

AI-baserad automatisering i leverantörsfakturahantering

**En kvalitativ studie om implementeringens
effekter på noggrannhet och effektivitet i små
svenska företag**

Av: Ilias Artan och Axel Grahn

Handledare: Natallia Pashkevich
Södertörns högskola | Institutionen för samhällsvetenskaper
Kandidatuppsats 15hp
Företagsekonomi C | HT 25



Förord

Till att börja med vill vi rikta ett varmt tack till vår handledare Natallia Pashkevich för värdefull vägledning, konstruktiv kritik och stöttning under hela uppsatsarbetet. Dina reflektioner och frågor har hjälpt oss att fördjupa våra resonemang och driva arbetet framåt.

Vi vill även tacka våra respondenter som generöst tagit sig tid att delta i intervjuerna och dela med sig av sina erfarenheter. Utan ert engagemang och era insikter hade denna studie inte varit möjlig att genomföra.

Avslutningsvis vill vi också rikta ett tack till våra opponenter, vars insiktsfulla kommentarer och konstruktiva synpunkter har haft stor betydelse för uppsatsens utveckling.

Södertörns Högskola 2026-01-08

Ilias Artan

Axel Grahn

Sammanfattning

Denna studie undersöker hur AI-baserad automatisering i form av maskininlärning (ML) och robotiserad processautomation (RPA), påverkar noggrannhet och effektivitet i leverantörsfakturahantering i små svenska företag. Studien har en kvalitativ ansats med fokus på hur tekniken integreras i fakturaflödet och hur det upplevs i det dagliga redovisningsarbetet.

Resultatet visar att maskininlärning främst bidrar till att automatiserad tolkning och igenkänning av fakturadata, medan RPA används för att strukturera och standardisera arbetsflöden genom regelstyrda processer och systemintegrationer. I kombination minskar dessa tekniker behovet av manuell registrering vilket leder till kortare hanteringstid och minskad administrativ belastning.

Studien visar också att automatiseringen kan minska återkommande manuella fel, men att noggrannheten i praktiken formas genom samspel mellan automatiserad tolkning, inbyggda kontroller och mänsklig granskning. Vinster i effektivitet och noggrannhet uppstår när processen är väl organiserad, inflödet är standardiserat och kontrollen behålls där bedömning och riskhantering behövs. Samtidigt indikerar resultatet att AI-baserad automatisering inte ersätter mänsklig kompetens, utan förändrar dess roll och fokus i hanteringen av leverantörsfakturor.

Nyckelord: AI-baserad automatisering, maskininlärning (ML), robotiserad processautomation (RPA), leverantörsfakturahantering, task technology fit (TTF), tillit till automation, Lean

Abstract

This study examines how AI-based automation, in the form of machine learning (ML) and robotic process automation (RPA), affects accuracy and efficiency in accounts payable invoice processing in small Swedish companies. The study adopts a qualitative approach, focusing on how AI-based automation is integrated into invoice workflow and how it is perceived in daily accounting work. The findings indicate that machine learning primarily support automated data extraction and interpretation of invoice information, while RPA contributes to structuring and standardizing the workflow through rule-based process and system integrations. Together these technologies reduce the need for manual data entry, resulting in shorter processing times, increased capacity and reduced administrative workload.

Furthermore, the study shows that automation can reduce manual errors, however accuracy is achieved through an interaction between automated processing, embedded control mechanisms and human review. The realized benefits are contingent upon process organization, the degree of standardization in the invoice inflow, and the maintenance of human control in stages requiring judgment and risk assessment. The result suggest that AI-based automation does not eliminate the need for human expertise, but rather reshapes its role within accounts payable processes.

Keywords: AI-based automation, machine learning (ML), robotic process automation (RPA), accounts processing invoice processing, task technology fit (TTF), trust in automation, lean

Definitioner

AI-baserad automatisering – Automatisering där AI-tekniker används för att tolka och bearbeta information med begränsad manuell inblandning, ofta i kombination med regelstyrd automatisering i arbetsflödet.

Artificiell intelligens (AI) - Datorbaserade system som kan utföra uppgifter som normalt kräver mänsklig intelligens, såsom att tolka information, dra slutsatser och stödja beslut.

Maskininlärning (ML) - Ett delområde inom artificiell intelligens där modeller tränas på data för att identifiera mönster och förbättra sin träffsäkerhet över tid utan att vara detaljprogrammerade med fasta regler.

Robotiserad processautomation (RPA) - Programvara som automatiserar repetitiva och regelbaserade arbetsuppgifter genom att efterlikna mänskliga interaktioner i digitala system.

Leverantörsfakturahantering - Den sammanhängande processen från mottagning och tolkning av leverantörsfaktura till kontering, attest och betalning.

Effektivitet – Effektivitet handlar om att uppnå önskat resultat med så liten resursinsats som möjligt. I digitala administrativa flöden innebär det kortare ledtider, jämn genomströmning och få avbrott.

Noggrannhet – Noggrannhet avser graden av korrekthet i information och utfall samt hur få fel och avvikelser som uppstår och behöver korrigeras.

Task-Technology Fit – Ett teoretisk ramverk som belyser att teknikens nytta uppstår när dessa funktioner överensstämmer med uppgiftens krav och användarnas praktiska förutsättningar.

Lean-principer – Ett processorienterat synsätt som fokuserar på att reducera icke värdeskapande aktiviteter såsom överproduktion, fördröjningar, överbearbetning och defekter i informationsflöden för att stärka flödets prestation.

Tillit till automation – Graden av förtroende för att systemets resultat är tillräckligt pålitliga för att användas utan omfattande kontroll, där felkalibrerad tillit kan påverka både arbetsbelastning och felris

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problemdiskussion	3
1.3 Syfte och forskningsfråga	6
1.4 Avgränsning	6
2 Teoretisk referensram	7
2.1 Fakturahantering	7
2.1.1 Effektivitet	8
2.1.2 Noggrannhet	8
2.2 Artificiell intelligens (AI)	9
2.2.1 Maskininlärning (ML)	10
2.2.2 Robotiserad processautomation (RPA)	11
2.3 Tidigare forskning	11
2.4 Task technology fit theory	13
2.5 Lean-principer som verktyg för effektivisering	16
2.6 Tillit till automation	17
2.7 Analysmodell	18
3. Metod	21
3.1 Litteratursökning	21
3.2 Val av metod	21
3.2.1 Kvalitativ metod	21
3.2.2 Semistrukturerad intervju	22
3.2.3 Intervjuguide	23
3.3 Forskningsansats	25
3.4 Urval	26
3.5 Småföretag	26
3.6 Genomförande	27
3.6.1 Genomförande av kvalitativa intervjuer	27
3.6.2 Transkribering av kvalitativa intervjuer	28
3.6.3 Analys av data	28
3.7 Studiens Trovärdighet	29
3.7.1 Tillförlitlighet	29
3.7.2 Pålitlighet	30
3.7.3 Överförbarhet	30
3.7.4 Konfirmering	30
3.8 Metodkritik	31
4. Resultat	32
4.1 Presentation av respondenter	32

4.2 Tillämpning av teknik	34
4.3 Upplevd effektivitet.....	35
4.4 Upplevd Noggrannhet	37
4.5 Processförbättringar och avvikelser.....	39
4.6 Teknikens passform samt begränsningar	41
5. Analys	43
5.1 Tillämpning av AI teknik.....	43
5.2 Upplevd effektivitet.....	44
5.3 Upplevd noggrannhet.....	46
5.4 Processförbättring och avvikelser.....	47
5.5 Teknikens passform och begränsningar	49
6. Slutsats.....	51
6.1 Studiens bidrag	52
6.2 Förslag till vidare forskning	54
Källförteckning.....	
Bilagor.....	

1. Inledning

I detta avsnitt introduceras studiens ämne och inriktning. Inledningsvis ges en bakgrund till digitalisering och AI-baserad automatisering i redovisningsarbetet, med fokus på leverantörsfakturor. Denna bakgrund ligger till grund för att belysa det problemområde som studien utgår ifrån. Därefter presenteras studiens syfte, forskningsfråga och avgränsning.

1.1 Bakgrund

Digitalisering och den tekniska utvecklingen har under de senaste decennierna bidragit till stora förändringar i hur organisationer utformar och genomför administrativa processer. Digital transformation beskrivs som en omställning där verksamheter förändrar arbetssätt och resursanvändning genom att anpassa processer och funktioner till digitala lösningar (Isaksen et al., 2021). Inom redovisning har informationsteknologi lyfts fram som en central drivkraft i utvecklingen av moderna redovisningssystem och effektivare administrativa rutiner (Ghasemi et al., 2011). En central del av denna utveckling utgörs av den ökade användningen av AI-baserad automatisering inom redovisning, där tekniker som maskininlärning (ML) och robotiserad processautomation (RPA) används för att tolka, bearbeta information med begränsad manuell inblandning. Forskning pekar på att dessa teknologier successivt tar över standardiserade och repetitiva moment samtidigt som yrkesroller påverkas genom att arbetsuppgifter förskjuts mot mer analys, uppföljning och kvalitetskontroll (Chukwuani & Egiyi, 2020). Denna omställning innebär inte enbart att arbetsmoment kan utföras snabbare utan även att kompetenskrav och ansvarsfördelning i redovisningsfunktioner förändras när digitala verktyg integreras i det dagliga arbetet (Leitner-Hanetseder et al., 2021).

En central del av denna utveckling är AI-baserad automatiseringen av leverantörsfakturahantering, som historiskt sett har varit en av de mest resurskrävande och repetitiva arbetsmoment inom redovisning. Den traditionella metoden för manuell fakturahantering har varit förenad med betydande svårigheter, såsom långa handläggningstider, höga administrativa kostnader och ökad risk för mänsklig fel. Dessa utmaningar innebär bristande effektivitet i form av tidskrävande arbetsmoment och bristande noggrannhet, genom sannolikheten för felregistrering och avvikelser i bokföringen (Dragomirescu et al., 2025). Processens enhetliga egenskaper som kännetecknas av tydligt avgränsade steg för mottagning, tolkning, kontering, attest och betalning, gör den särskilt lämplig för automatisering. Varje steg i processen följer vanligtvis fastställda riktlinjer och protokoll, vilket skapar en optimal ram för implementering av regelbaserade lösningar för artificiell intelligens. Detta förklarar bakgrunden till

denna process framträdande roll i den aktuella tekniska utvecklingen inom redovisningsbranschen (Tater et al., 2022).

I praktiken så sker stora delar av fakturahanteringen genom etablerade ekonomisystem som möjliggör digital mottagning, tolkning och vidarebearbetning av fakturor. Dessa system utgör en grundläggande infrastruktur i organisationers ekonomihantering och har utvecklats från enkla digitala lösningar till avancerade plattformar med stöd för automatisering och systemintegration. Det är utifrån denna kontext som AI-tekniken Maskininlärning (ML) och automatiseringstekniken robotiserad processautomation (RPA) integrerats i systemen. Maskininlärning används för att omvandla ostrukturerat fakturainnehåll till strukturerade data genom att plocka ut centrala uppgifter, leverantörsinformation, datum, belopp samt referenser för att identifiera avvikelser eller felaktigheter i ett tidigt skede (Dragomirescu et al., 2025). När information har tolkats och strukturerats så kan robotiserad processautomation ta vid och automatisera regelstyrda moment som exempelvis, matchning mot order, mottagningsunderlag, standardiserade konteringar samt vidarebefordra till attestflöde (Boydaz Hazar & Tuplu, 2023). Sammantaget innebär det att olika tekniker samverkar, där maskininlärning bidrar med främst tolkning och analys medan RPA stödjer med genomförandet av repetitiva och systemnära aktiviteter.

I takt med att AI-baserad automatisering i ökad utsträckning införs har automatiserad leverantörsfakturahantering fått tydligare påverkan i organisationers ekonomifunktioner. Utvecklingen relateras till verksamheters behov av att hantera stora transaktionsvolymerna under ökade krav på snabbare genomflöde, reducerade administrativa kostnader och tillförlitlighet i finansiella processer (Leitner-Hanetseder et al., 2021). Onteddu (2025) redogör med utgångspunkt i en marknadsanalys från 2023, att den automatiserade fakturahanteringen befinner sig i en betydande tillväxtfas, där 32% av alla företag för närvarande hanterar över 100 000 fakturor per år. Denna kraftiga ökning av hanteringsvolymerna har gjort det nödvändigt att utveckla intelligenta automatiseringslösningar som kan hantera komplexa fakturahanteringskrav och samtidigt säkerställa noggrannhet.

Sammantaget visar tidigare forskning att digitala systemstöd och automatiserade arbetssätt präglar hanteringen av leverantörsfakturer och att utvecklingen drivs utifrån ett behov av mer standardiserade flöden vid stora transaktionsvolymerna (Onteddu, 2025). Samtidigt visar resultaten att utfallet inte enbart beror på teknikens funktioner, utan också hur systemet används i det dagliga arbetet, kvaliteten på underlaget som hanteras samt hur ansvarsfördelningen är organiserad (Leitner-Hanetseder et al., 2021; Dragomirescu et al., 2025). Inom en redovisningskontext blir därmed två centrala aspekter särskilt aktuellt att beakta. Dessa aspekter utgör effektivitet i termer av handläggningstid samt resursåtgång samt

noggrannhet i termer av korrekt registrering och hantering av avvikelser. Mot denna bakgrund inriktas studien på att undersöka hur AI-baserad automatisering påverkar just noggrannhet och effektivitet i fakturahantering.

1.2 Problemdiskussion

En ökad användning av AI-baserad automatisering inom redovisning har lyfts fram som en central del i förändring av traditionella arbetsprocesser. Hanteringen av leverantörsfakturer framställs som ett område med särskilt goda förutsättningar för automatisering. Ett återkommande argument inom forskning är att fakturaprocessen i många organisationer präglas av återkommande och relativt standardiserade moment, vilket underlättar en digital strukturering av flödet och möjliggör mer systematiska arbetssätt (Tater, 2022). I samband med detta beskrivs AI-baserade tekniker och automatiseringslösningar som verktyg för att minska manuella inslag, reducera handläggningstid och skapa ett mer enhetligt arbetsmoment. Samtidigt ger dessa antaganden en förenklad bild av att AI-baserade tekniker automatiskt leder till effektivisering, utfallet påverkas av hur tekniken används, hur arbetet organiseras och hur avvikelser hanteras över tid (Kanaparathi, 2023; Odonkor et al., 2024).

Att ett system kan behandla information snabbare innebär inte nödvändigtvis att hela processen blir mer effektiv. Det garanterar inte heller ökad noggrannhet i hantering av avvikelser. Tidigare forskning om digitala transformationer inom redovisning visar att utfallet i hög utsträckning påverkas av hur tekniska lösningar införs och integreras i befintliga rutiner, samt hur ansvar, kontroll och uppföljning omformas när arbetssätt förändras (Leitner-Hanetseder et al., 2021). Effektivitet kan därför inte reduceras till tidsbesparing utifrån enskilda moment, utan behövs förstås i relation till hur flödet fungerar över tid, hur avvikelser hanteras och i vilken utsträckning automatiseringen ger upphov till nya arbetsmoment. När automatisering införs kan vissa delar av arbetet minska, samtidigt kan andra moment kräva ökad uppmärksamhet. Det kan exemplifieras genom granskning av systemets utdata, hantering av stopp i flödet eller kompletteringar av bristfälligt underlag (Sanchez-Obando et al., 2024).

Den traditionella fakturahanteringen kännetecknas ofta av återkommande operativa utmaningar som lyfts fram som motiv för digitalisering och automatisering. Ett centralt problem är att manuell datainmatning är tidskrävande och samtidigt ökar sannolikheten för fel, medan pappersbaserade eller delvis manuella rutiner kan försvåra spårbarhet och uppföljning. Sammantaget bidrar detta till

variationer i handläggningstider och ett mindre förutsägbart arbetsflöde (Tamraparani, 2020). Ur ett processperspektiv innebär sådan variation att arbetet i större utsträckning riskerar att ackumuleras i väntan, korrigeringar och extraarbete, vilket minskar genomströmningen och gör det svårare att uppnå ett stabilt flöde där fakturor passerar utan avbrott (Kumar et al., 2022). Forskning om automatiserad fakturahantering visar samtidigt att införandet av tekniska lösning inte nödvändigtvis eliminerar dessa icke värdeskapande inslag, utan att de i vissa fall omformas och förskjuts till andra delar av processen exempelvis till hantering av avvikelser, uppföljning och korrigeringar när avvikelser eller systemtolkningar brister (Sanchez-Obando et al., 2024). Detta indikerar att effektivitet bör bedömas utifrån hur förändringen påverkar processens totala flöde och tillförlitlighet snarare än utifrån enbart snabbare hantering i enskilda steg (Leitner-Hanetseder et al., 2021).

En ytterligare aspekt är att teknikerna som används i automatiserad fakturahantering bygger på olika principer, vilket ger olika begränsningar. Maskinlärning kan bidra till att extrahera och strukturera information, men är samtidigt beroende av datakvalitet och tidigare mönster. Det kan göra utfallet mer osäkert när faktorer avviker från det förväntade eller när nya format introduceras (Smith & Lamprecht, 2024). Regelstyrd automatisering som RPA är i sin tur lämpad för repetitiva steg med stabila riktlinjer, men kan kräva justeringar när systemmiljön eller processen förändras (Boydaz Hazar & Toplu, 2023). Sammantaget innebär det att automatiseringens utfall blir beroende av hur väl tekniska funktioner faktiskt matchar arbetsuppgifternas krav och avvikelser. När denna passform är begränsad kan arbetet behöva kompenseras genom manuella kontroller, vilket kan påverka både resursåtgång och processens utfall (Boydaz Hazar & Toplu, 2023; Smith & Lamprecht, 2024).

Mot bakgrund av dessa begränsningar blir granskning och tillit aktuellt då tidigare forskning beskriver att maskininlärningsbaserade lösningar ibland uppfattas som svåra att analysera, vilket kan skapa osäkerhet kring varför ett system föreslår en viss tolkning (Kommunuri, 2022). När användarna inte fullt ut förstår logiken bakom ett utfall kan det påverka kontrollen i praktiken. Det kan ske genom att granskningen ökar vilket kan leda till minskad tidsvinst eller genom att kontrollen minskar som kan leda till följder för noggrannheten (Kommunuri, 2022). Detta visar att automatiseringen inte enbart är en teknisk fråga utan handlar också om hur kontrollrutiner och ansvar fördelas och upprätthålls i det vardagliga arbetet.

