WHITEPAPER
11/2026

Den som inte hittar rätt kompetens behöver bättre processer ...

Hur dokumentautomation minskar effekterna av kompetensbristen.

smart Documents

Författare:
Jan van den Bosch
Försäljningschef och Partneransvarig för Europa

Inledning

Bristen på kvalificerad arbetskraft är sedan länge inte längre en tillfällig utmaning. I många branscher går erfarna medarbetare i pension samtidigt som kraven på servicekvalitet, dokumentation och regelefterlevnad fortsätter att öka.

Konsekvensen är tydlig: färre medarbetare måste utföra mer arbete. Särskilt organisationer vars verksamhetsprocesser är starkt dokumentdrivna påverkas av denna utveckling. Oavsett om det handlar om myndighetsbeslut, avtal, försäkringsbrev, patientinformation eller kundkommunikation kräver skapande, granskning och hantering av dokument varje dag en betydande mängd värdefull arbetstid.

Dokumentautomation erbjuder en effektiv lösning på denna utmaning. Den minskar manuellt arbete, reducerar risken för fel och gör det möjligt för medarbetare att fokusera på de uppgifter som verkligen skapar värde.

Dokumentautomationens roll

Dokumentautomation gör det möjligt att automatiskt generera dokument baserat på definierade mallar, datakällor och verksamhetsregler. Innehåll hanteras centralt och kan automatiskt anpassas till mottagare, situationer eller lagstadgade krav.

Fördelarna:

- Mindre manuellt arbete
- Kortare handläggnings- och ledtider
- Högre dokumentkvalitet
- Färre fel
- Avlastning för befintliga team
- Säkrad efterlevnad av regelverk och enhetlig företagsprofil

Särskilt i tider av begränsade personalresurser kan automation bidra till att bibehålla eller till och med stärka en organisations kapacitet och handlingskraft.

I vårt dagliga samarbete med kunder inom olika branscher och länder ser vi att utmaningarna visserligen varierar, men att många mönster återkommer. Växande dokumentflöden, ökande krav på regelefterlevnad och brist på kvalificerad arbetskraft skapar ett högt tryck på organisationer oavsett sektor. Effektiva dokument- och administrationsprocesser blir därför allt oftare en avgörande framgångsfaktor.

Offentlig sektor

Fler ärenden från medborgare trots personalbrist

Kommuner, regioner och myndigheter står inför en dubbel utmaning: en ökande arbetsbelastning och en åldrande personalstyrka. Många medarbetare ägnar dagligen en betydande del av sin arbetstid åt att skapa beslut, brev, projektdokument och informationsmaterial. Inom många offentliga organisationer har det under årens lopp vuxit fram komplexa IT-miljöer. Olika förvaltningar och avdelningar använder egna verksamhetssystem, processer och dokumentmallar. Detta innebär att hundratals eller till och med tusentals mallar ofta måste underhållas parallellt. Varje lagändring, ändring av grafisk profil eller justering av standardtexter medför ett omfattande administrativt arbete. Hanteringen och kvalitetssäkringen av dessa mallar blir därmed snabbt en stor utmaning som kräver mycket tid och personella resurser.

I många projekt som vi har medverkat i under de senaste åren har vi sett dessa utmaningar återkomma gång på gång, särskilt inom den offentliga sektorn. Historiskt framvuxna IT-landskap och ett stort antal specialiserade verksamhetssystem är där snarare regel än undantag. Att hålla mallar uppdaterade, enhetliga och juridiskt korrekta kräver därför betydande insatser.

Genom att centralisera mallhanteringen kan dokumentmallar administreras, standardiseras och underhållas på ett enhetligt och säkert sätt från en gemensam plattform. I kombination med automatiserad dokumentgenerering, där information hämtas direkt från anslutna verksamhetssystem, kan den manuella arbetsinsatsen minska avsevärt.

Resultatet är enhetliga dokument, kortare handläggningstider och en tydlig avlastning för medarbetarna, vilket ger dem mer tid att fokusera på medborgarnas individuella behov och frågor.

Försäkringsbranschen

Öka effektiviteten utan att behöva anställa mer personal

Dokument utgör kärnan i försäkringsbranschen. De fungerar som den juridiska grunden för avtal, reglerar ersättningsanspråk, dokumenterar överenskommelser och säkerställer transparens gentemot kunder och medarbetare. Felaktiga, ofullständiga eller inaktuella dokument kan få allvarliga konsekvenser, från missförstånd och förseningar till regelefterlevnadsrisker, ekonomiska förluster och minskat förtroende.

Försäkringsbolag producerar varje dag stora mängder dokument, bland annat försäkringsbrev, avtalsändringar, skadekorrespondens, informationsbrev och uppsägningsbekräftelser. Samtidigt förväntar sig kunderna snabba svar samt korrekt, tydlig och

personlig kommunikation. Detta innebär en utmaning för försäkringsbolagen, som behöver hantera stora dokumentvolymer effektivt samtidigt som de lever upp till höga krav på kvalitet, regelefterlevnad och service. Genom att automatisera dokumentskapandet och koppla samman relevanta datakällor kan processerna snabbas upp och antalet fel minskas. **På så sätt kan försäkringsbolag avsevärt öka sin produktivitet och samtidigt avlasta sina specialister från repetitiva arbetsuppgifter.**

Banksektorn

Mer rådgivning, mindre administration

Även inom banksektorn spelar dokument en avgörande roll. De säkerställer inte bara att rådgivningssamtal, avtal och finansiella transaktioner dokumenteras på ett juridiskt korrekt sätt, utan utgör också en viktig del av de krav som ställs av lagstiftare och tillsynsmyndigheter. Felaktiga eller ofullständiga dokument kan leda till brister i regelefterlevnaden, ökade risker, ansvarsfrågor och förlorat kundförtroende. Samtidigt måste banker upprätthålla höga kvalitetsstandarder och erbjuda sina kunder snabb, personlig och professionell service.

