgrund] och det kommer att användas som [användningsområde] för [målgrupp] och skapas i [stil]

Jag vill att du presenterar det i [format] och baserat på [information].


Har du några frågor på det?

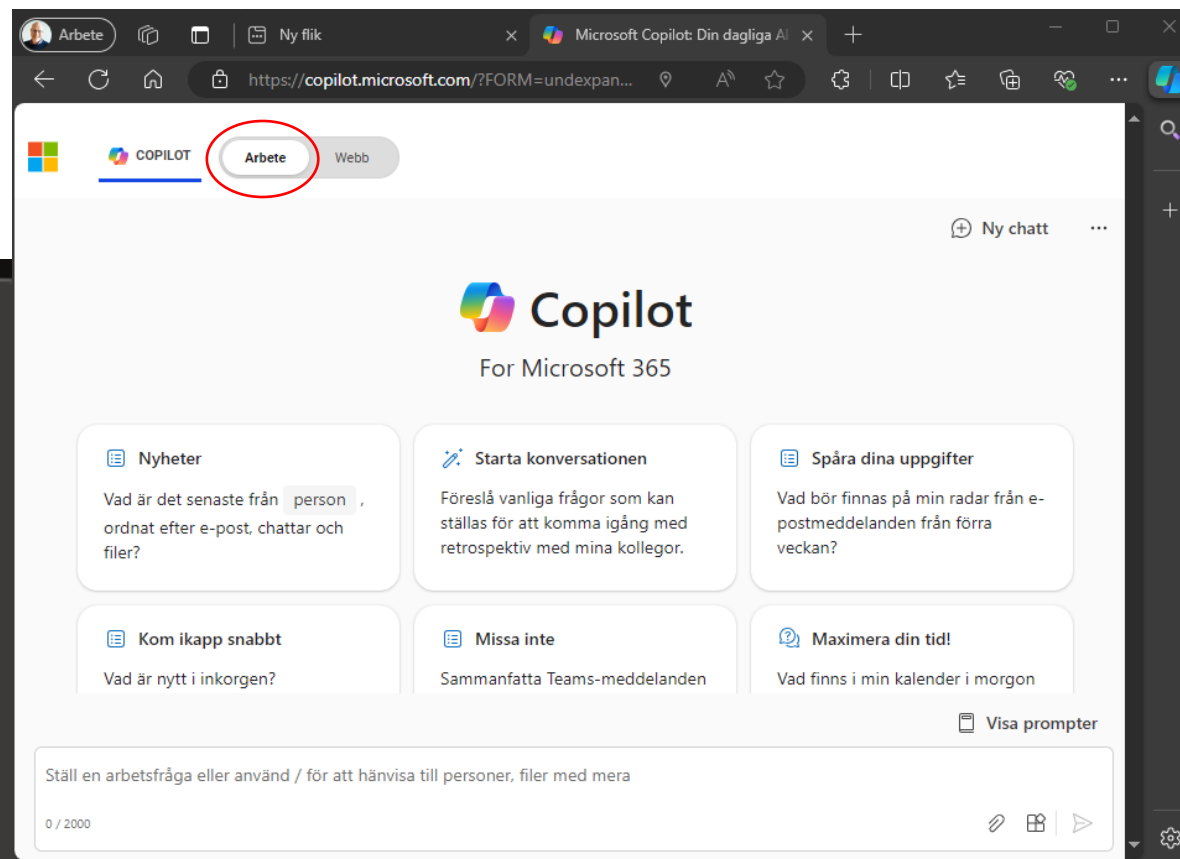


Microsoft Copilot – en junior assistent

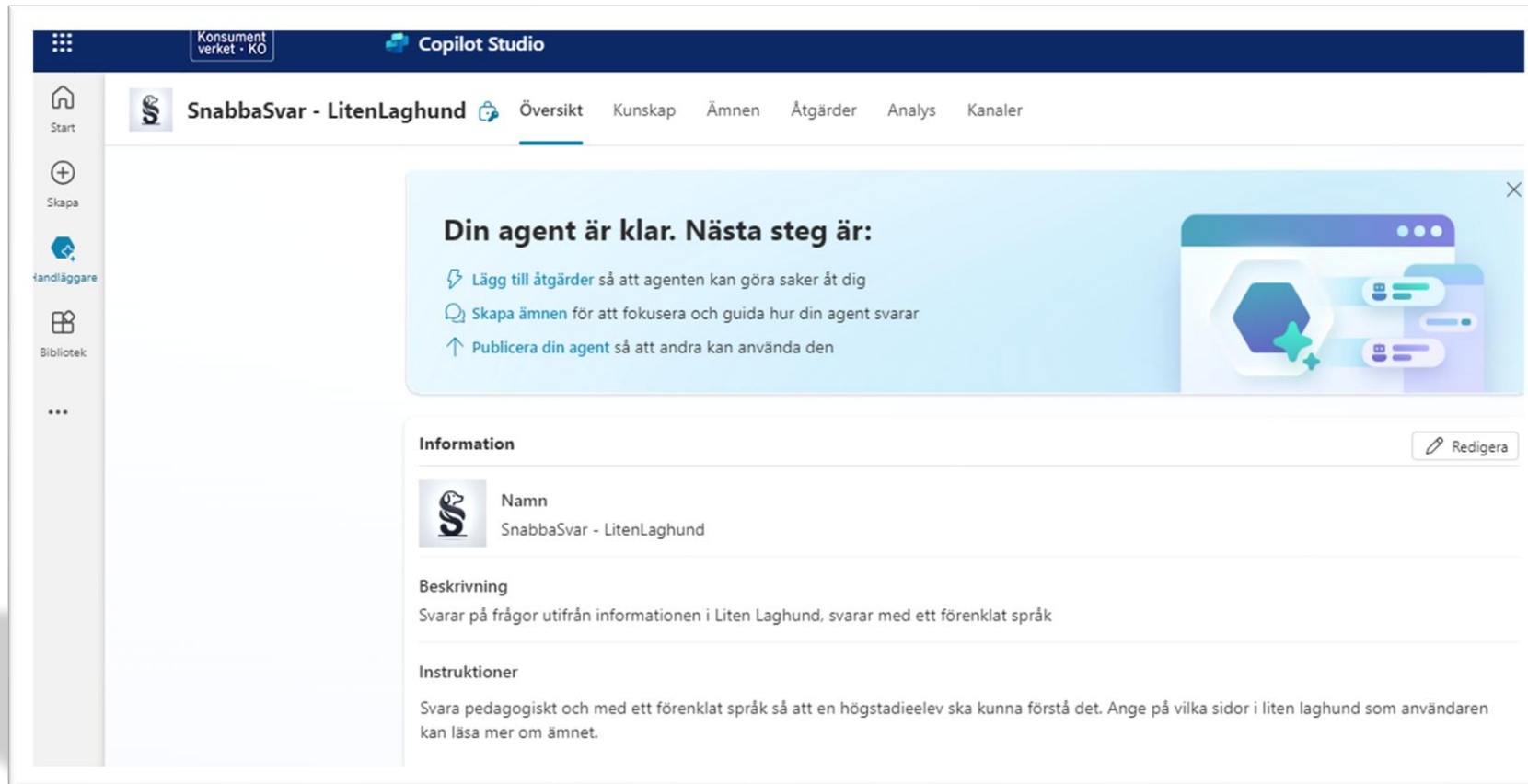


Du är kunnig inom områdena kommunal konsumentvägledning (KVL) och Budget- och skuldrådgivning (BUS). Läs in den bifogade filen som innehåller enkätsvar till Konsumentverket från alla kommuner och låt mig sedan ställa frågor mot innehållet

 Årlig uppföljning av Konsumentver... ✕



2025: Skapa AI-agenter i Copilot Studio



The screenshot displays the Copilot Studio interface for an AI agent named "SnabbaSvar - LitenLaghund". The interface includes a sidebar with navigation options like "Start", "Skapa", "handläggare", and "Bibliotek". The main content area features a notification box with the heading "Din agent är klar. Nästa steg är:" and three action items: "Lägg till åtgärder", "Skapa ämnen", and "Publicera din agent". Below this is an "Information" section