

INFRASTRUKTUR I PRAKSIS

Kommunens hverdag med den fælleskommunale infrastruktur

Den 2. november 2023

Gladsaxe og Esbjerg Kommune holder inspirationsoplæg og skaber rammerne for dialog og deling af viden og erfaringer på tværs af deltagerne på webinar



VÆRKTØJSKASSEN
TIL INFRASTRUKTUREN



Velkommen

Albertslund, Allerød/3, Ballerup, Billund/3, Bornholm/2, Brønderslev, Egedal, Esbjerg/2, Fanø, Favrskov/2, Fredensborg, Frederiksberg, Frederikshavn/2, Furesø, Faaborg-Midtfyn, Gladsaxe, Guldborgsund/3, Halsnæs, Hedensted, Helsingør, Herlev, Herning, Hjørring/2, Holbæk/3, Holstebro, Horsens/5, Hvidovre, Ikast-Brande/2, Ishøj, Jammerbugt, Kerteminde, Kolding, Langeland, Lemvig, Middelfart, Morsø, Næstved/4, Odder, Randers/2, Ringkøbing-Skjern, Ringsted/2, Roskilde, Rødovre, Silkeborg, Skanderborg/2, Skive/2, Slagelse, Sorø, Svendborg/3, Syddjurs, Thisted/2, Tønder/2, Varde/3, Vejle, Viborg, Ærø, Aabenraa/3, Aalborg/6 og Aarhus

KOMBIT/4



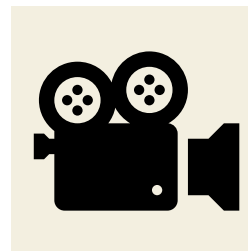
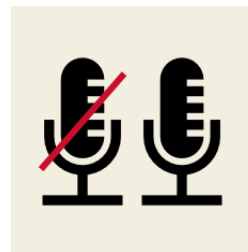
Esbjerg
Kommune



GLADSAXE

Program og spilleregler

Ca. tidspunkter		Kommunens hverdag med den fælleskommunale infrastruktur med fokus på to forvaltningsopgaver
10:00	- 10:15	Velkomst og rammesætning af dagens webinar
10:15	- 10:30	Inspirationsoplæg: Sådan understøtter Gladsaxe kommune deres hotline, så de kan supporte it-systemer der integrerer til den fælleskommunale infrastruktur v. Andreas Behrens, Gladsaxe Kommune
10:30	- 11:00	Fælles dialog og deling af erfaringer v. alle deltagere faciliteret af KOMBIT
11:00	- 11:10	Pause
11:10	- 11:25	Inspirationsoplæg: Sådan bruger Esbjerg Kommune forbrugsdata til at udbrede og få værdi af den fælleskommunale infrastruktur v. Martin Dahlstrøm Vinter, Esbjerg Kommune
11:25	- 11:50	Fælles dialog og deling af erfaringer v. alle deltagere faciliteret af KOMBIT
11:50	- 12:00	Next-step, evaluering og afslutning

