

# Automatiserat beslutsstöd - förändrad lagstiftning

Ola Johnsson, Intelligent automation PwC

2023-05-11



# Agenda

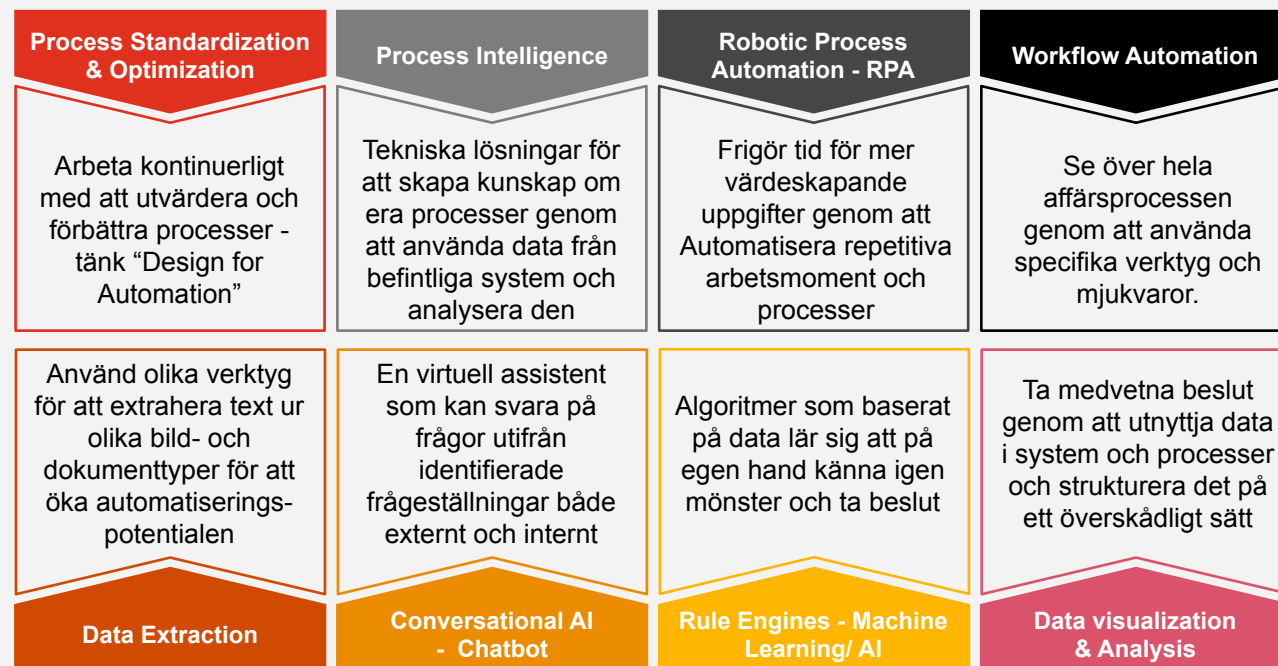
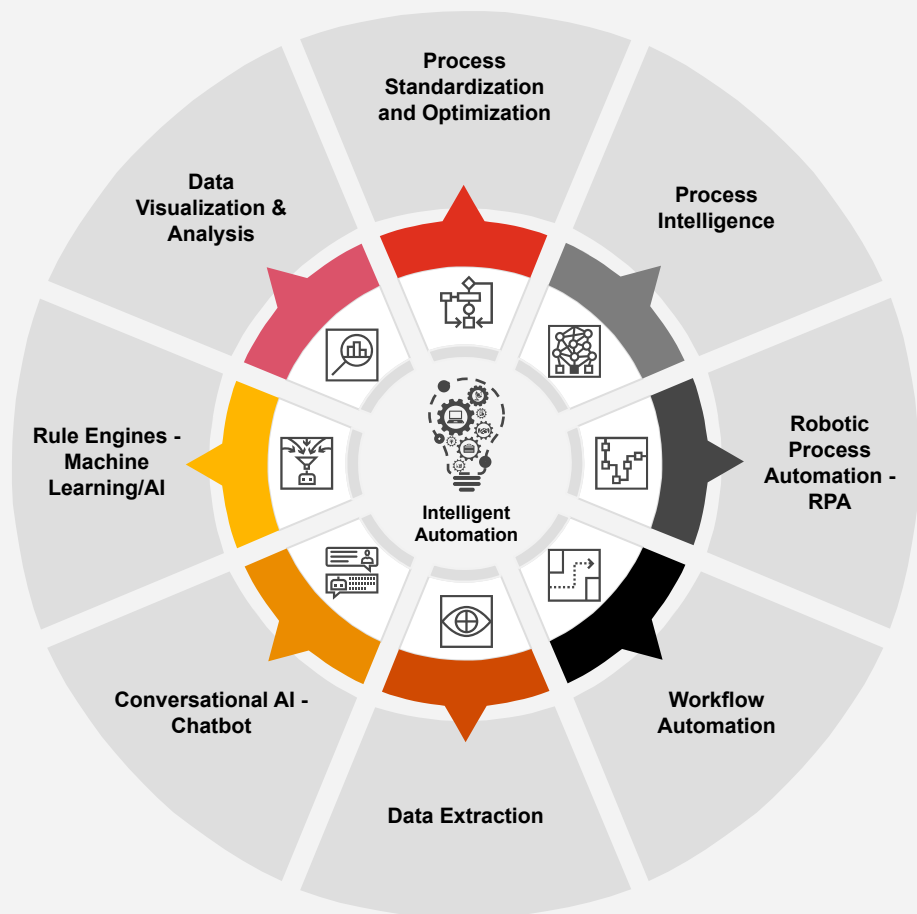
- Kort teknikinledning - vad kan vi göra?
- Förändringen i kommunallagen
- Trendspaning
- Frågor (om tid finns)