with fields for "Namn" (SnabbaSvar - LitenLaghund), "Beskrivning" (Svarar på frågor utifrån informationen i Liten Laghund, svarar med ett förenklat språk), and "Instruktioner" (Svara pedagogiskt och med ett förenklat språk så att en högstadieläroverkare ska kunna förstå det. Ange på vilka sidor i liten laghund som användaren kan läsa mer om ämnet).

Konsument
verket · KO

Copilot Studio

SnabbaSvar - LitenLaghund

Översikt Kunskap Ämnen Åtgärder Analys Kanaler

Start

Skapa

handläggare

Bibliotek

...

Din agent är klar. Nästa steg är:

- Lägg till åtgärder så att agenten kan göra saker åt dig
- Skapa ämnen för att fokusera och guida hur din agent svarar
- Publicera din agent så att andra kan använda den

Information Redigera

Namn
SnabbaSvar - LitenLaghund

Beskrivning
Svarar på frågor utifrån informationen i Liten Laghund, svarar med ett förenklat språk

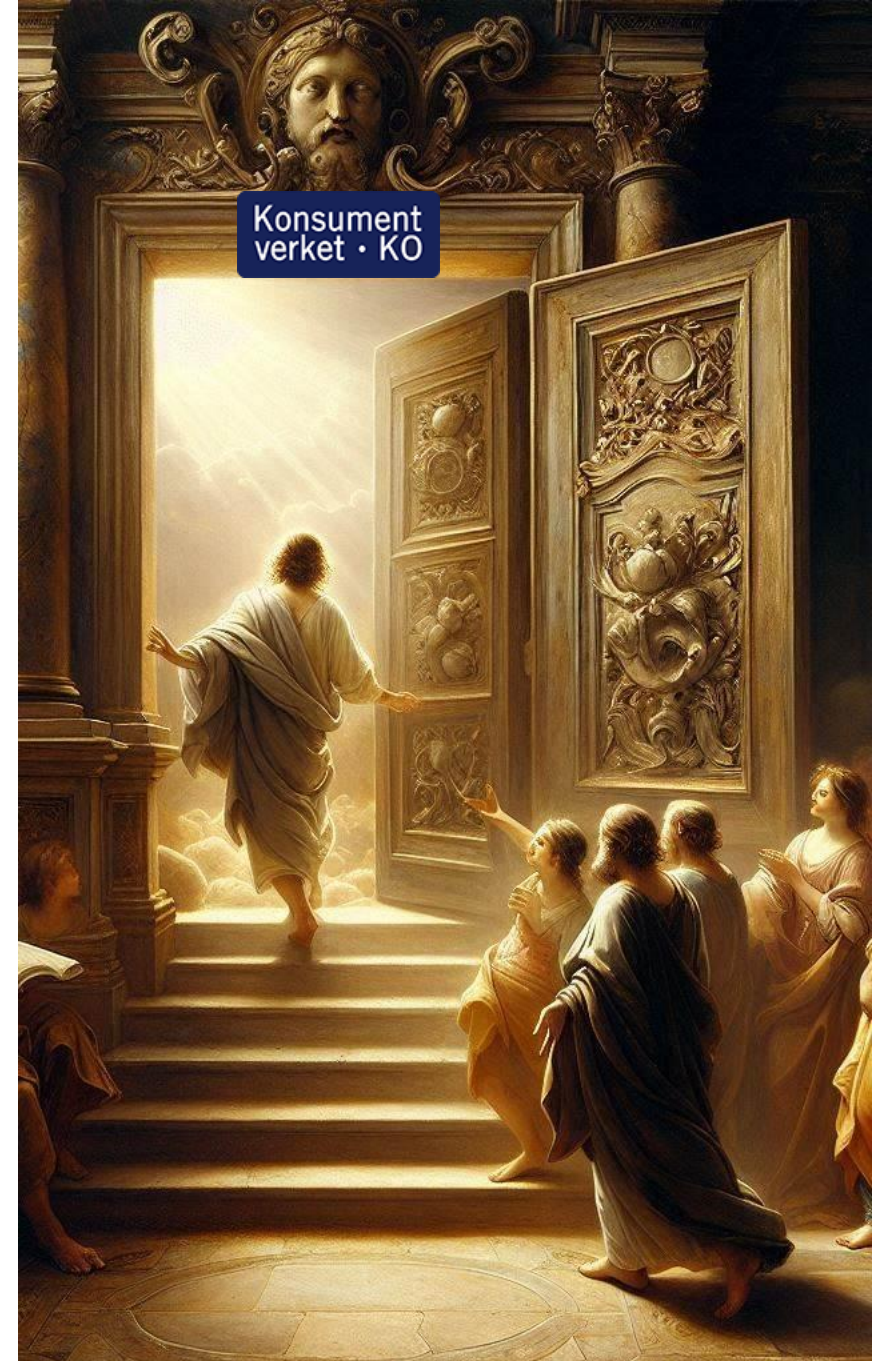
Instruktioner
Svara pedagogiskt och med ett förenklat språk så att en högstadieläroverkare ska kunna förstå det. Ange på vilka sidor i liten laghund som användaren kan läsa mer om ämnet.