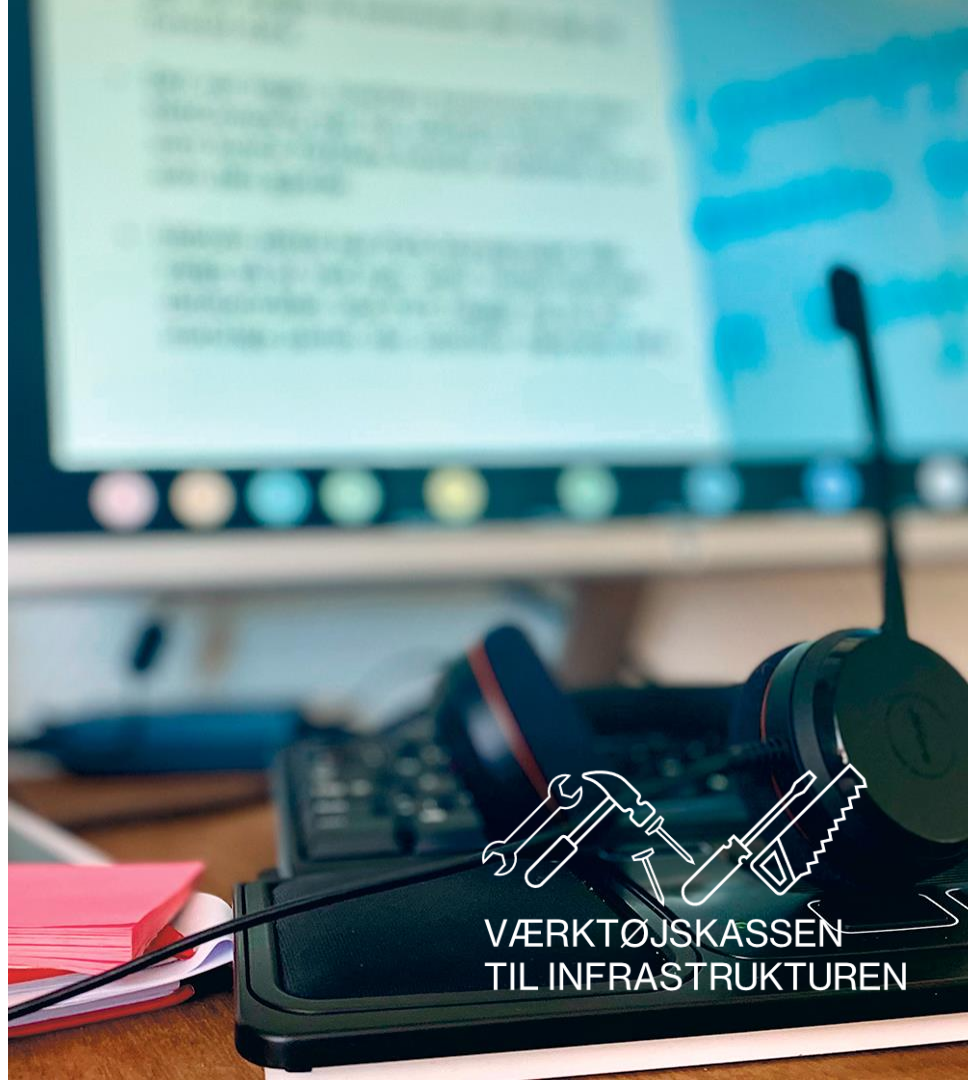


Dagens take-away

Når webinarret er slut, har du fået inspiration til hvordan din kommune kan håndtere to centrale forvaltningsopgaver

Det sker helt konkret ved, at du:

- Hører hvad infrastrukturansvarlig i Gladsaxe Kommune gør for at understøtte servicedesken, så de kan supporte it-systemer, der anvender infrastrukturen?
- Hører hvordan Esbjerg Kommune systematisk anvender forbrugsdata til at udbrede og få mest mulig værdi af den fælleskommunale infrastruktur
- Har bidraget til dialogen og delt erfaringer med at håndtere de to forvaltningsopgaver, så du går herfra med erfaringer fra flere kommuner



VÆRKTØJSKASSEN
TIL INFRASTRUKTUREN

Inspirationsoplæg Gladsaxe Kommune





GLADSAXE

IT-support til Fælleskommunal infrastruktur





Hvordan understøttes FK Infrastruktur i Gladsaxe?

- Hvordan er vi organiseret?
- Hvad er forudsætningerne?
- Hvilken understøttelse har hotline brug for?
- Hvordan er de blevet klædt på?
- Eksempler på vejledninger?
- Hvor kan vi blive bedre?





Hvordan er vi organiseret?

- En FK infrastrukturansvarlig
- Seks medarbejdere i Gladsaxes IT-hotline





Hvad er forudsætningerne?

- Vi baserer os på de statusmails der sendes fra Kombit
- Statusmails videresendes til vores helpdesksystem, hvor de kategoriseres og bliver til sager (incidents)
- <http://driftstatus.kombit.dk/> benyttes ikke proaktivt, da den historisk ikke har været opdateret eller korrekt nok





Hvilken understøttelse hotline brug for?

- Hotline har ikke tid til den dybe forståelse af FK infrastruktur
- Der er brug for meget konkrete vejledninger
- Der er brug for en ven at gå til med tvivlsspørgsmål





Hvordan er hotline blevet klædt på?

