

AI-agenter 101: Beyond ChatGPT

18. oktober 2025 | 6 min

Alle taler om AI-agenter. Men hvad er det egentlig?

Lad os starte et sted, hvor de fleste allerede er: ChatGPT. Du skriver en besked, du får et svar. Simpelt. Effektivt. Men også... passivt.

ChatGPT venter på dig. Den tager ikke initiativer. Den husker ikke, hvad du lavede i går (medmindre du betaler for det). Den kan ikke gå ud og hente informationer fra dine systemer eller handle på dine vegne.

Det er her, AI-agenter adskiller sig fundamentalt.

Fra reaktiv til proaktiv

En AI-agent er ikke bare en chatbot med en pænere brugerflade. Det er et system, der kan:

- Handle autonomt - tage beslutninger og udføre opgaver uden at vente på din næste besked

Tænk på forskellen mellem en telefonsvarer og en personlig assistent. Telefonsvareren optager din besked. Assistenten booker mødet, sender kalenderopdateringen og minder dig om at tage din computer med.

Hvorfor det betyder noget for din virksomhed

De fleste virksomheder, jeg taler med, bruger AI som et værktøj. De åbner ChatGPT, stiller et spørgsmål, kopierer svaret ind i et dokument. Det er fint. Men det er også som at bruge en smartphone kun til at ringe.

AI-agenter åbner for en helt anden mulighed: automatisering af vidensarbejde.

Eksempel: Kundeservice

En chatbot kan besvare FAQ'er. En AI-agent kan:

- Læse kundens historik i jeres CRM

Det er ikke bare hurtigere. Det er en fundamentalt anden måde at arbejde på.

Eksempel: Intern videndeling

En FAQ-side kræver, at medarbejdere finder og læser dokumenter. En AI-agent kan:

- Forstå spørgsmålet i kontekst

De tre niveauer af AI-modenhed

Jeg ser typisk virksomheder på ét af tre niveauer:

Niveau 1: Eksperimenterende

"Vi bruger ChatGPT til at skrive e-mails og opsummere møder."

Niveau 2: Integrerende

"Vi har bygget en intern chatbot, der kan søge i vores dokumenter."

Niveau 3: Autonomt

"Vi har AI-agenter, der håndterer hele workflows - fra henvendelse til løsning."

De fleste er på niveau 1 eller 2. Niveau 3 kræver ikke bare teknologi, men også organisatorisk modenhed: klare processer, god datakvalitet og tillid til at lade systemer handle autonomt.

Hvad holder virksomheder tilbage?

Når jeg spørger ledere, hvorfor de ikke er længere med AI, hører jeg ofte:

1. "Vi ved ikke, hvor vi skal starte" - Fair nok. Start med én konkret use case, ikke en grand strategy.
2. "Vores data er ikke klar" - Også fair. Men perfekt datakvalitet er ikke et krav. Start med det, I har.
3. "Vi er bange for at miste kontrol" - Forståeligt. Derfor starter man med "human-in-the-loop" - agenten foreslår, mennesket godkender.

Hvor skal I starte?

Mit råd er altid det samme: Find den kedelige opgave, som alle hader, men som alligevel skal gøres.

Det er ofte:

- Opsummering af møder og opfølgning på action points

Begynd der. Byg en agent, der løser ét konkret problem. Lær af det. Skaler derefter.

Afsluttende tanker

AI-agenter er ikke science fiction. De er her nu. Men de kræver en ny måde at tænke på.

Det handler ikke om at erstatte mennesker. Det handler om at frigøre mennesker til det, de er bedst til: kreativitet, empati, kompleks problemløsning.

Chatbots er fine. Men agenter er fremtiden.

Har du spørgsmål om AI-agenter, eller vil du høre, hvordan det kunne se ud i din organisation? Kontakt mig - jeg hjælper gerne med at komme i gang.