Digital strategi

Ny webb – ett varumärke "Konsumentverket"

EN VÄG IN
ALLTID ÖPPET

Instruktion till DALL-E: en väg in, renässansmålning, patina av att vara från 1600-talet



Varför Konsument-GPT?

21%

9-12

30-50%

78%



Kontaktvägar

 HallåKonsument.se

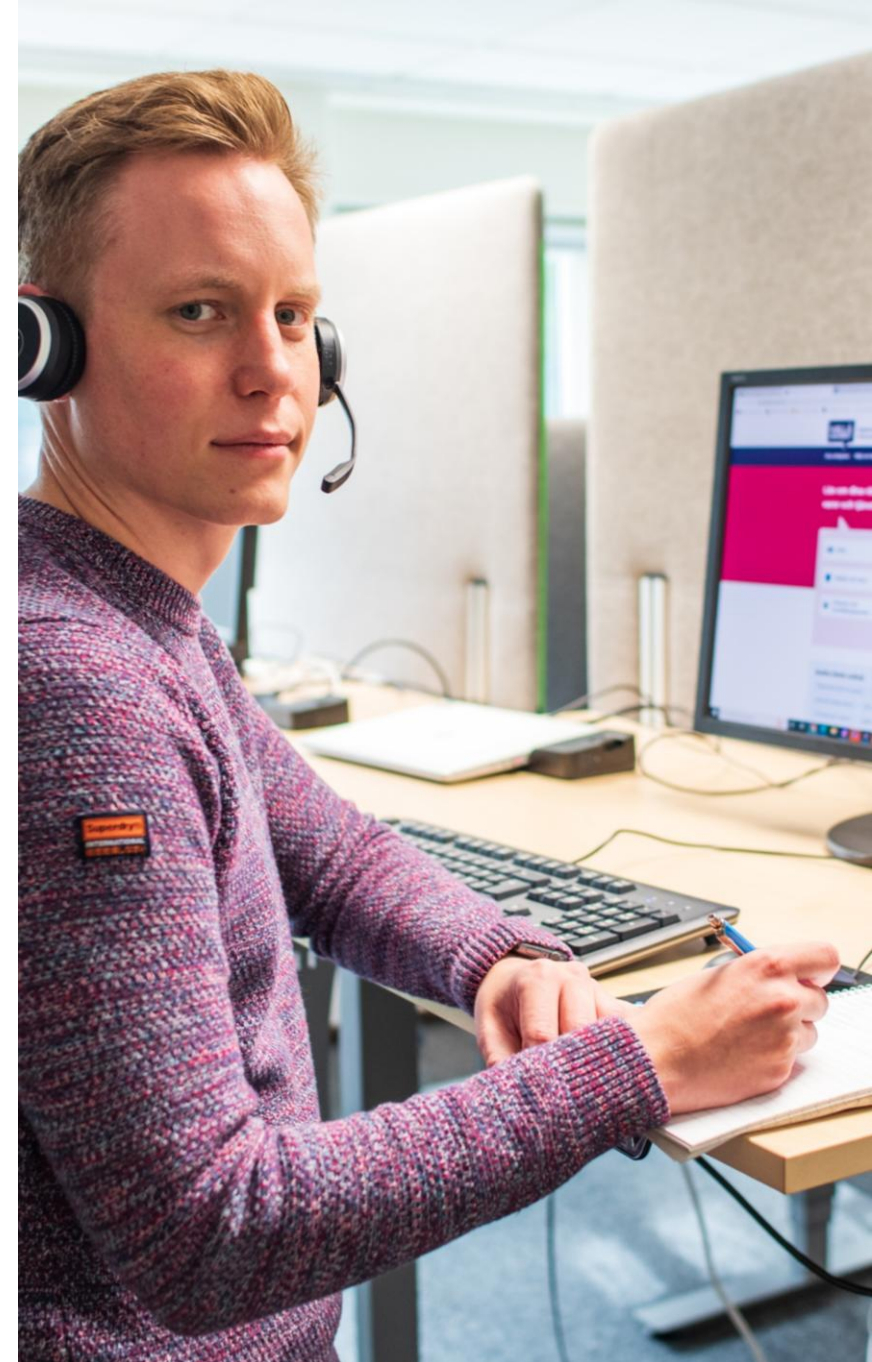
 Telefon - 50%

 Chatt - 10%

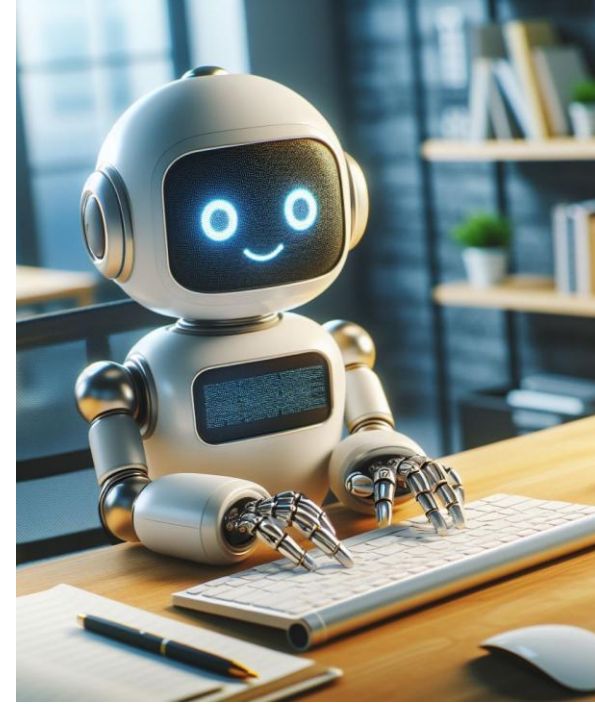
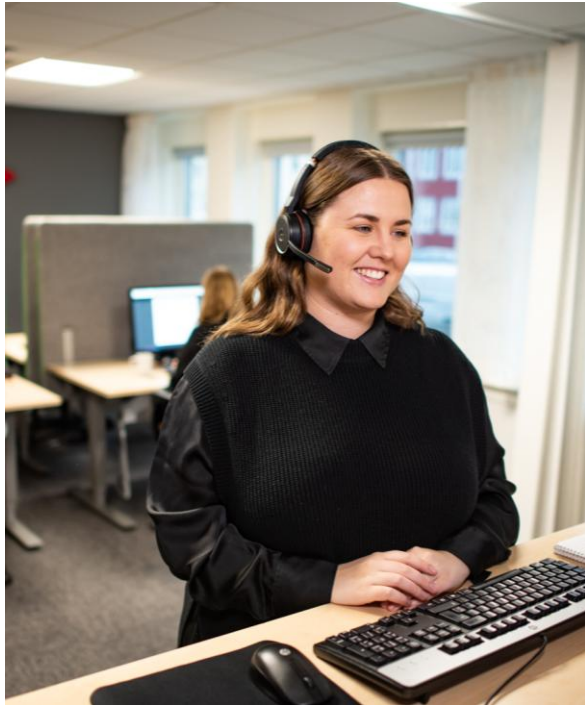
 E-post - 20%

 Frågeforum – 20%

Vår minsta kanal!