- Der er udarbejdet vejledninger i vores vidensbase
- Der er holdt et indledende møde med Hotline
- Der er holdt et efterfølgende møde for at genopfriske





Vejledning til hotline- eksempel 1

Fælleskommunal Adgangsstyring for brugere

- **Modul til administration af jobfunktionsroller** - Her defineres de adgangsroller som kan tildeles brugerne

Hvis nede: Ingen handling påkrævet

- **Context handler** - Motor der håndterer de Security tokens som udstedes af vores IDP

Hvis nede: kritisk - Brugere kan ikke logge på de påvirkede it-systemer

Påvirker blandt andet: BBR, DAR, Ejerfortegnelsen, Fasit, FLIS, Kitos, KSD, KY, SAPA, Schultz Booking mm.

Se fuld liste over påvirkede systemer i AD under Intern\Adgang\IT systemer\Stoettesystemerne

Læg besked på intranettet under Driftstatus





Vejledning hotline – eksempel 2

- **Fælleskommunal Beskedfordeler**

Fordelingshub for meddelelser mellem systemer - Systemer kan sende og hente beskeder via ”dueslag” - eks: Sygehusadviser til Nexus

Hvis nede: medium kritisk.

Påvirker blandt andet KMD Nexus - Kan give fejlagtig sagsbehandling grundet manglende/forkerte oplysninger

Læg besked på Intranettet under driftstatus





Eksempel på besked på Intranettet

Der er problemer med at logge på it-systemer via Fælleskommunal Adgangsstyring

Dette påvirker blandt andet: BR, DAR, Ejerfortegnelsen, Fasit, FLIS, Kitos, KSD, KY, Nexus, SAPA, Schultz Booking

eller

Planlagt vedligehold på Fælleskommunal Adgangsstyring

Den dato kl. xx-xx kan der opleves problemer med at logge på it-systemer via Fælleskommunal Adgangsstyring.

Dette påvirker blandt andet: BR, DAR, Ejerfortegnelsen, Fasit, FLIS, Kitos, KSD, KY, Nexus, SAPA, Schultz Booking





Hvor kan vi blive bedre?

- Vi har ikke klædt vores hotline på, til at forholde sig til specifikke services (SFxxxx)
- Vi kan blive bedre til at advisere vores interne systemejere direkte



SPØRGSMÅL

til Andreas Behrens, Gladsaxe Kommune



Dialog og deling af erfaringer

Klik på linket og svar på spørgsmålene, som er vores udgangspunkt for den fortsatte dialog og deling af erfaringer og viden:

- Hvilken indsats har du/din kommune gjort for at understøtte medarbejdere i service-/helpdesk?
- Hvad er nu og her din største udfordring i relation til at understøtte kommunens service-/helpdesk?
- Hvordan kan KOMBIT hjælpe dig i arbejdet med at understøtte service-/helpdesk?



SÅDAN GØR DU:

- Scan kode eller klik på link
- Et vindue åbnes
- Svar og tryk på send
- Gå tilbage til Teams

<https://www.menti.com/alve7beejg3t>

Hvilken indsats har du/din kommune gjort for at understøtte medarbejdere i service-/helpdesk?

19 responses

Ingen

Dialog / vejledninger / intranetsider

De abonnerer selv hver i sær på disse statusmeddelelser

Lidt det samme, mail som sager i ITSM og vidensposter

Vejledninger

Intern undervisning

Ingen

Egedal er en del af IT-Forsyningen og driftsfællesskabet.
Kender ikke en formel proces som understøtte dette!
Bestemt en indsats som skal klarlægges.

Ved ikke



19

Hvilken indsats har du/din kommune gjort for at understøtte medarbejdere i service-/helpdesk?

19 responses

Vi får leveret statusmails i en fælles postkasse som support medarbejderne kan slå op i, hvis der indmeldes problemer fra brugere. Og på supports storskærm kan de selv se KOMBIT status

Vi opsamler informationerne uden for Servicedesk og sorterer i hvad de skal have af information. De er som regel travlt nok beskæftiget med hverdagen.

Servicedesk er i udgangspunkt spoc for kombit driftsbekeder, men infrastruktur ansvarlig er nok mere proaktiv i hverdagen

De får servicebeskederne og sorterer i dem hvad der skal ud til brugerne - og de omformulerer

Centraliseret supporten til een eller to medarbejdere

Der lægges drift beskeder på Intranet, især for at begrænse tryk/pres på supportfunktionen.

Vi inddrager vores ServiceDesk, når nye systemer i driftssættes. Udarbejder en business service beskrivelse.

vi har en videnspost med link til driftstatus hjemmesider. KMD Nexu melder til suporten der lægger meddelelser på intranettet ved problemer med login eller nedbrud mm.

