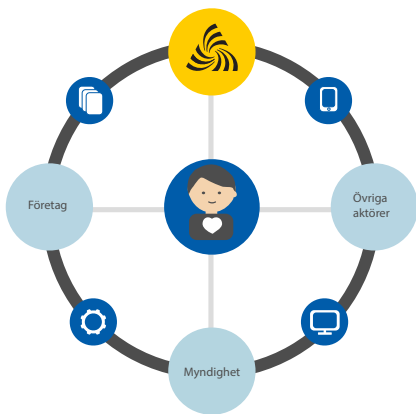


Skatteverkets digitala agenda

Ambitionsnivå med sikte på 2020



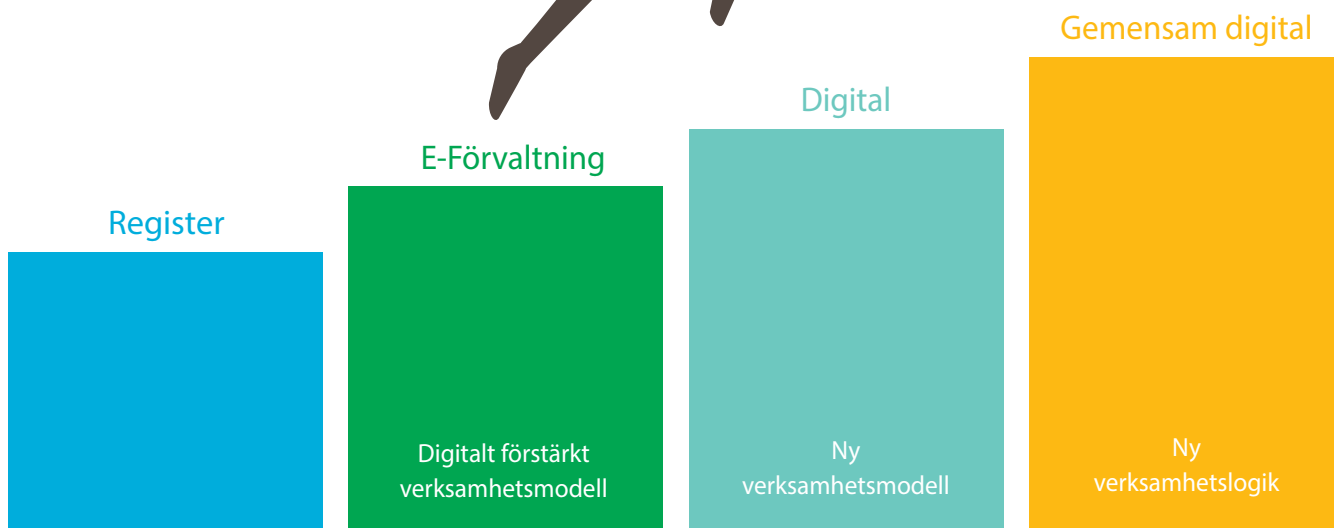
Tillsammans med andra digitaliserar vi Sverige



Privatpersoner och företag upplever enkla, intuitiva och individanpassade tjänster



Digitala möjligheter används för att förebygga fel och motverka fusk och brott



2015

2016

Styrning, kompetens och ledarskap

- Planeringshorisont
- Flexibilitet
- Ansvar för kundens upplevelse
- Digital kompetens
- Organisationsöverskridande
- Tvärfunktionellt
- Mod
- Tillit
- Digitalt ledarskap



Tjänsteperspektiv och direkt nytta till kund

- Snabbare utveckling
- Digitala tjänster
- Automatisering utifrån kundens process
- Användarupplevelse i fokus
- Personaliserat
- Helhetsperspektiv
- Interaktion
- Trygghet



Förutsättningsskapande teknik, säkerhet och lagstiftning

- Möjliggörande teknik och arkitektur, externt som internt
- Integrationsplattform
- CXP (Customer Experience Platform)
- Tillgängliggöra genom öppna API:er
- Säkerhets- och behörighetslösningar
- Möjliggörande lagstiftning
- Integritet



Samarbete och arbetssätt

- Kundens behov
- Tillsammans
- Partners
- Teamarbete
- Tjänstedesign
- Innovation
- Iterativt
- Ekosystem
- Korta projekt



Avancerad kontroll och användning av data

- Avancerad dataanalys
- Artificiell intelligens
- Realtidsanalys
- Digitaliserade informationskedjor
- Avancerad kontroll
- Kontroll av system
- Data som strategisk tillgång