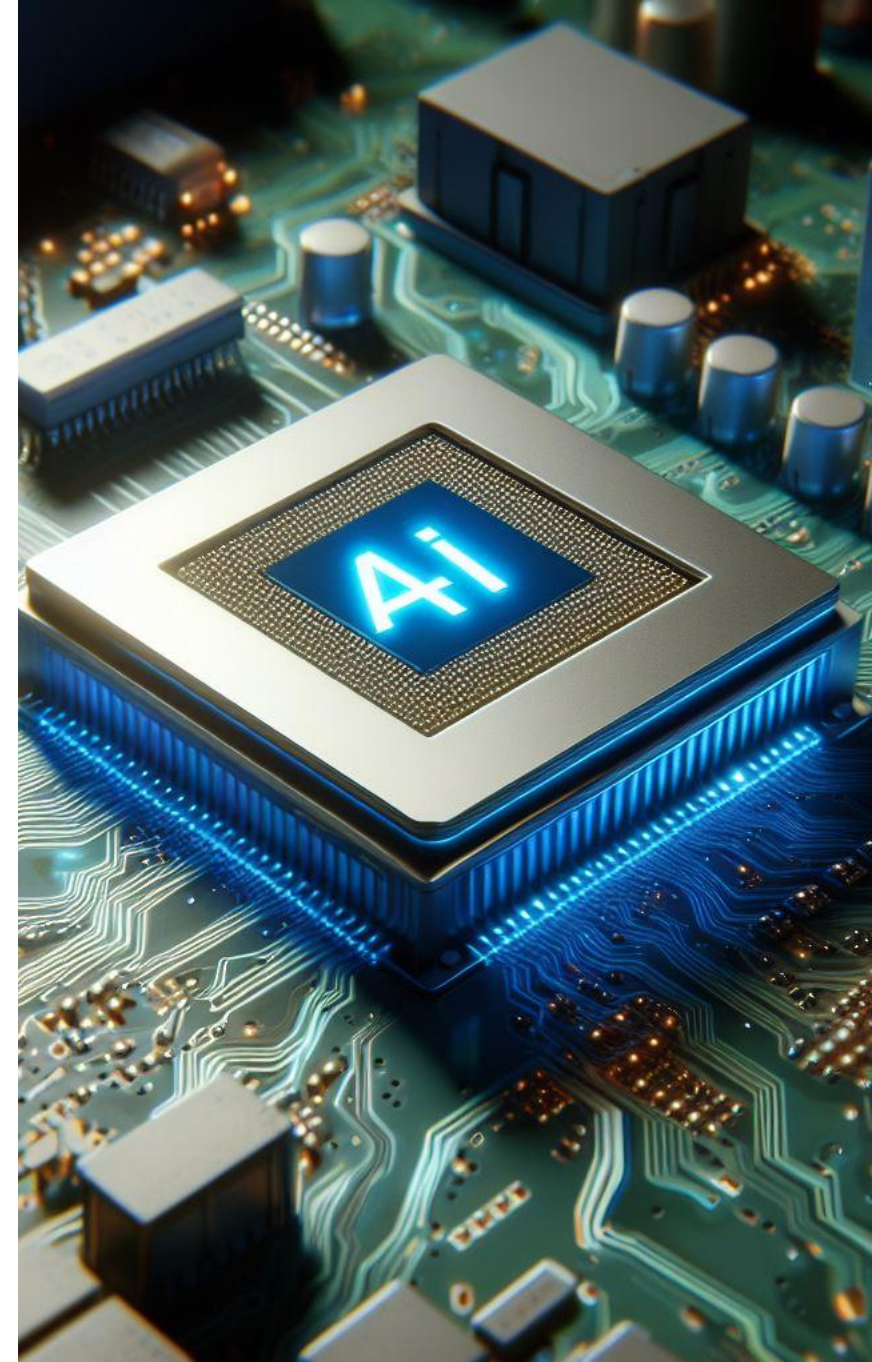


Vem vill du ska svara dig?



*”Om två år besvaras
huvuddelen av återkommande
frågor helt av AI-lösningen”*

(april 2023)



Snabbstart

Chat-GPT



Skatt-GPT



Konsument-GPT

En chattbot som använder generativ-AI ger
inte samma svar varje gång. Är det acceptabelt?

Instruktion till DALL-E:

skapa en bild av hur chat-gpt skulle se ut om det vara en person, gör det som ett klassiskt porträtt i olja



Steg1 – Kunskapen

Var får du mest
nytta av 100 000kr?



Steg 2 – Personligheten

Vem ska Konsument-GPT vara?

Medarbetare eller konsumentens assistent?



Medkännande eller känslökall?



Följdfrågor eller svara direkt?



Kommer alla
ha sin egen
AI om 2 år?



Steg 3 - Testa

- Automatiserade tester mot frågebatterier
- AI bedömer AI-svaret och ger betyg (indikation)
- Vägledares bedömning av kvalitet gäller
- Sedan 1 okt testar allmänheten vår AI-chatt
- Vägledare bedömer just nu alla konversationer

Vilken "Good enough" nivå kräver vi av människor?