Du får meddelelse ad hoc - f.eks. når FK Brugerstyring er nede og ingen kan logge på :-)



19

Hvilken indsats har du/din kommune gjort for at understøtte medarbejdere i service-/helpdesk?

19 responses

Ikke så meget. Snakket lidt om hvilke driftmeddelser som har relevans for vores kommune.



19



Hvad er nu og her din/din kommunes største udfordring i relation til support af it-systemer, der er tilsluttet infrastrukturen?

27 responses

Finde ud af impact af de forskellige driftmeddelelser

Manglende gode vejledninger og diagrammer over sammenhænge

Få overblik over de services der ikke fungerer

ingen umiddelbart

"Afkodning" af meddelelser og viderformidling til IT + resten af organisationen

-

Der kommer rigtig mange mails om ændringer/opdateringer af systemer hele tiden både i test og prod, så man mister nogle gange overblikket.

At forklare slutbrugeren hvori problemet består

Vidensdeling internt i IT



16

Hvad er nu og her din/din kommunes største udfordring i relation til support af it-systemer, der er tilsluttet infrastrukturen?

27 responses

Mest intern oplæring. Måske kunne gøre noget i fællesskab??

Forståelse af arkitekturen

Arkitekturen

-

at der er uoverskueligt mange, og vi kender ikke til alle, som aktivt bruges i kommunen

Mængden af beskeder siden overgang til Kyndryl

Viden og forståelse for systemer og sammenhænge

-

Usikkerhed om vi får alle driftsmeddelelser? Nogle tilgå brugere andre modtages direkte til Digitalisering.



Hvad er nu og her din/din kommunes største udfordring i relation til support af it-systemer, der er tilsluttet infrastrukturen?

27 responses

Finde og kommunikere de vigtigste informationer

Dialog mellemorganisationer og ServiceDesk koblet op mod meldingerne fra infrastrukturen

Ved ikke.

For mange æg i én kurv

Hvis ikke driftsstatus hos kombit er opdateret at finde ud af om det er et lokalt problem eller hvor problemet ligger.

at finde den rette baggrund for systemernes fejl/nedbrud - der kan være mange indgange til problemerne

??

Kompleksiteten

-

Hvordan kan KOMBIT hjælpe dig i arbejdet med at understøtte service-/helpdesk?

13 responses

Bedre vejledninger og diagrammer og opdateringer der er live

-

tilpasse informationen så den er lettere læsbar

-

Mere forståelige beskeder og krav om fagsystemerne skal sende beskeder ud

FAQ ift. de mest gængse fejl

Driftsrejebøger

-

I kender serviceaftaler for os og I ved hvilke services der er problemer med. Derfor kunne det være SUPER fedt, med en side hvor disse kobles sammen og vi evt. kan sætte kontakter på...



12



Hvordan kan KOMBIT hjælpe dig i arbejdet med at understøtte service-/helpdesk?

13 responses

en konkret videnspost til eventuelle løsninger

Tydelige udmeldinger der er forståelige.

se foregående svar

Specifikke meddelelser, hvor det er let at slå op i FK Administrationsmodul, men del del mangler endnu.



12

PAUSE

Om lidt vil Esbjerg Kommune fortælle om, hvordan de bruger forbrugsdata

Se tidspunkt for start i chatten



Anvendelsen af forbrugsdata



I hvilken grad bruger du/I følgende rapporter/overblik i dit/jeres arbejde med den fælleskommunale infrastruktur?



Infrastruktur i praksis

Esbjerg Kommune

VISION
2025
VELFÆRD VÆKST



ENERGI
TIL
MERE



Esbjerg
Kommune

Hvem er jeg

- Martin Dahlstrøm Vinter, Digitaliseringskonsulent
- Infrastrukturansvar
- Organisationsadministrator
- Rolleadministratør
- ØiR koordinator
- DOS ansvarlig
- KLIK Administrator
- Med programleder



Hands on

- Overvågning af kommunens aktuelle (og potentielle) forbrug af den fælleskommunale infrastruktur?
- Hvordan kan man bruge forbrugsdata?
- Og hvilken værdi skaber det at overvåge kommunens forbrug af infrastrukturen?



