

Agenda



AI & Copilot i Uddevalla kommun

Information den 18 december 2024
Thore Andersson IT-strateg Uddevalla kommun



Läsarens - riktlinjer / Beredning

AI i Uddevalla

Copilot M365

Din digitala assistent



Vägen hit

Omvärd och interna förutsättningar

Aktiviteter vintern 2023, våren 2024

Findings

Aktiviteter hösten, vintern 2024

Planer för 2025 och framåt

Frågor



IT-avdelningen
Thore Andersson, IT-strateg
thore.andersson@uddevalla.se



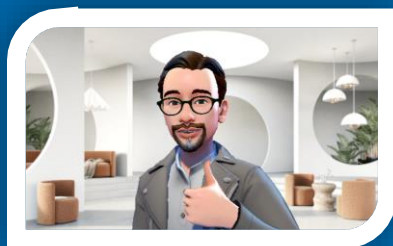
Läsarens - riktlinjer / Beredning



AI & Copilot i Uddevalla kommun

Information den 18 december 2024

Thore Andersson IT-strateg Uddevalla kommun





AI i Uddevalla



På gång i Uddevalla kommun



Copilot M365

- En digital assistent som hjälper medarbetare i Microsoft 365
- Finns i Officeverktygen och använder den data användaren har tillgång till
- Första offentliga verksamhet i västra Europa att få tillgång till Copilot via Microsoft EAP
- Avtal i oktober 2023
- 300 licenser för utvärdering fr.o.m. december 2023
- 80 EDU licenser fr.o.m. oktober 2024

Azure OpenAI Services

- Digital assistent för näringsliv, medborgare och medarbetare 24/7/365
- HSL-handboken
- Digitalisering av personalakter
- Tal till journal
- Samtal till journal
- Digital tolk
- Mer är på gång

Copilot Security

- Förhindra, hitta och åtgärda cyberangrepp

Vår syn på potentialen av AI



- Vi ser AI är en möjlighet för välfärdssamhället, säger både IT och kommunledningen
- Ett exempel är medicingivare, det är inte AI men det ökar självständigheten för brukarna och avlastar personalen
- Så även automatiserade myndighetsbeslut som installation av kamin



Tre frågor till Malin

AI - en möjlighet för välfärdssamhället

Uddevalla kommuns policy för AI



Antagen av KF den 10 april 2024

Policy för AI-system



Uddevalla kommun har satt upp följande policy för utformning och användning av AI-system inom den kommunala verksamheten.

§ 1 Rättvisa

AI-system ska utformas så att alla individer och grupper behandlas rättvist och jämlikt. Detta innebär att AI-system inte får diskriminera, utesluta eller skada någon på grund av deras identitet, bakgrund eller andra omständigheter. AI-system ska respektera människans värdighet och mångfald och främja social rättvisa och mänskliga rättigheter.

§ 2 Tillförlitlighet

AI-system ska vara tillförlitliga, säkra och trygga. Detta innebär att AI-system ska fungera som avsett, utan att orsaka skada eller störningar. AI-system ska vara robusta, motståndskraftiga och anpassningsbara till förändrade förhållanden och användarbehov. AI-system ska testas och verifieras med avseende på prestanda, kvalitet och noggrannhet.

§ 3 Integritet och säkerhet

AI-system ska utformas för att skydda användarnas integritet och upprätthålla säkerheten. Detta innebär att AI-system ska respektera användarnas samtycke, preferenser samt rättigheter till deras personuppgifter och information. AI-system ska skydda användardata och information från obehörig åtkomst, användning eller avslöjande. AI-system ska förebygga och mildra eventuella cyberattacker eller skadlig verksamhet.

§ 4 Inkludering och delaktighet

AI-system ska utformas så att de är tillgängliga och inkluderande för alla individer och grupper. Detta innebär att AI-system ska vara användarvänliga, begripliga och lyhörda för användarnas gensvar och synpunkter. AI-system ska vara kulturellt och kontextuellt lämpliga och tillgodose användarnas olika behov, förmågor och preferenser. AI-system ska möjliggöra deltagande och samarbete mellan användare och intressenter.

§ 5 Transparens

AI-system ska vara transparenta och förklarliga. Detta innebär att det ska finnas tydlig och meningsfull information om deras syfte, funktion och drift. Det ska finnas begripliga och relevanta förklaringar till AI-systemens beslut, åtgärder och resultat. Det ska finnas möjlighet för användare och intressenter att få tillgång till, granska och ifrågasätta sina data, sin information och sina processer.

§ 6 Ansvarighet

Människor ska vara ansvariga för AI-system och dess handlingar. Detta innebär att för varje AI-system ska det finnas tydliga och identifierbara roller, ansvarsområden och styrningsstrukturer. AI-system ska följa relevanta lagar, förordningar och etiska standarder. AI-system ska vara föremål för tillsyn, revision och utvärdering. Vid användning av AI-system ska det finnas mekanismer för prövning, gottgörelse och korrigering.

Användning av AI-system i tjänsten



Anvisningarna gäller för anställd personal, privata utförare och förtroendevalda, som nedan kollektivt benämns som användare, som använder AI-system i sin tjänsteutövning för Uddevalla kommuns räkning.

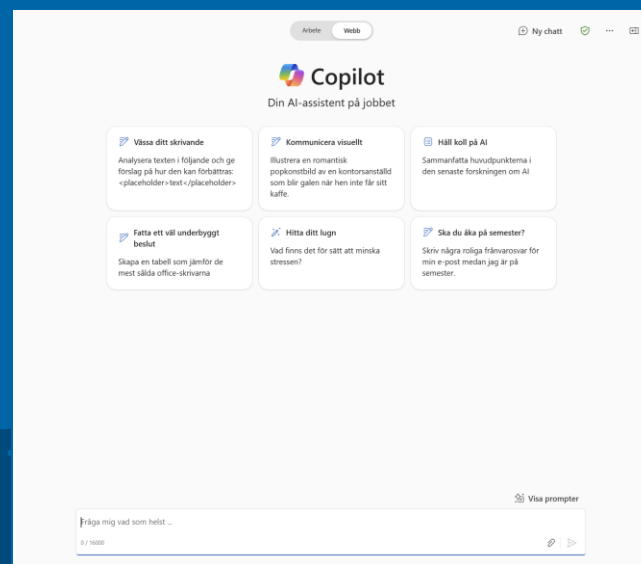
Alla användare är ansvariga för att använda Uddevalla kommuns beslutade AI-system på ett lagligt och hållbart sätt. För att lyckas med detta ska varje användare följa ett antal anvisningar:

- AI-system är ett arbetsverktyg och den som använder det är ansvarig för resultatet. Genom att granska, rätta och vid behov rapportera felaktigheter i den information som produceras vid användning av kommunens AI-system. Det är den enskilda användaren som är ansvarig för den information som presenteras med hjälp av kommunens AI-system.
- Alla användare ska vara noga med vilken information som de hanterar med hjälp av AI-system så att integritet och säkerhet upprätthålls.
- Publika AI-system får bara användas för information som är klassad som öppen och som t.ex. kan publiceras på www.uddevalla.se.
- Avvikelse, felaktigheter eller missbruk ska inrapporteras i kommunens ordinarie kanaler för incidentrapportering för informationssäkerhet och dataskydd.
- Vid utveckling av nya användningsområden av kommunens AI-system, såsom vid utveckling av applikationer eller nya integrationer mellan system med hjälp av AI, ska informationssäkerhet, IT-säkerhet, dataskydd samt kommunens värdegrund särskilt beaktas.