Senaste "Good enough"-nivå

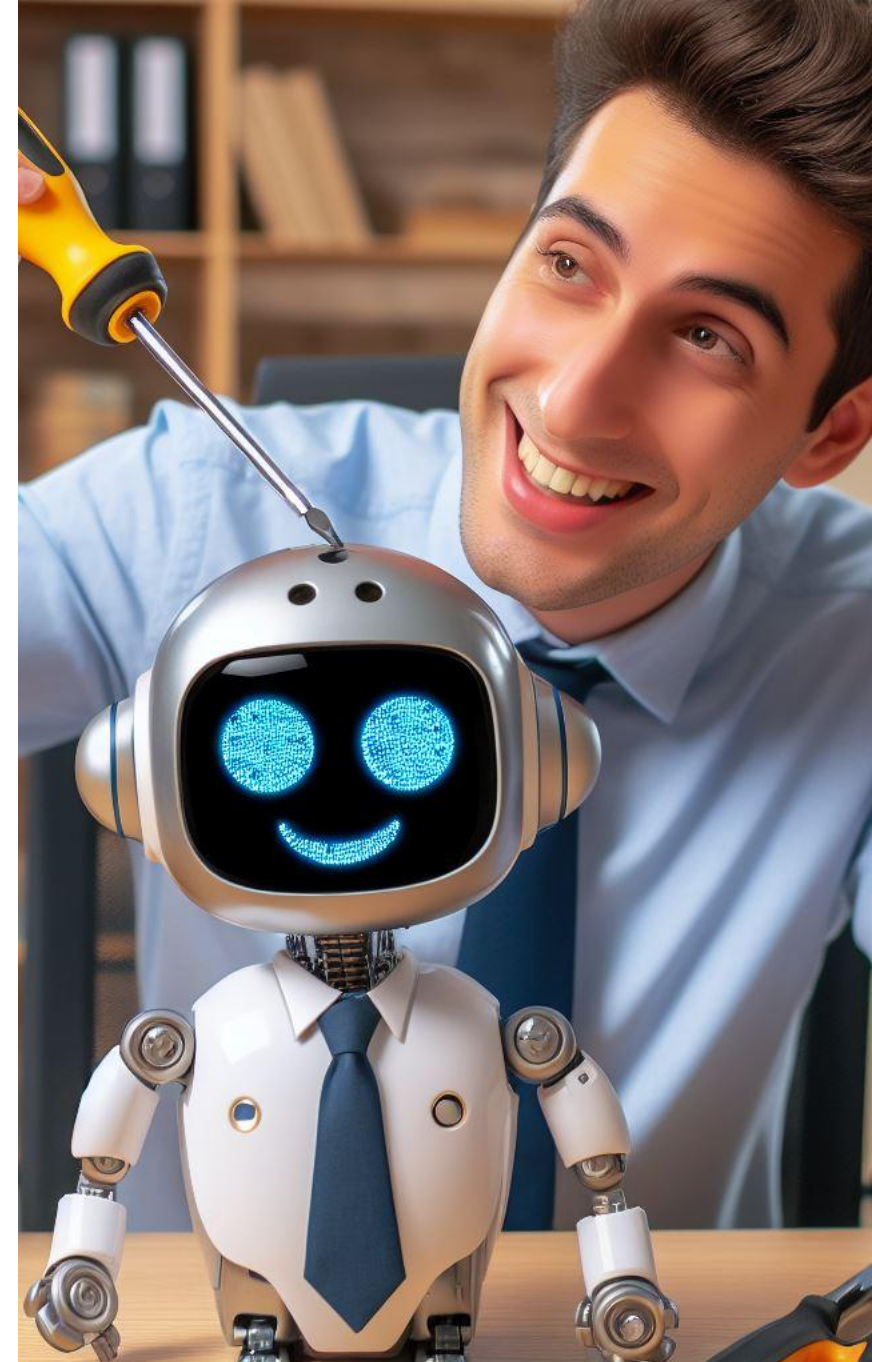
78%



Steg 4 - Skruva


- Ändra och lägga till artiklar på webbsidan
- Lägga till frågor och svar i forumet
- Justera beslutsträdet
- Antalet källor

Verksamheten ska ha skruvmejseln!



AI-assistenten live

- Publik test sedan 1 oktober
- Länk via hallakonsument.se
- Utmaningar:
 - Att få allmänheten att välja den kanalen
 - Hallucinationer
