



eKlient strategi

för att realisera visionen



Revisionshistorik

Version	Datum	Författare	Kommentar
0.1	2020-01-16	Richard Nilsson	Första utkast, intern remiss.
0.2	2020-01-23	Richard Nilsson	Andra utkast, använt som underlag vid "silent meeting" med eKlient Strategi & Vägval samt efterföljande remissrunda.
0.3	2020-02-27	Richard Nilsson	Uppdaterad med feedback från eKlient Strategi & Vägval, avsedd att användas som underlag i workshop tillsammans med eKlient Produktion för planering på 1–3 års sikt.
0.4	2020-03-19	Richard Nilsson	Förtydligat begreppet "en digital arbetsplats" (rubrik 2.1) och gjort dokumentet allmänt tillgängligt för eKlients medlemmar inför kommande vårkonferens.
1.0	2020-03-30	Richard Nilsson	Final version, presenterad på eKlients vårkonferens 24–26 mars 2020 och använd som underlag på ovan nämnda workshop under samma konferens.
1.1	2021-10-18	Richard Nilsson	Lagt till avsnitt 3.6-3.7 och förtydligat uppdelningen att övergripande insatsområden är den övergripande strategin kontra faktiska insatser som möts upp av den strategiska handlingsplanen. Avvecklat målmatrisen och hänvisar istället till handlingsplanen för "hur" målen ska nås. Hänvisar till "Grundläggande förmågor digital arbetsplats" som fristående dokument istället för som bilaga. Uppdaterat avsnitt 5 med kartläggning av eKlients mål mot SKR:s nya digitaliseringsstrategi. Allmän uppdatering.



Innehåll

1.	Inledning.....	4
1.1	Bakgrund.....	4
1.2	Syfte.....	4
1.3	Målgrupp	5
2.	Vision.....	6
2.1	En gemensam digital arbetsplats	6
2.2	För offentliga sektorn.....	7
2.3	Som bidrar till ett hållbart digitaliserat Sverige	9
3.	Styrning.....	11
3.1	Organisation och samverkan	11
3.2	Från vision till produktion	12
3.3	Från behov till förmågor till teknik	13
3.4	Från nuläge till önskat läge	14
3.5	Standardisering och kravställning	15
3.6	eKlients styrdokument.....	16
3.7	Löpande målkartläggning.....	18
4.	Nuläge.....	19
5.	Mål.....	21
6.	Principer	24



1. Inledning

1.1 Bakgrund

eKlient är en samverkan inom Sveriges offentliga sektor för att möjliggöra en effektiv, säker och automatiserad hantering av IT arbetsplatser. Grundidén är att istället för att varje organisation ska ta fram egna riktlinjer och lösningar gör man det en gång optimalt och gemensamt och delar på kostnaden. Samtidigt strävar man efter att standardisera efterhand och på så vis öka omfattningen för vad som är gemensamt, där man dessutom kan ha gemensam kravställning mot leverantörer.

eKlient etablerades ursprungligen 2013 mellan fem olika landsting som stod inför uppgradering till Windows 7. Ett par år senare anslöt de första kommunerna. Januari 2018 tog Inera över eKlient, vilket var året efter Inera blev majoritetsägt av SKR (dåvarande SKL), varpå fokuset på kommuner ökade ytterligare för eKlient. Detta var i samma skede som medlemmarna stod inför uppgradering till Windows 10, och för många även flytt till Office 365.

I samband med detta beslutade eKlient att utöka omfattningen till digital arbetsplats som helhet varpå en ny vision togs fram som beskrivs i detta dokument.

1.2 Syfte

Syftet med detta dokument är att beskriva övergripande mål och strategi för att realisera eKlients vision. Dokumentet utgår framförallt från det mål- och strategiarbete som gjorts inom samverkansforumet eKlient Strategi och Vägval, med bidrag från eKlients övriga samverksansforum och allmän omvärldsbevakning. Tidshorisonten för strategin sträcker sig 3 år och framåt, utan någon definierad bortre tidsavgränsning.

Vidare avser strategin att vara produkt- och leverantörsoberoende och uttrycker sig därför i förmågor snarare än i teknik, där tekniken kan bytas ut än om förmågan som möter behovet består. För beskrivning av strategisk inriktning i form av teknisk målmiljö, se eKlients kravbibliotek.

Syftet är att strategin i detta dokument ska mötas upp av en strategisk handlingsplan på 1–3 års sikt utifrån de övergripande målen och där produktval blir oundvikligt.

Inera AB	Box 177 03 Östgötagatan 12 118 93 Stockholm	Tel 08 452 71 60 info@inera.se www.inera.se	Organisationsnummer 556559–4230	Sid 4/25
----------	---	---	------------------------------------	----------



1.3 Målgrupp

Primär målgrupp för detta dokument är IT-chefer, IT-strateger, IT-arkitekter eller motsvarande befattningar inom Sveriges offentliga sektor som nyttjar eller överväger att nyttja eKlient. Sekundär målgrupp är vem som än arbetar med eKlient eller är intresserad av att veta mer om eKlients vision, mål och strategi.



2. Vision

En vision får gärna sikta över trädkropparna och, för att citera Wikipedia, behöver inte uppfylla formella krav på realism, tidsbundenhet eller mätbarhet. Det har vi målen till. En vision ska helst också vara något man som medarbetare är stolt över och vill vara med på, där man ser att man bidrar till något större.

I samband med att Inera tog över eKlient och samtidigt blev en del i SKR-koncernen satte man en vision för att både utöka omfattningen, utöka målgruppen och lyfta siktet för eKlient till följande; ”En gemensam digital arbetsplats för offentliga sektorn som bidrar till ett hållbart digitaliserat Sverige”.

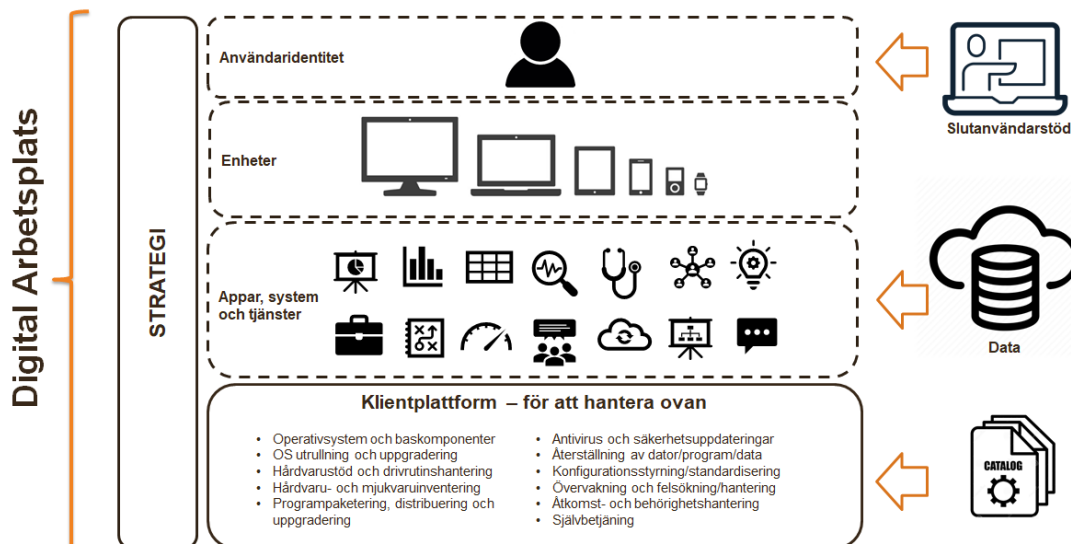


2.1 En gemensam digital arbetsplats

Visionens ”VAD” är en gemensam digital arbetsplats vilket innebär att eKlient behöver utöka sin omfattning från dagens fokus på klientplattform till digital arbetsplats som helhet. Nedan illustrerar hur eKlient ser på klientplattform som en del av den sammanhållna digitala arbetsplatsen, snarare än två oberoende entiteter.



