KOMBIT

Version 2.1

Brugermanual til YR AI-assistent



Indhold

1. Indledning **3**

1.1 Hvad er YRs AI-Assistent? 3

1.2 Hvem er manualen henvendt til? 3

1.3 Forudsætninger for adgang 3

2. Kom godt i gang **4**

2.1 Overblik over brugergrænsefladen 4

2.2 Sådan stiller du et spørgsmål – trin for trin 4

2.3 Opfølgende spørgsmål og chathistorik 5

2.4 Start ny samtale 5

3.1 Referencer og kildegrundlag 5

3.2 Regenerer svar 6

3.3 Kopiér svar 6

3.4 Feedback – positiv og negativ 6

4. Domæne og vidensgrundlag **8**

4.1 Domæne: Brugervejledninger 8

4.1 Domæne: Lovgivning 8

5. Anbefalinger og begrænsninger **8**

5.1 Sådan formulerer du gode spørgsmål 8

5.2 Hvad AI-Assistenten er god til 8

5.3 Hvad AI-Assistenten ikke kan bruges til 9

5.4 AI-hallucinationer – hvad er det, og hvad gør du? 9

6. Ansvar, jura og datasikkerhed **10**

6.1 Hvilke data må ikke indtastes? 10

6.2 Datahåndtering og GDPR 10

6.3 Håndtering af ukorrekte eller misvisende svar 11

7. Support og fejlmelding **12**

7.1 Sådan giver du feedback via systemet 12

7.2 Kontakt og support 12

Versionshistorik

Version	Ændringsdato	Opdateret af
1.0	December 2025	KOMBIT
2.0	April 2026	KOMBIT
2.1	Juni 2026 Tilføjelse af lovdomæne Tilføjelse af "Om udvælgelse af lovtekster"	KOMBIT

1. Indledning

1.1 Hvad er YRs AI-assistent?

YRs AI-Assistent er en avanceret søgeassistent, der hjælper medarbejdere i kommunerne med hurtigt og nemt at finde information om anvendelsen af Ydelsesrefusion (YR). AI-assistenten er et støtteværktøj, der gør det nemmere at navigere i vejledningerne til YR.

1.2 Hvem er manualen henvendt til?

Denne brugermanual henvender sig primært til medarbejdere i kommunerne, der arbejder i YR.

1.3 Forudsætninger for adgang

For at anvende YRs AI-Assistent skal følgende forudsætninger være opfyldt:

- Du skal have en jobfunktionsrolle med brugersystemrolle/r til AI-assistenten

2. Kom godt i gang

2.1 Overblik over brugergrænsefladen

Nedenfor beskrives de centrale elementer i AI-Assistentens brugergrænseflade.



2.2 Sådan stiller du et spørgsmål – trin for trin

Følg disse trin for at stille et spørgsmål til AI-assistenten:

- Skriv dit spørgsmål i tekstfeltet nederst på skærmen. Eksempel: "Hvordan indberetter jeg en ydelse udbetalt med urette (YUMU)?"

- Klik på Send besked-knappen (pil-ikonet). AI-Assistenten begynder at generere et svar.
- Vent på svaret. Mens AI-Assistenten svarer, kan du til enhver tid klikke "Stop med at generere" for at afbryde.
- Når svaret er færdigt, kan du klikke "+ Vis kildegrundlag" for at se, hvilke dokumenter svaret bygger på.

Når AI-Assistenten er færdig med at svare, vil du bemærke, at knappen ”Stop med at generere” er blevet til ”Regenerer svar”. Ved at klikke ”Regenerer svar” kan du bede AI-Assistenten om at danne et nyt svar til dit spørgsmål. Du kan også kopiere teksten fra svaret ved at trykke på ⧉ -knappen.

2.3 Opfølgende spørgsmål og chathistorik

AI-Assistenten kan huske dine tidligere spørgsmål og svar inden for samme samtale. Det giver mulighed for en naturlig og interaktiv dialog, hvor du kan stille opfølgende spørgsmål uden at gentage konteksten. Eks: "Er der nogen særlige bemærkninger jeg skal være opmærksom på?”.

Du kan til enhver tid scrolle op i chathistorikken for at se tidligere svar i den aktuelle samtale.

2.4 Start ny samtale

Hvis du vil skifte emne og starte helt forfra, skal du klikke på "Ny chat" i øverste venstre hjørne. Dette nulstiller samtalen fuldstændigt, og chathistorikken ryddes. AI-Assistenten er herefter klar til at besvare nye spørgsmål. Det er ikke muligt at gå tilbage til tidligere samtaler, når man har startet en ny chat eller har lukket AI-assistenten.

