

Vad är E-klient

En övergripande beskrivning av
tjänsten E-klient

Innehållsförteckning

1 Inledning och bakgrund	2
1.1 Mål och syfte med Tjänsten E-klient	2
1.1.1 Vision och mål	2
1.1.2 Verksamhetsnytta/effektmål	2
1.1.3 Bakgrund	3
1.1.4 Avgränsningar	3
2 Styrning samt taktiskt och strategiskt samarbete	3
2.1 Styrning	3
2.2 Taktiskt forum	3
2.3 Strategiskt samarbete	3
2.4 Operativa forum	4
3 Leverans	4
3.1 Uppdelning	4
3.2 Verktyg	4
3.3 Omvärldsbevakning och rådgivning	4
4 Teknik	5
4.1 Val av teknik	5
4.2 Tekniska val	5
4.3 Säkerhet	6
5 Mer information om E-klient	6

Revisionshistorik

VERSION	DATUM	FÖRFATTARE	KOMMENTAR
1.0	2019-12-05	André Arvidsson	Första publicerade versionen
1.1	2023-01-17	André Arvidsson	Mindre korrigeringar för att möta Ineras nya grafiska profil samt uppdateringar av relevant information i dokumentet

1 Inledning och bakgrund

E-klient började som ett gemensamt utvecklingsprojekt mellan Region Skåne och Västra Götalands Regionen hösten 2012 med syfte att ta fram en teknisk plattform för Windows 7.

I mars 2013 presenterades den första versionen av E-klient organisationen som då hade fem medlemmar.

Idag har E-klient över fyrtio kunder som består av regioner, kommuner, universitet och andra offentliga verksamheter. E-klient representerar idag mer än 380 000 IT-arbetsplatser vilket gör E-klient till den största offentliga IT-arbetsplats plattformen i Europa.

1.1 Mål och syfte med tjänsten E-klient

E-klient grundades med målsättningen att effektivisera hur en IT-arbetsplats hanteras och att säkerställa att kundernas resurser kan användas på bästa sätt. I takt med att tekniken blir alltmer komplex så måste respektive medlem annars spendera betydande resurser på omvärldsbevakning, tekniksäkring och kompetensutveckling. Syftet med E-klient är bland annat att gemensamt hantera omvärldsbevakning och baserat på den komma med rekommendationer åt kunderna samt att driva en standardisering av IT-arbetsplatsen. Utöver det tar E-klient fram anvisningar och rekommendationer för hur man installerar, hanterar och underhåller en IT-arbetsplats samt utvecklar stödverktyg som kunderna behöver för att skapa ett mervärde så att kunderna kan nyttja sina resurser effektivare.

1.1.1 Vision och mål

E-klients övergripande mål, som fungerar som en ledstjärna, är att tillsammans med sina kunder etablera "En gemensam digital arbetsplats för offentlig sektor som bidrar till ett hållbart digitaliserat Sverige".

I sin enklaste form betyder det bland annat att E-klient ska hela tiden ligga steget före kunderna så att när kunderna vill implementera/förändra sina tekniska lösningar så ska E-klient ha dokumentation och rådgivning färdig. E-klient får aldrig bli en bromskloss för kunderna utan ska alltid vara den som hjälper till att navigera framåt och ska stötta i arbetet med att effektivisera och modernisera den digitala arbetsplatsen.

1.1.2 Verksamhetsnytta/effektmål

Effektmålen för E-klient är att bidra till en bättre användarupplevelse, effektivisera arbetet för supportpersonal, automatisera processer samt att säkerställa att flera organisationer inte behöver uppfinna/utveckla samma sak.

1.1.3 Bakgrund

Historiskt sett har regioner, kommuner och andra offentliga verksamheter haft ett begränsat samarbete kring sin IT-arbetsplats och konsekvensen av detta har blivit att man många gånger har utvecklat liknande lösningar inom organisationerna men med mindre och i vissa fall betydande skillnader. Följdefekten att detta blev att leverantörer fick svårt att utveckla väl fungerande lösningar eftersom tekniken kunde skilja sig mellan organisationer. Våren 2013 konstaterades det att det fanns stora områden där offentliga Sverige kunde gynnas av att samarbeta kring många av dessa frågor för att på så sätt frigöra resurser till andra arbetsuppgifter.

1.1.4 Avgränsningar

E-klient är en tjänst som arbetar med utveckling och rådgivning till dess kunder. E-klient arbetar inte med drift, projektledning eller innehar andra operativa funktioner hos någon av sina kunder.

2 Styrning samt taktiskt och strategiskt samarbete

2.1 Styrning

Styrningen av E-klient sker genom olika forum som bemannas av kunderna och beslut om inriktning eller förändringar tas gemensamt. Samtliga kunder har samma rätt att delta i de forum som finns och varje kund har samma möjlighet att påverka som övriga kunder. Beroende på besluten som fattas kan ibland konsensus behövas men i de flesta fall är det majoritetsbeslut som är rådande.