2020

2025

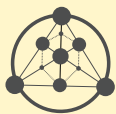
2030

2035

2040

2020

- Tillsammans med andra digitaliserar vi Sverige
- Privatpersoner och företag upplever enkla, intuitiva och individanpassade tjänster
- Digitala möjligheter används för att förebygga fel och motverka fusk och brott



Styrning, kompetens och ledarskap

- Styrning och organisation bidrar till en miljö som stödjer experimentering och digitalisering
- Incitament och mål stödjer utveckling av digitala tjänster och digital kontrollverksamhet
- Ansvar för kundens upplevelse och skydd mot illojal konkurrens är tydligt i organisationen
- Det finns en förbättrad balans mellan innovation och effektivisering
- Planering och uppföljning är anpassat för en mer flexibel verksamhet
- Utvecklingsverksamheten präglas av förändringsförmåga
- Arbete i tvärfunktionella team har ökat och arbetet med tjänsteutveckling bedrivs organisationsöverskridande
- Det finns välfungerande former för kompetensförsörjning och utveckling av digital kompetens
- Det finns en utvecklad förmåga till förändras och befinna sig i ständig förändring
- Ledarskapet stödjer och driver digitalisering.
- Det finns tillit till medarbetarens förmåga
- Alla har en förståelse för att vara en del i ett större ekosystem



Samarbete och arbetsätt

- Metoder och arbetsätt i utvecklingsverksamheten stödjer tjänsteperspektivet
- Vi arbetar med tjänstedesign och dataanalys
- Arbetet bedrivs i första hand agilt och iterativt
- Det finns förutsättningar för effektivt teamarbete
- Utvecklingstid förkortas med kortare projekt med tätare leveranser
- Vi är snabba på att realisera nya behov
- Innovationsförmågan har ökat, vi testar och experimenterar
- Vi tillhandahåller öppna API:er så att vi tillsammans med andra utvecklar tjänster
- Vi har utvecklat samarbete och arbete med våra partner
- Vi har förmåga att upphandla tjänster



Tjänsteutveckling och direkt nytta till kund

- Kund- och användarupplevelsen samt skydd mot illojal konkurrens är central i verksamhetsutvecklingen
- Kunden deltar i utveckling och test av nya och förbättrade tjänster
- Vi automatiserar utifrån kunders process, där det är lämpligt och möjligt
- Vi har blivit bättre på att skapa insikter utifrån kunders behov
- Kundens behov är en viktig del av vår prioritering
- Kommunikation och tjänster utgår från kunder
- Kundupplevelsen är individuell och heltäckande



Avancerad kontroll och användning av data

- Data ses som en strategisk resurs i verksamheten och vi har en väl fungerande informationsförsörjning
- Verktyg för avancerad dataanalys ligger i framkant och ses som en tillgång och möjlighet att attrahera rätt kompetens
- Användning av avancerad dataanalys ökar inom både tjänsteutvecklingen och kontrollverksamheten
- Insikt om kunders behov och upplevelse fås genom avancerad analys
- av beteende och interaktioner
- Realtidsanalys används för att följa beteenden och hitta nya möjligheter
- Vi utgår från digitala möjligheter för att utveckla verksamheten
- Digitaliserade informationskedjor möjliggör förflyttning från enklare kontroller till mer avancerade kontroller



Förutsättningsskapande teknik, säkerhet och lagstiftning

- Vi har möjliggörande teknik för digitalisering som gör det enklare både för oss själva och för våra kunder
- Vi har plattform och arkitektur som möjliggör personligt möte och snabb utvecklingstakt
- Vi har integrationsplattform som gör det lätt att få tillgång till rätt information
- Applikationer har klassificerats utifrån framtida behov och är en del i ett ekosystem
- Möjliggöra tillgängligheten av information
- Genom öppna API:er möjliggöra skapande av digitala tjänster
- Säkerhetslösningar möjliggör snabb och kunddriven utveckling
- Lagstiftning och tolkningar stödjer digital utveckling

Förhållningssätt



Möjliggör värde för kunden



Fokusera. Åstadkom mer



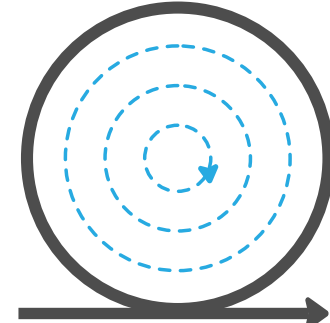
Gör det svåra jobbet att göra saker enkla



Låt designen utgå från data



Arbeta tillsammans, det blir roligare då



Gör. Testa. Gör sen om igen