

# eKlient målmatrix

Ett samarbete mellan eKlient Strategi & Vägval och eKlient Produktion kring "HUR" vi ska ta oss från nuläge till önskat läge för målen i "eKlient strategi – för att realisera visionen". Senast uppdaterad 2020-06-15.

#	eKlient – nuläge (Jan 2020)	Hur vi tar oss till →	Önskat läge (3+ år) – övergripande och strategiska mål mot visionen	Stödjer SKRs mål <sup>1</sup>	
Utöka antalet medlemmar	1	Nyttjas av 18 regioner, 17 kommuner och 1 universitet.	<p>Mål #2, 5, 6 och 15 är förutsättning för mindre kommuner.</p> <p>Marknadsföra nytta och mervärde med eKlient och göra det målgruppsanpassat.</p> <p>Kontinuerligt undersöka vad befintliga medlemmar anser är mervärdet med eKlient och vad som får dem att stanna kvar som medlemmar.</p> <p>Låta befintliga medlemmar berätta framgångssagor med deras nytta och nyttjande av eKlient för andra potentiella medlemmar – i skrift, videointervjuer och möten.</p> <p>Undersöka icke-medlemmars behov och vad som skulle skapa mervärde för dem med eKlient, samt se över hur vi kan möta upp dessa behov.</p> <p>Visa på vinster, både ekonomiskt och tekniskt. Ta hänsyn till olika organisationstyper, storlekar, förutsättningar, behov, etc.</p> <p>Stödja med ekonomiska modeller för att räkna hem kostnaden.</p> <p>Säkerställa att eKlients verktygsutveckling möter behoven hos både befintliga och nya potentiella medlemmar.</p> <p>Se över leverans- och affärsmodellen för mindre organisationer.</p>	Leveransen nyttjas av merparten av den primära målgruppen (kommuner och regioner) och av flertalet av den sekundära målgruppen (universitet och myndigheter).	M14
	2	Installeras, drifas och förvaltas lokalt i intern infrastruktur.	<p>Mål #3 är en förutsättning för att kunna erbjuda eKlient både för fortsatt intern drift och som tjänst för de som vill minska beroende till lokal infrastruktur. Mål #15 är en förutsättning för att kunna "hosta" i molnet.</p> <p>Ta fram målbild och arkitektur utifrån behov och kundsegment. Undersöka vilka kunder som kommer fortsätta hosta lokalt och vilka vill köpa som tjänst samt vad konsekvenserna blir av att tillhandahålla båda alternativen.</p> <p>Tydlig definition och avgränsning för vad "eKlient som tjänst" innebär, kartlägg intresse. Sätt upp organisation och leverans utifrån det, överväg både internt förvaltat av Inera och upphandlad från extern part.</p> <p>Eftersom eKlient kommer vara beroende av licenser för andra produkter och tjänster behöver detta tydliggöras och även tas fram rekommendationer för vilka licenser som möter vilka behov för vilka användarsegment. Se även mål #6.</p>	Leveransen erbjuds (även) som tjänst utan krav på ytterligare lokal infrastruktur.	M14
	3	Leveransen sker enligt "one size fits all".	<p>Fortsätt arbetet med behov utifrån användarsegment och kartlägg mot förmågor vi ska leverera/framhäva i produktion.</p> <p>Utred vad som bör vara eKlients leverans för organisationer som har helt flyttat ut i molnet respektive vilket stöd kan vi ge dem som är på väg dit, samt vad som är det</p>	Leveransen är behovsanpassad för olika medlemstyper och användarsegment.	M14