Klientplattform vs Digital Arbetsplats



eKlient Produktion täcker idag som sagt primärt in klientplattform, illustrerat som det understa lagret innehållande förmågor för att kunna hantera ovanpåliggande appar, system, tjänster, enheter och användaridentiteter/behörigheter. Där eKlient nu börjar täcka in Digital Arbetsplats som helhet strategiskt sett, behöver även Produktion börja göra det för att vi på sikt ska kunna realisera visionen.

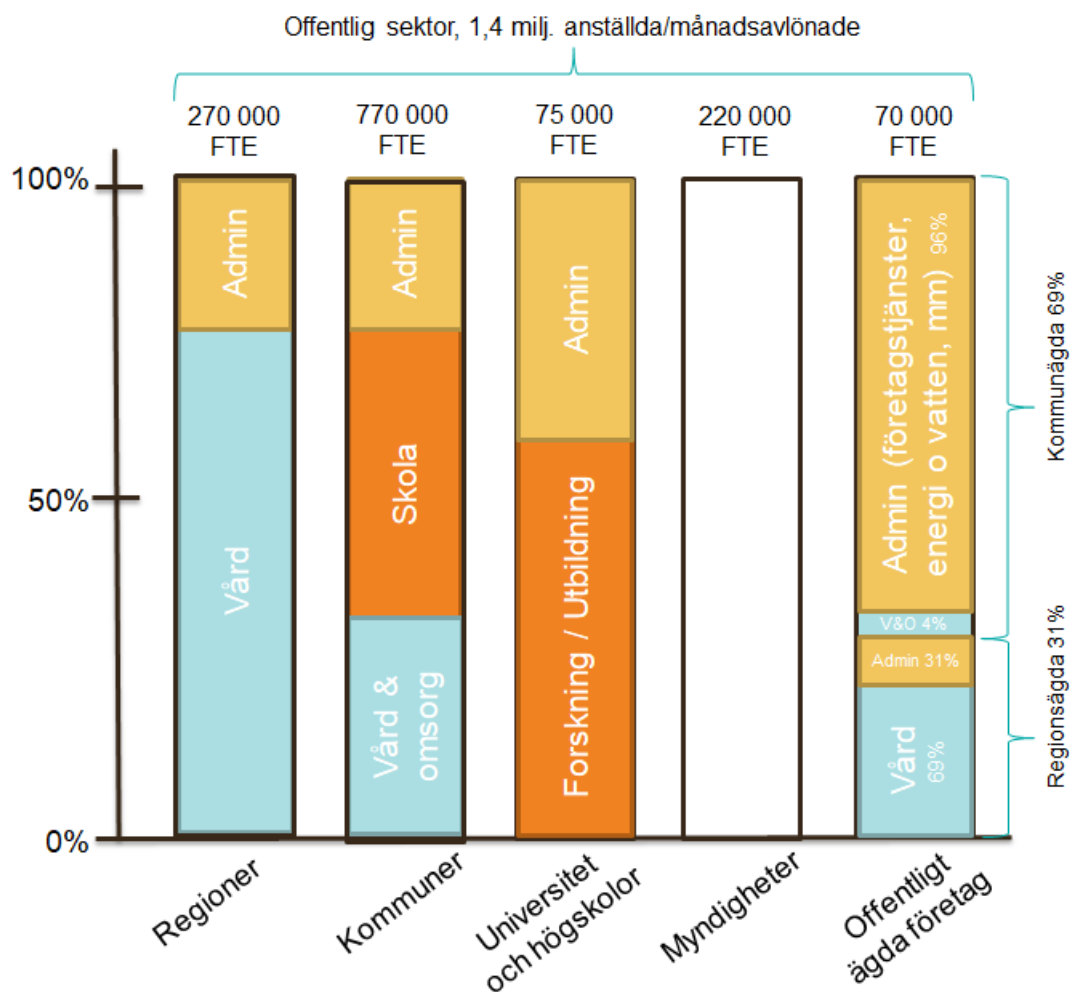
Begreppet ”en digital arbetsplats” ska inte tolkas som *en* standardiserad eller enhetlig digital arbetsplats utifrån användarens upplevelse, utan istället att det är en personifierad digital arbetsmiljö som tillåter enheter av olika formfaktorer och valbara förmågor utifrån behov vilka stödjer användaren att utföra sina arbetsuppgifter på effektivast möjliga sätt. Det gemensamma och standardiserade ligger i det bakomliggande arbetet för att uppnå denna målsättning kring de förmågor i den digitala arbetsplatsen som är gemensamma och grundläggande för eKlients medlemmar.

2.2 För offentliga sektorn

Visionens ”VEM” är offentlig sektor där regioner och kommuner är den primära målgruppen vilka tillsammans utgör den större delen av offentliga sektorn. Universitet, myndigheter och andra offentligt ägda organisationer är också välkomna att gå med i eKlient, och i skrivande stund används eKlient av ett (1) universitet, men strategin fokuserar för närvarande på SKR- och Inera-ansluta organisationer.



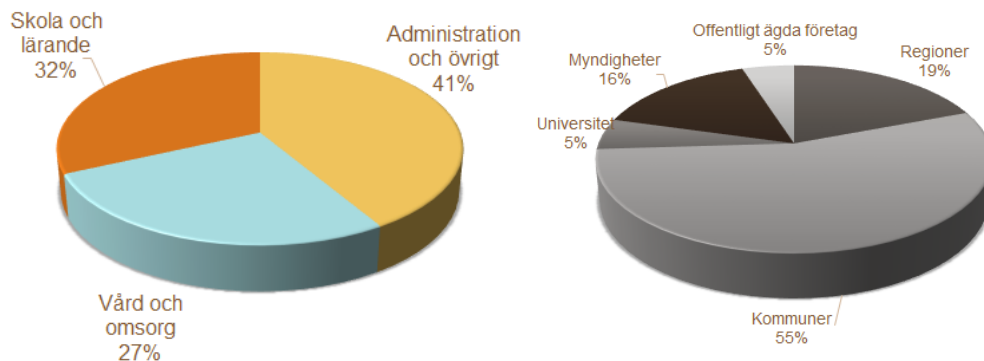
Eftersom eKlient är sprunget ur landstingsvärlden befinner sig majoriteten av eKlients slutanvändare idag inom Vården. Regionerna har i snitt cirka 80% av sina anställda inom Vård och 20% inom Administration att jämföra med kommunerna där cirka 45% arbetar inom Skola, 35% inom Vård och 20% inom Administration.