De olika fokusområdena för forum som medlemmarna möts i delas upp i:

- Operativa forum (0 till 1 år)
- Taktiskt forum (1 till 3 år)
- Strategiskt forum (3+ år)

2.2 Taktiskt forum

Denna grupp diskuterar, är rådgivande och förankrande för vilka aktiviteter som skall utföras inom ramen för E-klients operativa delar och tillsammans med E-klient övriga kunder, hur aktiviteterna skall utföras och prioriteras.

2.3 Strategiskt samarbete

Är en expertgrupp för utveckling av E-klient standarder, riktlinjer och kravbibliotek och har huvudsakligen en långsiktig och strategisk infallsvinkel. Gruppen tar även fram övergripande mål,

principer och strategier för hur E-klient ska nå sin vision och målbild. Varje kund har en plats, med ansvar att förankra strategier hos respektive organisation.

Generellt sett är allt material som produceras inom det strategiska samarbetet publikt tillgängligt via <https://inera.se/E-klient>.

2.4 Operativa forum

E-klients tekniska huvudkontakt mot kundernas driftsorganisationer för respektive område. Representant utses av respektive kund som är ansluten till tjänsten E-klients.

I dessa forum diskuteras de problem man står inför just nu och hur vi gemensamt kan angripa dessa. Mer om operativa forum går att läsa under punkten Leverans.

3 Leverans

3.1 Uppdelning

De operativa forumen är uppdelade i områdena:

- "Klientnära verktyg" som hanterar de tekniska detaljerna kring hantering och underhåll av IT-arbetsplatsen.
- "Processer och automation" som hanterar hur man livscykelhanterar resurser i form av applikationer, information och enheter.

3.2 Verktyg

E-klient har ett antal verktyg som utvecklats på uppdrag av sina kunder. Dessa verktygs huvudsakliga uppgift är att underlätta för tekniker- och support-personal att effektivare kunna utföra sina uppgifter och hjälpa användarna vara produktiva. Det finns även verktyg som underlättar vid automatisering av processer samt processtöd vid applikationshantering från paketering genom driftsättning tills dess att applikationen finns installerad hos användarna.

3.3 Omvärldsbevakning och rådgivning

Inom varje område ingår en löpande omvärldsbevakning och baserat på den analysera och vara rådgivande gentemot E-klients kunder kring förändringar som kan påverka deras IT miljöer.

I omvärldsbevakningen ingår bland annat att vara rådgivande kring mobilitetslösningar, Microsofts roadmap och andra områden där kunderna ser att det finns stora vinster att samarbeta.

3.4 Övriga Samverkansforum

Inom ramen för E-klient ingår även att möjliggöra samverkan och att göra det möjligt för kunderna att dela med sig av information till varandra. Detta görs genom att E-klient håller i ett antal olika Samverkansforum som samtliga berör IT-arbetsplatsen.

Exempel på den typen av forum är:

- Samverkansforum 365, ett Samverkansforum där omvärldsbevakning sker men där även deltagare ges möjligheten att dela med sig av erfarenheter och frågor.
- Samverkansforum vE-klient, I detta forum så diskuteras virtuella IT-arbetsplatser, tunna klienter och mycket mer därtill.

Vid behov kan andra Samverkansforum etableras om behovet finns för E-klients kunder att samverka, det görs i så fall efter beslut i taktiskt forum.

4 Teknik

4.1 Val av teknik

En av de mest grundläggande principerna när val av teknik görs är att välja den tekniska lösning som ger mest utdelning för gjorda investeringar och många gånger är det den teknik som E-klients medlemmar redan investerat i.

En grundtanke generellt är att det måste finnas en god tillgång till kompetens på marknaden för de lösningar som väljs.

4.2 Tekniska val

Baserat på målet ovan, vid val av teknik, är E-klient idag främst baserat på teknik från Microsoft. Några av produkterna som används är:

- Microsoft Endpoint Manager (tidigare Microsoft System Center Configuration Manager)
- Microsoft Intune
- Microsoft Defender
- Microsoft Bitlocker
- Microsoft Windows

Utöver dessa pågår arbete kring bland annat Microsoft/Office 365 samt andra produkter och områden där det finns vinster med ett nationellt samarbete.

4.3 Säkerhet

Vad det gäller säkerhet har E-klient valt att hänvisa till de "Security Baselines" som Microsoft publicerar för Windows, Office samt Edge men utgår även från rekommendationer från NIST och gör generellt så få avsteg som möjligt från dessa.

5 Mer information om E-klient

För mer information om E-klient hänvisar vi till <https://inera.se/E-klient>, där finns även de publika dokument som produceras inom E-klient publicerade.

Det går även bra att skicka mejl till info@E-klient.it om det finns fler frågor.