3. Funktioner i AI-Assistenten

3.1 Referencer og kildegrundlag

Efter hvert svar kan du klikke på "+ Vis kildegrundlag" for at se, hvilke dokumenter og afsnit AI-Assistenten har baseret sit svar på. Dette giver dig mulighed for at gå til kilden og verificere oplysningerne direkte.

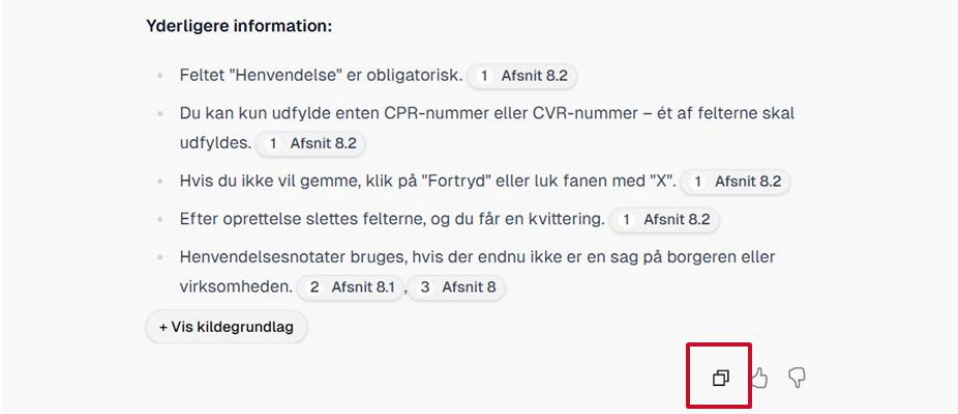


3.2 Regenerer svar

Hvis du ikke er tilfreds med AI-Assistentens svar, kan du klikke på "Regenerer svar"-knappen, som vises, når svaret er færdigt. AI-Assistenten vil da generere et nyt svar til det samme spørgsmål. Alternativt kan du omformulere dit spørgsmål og sende det igen for at få et mere præcist svar.

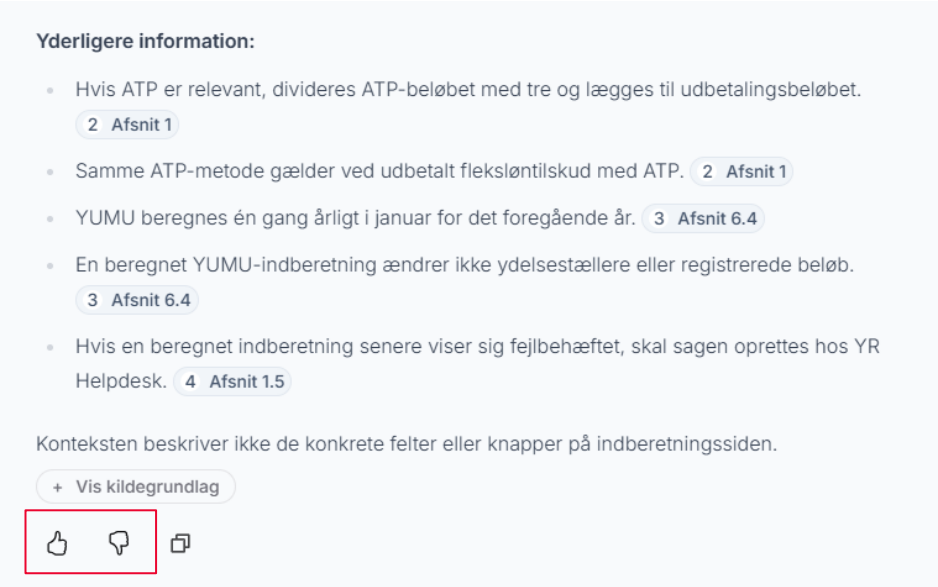
3.3 Kopiér svar

Du kan kopiere AI-assistentens svar til udklipsholderen ved at klikke på kopiér-ikonet under svaret. Dette gør det nemt at indsætte svaret i andre systemer, dokumenter eller noter.