 - AI:n smyger i fakta i svaren som inte finns på våra sidor

 **Denna chattjänst är under utveckling.**
Tänk på att AI-genererat innehåll kan vara felaktigt.

AI-assistent

Hej och välkommen till Konsumentverkets digitala AI-assistent.

Jag kan inte hantera personliga ärenden så skriv inga personuppgifter till mig.

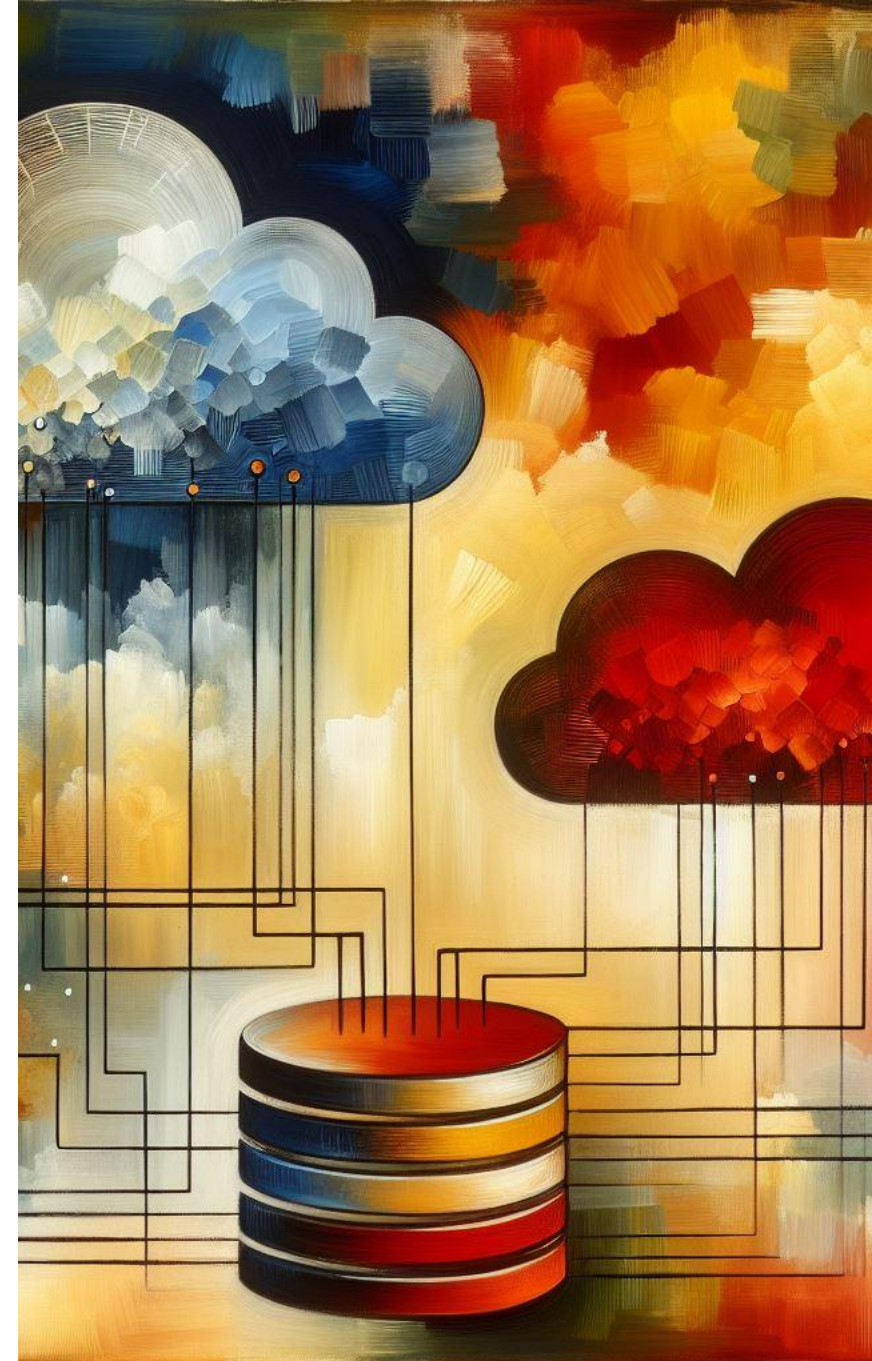
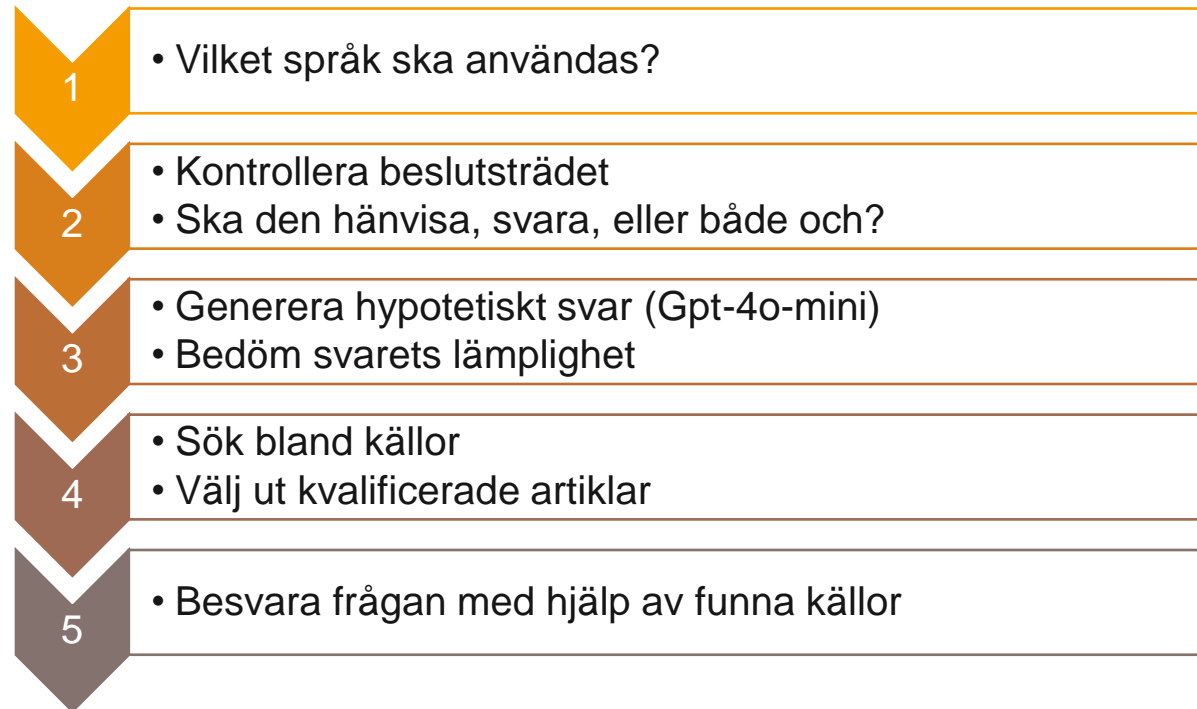
[Hantering av personuppgifter](#) 