Copilot M365

Din digitala assistent

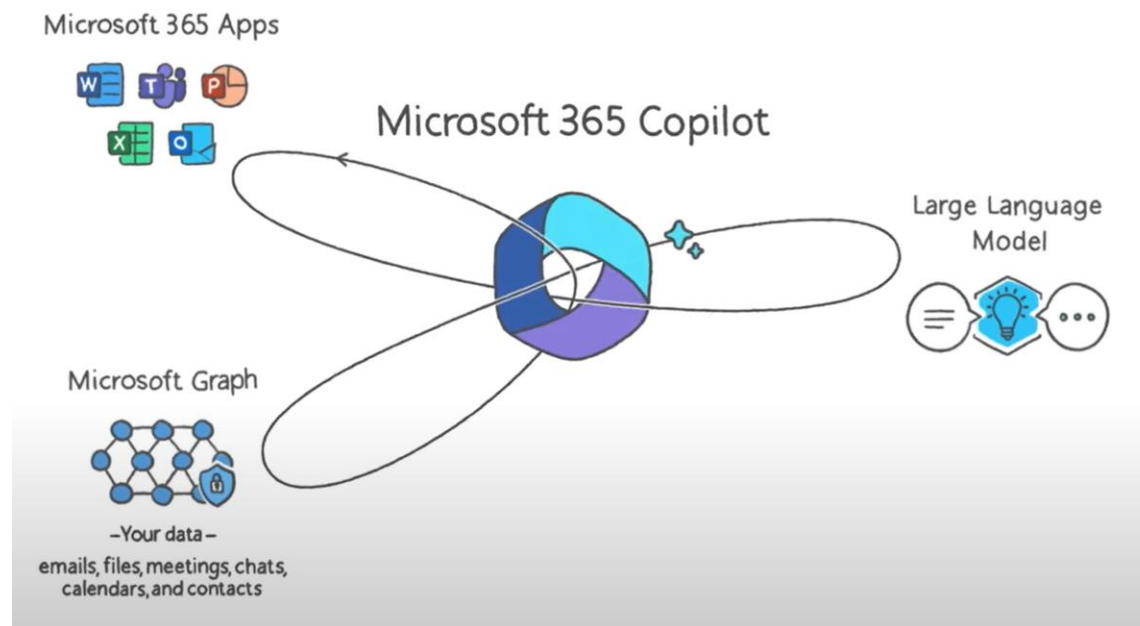


Copilot M365

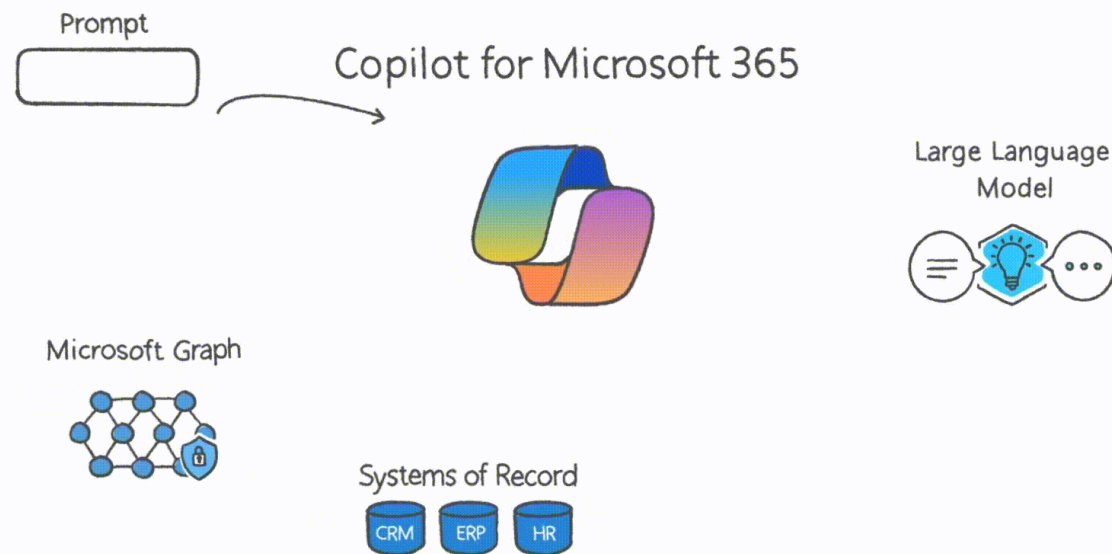


Copilot M365 är sömlöst integrerat i de mest använda apparna

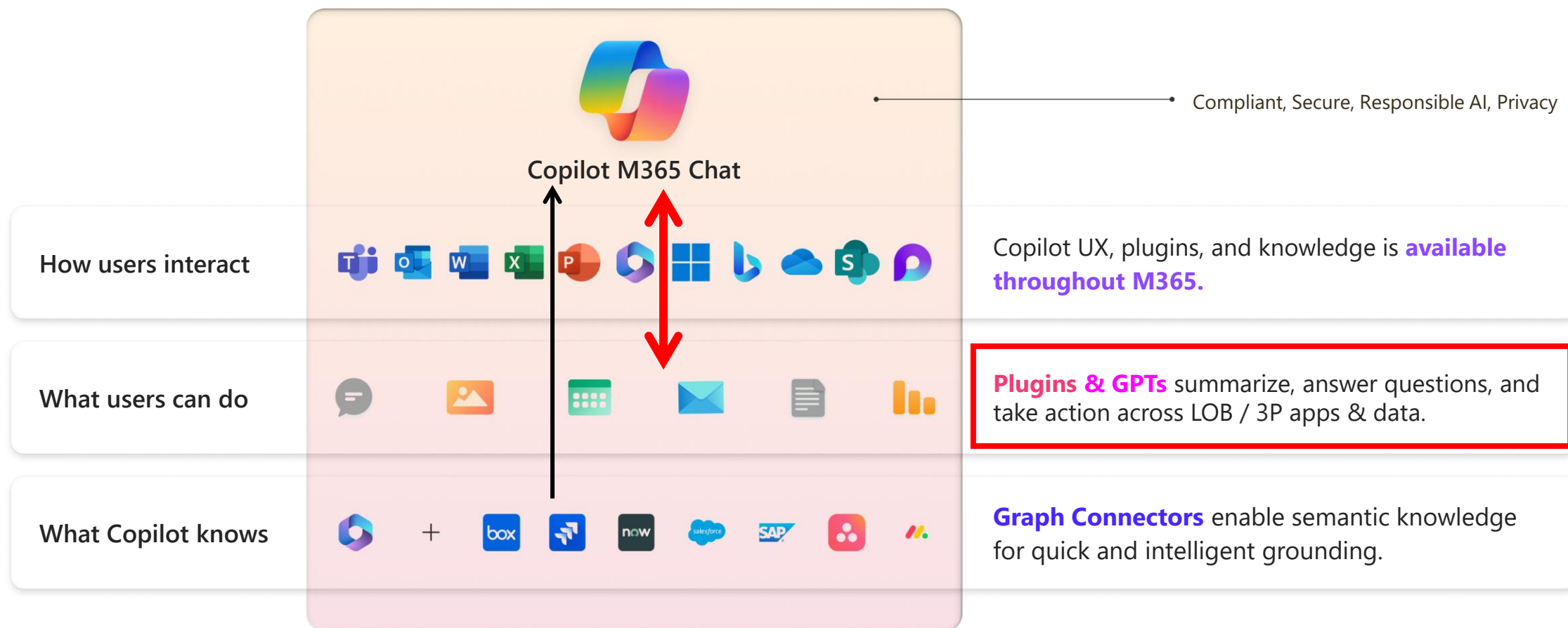
- **Copilot i Word** skriver, redigerar, sammanfattar och skapar
- **Copilot i PowerPoint** förenklar skapande av presentationer
- **Copilot i Excel** ger insikter, hittar korrelationer och skapar professionella datavisualiseringar
- **Copilot i Outlook** effektiviserar e-postkommunikationen
- **Copilot i Teams** transkribera i realtid och skapa att-göra-listor eller påminnelser utefter vad som sades på mötet
- **Copilot Business Chat** samlar data från dokument, presentationer, e-post, kalender, anteckningar och kontakter för att sammanfatta chattar, skriva e-post, hitta viktiga datum eller till och med skriva en plan baserad på andra projektfiler
- Mer kommer och bättre blir det