Förutsättningarna för att realisera eventuella vinster med automatiserad fakturahantering skiljer sig mellan organisationer, i synnerhet beroende på faktorer som organisationens storlek och hur redovisningsarbetet är organiserat. Även om automatisering ofta motiveras av att hantera stora volymer

kan införandet i mindre verksamheter innebära en relativ stor belastning i relation till tillgängliga resurser (Kica, 2024). Azman (2021) visar att små företag ofta har begränsade resurser och tid att avsätta för konfiguration, utbildning och uppföljning. När sådana förvaltningsinsatser inte ryms inom ordinarie arbete ökar sårbarheten för störningar i flödet, eftersom avbrott och undantag tenderar att kräva snabb manuell hantering för att processen ska kunna fortsätta. Detta innebär att det arbete som automatiseringen avser att reducera riskerar att delvis ersättas av andra insatser, exempelvis i mer frekventa kontroller, korrigeringar, särskilt när processerna inte är fullt stabila eller när underlag varierar. Därtill präglas småföretags fakturaprocesser ofta av beroenden till externa redovisningsaktörer, vilket kan innebära att informationsflödet passerar flera system och organisatoriska gränser. Enligt Azman (2021) påverkar sådana arrangemang hur arbetsuppgifter fördelas och hur ansvar för kvalitetssäkring praktiseras, särskilt när fakturor stoppas eller när tolkningar behöver korrigeras. När flera aktörer är involverade kan också återkoppling och uppföljning bli mer tidskrävande, vilket riskerar att skapa variation i ledtider och ett mer svårstyrt flöde.

Trots att tidigare studier till stor del framhåller AI-baserad automatisering som ett sätt att minska manuellt arbete och förbättra flödeseffektivitet, så är kunskapen begränsad hur dessa effekter tar form i praktiken. Viss forskningen beskriver vinster på en övergripande nivå, men fångar i mindre utsträckning vilka moment i processen som förändras. Därmed framgår det också mer otydligt hur arbetsinsatsen omfördelas och vilka avvikelser i praktiken styr om flödet upplevs som snabbare och mer tillförlitligt (Ratmono et al., 2024; Leitner-Hanetseder et al., 2021). Det nuvarande kunskapsläget framstår som särskilt relevant i en svensk kontext där småföretagens organisatoriska villkor är beroende av externa redovisningsfunktioner som innebär särskilda utmaningar för hur automatisering används och följs upp (Azman, 2021). Sammantaget visar tidigare forskning att AI baserad automatiserad fakturahantering har potential att förändra arbetets upplägg och processens utfall, men att effekterna i hög grad formas av hur tekniken passar uppgifterna, hur avvikelser hanteras och hur kontroll och ansvar organiseras i det dagliga arbetet. Det innebär att effektivitet och noggrannhet behöver förstås utifrån hur fakturaflödet fungerar i praktiken, snarare än utifrån antaganden om att automatisering i sig ger tidsvinster. Mot denna bakgrund blir det motiverat att undersöka hur automatisering påverkar leverantörsfakturahanteringen i svenska organisationer, med särskilt fokus på små företag, och att analysera hur arbetssätt och kontrollrutiner samspelar med tekniken när processen genomförs.

1.3 Syfte och forskningsfråga

Syftet med denna studie är att undersöka hur AI-baserad automatisering, i form av maskininlärning och robotiserad processautomation påverkar noggrannhet och effektivitet i hantering av leverantörsfakturor. Studien fokuserar på hur automatiseringen integreras i det praktiska fakturaflödet och hur den upplevs i det dagliga redovisningsarbetet.

Följaktligen kommer studien att rikta sig på att utforska följande frågeställning:

- Hur påverkar AI-baserad automatisering leverantörsfakturahanteringsens noggrannhet och effektivitet i små svenska företag?

1.4 Avgränsning

Denna studie är avgränsad till att undersöka hur AI-baserad automatisering påverkar hanteringen av leverantörsfakturor i små svenska företag. Fokus ligger specifikt på två teknologier: maskininlärning (ML) och robotiserad processautomation (RPA) och hur dessa påverkar effektivitet och noggrannhet i fakturaflödet. Studien innefattar endast leverantörsfakturor och exkluderar därmed andra relaterade processer såsom löneadministration, kundfakturor samt finansiell rapportering. Denna avgränsning motiveras utifrån att leverantörsfakturor utgör en arbetsintensiv och standardiserad del av redovisningsprocessen, vilket har bidragit till att automatiseringslösningar etableras tydligt i inom området.

Vidare avgränsas studien till små företag verksamma i Sverige, eftersom dessa organisationer ofta har begränsade resurser och saknar de storskaliga tekniska lösningar som större företag kan tillämpa. Det gör att effekterna av AI-baserad automatisering blir mer direkt synliga i det dagliga arbetet, vilket gör det möjligt att studera teknologins praktiska konsekvenser på ett tydligare sätt. Fokus ligger på ett operativt användarperspektiv, där respondenterna utgörs av personer med direkt erfarenhet av att arbeta i eller med de digitala fakturahantering i praktiken.

Eftersom studien baseras på kvalitativa, semistrukturerade intervjuer med ett begränsat antal respondenter syftar den inte till att generera generaliserbart resultat i statistisk mening. Mot denna bakgrund är målsättningen att uppnå en fördjupad förståelse för hur automatisering upplevs och hanteras i den specifika kontexten. Resultaten ska således förstås som en kontextbunden och explorativa, med syfte att belysa användares erfarenheter snarare än att mäta teknologins effekter i kvantitativa termer.

2 Teoretisk referensram

Det andra kapitlet behandlar den teoretiska ramen som studien lutar sig mot. I den teoretiska referensramen definieras centrala begrepp såsom AI-baserad automatisering, leverantörsfakturaflöde och småföretag och hur ekonomifunktions arbetsinnehåll och organisation påverka av dessa. Vidare presenteras teorierna task technology fit, lean-principer och tillit till automation, vilket används för att analysera hur effektivitet och noggrannhet formas i den studerande kontexten. I slutet av kapitlet redovisas en analysmodell som knyter samman de valda teorierna och ligger till grund för tolkning av studiens resultat i relation till syftet.

2.1 Fakturahantering

Faktura i detta sammanhang är avseende leverantörsfakturor, som utgör ett grundläggande redovisningshandling och ett centralt dokument i affärstransaktioner. I klassiska definitioner förstås den som en skriftlig specifikation av levererade varor/tjänster med priser och avgifter. Fakturan används som en formell begäran om betalning från mottagare till köpare. Därtill används fakturor som ett redovisningsunderlag för att materialisera och dokumentera det arbete som har utförts kring en transaktion (Dethier et al., 2024)

Fakturaprocessen utgör ett sammanhängande flöde som sträcker sig från fakturans ankomst till slutlig bokföring och betalning. Den bär upp centrala redovisningskrav för korrekt dokumentation, rätt mottagare och belopp samt full spårbarhet i efterföljande uppföljning och kontroll. Flödet inleds med mottagning oftast av en elektronisk faktura (e-faktura eller pdf), där grunddata såsom leverantör, belopp, datum och fakturanummer fångas och knyts till leverantörsregistret. Redan i det inledande skedet etableras de nyckeluppgifter som ligger till grund för korrekt betalning och efterföljande avstämning. Efter mottagningen följer tolkning där fakturans uppgifter läses in och struktureras in i ekonomisystem, exempelvis via elektroniska fält eller datautvinning från pdf. I detta steg genomförs även en validering för att säkerställa att fakturan är komplett och rimlig, såsom att obligatoriska uppgifter finns, att leverantör och datum är korrekt samt att belopp och moms följer regler (Tater et al., 2022). Efter en lyckad verifiering sker kontering så att kostnader hamnar på rätt konton och objekt, vilket utgör förutsättning för att redovisningen ska spegla transaktionens ekonomiska innebörd och möjliggöra efterföljande rapportering. Godkännande i form av attest utgör sedan en formell beslutpunkt

där behörig funktion prövar och bekräftar att underlag och affärshändelse är korrekta innan betalning initieras (Boydas Hazar & Toplu, 2023).

Efter att en faktura godkänts inleds betalningsberedning och genomförande, vilket omfattar generering av betalningsfiler och behandling av transaktionen på fakturans förfallodatum. Hantering av undantag, där fakturor med felaktigheter eller avvikelser reserveras för ytterligare utredning, utgör en integrerad och essentiell del av processen (Tater et al., 2022). Enligt Sanchez-Obando et al. (2024) framträder dessa undantag tydligt i processloggar som distinkta flöden, vilket illustrerar att fakturaprocessen inte är helt linjär utan snarare består av ett antal parallella vägar som varierar beroende på fakturans status. Sammantaget kan fakturaprocessen förstås som en metodisk men dynamiskt flöde, där varje steg är noggrant utformat för att säkerställa noggrannhet, spårbarhet och kontroll i företagets finansiella dokumentation. En grundlig förståelse av denna struktur underlättar efterföljande utvärdering av hur AI baserad automatisering kan förbättra processen noggrannhet och operativa effektivitet.

2.1.1 Effektivitet

Effektivitet inom fakturahantering avser hur väl en arbetsinsats i form av tid och tekniska resurser omvandlas till ett effektivt och välfungerande fakturaflöde. Ett effektivt digitaliserat fakturaflöde kännetecknas av korta handläggningstider, jämnt och förutsägbart flöde samt reducerat behov av manuell hantering. Ur en redovisningskontext så innebär en ökad effektivitet inte enbart att varje enskilt moment går snabbare, utan även att hela processens helhet fungerar smidigt med få avbrott och mindre omarbete (Cristani et al., 2018). Samtidigt påverkas effektiviteten av hur väl tekniken integreras i arbetsflödet och hur användarna samspelar med systemen. Effektivitet inom fakturahantering bör förstås som kombination av kortare ledtider och ett jämnt arbetsflöde, snarare än enbart minskning av enskilda arbetsmoment. Teknikens lösningar och användarnas arbetssätt samverkar för att skapa ett sammanhängande och effektivt fakturaflöde (Dragomirescu et al., 2025).

2.1.2 Noggrannhet

Noggrannheten avser kvaliteten i utfall och underlag i fakturaflödet, exempelvis att data och konteringar blir korrekta och avvikelser hanteras på ett sätt som minimerar fel. Inom forskning om datakvalitet beskrivs noggrannhet ofta som att registrerade värden stämmer överens med det som faktiskt gäller i verkligheten, det vill säga att informationen är korrekt i relation till det den ska representera (Ballou & Pazer, 1985). Datakvalité handlar inte bara om att informationen ska vara korrekt, utan att den är komplett, uppdaterad och konsekvent. I administrativa processer kan extra kontroll och kompletteringar förbättra noggrannheten men samtidigt göra processen långsammare och kräva mer arbete (Scannapieco et al., 2005). I ett leverantörsfakturaflöde blir noggrannhet därför synlig genom hur ofta fel uppstår och behöver rättas, hur många avvikelser som kräver manuell hantering samt i vilken utsträckning fakturor stoppas för komplettering eller fördjupad granskning innan de går vidare i processen (Sanchez-Obando et al., 2024).

2.2 Artificiell intelligens (AI)

Artificiell intelligens etablerades som forskningsfält under mitten av 1950-talet, och har sedan dess utvecklats i centrum mellan flera discipliner, såsom kognitionsvetenskap, datavetenskap och matematik. Trots den långa historiken finns det fortfarande inte en entydig och allmänt accepterad definition av begreppet, utan forskare betonar olika aspekter beroende på tillämpningsområde (Bharadiya et al., 2023). I ett övergripande perspektiv kan AI beskrivas som utveckling och användning av datorbaserade system som kan utföra uppgifter som normalt kräver mänsklig intelligens, exempelvis att dra slutsatser, lösa problem och fatta beslut (Chukwuani et al., 2020). Artificiell intelligens (AI) innefattar teknologiska förmågan att utföra kognitiva funktioner, hantera komplexa uppgifter samt lära sig och efterlikna mänskliga tankeprocesser. Den centrala funktionen i AI ligger i systemets kapacitet att tolka och bearbeta insamlad data korrekt för att omvandla denna kunskap i syfte att uppnå definierade mål (Al Wael et al, 2024). Enligt Fedyk et al. (2022) kan AI även bidra till att förbättra förståelse och översättning av språk, igenkänning av ljud och bilder samt erbjuda stöd vid problemlösning.

Inom redovisningen har AI baserade system fått en genomgripande förändring av hur arbetet organiseras och utförs. Tekniken används inte enbart för att automatisera rutinmässiga arbetsuppgifter och öka noggrannhet i finansiell rapportering, utan fungerar även som ett sätt att stärka företagets konkurrenskraft genom mer effektiva och produktiva finansiella funktioner. Genom att möjliggöra snabbare och mer träffsäkra beslutsunderlag kan AI bidra till minskad tidsåtgång och lägre kostnader i

redovisningsprocessen (Al Wael et al, 2024). Den del av redovisningsprocessen där AI fått särskilt stort genomslag är hanteringen av fakturor. En faktura innehåller oftast ostrukturerad information, vilket traditionellt behövt hanteras manuellt utan digitala verktyg. Här utmärker sig AI jämfört med andra digitala tekniker på grund av förmågan att bearbeta och tolka den typen av data. AI verktyg bidrar med att förstå fakturainnehåll, identifiera felaktigheter samt matcha inköp och tidigare transaktioner för att effektivisera hantering av leverantörsfakturor (Dragomirescu et al., 2025). I denna studie knyts AI därmed särskilt till hur sådana system kan påverka fakturahanteringsnoggrannhet och effektivitet.

2.2.1 Maskininlärning (ML)

Maskininlärning (ML) utgör ett delområde inom AI och har under senare år fått en alltmer framträdande roll som verktyg för företag och organisationer. ML kan övergripande beskrivas som algoritmiska metoder som gör det möjligt för datorer att identifiera mönster i data och förbättra sin kapacitet över tid utan att vara programmerade med detaljerade regler. Istället utgår maskininlärning från statistiska modeller och algoritmer som justerar sina parametrar när de exponeras för nya observationer. På så sätt kan systemet över tid förbättra sina bedömningar och lära sig att skilja mellan olika typer av data, exempelvis korrekta och felaktiga transaktioner, baserat på tidigare erfarenheter (Bharadiya et al., 2023). En grundläggande styrka med maskininlärning är därmed teknikens kapacitet att hantera stora mängder data på kort tid och urskilja samband som är svåra för människor att upptäcka manuellt. Därmed kan ML assistera användare genom att sortera, kategorisera och strukturera komplex information på ett systematiskt sätt (Smith & Lamprecht, 2024).

Egenskaperna som ML besitter är särskilt användbara i verksamheter där stor mängd data analyseras och tolkas. Ett område där ML har fått stort genomslag är automatiseringen av fakturahantering, ett arbetsmoment som traditionellt varit tidskrävande, manuellt och känsligt för fel. ML främsta egenskap vid hantering av leverantörsfakturor är insamling och tolkning av fakturadata. Det innebär att modeller utvecklas för att förstå centrala uppgifter i fakturorna som exempelvis leverantörsuppgifter, belopp, datum och betalningsreferenser (Kanaparthi, 2023). Leverantörsfakturors form och design skiljer sig mellan olika företag och affärsområden, vilket gör ML's förmåga att tolka information värdefull. Tekniken kan inte enbart tolka textinformationen i fakturan utan kan också förstå sambandet mellan informationen och dokumentets visuella struktur. Det betyder att systemet kan koppla delar som hör ihop exempelvis ett leverantörsnummer med ett visst belopp. Även om ML har visat sig vara effektivt så

finns det begränsningar i fakturahanteringen. Den största utmaningen är bias i data och påverkar framförallt organisationer som har leverantörer som skickar stora mängd fakturor. Eftersom systemet matas in med fakturor med likande design försämras prestandan när mindre förekommande leverantörers fakturor ska tolkas (Krieger et al., 2023).

2.2.2 Robotiserad processautomation (RPA)

Robotiserad processautomation (RPA) består av programvaruteknik som eftersträvar att automatisera regelbaserade och repetitiva arbetsuppgifter inom digitala affärsprocesser. Genom att efterskapa mänskliga interaktioner med olika datasystem, möjliggör RPA skilda funktioner som tolkning, datainsamling, svarsutskick, navigera i olika program samt kommunikation mellan system. Det som gör RPA unikt och mer effektivt än andra automatiseringsteknologier är användartillgängligheten samt det stora användningsområdet (Copper et al., 2022).

Boydaz Hazar och Tuplu (2023) framhåller att RPA är en teknik som till skillnad från artificiell intelligens och maskininlärningssystem, inte besitter förmågan att lära sig eller anpassa sig autonomt. I jämförelse med system baserade på intelligent programvara kräver RPA att processer omprogrammeras manuellt när förändringar uppstår. Trots detta kan RPA kombineras med intelligent programvara och använda dess resultat, vilket gör att arbetsuppgifter kan utföras automatiskt även när viss tolkning eller bedömning krävs. Repetitiva och rutinmässiga arbetsmoment utgör en stor del av arbetet inom redovisning och följaktligen har RPA etablerats som ett betydelsefullt verktyg. RPA utgör en central komponent i automatiseringen av redovisningsprocesser, med särskild betydelse inom fakturahantering. Enligt Kommunuri (2022) möjliggör denna teknik en omfattande effektivisering genom att automatisera fakturahantering, verifiering och registrering. Inom fakturahanteringen framhävs RPA's förmåga att systematiskt sortera och bearbeta olika fakturaformat, vilket minskar beroendet av manuella arbetsmoment (Sahu et al., 2020).

2.3 Tidigare forskning

I den nutida affärsvärlden blir automatiseringen av finansiella flöden allt mer centralt för att effektivisera arbetsprocesser. Hantering av leverantörsfakturor har i likhet med övriga finansiella

processer genomgått en succesiv automatisering i takt med digitaliseringen. Fakturahantering har traditionellt utförts genom ett manuellt flöde genom pappersfakturer som man manuellt registrerar i flera steg. Det traditionella arbetssättet är resurs- och tidskrävande vilket leder till högre kostnader för personal och administration, samt en högre risk för felregistrering på grund av mänskliga fel (Dragomirescu et al., 2025). Mot bakgrund av dessa begränsningar har företag implementerat digital fakturering och automatisering, vilket bidrar till ökad effektivitet, minskade fel samt möjlighet till mer analytiskt arbete. Det finns även utmaningar i digitalisering av fakturaprocessen då det krävs stora investeringar i teknik, utbildning av personal och behov av datasäkerhet. Parallellt visar utveckling att digital fakturering förenklar processen och bidrar till mer tillförlitlighet och effektivisering (Kica, 2024).

Många organisationer har gått över till elektroniska fakturer och automatiserade arbetsflöden sedan digitaliseringens genombrott. Detta har inte bara minskat behovet av manuella administrationer utan också skapat förutsättningar för att integrera mer avancerad teknik, som AI i fakturaprocessen. Särskilt två tekniker har blivit centrala i denna utveckling är maskininlärning och RPA. Dessa teknologier möjliggör att arbetsmoment som tidigare var repetitiva och tidskrävande nu kan genomföras med ökad precision och i högre hastighet (Onteddu, 2025).