Siffrorna är från 2017 och totalt 1,4 miljoner avser anställda/månadsavlönade inom offentlig sektor. Om man istället räknar sysselsatta och inkluderar konsulter uppskattas siffran landa på cirka 2 miljoner slutanvändare som alltså är eKlients potentiella målgrupp utifrån visionen – att jämföra mot dagens 370 000+ anslutna klienter (datorer). Alla dessa medarbetare är kanske inte IT-användare i dagsläget, men digitaliseringen förväntas driva på nyttjandet av IT hos alla användarkategorier.



Eftersom kommunerna har fler anställda totalt än regionerna blir fördelningen mellan Vård & Omsorg kontra Administration mer jämn i den totala statistiken. Tar man även med universitet i Skola & Lärande blir fördelningen som bilden visar nedan.



Avgränsar man till regioner och kommuner, som är den primära målgruppen för eKlient, arbetar cirka 60% inom Vård & Omsorg och 40% inom Administration.

Skillnaderna visar på att eKlients leverans behöver strategiskt anpassas utifrån olika användarsegments behov snarare än "one size fits all" som är dagens modell. Det är också tydligt att tillväxtpotentialen för eKlient finns bland kommuner.

2.3 Som bidrar till ett hållbart digitaliserat Sverige



Visionens ”VARFÖR” är att den gemensamma digitala arbetsplatsen ska bidra till ”ett hållbart digitaliserat Sverige”. Citatet kommer från regeringens digitaliseringsstrategi där visionen är just ett hållbart digitaliserat Sverige med det övergripande målet att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.

The screenshot shows the website 'Regeringskansliet' with a search bar and navigation links. The main content area is titled 'Digitaliseringsstrategin' and contains the following text:

Strategin anger inriktningen för regeringens digitaliseringspolitik. Visionen är ett hållbart digitaliserat Sverige. Det övergripande målet är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Digitalt kompetenta och trygga människor har möjlighet att driva innovation där målmedveten ledning och infrastruktur är viktiga förutsättningar.

Ansvariga statsråd
> [Anders Ygeman](#)

Ansvariga departement
> [Infrastrukturdepartementet](#)

Källa: www.regeringen.se, 2020-01-16

Att definiera eKlients vision i denna kontext är ett sätt att lyfta oss på den politiska skalan. Vidare behöver vi påvisa att eKlient faktiskt bidrar till ett hållbart digitaliserat Sverige. Ett sätt att göra det på är att kartlägga eKlients strategiska mål mot digitaliseringsstrategins fem delmål om digital kompetens, digital trygghet, digital innovation, digital ledning och digital infrastruktur. Dessa delmål är dock väldigt övergripande varpå kartläggningen skulle bli väldigt abstrakt.

Istället har vi valt att påvisa hur vi bidrar till ett hållbart digitaliserat Sverige genom att kartlägga eKlients strategiska mål mot SKR:s strategi för digital utveckling; Utveckling i en digital tid (tidigare handlingsplan 2017-2025; ”Förutsättningar för digital utveckling i kommuner, landsting och regioner”).

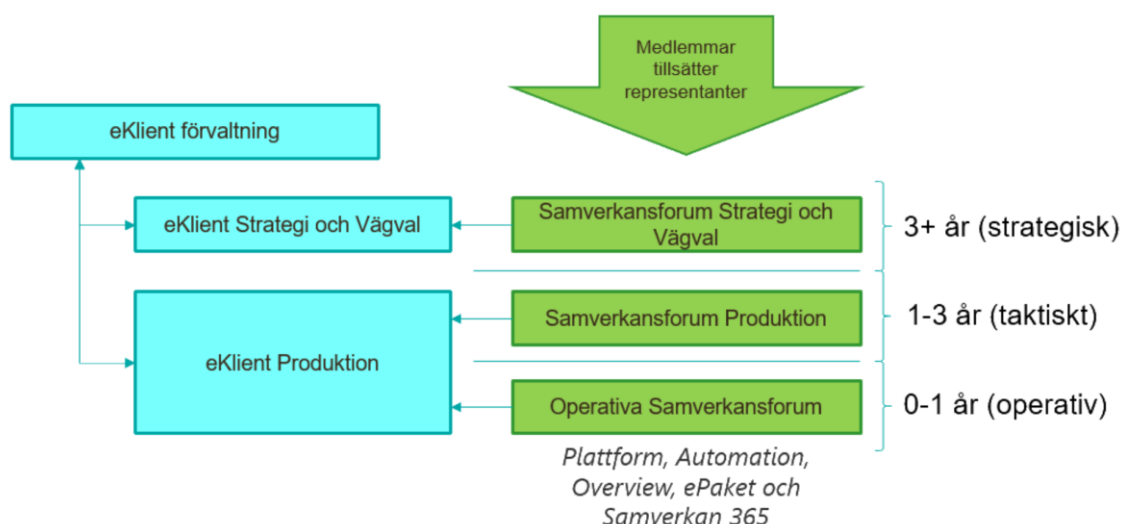


3. Styrning

Detta avsnitt beskriver hur eKlient arbetar med att styra alla områden i samma strategiska inriktning i syfte att realisera visionen.

3.1 Organisation och samverkan

eKlients interna förvaltningsorganisation är uppdelad i ett strategiområde (eKlient Strategi & Vägval) och ett produktionsområde (eKlient Produktion) vilka har tillhörande samverkansforum med representanter från medlemsorganisationerna. Produktionsområdet är vidare uppdelat i taktiskt och operativt där sistnämnda har flera olika samverkansforum utifrån olika teknikområden. Uppdelningen av eKlients interna resurser är cirka 10% på strategi och 90% på produktion.



Som bilden visar har de olika grupperna olika tidshorisont där Strategi & Vägval har en långsiktig och strategisk infallsvinkel på 3+ år, och är den grupp som arbetat fram detta dokument. Samverkansforum för Produktion har en taktisk infallsvinkel på 1-3 år och de operativa forumen arbetar mer kortsiktigt med t.ex. releaseplaner på 0-1 års sikt för eKlients egenutvecklade verktyg.

Syftet är att strategin i detta dokument ska följas upp och konkretiseras i strategisk handlingsplan på 1-3 års sikt som i sin tur releaseplanerna ska möta upp. På så vis styr vi produktionen mot visionen. Ett annat sätt att illustrera detta är att lägga strategi- och produktområdena i flöde från vision till produktion, se nästa avsnitt. Se även avsnittet om eKlients styrdokument längre fram.



Utöver nämnda samverkan med kommuner och regioner som är medlemmar i eKlient, sker samverkan även med SKR, SKL Kommentus, olika myndigheter och leverantörer, samt Inera internt såklart. Representanter från eKlient sitter också med olika expert- och referensgrupper för att påverka eller bevaka å våra medlemmars vägnar.