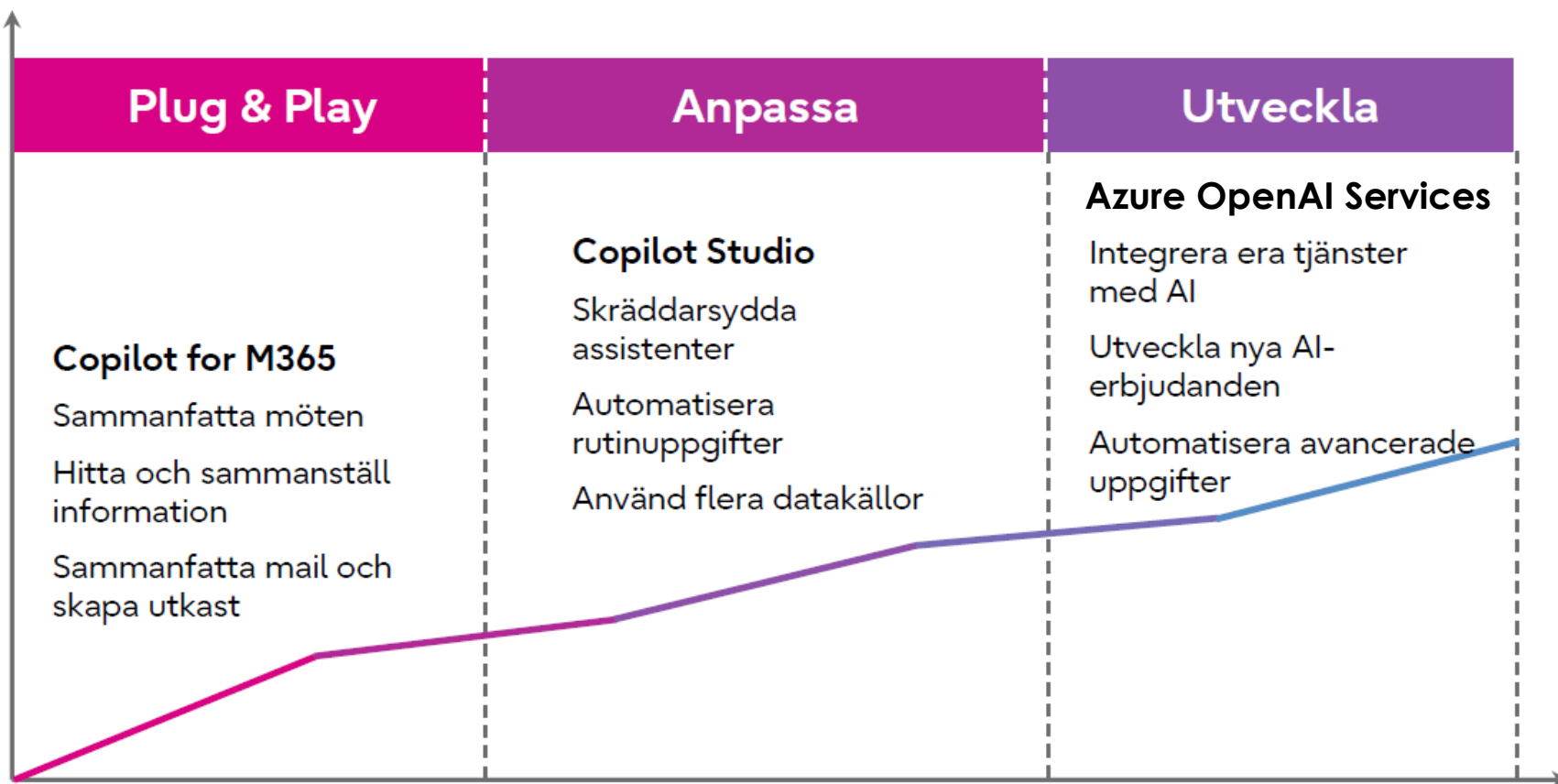
Copilot M365 och data i tredjepartssystem



Copilot M365 och utökningsbarhet



AI-resan



Vägen hit

Omvärld och interna förutsättningar



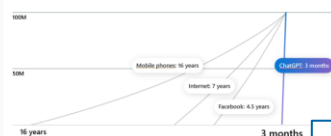
Omvärlden



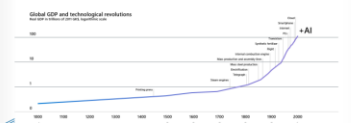
AI-teknologi och påverkan



AI-teknologin är här
Tiden att nå 100 miljoner användare



Och effekten är på riktigt



AI:s påverkan

- Organisationer måste investera i AI-drivna lösningar för att förbli konkurrenskraftiga.
- Arbetstagare måste utveckla nya färdigheter för att anpassas till AI.

Källa: Modern Work Trend Index Report

En ny allians mellan AI & anställda



Kundtjänst

Skapad: 27 feb. 2024

Klarnas AI-assistent hanterar två tredjedelar av kundservicechattarna redan under sin första månad



Klarna

Klarna har också sett en enorm förbättring i kommunikationen med lokala leverantörer och expanderat till fler marknader tack vare AI-assistentens breda spridning.
Klarnas AI-assistent hanterar två tredjedelar av kundservicechattarna redan under sin första månad

AI-kommissionens

Färdplan för Sverige



AI-kommissionens rapport



Nyckelområden

- Ledarskap och strategi:
Tydlig nationell samordning behövs
- Ett AI-ekosystem:
Data, infrastruktur och kompetens som bas
- Offentlig sektor:
AI som lösning för välfärdens utmaningar

Advokattjänster



Utmaningen i början blir naturligtvis att du ska lära dig hantera ditt nuvarande arbetsverktyg på ett helt nytt sätt.

Det är som att någon skulle säga till dig att "du har borstat fänderna så här i hela ditt liv, men nu ska vi tänka om helt".

Insikter från **advokattiman Vinge** som använder generativ AI.
<http://www.volster.se/artikel/2024/02/insikter-fran-advokattiman-som-anvander-generativ-ai/>

AI:s påverkan på våra jobb



Cyberangrepp



GPT-4 används i studie för att autonomt hacka webbplatser utan tidigare kännedom om dem eller eventuella sårbarheter.

Studien visar att stora språkmodeller (LLMs) nu kan agera autonomt och hacka webbplatser, genomföra komplexa uppgifter som blind databasschemautdragning och SQL-injektioner utan mänsklig återkoppling.

Detta är möjligt tack vare avancerade modeller som GPT-4, till skillnad från befintliga öppna källkodsmodeller.

Forskarna belyser GPT-4:s förmåga att autonomt upptäcka sårbarheter på webbplatser, vilket väcker frågor om den utbredda användningen av LLMs inom cybersäkerhet.

För mer information, besök <https://arxiv.org/abs/2402.06664>

Hantering av personuppgifter i amerikanska molntjänster



- Integritetsskyddsmyndigheten (IMY), EU-kommisionens adekvansbeslut och EU-US Data Privacy Framework
 - Den 10 juli 2023 fattade EU-kommissionen ett adekvansbeslut, vars innebörd är att den amerikanska hanteringen av personuppgifter nu är att bedöma som tillräcklig och därmed bedöms det att personuppgifter åtnjuter ett skydd som är likvärdigt med GDPR.
 - Detta adekvansbeslut grundas i ramverket "EU-US Data Privacy Framework" (DPF), vilken innebär att amerikanska bolag som är anslutna till ett regelverk och med implementerade integritetsskyddsåtgärder, anses kunna ge samma skydd för personuppgifter i USA som inom EU.



GDPR!

