

# Knowledge och AI, hand i hand

Av

Anneli Heed von Rosen

Knowledge Koordinator och AI  
Samordnare

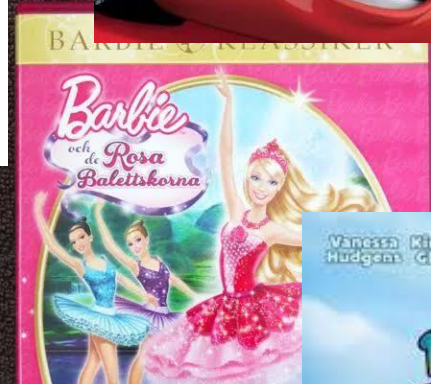
[www.inera.se](http://www.inera.se)

  
Ett företag inom SKR

# Inledning

- Presentation
- Min roll på Inera, Knowledge Management och AI strategi
- Vad är knowledge?
- Sagostund
- Kunskapsdatabaser och dess arkitektur
- Knowledge som begrepp, historia och terminologi
- Kunskapshantering och AI
- Ineras Kunskapsarbete
- Omvärldsbevakning
- Use case: Kaffe med Kunskap
- Frågan är fri
- Avrundning

# Vem är hon och varför känner jag igen rösten?



# Min roll på Inera, Knowledge Management och AI samordnare

Jag driver uppbyggandet av vårt arbete med Knowledge Management och AI genom att skapa struktur, tydlighet och tillgänglighet i vår kunskap.

Mitt fokus är att säkerställa att rätt information finns på rätt plats, i rätt format – för både människor och AI.

Utvecklar grunderna för gemensamma arbetssätt, utvecklar kunskapsarkitekturen och driver initiativ som gör supporten samt andra projekt och initiativ snabbare, säkrare och mer enhetliga.



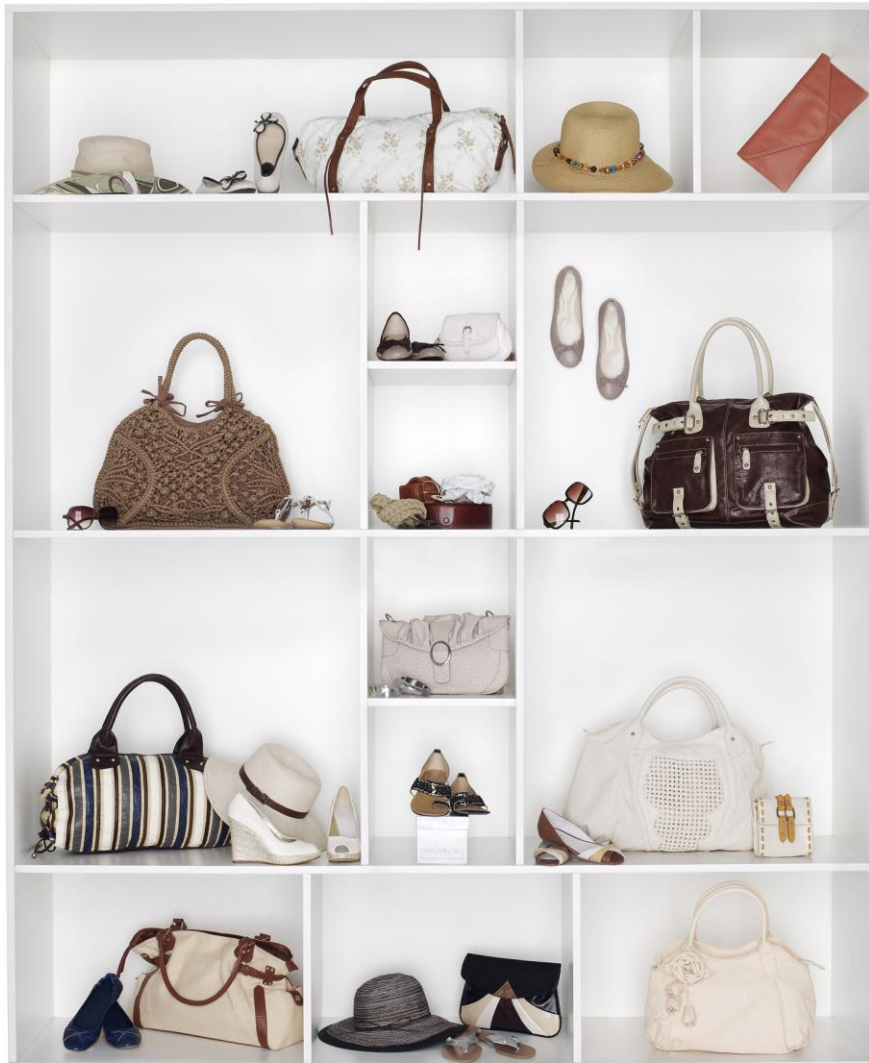
# Nuläge?