		<p>"gemensamma" i den gemensamma digitala arbetsplatsen på sikt sett utifrån vår vision.</p> <p>Säkerställ att alla nuvarande och prospektiva medlemmar känner att deras behov täcks tillräckligt väl i detta arbete, applicera gärna 80/20-regeln.</p> <p>Dela upp leveransen baserat på målgrupp, modularisera verktygen för att kunna anpassas utifrån behov.</p> <p>För att attrahera kommunerna kan specifika leveranser för skolorna behöva ingå i eKlient.</p> <p>Beaktande krävs vad eKlient ska rikta sig mot; ända ut mot eleven/patienten/brukaren eller enbart mot medarbetaren.</p> <p>Modern Workplace och v-eKlient-möjligheter behöver sättas på plats, och vara avrovningsbara tjänster från eKlient.</p>			
	4	<p>Varje medlem har en (1) representant i varje forum, men deltagandet i vissa forum är ofta relativt lågt/passivt.</p>	<p>Uppmuntra och mät delaktighet i forumen.</p> <p>Tydliggör förväntan på medlemmarna. Fortsätt arbetet med rollbeskrivning för att öka tydligheten för vilka representanter som ska delta i vilka forum. Fokus på tydlighet genom detaljerad agenda och möjlighet till att läsa in sig på förhand.</p> <p>Överväg att dela upp i mindre producerande arbetsgrupper från större mottagande forum där de senare är mindre aktiva med mindre påverkan. Distansmöten och uppdelning i mindre arbetsgrupper innebär att fler kan delta och fler kommer till tals.</p> <p>Mindre informationsmatning, mer fokus på att delta i produktionen.</p> <p>Balansera mötesuppdelning mellan fysiska och digitala möten.</p>	<p>Medlemmarna är aktivt deltagande och bidragande i de (producerande) eKlient forum de ingår.</p>	M2
	5	<p>Antal leverantörer med kompetens att erbjuda tjänster för införande, support eller förvaltning av eKlient är begränsat.</p>	<p>Riktad kommunikation till leverantörer om mervärde med eKlient, bjuda in till dialog.</p> <p>Påvisa affärsmöjligheter och skapa incitament för leverantörer att erbjuda tjänster kring eKlient, samt erbjuda dem stöd i form av t.ex. utbildning.</p> <p>Sätta upp workshop med en första leverantör för att diskutera möjligheter till samarbete. Koppla till affärsmodellöversyn i mål #1.</p>	<p>Flertalet leverantörer riket runt erbjuder införande, support och förvaltning av eKlient.</p>	M5
Utöka omfattning till digital arbetsplats	6	<p>Omfattar primärt vägledning, processer och verktyg för hantering och konfiguration av datorer och klient OS.</p>	<p>Mål #3 är en förutsättning gällande att kartlägga behov utifrån användarsegment och vilka som är de grundläggande förmågorna vi ska leverera/framhäva i produktion.</p> <p>Utöka omfattning att täcka in alla typer av enheter som kan nyttja de grundläggande förmågorna i den digitala arbetsplatsen inklusive vägledning/rekommendation för manageringsverktyg av mobila enheter och IoT-enheter.</p> <p>Ge råd och rekommendationer för hjälp att navigera i produktlandskapet, likaså i att välja licensering utifrån olika användarsegments behov som ett oberoende alternativ till de råd som ges av vinstdrivande parter.</p> <p>Tillhandahålla central och rådgivande funktions- och förändringsbevakning av molntjänsterna för att minska bördan och duplicerade insatser hos medlemmarna.</p>	<p>Leveransen omfattar vägledning, processer och verktyg för hantering och konfiguration av alla grundläggande förmågor<sup>2</sup> i den digitala arbetsplatsen med stöd för mobila enheter.</p>	M13, M14