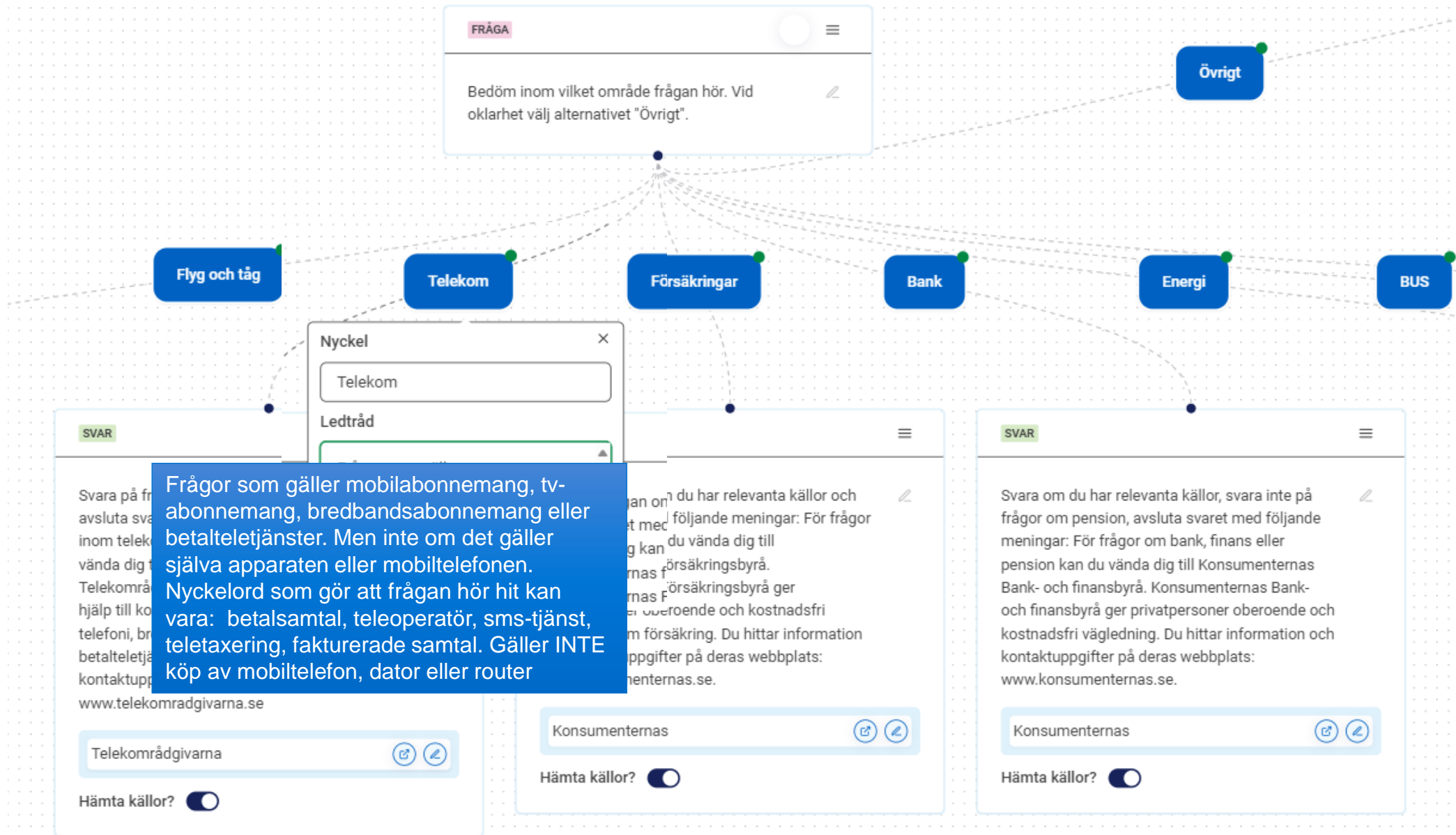
Vill du ändra dina val för kakor (cookies)?
Klicka på knappen nedan eller i menyn.