3.2 Från vision till produktion

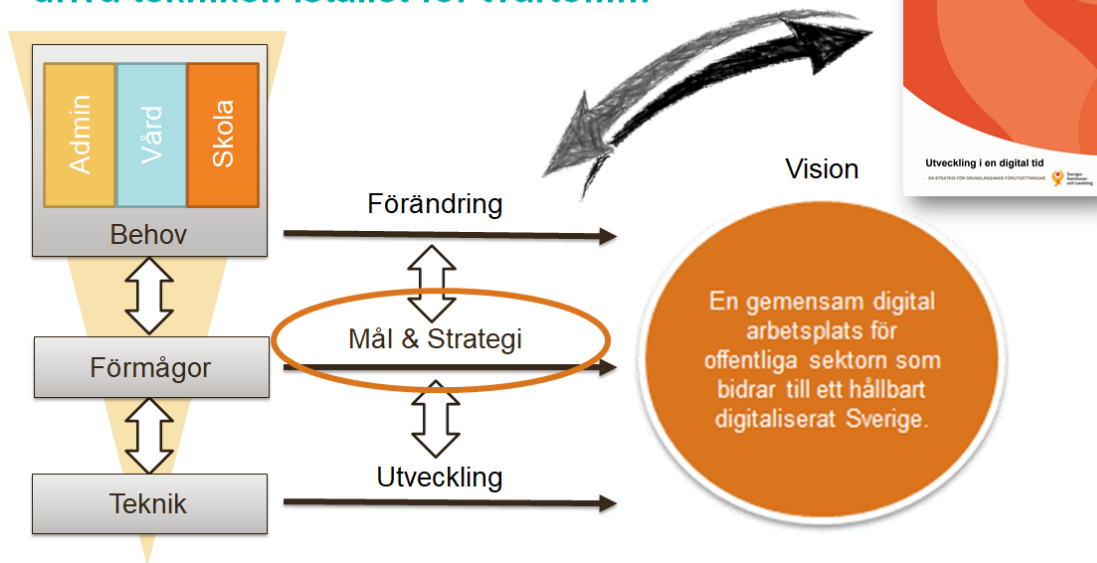


eKlient Strategi & Vägval bryter ner visionen i övergripande mål och strategi samt tar fram styrdokument för att vägleda mot visionen. eKlient Produktion arbetar primärt utifrån behov och önskemål från medlemmarna men för att säkerställa att produktionen tar oss mot visionen behöver utvecklingsaktiviteter stämmas av mot mål och strategi. Om vi lägger tid på aktiviteter som inte stämmer med de strategiska målen sysslar vi antingen med fel saker eller saknar vi något i våra mål. Att målen i viss mån kan behöva justeras och kompletteras efterhand är dock förväntat eftersom behov och omvärld förändras över tid.

Det är alltså både visionen och behoven som är styrande för eKlients aktiviteter. Ju närmare nutid planeringen avser desto mer behovsdrivet och ju längre fram i tiden desto mer visionsdrivet. Visionen står fast över tid medan behoven är föränderliga utifrån medlemmarnas prioriteringar och påverkas även av vad som möjliggörs av den tekniska utvecklingen. Detta sammanhang behöver mål och strategi förhålla sig till, vilket illustreras och beskrivs nedan.

3.3 Från behov till förmågor till teknik

”Prata förmågor utifrån behov och låt strategin driva tekniken istället för tvärtom...”



Mål och strategi utgår från förmågor som ska möta behov från olika användarsegment, snarare än att se direkt till vilken teknisk lösning som ska möta behoven. Förmågorna i sin tur utgörs av teknik som potentiellt kan bytas ut över tid, än om förmågan är densamma. eKlient Strategi & Vägval pratar förmågor medan eKlient Produktion pratar teknik, och de båda möts i ”grundläggande förmågor digital arbetsplats” (se bilaga).

Bilden illustrerar också att många behov ska helst mötas av färre förmågor som ska utgöras av desto färre tekniska lösningar – eller vice versa att en teknisk lösning ska utgöra så många förmågor som möjligt som i sin tur ska möta så många behov som möjligt. Detta talar för att maximera medlemmarnas gjorda investeringar, där teknikvalen är gemensamma mellan dem, snarare än att välja ”best of breed”.

Behoven förändras över tid och tekniken utvecklas, vilka båda är drivande faktorer till varandra. Som nämndes ovan behöver mål och strategi förhålla sig till detta, och kan därför behöva revideras över tid, till skillnad mot visionen som ligger fast. Mål och strategi ses över kontinuerligt av eKlient Strategi & Vägval.

Samtidigt kartlägger vi våra mål mot SKRs strategi ”Utveckling i en digital tid” för att påvisa att vi ”bidrar till ett hållbart digitaliserat Sverige” som ligger i vår vision.

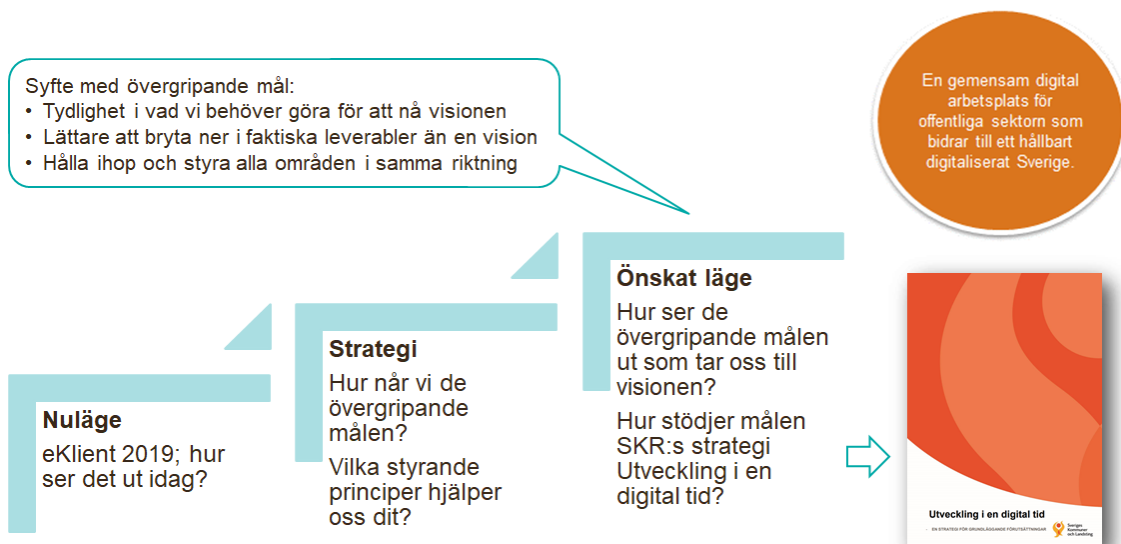
Sammanfattningsvis är alltså både visionen, behoven och SKRs inriktning (och därmed regeringens digitaliseringsstrategi) styrande för eKlients mål och strategi vilket bilden



ovan försöker illustrera. Själva innehållet i ”Mål och strategi” som är inringat i bilden ovan beskrivs ytterligare i nästa avsnitt.

3.4 Från nuläge till önskat läge

För att komma fram till HUR vi ska realisera visionen bryter vi först ner den i ett antal övergripande strategiska mål som beskriver det önskade läget där vi kan säga att vi uppnått visionen. Samtidigt kartlägger vi som sagt våra mål mot SKR:s strategi ”Utveckling i en digital tid” för att påvisa att vi ”bidrar till ett hållbart digitaliserat Sverige” som ligger i vår vision.



De övergripande strategiska målen gör det lättare att konkretisera vad vi behöver göra för att nå visionen, och de gör det också lättare att styra alla områden i samma inriktning genom att vi stämmer av våra insatser och aktiviteter mot våra mål. Som tidigare nämnt, om vi lägger tid på aktiviteter som inte stämmer med de strategiska målen sysslar vi antingen med fel saker eller har vi missat något i våra mål.