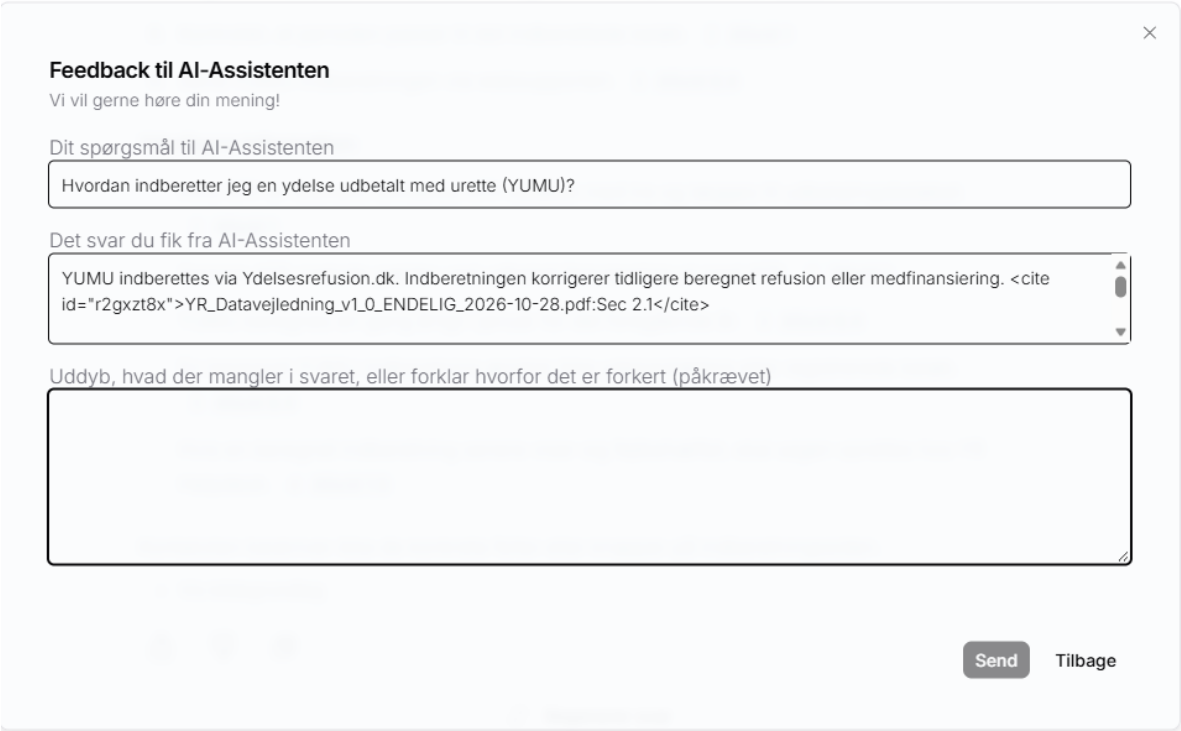
3.4 Feedback – positiv og negativ

Du kan dele din feedback til AI-Assistenten, enten positiv eller negativ, ved at benytte 👍👎-knapperne nederst i svaret.



Negativ feedback

Når du benytter dig af 👎-knappen vises følgende pop-up vindue hvor du kan specificere din begrundelse. Bemærk at felterne ”Dit spørgsmål...” og ”Det svar du fik...” er præudfyldte. Indsend din feedback ved at klikke på ”Send” knappen eller annuller din handling ved at klikke på ”Tilbage” (eller ved at klikke på ”X” eller et tilfældigt sted udenfor pop-up vinduet).



Efter at have trykket på 👎-knappen, åbnes et pop-up vindue, hvor du har mulighed for at uddybe din begrundelse.

Positiv feedback

Når du giver positiv feedback, vil tommel-op blive grøn, og du bliver ikke bedt om at udspecificere yderligere.

4. Domæne og vidensgrundlag

4.1 Domæne: Brugervejledninger

Formål
Brugervejledningsdomænet er designet til at hjælpe brugere af YR med at navigere i de vejledninger, der beskriver brugen af YR-systemet. Her kan du stille spørgsmål om systemfunktioner, arbejdsgange og procedurer i YR.

Inkluderede kilder
For et opdateret og fuldstændigt overblik over de indlæste datakilder bør du navigere til siden "Se information om AI-Assistenten" i systemet. Nedenstående liste er vejledende:

- YUMU-vejledningen
- Datavejledningen

Eksempler på spørgsmål i dette domæne

- **Eksempel 1:** "*Kan du give en introduktion til YR?*
- **Eksempel 2:** *" Hvordan indberetter jeg en ydelse udbetalt med urette (YUMU)?"*
- **Eksempel 3: "***Hvordan læser jeg genoptjeningstælleren i mit dataudtræk fra YR?"*

Generelle begrænsninger
AI-Assistenten er ikke designet til at besvare generelle spørgsmål uden for sit dokumentlandskab. Spørgsmål som ikke relaterer til YR-systemet vil ikke kunne besvares – dette er en bevidst afgrænsning, der adskiller AI-Assistenten fra generelle chatbots som ChatGPT.

5. Anbefalinger og begrænsninger

5.1 Sådan formulerer du gode spørgsmål

For at opnå de mest præcise og nyttige svar anbefales det at formulere klare, konkrete og kontekstspecifikke spørgsmål. Undgå for brede spørgsmål, og stil ét spørgsmål ad gangen. I undervisningsmaterialet har vi samlet en række spørgsmål som eksempler.

5.2 Hvad AI-Assistenten er god til

- At finde relevante afsnit og regler hurtigt i store dokumentmængder.
- AI-assistenten er en god søgeassistent – en digital sekretær, der giver overblik over relevante kilder til at løse en opgave.