Interna förutsättningar



- Modiga ledare som vill, kunniga medarbetare som gör, samarbete med verksamheten
 - Göra, lära, utvärdera och påverka
 - Inte fastna i förstudier och nyttokalkyler
- Plattformstänk
 - Identitet, data, enheter, datanät och utveckling
- Använt M365 "fullt ut" sedan 2018
 - Tidigt rustade för pandemi och distansarbete
 - (Sam-)arbete där du är med moderna verktyg
 - AlwaysOn VPN
 - SurfaceHub:ar, AirServers och Teams Rooms





Aktiviteter vintern 2023, våren 2024



Uppstart



- Projektgrupp
 - IT och Microsoft
 - Tekniska förutsättningar
- 30 handplockade entusiaster
 - Engelsk version av Copilot
 - Svensk version av Art-of the Possible
 - Testa på egen hand
 - Samverkan via Teams, CopilotCoE
- 300 användare utvalda från olika yrkeskategorier
 - Både positiva och skeptiker



Kick-off för alla Copilot-användare den 4 och 5 april 2024



#1

- Introduktion
- Varför Copilot i Uddevalla kommun
- Eko i omvärlden
- Policy för AI i Uddevalla kommun

#2

- Övergripande om AI
- Ansvarsfull AI
- Hur hjälper Copilot dig?
- Översikt funktioner i Copilot
- Hur du promptar

#3

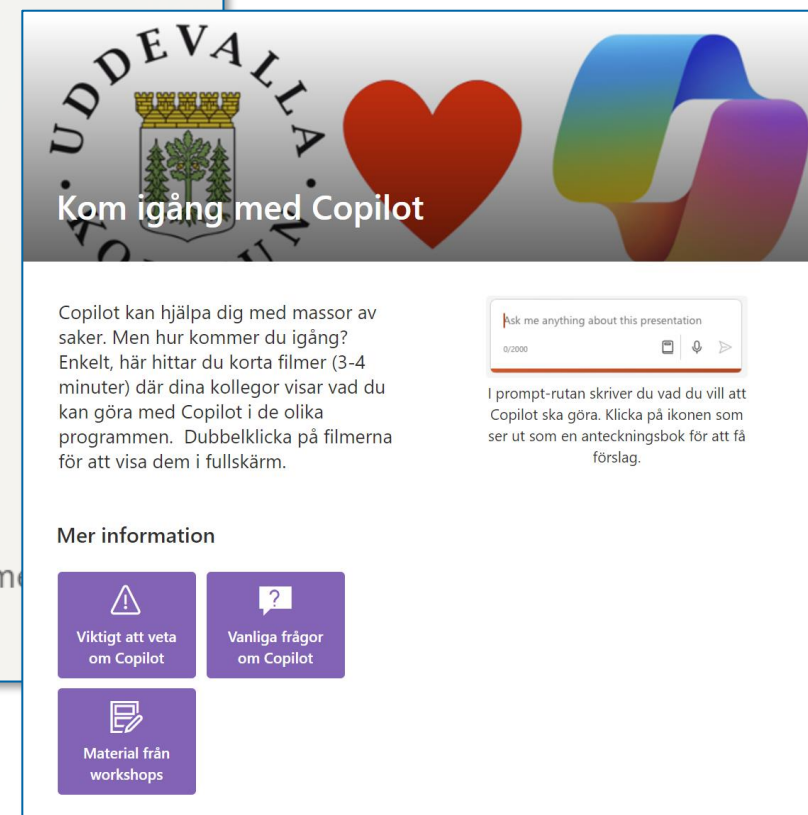
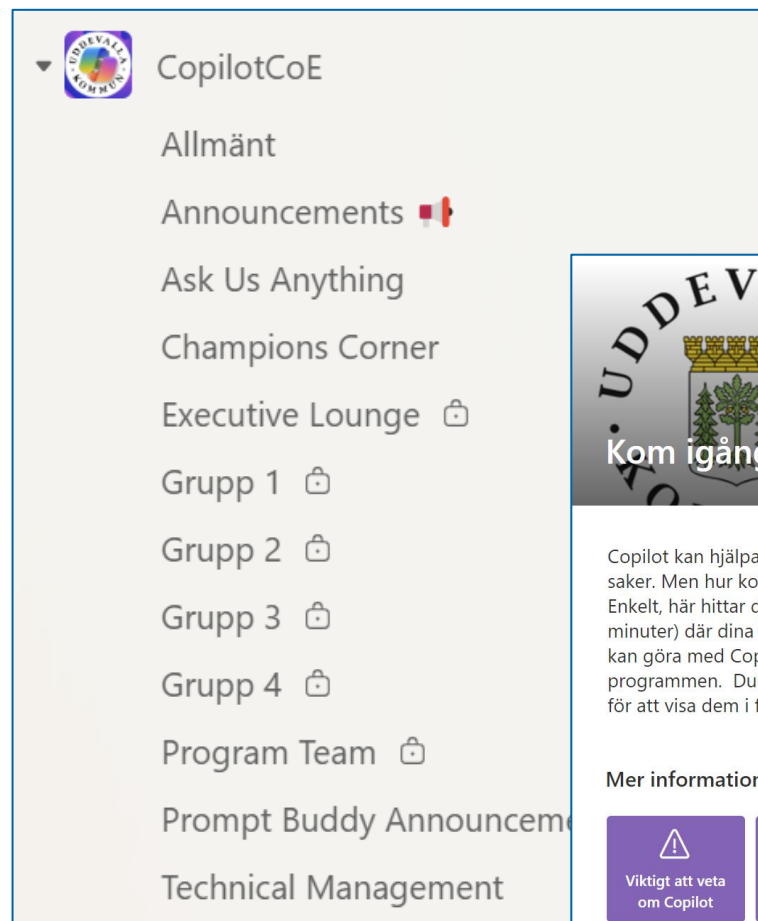
- Var du hittar mer stöd
- Uppföljning
- Q&A
- Sammanfattning



CopilotCoE - en Teams-plats för hjälp och stöd



- Nyheter om Copilot
- Skriv frågor och hjälpa andra
- Champions - här för att hjälpa
- 12 kortfilmer och FAQ
- Inspelade möten
- Prompt Buddy - dela med sig av bra promptar
- Material från workshops och labbar



Schema för workshops Copilot M365 april – juni 2024



Digitalt möte via Teamskanal i CopilotCoE

Ämne	Antal tillfälle (30 min)
Copilot i Word	3
Copilot i PowerPoint	2
Copilot i Excel	2
Copilot i Outlook	2
Copilot i Teamsmöte	3
Copilot för M365 Chat & Edge	3

Scenario workshops 5 juni 2024

Ta fram scenarion för hur vi kan jobba smartare med Copilot



Förberedelser

- Fundera ut 5-10 typiska arbetsuppgifter som du gör varje vecka
- Beskriv uppgiften:
 - Hur många gånger utförs den i veckan
 - Hur lång tid det varje gång
- Skriv ned och skriv ut
- Ta med dig utskriften till workshopen



117 idéer!

exobe

Uppföljning



UPPMANAR ALLA ATT VARA AKTIVA.
ALLA HJÄLPER TILL ATT UTVÄRDERA
NYTTAN!