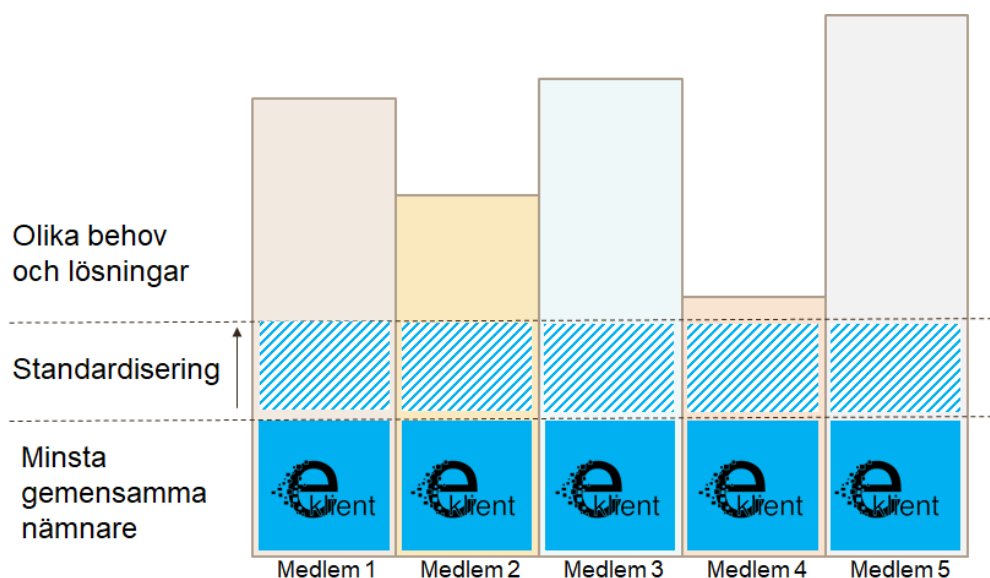
Vi jämför de strategiska målen med nuläget för att ta fram övergripande HUR vi ska ta oss från nuläge till önskat läge. Strategin håller sig till övergripande insatsområden som sedan möts upp av en strategisk handlingsplan med mer konkreta insatser per insatsområden och som som kartläggs mot målen. Målen i sin tur är kartlagda mot SKR:s strategi ”Utveckling i en digital tid” för att påvisa att vi ”bidrar till ett hållbart digitaliserat Sverige” som ligger i vår vision. Läs mer om målen i avsnitt 5.



Som styrmedel använder vi oss även av grundläggande principer i linje med svenskt ramverk för digital samverkan, vilket beskrivs i avsnitt 6, samt standardisering som beskrivs i avsnittet nedan.

3.5 Standardisering och kravställning

Grundidén med eKlient är att effektivisera nyttjandet av resurser och optimera lösningarna där behoven är desamma mellan medlemmarna för att uppnå en effektiv, säker och automatiserad hantering av IT arbetsplatser. Istället för att varje organisation ska uppfinna hjulet var för sig gör man det gemensamt och optimalt och delar på kostnaden. Samtidigt strävar man efter att utöka standardiseringen efterhand och på så vis utöka omfattningen för vad som är gemensamt.



Standardiseringen och skapandet av gemensamma lösningar möjliggör samtidigt gemensam kravställning mot systemleverantörer där eKlient är en stark kravställare eftersom man representerar 370 000+ klienter (datorer). eKlient har tagit fram ett gemensamt kravbibliotek att användas vid upphandling av nya IT-system som finns publikt tillgängligt tillsammans med dokumenterade standarder på <https://publik.eklient.it/dokument.html>.

Tidigare har eKlient tagit fram livscykelplaner för att tydliggöra vilka produktversioner som behöver stödjas och hur länge, men efter att de stora mjukvaruleverantörerna vars produkter eKlient använder har gått över till tjänstebaserade uppdateringsmodeller har eKlient gått över från livscykelplaner till kravbiblioteket som istället hänvisar till tjänstens supportcykel.



Andra fördelar med standardisering och eKlients gemensamt ägda lösningar är att man inte behöver byta verktyg för att man byter drifts/logistikpartner som normalt har sina egna lösningar. Likaså har man mindre beroenden till egna nyckelresurser, egna speciallösningar och egen dokumentation.

3.6 eKlients styrdokument

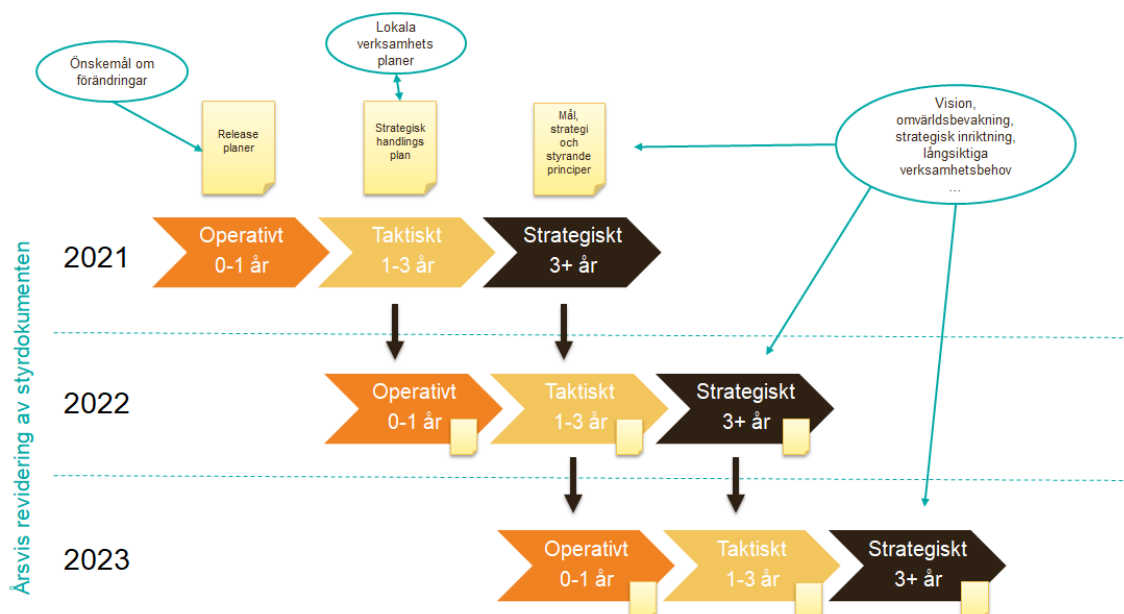
De tre huvudsakliga styrdokumenterna för eKlients verksamhet är följande:

- eKlients strategi på 3+ års sikt (detta dokument)
- eKlients handlingsplan på 1–3 års sikt
- eKlients releaseplaner på 0–1 års sikt

Styrdokumenterna har sin respektive tillhörighet i styrmodellen; Samverkansforum Strategi & Vägval för strategidokumentet, Samverkansforum Produktion för handlingsplanen och de Operativa Samverkansforumen för releaseplanerna.