Maskininlärning är relevant i relation till situationer där omfattande datamängder granskas för att upptäcka mönster och avvikelser. Inom fakturahantering tillämpas maskininlärningstekniker för att analysera fakturornas innehåll, jämföra dem med inköpsorder och upptäcka eventuella avvikelser, vilket förbättrar noggrannheten vid identifiering av avvikelser. Dessutom har denna teknik förmågan att öka kvalitetskontroll genom att ständigt anpassa sig till nya datamönster, vilket minskar sannolikheten för fel i bokföring och betalningsflöden (Dragomirescu et al., 2025). RPA implementeras för att automatisera strukturerade och repetitiva arbetsuppgifter, vilket gör den passande för arbetsmoment som fakturaskanning, datainmatning, avstämning med order och godkännande arbetsflöden. Denna teknik kan efterlikna mänskliga handlingar i digitala system, vilket innebär att processen i fakturaflödet utan manuellt ingripande. Resultatet blir en reducering av processvariabiliteten, färre fel och ett snabbare flöde från början till slut (Kica, 2024).

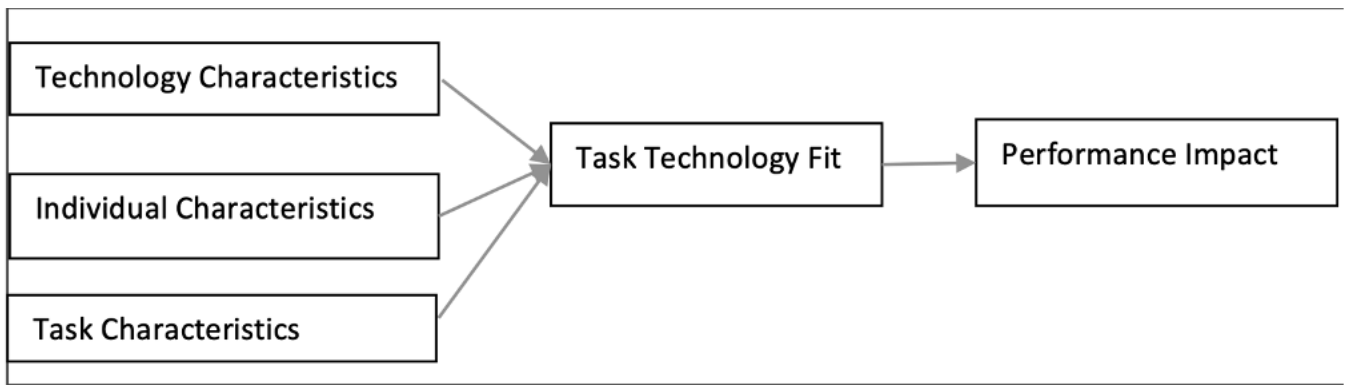
Sammanfattningsvis visar tidigare forskning på att automatisering av fakturahantering med AI kan förbättra både noggrannhet och effektivitet genom att minimera fel, påskynda handläggningstiderna och optimera resursanvändning (Odonkor et al., 2024; Dragomirescu et al., 2025). Det är dock inte garanterat att dessa fördelar uppnås, utan det beror på systemets utformning, datakvaliteten,

organisationens beredskap och användarnas förståelse för tekniken (Kommunuri, 2022). Forskningen lyfter fram potentialen hos dessa tekniker, men ger endast en begränsad förståelse för hur olika AI verktyg samspelar i fakturaflöden. Detta gäller både för den praktiska funktionen och hur användarna upplever den i sin dagliga verksamhet (Kokina et al., 2021). Det finns en påtaglig brist på forskning som kvalitativt undersöker effekterna av AI automatisering på noggrannheten och effektiviteten i fakturahanteringen hos små och medelstora svenska företag. Denna brist framhäver behovet av en fördjupad undersökning av dessa aspekter i en kontext där tekniken redan fått ett genomslag men där användarnas erfarenheter och upplevelser ännu inte är tillräckligt utforskade.

2.4 Task technology fit theory

Task-Technology Fit (TTF) är ett etablerat teoretiskt ramverk inom informationssystemforskning som används för att analysera när en teknologi faktiskt skapar nytta i praktiken. Teorin utgår från att teknologins värde inte är en inneboende egenskap hos systemet, utan uppstår i mötet mellan uppgiftens krav, teknologins egenskaper och användarens förutsättningar. Med TTF avses därmed graden av överensstämmelse mellan vad en arbetsuppgift kräver och vad tekniken möjliggör, givet de kompetenser och arbetssätt som finns hos användarna (Goodhue & Thompson, 1995). I linje med ett kontingensteoretiskt synsätt betonas att teknologins lämplighet är villkorad av kontext, exempelvis hur arbetsflöden är organiserade, vilken informationsstruktur som används och vilka variationer som förekommer i uppgiftens utförande (Ratmono et al., 2024).

En central utgångspunkt i TTF är att teknikanvändning i sig inte garanterar förbättrade resultat. Prestation påverkas snarare av hur väl teknikens funktioner stödjer det arbete som ska utföras och hur användarna tar till sig och tillämpar teknologin i sina rutiner. När passformen är hög tenderar arbetet att kunna genomföras mer effektivt och med högre precision, medan svag passform kan leda till begränsad nytta eller till och med skapa nya moment av kontroll och korrigerings (Ratmono et al., 2024). TTF framhåller att teknikens effekt bygger på samverkan mellan tre olika delar, uppgiftens karaktär, teknikens egenskapers samt individens kompetens. En ökad prestationsförmåga sker när dessa delar samspelar och tekniken är korrekt utformad för uppgiften, samtidigt som den kan hanteras av användaren på ett effektivt sätt (Muchenje & Seppänen, 2023).



Figur 1. Task technology fit model (TTF) (Goodhue & Thompson, 1995).

Task technology fit är utvecklad av Goodhue och Thompson (1995) och grundar sig i hur väl en teknologi är anpassad för en specifik arbetsuppgift. Teorins principer bygger på att en teknologi endast förbättrar prestationen om den stämmer överens med användarens krav och behov. Det betyder att teknologin är mest effektiv när egenskaperna och funktionen matchar användarnas arbetsuppgifter och förutsättningar. Nedan redovisas de tre komponenterna med särskilt fokus på deras relevans för studiens kontext.

- *Teknologins egenskaper (Technology Characteristics)*

Teknologins egenskaper avser de funktioner och kvaliteter som kännetecknar systemet, exempelvis kapacitet, funktionalitet, och användbarhet. I TTF betraktas dessa egenskaper som avgörande för i vilken utsträckning teknologin stödjer arbetsprocess på ett effektivt sätt. Ett tekniskt avancerat system kan trots hög kapacitet bli ineffektivt om det inte är utformat i linje med de krav som de faktiska arbetsuppgifterna ställer. Det är således inte enbart teknikens prestanda som är betydelsefullt, utan också hur väl den är anpassad till användarnas behov och till det befintliga arbetsflödet (Goodhue & Thompson, 1995). I fakturaprocessen där AI baserade funktioner används kan teknikdimensionen exempelvis avse systemets förmåga att tolka fakturaunderlag, förslå kontering och identifiera avvikelser. Utifrån TTF blir det då centralt att bedöma om denna funktion bidrar till kortare handläggningstider, mindre manuell hantering och färre fel, eller om de i praktiken skapar nya hinder genom behov av omfattande korrigerande och granskning.

- *Individuella egenskaper (Individual Characteristics)*

Inom TTF ramverket avser individdimensionen de användare som utnyttjar tekniken för att genomföra sina arbetsuppgifter. I vilken utsträckning tekniken kan tillämpas på ett smidigt och ändamålsenligt sätt

beror till stor del på personliga egenskaper. Faktorer som tidigare datorerfarenhet, motivation och utbildning lyfts fram som centrala förutsättningar för att en individ ska kunna använda en teknologi effektivt (Goodhue & Thompson, 1995). I denna studie är detta särskilt relevant då respondenterna har olika lång erfarenhet av AI automatisering inom fakturahantering, vilket påverkar hur tryggt och självklart tekniken upplevs. Högre förtroende och känsla av kontroll ökar benägenheten att utnyttja automatiseringen, medan osäkerhet eller skepsis leder till mer manuell kontroll och därmed begränsade vinster i effektivitet och noggrannhet.

- *Uppgiftens krav (Task Characteristics)*

Uppgiftens karaktär avser hur arbetsuppgifter är utformade, exempelvis i termer av struktur, komplexitet, variation och informationsbehov. TTF utgår från att olika uppgifter ställer olika krav på tekniskt stöd och att tekniken därför måste matcha uppgiften för att skapa nytta. Uppgifter som är tydligt definierade och repetitiva kan ofta stödjas effektivt av system som automatiserar och standardiserar arbetssteg, medan mer varierande eller bedömningsintensiva uppgifter kräver teknik som kan hantera undantag och stödja användarens professionella omdöme (Goodhue & Thompson, 1995). I denna studie avgränsas uppgifterna till centrala moment i fakturaprocesen exempelvis mottagning, tolkning, kontering och attest. Detta gör det möjligt att analysera var passformen är hög och var begränsningar kvarstår.

Task technology fit är ett relevant teoretiskt ramverk för denna studie då det möjliggör analysering i vilken utsträckning AI-baserade verktyg som maskininlärning samt automatiseringstekniken RPA, faktiskt stödjer de arbetsmoment som ingår i leverantörsfakturahanteringen. TTF utgår från att teknikens nytta uppstår först när systemets funktioner överensstämmer med uppgiftens krav och användarnas praktiska förutsättningar (Ratmono et al., 2024). I processer där både effektivitet och noggrannhet är centrala så blir denna matchning betydelsefull, eftersom bristande passform kan leda till mer korrigeringsarbete samt begränsat genomslag av automatiseringen.

Vidare betonar Muchenje och Seppänen (2023) att passform inte bör förstås som ett statiskt tillstånd utan som något som utvecklas i takt med att tekniken och arbetsprocesser förändras. Detta är relevant i fakturahantering där digitalisering och automatisering inte enbart ersätter manuella steg utan även omformar hur arbetsuppgifter utförs och vilka moment som kräver mänskligt omdöme. Genom att tillämpa TTF skapas därmed ett analytiskt stöd för att förstå varför AI automatiseringen ger tydliga vinster i vissa delar av fakturaprocesen, samtidigt som begränsningar kvarstår i andra. Ramverket

bidrar också till att tolka variationer mellan organisationer där skillnader i uppgiftsstruktur, systemutformning och användarkompetens kan påverka graden av uppnådd nytta.

2.5 Lean-principer som verktyg för effektivisering

Lean utvecklades med utgångspunkt i Toyotas produktionssystem och byggde tidigt på ett processororienterat synsätt där målet var att skapa flöde genom att reducera slöseri. Detta växte fram i efterkrigstidens Japan, en miljö präglad av begränsade resurser och hård konkurrens, vilket gjorde effektivt resursutnyttjande centralt. Begreppet fick senare bred spridning även utanför Japan, och idén om att eliminera slöseri kom att uppfattas som en väg till förbättrad prestation och ökad lönsamhet i företag (Kumar et al., 2022). Lean kan beskrivas som en strukturerad metod för organisatorisk utveckling, med syfte att genomföra kontinuerliga processförbättringar. Ett centralt inslag är att identifiera och reducera aktiviteter och resursanvändning som inte skapar värde, samtidigt som variation i processutfall och uppkomsten av fel minimeras.

Hicks (2007) visar hur flera av de klassiska slöseribegreppen inom lean kan omtolkas för att analysera problem som uppstår i informationsflöden. *Överproduktion* förstås som ett överskott av information, där data samlas in och lagras i större omfattning än vad som faktiskt kommer till användning, ofta eftersom organisationen saknar en tydlig uppfattning om informationens värde. *Fördröjning* kan förekomma i många olika typer av verksamheter, exempelvis när arbete avstannar i avvaktan på information, personal eller material. Inom lean betraktas detta som slöseri eftersom processen stannar upp och genomförandet fördröjs när nödvändiga resurser saknas vid rätt tidpunkt och plats. *Överbearbetning*, det vill säga extra arbete som uppstår när informationssystemens funktionalitet eller informationens innehåll inte är anpassat till processens behov. Konsekvensen blir att personalen behöver komplettera, kontrollera eller skapa alternativa lösningar för att processen ska kunna gå vidare. *Defekter* motsvarar slutligen ett bristfälligt informationsflöde, där låg kvalitet eller felaktiga uppgifter skapar behov av korrigeringar och omarbetning.

I denna studie används Lean som ett analysramverk för att förstå hur AI automatisering påverkar hantering av leverantörsfakturor, med fokus på effektivitet och noggrannhet. Lean utgår från värdeskapande aktiviteter samt att reducera variation och fel i processutfall (Kumar et al., 2022). I en fakturaprocess, som är starkt informationsintensiv, innebär detta att uppmärksamma var flödet bromsas

av väntetider, manuella överlämningar och extra kontrollsteg. Effektivitet förstås här som hur smidigt fakturaflödet rör sig genom processen, vilket bland annat kan avläsas i genomloppstid, antal manuella handpåläggningar och var i flödet ärenden tenderar att fastna. Noggrannhet avser i vilken utsträckning processen leder till korrekta utfall utan felmatchningar, felkonteringar eller återkommande avvikelser som kräver rättning. Genom att använda slöserikategorierna såsom fördröjning, överbearbetning, överproduktion och defekter i informationsflödet möjliggörs en analys som inte enbart identifierar att problem uppstår, utan även förklarar varför de uppstår och vilka delar av processen som bidrar till tidsförlust respektive kvalitetsbrister.

2.6 Tillit till automation

Tillit till automation kan förstås som förtroende att ett automatiserat system i tillräcklig hög grad är pålitligt, för att användaren ska kunna nyttja systemet utan att behöva kontrollera varje steg. Enligt Lee och See (2004) framhåller de att tillit blir särskilt viktigt när systemen är komplexa, samt när användaren inte har möjlighet i full utsträckning att bedöma hur systemet arbetar i varje situation. I praktiken så är tilliten i vilken utsträckning användaren väljer att förlita sig på systemets resultat.

Ett återkommande tema i tidigare forskning är vikten att anpassa tilliten, när tilliten är för låg tenderar användare att kompensera genom mer manuell kontroll. Det kan leda till att automatiseringen inte får den effekt som är tänkt. Resultatet kan bli kvarstående handpåläggning eller dubbelarbete, vilket kan påverka effektiviteten. När tilliten är för hög finns en motsatt risk i form av att användarna accepterar systemets rekommendationer alltför okritiskt. Detta fenomen benämns som automation bias och beskrivs som att användare av automatiserade system har en övertro på systemet samt systemets råd. Det kan i sin tur leda till att fel uppstår då användaren inte uppmärksammar avvikande information (Romeo & Conti, 2025)

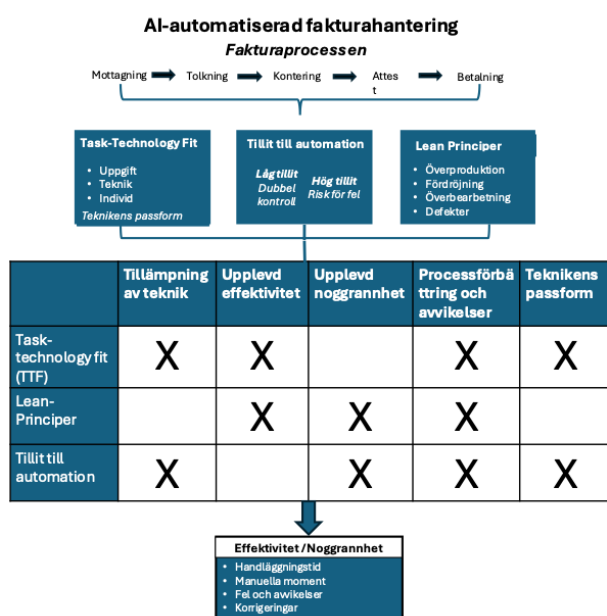
Vad som bygger upp och reducerar tillit beskrivs som en kombination av flera faktorer enligt Hoff och Bashir (2015) som sammanfattar det i en modell där tillit påverkas av:

1. Stabila individuella faktorer, vilket är egenskaper hos en person som inte ändrar beteende snabbt.
2. Situationens uppgift och villkor, tillit som varierar beroende på situation.
3. Erfarenhet av systemets beteende över tid där positiva utfall tenderar att stärka tilliten, medan fel och oväntade beteende kan minska den snabbt.

Upplagd träffsäkerhet och reliabilitet är centralt för att användaren ska välja att förlita sig på automationen. System som konsekvent levererar tydlig och korrekt information skapar en tillit hos användarna. Transparens och varningssignaler kan spela roll genom att hjälpa användarna att veta när systemets resultat bör granskas extra (Lee & See, 2004). Samtidigt visar det sig att transparens och insyn inte automatiskt minskar problem som övertillit på automatiserade system. Vissa former av beskrivningar från systemet kan leda till felkalibrerad tillit om informationen är svår att tolka, det kan skapa en falsk tillit och övertro på systemets förmåga (Romeo & Conti, 2025).

I relation till denna studie är teorin relevant utifrån hur mycket arbete som faktisk delegeras i praktiken till automatiserade redovisningssystem. När tilliten är väl kalibrerad så kan användaren låta systemet hantera rutinemässiga delar av hanteringen av leverantörsfakturer, samtidigt som användaren kan fokusera på mer avvikande och komplexa fall. Detta kan bidra till att öka effektiviteten utan att kompromissa med noggrannheten. Vid undertillit sprids behovet av att kontrollera uppgifter som inte behövs, vilket gör att potentialen i systemet inte nås fullt ut. När det finns en övertillit till systemen ökar risken för feltolkning av fakturer eller kontoförslag för kontering föreslås utan granskning. Tillit fungerar som en förklaring varför effekter av automatisering kan variera mellan användare och den omgivning där de verkar.

2.7 Analysmodell



Figur 2. Författarnas egen analysmodell

Analysmodellen fungerar som studiens centrala tolkningsram och tydliggör hur den teoretiska referensramen omsätts i analys av empirin. Syftet med analysmodellen är att tydliggöra studiens centrala begrepp och de samband som undersöks i relation till AI-baserad automatiserings påverkan på fakturahanteringsprocessen. Genom att samla de teoretiska perspektiven i en gemensam modell beaktas tekniska, mänskliga och processtekniska aspekter för analys av effektivitet och noggrannhet i leverantörsfakturaflödet. Modellen har sin utgångspunkt utifrån fakturaflödet som består av mottagning, tolkning, kontering, attest och betalning och operationaliserar analysen genom att integrera tre kompletterande teoriperspektiv: Task-Technology Fit (TTF), tillit till automation och Lean-principer. Modellen används därmed för att systematiskt koppla respondenternas erfarenheter till de mekanismer som teorierna beskriver och för att analysera både tekniska och organisatoriska förutsättningar i fakturaprocessens olika steg. De teoretiska perspektiven används som analytiska utgångspunkter vid tolkning av de fem empiriska teman som strukturerar analysen: Tillämpning av teknik, upplevd effektivitet, upplevd noggrannhet, processförbättring och avvikelser, teknikens passform och begränsningar.