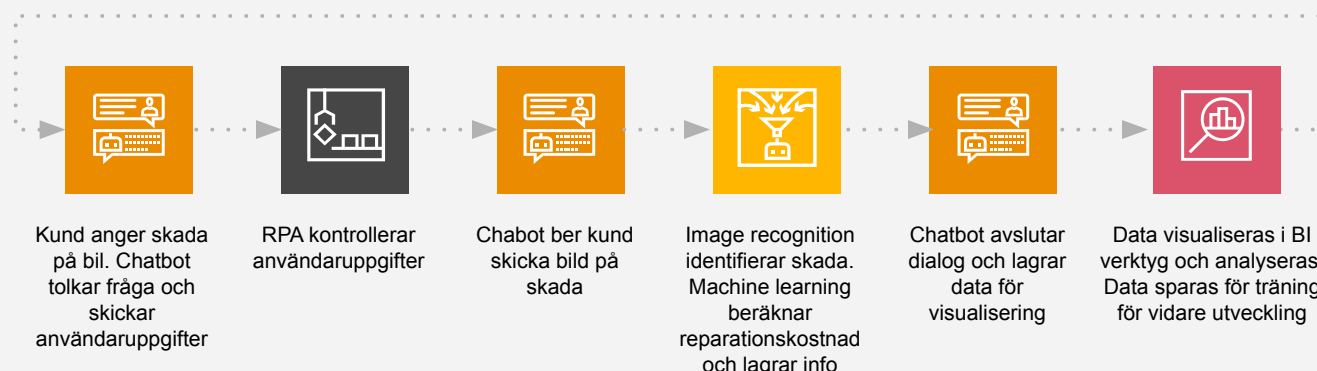
# Teknikintroduktion



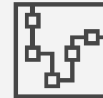
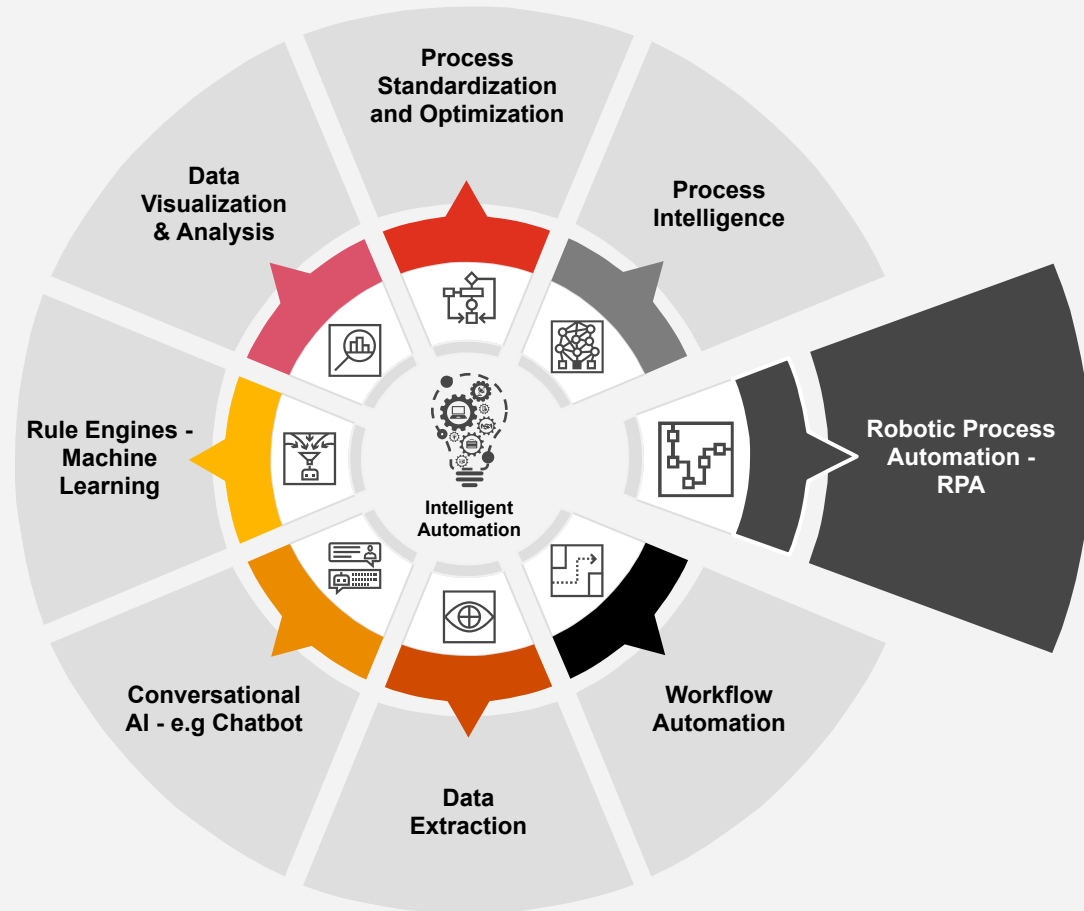
# Olika tekniska lösningar ger organisationer förutsättningar att drivas framåt