- Vi letar efter samma information igen och igen, bokmärken och favoriter hjälper till viss del.
- Våra kollegor sitter på nyttig kunskap som bara de känner till.
- Nya medarbetare måste fråga runt för att hitta rätt med resultat av längre onboarding.
- Våra kunder måste kontakta supporten eller Kundservice för att fråga om saker som idag är väldigt svår att hitta.
- Beslut tar längre tid än de behöver.

# Från det här...



# Var sak på sin plats



# Vad är Knowledge?

Knowledge är mer än ett begrepp från ServiceNow

Det är organisationens samlade erfarenheter och svar – tillgängliga för alla som behöver dem, när de behöver dem.

Knowledge har alltid funnits:

- **Den ena handen vill veta vad den andra handen gör**
- **Ordning och reda, pengarna på fredag**
- **A clean desk is a clean mind**

# 3 sorters Knowledge

- **Uttalad / Formell kunskap**

Det som är definierat, beskrivet och kvalitetssäkrat.

- **Underförstådd / Praktisk kunskap**

Det som växer fram i vardagen och kan förklaras vid behov.

- **Tyst / Intuitiv kunskap**

Det som bara "sitter i kroppen" eller kommer av lång erfarenhet.

# Historia

- 1991 började begreppet Knowledge Management som ofta förkortas KM att användas inom företags och universitetsvärlden.
- 1995-2000 växte KM ordentligt och framför allt inom större företag som ville bevara och dela sin interna kunskap.
- 2000-talet skiftade fokuset från företag och teknik till människor, kultur och lärande.
- Idag har fler och fler företag, skolor etc. börjar integrera KM i sina digitala plattformar, i molnet, med hjälp av AI för att främja innovation och effektivitet.

# KM i Sverige

- I Sverige anses ämnet KM fortfarande som någonting relativt nytt.
- 2024 publicerade Kungliga Biblioteket en handläggningsplan för att stärka samverkan inom bibliotekssektorn med fokus på att säkerställa tillgång till deras tjänster över hela Sverige
- Ibland kallas KM för Kunskapshantering eller kunskapsledning.



# Begrepp

Begrepp	Förklaring
<b>Kunskapshantering (Knowledge Management)</b>	Hur man organiserar, skapar, delar och använder kunskap.
<b>Kunskapscykel / kunskapens livscykel</b>	Stegen: skapa → granska → publicera → använda → uppdatera → avveckla.
<b>Kunskapsdelning</b>	Alla sätt att sprida kunskap inom och mellan team men även internt till externt.
<b>→ Kunskapsdatabas</b>	Ett ställe där kunskap lagras och förvaltas.
<b>Kunskapsbevarande</b>	Att behålla kritisk kunskap så den inte går förlorad när kollegor slutar/byter tjänst.
<b>Kunskapsformalisering</b>	Att göra erfarenheter till dokumenterad kunskap.
<b>Kunskapsorganisation</b>	Strukturer för att hantera och kvalitetssäkra vår kunskap.

# Kunskapsbaser och dess arkitektur

Välj var ni vill bygga upp just er Kunskapsbas.

Vem ska vara högst ansvarig för uppbyggnaden?

Vilken kategoristruktur passar just er?

Definiera vem som ska ha vilken roll samt tillgång.



# Roller, vem gör vad?

I en Kunskapsbas förekommer ett par olika roller:

- **Kunskapsägare** – äger innehållet, ansvarar för kvalitet
- **Redaktör / förvaltare** – granskar, strukturerar och publicerar
- **Artikelförfattare och granskare** – skapar och förbättrar artiklar
- **Användare** – använder kunskapen/läser kunskapsartiklar och flaggar brister



# Sagan om kunskapshuset



# Det var en gång ett hus...

Huset var inte vilket hus som helst – det var byggt av **kunskap**.

Väggarna var starka och trygga, för de höll all information samlad på ett ställe.

Huset hade flera dörrar, varje dörr hade en skylt som visade vem som fick gå in – supportteamet, kunderna, eller experterna. När man öppnade en dörr kom man in i ett stort rum.

Det rummet var en **kategori**, och där inne fanns mindre rum – **underkategorier** – som gjorde det enkelt att hitta rätt hörn av kunskapen.

På väggarna hängde tavlor med tydliga instruktioner och svar – **artiklarna**. De var prydligt uppsatta så att alla som kom in kunde läsa dem utan att behöva leta.