TTF används i analysen som ett teoretiskt ramverk för att tolka hur väl de identifierade teman speglar en faktiskt överensstämmelse mellan uppgift, teknik och individ. Inom temat tillämpning av teknik tydliggörs passformen genom att relatera teknikens funktioner till uppgifternas karaktär, det vill säga vilka delar av fakturahanteringen som är återkommande och regelstyrda och därför lämpar sig för automatisering, samt vilka moment som fortfarande kräver mänsklig bedömningar och därmed manuella ingrepp. Inom temat upplevd effektivitet kopplas passformen till hur teknikens stöd påverkar uppgiftens genomförande, exempelvis genom förändringar i handläggningstid och i omfattning av manuella moment. Passformen framträder även genom hur användarna upplever att arbetsflödet blir mer eller mindre sammanhållet i den praktiken. I temat processförbättring och avvikelser används TTF för att analysera när passformen brister, exempelvis när uppgifternas variation eller underlagens utformning inte matchar teknikens förmåga att tolka eller föra processen vidare utan avbrott. På så sätt synliggörs även individdimensionen i TTF genom att användarnas sätt att arbeta med kontroll och undantagshantering påverkar hur tekniken faktiskt kommer till användning och vilka effekter som realiserar i flödet.

Tillit till automation används i analysmodellen för att förklara hur tekniken faktiskt nyttjas i fakturaflödet, det vill säga hur graden av förtroende påverkar balansen mellan automatiserade moment och mänsklig kontroll. I temat tillämpning av teknik synliggörs om låg tillit leder till dubbelkontroller och kvarstående manuella moment, medan hög tillit möjliggör större delegering till systemet. I temat upplevd noggrannhet fokuserar analysen på hur fel och avvikelser upptäcks och hanteras i fakturaflödet. Låg tillit leder ofta till mer manuell kontroll, vilket kan fånga fler fel men kräver mer arbete. Hög tillit minskar gransknings inslagen och kan därför öka risken att fel passerar vidare i processen. På så sätt analyseras den upplevda noggrannheten i studien inte som teknisk träffsäkerhet, utan som ett utfall av samspelet mellan systemets beslut och användarens kontroll nivå. Kopplingen till temat processförbättring och avvikelser avser hur tillit påverkar flödets stabilitet genom fler stopp och korrigeringar vid låg tillit respektive ökad felrisk vid hög tillit. Slutligen relateras tillit till temat teknikens passform och begränsningar, eftersom återkommande brister i systemets beslut eller transparens tenderar att sänka tilliten och därmed begränsa automatiseringens genomslag.

Lean principerna bidrar till att identifiera och tolka faktorer som påverkar flödets effektivitet, noggrannhet, processförbättringar och avvikelser. Leans koppling till temat upplevd effektivitet innebär att analysen fokuserar på om flödet blir jämnare och mer förutsägbart genom kortare handläggningstid och färre manuella moment, eller om automatiseringen i stället skapar nya stopp och extra arbete. Inom temat upplevd noggrannhet tillämpas lean för att belysa hur fel och brister i underlaget leder till defekter eller om omarbetning krävs, samt om automatiseringen minskar behovet av korrigeringar. Temat processförbättring och avvikelser används för att lokalisera var förbättringar faktiskt uppstår, som exempelvis identifiera var flaskhalsar och avvikelser uppstår och en bedömning görs om dessa minskar genom standardisering och bättre flöden eller kvarstår det trots teknisk utveckling.

3. Metod

I detta kapitel redogörs för den metod som ligger till grund för studien. Inledningsvis beskrivs litteratursökningen och den valda kvalitativa forskningsstrategin. Därefter presenteras valet av semistrukturerade intervjuer, urvalet av respondenter samt hur intervjuguiden har utformats. Kapitlet behandlar även genomförandet av intervjuerna, transkribering och analys av det insamlade materialet. Avslutningsvis diskuteras studiens trovärdighet och metodkritik.

3.1 Litteratursökning

För att etablera en säker teoretisk grundval för studien, som ämnar att analysera hur AI-baserad automatisering omvandlar fakturaprocessen med avseende på noggrannhet och effektivitet, krävdes en omfattande litteratursökning. Syftet med denna process var att sammanställa, identifiera och kritiskt granska den befintlig forskning inom området för att tydliggöra den aktuella kunskapsnivån och identifiera forskningsluckor som denna studie inriktar sig på.

Litteratursökningen initierades genom att använda relevanta databaser såsom Söder Scholar och Google Scholar. Dessa plattformar valdes för deras omfattande täckning av både internationella och svenskspråkiga publikationer inom företagsekonomi, redovisning och informationssystem. För att säkerställa ett relevant och hanterbart urval av litteratur definierades ett antal nyckelord och söktermer. Dessa inkluderade kombinationer av: ”Artificiell intelligens”, ”automation”, ”redovisning”, ”fakturahantering”, ”maskininlärning”, ”Robotic Process Automation, ”noggrannhet” och ”effektivitet”, ”Task-Technology fit”, ”Lean”, ”trust in automation”. Termerna användes i olika kombinationer för att finjustera träffarna och säkerställa att de mest centrala arbeten inom fältet kunde identifieras. Endast peer-review granskade vetenskapliga artiklar valdes ut för vidare analys, vilket säkerställer den akademiska kvaliteten och trovärdigheten i studien.

3.2 Val av metod

3.2.1 Kvalitativ metod

Denna studie använder en kvalitativ forskningsstrategi för att undersöka hur AI baserad automatisering, såsom maskininlärning och RPA påverkar fakturahanteringens noggrannhet och effektivitet. Valet av

kvalitativ metod motiveras av ambitionen att förstå hur dessa tekniker kommer till uttryck i praktiken och hur de uppfattas och hanteras i organisationers vardagliga arbetsprocesser. Till skillnad från kvantitativa metoder som främst lämpar sig för att mäta omfattning och frekvens, möjliggör en kvalitativ metod en fördjupad analys av processer, erfarenheter och sammanhang. Metoden är därmed särskilt lämplig för att belysa de mekanismer och förklaringar som ligger bakom observerade förändringar, vilket ligger i linje med studiens fokus på frågor om “hur” och “varför” (Bryman & Bell, 2017).

Till skillnad från kvantitativa metoder som främst bygger på standardiserade mätinstrument och numeriska variabler i syfte att möjliggöra generaliserbara resultat, utgår en kvalitativ forskningsstrategi från tolkning av människors erfarenhet och hur dessa kommer till uttryck i det sammanhang där de uppstår. Kvalitativ forskning kännetecknas därmed av insamling och analys av språkligt material, som exempelvis intervjuer, samtal och observationer. Denna typ av empiriskt material ger därmed underlag för en fördjupad förståelse av komplexa fenomen utifrån deltagarnas erfarenheter och perspektiv. En sådan metodologisk inriktning är särskilt relevant i denna studie eftersom AI automatisering fortfarande befinner sig i ett relativt tidigt skede (Kureljusic & Karger, 2024). Genom att fokusera på sakkunnigas beskrivningar och praktikinära erfarenheter blir det möjligt att fånga hur tekniken faktiskt används, tolkas och integreras i det dagliga arbetet, vilket är centralt för att besvara studiens frågor om hur och varför fakturahanteringen förändras.

Vidare betonar Fejes och Thornberg (2024) att en kvalitativ forskningsstrategi möjliggör en mer holistisk förståelse av de processer och sammanhang som formar individers erfarenheter. Genom ett nära samspel med respondenterna ges forskaren förutsättning att tolka upplevelser, resonemang och handlingsmönster på ett fördjupat sätt. I kontrast till kvantitativa metoder som kännetecknas av hög grad av standardisering och en fast struktur, erbjuder kvalitativa metoder en hög grad av flexibilitet. Denna flexibilitet innebär att studiens upplägg och datainsamling kan justeras under arbetets gång när nya insikter framträder. Därmed minskar risken att relevanta aspekter förbises eller inte fångas upp vilket kan vara fallet i mer strikt standardiserade kvantitativa upplägg.

3.2.2 Semistrukturerad intervju

Syftet med denna studie är att skapa fördjupad förståelse för hur AI baserad automatisering påverkar fakturahanteringens effektivitet och noggrannhet. För att kunna adressera denna frågeställning och

därigenom uppnå studiens syfte bedöms semistrukturerade intervjuer vara mest lämplig. Denscombe (2018) redogör att semistrukturerad intervju har förutbestämda frågor och teman samtidigt som det finns utrymme att anpassa frågorna beroende på respondentens svar. På motsvarande sätt framhåller Patel och Davidsson (2011) att denna intervjuform medger att frågor preciseras, omformuleras och följdfrågor ställs under intervjuens gång.

Genom att tillämpa semistrukturerade intervjuer skapas förutsättningar för att undersöka respondenternas erfarenheter och uppfattningar på ett mer djupgående sätt än vad en strikt standardiserad intervjuform medger. Detta bidrar till en mer omfattande förståelse för studiens problemområde eftersom forskaren kan fördjupa sig i de aspekter som framträder som särskilt betydelsefulla i respondenternas svar. En ytterligare fördel med denna metod är att den öppnar för att nya teman och perspektiv kan identifieras under intervjuprocessen. På så sätt kan tidigare otydliga eller oväntade dimensioner av fenomenet synliggöras och integreras i analysen (Denscombe, 2018).

3.2.3 Intervjuguide

Under genomförandet av de semistrukturerade intervjuer tillämpades en intervjuguide som stöd för att leda samtalet i den riktning som eftersträvas för att kunna svara på studiens frågeställning. Kallio et al. (2016) beskriver en intervjuguide som en lista av frågor med syfte att styra ett samtal mot forskningsämnet under intervjuens gång. Vidare belyses vikten av intervjuguide för att säkerställa kvaliteten på intervjun. Den semistrukturerade intervjun utgår ifrån att vara flexibel, vilket möjliggör en dialog under intervjun. Intervjuguiden fungerar som en plan samt ett ramverk som säkerställer att datainsamlingen täcker centrala aspekter av forskningsområdet och möjliggör ett så heltäckande empiriskt underlag som möjligt. Enligt Kallio et al. (2016) bör intervjuguiden fungera som ett stöd för intervjusamtalet samtidigt som den tillämpas flexibelt och inte följs strikt. Mot denna bakgrund utformades intervjuguiden med utgångspunkt i studiens syfte, forskningsfrågor och teoretiska ramverk. Frågorna formulerades huvudsakligen som öppna för att skapa utrymme för utvecklade resonemang, konkreta exempel och reflektioner kring både arbetssättets upplevda fördelar och konsekvenser av teknikanvändning.

Intervjuguiden har strukturerats i sex tematiska områden, vilket tillsammans syftar till att skapa en heltäckande bild av hur AI baserad automatisering tillämpas i fakturahanteringsprocessen, samt hur dessa påverkar dess effektivitet och noggrannhet. Varje tema är utformat med tydlig koppling till

studiens forskningsfråga och det teoretiska ramverket, främst Task technology fit (TTF), lean principer och om tillit till automation.

Det första temat avser den nuvarande fakturaprocesen och behandlar flödets olika steg, från fakturans ankomst till betalning, grad av automatisering samt respondenternas arbetsroller. Detta skapar en grundläggande förståelse för arbetskontexten. Det andra temat fokuserar på tillämpningen av AI teknologier och undersöker vilka verktyg som används, vilka moment som automatiseras samt hur dessa samspelar med kvarvarande manuella uppgifter. Det tredje temat rör upplevd effektivitet med inriktning på förändringar i handläggningstid, arbetsbelastning och flödets smidighet. Det fjärde temat behandlar upplevd noggrannhet där frågor om fel, avvikelser och kontrollnivåer står i fokus. Det femte temat tar sikte på processförbättringar och kvarstående avvikelser och belyser om och hur slöseri, överbearbetning och flaskhalsar har reducerats. Det avslutande temat behandlar teknikens passform och begränsningar och belyser i vilken utsträckning de implementerade lösningar upplevs stödja eller försvåra arbetet samt vilka utmaningar och möjligheter som identifieras av respondenterna.

Tema	Teori	Centrala begrepp	Frågor
Tema 1: Inledande bakgrund: nuvarande fakturaproces	<ul style="list-style-type: none"> - Task technology fit (TTF) - Tillit till automation 	<ul style="list-style-type: none"> - Fakturaflöde - Arbetsroller - Grad av automatisering 	1,2,3
Tema 2: Tillämpning av AI-teknologier	<ul style="list-style-type: none"> - Task technology fit (TTF) - Tillit till automation 	<ul style="list-style-type: none"> - Automatiseringsgrad - Maskininlärning (ML) - Robotiserad processautomatisering (RPA) 	4,5,6,7
Tema 3: Upplevd effektivitet	<ul style="list-style-type: none"> - Lean principerna - Task technology fit (TTF) 	<ul style="list-style-type: none"> - Handläggningstid - Arbetsbelastning - Upplevda tidsvinster 	8,10,18
Tema 4: Upplevd noggrannhet	<ul style="list-style-type: none"> - Tillit till automation - Lean principerna 	<ul style="list-style-type: none"> - Fel och avvikelser - Förändringar i felutfall - Hantering av felaktig information 	9, 16

Tema 5: Processförbättring och avvikelser	<ul style="list-style-type: none"> - Task technology fit (TTF) - Tillit till automation - Lean principerna 	<ul style="list-style-type: none"> - Onödiga steg och överarbete - Flaskhalsar - Väntetider 	14,15,16
Tema 6: Teknikens passform samt begränsningar	<ul style="list-style-type: none"> - Task technology fit (TTF) - Tillit till automation 	<ul style="list-style-type: none"> - Teknikens styrkor och svagheter - Upplevda begränsningar - Utmaningar och möjligheter 	11, 12, 13, 17, 19, 20

Tabell 1. Intervjuguide.

3.3 Forskningsansats

Valet av forskningsansats återspeglar relationen mellan teoretiska ramverk och empiriska observationer. De tre primära begreppen som utmärker sig inom forskningsansatsen är deduktion, induktion och abduktion. Den deduktiva forskningsansatsen utgår från generella principer eller teorier för att formulera specifika hypoteser som sedan testas genom empirisk datainsamling. Induktiva ansatsen initieras med specifika empiriska observationer, från vilket forskaren samlar data för att gradvis utveckla teoretiska insikter och koncept. Utöver dessa två tillvägagångssätt finns det även en tredje ansats, vilket är abduktiv forskning, som inte är lika utbredd (Patel & Davidsson, 2011). Abduktion representerar en metodologisk strategi där en kontinuerlig interaktion mellan teoretiska perspektiv och empirisk data är det centrala i forskningsprocessen. Denna ansats definieras som en växling där forskaren systematiskt alternerar mellan deduktiva och induktiva ansatserna (Awuzie & McDermott, 2017).

Den forskningsansats som denna studie bygger på är den abduktiva forskningsansatsen. Grunden till att den abduktiva ansatsen används är att den ger utrymme för anpassningsbarhet och kreativa tillvägagångssätt i undersökningsprocessen. Denna ansats är fördelaktig eftersom undersökningen inte blir låst. Vid induktiva och deduktiva ansatser måste tillvägagångssättet följas strikt för att hålla sig till de ämnade teoretiska utgångspunkterna. Genom ett induktivt förhållningssätt i analysen kunde aspekter som framträdde i empirin, men som inte initialt fanns i ramverket integreras. Samtidigt fanns ett

deduktiv inslag genom att det teoretiska ramverket användes för att avgränsa studiens fokus och vägleda utformningen av intervjufrågor (Awuzie & McDermott, 2017).

3.4 Urval

Urvalet av respondenter grundar sig i ett målstyrt urval då den är mest lämplig i relation till studiens syfte och frågeställning. Bryman och Bell (2017) menar att målstyrt urval är ett icke- sannolikt urval där deltagarna inte väljs på slumpmässig grund. Vidare förklaras att respondenter ska utses på ett strategiskt sätt där fokuset ligger på att de ska vara relevanta i förhållande till forskningsfrågorna. Urvalet grundas i direkt anslutning till studiens syfte att belysa hur AI automatisering påverka på fakturaprocessens effektivitet och noggrannhet. Genom att rikta in rekryteringen mot personer med omfattande erfarenhet och dokumenterad sakkunskap inom dessa områden möjliggörs en mer nyanserad och fördjupad analys hur AI baserade automatiseringslösningar skiljer sig från manuella arbetssätt. Det målstyrda urvalet säkerställde att samtliga respondenter var relevanta för studiens forskningsfråga, vilket i sin tur var centralt för att stärka undersökningens pålitlighet.

För att urvalet ska svara mot studiens syfte har respondenterna valts utifrån följande urvalskriterier. Det första kriteriet är att respondenterna arbetar operativt med leverantörsfakturor, exempelvis med mottagning, tolkning, kontering, attest och betalning. Det andra kriteriet är att respondenten är verksamma i organisationer där AI baserad automatisering har implementerats. i fakturaprocessen. Slutligen har det tredje kriteriet baserats på att respondenterna ska ha erfarenhet som möjliggör jämförelser mellan mer manuella arbetssätt och ett arbetssätt där AI baserad automatisering ingår, eftersom studien belyser förändring i arbetets genomförande och konsekvenser i termer av effektivitet och noggrannhet. Genom att avgränsa urvalet på detta sätt ökar sannolikheten att empirin faktiskt belyser det fenomen som studien avser att undersöka, vilket är centralt för kvalitativ forskning där validitet främst knyts till relevans och djup i materialet (Bryman & Bell, 2017)

3.5 Småföretag

Det finns särskilda kriterier som behöver uppfyllas för att ett företag ska räkas som ett småföretag. I Europeiska kommissionen officiella definition av små och medelstora företag anges att små företag är verksamheter som har färre än 50 anställda (Europeiska kommissionen, 2020). Utöver antalet anställda

krävs även att företagets årliga omsättning och balansomslutning ligger under ett visst tak, vilket i båda fallen är satt till högst 10 miljoner euro. I samma definition särskiljs småföretag från mikroföretag, där mikroföretag har färre än 10 anställda och lägre gränsvärden för omsättning och balansomslutning. Dessa ramar används inom EU som en gemensam utgångspunkt för att klassificera mindre företag (Europeiska kommissionen, 2020).

3.6 Genomförande

3.6.1 Genomförande av kvalitativa intervjuer

Datainsamlingen inleddes med att ett informationsbrev skickades både via e-post och linkedin till den utvalda urvalsgruppen. I detta brev presenterades forskarna, studiens inriktning och övergripande syfte samt en inbjudan till intervju. Vid tidpunkten för datainsamling rådde en särskilt intensiv arbetsperiod för yrkessamma inom fakturahantering. För att underlätta deras medverkan och ta hänsyn till den höga arbetsbelastningen erbjöds samtliga deltagare därför möjligheten att genomföra intervjuerna digitalt. Intervjuerna genomfördes digitalt med hjälp av både telefonsamtal och Google Meet. Denscombe (2018) förklarar att sådana digitala lösningar medför fördelar i form av en mer effektiv användning av tid och resurs. Samtidigt understryks att fysiska intervjuer kan bidra till att skapa en mer nära och och förtroendefull relation mellan forskare och respondent. Intervjuerna startade med att forskarna introducerade sig själva och presentera studien och målet med intervjun. I samband med detta informerades respondenterna om att intervjun skulle spelas in och de ombads att samtycke till detta. Deltagarna försäkrades också om att allt insamlat material skulle hanteras konfidentiellt och endast vara tillgängligt för de ansvariga forskarna (Fejes & Thornberg, 2024). Ljudinspelningen skedde med hjälp av applikationen röstmemon.