VI FÖLJER UPP MED ENKÄTER OCH
FRÅGOR FÖR ATT TA REDA PÅ HUR
DE UPPLEVER COPILOT



VI MÄTER NYTTJANDET MED VIVA
INSIGHTS DASHBOARD

Findings



AI - ett nytt sätt att arbeta



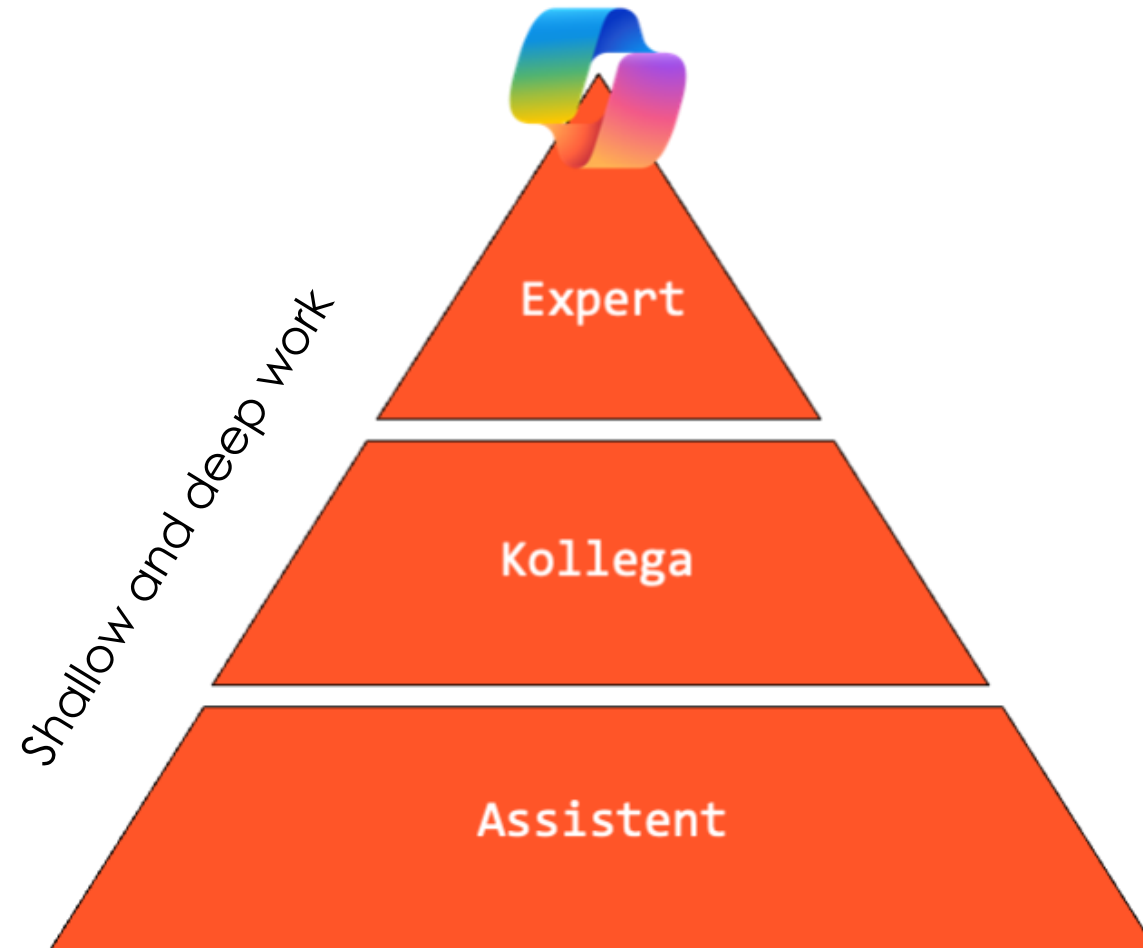
Få ett försprång när det gäller kvalitet – så att du kan spendera tid där det är viktigt.



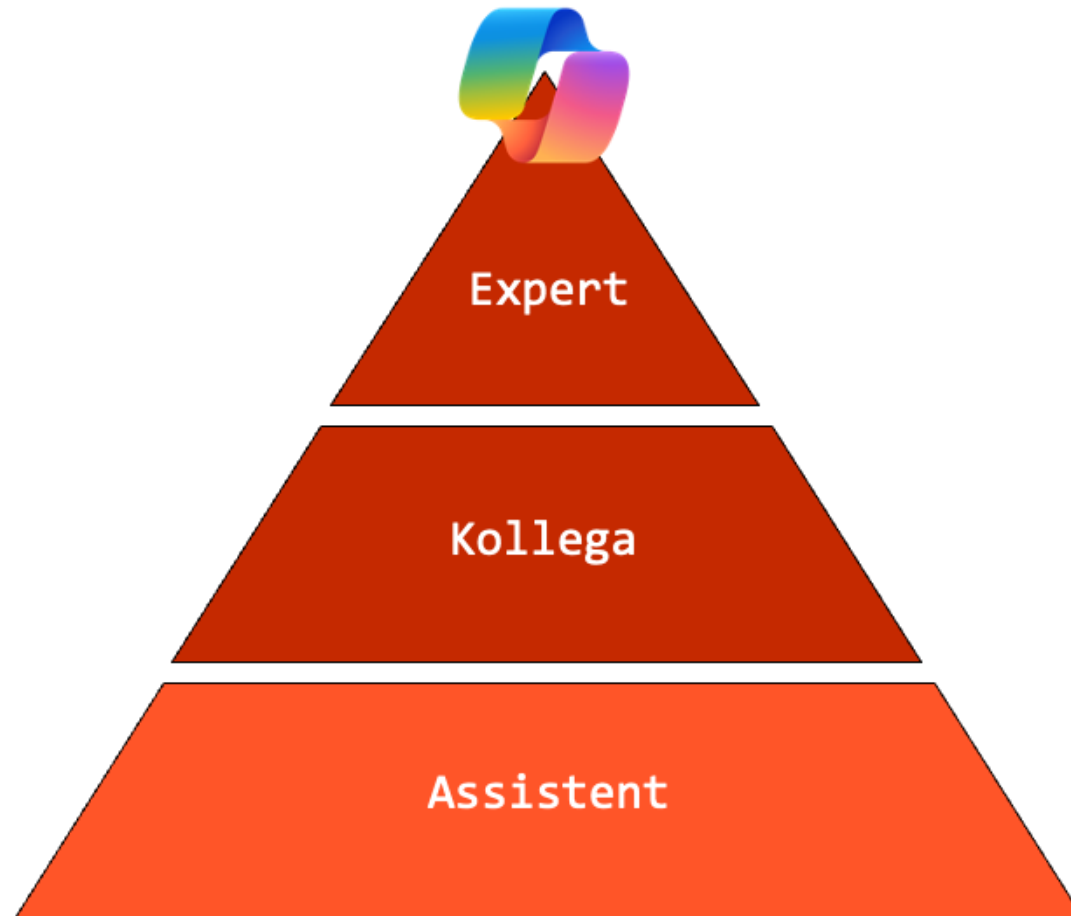
Copilot gör 80 % av grovjobbet, du gör finjusteringarna.