5.3 Hvad AI-Assistenten ikke kan bruges til

- Generelle spørgsmål uden for YR-systemet.
- Behandling af personoplysninger – brug aldrig CPR-numre, navne, adresser eller andre personlige data.

5.4 AI-hallucinationer – hvad er det, og hvad gør du?

En AI-hallucination opstår, når AI-Assistenten genererer et svar, der ikke har belæg i de underliggende dokumenter – det vil sige, at assistenten "finder på" information. YRs AI-Assistent anvender en RAG-arkitektur (Retrieval-Augmented Generation), som reducerer risikoen for hallucinationer markant sammenlignet med generelle sprogmodeller. RAG sikrer, at svarene i videst muligt omfang er baseret på de konkrete dokumenter, der er indlæst i systemet.

Der kan dog stadig forekomme fejl, særligt hvis dit spørgsmål ikke matcher nogen af de kendte kilder. Derfor er det vigtigt at:

- Altid kontrollere svaret mod kildegrundlaget ("+ Vis kildegrundlag").
- Verificere svaret mod de originale lovtekster og vejledninger, inden du træffer afgørelser.
- Indberette forkerte svar via feedback-funktionen (se afsnit 3.4).

6. Ansvar, jura og datasikkerhed

6.1 Hvilke data må ikke indtastes?

AI-Assistenten er ikke designet til behandling af personoplysninger. Det er derfor afgørende, at du aldrig indtaster personoplysninger såsom:

- CPR-numre
- Navne på borgere
- Adresser
- Helbredsoplysninger
- Straffeattester
- Religiøs overbevisning eller andre følsomme personoplysninger

⚠ Personoplysninger må under ingen omstændigheder indtastes i AI-Assistenten. Systemet er ikke godkendt til behandling af personoplysninger, og en sådan brug vil udgøre en overtrædelse af GDPR.

6.2 Datahåndtering og GDPR

Nedenstående giver svar på de hyppigste spørgsmål om datahåndtering i AI-Assistenten:

? Hvilke data gemmes?

Følgende oplysninger lagres i AI-assistentens SQL-database:

- Sessions-ID
- Kommunens CVR-nummer
- Tidspunkt for oprettelse og redigering af dette datapunkt
- Tekst (chatbesked)
- Rolle (enten 'bruger' eller 'assistent')

? Hvornår slettes data?

Alle datapunkter (chathistorik) gemmes i 365 dage og slettes derefter automatisk.
Feedback gemmes som udgangspunkt på ubestemt tid.

? Bruges mine data til at træne AI-modellen?

Nej. De lagrede data anvendes udelukkende til analyse, forbedring af AI-Assistentens ydeevne samt fejlsøgning. Brugerdata bruges ikke til modeltræning.

? Er mine data anonyme, og gælder GDPR?

Brugeren logger kun på kommuneniveau (CVR) via Context Handler – ikke på brugerniveau. Således gemmer AI-assistenten IP-adressen og CVR-nummer, som kan spores til en specifik kommune, men ikke til den individuelle bruger. Da alle brugere i samme kommune deler IP-adresse, kan individuelle brugere ikke identificeres. Der behandles derfor ikke personoplysninger i løsningen, og GDPR finder ikke anvendelse.

? Kan jeg få indsigt i mine data?
KOMBIT kan ikke give indsigt i “egen historik”, da vi ikke kan identificere enkeltbrugere. Vi kan give indsigt om data på kommuneniveau.

6.3 Håndtering af ukorrekte eller misvisende svar

Hvis AI-Assistenten giver et forkert eller misvisende svar, bør du:

- Indberette fejlen via negativ feedback-funktionen (tommelfinger-ned-ikonet under svaret).
- Uddybe fejlen i det pop-up vindue, der vises, og klikke "Send".
- Kontakte KOMBIT direkte, hvis fejlen er kritisk og kræver hurtig handling (se afsnit 7.2).

KOMBIT har en etableret proces for evaluering og opdatering af AI-Assistentens indhold baseret på indberettet feedback.

7. Support og fejlmelding

7.1 Sådan giver du feedback via systemet

Den primære kanal til fejlmelding og feedback er de indbyggede feedback-knapper i AI-Assistenten (se afsnit 3.4). Vi opfordrer alle brugere til at anvende feedback-funktionen aktivt, da det bidrager til forbedring af assistenten.

7.2 Kontakt og support

Har du tekniske problemer, spørgsmål til adgang eller behov for yderligere hjælp, bør du i første omgang kontakte din kommunale IT-administrator. For spørgsmål, der vedrører AI-Assistentens indhold, fejl i svar eller ønsker til funktionsudvikling, kan KOMBIT kontaktes via de sædvanlige supportkanaler.

Skriv til ai@kombit.dk