		Även viss juridisk rådgivning kan behövas kring informationssäkerheten, se mål #15. Skapa samverkansforum för att täcka in helheten.		
7	Slutanvändarstöd i form av kortare videos köps in/uppdateras vid intresse och delas mellan medlemmarna, om alls.	Gör inventering av vilket slutanvändarstöd som finns ute hos medlemmarna, möjliggöra delning av egenproducerat material. Identifiera vad som saknas. Bevaka, utvärdera och påverka/kravställa utvecklingen av digitalt slutanvändarstöd från produkt/tjänsteleverantören (snarare än att eKlient utvecklar och förvaltar eget material). I första hand för det som är gemensamt inom Microsoft 365. Ta fram grundläggande datorutbildning såsom hur man startar datorn, hittar sina appar och dokument, och på samma sätt hur man kommer igång med sin mobila enhet. Dvs stöd som ej kan erhållas från produkt/tjänsteleverantören. Samla material i gemensam utbildningsportal via eKlient som man kan länka till eller ha medlemsspecifik sektion som är anpassad efter lokala avvikelser, och där man kan välja vad man vill publicera för användarna beroende på vad man implementerat. Samt med möjlighet att anpassa till egen grafisk profil vid behov.	Leveransen omfattar digitalt slutanvändarstöd för alla grundläggande förmågor <sup>2</sup> i den digitala arbetsplatsen.	M14
8	Klientplattform och intranät betraktas ofta som två helt olika leveranser från två olika organisationer utan en sammanhållen upplevelse för användaren som gemensam målbild.	Samverka med intranät/webbansvariga för att säkerställa att vi kan landa i en målbild som ger användaren en sammanhållen upplevelse av den digitala arbetsplatsen. Skapa förståelse för att när digitala verktyg flyttar in i webben och ut i molnet suddas gränsen ut om dessa tillhör klientplattformen eller intranätet. Stöd för IT/HR/Kommunikation i syfte att olika grupper ska prata om samma digitala arbetsplats och ha gemensam förståelse för dess utmaningar och möjligheter. Eventuellt skapa separat forum för dokumenthantering med syfte att underlätta sökbarhet, versionshantering, metadatahantering, att dokument sparas på rätt ställe, och ev. fastställande/signering av dokument, etc. Framhäva och definiera digital arbetsplats utifrån verksamhetsnytta.	Leveransen kan integreras/kompletteras med intranätlösningar som ger användaren en sammanhållen helhetsupplevelse av att klientplattform och intranät är en och samma digitala arbetsplats.	M14
9	IT-upphandlingar sker lokalt med visst stöd av gemensamt kravbibliotek (om alls).	Fortsätta arbetet med användarprofiler/behov/förmågor (se mål #3) och matcha mot licenspaketeringar (se mål #6). Tillsätta roll/resurs nationellt som kan medverka i medlemmarnas upphandlingar inom området Digital Arbetsplats i syfte att ge expertkunskap och juridiskt stöd samt för att uppnå synergier mellan medlemmarna. Samverka med SKL Kommentus och Kammarkollegiet kring deras ramavtalsupphandlingar så att dessa förhåller sig till eKlient. Vidareutveckla kravbiblioteket att även omfatta funktionella krav/mjuka värden och hänvisning till standarder som är relevanta t.ex. för bättre integrationsmöjligheter. Skapa samverkansforum som kan framställa underlag att använda formellt vid upphandling där förutsättningarna är tillräckligt gemensamma för det.	Upphandling av licenser och lösningar för grundläggande förmågor <sup>2</sup> i den digitala arbetsplatsen utgår från en gemensam kravbild med underlag som tas fram i samverkan mellan medlemmarna.	M15