Påverkar hur vi kan jobba

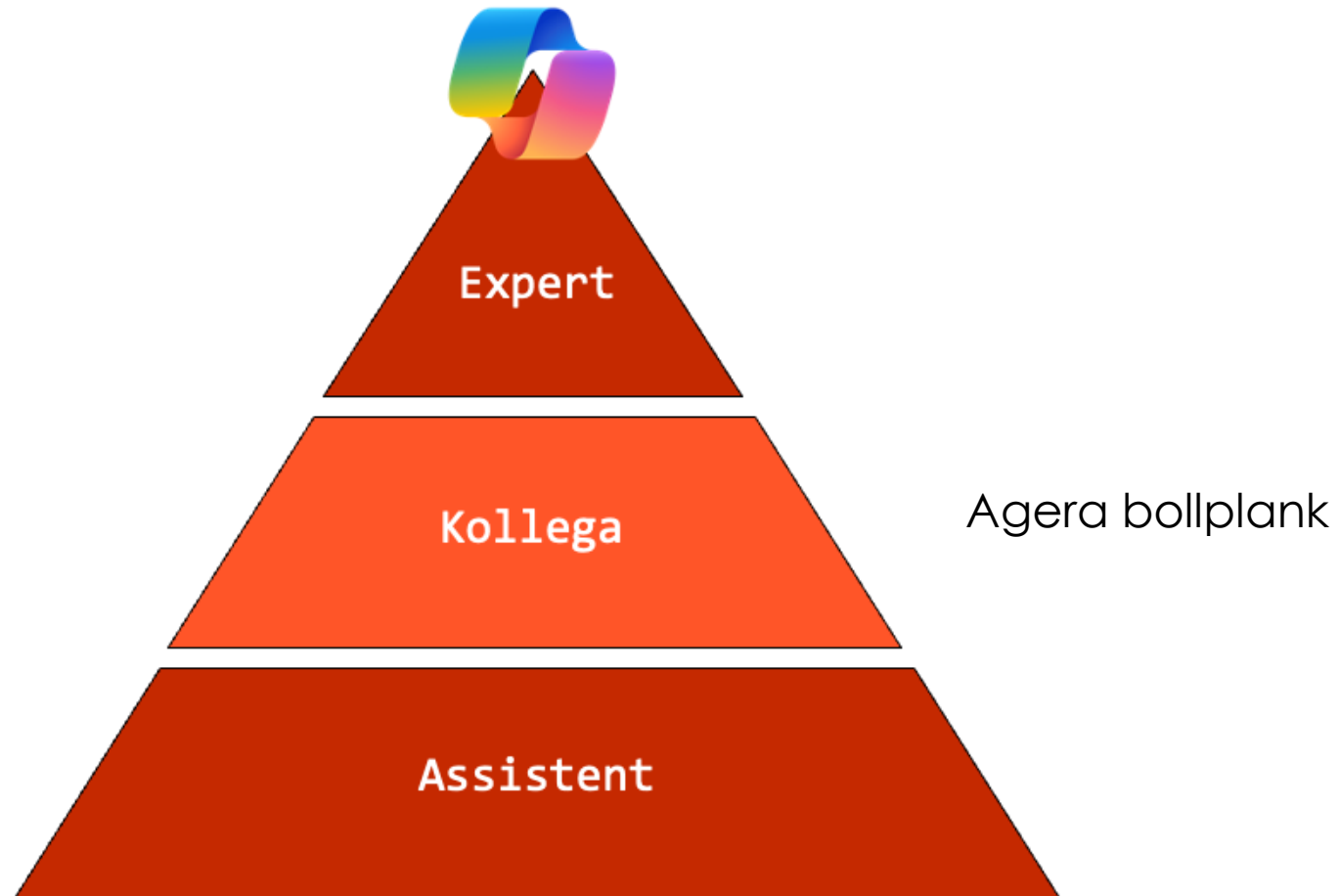


Påverkar hur vi kan jobba

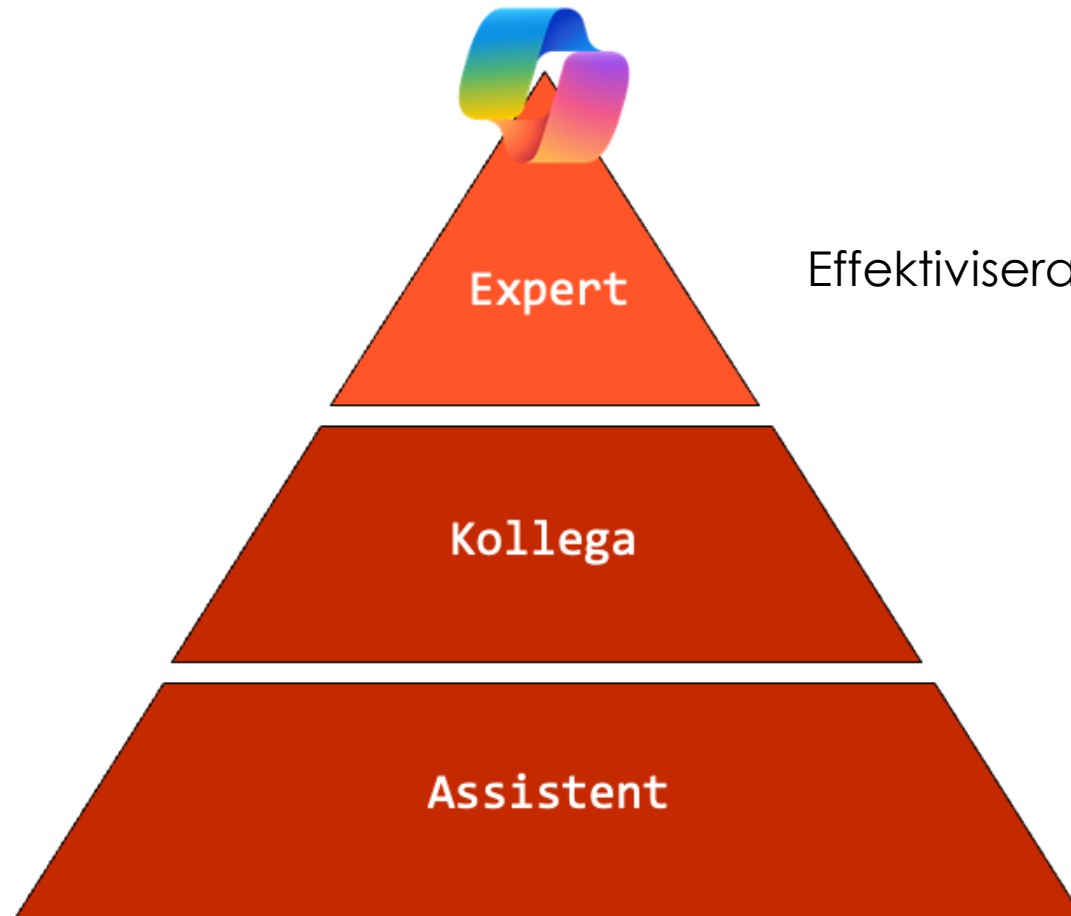


Utför dina grundläggande uppgifter

Påverkar hur vi kan jobba



Påverkar hur vi kan jobba



Effektivisera och automatisera arbetsflöden

Findings



- AI gör att vi kan använda våra digitala verktyg på ett nytt sätt
 - Vi behöver dock tänka om då vi i många fall använder nya verktyg på samma sätt som de gamla, t.ex. Outlook vs. Teams
 - Tänk "AI First"
- Nyttor
 - Individuell nytta utifrån roll och personliga färdigheter
 - Spar tid, bli mer produktiv
 - Ökar kvaliteten
 - Ökar kreativiteten
 - Gör det svåra enklare
- Tänk på
 - Ha ordning på din data
 - Tänk på säkerheten
 - Var aktiv, kickstarta användarna
 - No limits, var lika ohämmad som en 3-åring när du promptar
- Skugg-IT
 - Minskar användning av publika tjänster med känslig information
- Det största som hänt sedan Internet
 - Starkt beroendeframkallande
 - Mer kommer och bättre blir det

Avkastning på investeringen, ROI?



- Kan du spara två timmar i månaden är licensen betalt
- Men vad använder du dessa timmar till?
- Prata hellre om Return on Employee än Return On Investment, ROI
- En attraktiv arbetsgivare
- Bra förutsättningar och moderna arbetssätt är ett sätt att behålla och utveckla anställda och så att de trivs och är produktiva