Skab et overblik

Her og nu

- Rapport – brugen af Den fælleskommunale infrastruktur
- Overblik for kommuner og IT-systemer på infrastrukturen
- Serviceplatformen administrationsmodulet - rapporter

Fremtid

- Pipelinerapport
- Potentialerapporten
- <https://digitaliseringskataloget.dk/kom-godt-fra-start-med-ny-ski-0219>



SPØRGSMÅL

til Martin Dahlstrøm Vinter, Esbjerg Kommune



Værktøjskassen til infrastrukturen

Del viden/erfaringer og hjælp andre, send dine eksempler og værktøjer til infrastruktur@kombit.dk så deler vi materialet i Værktøjskassen til infrastrukturen

Præsentation og link til optagelsen bliver tilgængelig i Værktøjskassen

DIGITALISERINGS KATALOGET Kom godt i gang Integrationer Viden Kalender Driftstatus Log på

Hjem / Om den fælleskommunale infrastruktur / Værktøjskassen til infrastrukturen

Om den fælleskommunale infrastruktur

Værktøjskassen til infrastrukturen

- Strategisk og ledelsesmæssig forankring
- Krav, it-indkøb og leverandørstyring
- Få overblik og indblik i infrastrukturen
- Kommunens hverdag med infrastrukturen →
- Sådan formidler du infrastrukturen til andre
- Få merværdi af infrastrukturen
- Webinarrækken Infrastruktur i praksis
- Infrastrukturrelaterede roller

Værktøjskassen: Kommunens hverdag med infrastrukturen

På denne side finder du information, materiale og værktøjer, der understøtter din kommunes hverdag med infrastrukturen.

Værktøjer - kommunens hverdag med infrastrukturen

- Odense Kommunes organisering omkring fællesoffentlig infrastruktur +
- Webinar: KLE styrer data i den fælleskommunale Infrastruktur! Har din kommune styr på KLE? +

DIGITALISERINGS KATALOGET Kom godt i gang Integrationer Viden Kalender Driftstatus Log på

Hjem / Om den fælleskommunale infrastruktur / Værktøjskassen til infrastrukturen

Om den fælleskommunale infrastruktur

Værktøjskassen til infrastrukturen

- Strategisk og ledelsesmæssig forankring
- Krav, it-indkøb og leverandørstyring
- Få overblik og indblik i infrastrukturen
- Kommunens hverdag med infrastrukturen
- Sådan formidler du infrastrukturen til andre
- Få merværdi af infrastrukturen
- Webinarrækken Infrastruktur i praksis →
- Infrastrukturrelaterede roller

Webinarrækken Infrastruktur i praksis

I regi af Værktøjskassen til Infrastrukturen afvikles webinarer under overskriften "Infrastruktur i praksis".

Infrastruktur i praksis-webinarerne sætter fokus på kommunens udfordringer og deres løsninger i arbejdet med den fælleskommunale Infrastruktur. Det er de involverede kommuner, der står for programmet og oplæg, og KOMBIT har en mindre rolle som medarrangør.

Webinarerne er målrettet kommunerne.

Nederfor finder du links til materiale fra afholdte infrastruktur i praksis-webinarer.

Infrastruktur i praksis-webinarer i 2023

- Krav til den fælleskommunale Infrastruktur ved it-indkøb (afholdt 13. marts 2023)
- KLE styrer data i den fælleskommunale Infrastruktur - Har din kommune styr på KLE? (afholdt 10. maj 2023)
- Strategisk og ledelsesmæssig forankring af den fælleskommunale Infrastruktur (afholdt 6. oktober 2023)
- Kommunens hverdag med den fælleskommunale Infrastruktur - afholdt 2. november 2023

Materiale fra infrastruktur i praksis-webinarer

- Webinar: Hvordan stiller du krav til den fælleskommunale infrastruktur i dine it-indkøb? Og hvordan får du fagområderne med? +
- Webinar: KLE styrer data i den fælleskommunale Infrastruktur! Har din kommune styr på KLE? +
- Webinar: Strategisk og ledelsesmæssig forankring af den fælleskommunale infrastruktur +

Infrastrukturens løsninger



Evaluering og afslutning



Evaluering

Angiv hvor enig/uenig du er i følgende udsagn:

- Det var inspirerende, at høre, om Gladsaxe og Esbjerg Kommunes hverdag med den fælleskommunale infrastruktur
- Jeg har fået input, som jeg kan bruge direkte i mit videre arbejde med at understøtte service-/helpdeskens medarbejdere i min kommune
- Jeg er blevet opmærksom på værdien af forbrugsdata og vil fremover bruge forbrugsdata aktivt i min opgaveløsning
- Dialogen på webinarret var værdifuld for mig