Samverkansforum eKlient Strategi & Vägval (3 + år)	Samverkansforum eKlient Produktion (1-3 år)	Operativa samverkansforum (0-1 år)
<p>Ägare för strategin, som innehåller</p> <ul style="list-style-type: none"> • Övergripande mål och strategi för att realisera visionen • Övergripande insatsområden som en del i strategin • Kartläggning mot nationella styrdokument • Styrande övergripande principer 	<p>Ägare för handlingsplanen, som innehåller</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nedbrytning till insatser per insatsområde • Utkast på aktiviteter till de operativa forumen • Kartläggning av insatser mot målen i strategin • Eventuella taktiska principer som möter upp övergripande principer 	<p>Ägare för releaseplanerna, som innehåller</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ny- och vidareutveckling av eKlients verktyg baserat på RFC:s och omvärldsbevakning • Ny- och vidareutveckling av verktyg och vägledning baserat på handlingsplan • Eventuella områdesspecifika principer som möter upp överliggande principer

Ingångsvärden för releaseplanerna är handlingsplanen samt önskemål om förändringar från medlemmarna som kommer in efterhand. Handlingsplanen utgår från strategin och är ”länken” mellan strategin och releaseplanerna, dvs som får det operativa och strategiska att mötas i det taktiska och som får vision och produktion att hänga ihop. Handlingsplanen behöver dessutom stämmas av mot medlemmarnas lokala verksamhetsplaner som ofta också har en 1–3 års tidshorisont. Se bild nedan.



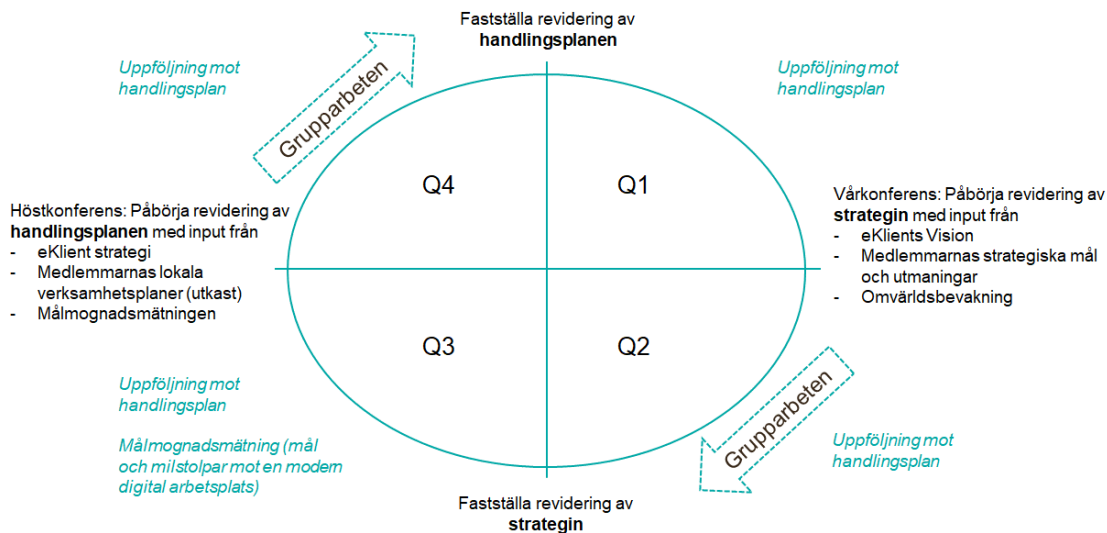
Strategin i sin tur utgår från visionen och tar hänsyn till omvärldsbevakning såsom digitaliseringstrender, teknisk utveckling och långsiktiga verksamhetsbehov. Eftersom strategin sträcker sig 3+ år är den dock mer styrd av själva visionen än behoven som ofta förändras över tid, medan releaseplanerna är mer styrda av de mest närliggande behoven. Som tidigare nämnt; ju längre fram i tiden desto mer visionsdrivet, och ju närmare nutid desto mer behovsdrivet.

Det som ligger närmast i handlingsplanen, dvs 1–2 år, kommer efterföljande år falla ner till 0–1 år för att då tas med i releaseplanerna och i det operativa arbetet. Det är även då som aktiviteterna resursplaneras mer i detalj, från att i handlingsplanen primärt ha en övergripande prioritering och tidshorisont över insatserna.

Tillika kan det finnas mål i strategin som inte är aktuella i handlingsplanen på 1–3 års sikt utan först är aktuellt för medlemmarna längre fram i tiden. Samtliga tre styrdokument måste alltså revideras på årsbasis för att bedöma vilket som ska föras vidare till från strategiskt till taktiskt till operativt. eKlient använder sig av ett “årshjul” kopplat till eKlient konferenserna för revidering av styrdokumentet.



Årshjul för revidering av styrdokument



Det operativa arbetet bör även kontinuerlig kartläggas och följas upp mot mål och strategi för att ytterligare säkerställa att det vi gör tar oss dit vi ska, se nedan.

3.7 Löpande målkartläggning

Eftersom det operativa arbetet kommer styras av både det som hämtats från handlingsplanen och från direkta önskemål från medlemmarna, behöver dessa aktiviteter löpande stämmas av mot de strategiska målen. Om vi lägger tid på aktiviteter som inte stämmer med de strategiska målen sysslar vi antingen med fel saker eller saknar vi något i våra mål.

Att målen i viss mån kan behöva justeras och kompletteras efterhand är dock förväntat eftersom behov och omvärld förändras över tid. Denna justering bör då ske under den årsvisa revideringen med start i strategidokumentet för att därefter tas upp i handlingsplanen och till sist realiseras i releaseplanerna och det operativa arbetet.

Det är dock varken förväntat eller rimligt att varje liten förändring i eKlients egenutvecklade verktyg ska stämmas av mot specifika mål i strategin, däremot bör det finnas en roadmap och inriktning för respektive verktyg som utvecklingen stäms av mot, och där roadmap i sin tur är avstämmd mot mål, strategi och handlingsplan. Hur kartläggning och uppföljning av aktiviteter mot mål sker är beroende av vilket verktyg som används, och därför inget som preciseras i detta dokument. Det är något som behöver arbetas fram inom eKlient internt för att styrningen strategiskt – taktiskt – operativt som beskrivs i detta dokument ska fungera i praktiken.



4. Nuläge

I skrivande stund används eKlient av 18 av 21 regioner, 26 av 290 kommuner, ett (1) universitet, ett (1) kommunägt bolag, SKR samt Inera själva vilket totalt motsvarar 370 000+ klienter (datorer). De regioner som ännu inte använder eKlient deltar i det strategiska arbetet. För regionerna kan eKlient med andra ord anses vara gemensam klientplattform, men för kommunerna behöver vi nå ett mycket större antal medlemmar för att kalla det kommunernas gemensamma klientplattform.

För att kalla det gemensam *digital arbetsplats* behöver vi utöka omfattningen från dagens fokus på klientplattform. Vi behöver täcka in förmågor för slutanvändaren i den digitala arbetsplatsen som våra medlemmar anser är grundläggande och gemensamma. Vi behöver täcka in mobila enheter och mobila arbetssätt, och vi agera för ett bra digitalt slutanvändarstöd för förmågorna som är grundläggande och gemensamma.