Exempel på teknikkedja i ett försäkringsärende



# RPA är ett exempel som skapar snabba resultat och skapar en stabil grund



RPA-robotar...

Arbetar i användargränssnitten som en anställd

Automatisering av repetitiva, regelbaserade och gärna standardiserade uppgifter

Ökar effektiviteten och sänker operationell risk

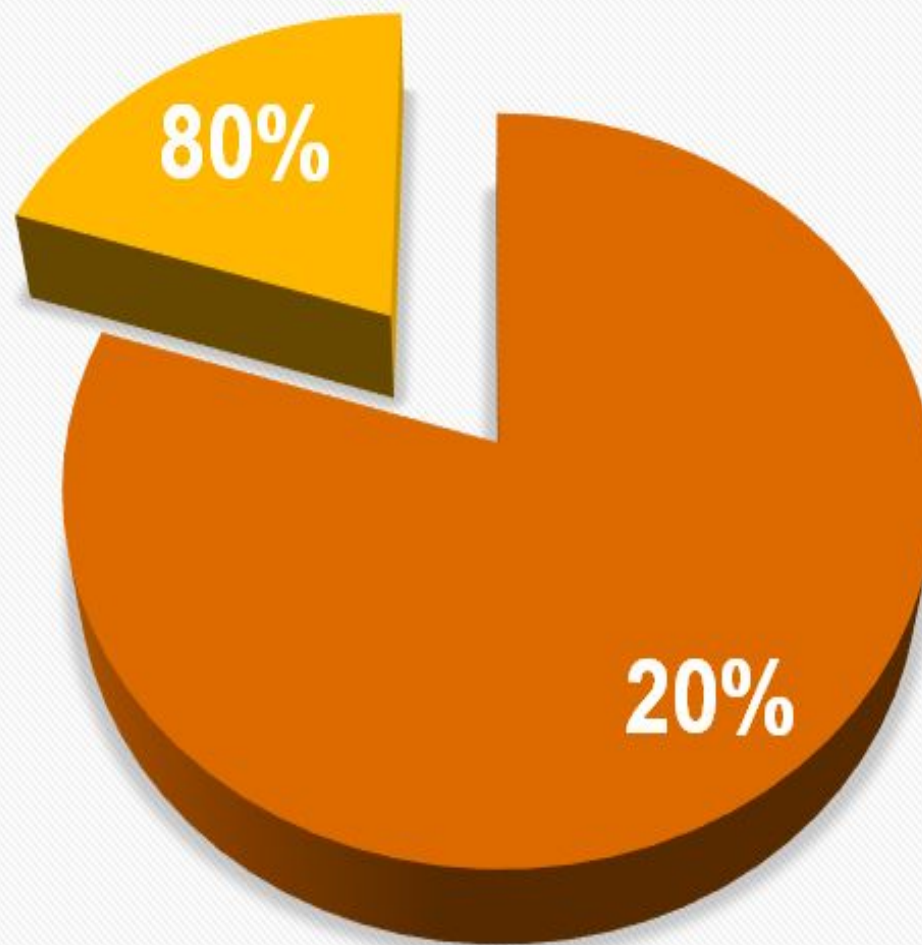
Triggade av elektronisk input

Hanterar multipla system och gärna med processer som är arbetsintensiva



”

I förändringsledning är det viktigt att verksamhetsperspektivet är rätt dimensionerat. Förändring till medborgaren sker när verksamheten förändras på riktigt, tekniken är ett smörjmedel.