En betydande del av bankmedarbetarnas arbetstid ägnas dock åt administrativa uppgifter, såsom att upprätta avtal, rådgivningsrapporter, kreditdokumentation och kundkommunikation. Dessa arbetsmoment är ofta tidskrävande, innebär en risk för fel och tar resurser i anspråk som i stället skulle kunna användas för kundrådgivning. Genom att automatisera dokumentprocesser kan standarddokument genereras automatiskt, kunduppgifter hämtas direkt från befintliga system, obligatoriska texter hanteras centralt och godkännandeprocesser genomföras digitalt. Detta ökar dokumentens kvalitet och enhetlighet samtidigt som lagstadgade krav kan uppfyllas på ett mer tillförlitligt sätt.

Resultatet är att rådgivarna får mer tid för värdeskapande kundmöten, samtidigt som effektiviteten, servicekvaliteten och den juridiska säkerheten förbättras.

Hälso- och sjukvården

Mer tid för patienterna

Dokument är oumbärliga inom hälso- och sjukvården. De säkerställer en fullständig dokumentation av behandlingar, stödjer kommunikationen mellan olika yrkesgrupper och utgör grunden för fakturering, kvalitetssäkring och juridisk ansvarighet. Felaktiga eller ofullständiga dokument kan inte bara orsaka administrativa problem utan i värsta fall även påverka patientsäkerheten och vårdkvaliteten. Samtidigt står sjukhus,

kliniker och vårdinrättningar under hård press. Bristen på vårdpersonal ökar, medan kraven på dokumentation, rapportering och regelefterlevnad fortsätter att växa. Läkare, sjuksköterskor och andra medarbetare ägnar därför ofta flera timmar varje dag åt administrativa uppgifter, såsom att upprätta utskrivningsbrev, patientinformation, samtyckesblanketter samt en mängd olika kallelser och intyg.

Situationen blir ännu mer komplex för organisationer som driver flera sjukhus, vårdcentraler eller andra vårdenheter. I praktiken ser vi ofta organisationer där varje enhet över tid har utvecklat egna dokument, visuell design, standardtexter och mallar. Det som en gång framstod som en praktisk lösning leder i slutändan till ett svåröverskådligt landskap av dokumentmallar. Ändringar i lagstiftning, kvalitetskrav eller interna processer måste då genomföras parallellt på flera olika platser. Ofta råder det dessutom osäkerhet kring vilken mallversion som är aktuell eller vilken mall som används på respektive enhet.

Genom att centralisera mallhanteringen och automatisera dokumentprocesserna kan samtliga enheter använda samma godkända och uppdaterade mallar. Innehåll, obligatoriska texter och layouter hanteras centralt och är omedelbart tillgängliga för varje verksamhet. När dokument dessutom integreras med sjukhus-, vård- eller administrativa system kan patient- och journaluppgifter hämtas automatiskt. Detta eliminerar dubbelregistrering, minskar risken för fel och påskyndar processerna avsevärt.

Resultatet är högre dokumentkvalitet i hela organisationen, minskad administrativ belastning och mer tid för vårdens viktigaste uppgift: att ge patienter och vårdtagare bästa möjliga vård, behandling och stöd.

Slutsats

Bristen på kvalificerad arbetskraft kommer att fortsätta påverka organisationer även under de kommande åren. Samtidigt ökar förväntningarna från kunder, medborgare, patienter och affärspartners när det gäller snabbhet, servicekvalitet och felfria processer. Att hitta ny personal blir allt svårare och mer kostsamt. Därför blir det avgörande att använda de resurser som finns tillgängliga på ett så effektivt sätt som möjligt.

Dokumentautomation är betydligt mer än ett effektiviseringsprojekt. Det är ett strategiskt verktyg för att avlasta medarbetare från tidskrävande rutinuppgifter, förbättra dokumentens kvalitet och enhetlighet samt samtidigt säkerställa efterlevnaden av regelverk och compliancekrav.

Genom att automatisera återkommande processer kan organisationer minska arbetsbelastningen, förebygga fel och långsiktigt förbättra sin service och verksamhet. Exemplen från offentlig sektor, försäkring, bank och hälso- och sjukvård visar att pro-

cesserna skiljer sig mellan olika branscher, men att de bakomliggande utmaningarna är anmärkningsvärt lika. Överallt måste stora mängder dokument skapas, hanteras, uppdateras och hållas juridiskt korrekta. Överallt saknas tid för kärnverksamheten eftersom värdefulla resurser binds upp av manuella dokumentprocesser. Och överallt finns risken att föråldrade mallar, fragmenterade processer och mänskliga fel leder till ökade kostnader och risker.

Därför är fördelarna med dokumentautomation relevanta även för många andra branscher, från energibolag och bostadsföretag till utbildningsinstitutioner, industri och professionella tjänsteföretag. Den som automatiserar sina dokumentprocesser idag skapar utrymme för de arbetsuppgifter där mänsklig expertis, kreativitet och personliga kontakter verkligen gör skillnad.

På så sätt blir digitalisering inte bara ett sätt att arbeta mer effektivt, utan också en viktig byggsten för en framtidssäker organisation.

smart Documents

SmartDocuments Nordic AB
Anhaltsvägen 50 | SE-191 40 Sollentuna
info@smartdocuments.se
+46 70 6116503

www.smartdocuments.se