	10	Medlemmarna agerar var och en kravställare mot leverantörer för klientplattformen och nationella digitala tjänster/system från Inera är inte alltid anpassade för eKlient som plattform.	Utöka kravbiblioteket till att täcka in kravställning för modern workplace och tillhörande hårdvara inkl mobila enheter och mobila applikationer  Skapa dialog med aktuella leverantörer (t.ex. med leverantörsdagar) samt öka deras medvetande om eKlient och eKlients kravbibliotek.  Arbeta för att alla medlemmar inklusive Inera och övriga SKR-koncernen ska använda eKlients kravbibliotek i all relevant upphandling och utveckling.	eKlient har en aktiv roll i kravställning mot leverantörer av grundläggande förmågor <sup>2</sup> i den digitala arbetsplatsen och samtliga av Ineras tjänster/system uppfyller eKlients kravbibliotek.	M2
Förbättra förutsättningar för digitalisering	11	Ovanpåliggande verksamhetssystem har beroende till specifika OS-komponenter/3:e parts produkter vilket motverkar plattformsoberoende åtkomst.	Styra mot plattformsoberoende och moderna appar/webb mha kravbiblioteket, öka medvetande om kravbibliotekets existens och syfte. Driva på att det nyttjas i upphandlingar.  Agera mer aktiv kravställare mot leverantörer (mål #10) och facilitera gemensam kravbild som underlag i upphandlingar (mål #9).  Ta fram gemensamt ramverk och/eller lösning för virtualisering (v-eKlient) som en taktisk lösning för att hantera legacy applikationer (kan samtidigt vara strategisk lösning för t.ex. sessionshantering).	Beroenden mellan verksamhetssystem och klientplattform är avvecklade till förmån för webb och moderna/mobila appar (alternativt virtualisering som taktisk lösning).	M14
	12	OS-uppgraderingar och nyinstallationer kräver stora insatser för både IT och systemleverantörer med stor påverkan på verksamhetssystem och slutanvändare.	Arbeta bort beroenden mellan verksamhetssystem och klientplattform mha kravställning och virtualisering (mål #11).  Förflytta oss från klassisk till modern IT/klienthantering (inköp, installation, uppgradering, utbyte, distribution) – så kallat modern workplace (mål #16).  Tills dess viktigt med systemstöd för OS-validering av system och prioritering för kritiska system, såsom Overview och/eller Desktop Analytics.  Skapa förtroende för automatiserad OS-uppgraderingsprocess ute i verksamheten och hos systemägare/förvaltare.  Möjliggöra samverkan kring testfall av gemensamma verksamhetssystem.	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.	M14
	13	Användare har oftast inte tillgång till sina applikationer, data eller inställningar från mobila eller privata enheter utan är låsta till en specifik dator.	Mål #11 i att skapa plattformsoberoende, mål#15 i att klassificera information och mål #16 i att modernisera klientplattformen är förutsättningar för detta mål.  Förespråka säkerhetsmodell där enhet, användare och data hanteras i fristående lager med möjlighet att säkra dem beroende av varandras olika tillstånd (t.ex. MFA och endast online åtkomst från BYOD).  Undersöka de mobila behoven utifrån olika användarsegment. Säkerställ att behoven möts på ett säkert och enkelt sätt för användaren.	Användarna har säker åtkomst till sina data och applikationer oavsett tid, plats och enhet med stöd för mobila, digitala och flexibla arbetssätt.	M14
	14	Samverkansmöjligheter för slutanvändare mellan olika regioner/kommuner är begränsade eller omständliga.	Förespråka och vägleda att konfigurera den digital arbetsplatsens grundläggande förmågor att tillåta externt samarbete (även kallat öppen federering).  Fånga upp nyttjande av "skugg IT"-lösningar för samarbete, undersöka behoven, kartlägga mot och hänvisa till de verktyg som ingår i de grundläggande förmågorna.  Överväga att skapa nationell katalog för delning av användares kalenderdata.	Digitala samarbetsverktyg ger slutanvändarna samma sömlösa upplevelse att samarbeta externt som internt.	M14

	15	Frågan om sekretess i molntjänster bromsar realisering av eKlients vision och Sveriges framfart i digitaliseringen.	<p>Driva på och stödja nationella insatser för informationsklassificering/kryptering.</p> <p>Fortsätta molnsamverkan mellan SKR, SKL Kommentus och Inera/eKlient och stötta med kompetens hur teknik kan möta juridik.</p> <p>Driva på praktiskt införande snarare än att sitta fast i teoretiska diskussioner.</p> <p>Vägleda hur och var information bör lagras beroende på klassificering.</p>	De digitala verktygen utgår från en nationell vägledning för klassificering och kryptering av information som adresserar juridiska utmaningar med att nyttja molntjänster.	M3, M8, M9
	16	Intern infrastruktur är den primära leveransmetoden för klientplattformen.	<p>Mål #15 är en förutsättning för fullt nyttjande av molntjänster.</p> <p>Ta fram stöd och vägledning för att flytta till Modern Workplace. Skapa förståelse för vad det är och innebär för både IT och slutanvändarna.</p> <p>Undersöka var i flytten medlemmarna befinner sig, vilka förmågor i modern workplace de planerar att införa hur och när, samt vilket ytterligare stöd eKlient kan ge.</p> <p>Eftersträva att medlemmarna ligger närmare varandra i resan i syfte att eKlient kan ge mer fokuserat stöd.</p> <p>Säkerställ att identitetshantering följer Ineras nationella referensarkitektur för identitet och åtkomst, och arbeta för att denna möter behoven från eKlient.</p>	Klientplattformen är moderniserad för att stödja en digital arbetsplats baserad på molntjänster.	M14