Aktiviteter hösten, vintern 2024



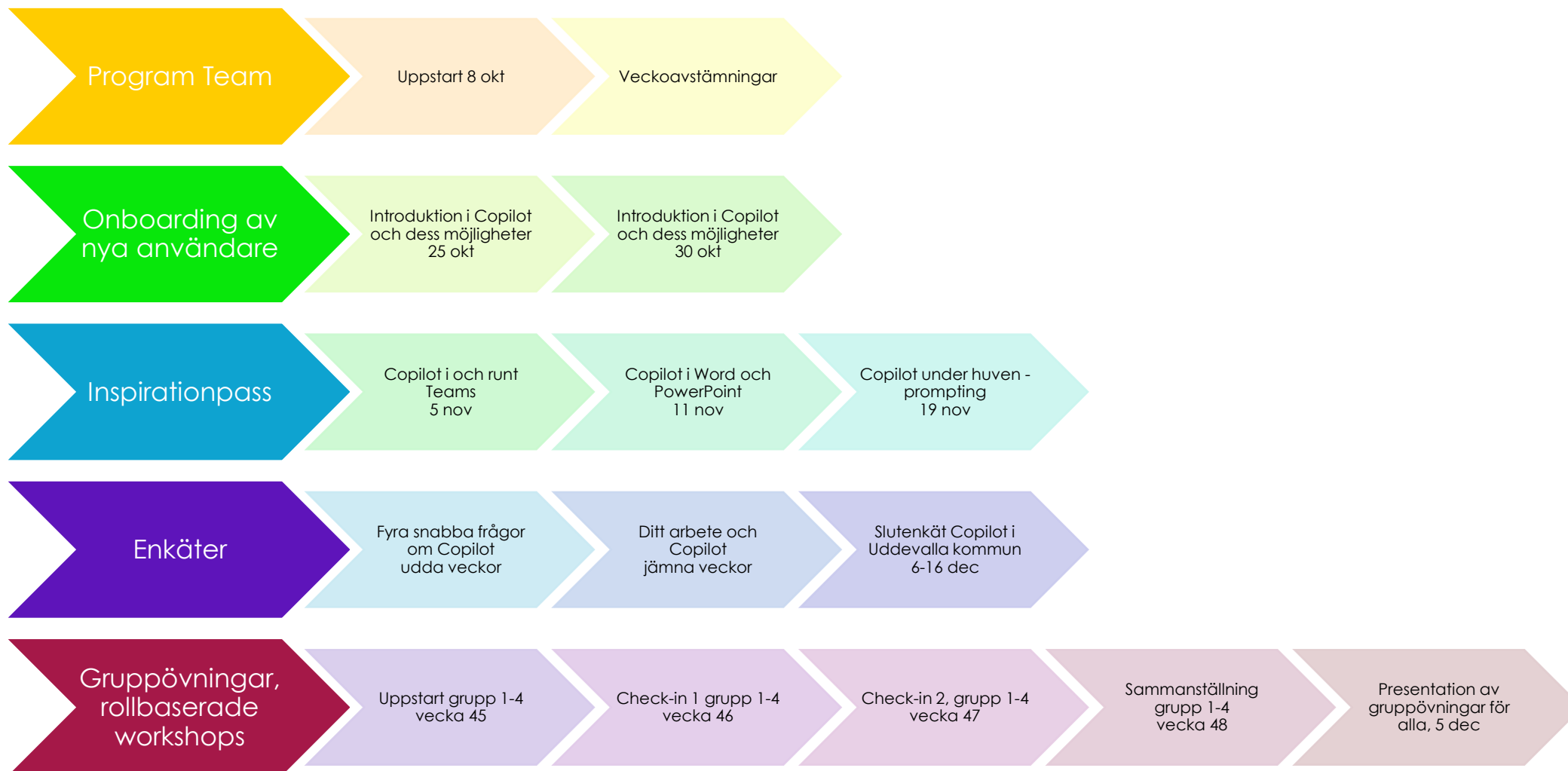
Hösten, vintern 2024



- Onboardning av nya användare
- Rollbaserade workshops för olika yrkeskategorier som HR-specialister, ekonomer, etc.
- Få med chefsledet, t.ex. att använda Copilot för mötes- och e-posthantering
- Ta fram business case för att räkna på nyttan
- Fatta beslut om licensbehovet för 2025



Aktivitets- och tidsplan



Gruppövningar, rollbaserade workshops



Uppgift

- "Vilka är typiska arbetsuppgifter för min roll som är antingen stora, ofta förekommande eller både och?"

Grupper

1. Administratörer och socialsekreterare
2. Samhällsplanerare och ingenjörer
3. Handläggare och systemutvecklare
4. Ledning och rektor

Syfte gruppövningar

Syfte

Denna djupdykningsserie är utformad för att hjälpa olika roller att gå **bortom individuella användningsområden** av Copilot och istället utforska hur verktyget kan stödja **större rollspecifika arbetsuppgifter**. Genom att tillsammans fokusera på en vanligt förekommande arbetsuppgift för respektive grupp identifierar och utforskar vi hur Copilot kan bidra till effektivisering, samarbete och utveckling av nya arbetssätt inom respektive roll.

Mål

- Dokumenterad rollspecifik nytta
- Referensmaterial inför fortsatt utrullning av Copilot
- Identifierade potentiella områden för vidareutveckling (Agents etc.)
- Skapa djupare förståelse och lärande vid sidan av inspirationspassen

Gruppövningar, rollbaserade workshops

Resultat



Transkribering av kontrollbesök – Per Heydorn



Arbetsuppgift

Utföra kontrollbesök.
Vid kontrollbesök inhämta information från verksamheter och bedöma underlaget för att säkerställa att lagkrav efterlevs.
Skriva inspektionsrapporter

Transkribering av möten, eht, rektorsmöte, elevsamtal – Marika Delvret



Arbetsuppgift

Beskriv arbetsuppgiften. Möte med eht när vi har elevhälsostrategiskt möte. Både därefter om sammanfattning av mötet och en lista med vad vi behöver arbeta vidare med framåt, uppgifter

Sammanställa, sortera och sammanfatta - Åsa



Arbetsuppgift

Att sortera och dela upp dokument som förts över från gemensam katalog i Word till gemensam kanal i Teams. Uppdelningen bestod i att se över vilka dokument som hörde till vårt verksamhetssystem och vilka dokument som hade med handläggning, dokumentation och annat användbart material, att göra. Det var väldigt många separata filer vilket gjorde det svårt att hitta samt att det fanns olika versioner med ungefär samma information. I samband med överföringen så blandades det lite hej vilt vilket förvärrade det ännu mer. Vissa dokument var också omfattande vilket gjorde att man drog sig för att läsa. Förhoppningen är nu, när de är uppdelade i två större dokument med innehållsförteckning, att handläggarna ska hitta lättare på egen hand och att det ska bli lättare att hålla materialet uppdaterat.

Effektiv e-post hantering med co-pilot i Outlook – Malin



Arbetsuppgift

Använda Copilot för att förbättra e-posthanteringen och säkerställa att viktig information alltid är tillgänglig.

EWP-Fusion - Monica, Ulrika & Matteus



Arbetsuppgift

Skapa en PowerPoint utifrån information sammanställd i både word- och excel dokument. Information inhämtas med hjälp av Copilot utifrån tillgänglig information internt och på webben.

AJ: Skapa PPT baserat på Excel och Word



Arbetsuppgift

Skapa en PowerPoint utifrån information som hämtats in via Microsoft Forms till Excel. Informationen sammanställdes med hjälp av Copilot i Word.

Sök, sammanställ, svar - Camilla



Arbetsuppgift

Besvara inkommande synpunkter/ansökningar/ansökningar
Inkommande - Sökning - sammanställning - svar

Skapa PPT från Wordfil med hjälp av Copilot – Anders



Arbetsuppgift

Skapa en Power-point som på ett enkelt sätt beskriver vad Bestämmelser om tilläggsbelopp/extra ordinarie stöd innebär.