Men huset behövde omsorg. Då och då kom husets ansvariga för att sopa bort dammiga möbler (**gamla artiklar**), måla om väggarna (**uppdatera innehåll**) och sätta upp nya skyltar (**tydliga kategorier**).

För ett hus som inte sköts blir snart rörigt och svårt att bo i.

Och så länge de ansvariga tog hand om huset, kände alla som klev in att de var hemma – för här fanns ordning, värme och svar på alla frågor.

# När vi delar vår kunskap

- **Bygger vi** en starkare gemenskap
- **Gör vi det enklare** för oss själva, våra kollegor och våra användare
- **Arbetar vi snabbare och smartare** när viktig kunskap är lätt att hitta och dela.
- **Ökar kvalitén** eftersom alla utgår från samma korrekta och aktuella information.
- **Blir vi mindre sårbara** när kunskap inte sitter hos enskilda personer.
- **Stärker vi samarbetet** och bygger en gemensam förståelse över team och tjänster.



# Kunskapshantering och AI

## 1. Varför behövs förberedelser

För att både kunskapsbaser och framtida AI ska fungera bra behöver vår information vara:

- tydlig
- uppdaterad
- lätt att förstå
- samlad på rätt ställen

AI blir bara så smart som den kunskap vi ger den.

## • 2. Vad behöver ni göra – tillsammans

- Rensa bort gammalt och dubletter
- Skriv tydligt och kort
- Dela upp lång text i mindre delar
- Säkerställ att fakta stämmer
- Enas om hur saker ska benämnas



# Kunskapshantering och AI forts

## 3. Vilka är vinsterna?

- Mindre letande
- Färre frågor mellan kollegor
- Kortare onboarding
- Stöd för beslut
- Bättre underlag för AI och smartare arbetssätt

***Kort sagt: enklare vardag och bättre kvalitet — tillsammans***

# Ineras Kunskapsarbete

Många pågående, innovativa och spännande projekt hos oss.

Olika utgångslägen från olika förvaltningar och sektioner.

**Omvärldsbevakning**-vilka lösningar?  
**Kaffe med kunskap**-en och en  
**Workshop**-hela teamet

Krokade arm med kollega och startade med att identifiera våra olika behov.

Landade i att först se över Ineras 1a linjer, Inera Support, Kundservice samt 1177 Invånartjänster.



# Omvärldsbevakning

För att inhämta nya insikter och inspiration sökte vi upp intressanta och lämpliga leverantörer med redan beprövade AI lösningar.

Vi bokade upp ett första och ibland ett andra möte med leverantörerna för där vi förklarade våra olika behovslägen.

## Alla fick samma identifierade kravspecar:

- Att all data ska sparas inom EU, helst inom Sverige
- Att tredje part inte får tillgång till vår data
- Att vår data ej får användas i syfte att träna AI
- Att priserna ej fick överstiga 700 000kr för att undvika behov av upphandling.



## Use Case: Kaffe med kunskap

- Inför det stundande arbetet med att upprätta Inera Supports egna Kunskapsbas i ServiceNow bokade jag in var sitt möte med alla Supportagenter.

Syfte:

- Få en inblick i hur tankegångarna inom teamet går.
- Få insikter som kanske inte alltid delas i större grupper.
- Lättare kunna skraddarsy en strukturlösning som gynnar både digitala arbetsmiljön.