[Ändra val för kakor](#) >

Vad har du för fråga?

AI-chattens logik





Omkörd?

NYA
WERMLANDS-TIDNINGEN

Nyheter Orter ▾ Sport Nöje/Kultur Åsikter Familj

Förstasidan Senaste nytt

Love, 22, bytte rörmokeri mot it-entreprenör – vill driva största ”Bäst-i-test-sidan”



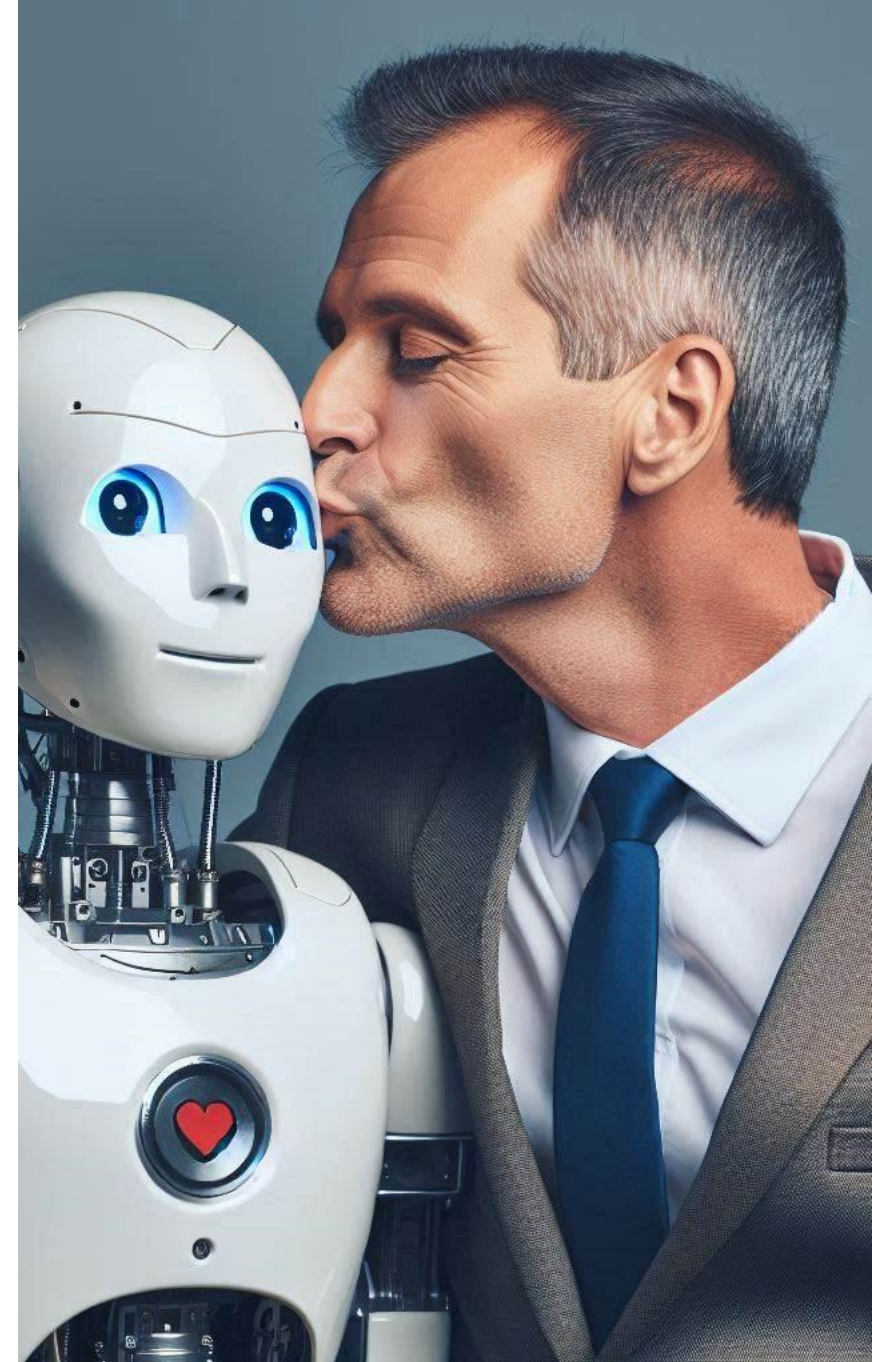
Nästa steg

- 2024 Konsument-GPT test
Nya roller inom vägledningen
Enskilda medarbetare hittar stor nytta i AI
- 2025 Konsument-GPT i drift på nya webben
Konsument-GPT för fler områden
Nya arbetssätt med AI etableras
AI-agenter
- 2026 Statlig AI-infrastruktur kan användas
????



Sammanfattning

- Kommunicera en positiv hållning till AI
- Adressera verkliga behov
- Involvera verksamheten
- Var beredd att skrota allt
- Bygg AI/IT-juridisk kompetens



Konsument verket • KO

konsumentverket.se