Utmanningar

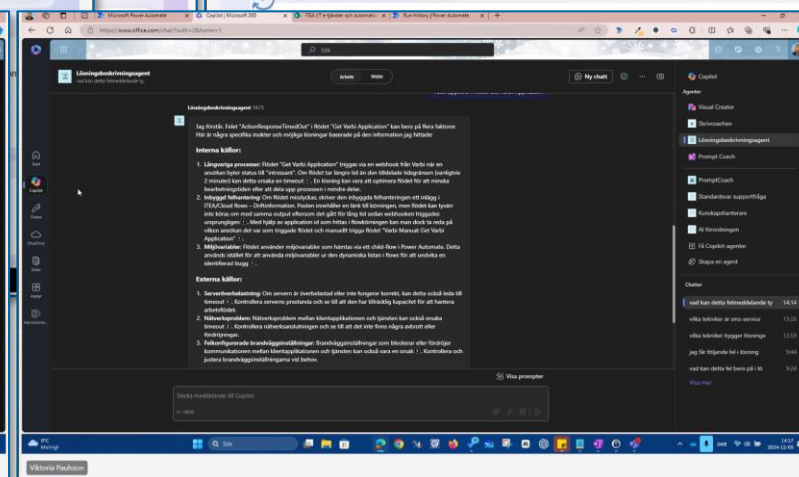
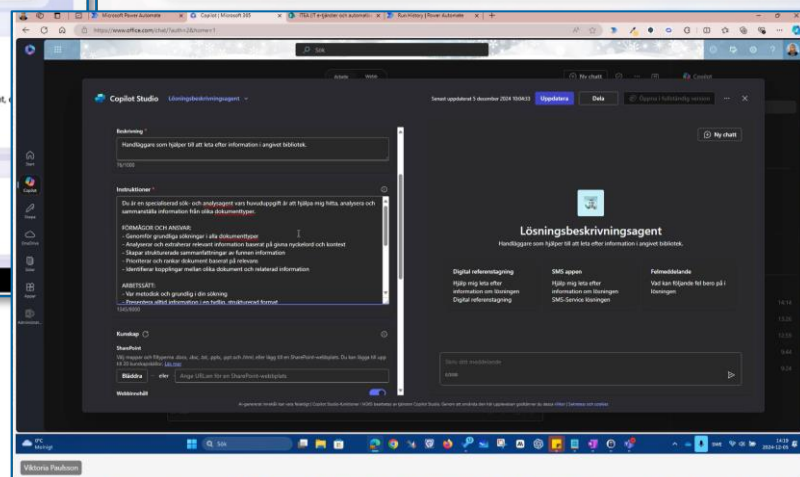
Hitta snabba och utförliga svar.
Finns det tidigare svar?
Finns det någon ytterligare information?

Copilot

Började först med att bara skriva Farthinder? i Teams. Sökning skedde i dokument, e-post och i kalender.
Resultatet blev en kortfattad beskrivning av farthinder.
Görde sökning på Farthinder? i Word.
Resultatet blev ett mer utförligare och bra uppställt svar utifrån dokument, post och kalender.

Värde

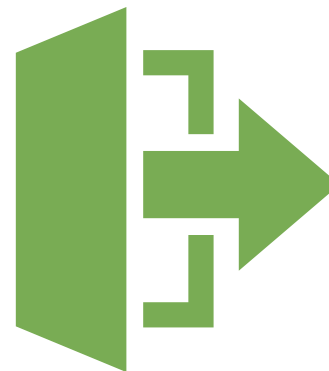
Tidsbesparande
Förslag på text som är mycket användbart
Enhetliga svar. Hämtar tidigare svar som getts.
Kvalitetssäkrade svar.
Ett informativt svar ger möjligtvis inte fler frågor



Slutenkät



Resultat



Kommer strax



Avkastning på investeringen, ROI!



Summering från Viva Insights Copilot Dashboard

Copilot M365			
Tidperiod, veckor	4 7 nov-4 dec 2024		
Antal licenser	380		
Aktiva användare	326	86%	
Copilot-åtgärder som vidtagits	6 563		
Assisterad Copilot-timmar	711		
Copilot-assisterat värde, kr	355 500	Timtaxa	500 kr
Besparing			
Per användare o. månad		Totalt per år	
2,2 timmar		8 532 timmar	
1 090,5 kr		4 266 000 kr	

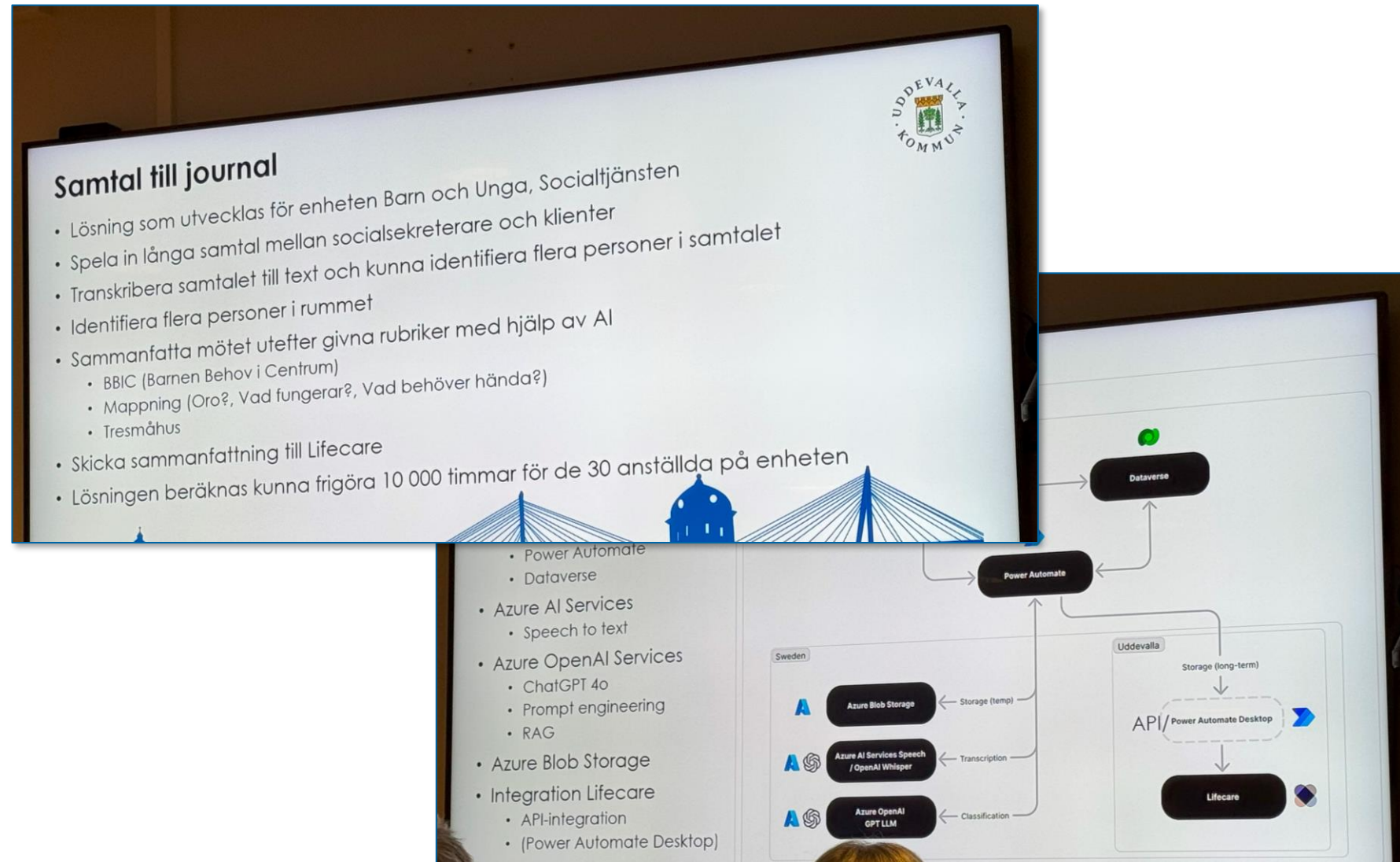
Slutenkät visar en besparing på X timmar/användare o. månad

Avkastning på investeringen, ROI!



Samtal till journal

- Frigör 10 000 timmar på 30 anställda





Planer för 2025 och framåt



2025 och framåt



Copilot

- Öka kunskapen och användningen
- Licensbehovet

AI-projekt

- Agenter
- Andra tillämpningar





Frågor





IT-avdelningen
Thore Andersson, IT-strateg
thore.andersson@uddevalla.se