# Förändringen i kommunallagen



# Tidslinje från försök till beslut







# En väl fungerande ordning för val och beslutsfattande i kommuner och regioner (SOU 2021:16)

## **Utredningens syfte:**

Tillförsäkra fortsatt goda möjligheter för ett effektivt och rättssäkert beslutsfattande i kommuner och regioner.

## **Utredaren ska:**

Ta ställning till hur en möjlighet till automatiserat beslutsfattande kan införas i kommuner och regioner, och lämna författningsförslag.

## **Avgränsningar i utredningen:**

- Utredningen omfattar myndighetsbeslut, inte beslut i t.ex. interna ärenden/processer.
- Utredningen omfattar endast själva beslutssteget, inga andra steg i ärendeprocessen.

# Regeringens förslag till beslut

## Regeringens förslag till möjligheter:

- Det ska bli möjligt att genom delegation uppdra åt en automatiserad beslutsfunktion att besluta på en nämnds vägnar i ett visst ärende eller en viss grupp av ärenden.
- Befintliga delegationsförbud ska gälla även för den nya möjligheten att delegera till en automatiserad beslutsfunktion.
- Delegation till en automatiserad beslutsfunktion ska omfattas av samma regler som övrig delegation.

***Utredningens förslag överensstämmer med regeringens.***

## Regeringens förslag till begränsningar:

- Kommuner och regioner ska få möjlighet att använda sig av ett automatiserat beslutsfattande i fråga om beslut i ärenden som handläggs enligt förvaltningslagen och kan överklagas förvaltningsrättsligt.
- Beslut i ärenden som överprövas genom laglighetsprövning, beslut som fattas i KF, beslut i ärenden som inte kan överklagas, beslut i ärenden om upphandling, och beslut i ärenden om valfrihetssystem ska inte kunna delegeras till en automatiserad beslutsfunktion.

***Utredningens förslag överensstämmer huvudsakligen med regeringens. Utredningen föreslår inte någon särskild punkt om delegationsförbud i ärenden om valfrihetssystem.***



# Trendspaning - medarbetardriven digitalisering

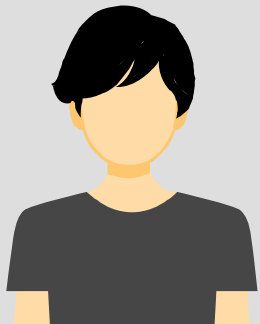




# 7 av 10 trender kan kopplas till samspelet mellan människan och maskinen

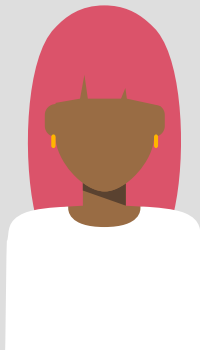
SKR presenterar i sin fjärde omvärldsanalys 10 trender. Dessa trender spås få stor betydelse i det kommunala uppdraget

Ökat behov av livslångt lärande



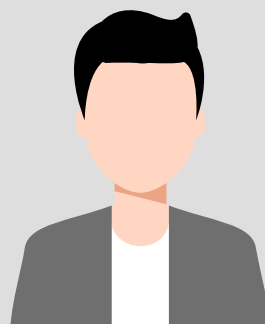
**Upskilla** 1,2 miljoner medarbetare plus rekrytera **ny** kompetens.

Användare driver teknisk utveckling



För att ha en chans framåt behöver den **medarbetardrivna** teknikutvecklingen öka.

Nya livsmönster påverkar platsbundenhet



Den nya tekniken har möjliggjort distansarbete. Det sker en **de-urbanisering** och kommuner behöver arbeta med sin **attraktion**.

Välfärdsbrottlighet slukar allt mer resurser



Tekniken kan på ett enkelt sätt hantera en enorm **mängd data** som gör det betydligt svårare att lura välfärden.

Tillitens betydelse uppmärksammas allt mer.



Tilliten till organisationer är viktiga. Det kräver hög service, **effektiva processer** och **rättssäker process**. I Sverige har vi en hög tillit, men den har minskat i vissa grupper.