<sup>1</sup> eKlients mål är kartlagda mot SKRs mål i ”**Handlingsplan 2017-2025: Förutsättningar för digital utveckling i kommuner, landsting och regioner**” för att påvisa hur vi bidrar till ett hållbart digitaliserat Sverige som ingår i eKlients vision. En överblick över vilka mål vi stödjer finns nedan. Handlingsplanen är numera ersatt med SKRs ”**strategi för utveckling i en digital tid**” vilken togs fram efter att vi påbörjade vår kartläggning.

<sup>2</sup> Vilka som är grundläggande (och för medlemmarna gemensamma) förmågor i den digitala arbetsplatsen finns i separat bilaga till ”**eKlient strategi – för att realisera visionen**”.

Ledning & styrning	Principer, arkitektur & säkerhet	Informationsförsörjning & digital infrastruktur	Processer & tjänster
M1. Effektiv styrning och prioritering för utveckling och användning av gemensamma digitala tjänster.	M6. Principer om förutsättningar för digital samverkan används av samtliga kommuner, landsting och regioner.	M9. Gemensamma regler och digital infrastruktur finns för att hantera och förvalta information inom offentlig sektor och mellan offentlig och privat sektor. ✓	M12. Gemensamma digitala tjänster är utvecklade och privatpersoner och företag upplever en sammanhållen service från offentlig sektor.
M2. Tydlig organisation och ansvar för samverkan kring gemensamma digitala lösningar. ✓	M7. Öppna standarder, interoperabilitet och integrationsprofiler finns för olika områden där informationsutbyte sker över organisationsgränserna.	M10. Grundläggande grunddatakällor inom offentlig sektor är identifierade, ansvar, roller och finansiering är definierade och en plan finns för att realisera tillgänglighet till dessa.	M13. Gemensamt basutbud av digitala tjänster och processer för kommuner finns utvecklat enligt gemensam referensarkitektur. ✓
M3. Juridiska förutsättningar för att på ett rättsligt hållbart sätt samverka, utbyta information, utveckla, äga och förvalta tjänster gemensamt. ✓	M8. Systematiskt arbete med informationssäkerhet för att säkerställa informationens riktighet, konfidentialitet, tillgänglighet och spårbarhet. ✓	M11. Framtidssäker informationshantering säkerställer att information bevaras i e-arkiv och allmän information tillgängliggörs som öppna data.	M14. Digitalt först i verksamheten Digital service erbjuds i första hand och processerna är transformerade efter digitala möjligheter. Medarbetare har en digital arbetsmiljö som stödjer dem i att utföra sina arbetsuppgifter effektivt. ✓
M4. Finansiella förutsättningar med modell för finansiering av hela livscykeln för gemensamma tjänster.	<div data-bbox="952 1066 1997 1497" style="border: 2px solid teal; border-radius: 20px; padding: 10px;">  <p data-bbox="1264 1142 1967 1276"><b>Sammanfattning av vilka mål i SKRs handlingsplan "Förutsättningar för digital utveckling" som eKlients mål stödjer.</b></p> <p data-bbox="1264 1331 1967 1415">Handlingsplanen är numera ersatt av SKRs strategi "Utveckling i en digital tid".</p> </div>		M15. Kravbibliotek för upphandling baserat på gemensamma förutsättningar används som bas i kommuner, landstings och regioners upphandlingar. ✓
M5. Samspel med kommersiella aktörer som levererar tjänster baserat på nationell informationsarkitektur och nationell infrastruktur. ✓			M16. Ökad digital kompetens och digital trygghet för privatpersoner och företag så att alla oavsett förmåga kan använda offentlig sektors digitala tjänster.
			M17. Ökad insyn i den offentliga förvaltningen och möjlighet att följa ärenden och processer digitalt.