Intervjuprocessen utformades i enlighet med Fejes och Thornberg (2024) rekommendationer, vilket innebär att samtalet inleddes med mer allmänt hållna, "uppvärmande" frågor och bakgrundsfrågor om respondenterna. Syftet var att skapa en avslappnad intervjusituation innan de mer centrala teman i studien introducerades. Intervjuerna kom därmed att variera i längd, från cirka 35 minuter till drygt 1 timme och 8 minuter. Variationerna berodde dels på att vissa respondenter gav mer utförliga och reflekterande svar, dels på skillnader i deras erfarenhet av de frågor som behandlades. Efter varje genomförd intervju transkriberades materialet samma dag. Detta gjordes för att forskarna skulle ha

respondenternas formuleringar och uttalanden aktuella i minnet vid nedtecknandet. Ett sådant arbetssätt stärker förutsättningar för en nyanserad och tillförlitlig analys, vilket är relevant för kvalitativa studier där tolkning av empiriskt material är en bärande del av forskningsprocessen (Denscombe, 2018).

3.6.2 Transkribering av kvalitativa intervjuer

Intervjuer kan överföras från tal till text på flera olika sätt och med varierande grad av detaljrikedom (Denscombe, 2018). Inom kvalitativ forskning framhålls ofta betydelsen av en kontextanpassad transkribering, där fokus läggs på de aspekter som är relevanta för den specifika studien (Fejes & Thornberg, 2024). I denna studie valdes en selektiv transkriberingsmetod, vilket innebär att huvuddragen från de inspelade intervjuerna sammanfattades i textform. I denna process exkluderades moment som upprepningar, tveksamheter och avvikelser från forskningsämnet, såvida det inte bedöms bära direkt relevans för studiens syfte. Detta selektiva förfarande möjliggjorde en fokuserad analys av de kvalitativa aspekter som ligger i fokus för denna undersökning. Den resulterande transkriberingen utgör således av en strukturerad sammanställning av intervjuernas kärninnehåll, organiserad kring de teman som är centrala för studien syfte.

3.6.3 Analys av data

I analysen av det insamlade empiriska materialet användes en tematisk analys, som utgjorde en central komponent i det analytiska arbetet. Arbetet följde en tydligt strukturerad metod för att säkerställa en systematisk och konsekvent hantering av empirin. Inledningsvis ordnades materialet och analyserades utifrån teman som härleddes från studiens teoretiska referensram: Task technology fit, lean principer samt tillit till automation. Den initiala inledningen var betydelsefull då den lade grund för att kunna formulera sammanfattningar inom respektive tema och därigenom tydliggöra vad som trädde fram i materialet. Tematiseringen bidrog därmed till att skapa struktur och en övergripande förståelse av intervjumaterialet (Patton, 2015)

För att ytterligare skapa en djupare analys genomfördes en noggrann genomläsning av transkriptionerna, där en översikt över innehållet upprättades för respektive respondent. I detta skede identifierades återkommande teman och mönster som bedömdes vara relevanta för att besvara studiens frågeställning och syfte (Fejes & Thornberg, 2024). När vi sedan hade identifierat de övergripande teman, påbörjades

en sortering av materialet. För varje tema upprättades separata kategorier där de mest centrala och belysande citaten från respondenterna dokumenterades. Detta arbete innebar en fördjupad analys inom varje tema och en sammanställning av de svar som bedömdes ha särskild betydelse för analysen (Patton, 2015). I analysarbetet uppmärksammades inte enbart likheter utan även variationer och skillnader inom och mellan teman. Genom att synliggöra dessa skillnader kunde studiens fokusområde, belysas ur flera perspektiv, vilket bidrog till en mer nyanserad tolkning av resultaten.

För att förmedla respondenternas erfarenheter på ett mer utförligt och konkret sätt lyftes även citat ur intervjumaterialet. Dessa citat integrerades i analysen som illustrativa inslag för att belysa centrala teman och nyansera den empiriska datan. Enligt Patton (2015) kan användningen av citat bidra till en rikare och mer levande bild av respondenternas perspektiv, vilket stärker tolkningens validitet. Analysarbetet kännetecknades dessutom av en noggrann dokumentation av varje steg i processen. Detta innebar en tydlig redogörelse för hur data kodades, kategoriserades och tolkades för att nå de slutliga slutsatserna. Genom att klargöra denna process har studien strävat efter att stärka reliabilitet, validitet, vilket är centrala kriterier inom kvalitativ forskning (Bryman & Bell, 2017).

3.7 Studiens Trovärdighet

Denscombe (2018) förklarar att för en studie ska anses som trovärdig, är det viktigt att den visar att de använda metoderna och tillvägagångssätten uppfyller kraven för kvalitativ forskning. Forskningens trovärdighet kan bedömas utifrån fyra centrala kriterier tillförlitlighet, överförbarhet, pålitlighet samt konfirmering. Dessa kriterier är avgörande för att säkerställa att studien är trovärdig. Nedan beskrivs kriterierna:

3.7.1 Tillförlitlighet

Denscombe (2018) menar att i kvalitativ forskning behövs en tydlig redogörelse för datainsamlingen och hur man har gått tillväga. Datån måste beskrivas med en exakthet och träffsäkerhet för att studien ska anses vara tillförlitlig. Respondentvalidering är ett begrepp som innebär att forskarna redogör vad man kommit fram till för deltagarna i undersökningen. Avsikten med respondentvalidering är att bekräfta att empirin är korrekt. För att adressera dessa kriterier engagerades respondenterna i en diskussion om vad intervjun bidrog med samt hur väl tolkningen av deras svar överensstämmer med hur

de förmedlat informationen. Genom att försäkra sig om att respondenternas svar har tolkats rätt, sammanställdes svaren i slutet av intervju tillsammans med deltagarna. Utöver detta åtagande så sammanställs svaren och skickades över till respondenterna efter inspelad intervju. Enligt Bryman och Bell (2017) stärker detta tillvägagångsätt studiens tillförlitlighet genom att spegla den sociala verkligheten så som den uppfattas av deltagarna.

3.7.2 Pålitlighet

Enligt Bryman och Bell (2017) uppnås pålitlighet i en studie genom en detaljerad beskrivning och dokumentation av varje steg i forskningsprocessen. Det är avgörande att processen från utformningen av forskningsfrågorna till valet av tillvägagångsätt för analysen av datan genomförs noggrant. För att säkerställa att dessa steg upprätthåller en hög standard och är pålitliga, är det fördelaktigt att processen genomgår en granskning. Under forskningsprocessen har materialet från studien presenterats vid seminarier och handledarmöten för genomgång och kritisk granskning. Konstruktiva synpunkter och kritiska åsikter har mottagits under dessa seminarier. Med tanke på att studien har undergått en kontinuerlig granskning, kan dess pålitlighet bedömas som hög.

3.7.3 Överförbarhet

Kvalitativ forskning är generellt mer djupgående där sakkunniga inom ett område med en viss egenskap efterlyses och medverkar i studien. För att öka trovärdigheten i en kvalitativ studie krävs det att den är överförbar till andra sammanhang. Det betyder att resultatet från studien ska kunna överföras till andra liknande fall. Eftersom det är ett fåtal respondenter i studien, är sannolikheten lägre att resultatet blir generaliserbart. För att säkerställa att resultaten från studien kan generaliseras till andra jämförbara situationer är det viktigt att forskaren tillhandahåller relevant och tillräcklig information genomgående i undersökningen. Med hjälp av denna information och kan man sen sluta sig till om resultatet av den kvalitativa studien är överförbar (Denscombe, 2018).

3.7.4 Konfirmering

Konfirmering som även kan betraktas som objektivitet, berör forskarens förmåga att hålla sina personliga åsikter och värderingar åtskilda från forskningsprocessen. Att erhålla en fullständig objektivitet är svårt att uppnå inom kvalitativ forskning. Därför är det kritiskt att forskarens personliga

påverkan på forskningsresultaten minimeras så långt som möjligt (Bryman & Bell, 2017). För att uppfylla kravet på objektivitet har vi under forskningsprocessen strävat efter att minimera inslaget av personliga åsikter, särskilt under intervjuer. Dessutom har vi ansträngt oss för att agera objektivt och undvika att på något vis ha en inverkan på respondenternas svar. Detta inkluderar en noggrann utformning av intervjufrågorna för att säkerställa att dessa inte ledde respondenterna till specifika svar. Dessa fördelar och nackdelar påverkar studiens genomförande samt resultat.

3.8 Metodkritik

Möjligheten att generalisera resultaten utgör ett återkommande kritikområde vid kvalitativa studier. Enligt Denscombe (2018) hänger detta samman med att kvalitativ empiri ofta bygger på ett begränsat antal respondenter, vilket innebär att materialet inte kan anses statistiskt representativt för en större population. Resultaten bör därför förstås ur sin kontext för de erfarenheter som kommer till uttryck i just denna studie, snarare än som generella sanningar som kan överföras till alla delar av redovisningsbranschen. En annan utmaning med studiens metod är risken för forskarnas subjektiva tolkning, vilket innebär att analys och resultat riskerar att påverkas av egna förståelser och värderingar. För att begränsa denna påverkan har relevant tidigare forskning noggrant identifierats och analyserats. På så sätt har både det teoretiska ramverket och tolkning av empiri förankrats i vetenskaplig litteratur, snarare än i forskarnas personliga uppfattningar. Detta bidrar därmed till öka studiens trovärdighet och transparens.

En ytterligare begränsning rör studiens omfattning. Att planera, genomföra, transkribera och analysera semistrukturerade intervjuer är en resurskrävande process, både tids och arbetsmässigt. Detta medför att antalet respondenter måste begränsas, vilket i sin tur minskar studiens bredd och möjlighet att fånga en större variation av erfarenheter och perspektiv. Ett mindre urval kan också påverka studiens överförbarhet, då resultaten i högre grad speglar de specifika kontexter och situation som respondenterna befinner sig i (Denscombe, 2018). Trots dessa begränsningar bedöms den valda metoden vara mest lämpad för att besvara studiens syfte, eftersom den gör det möjligt att få en djupare förståelse hur AI-baserad automatisering uppfattas och tillämpas i praktik vid hantering av leverantörsfakturer.

4. Resultat

I detta kapitel redovisas de empiriska fynden från studiens åtta respondenter. Inledningsvis ges en översiktlig presentation av deltagarna, därefter följer en tematiskt uppbyggd genomgång av intervjuresultaten.

4.1 Presentation av respondenter

Respondenter	Yrkestitel	Branscherfarenhet	Intervjulängd	Datum
Respondent A	Redovisningsekonom	1 år	36 minuter	2025-11-09
Respondent B	Redovisningsekonom	1 år	52 minuter	2025-11-10
Respondent C	Redovisningsekonom	6 år	40 minuter	2025-11-12
Respondent D	Redovisningsekonom	10 år	45 minuter	2025-11-17
Respondent E	Redovisningskonsult	38 år	1 timme och 8 minuter	2025-11-27
Respondent F	Ekonomiansvarig	30 år	39 minuter	2025-12-05
Respondent G	Redovisningskonsult	16 år	32 minuter	2025-12-11
Respondent H	Ekonomiansvarig	13 år	43 minuter	2025-12-17

Tabell 2: Sammanställning av genomförda intervjuer

Respondent A

Respondent A arbetar som redovisningsekonom i ett företag med inriktning mot fastigheter och har cirka ett års yrkeserfarenhet. Företaget klassificeras som ett litet företag. Intervjun med respondent A genomfördes via telefon och pågick i cirka 36 minuter. Respondenten har erfarenhet av både manuella och digitala hantering av leverantörsfakturor med AI integrerade system. Hen har även varit involverad inom fakturahanterings digitala skifte inom företaget.

Respondent B

Respondent B arbetar som redovisningsekonom på en liten redovisningsbyrå och har cirka 13-14 månaders erfarenhet i yrkesrollen. Respondent förklarar att hens arbetsuppgifter präglas av variationer mellan kunduppdrag och branscher, vilket innebär användning av flera systemlösningar. Eftersom respondenten dagligen använder fler olika system som är både manuella och AI baserade så har hen en bredare kontext. Intervjun genomfördes via Google Meet och tog cirka 52 minuter.

Respondent C

Respondent C är verksam på liten redovisningsbyrå och beskriver att hen arbetar med egna kunder. Respondenten uppger en total erfarenhet om 6 år, och benämner sig som redovisningsekonom. Respondenten är lämplig i urvalet då hen arbetar nära fakturaprocessen dagligen. Denna intervju genomfördes via Google Meet och tog cirka 40 minuter.

Respondent D

Respondent D arbetar som redovisningsekonom som hjälper både småföretagare och även lite större företag med deras ekonomi. Hen är verksam på en på liten redovisningsbyrå och har en bred tjänsteinriktning som omfattar bland annat löpande bokföring, deklaration och lönehantering. Respondenten har varit verksam i rollen sedan 2015. Intervjun tog cirka 45 minuter och genomfördes via Google Meet.

Respondent E

Respondent E driver en liten redovisningsbyrå och är redovisningskonsult i grunden. Hen har 38 års erfarenhet och har varit aktiv under och arbetat både helt manuellt samt stort sett helt automatiskt som det är idag. Intervjun pågick i 1 timme och 8 minuter och utfördes via telefonsamtal.

Respondent F

Respondent F arbetar som ekonomiansvarig och har en bakgrund inom HR, med ett tydligt ekonomiansvar i sin nuvarande tjänst. I sitt dagliga arbete hanterar hen en stor mängd varierande leverantörsfakturer från flera olika leverantörer. Respondenten uppger 30 års erfarenhet. Intervjun pågick i 39 minuter och genomfördes via telefonsamtal.

Respondent G

Respondent G arbetar som redovisningskonsult och är i grunden utbildad inom redovisning. Respondenten uppger cirka 16 års arbetslivserfarenhet och är verksam i en liten redovisningsbyrå. Intervjun tog cirka 32 minuter och genomfördes via Google Meet.

Respondent H

Respondent H arbetar som ekonomiansvarig för en liten resebyrå och har haft den rollen under 13 års tid. Hen beskriver att en mycket stor andel av leverantörsfakturer inkommer digitalt direkt i systemen vid hantering av leverantörsfakturer. Intervjun pågick i 43 minuter och gjordes via Zoom.

4.2 Tillämpning av teknik

Respondenternas beskrivningar visar att AI i hantering av leverantörsfakturer används huvudsakligen utifrån två områden, maskinlärningsbaserad tolkning och automatisk avläsning av dokument och data. Respondenterna A, C och D berättar att systemen automatiskt identifierar och hämtar ut centrala uppgifter ur fakturer, såsom fakturadatum, förfallodatum, OCR-nummer, moms och totalbelopp. Respondenterna beskriver denna automatisering som en etablerad och tillförlitlig metod. De framhåller samtidigt att systemets träffsäkerhet tenderar att öka i takt med att fler fakturer hanteras. Respondent D beskriver systemets inlärningsprocess på följande sätt:

“Den plockar ut leverantörer och centrala delar som fakturadatum, förfallodatum, OCR-nummer, moms och belopp. Programmet lär sig var på fakturan saker brukar stå.” - Respondent D

Även respondent B redogör för hur systemen succesivt förbättras över tid:

“I början var det ganska mycket man fick rätta. Den tog fel ibland och missade vissa saker, efter ett år så märker man att den har blivit mycket mer träffsäker. Den kände igen leverantörerna och visste nästan var allt stod.” - Respondent B

Respondenterna A, G, H och E beskriver att en stor del av fakturahanteringen idag sker automatiserat, särskilt i momenten där fakturer tas emot och tolkas av system. Respondent A förklarar att det har skett en snabb utveckling det senaste året:

“Idag är 85 procent av allt automatiserat vilket bara för ett år sedan så gjordes allt manuellt. Stor skillnad bara på ett år” - Respondent A

Även respondent G beskriver att mottagningen av fakturor kan ske automatiskt, särskilt när det skickas direkt till bokföringssystemet:

”Mottagningen av fakturorna kan vara automatiserade där de skickas direkt till systemet” - Respondent G.

Respondenterna återger olika erfarenheter av funktioner kopplade till RPA. Flera av respondenterna beskriver funktioner som RPA besitter i form av, överföringar mellan system, integrering av betalningar till bank och rapportering av betalning. Flera respondenter använder inte benämningen RPA när de beskriver dessa funktioner. Samtidigt beskriver respondenterna dessa funktioner som naturlig del av det dagliga arbetet, snarare än som en separat automatiseringslösning.

Respondent C uttrycker osäkerhet kring begreppet men beskriver samtidigt ett automatiskt flöde:

“Jag vet inte om det kallas RPA men fakturorna går ju automatiskt vidare i systemet, betalningar matchas och bokförs. Det är inget man tänker på som robotar det bara sker.” – Respondent C

Respondent H bekräftar en liknade erfarenhet:

”Vi pratar inte om RPA här, utan mer om att systemet är automatiserat. Det är inget man tänker på i termer av teknik, utan mer som ett arbetsätt” – Respondent H

Respondent E beskriver, i likhet med respondenterna C och H automatiseringen som en integrerad del av systemet, där flödet från fakturamottagning till betalning i många fall fungerar utan manuella steg.