Komplexa samhällsutmaningar kräver nya arbetssätt



Gör vi som vi alltid gjort så får vi samma resultat som vi alltid fått. 80/20-principen. Inför **avvecklingsledare**.

Ökad medvetenhet om samhällets sårbarhet



Vikten av att vara noggrann med **säkerhet**. Exempelvis cyberhot och informationshantering.

Övriga 3 trender:

- Hållbarhetsarbete ger konkurrensfördelar
- Ökad polarisering och utsatthet
- Det lokala och regionala handlingsutrymmet utmanas

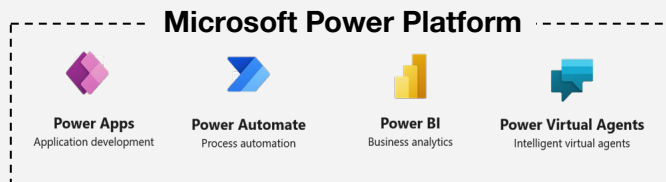
# Citizen led automation - What, why and how?

Enable the organization to solve efficiency challenges that otherwise cause employees headache and expensive time consuming work tasks

## What are low-code tools?

- Desktop applications built to be used by the business.
- Already available for all employees.
- **The opportunity to build automation without prior technical knowledge requirement.**
- Empower the business where domain knowledge meets technical possibilities.

## Example tool overview



## Why democratizing automation?

- Dramatically increase operational effectiveness in the most inclusive way.
- **Scale innovation culture without scaling IT.**
- Democratize innovation capacity throughout the organization.
- Unlock full employee potential.

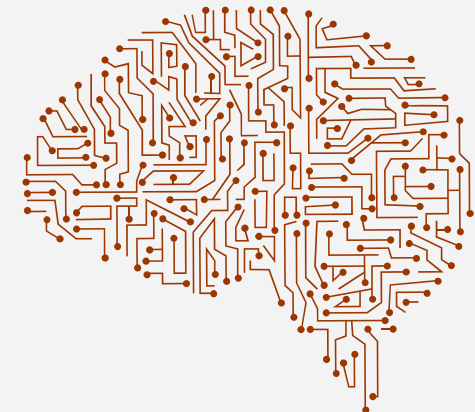
## Shaping the Future of Work



## How to best leverage this opportunity?

- Create a robust framework including operating model, governance model and delivery model.
- Build in-house capabilities by launching an Automation Journey.
- **Create incentives for collaboration and inclusion when acquiring new skills.**
- Celebrate innovation.

## Adapt the new *Automation First* culture



# The Automation Journey - example

## We define the journey in four phases

As the Automation Journey scales it requires engagement, aligned vision, collaboration and innovation from the business to create a digitized culture where humans and **bots will work hand in hand to create the workplace of the future**

*Kickstart with a pilot - generating actual time back to business after 6 weeks*



### ► Pilot, Strategy & Setup

- POC for 4-8 employees and 8-16 processes
- Define strategy and vision
- Design Operating model, governance model, delivery models and ways of working
- Upskilling roadmap



### ► Industrialize

- Continue development of processes
- Expand capability within organization through upskilling program
- Evaluate and expand operating/governance/delivery models to support program enhancements



### ► Democratize

- Expand Citizen-led program across organization, upskilling program available for all staff
- Implement & support collaboration platform & ROI dashboard
- Deploy incentive programs to benify automation development



### ► Advance

- Expand beyond low code automation into advanced technologies and tools (AI, ML, Deep Learning, Language model chatbots)
- Define advanced tool set and infrastructure requirements
- Refine governance & technology strategy to support program enhancements
- Refine Development & Support models to support advanced technologies
- Determine mobilization plan and deploy advanced technology training



# 66%

of companies believe profitability will suffer if they don't transform quick enough.

Source: PwC's 23rd Annual Global CEO Survey\*

# 79%

of business leaders are concerned about the availability of key skills.

Source: PwC's 23rd Annual Global CEO Survey\*

# Only 18%

of companies have made 'significant progress' in establishing an upskilling program.

Source: PwC's 23rd Annual Global CEO Survey\*



Framtidens organisation bygger sin kompetensförsörjning utifrån att digitalisering är en lika viktig kompetens hos medarbetare som deras sakkunskap. Botar kommer gå hand i hand i framtidens organisationer!

# Tack för idag!

Ola Johnsson  
PwC |  
Direkt: +46 (0)10 213 27 92  
Mobil: +46 (0)729 972792  
Email: [ola.johnsson@pwc.com](mailto:ola.johnsson@pwc.com)



# VMA: För att kunna vara relevanta i framtiden måste det finnas en plan för digital upskilling