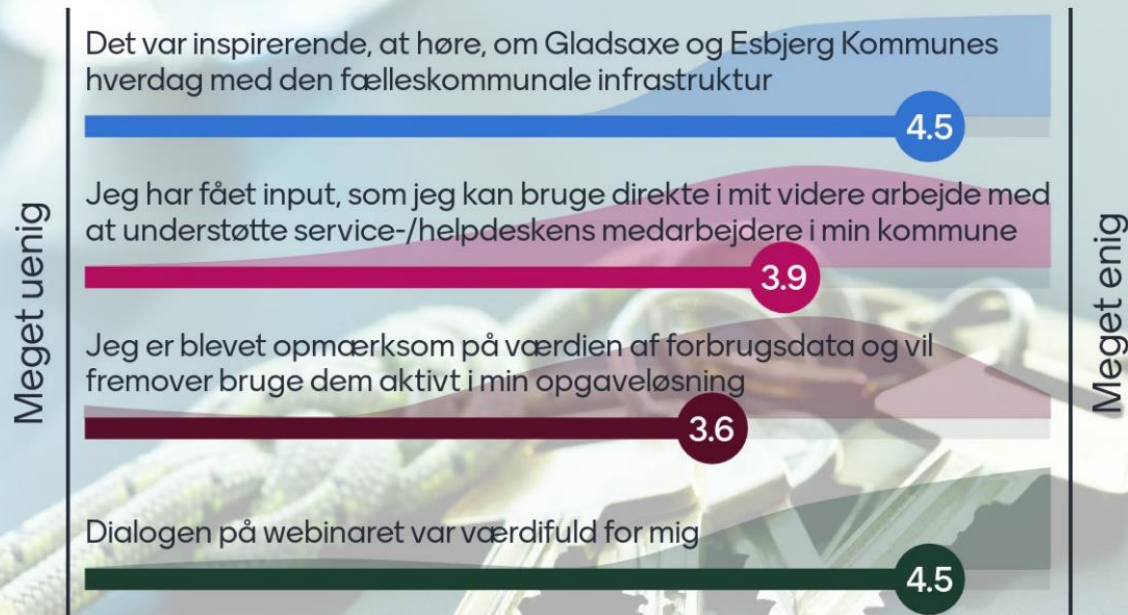


SÅDAN GØR DU:

- Scan kode eller klik på link
- Et vindue åbnes
- Svar og tryk på send
- Gå tilbage til Teams

<https://www.menti.com/alzkhmaro6x2>

Hvor enig/uenig er du i følgende udsagn:



Skriv dine forslag til emner og udfordringer, som vi skal behandle på et Infrastruktur i praksis webinar? (skriv venligst kontaktinfo i opslaget)

9 responses

Er der nogle af vores opgaver som kunne løses centralt?

Værktøjskassen

Værktøjskassen og gennemgang af hvordan man kan gøre lige som Esbjerg kom med ville være gavnligt at tage op med en fast frekvens for at dække de nye ind der jævnligt kommer.

Gerne et længere oplæg som Martin fra Esbjergs oplæg om, hvordan de anvender forbrugsdata. Jeg vil starte med at se oplægget igen på optagelsen, når den kommer :)

Flere kommuners brug af infrastrukturen - forbrugstal, potentialerapport, tips og tricks generelt

Eksempler på hvordan man gennemfører et forløb med hvordan man finder og efterfølgende flytter en leverandør over på en ny snitflade. (tips og triks til fremgangsmåder)

Gennemgang af konkrete cases hvordan man har fundet frem til- og flyttet en leverandør.

Helt klart et fælles forum/hjemmeside med vejledninger og konkrete løsninger fra KOMBIT hvor det er muligt. Hvor det er muligt at søge sparring med andre . Værktøjskassen er lidt uoverskuelig til dett

Så en platform med flere interaktive muligheder på problemløsning og sparring

Tak for at du deltog og bidrog

Der er aktuelt ikke planlagt flere
Infrastruktur i praksis webinar

KOMBIT opfordrer til, at du sender
forslag til emner og udfordringer,
som du gerne vil have behandlet
på et Infrastruktur i praksis
webinar til mvp@kombit.dk