4.3 Upplevd effektivitet

Ett tydligt tema i intervjuerna är att AI-baserad automatisering upplevs ha påverkat arbetets effektivitet. Respondenterna A, C, och D beskriver att AI-baserad tolkning bidrar till att minska tiden för registrering samt grundläggande tolkning, vilket i sin tur upplevs från respondenterna ett snabbare och mer

förutsägbart fakturaflöde. Respondent A uttrycker en tydlig tidsförkortning samt en minskad upplevd belastning:

“Sparat jättemycket tid i mitt arbete och gjort mitt arbete mycket mindre stressfullt. Måndag morgon kunde jag sitta 4-5 timmar bara med leverantörsfakturor och då gjorde jag varje steg manuellt. Idag tar samma uppgifter 1 timme och jag kan fokusera på andra uppgifter” - Respondent A

Respondenterna C och D konstaterar att tidsvinsten är mest omfattande i just de repetitiva momenten, som exempelvis när långa datainmatningar ersätts av tolkningar och automatiserade registreringar. Respondent C uttrycker det som:

“Det är framförallt att man slipper sitta och knappa in långa OCR-nummer och fylla i alla belopp. Så det går betydligt fortare skulle jag säga.” - Respondent C

Respondent D beskriver skillnaden på olika fakturanivåer:

“Många fakturor går in på in på några sekunder. Jag bara öppnar upp dem och ser att de ser ut som vanligt. Jag trycker på bokför och om jag skulle bokfört manuellt då tar det en halv minut. Från en halv minut till några sekunder.” - Respondent D

Respondent E beskriver små tidsvinster per faktura som stor betydelse när fakturahanteringen sker i stor volym:

“Vid en faktura sparar man upp mot en minut per faktura, med tusentals fakturor blir det mycket tid. Det har inneburit att vi har kunnat ta in flera kunder för det går snabbare att hantera. Vi kan idag hantera dubbla mängder kunder jämfört med 2019 när vi bytte system” - Respondent E

På liknade sätt beskriver respondent F hur övergången till ett mer digitaliserat arbetssätt har lett till en markant minskning av den tid som läggs på leverantörsfakturor i vardagen:

“Tidigare hade jag ett par tusen leverantörsfakturor som jag hade i pärmar som man fick leta upp nummer via bokföringen. Jag ägnade ungefär en timme per dag på bara leverantörsfakturor. Idag tar leverantörsfakturor ungefär 2 timmar i veckan” -Respondent F

En särskild aspekt av upplevd effektivitet som respondenterna lyfter fram handlar om systemintegration, där fakturor tas emot, tolkas, bokförs och betalas inom ett mer sammanhängande flöde. Respondenterna C och H menar att det har minskat behovet av att växla mellan olika program och tagit bort moment som tidigare krävde extra steg. Respondent C beskriver ett integrerat flöde där flera steg sker utan manuell hantering i normalfallet:

“Fakturan vidarebefordras automatiskt direkt in i vårt system och den tolkas av AI, i nio fall av tio så stämmer det utan några problem och då trycker man på bokför. Sen skickar vi iväg betalningen i systemet. Så går det direkt till banken och sen godkänner från banken. Så hela flödet är egentligen ganska automatiskt” - Respondent C

Respondent H beskriver en konkret effektivisering kopplad till bankintegration, där tidigare steg som exempelvis betalfiler försvinner:

“Betalningar skickas från systemet vilket är väldigt smidigt. Innan behövde man ladda ner betalningsfiler i redovisningssystemet och sedan till banken. Idag är det ett knapptryck bort vilket är mycket smidigare, för tog det väldigt mycket tid.” - Respondent H

4.4 Upplevd Noggrannhet

När respondenterna beskriver hur AI påverkar noggrannheten i fakturahanteringen så framkommer en varierade uppfattningar. Systemet upplevs bidra till färre rutinmässiga fel, men ses samtidigt inte som helt självgående utan kräver fortsatt mänsklig granskning. Respondenterna C, D och H förklarar att fakturor läses in och tolkas automatiskt, men att dessa tolkningar alltid behöver verifieras innan bokföring och betalning genomförs

Respondent H betonar att även om AI automatiseringen ofta stämmer, kan den inte lämnas utan uppföljning:

“Har man gjort en tolkning av en faktura och det ser bra ut så blir det oftast inte fel, men man kan inte släppa igenom tolkningar utan att granska” - Respondent H

Respondent D beskriver en liknande upplevelse där systemet används som stöd, men där den manuella insatsen består i att säkerställa att tolkningen är korrekt innan nästa steg:

“Vi har inte släppt på att det ska ske allt per automatik, vi måste ändå gå in och granska innan man skickar det för betalning” - Respondent D

Samtidigt framgår det av respondenterna att systemen inte alltid levererar korrekta tolkningar.

Respondent C uppger att systemet inte alltid lyckas tolka fakturor korrekt och att felen i vissa fall kan vara omfattande:

“Den tolka en del fakturor fel. Och vissa helt fel. Dessa fel upptäcks ofta tidigt i arbetsflödet vilket gör att jag korrigerar manuellt.” - Respondent C

Dessutom menar flera respondenter, såsom B, H och F att den sammanlagda risken för fel i vissa avseenden upplevs som lägre jämfört med manuell hantering, särskilt eftersom systemet minskar risken för misstag vid repetitiv datainmatning. Respondent H lyfter till exempel hur fel vid manuell inmatning tidigare varit vanliga, särskilt när det gäller längre fakturanummer men med AI automatisering så läser de sällan av de fel:

“Det är väldigt lätt att skriva fel på långa fakturanummer men med AI systemet så läser de sällan av de fel.” - Respondent H

Respondent B ger ett annat exempel på hur manuella rutiner kan leda till återkommande fel

“Risken för fel kan vara större vid manuellt arbete. Exempelvis kan ett felaktigt årtal anges av vana, såsom att 2025 fortsätter att användas trots att det korrekta året är 2026. Dessa typ av fel uppstår inte med AI-systemen.” - Respondent B

Utöver minskade inmatningsfel lyfter respondenterna A och G även systemens varnings och avvikelsefunktion som en viktig faktor för noggrannhet. Respondent A beskriver hur systemet aktivt förhindrar att fakturor bokförs om något inte stämmer.

“Det flaggar innan det slutförs så alla punkter måste vara gröna. Det gör det väldigt effektivt för att minska fel.” - Respondent A

Flera respondenter beskriver att systemet innehåller funktioner som hjälper användarna att snabbt bedöma hur säker tolkningen av fakturorna är. Respondent C beskriver hur fakturor automatiskt färgmarkeras utifrån systemets bedömning av säkerhet:

“När fakturorna har tolkats blir de grönmarkerade om systemet bedömer att tolkningen stämmer” - Respondent C

Respondenten förklarar vidare att färgmarkering påverkar hur fakturor hanteras i praktiken. Grönmarkerade fakturor kan i praktiken godkännas direkt, medan gul och rödmarkerade fakturor behöver manuell genomgång:

“De gula brukar man behöva göra någonting litet manuellt på, och de röda är det ofta något konstigt med.” - Respondent C

Respondenten beskriver att denna funktion används som ett stöd för att snabbt identifiera fakturor som kräver mer granskning och vilka som normalt kan hanteras utan ytterligare åtgärder.

4.5 Processförbättringar och avvikelser

Respondenterna beskriver att automatiseringen inte enbart har påverkat enskilda arbetsmoment, utan har förändrat fakturaprocessen som helhet. Särskilt tydligt är att pappersbaserade och manuella moment i stor utsträckning har försvunnit. Respondent D beskriver att digitaliseringen har förändrat det administrativa arbetet och att arbetet sker i högre grad direkt, jämfört med tidigare när hanteringen ofta inledes med mer administration kopplat till papper:

“Fördelarna med att det blivit mer digitaliserat är att man jobbar mer i realtid. Förut när jag började på byrån kom många in med papper. Då måste man börja med sortering och hantering, vilket är mer hantering administrativt runt omkring. Det har mer eller mindre försvunnit” - Respondent D

Respondent E gör en liknade iakttagelse och beskriver hur den minskade fysiska arkiveringen även har fått praktiska konsekvenser i form av frigjord kontorsyta:

“Vi har inga pärmar längre, vilket har gjort att vi kan hyra ut delar av kontoret eftersom vi inte behöver arkivera fysiskt på samma sätt.” - Respondent E

Flera av respondenter beskriver att tempot och arbetsflödet har förändrats i takt med att fler moment har automatiserats. I stället för att hanteringen av leverantörsfakturer kunde ha tydligare arbetstoppar, så beskriver respondenterna att flödet är mer jämnt fördelat över tid. Respondent H menar att det innebär mindre arbetstoppar, ett mer kontinuerligt flöde och att arbetet är lättare att planera:

“Jag märker att jag inte längre har stora toppar där jag sitter och matar in fakturer. Nu kommer de hela tiden i ett jämnare flöde och jag kan planera mitt arbete bättre” - Respondent H

Respondenterna redogör att stor del av hanteringen av leverantörsfakturer är automatiserade, medan konteringar i många fall sker manuellt. Respondent A, B och G framhåller att kontoförslag ofta behöver justeras i samband med kontering Respondent G:

“Autokontering är inte smidigt, det är ofta fel på kontona eller att det inte stämmer vad kunden har tänkt sig, så det får man göra om” - Respondent G

På liknande sätt betonar respondent B vikten av manuell kontroll:

“Systemet kan föreslå ett konto, men det vi måste göra är att säkerställa att det verkligen stämmer för just den kunden. Det är inget man bara släpper igenom.” - Respondent B

Samtidigt beskriver respondenterna att det fortfarande finns moment som kan skapa avvikelser eller fördröjning i flödet, även om flera steg har blivit snabbare. Särskilt framkommer attest och godkännande som en återkommande punkt där processen kan stanna upp. Respondent E beskriver att fakturer kan bli liggande när attest inte sker i tid, särskilt när personer har mycket att göra:

“Det är när attesten inte fungerar när folk har mycket att göra som det blir fördröjningar, fakturer fastnar i systemet” - Respondent E

Respondent B lyfter på liknande sätt att attestmoment fortfarande kan skapa fördröjningar. Vidare förklarar respondenten att fakturer alltid måste säkerställas av ansvariga, och att när systemet kan hantera fler fakturer snabbare ökar risken att attest blir flaskhals:

“Alla fakturor måste säkerställas efter leverantörsfakturor genom att attestera av ansvariga. Genom att AI baserad automatisering kan hantera fler fakturor så är risken större för flaskhals vilket flödet stannar upp” - Respondent B

4.6 Teknikens passform samt begränsningar

Respondenternas erfarenhet visar AI-baserad fakturahantering inte fungerar lika väl i alla delar av processen. Tekniken upplevs fungera särskilt bra i delar av fakturaprocessen som är återkommande, tydligt strukturerade samt digitalt integrerade. Flera av respondenterna beskriver att moment som kvittohantering, inläsning av inkommande fakturor samt integration med bank upplevs som effektivt och lätt att använda. Respondent E beskriver hur arbetssättet har förändrats:

“Kunderna tar en bild och skickar in så kontrollerar vi bara att det är rätt, sen är den inne i bokföringen” Respondenten jämför detta med tidigare rutiner: “Det är enorm tidsbesparing mot tidigare när man fick en stor plastpåse från kunden med kvitton där man behövde bena upp det och boka det ett och ett sen skulle de prepareras för att skannas” - Respondent E

Även integrationen med bank lyfts fram som ett område där tekniken upplevs fungera väl. Respondent H beskriver detta som: *”Att skicka iväg betalningar och få respons när det är utfört är bara några knapptryck” - Respondent H*

Respondent B beskriver hur träffsäkerheten förbättrats. Inledningsvis krävdes fler manuella rättningar men efter en tids användning upplevdes systemet som mer träffsäkert, särskilt för återkommande leverantörer:

“I början fick man rätta ganska mycket, men nu känner den igen många leverantörer. Då går det snabbare och man behöver inte sitta och korrigera lika ofta” - Respondent B

Även respondent F uttryckte att kontoförslag och tolkningar ofta stämmer när leverantören förekommit tidigare, men att problem kan uppstå när många fakturor hanteras samtidigt eller när verksamheten är uppdelad i flera delar. I dessa situationer behöver användaren ofta justera systemets förslag:

“När det är samma leverantörer så funkar det oftast bra, men när det kommer mycket på en gång eller när fakturorna gäller olika delar av verksamheten, då behöver man gå in och ändra själv” - Respondent F

Respondenterna återgav vidare att teknikens passform påverkas av hur fakturorna skickas in i systemen. Respondent C tog upp att fakturor ibland skickas via e-post som ren text utan bifogad pdf, vilket gör att faktura inte kan behandlas i det digitala flödet:

“När de skickar fakturan som text i mejlet, då finns det ingen bilaga och då kommer den inte in i systemet. Då tar det stopp och man måste hantera det separat” - Respondent C

I samma intervju beskrev respondent C att systemet markerar fakturor olika beroende på tolkningssäkerhet, exempelvis genom färgmarkeringar, vilket styr hur mycket manuellt arbete som krävs innan bokföring kan ske.

En begränsning som framkommer i intervjuerna handlar om kostnadsaspekten kopplad till systemen. Respondent E uttrycker att fakturaprocessen visserligen upplevs gå betydligt snabbare än tidigare, men att programkostnader samtidigt ökar över tid. Respondent E beskriver det som:

“Även om våra processer går mycket snabbare nu än vad det gjorde förut, så ökar våra kostnader för programmen varje år. Vi har också betalt för varje faktura som tolkas, det kostar oss fem kronor per faktura. Programmen blir dyrare för varje år” - Respondent E

En ytterligare teknikrelaterad begränsning som flera respondenter nämner är risken för driftstörningar. Även om systemen i regel fungerar stabilt, förekommer det att de tillfälligt ligger nere. Respondent F beskriver hur detta påverkar det dagliga arbetet:

“Det händer att systemet får driftstörningar några gånger i veckan. När det sker stannar arbetet och jag kan inte fortsätta förrän jag får besked via mejl om att systemet är återställt och igång igen” - Respondent F

5. Analys

I det femte kapitlet analyseras den insamlade empirin i relation till den teoretiska referensram som presenteras i studien. Studiens teoretiska referensram integreras med empirin för att belysa hur AI-baserad automatisering av leverantörsfakturor påverkar effektivitet och noggrannhet i små svenska företag.

5.1 Tillämpning av AI teknik

Tidigare forskning beskriver maskininlärning som en teknik som kan förbättra sin förmåga att identifiera och klassificera information genom successiv exponering för återkommande datamönster (Krieger et al., 2023). Detta bekräftas av respondenterna A, C och D som lyfter fram att AI baserad automatisering huvudsakligen tillämpas i fakturaprocessens inledande steg, där systemet tolkar inkommande fakturor och extraherar centrala uppgifter för vidare hantering. Respondenterna beskriver samtidigt att träffsäkerheten tenderar att öka över tid, särskilt i takt med att systemet hanterar flera fakturor från återkommande leverantörer. Detta kan förstås som konsekvens av maskininlärningens anpassningsbara karaktär, där exponering för återkommande datamönster successivt förbättrar tolkningens precision. Sammantaget indikerar detta att den ökade träffsäkerheten i stor utsträckning hänger samman med att systemet successivt lär sig återkommande strukturer i underlagen. Det innebär att automatisering får störst genomslag i situationer där fakturorna är standardiserade, vilket minskar behovet av manuella korrigeringar och stärker förutsättningar för ett mer stabilt och effektivt fakturaflöde.

Av resultaten framgår att AI-baserad automatisering ger störst utfall när fakturahanteringen kännetecknas av återkommande leverantörer och strukturerad information. Respondenterna pekar särskilt ut momenten fakturamottagning och grundläggande tolkning som områden där automatiseringen upplevs skapa tydlig nytta. Det framkommer att AI-systemen har bäst förutsättningar att prestera när uppgifterna är återkommande och underlaget är konsekvent. Denna observation kan förklaras genom teorin Task-Technology Fit som betonar att tekniken endast är effektiv när den är väl anpassad till de krav som uppgiften ställer (Goodhue & Thompson, 1995). I detta sammanhang präglas de automatiserade moment av repetitiva arbetsuppgifter, tydliga datamönster och relativt förutsägbara regler, vilket skapar en hög grad av passform mellan teknik och uppgift. Den observerade nyttan bör

därmed förstås som en konsekvens av att teknologins funktioner är anpassade till just dessa uppgiftstyper, snarare än som generell effekt av AI i sig.

Med anledning av att AI-system presterar bäst i moment med återkommande och strukturerade uppgifter, kan de tydliga effektivitetsvinsterna i de tidiga stegen av fakturaprocessen förstås som ett resultat av minskat behov av manuell inmatning och rutinmässig registrering. När överensstämmelsen mellan uppgiftens struktur och systemets tolkningsförmåga är hög, exempelvis vid avläsning av standardiserade fakturafält, skapas tydliga tidsbesparingar och ett mer sammanhängande arbetsflöde. Detta innebär att automatiseringens värde i första hand realiserar i de delar av fakturaprocessen där uppgiften kan beskrivas som informationsintensiv men samtidigt regelbunden (Ratmono et al., 2024).

Utöver den maskinlärningsbaserade tolkningsfunktionen framkommer i resultatet även erfarenheter av automatisering som rör själva arbetsflödet, exempelvis överföring av data mellan system och integration med banktjänster. Av respondenternas beskrivningar framgår att dessa moment hanteras av regelstyrda processer, vilket i forskningen benämns som robotiserad processautomation (RPA). Även om begreppet RPA sällan används av respondenterna själva, tyder deras redogörelser på att det rör sig om denna typ av teknik, där uppgifter utförs automatiskt utifrån förutbestämda regler och utan inläring eller mänsklig styrning (Sahu et al., 2020). Att användarna inte alltid uppfattar dessa funktioner som tekniska innovationer utan snarare som integrerade delar av det dagliga arbetet tyder på att teknologin har blivit en etablerad del av den praktiska arbetsmiljön. Detta kan dels förstås som en indikation på god passform mellan teknik och arbetsuppgift enligt TTF, samtidigt som ett uttryck för att användarna har utvecklat en stabil tillit till att systemen fungerar på ett förutsägbart och tillförlitligt sätt (Goodhue & Thompson, 1995; Hoff & Bashir, 2015). Enligt tillit till automation byggs ett sådant förtroende upp när användare erfar att systemen levererar korrekta resultat, vilket i sin tur gör det mer sannolikt att arbetsmoment delegeras till tekniken i praktiken (Lee & See, 2004).

5.2 Upplevd effektivitet

I studiens resultat framträder upplevd effektivitet i huvudsak som en konsekvens av att handläggningstid och arbetsbelastning minskar när fakturahanteringen automatiseras. Respondenterna A, C och D

beskriver att arbetsmoment som tidigare krävde manuella insatser, såsom inmatning av fakturanummer och belopp, i större utsträckning hanteras av systemet. De kopplar denna förändring till tidsbesparing och lägre upplevd stress. Dessutom framhåller respondenterna att tidsbesparingar blir mer framträdande när fakturavolymer är höga. Detta kan analytiskt förstås utifrån studiens avgränsning av effektivitet som relationen mellan resursinsats och uppnått resultat. När repetitiva registreringsuppgifter automatiseras reduceras den arbetsinsats som krävs för att uppnå samma processutfall, samtidigt som nyttan förstärks när förbättringar kan tillämpas återkommande i ett volymdrivet flöde. Detta överensstämmer med Dragomirescu et al. (2025), som framhåller att effektivitet i administrativa processer ofta operationaliseras genom minskad processtid och reducerad arbetsinsats.

Denna typ av effektivitet kan analyseras med hjälp av Task-Technology Fit (TTF) som betonar att teknologins nytta beror på hur väl dess egenskaper överensstämmer med arbetsuppgiftens krav och användares behov (Goodhue & Thompson, 1995). I det empiriska materialet framträder sambandet särskilt tydligt i moment som präglas av repetitiva, förutsägbara och informationsintensiva arbetsuppgifter som datainläsning och registrering. I dessa delar av processen möjliggör tekniken ett smidigare arbetsflöde genom att reducera manuella moment. Respondenternas beskrivningar av minskat manuellt arbete och kortare handläggningstid i dessa delar av processen kan tolkas som ett uttryck för hög uppgiftsmässig passform mellan teknikens funktioner och arbetsuppgiftens krav. Enligt Ratmono et al. (2024) utgör en sådan passform en central förutsättning för att teknologin ska bidra till ökad effektivitet. Denna koppling bekräftas även i tidigare forskning, där det framhålls att när teknikens funktioner harmoniserar med uppgiftens krav, ökar sannolikheten för att automatiseringen upplevs som stödjande och värdeskapande i det operativa arbetet (Muchenje & Seppänen, 2023).