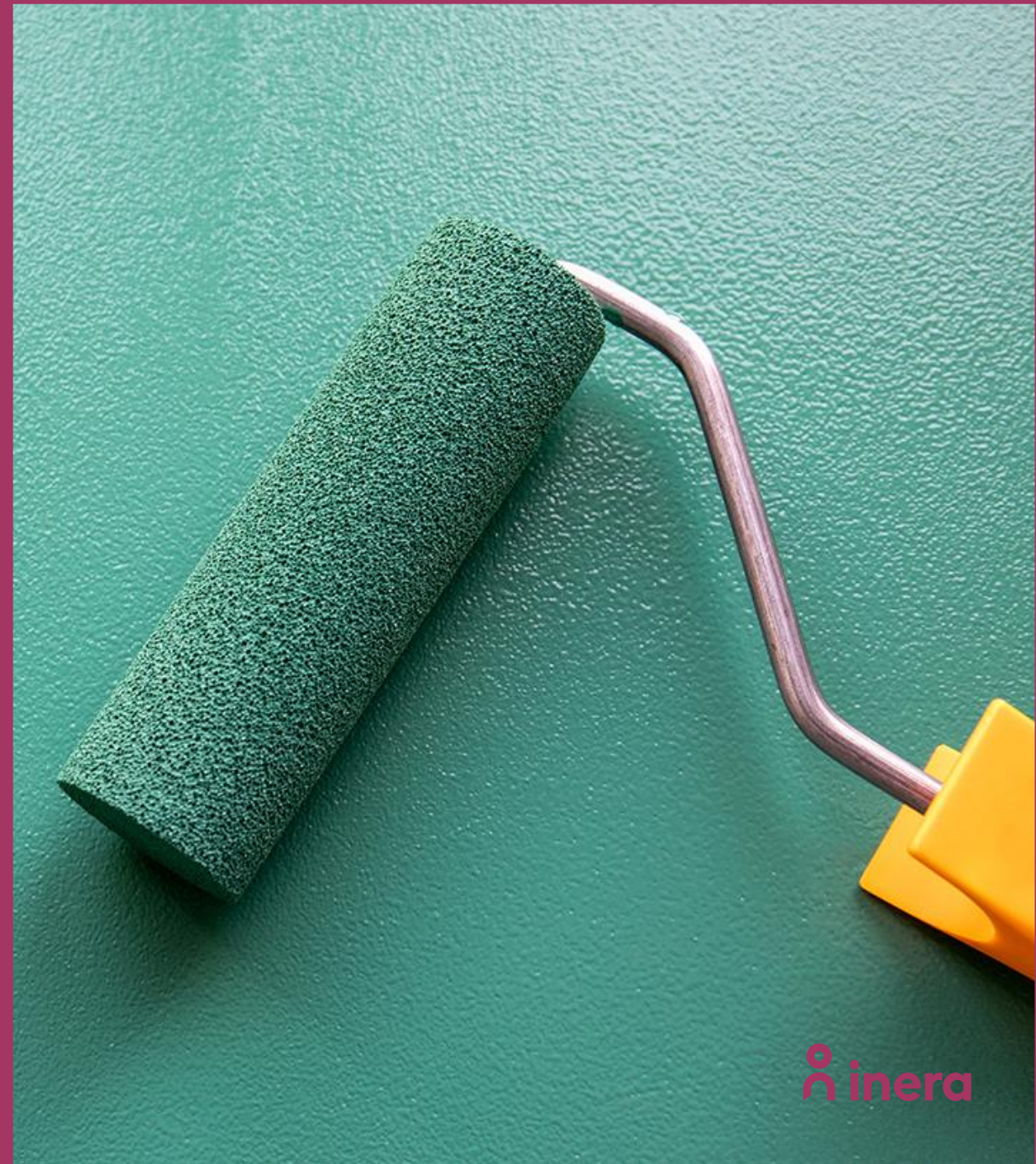


# Frågor

1. Vilka är de vanligaste ärendena du tar emot?
2. Några speciella sidor, kontaktlistor eller annat som du använder absolut mest?
3. Vad funkar bäst idag?
4. Var finns det förbättringspotential?
5. Finns det någonting i Confluence idag som kanske känns lite oanvändbart eller i vägen?
6. Hur går tankarna kring AI?
7. Om du fick önska någonting inom Supporten idag, vad skulle det vara?

# Analyserade svar

- Tydligare struktur i Confluence
- Minska samtal genom mer lättåtkomlig information för kunderna *Shift left*
- Snabbare och enklare informationssökning – svaren finns på ett ställe.
- Trygghet i att ge korrekta och uppdaterade svar till kunden.
- Mindre beroende av kollegor – ökad självständighet i arbetet.
- Jämnare arbetsflöde med mindre dubbelarbete och färre upprepade frågor.



# Viktigaste insikten

**Viktigaste insikten** - optimera och strukturera våra tänkta datakällor, oavsett AI lösning som ska processa och sammanfatta svar från stora textmängder.

**Hygienfaktor** som påverkar kvalitén och utfallet av AI.

## Synergier:

Vi kan återanvända samma insikter genom att applicera kunskapen på andra AI projekt inom verksamheten.

- Ökad digital mognad
- De olika teamen i projekten blir mer självgående, sparar tid och ger bättre input till utvecklare, leverantörer och ledning.



# Frågan är fri



# Avrundning

**Stort tack för mig!**

 inera

[anneli.heed.von.rosen@inera.se](mailto:anneli.heed.von.rosen@inera.se)

 in

<http://www.linkedin.com/in/anneli-heed-von-rosen>



# Tack!

Vill du veta mera om Inera?  
Prenumerera på vårt nyhetsbrev  
[Aktuellt från Inera](#) och följ oss  
på [LinkedIn](#).

[www.inera.se](http://www.inera.se)

  
Ett företag inom SKR