Vi behöver också förhålla oss till att den digitala arbetsplatsen som helhet kommer innefatta intranät som också går mot digital arbetsplats som koncept. Både klientplattform, ovanpåliggande digitala verktyg och intranätfunktionalitet behöver mötas i en intuitiv och sammanhängande användarupplevelse av den digitala arbetsplatsen. Det behöver också bli lättare för medarbetare mellan olika organisationer att samverka digitalt med varandra.

eKlients leverans idag sker enligt ”one size fits all” men bedömningen är att vi kommer behöva anpassa leveransen för olika kund/användarsegments behov efterhand som vi utökar omfattningen till digital arbetsplats och växer i antalet medlemmar. Vidare har leveransen idag beroende till att installeras och driftas i lokal infrastruktur vilket också behöver ändras om vi ska nå de mindre kommunerna. Idag är det dessutom eKlients interna resurser som står för införandestöd, support och förvaltning av eKlient vilket behöver göras mer skalbart med hjälp av partners/leverantörer.

En stor utmaning med klientplattformar generellt idag är att ovanpåliggande verksamhetssystem har beroende till specifika versioner av specifika komponenter i operativsystemet eller andra baskomponenter. eKlient driver redan på flytt mot webb och moderna/mobila appar med kravbiblioteket, men det finns ett stort arv av system som inte hängt med i utvecklingen och inte heller kravställt att behöva göra det. Detta går i tvär konflikt med att både operativsystem och andra baskomponenter uppdateras mer och mer frekvent med sina tjänstebaserade och/eller molnbaserade uppdateringsmodeller.

Detta innebär att OS-uppgraderingar kräver stora insatser för både IT och systemleverantörer. OS-uppgraderingar tar dessutom ofta lång tid ute hos användaren och är ett krävande störmoment som de gärna vill undvika. Dessutom behöver varje OS-version verifieras mot den hårdvara den ska användas på först, både vid uppgradering



och nyinstallation. Konsekvensen är att mängden insatser som krävs resulterar i att man hamnar på efterkälken i OS-versioner och andra baskomponenter varpå man riskerar stå utan support (eller behöver betala extra för det), har sämre säkerhetsskydd samt att man inte kan erbjuda användarna de senaste digitala verktygen och de fördelar dessa skulle innebära.

Ett annat hinder för att erbjuda användarna moderna digitala verktyg är de olika juridiska tolkningarna vad man får och inte får göra i molnet, framförallt när det gäller amerikanska molntjänster och CLOUD Act respektive FISA i förhållande till Offentlighets- och sekretesslagen (OSL) och GDPR. En modern digital arbetsplats kommer oundvikligen nyttja molntjänster på ett eller annat sätt, det finns helt enkelt inga relevanta alternativ på marknaden som inte gör det. Denna bedömning delas av en övervägande majoritet av eKlients medlemmar, om än en del har ett mer restriktivt förhållningssätt till molntjänster än andra.

En digital arbetsplats som nyttjar molntjänster kommer inte bara vara fortlöpande modern med nya digitala verktyg till användarna, den kommer också ha ett mer intakt skydd mot cyberhot som blir svårare och svårare att upprätthålla i den interna infrastrukturen. SKR, Adda och Inera/eKlient har ett pågående koncernsamarbete för att hitta vägar fram i molnfrågan eftersom molntjänster bedöms vara nödvändiga för både en modern digital arbetsplats och för Sveriges digitalisering generellt. Samarbetet förväntas fortsätta som en högprioriterad fråga tills att den är löst.

Målen i nästa avsnitt är framtagna utifrån detta nuläge kontra vilka mål som behöver uppnås för att vi ska kunna anse att visionen är realiserad.

Inera AB	Box 177 03 Östgötagatan 12 118 93 Stockholm	Tel 08 452 71 60 info@inera.se www.inera.se	Organisationsnummer 556559-4230	Sid 20/25
----------	---	---	------------------------------------	-----------



5. Mål

Sett utifrån nuläget ovan och för att nå visionen om;

- ”En gemensam digital arbetsplats för offentliga sektorn som bidrar till ett hållbart digitaliserat Sverige”

behöver eKlient;

Utöka antalet medlemmar så att leveransen kan klassas som ”gemensam” för ”offentlig sektor” genom att uppnå följande mål;		Stödjer SKR:s mål i ”Utveckling i en digital tid”
1	Leveransen nyttjas av merparten av den primära målgruppen (kommuner och regioner) och av flertalet av den sekundära målgruppen (universitet och myndigheter).	M4, M6, M7, M16
2	Leveransen erbjuds (även) som tjänst utan krav på ytterligare lokal infrastruktur.	M7
3	Leveransen är behovsanpassad för olika medlemstyper och användarsegment.	M2, M7
4	Medlemmarna är aktivt deltagande och bidragande i de (producerande) eKlient forum de ingår.	M3, M4
5	Flertalet leverantörer riket runt erbjuder införande, support och förvaltning av eKlient.	M4

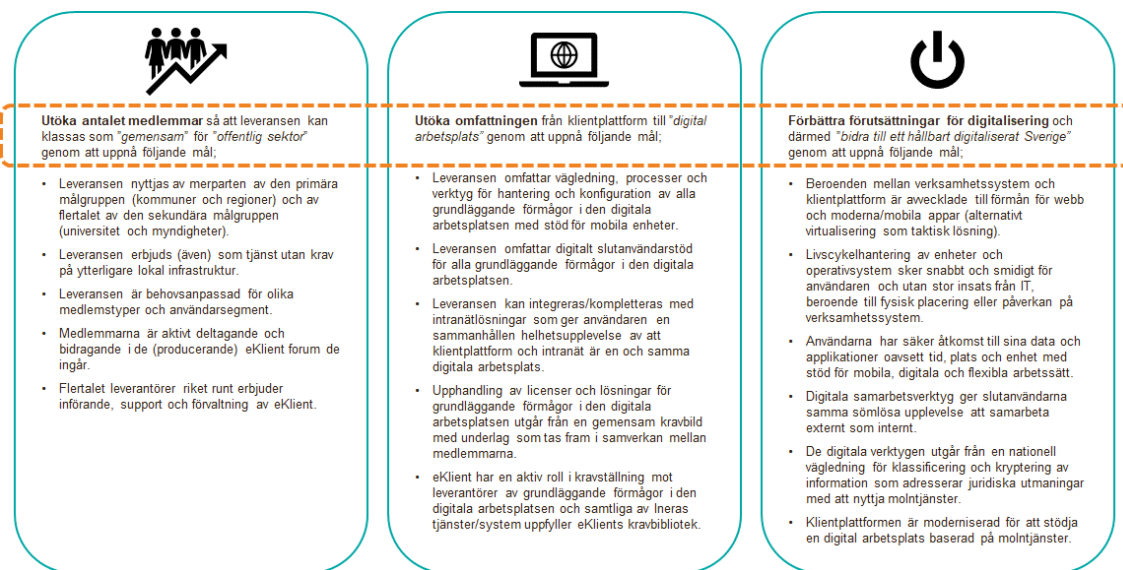
Utöka omfattningen från klientplattform till ”digital arbetsplats” genom att uppnå följande mål;		Stödjer SKR:s mål i ”Utveckling i en digital tid”
6	Leveransen omfattar vägledning, processer och verktyg för hantering och konfiguration av alla grundläggande förmågor i den digitala arbetsplatsen med stöd för mobila enheter.	M7
7	Leveransen omfattar digitalt slutanvändarstöd för alla grundläggande förmågor i den digitala arbetsplatsen.	M7
8	Leveransen kan integreras/kompletteras med intranätlösningar som ger användaren en sammanhållen helhetsupplevelse av att klientplattform och intranät är en och samma digitala arbetsplats.	M7
9	Upphandling av licenser och lösningar för grundläggande förmågor i den digitala arbetsplatsen utgår från en gemensam kravbild med underlag som tas fram i samverkan mellan medlemmarna.	M7, M15
10	eKlient har en aktiv roll i kravställning mot leverantörer av grundläggande förmågor i den digitala arbetsplatsen och samtliga av Ineras tjänster/system uppfyller eKlients kravbibliotek.	M7, M15