Det framgår i resultatet att en central del i den upplevda effektiviteten består av minskade manuella inmatningsmoment som en följd av att fakturorna tolkas och registreras automatiskt. Ur ett lean-perspektiv kan detta förstås som en minskning av icke värdeskapande arbete, särskilt i form av överproduktion och överbearbetning. Att manuellt registrera långa nummer och belopp är av begränsat värde för slutresultatet. Det är i huvudsak ett administrativt mellanled som krävs för att omvandla information på fakturan till bokföringsunderlag. När denna mellanled komprimeras genom automatisering minskar antalet moment som krävs innan fakturan kan bokföras och gå vidare i flödet, vilket reducerar ledtid och ökar genomströmning. När arbetet med inmatning minskar reduceras också sannolikheten för sådana korrigeringar, vilket stärker processtabiliteten. Sammantaget kan resultaten tolkas som att automatiseringen bidrar till ett mer standardiserat och förutsägbart flöde, där resurser i

högre grad kan läggas på avvikande ärenden senare än rutinmässig registrering (Hicks, 2007;Kumar et al 2022).

I resultatet framkommer det att effektiviseringsvinsterna upplevs som särskilt betydelsefulla i verksamheter med omfattande fakturavolymer. Respondent E beskriver hur även små tidsreduktioner per faktura får ett betydande genomslag när de upprepas i stor skala och kopplar detta till ökad kapacitet i form av fler leverantörer. Respondent F redogör samtidigt för en tydlig förskjutning i tidsåtgången för leverantörsfakturer i samband med ett mer digitaliserat arbetssätt. Ur ett lean-perspektiv kan detta kopplas till principen om att eliminera slöseri, där tidskrävande moment som inte tillför värde i relation till processens mål reduceras. När handläggningen går snabbare minskar även slöseri i form av fördröjning, eftersom fakturer i mindre utsträckning blir liggande i systemet i väntan på nästa steg. Detta bidrar till kortare genomloppstid och ett mer sammanhängande flöde, vilket ligger i linje med lean-principen om att skapa flöde i processen. Vidare innebär ett jämnare inflöde att variation i arbetsbelastning minskar, vilket förbättrar planeringsbarheten och stödjer en mer stabil resursanvändning. Sammantaget kan kapacitetsökningen som framträder i resultatet förstås som en effekt av att processen standardiseras och styrs mot ett mer förutsägbart flöde (Kumar et al., 2022).

5.3 Upplevd noggrannhet

Utifrån resultatet framträder AI-baserad automatisering inom fakturahantering inte som en ersättning av mänsklig granskning, utan som ett tekniskt stöd som förändrar var i processen fel uppstår och hur dessa fel hanteras. Respondent C, D och H beskriver att fakturer kan tolkas automatiskt men att dessa fakturer behöver kontrolleras innan de bokförs och betalas. Utifrån respondenternas beskrivningar framstår systemets utdata därmed som ett underlag för beslut och kontroll, snarare än ett slutgiltigt resultat. Analytiskt kan detta tolkas som att upplevd noggrannheten i mindre utsträckning är beroende av graden av automatisering. I större utsträckning påverkas den av hur den automatiserade tolkning är integrerad i befintlig kontrollstruktur. En konsekvens blir att fokus förskjuts från att rätta fel i efterhand till att identifiera avvikelser tidigare i flödet, innan de hinner påverka senare processteg. Detta är i linje med fakturaprocessen som är uppbyggd på flera olika kontrollpunkter där varje steg i processen är en möjlighet att identifiera och korrigera fel innan det får konsekvenser längre fram (Tater et al, 2022). Samtidigt kan den upplevd noggrannhet tolkas som hur automatiserad tolkning och mänsklig kontroll

samarbetar snarare än hur exakt systemet är på egen hand. Genom att användarna behåller kontrollen samtidigt som inmatningsfel minskar, gör att risken för betydande fel upplevs som lägre.

Respondenternas praktiska tillvägagångsätt att kombinera automatiserad tolkning med manuell granskning kan förstås som en strategi för att upprätthålla hög noggrannhet i fakturahanteringen. Respondent H konstaterar att tolkningar ofta är korrekta men ändå inte kan godkännas utan kontroll, samtidigt framhåller respondent D att varje faktura måste ses över före betalning, riktas fokus mot hur noggrannhet säkras i praktiken. Detta förhållningsätt är förenlig med Hoff och Bashirs (2015) begrepp om kalibrerad tillit, där användaren aktivt bedömer när det är lämpligt att lita på automatiseringen. Det handlar inte enbart om förtroende i allmänhet, utan om en medveten styrning av uppmärksamheten till de fall där risken för feltolkning bedöms vara störst. Denna form av selektiv kontroll är avgörande för att upprätthålla noggrannhet, särskilt i situationer där variationer i fakturaunderlag förekommer eller där systemets tidigare felaktigheter gjort användaren mer vaksam.

I resultaten beskriver respondent A och C hur systemets varnings och avvikelsefunktioner styr flödet genom att en faktura inte kan bokföras eller gå vidare innan vissa kriterier är uppfyllda. Respondent A uttrycker detta som att alla kontrollpunkter måste vara "gröna" innan fakturan kan passera, och respondent C beskriver hur färgmarkeringar används i praktiken där grönmärkade fakturor kan hanteras direkt medan gul- och rödmärkade signaler behov av åtgärd eller vidare kontroll. Analytiskt kan detta förstås som ett uttryck för lean-principen att bygga in kvalitet i processen, där avvikelser synliggörs och hanteras så tidigt som möjligt för att minska fel som annars riskerar att fortplantas till senare led och skapa extra arbete. Färgkodningen kan dessutom tolkas som en form av visuell styrning som gör osäkerhet och avvikelser omedelbart synliga, vilket stödjer prioritering av kontrollinsatser och minskar risken för onödiga granskningar av rutinärenden samt efterföljande korrigeringar. Sammantaget bidrar dessa mekanismer till ett mer stabilt och förutsägbart flöde genom att reducera defekter och överbearbetning i processen (Hicks, 2007; Kumar et al., 2022).

5.4 Processförbättring och avvikelser

Resultaten indikerar en tydlig förflyttning från ett pappersbaserat och manuellt fakturaflöde till ett mer digitaliserat och automatiserat arbetssätt. Respondenterna D och E förklarar hur arbetsmoment som tidigare utgjorde centrala inslag i fakturahanteringen, såsom sortering av underlag, skanning och fysisk

arkivering, i stor utsträckning har reducerats eller försvunnit. I deras beskrivningar innebär detta att den administrativa hantering som tidigare föregick själva fakturaprocessen har minskat och att arbetet i högre grad sker direkt i ett sammanhängande digitalt flöde. Detta kan förstås i linje med tidigare forskning som visar att digitalisering och automatisering kan effektivisera arbetsprocesser och minska behovet av manuella aktiviteter (Dragomirescu et al., 2025).

Från ett lean-perspektiv kan bortfallet av pappersbaserad fakturahantering ses som en eliminering av flera olika former av slöseri. Sortering, skanning och fysisk arkivering kan tolkas som överbearbetning eftersom det inte direkt tillför något värde i den slutgiltiga redovisningen (Kumar et al., 2022). När fakturor i högre grad tas emot och hanteras digitalt minskar också överproduktion i den mening att processen inte längre behöver duplicera hanteringen av samma fakturainformation i både papper och digital form. I samma rörelse reducerar risken för defekter, eftersom färre manuella överlämningar och hanteringsmoment innebär färre potentiella felkällor som annars kan medföra korrigeringar längre fram i flödet. Sammantaget innebär detta att fakturaprocessen i högre grad kan utformas som ett sammanhängande flöde där varje moment har en tydligare värdeskapande funktion. Detta är förenligt med tidigare forskning om RPA och digitala arbetsflöden, som visar att automatisering främst reducerar och ersätter manuella och repetitiva moment, som datainmatning, dokumenthantering och standardiserade kontroller (Boydaz Hazar & Toplu, 2023; Sahu et al, 2020). Enligt Lean kan detta ses som slöseri vilket innebär att automatisering inte bara effektiviserar arbetsprocessen utan bidrar till ett mer sammanhängande och värdeskapande arbetsflöde.

En ytterligare förändring som framträder i det empiriska materialet är att flödet i fakturahanteringen upplevs som jämnare över tid. Respondent H beskriver hur tydliga arbetstoppar där stora mängder fakturor behövde hanteras vid vissa tidpunkter har ersatts av ett mer kontinuerligt inflöde. Ur ett lean perspektiv kan detta förstås som att variationen i belastning minskar och att processen rör sig mot ett mer stabilt flöde, något som enligt lean är centralt för att reducera slöseri i form av fördröjning som uppstår när arbetet kommer i stora omgångar i stället för att fördelas jämnt (Kumar et al., 2022). När fakturor kan hanteras löpande istället för att samlas på hög, minskar behovet av tillfälliga arbetstoppar. Detta överensstämmer med lean-principen att ett jämnt flöde är avgörande för effektiv och kontrollerad resursanvändning (Hicks, 2007).

Trots att fakturahanteringen har blivit allt mer automatiserad så kvarstår attest och godkännande som tydliga fördröjningar. Respondenten E beskriver hur fakturor blir liggande i systemet när beslutfattare inte hinner attestera, vilket gör att flödet bromsas även om tidigare moment gått snabbt. Med

utgångspunkt i Task-Technology Fit kan detta förstås som att tekniken passar väl för uppgifter som inläsning, sortering och fördelning av fakturor, där information är regelstyrd, men har svagare passform i det skede där ett formellt beslut om betalning ska fattas (Goodhue & Thompson, 1995; Ratmono et al., 2024). Det faktum att beslut om godkännande av betalning fortsatt hanteras manuellt trots övrig automatisering i processen, kan förstås genom tillit till automation. I denna teoriram betonas att användare tenderar att väga risk och konsekvens innan de väljer att förlita sig på ett system. När momentet upplevs som kritiskt är benägenheten att delegera till teknik generellt lägre, även om tidigare automatiserade steg upplevs som tillförlitliga (Lee & See, 2004; Hoff & Bashir, 2015). Det tyder på att tilliten i detta fall inte är generell utan situationsbunden, där användarna litar på systemets förmåga att hantera data, men inte på dess förmåga att fatta finansiellt bindande beslut. Denna differentiering kan också förstås i relation till TTF, där systemets funktioner har högre passform i rutinmässiga steg än i moment som kräver omdöme och riskbedömning. Att manuell attest kvarstår som ett kontrollmoment speglar därmed både en medvetet kalibrerad tillit och ett område där tekniken ännu inte anses uppfylla uppgiftens krav fullt ut.

5.5 Teknikens passform och begränsningar

Empiriska materialet indikerar ett mönster där AI teknikens upplevda effektivitet är nära kopplad till i vilken utsträckning arbetsmomenten präglas av standardisering och förutsägbarhet. Respondenterna lyfter delmoment såsom kvittohantering, fakturamottagning och bankrelaterade funktioner som särskilt väl fungerande, vilket tyder på att tekniken uppfattas ha god passform i dessa delar av processen. I deras beskrivningar kännetecknas dessa moment av låg variation och tydliga datamönster, samt ett begränsat behov av kontextuell bedömning. Utifrån Task-Technology Fit kan detta förstås som att sannolikheten för att teknologin upplevs som stödjande ökar när teknikens funktioner överensstämmer med uppgiftens krav (Goodhue & Thompson, 1995). När systemet exempelvis tolkar kvitton eller hanterar återkommande leverantörsinformation kan detta därmed tolkas som en kombination av teknisk kapacitet och att uppgiften i sig är särskilt lämpad för automatisering.

Samtidigt visar empirin att passformen inte enbart avgörs av arbetsuppgiften i sig, utan också av hur fakturaunderlaget faktiskt kommer in i processen. Respondent C beskriver exempelvis att fakturor ibland skickas som ren text i e-post utan bifogad fil, vilket innebär att underlaget inte fångas upp av systemen, flödet avbryts och fakturan behöver hanteras separat. Utifrån Task-Technology Fit kan detta

tolkas som en bristande passform mellan teknikens egenskaper och uppgiftens praktiska genomförande. Enligt TTF bidrar tekniken till högre prestation när dess funktioner är anpassad till hur arbetsuppgiften faktiskt genomförs i verksamheten och därmed stödjer effektivt och korrekt utförande. Om inflödet avviker från de strukturer som tekniken är utformad för att bearbeta minskar möjligheten att tillämpa tekniken ändamålsenligt (Goodhue & Thompson, 1995). Konsekvensen blir att uppgiften förskjuts från ett standardiserat och integrerat arbetsflöde till ett undantagsfall som kräver alternativa rutiner. Därmed begränsas de effektivitetsförbättringar som annars kan uppnås när fakturor kan behandlas sammanhållet digitala kedja.

Medan flera delar av fakturaprocessen upplevs fungera väl att automatisera så framstår konteringsmomentet som en återkommande utmaning bland respondenterna. Även om systemet kan föreslå konton så beskriver respondenterna B, G och F att dessa förslag kräver manuella justering och översyn. Med utgångspunkt i TTF så signalerar det en lägre grad av passform mellan teknik och uppgift. Ur ett individperspektiv innebär detta att användaren i större utsträckning behöver kompensera för teknikens begränsningar, kontroller eller justeringar. Teknikens praktiska användbarhet blir därmed inte enbart beroende av dess funktionella kapacitet, utan även av individens kompetens och förmåga att hantera de situationer där systemets stöd är otillräckligt. Denna lägre passform förstärks ytterligare när det gäller hantering av stora volymer leverantörsfakturor eller när flera delar av verksamheten är inblandad. Det är varierad data och variation som systemet har begränsad förmåga att hantera utan mänsklig hantering. Sammantaget indikerar detta att en helt automatiserad process kan vara svårt att upprätthålla konsekvent, och att vissa moment därför fortsatt kan behöva hanteras eller verifieras manuellt.

En annan återkommande observation i det empiriska materialet är att tekniken inte alltid upplevs som helt pålitlig, även i de delar av processen där den i övrigt fungerar väl och uppvisar hög uppgiftsmässig passform. Respondent F lyfter driftstörningar och tekniska avbrott som tillfälligt stoppar arbetsflöde och skapar väntetid vilket påverkar arbetsflödet negativt. Även om respondenten främst beskriver praktiska konsekvenser i form av avbrott och fördröjning så kan dessa erfarenheter kopplas till teorin tillit till automation. Hoff och Bashir (2015) betonar att tillit påverkas av systemets upplevda tillit över tid. Återkommande driftstörningar kan därmed bidra till en mer försiktig hållning till tekniken, eftersom instabilitet kan generera osäkerhet i det dagliga arbetet. En sådan osäkerhet kan i praktiken innebära att användare i högre utsträckning väljer att verifiera eller komplettera systemets utdata genom manuella kontroller.

6. Slutsats

I detta avslutande kapitel presenteras studiens slutsatser med utgångspunkt i resultaten, det teoretiska ramverket och uppsatsens syfte och forskningsfråga. Därutöver redovisas studiens bidrag samt förslag på framtida forskning.

Syftet med studien var att undersöka hur AI-baserad automatisering, i form av maskininlärning (ML) och robotiserad processautomation (RPA) påverkar noggrannhet och effektivitet i hantering av leverantörsfakturor. Studien har utgått ifrån en svensk kontext med små företag där fokus ligger på hur AI-baserad automatisering integreras i fakturaflödet och upplevs i det dagliga redovisningsarbetet.

Studien har avsikt att besvara följande frågeställning:

- Hur påverkar AI-baserad automatisering leverantörsfakturahanteringen noggrannhet och effektivitet i små svenska företag?

Resultaten visar att AI-baserad automatisering i leverantörsfakturaflödet i små svenska företag främst tar form genom två samverkande komponenter. Maskininlärning används i huvudsak i processens inledande steg för att tolka och extrahera fakturadata från inkommande underlag. Detta ligger nära tidigare beskrivningar av ML som en metod för att omvandla ostrukturerat material till strukturerad information som kan användas vidare i system (Krieger et al., 2023). RPA används därefter för att genomföra regelstyrda, repetitiva och systemnära moment som för fakturan vidare i processen, exempelvis överföringar mellan system, standardiserade kontroller och integrationsmoment. Detta överensstämmer med hur RPA ofta förstås som en teknik som skapar värde genom att stabilisera och standardisera återkommande delmoment (Sahu et al., 2020). En samlad slutsats är därför att automatiseringens praktiska innebörd inte är att ett enskilt verktyg tar över hela processen, utan att olika tekniska funktioner kopplas samman i ett flöde där vissa steg kan automatiseras långtgående medan andra fortsatt är beroende av mänsklig medverkan. I termer av Task-Technology Fit innebär detta att passformen blir hög där uppgifterna är standardiserade och återkommande, eftersom tekniken kan stödja dem direkt. Den blir lägre i moment som präglas av variation och kräver bedömning, vilket förklarar att manuella inslag kvarstår.

När resultaten relateras till effektivitet framträder en tydlig men villkorad förbättring.

Effektivitetsvinster uppstår framför allt i de moment där arbetet tidigare dominerades av manuell

registrering och repetitiva överföringar, eftersom tolkning och hantering i högre grad kan ske automatiskt. För små företag innebär detta inte enbart snabbare hantering i ett enskilt steg, utan minskar arbetsinsats och lägre administrativ belastning, särskilt när volymerna ökar och tidsbesparingar per faktura ackumuleras. Samtidigt indikerar studien att effektivitet med fördel kan förstås på processnivå. När inflödet standardiseras, pappersbaserade moment reduceras och antalet överlämningar minskar, framstår flödet som mer stabilt och mindre sårbar för avbrott. Detta ligger i linje med ett lean-perspektiv där jämnhet och stabilitet i flödet utgör centrala förutsättningar för en effektiv resursanvändning (Hicks, 2007). Studien visar dock också att förbättringar i tidiga steg inte automatiskt innebär kortare genomloppstid för hela processen. Attest och godkännande framstår som återkommande fördröjningspunkter, vilket innebär att fakturor kan bli liggande i väntan på beslut även när övriga steg har effektiviserats. Slutsatsen blir därför att automatisering kan effektivisera stora delar av arbetet, men att den samlade effektiviteten i små företag i hög grad påverkas av hur beslutsmoment och ansvar är organiserade i fakturaflödet.

Avseende noggrannhet visar studien att AI-baserad automatisering kan minska återkommande fel som ofta uppstår vid manuell och repetitiv registrering. Förbättringen innebär dock inte att kontrollbehovet försvinner, utan att kontrollen får en annan funktion och placering i processen. När systemet tolkar och överför fakturadata automatiskt flyttas användarens arbete från löpande inmatning till validering, övervakning och hantering av avvikelser. Noggrannhet formas därmed genom samspelet mellan automatiserad tolkning, inbyggda kontrollpunkter och användarnas granskning när osäkerhet uppstår. Detta förklarar varför automatiseringen kan upplevas som mer korrekt samtidigt som den inte framstår som helt självgående. Systemet reducerar vissa felkällor, men kräver samtidigt bedömningar när utfallet är tillräckligt tillförlitlig. I linje med forskning om tillit till automation innebär detta att användarnas tillit behöver vara väl avvägd i förhållande till systemets faktiska tillförlitlighet. Granskningen bör därför riktas mot fakturor och situationer där risken för fel är hög eller där systemet signalerar osäkerhet, snarare än att kontroller görs rutinmässig i alla steg eller uteblir helt (Lee & See, 2004).

6.1 Studiens bidrag

Studiens huvudsakliga bidrag är att den ger en praktisknära och användarorienterad förståelse för hur AI-baserad automatisering faktiskt tar form i leverantörfakturaflöden i en svensk småföretagskontext. Tidigare forskning beskriver ofta fakturahantering som ett område där automatisering förväntas minska manuellt arbete och reducera fel, inte minst eftersom traditionella arbetsätt är resurskrävande och

felkänsliga (Dragomirescu et al., 2025). Kunskapen är mer begränsad kring hur dessa effekter uppstår i det dagliga arbetet och vilka moment som i praktiken blir avgörande för om flödet upplevs som snabbare och mer tillförlitligt. Mot denna bakgrund bidrar studien genom att tydliggöra automatiseringens innebörd på processnivå, där tolkning, överföring, kontroll och beslut framträder som sammanhängande delar. I en kontext där små företag ofta verkar under särskilda organisatoriska villkor, bland annat genom beroende till externa redovisningsfunktioner blir detta särskilt relevant för att förstå hur effekterna realiserar och var de begränsas (Kica, 2024).

Vidare bidrar studien teoretiskt genom att tydliggöra att automatiseringens utfall inte kan förstås som en direkt konsekvens av tekniken i sig, utan som ett resultat av samspelet mellan teknikens egenskaper, arbetsuppgifternas utformning och hur arbetet faktiskt bedrivs. Detta ligger i linje med Task-Technology Fit, där nyttan av ett system förutsätter en överensstämmelse mellan uppgiftskrav, tekniska funktioner och användarens förutsättningar (Goodhue & Thompson, 1995). Studiens bidrag ligger i att analysen konkretiserar hur samspelet mellan teknik och arbetsuppgifter tar sig uttryck i fakturaprocessens olika steg. Det blir därigenom tydligt i vilka moment automatiseringen fungerar som avsett och bidrar till ett mer sammanhållet arbetsflöde, och i vilka moment den har en mer begränsad effekt och därför behöver kompletteras med manuella insatser. Genom att samtidigt använda lean-principer som tolkningsram för flödets stabilitet och resursutnyttjande blir det möjligt att förklara varför effektivitet i materialet inte enbart tar sig uttryck som snabbare delsteg, utan även som minskade arbetstoppar och ett jämnare flöde (Hicks, 2007).

Ett ytterligare bidrag är att studien fördjupar förståelsen av kontroll och noggrannhet genom att visa hur dessa formas i relation till automatiserade förslag snarare än genom att kontrollbehovet upphör. I analysen framträder särskilt att kritiska moment, såsom attest och godkännande, fortsatt hanteras manuellt trots övrig automatisering. Detta kan förstås som en kombination av begränsad passform i uppgifter som kräver omdöme och riskbedömning samt en situationsbunden tillit till automation, där användare i högre grad väljer att förlita sig på teknik i rutinmässiga steg än i moment med större konsekvens (Lee & See, 2004; Hoff & Bashir, 2015). På så sätt visar studien hur effektivitet och noggrannhet villkoras av hur kontrollpunkter och ansvarsfördelning är organiserad i praktiken, vilket i sin tur nyanserar mer generella antaganden om att automatisering i sig skapar tidsvinster.

Sammanfattningsvis innebär detta att studien både kompletterar och nyanserar den befintliga kunskapen om AI baserad automatisering i fakturahantering genom att knyta samman övergripande teoretiska antaganden med empiriskt grundade iakttagelser från det praktiska arbetet med leverantörsfakturer i små

svenska företag. Genom att tydliggöra hur effektivitet och noggrannhet villkoras av samspelet mellan teknik, arbetsuppgifter, användare erbjuder studien en analytisk ram som kan användas såväl för fortsatt forskning och praktiska beslut vid utveckling av automatiserade fakturaflöden.

6.2 Förslag till vidare forskning

Eftersom studien genomförts med ett begränsat urval av mindre företag i Sverige framstår det som motiverat att framtida forskning inkluderar ett större antal organisationer. En sådan ansats skulle ge bättre förutsättningar att avgöra om de mönster som framkommit i denna studie är generella eller främst speglar särskilda organisatoriska och kontextuella förhållanden. Framtida studier bör även använda kvantitativa metoder för att på ett systematiskt sätt mäta effekter av AI-baserad fakturahantering, exempelvis i form av förändringar i tidsåtgång, felnivåer och resursförbrukning. Genom att tydligt definiera och mäta centrala utfallsvariabler kan sådan forskning komplettera de kvalitativa resultaten och bidra med mer jämförbara och generaliserbara slutsatser om automatiseringens faktiska effekter i praktiken.

Vidare bör framtida forskning fördjupa analysen av undantagshantering och avvikelser eftersom dessa ofta är avgörande för hur väl automatisering fungerar i praktiken. Studier kan exempelvis undersöka vilka typer av fakturor och informationsbrister som oftast leder till manuella insatser, samt hur dessa avvikelser påverkar den totala tidsåtgången och upplevelsen av effektivitet. Detta kan bidra till en mer realistisk förståelse av automatiseringens gränser och vilka organisatoriska åtgärder som krävs för att uppnå stabila resultat.

Källförteckning

- Al Wael, H., Abdallah, W., Ghura, H., & Buallay, A. (2024). Factors influencing artificial intelligence adoption in the accounting profession: the case of public sector in Kuwait. *Competitiveness Review*, 34(1), 3–27. doi:10.1108/CR-09-2022-0137
- Awuzie, B., & McDermott, P. (2017). An abductive approach to qualitative built environment research: A viable system methodological exposé *Qualitative Research Journal*, 17(4), 356–372. doi:10.1108/QRJ-08-2016-0048
- Azman, N. A., Mohamed, A., & Jamil, A. M. (2021). Artificial Intelligence in Automated Bookkeeping: A Value-added Function for Small and Medium Enterprises. *JOIV : International Journal on Informatics Visualization Online*, 5(3), 224–230. doi:10.30630/joiv.5.3.669
- Ballou, D. P., & Pazer, H. L. (1985). Modeling Data and Process Quality in Multi-Input, Multi-Output Information Systems. *Management Science*, 31(2), 150–162. doi:10.1287/mnsc.31.2.150
- Bharadiya , J. P., Thomas , R. K., & Ahmed , F. (2023). Rise of Artificial Intelligence in Business and Industry. *Journal of Engineering Research and Reports*, 25(3), 85–103. doi:10.9734/jerr/2023/v25i3893
- Boydaz Hazar, H., & Toplu, C. (2023). THE USE OF ROBOTIC PROCESS AUTOMATION IN ACCOUNTING. *Prizren Social Science Journal*, 7(3), 45–50. doi:10.32936/pssj.v7i3.481
- Bryman, A. & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder. 3. uppl. Stockholm:Liber.*
- Chukwuani, V. N., & Egiyi, M. A. (2020). Automation of Accounting Processes: Impact of Artificial Intelligence. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, 4, 444-449. doi: 10.5281/zenodo.14546797
- Cooper, L. A., Holderness, D. K., Sorensen, T. L., & Wood, D. A. (2022). Perceptions of Robotic Process Automation in Big 4 Public Accounting Firms: Do Firm Leaders and Lower-Level Employees Agree? *Journal of Emerging Technologies in Accounting*, 19(1), 33–51. doi:10.2308/JETA-2020-085

- Cristani, M., Bertolaso, A., Scannapieco, S., & Tomazzoli, C. (2018). Future paradigms of automated processing of business documents. *International Journal of Information Management*, 40, 67–75. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2018.01.010
- Denscombe, M. (2018). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskapen*. 4:1 uppl., Lund: Studentlitteratur.
- Dethier, E., Kern, D.-R., Stevens, G., & Boden, A. (2024). Making Order in Household Accounting - Digital Invoices as Domestic Work Artifacts: Making Order in Household Accounting Digital invoices as domestic work artifacts. *Computer Supported Cooperative Work*, 33(4), 879–924. doi: 10.1007/s10606-024-09495-w
- Dragomirescu, O.-A., Crăciun, P.-C., & Bologa, A. R. (2025). Enhancing Invoice Processing Automation Through the Integration of DevOps Methodologies and Machine Learning. *Systems*, 13(2), 87. doi: 10.3390/systems13020087
- Europeiska Kommissionen, Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs (2020). *User guide to the SME definition*. Publication Office. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/756d9260-ee54-11ea-991b-01aa75ed71a1> [Hämtad:2025-01-08]
- Fedyk, A., Hodson, J., Khimich, N., & Fedyk, T. (2022). Is artificial intelligence improving the audit process? *Review of Accounting Studies*, 27(3), 938–985. doi: 10.1007/s11142-022-09697-x
- Fejes, A. & Thornberg, R. (2024). *Handbok i kvalitativ analys*. 4:e uppl. Liber.
- Ghasemi, M., Shafeiepour, V., Aslani, M.R., & Barvayeh, E. (2011). The impact of information technology (it) on modern accounting systems. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 28, 112-116. doi:10.1016/j.sbspro.2011.11.023
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213–236. doi: 10.2307/249689
- Hicks, B. J. (2007). Lean information management: Understanding and eliminating waste. *International Journal of Information Management*, 27(4), 233–249. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2006.12.001
- Hoff, K. A., & Bashir, M. (2015). Trust in Automation: Integrating Empirical Evidence on Factors That Influence Trust. *Human Factors*, 57(3), 407–434. doi: 10.1177/0018720814547570

- Isaksen, A., Trippel, M., Kyllingstad, N., & Rypestøl, J. O. (2021). Digital transformation of regional industries through asset modification. *Competitiveness Review*, 31(1), 130–144. doi: 10.1108/CR-12-2019-0140
- Kallio, H., Pietilä, A.-M., Johnson, M., & Kangasniemi, M. (2016). Systematic methodological review: developing a framework for a qualitative semi-structured interview guide. *Journal of Advanced Nursing*, 72(12), 2954–2965. doi: 10.1111/jan.13031
- Kanaparthi, V.K. (2023). Examining the plausible applications of artificial intelligence and machine learning in accounts payable improvement. *FinTech*, 2(3), pp.461–474. doi: 10.3390/fintech2030026
- Kica, P. (2024). The role of entities providing accounting services in the implementation of structured electronic invoices. *Scientific Papers of Silesian University of Technology – Organization and Management Series*, 192, pp.499–510. doi: 10.29119/1641-3466.2024.192.31
- Kokina, J., Gilleran, R., Blanchette, S., & Stoddard, D. (2021). Accountant as Digital Innovator: Roles and Competencies in the Age of Automation. *Accounting Horizons*, 35(1), 153–184. doi:10.2308/horizons-19-145.
- Kommunuri, J. (2022). Artificial intelligence and the changing landscape of accounting: a viewpoint. *Pacific Accounting Review*, 34(4), 585–594. doi: 10.1108/PAR-06-2021-0107
- Krieger, F., Drews, P., & Funk, B. (2023). Automated invoice processing: Machine learning-based information extraction for long tail suppliers. *Intelligent Systems with Applications*, 20, 200285. doi: 10.1016/j.iswa.2023.200285
- Kumar, N., Shahzeb Hasan, S., Srivastava, K., Akhtar, R., Kumar Yadav, R., & Choubey, V. K. (2022). Lean manufacturing techniques and its implementation: A review. *Materials Today : Proceedings*, 64, 1188–1192. doi: 10.1016/j.matpr.2022.03.481
- Kureljusic, M., & Karger, E. (2024). Forecasting in financial accounting with artificial intelligence – A systematic literature review and future research agenda. *Journal of Applied Accounting Research*, 25(1), 81–104. doi:10.1108/JAAR-06-2022-0146

- Lee, J. D., & See, K. A. (2004). Trust in Automation: Designing for Appropriate Reliance. *Human Factors*, 46(1), 50–80. doi: 10.1518/hfes.46.1.50_30392
- Leitner-Hanetseder, S., Lehner, O. M., Eisl, C., & Forstenlechner, C. (2021). A profession in transition: actors, tasks and roles in AI-based accounting. *Journal of Applied Accounting Research*, 22(3), 539–556. doi: 10.1108/JAAR-10-2020-0201
- Muchenje, G., & Seppänen, M. (2023). Unpacking task-technology fit to explore the business value of big data analytics. *International Journal of Information Management*, 69, 102619. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2022.102619
- Odonkor, B., Kaggwa, S., Uwaoma, P. U., Hassan, A. O., & Farayola, O. A. (2024). The impact of AI on accounting practices: A review: Exploring how artificial intelligence is transforming traditional accounting methods and financial reporting. *World Journal Of Advanced Research and Reviews*, 21(1), pp.172–188. doi: 10.30574/wjarr.2024.21.1.2721
- Onteddu, K.R. (2025). AI-Powered Invoice Automation in ERP Systems: Revolutionizing Accounts Payable. *Journal of Computer Science and Technology Studies*, 7(5), 588-597. doi:10.32996/jcsts.2025.7.5.64
- Patel, R & Davidsson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Johanneshov.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods - Integrating Theory and Practice*. 4:e uppl. Sage publications inc.
- Ratmono, D., Sari, R. C., Warsono, S., Ubaidillah, M., & Wibowo, L. M. (2024). Virtual reality and perceived learning effectiveness in accounting studies: the mediating role of task-technology fit. *Cogent Business & Management*, 11(1), 1–18. doi: 10.1080/23311975.2024.2316890
- Romeo, G., & Conti, D. (2025). Exploring automation bias in human–AI collaboration: a review and implications for explainable AI. *AI & Society*, AI& society, 2025-07. doi: 10.1007/s00146-025-02422-7

Sahu, S., Salwekar, S., Pandit, A., & Patil, M. (2020). Invoice processing using robotic process automation. *Int. J. Sci. Res. Comput. Sci. Eng. Inf. Technol*, 216-223. doi: 10.32628/CSEIT2062106

Sanchez-Obando, J. W., Duque-Méndez, N. D., & Bedoya Herrera, O. M. (2024). Construction of the Invoicing Process through Process Mining and Business Intelligence in the Colombian Pharmaceutical Sector. *Computers (Basel)*, 13(10), 245. doi: 10.3390/computers13100245

Scannapieco, M., P. & Batini, C., 2005. Data Quality at a Glance. *Datenbank-Spektrum*, 14(4), pp.6-14.

Smith, L., & Lamprecht, C. (2024). Identifying the limitations associated with machine learning techniques in performing accounting tasks. *Journal of Financial Reporting & Accounting*, 22(2), 227–253. doi: 10.1108/JFRA-05-2023-0280

Tater, T., Gantayat, N., Dechu, S., Jagirdar, H., Rawat, H., Guptha, M., Gupta, S., Strak, L., Kiran, S., & Narayanan, S. (2022). AI Driven Accounts Payable Transformation. *Proceedings of the AAAI Conference on Artificial Intelligence*, 36(11), 12405-12413. doi: 10.1609/aaai.v36i11.21506

Tamraparani, V. (2020). Automating Invoice Processing in Fund Management: Insights from RPA and Data Integration Techniques. *SSRN Electronic Journal*, 1086-1095. doi:10.2139/ssrn.5117121

Bilaga 1 Mejl

Hej!

Vi är två studenter vid namn Ilias Artan och Axel Grahn, som läser sista året på Företagsekonomiprogrammet vid Södertörns Högskola. Vi skriver för närvarande vår uppsats om AI-baserad automatisering inom leverantörsfakturahantering. Vi är särskilt intresserade av att förstå hur dessa teknologier påverkar noggrannhet och effektivitet i praktiken.

Vi skulle vara tacksamma om du kunde avsätta lite tid för en intervju där vi kan diskutera dina erfarenheter och synpunkter på AIs inverkan inom fakturahantering. Intervjun kan arrangeras vid en tidpunkt som är passande för dig, via personligt samtal, över telefon eller genom ett digitalt möte, beroende på vad som passar dig bäst. Intervjun förväntas att ta ungefär 30 minuter. Du har möjligheten att vara anonym vilket innebär att det endast är vi som kommer ta del av materialet. Att spela in intervjun skulle förenkla vår forskningsprocess betydligt, förutsatt att du godkänner detta.

Om du är intresserad av att delta, vänligen svara på detta mejl

Vid övriga frågor kan vi nås på

xxx@icloud.com

xxx@gmail.com

Med vänliga hälsningar,

Ilias Artan och Axel Grahn

Bilaga 2 Intervjuguide

1. Vilken är din nuvarande roll och hur länge har du haft den rollen?
2. Vilket redovisningssystem använder du dig av idag för hantera leverantörsfakturor?
3. Hur ser hanteringen av leverantörsfakturor ut i ert företag idag? Från fakturans ankomst till betalning?
4. Vilka moment i fakturahanteringen är automatiserade idag, och vilka är manuella?
5. Använder ni er av maskininlärning? Sådant fall hur används det?
6. Har AI verktyg ersatt tidigare arbetsmoment? Eller förändrat hur ni utför dem? Vilket/vilka sätt då?
7. Hur använder ni er av robotiserad processautomatisering (RPA) i ert arbete med inkommande leverantörsfakturor?
8. Hur har AI automatiserad fakturahantering påverkat hastighet och handläggningstid?, i så fall på vilket sätt?
9. Har ni märkt någon förändring i antalet fel och avvikelser efter implementeringen av AI automatiserade verktyg i hanteringen av leverantörsfakturor? Har ni noterat andra förändringar?
10. Har processens övergripande effektivitet förbättrats jämfört med tidigare manuella rutiner? Förklara gärna hur och varför?
11. Finns det delar av faktureringsprocessen där tekniken inte passar eller fungerar sämre? Isåfall vilka delar är det?
12. I vilka delsteg i fakturaprocessen passar AI automatisering bäst respektive sämst, förklara gärna på vilket sätt?
13. Skulle du säga att AI tekniken stödjer eller hindrar ditt dagliga arbete? Vilket sätt stödjer eller hindrar det dig?
14. Har automatiseringen bidragit till att minska onödiga steg eller överproduktion?, Förklara gärna hur?
15. Finns det moment som fortfarande innebär fördröjningar i flödet? Vilka moment är mest utsatta för dessa fördröjningar?
16. Hur hanteras fakturor med felaktig information i det nya systemet?
17. Finns det något som inte fungerat som du hade tänkt dig efter AI systemet infördes? Isåfall vad är det?
18. Om du kunde förändra en sak i arbetssättet för att öka noggrannhet och effektivitet vad skulle det vara?

19. Vilka utmaningar och möjligheter upplever du vid AI baserad automatisering i fakturaflödet?
20. Är det något vi inte har pratat om som är av vikt för att förstå hur ni arbetar med AI i fakturahanteringen?