Förbättra förutsättningar för digitalisering och därmed "bidra till ett hållbart digitaliserat Sverige" genom att uppnå följande mål;		Stödjer SKR:s mål i "Utveckling i en digital tid"
11	Beroenden mellan verksamhetssystem och klientplattform är avvecklade till förmån för webb och moderna/mobila appar (alternativt virtualisering som taktisk lösning).	M6
12	Livscykelhantering av enheter och operativsystem sker snabbt och smidigt för användaren och utan stor insats från IT, beroende till fysisk placering eller påverkan på verksamhetssystem.	M6
13	Användarna har säker åtkomst till sina data och applikationer oavsett tid, plats och enhet med stöd för mobila, digitala och flexibla arbets sätt.	M9, M12
14	Digitala samarbetsverktyg ger slutanvändarna samma sömlösa upplevelse att samarbeta externt som internt.	M4, M9
15	De digitala verktygen utgår från en nationell vägledning för klassificering och kryptering av information som adresserar juridiska utmaningar med att nyttja molntjänster.	M5, M8, M12
16	Klientplattformen är moderniserad för att stödja en digital arbetsplats baserad på molntjänster.	M5, M6

Ovan tre målkategorier och insatsområden är alltså den övergripande strategin för att realisera visionen, även illustrerat i bilden nedan:

- Utöka antalet medlemmar
- Utöka omfattningen till digital arbetsplats som helhet
- Förbättra förutsättningar för digitalisering





Syftet är att HUR målen ska uppnås i respektive insatsområde ska konkretiseras i den strategiska handlingsplanen som möter upp strategin.

Vissa mål ovan hänvisar till grundläggande förmågor i den digitala arbetsplatsen, vilka dessa är finns sammanställt i ett fristående eKlient-dokument.

Inera AB	Box 177 03 Östgötagatan 12 118 93 Stockholm	Tel 08 452 71 60 info@inera.se www.inera.se	Organisationsnummer 556559-4230	Sid 23/25
----------	---	---	------------------------------------	------------------



6. Principer

eKlient har tillsammans med medlemmarna tagit fram ett antal grundläggande principer som ska fungera som styrande medel mot mål och vision. De ersätter tidigare av eKlients principer men kan kompletteras med underliggande principer (t.ex. design principer) som då ska efterfölja och stödja dessa grundläggande principer.

De grundläggande principerna är i sin tur kartlagda mot de 13 principer som återfinns i svenskt ramverk för digital samverkan från DIGG (tidigare från eSam):

<https://www.digg.se/digitalisering-av-offentlig-sektor/svenskt-ramverk-for-digital-samverkan>

#	eKlient grundläggande principer	Stödjer princip för digital samverkan
G1	Fokusera på användarupplevelsen Utan användare har den digitala arbetsplatsen inget syfte. Ju mer användbar den är desto högre är dess värde, och desto bättre användarupplevelse den ger desto mer positiv och produktiv digital arbetsmiljö får användarna.	P7, P8, P11
G2	Arbeta aktivt med säkerhet Gör det lätt att göra rätt för användaren, och svårt att göra fel. Även om det är bra att skapa säkerhetsmedvetande hos användarna kan inte upprätthållande av säkerheten vara beroende av hur dom agerar utifrån egen bedömning.	P2, P9
G3	Anamma standards och branschpraxis Att följa standards och branschpraxis skapar förutsättningar för strategisk hållbarhet och lättare tillgång till kompetens för vald lösning, samtidigt som det skapar en enhetlighet mellan eKlients medlemmar och andra organisationer.	P6
G4	Återanvänd smarta lösningar från medlemmarna eKlient bygger på att göra arbetet en gång snarare än att alla ska uppfinna hjulet var för sig. Om arbetet redan är gjort hos en medlem och inte strider mot någon av de andra principerna ska återanvändning övervägas.	P5
G5	Maximera medlemmarnas gjorda investeringar Kommersiella lösningar som en övervägande majoritet redan har investerat i är preferens före nya eller egenutvecklade lösningar, med ambition att även försöka hitta och förespråka ytterligare nytta av dessa gjorda investeringar.	P5
G6	Effektivisera genom att automatisera och digitalisera Sträva efter att digitalisera och/eller automatisera manuella rutiner för hantering av den digitala arbetsplatsen där ökad effektivitet/kvalitet och/eller minskad kostnad kan uppnås. Den bästa av administratörer rationaliserar bort sig själv.	P12
G7	Möt behoven proaktivt och målgruppsanpassat Olika målgrupper har olika behov och olika mognadsgrad att ta till sig ny teknik. Leveransen ska vara behovsanpassad utifrån målgrupp och samtidigt ligga i framkant för att kunna möta behoven även för målgrupper som ligger längst fram.	P7, P11
G8	Agera utifrån målbild, mervärde och helhetsperspektiv Utveckling ska ske mot uppsatta mål sett utifrån eKlients omfattning som helhet snarare än specifika områden i sina egna stuprör, samt ge tydligt mervärde för medlemmarna jämfört med motsvarande lösning i egen regi.	P1, P7
G9	Komplettera snarare än konkurrera	P1



	Fyll primärt i gapen på marknaden, baserat på medlemmarnas önskemål. Bevaka samt påverka att marknaden själv fyller i gapen efterhand. Konkurrera inte heller med bra och beprövade lösningar hos medlemmarna utan anamma princip G4.	
G10	Samverka brett och aktivt eKlient bygger på gemensamt ägande och aktiv samverkan med medlemmarna för att driva utvecklingen framåt mot gemensamma behov, samtidigt som eKlient behöver samverka brett över branschen för att nå mål och vision.	P1

Sammanfattningsvis stödjer eKlients grundläggande principer följande principer från svenskt ramverk för digital samverkan:

#	Princip för digital samverkan	Stöds av eKlient
1	Samverka som förstahandsval	✓
2	Arbeta aktivt med juridiken	✓
3	Öppna upp	
4	Skapa transparens till den interna hanteringen	
5	Återanvänd från andra	✓
6	Se till att information och data kan överföras	✓
7	Sätt användaren i centrum	✓
8	Gör digitala tjänster tillgängliga och inkluderande	✓
9	Gör det säkert	✓
10	Hitta rätt balans för den personliga integriteten	
11	Använd ett språk som användarna förstår	✓
12	Gör administrationen enkel	✓
13	Ha helhetssyn på informationshantering	✓

De principer som inte stöds är inte aktuella för eKlients verksamhet.