



Albertslund Kommune vil indføre microapp som it-selvhjælp til brugerne

Albertslund Kommune var blandt de første offentlige virksomheder i Europa til at anvende Citrix Cloud. Nu tager kommunen endnu engang førerpinden ved at introducere en microapp, der skal fungere som it-selvhjælp til brugerne. Microappen vil hurtigt løse et tilbagevendende problem for brugerne, frigive ressourcer i it-support, samt opsamle vigtige data om, hvornår og hvorfor fejlen opstår, så den kan løses permanent.

It-strategien i Albertslund Kommune er blandt landets mest progressive. Intelligente løsninger skal sikre, at brugerne arbejder smartere. Med Citrix Cloud har brugerne fået én, cloudbaseret adgang til kommunens 300 fagsystemer, som derfor er nemme at få adgang til uanset tid og sted. Nu går it-afdelingen skridtet videre.

FORDELENE FOR ALBERTSLUND KOMMUNE:

- Brugere kan selv løse deres umiddelbare problem og hurtigt arbejde videre, uden ventetid. => Bedre brugeroplevelse og færre frustrationer
- Microappen frigører tid og ressourcer i it-support ved at gøre brugerne selvhjulpne og gennem automatiseret kortlægning af problemet.
- Systematisk indsamling af data og dokumentation af problemets omfang, hvilket gør permanent afhjælpelse af problemet nemmere.

”Vi oplevede under coronanedlukningen, at mange brugere er ret selvhjulpne, hvis blot de har rette værktøjskasse til rådighed. Derfor indfører vi nu en it-selvhjælpsløsning, der skal gøre en speciel funktionalitet tilgængelig for brugerne. Vi har oplevet et tilbagevendende problem med at Citrix-klienten fryser uventet. Problemet er indtil nu blevet løst af it-support i løbet af få minutter. Men for at undersøge problemet mere systematisk og samtidig lade brugerne slippe for eventuelle ventetider i it-support indfører vi en microapp, som hjælper brugerne med at lukke klienten ned og åbne igen, så de kan arbejde videre med det samme,” siger Kent Mogensen, leder af IT og Digitalisering, Albertslund Kommune.

Udfylder mellemrummene

”Med denne microapp ønsker vi at udfylde det mellemrum, der opstår mellem et stort it-fagsystem og brugerne. Det er microappens fornemmeste opgave, kan man sige. De handlinger, som en bruger udfører i microappen, er designet til at løse en specifik opgave hurtigt og nemt. Det mindsker kompleksiteten og øger brugerens produktivitet,” siger han.

Microappen skaber også stor værdi for it-afdelingen. For it-support tager det nemlig længere tid at dokumentere, at de har løst dette problem hos en bruger, end det gør at løse selve problemet. Derfor er dokumentation på nuværende tidspunkt begrænset. Med microappen kan it-afdelingen både få automatiseret opgaveløsningen og nemt indsamle data og statistik over, hvornår problemet opstår, for hvem og i hvilken kontekst.



Hurtig afhjælpning med microapp

En microapp udvikles forholdsvis hurtigt – i løbet af få dage – afhængigt af de ønskede funktionaliteter og kompleksiteten, og netop fast time-to-market er vigtig i denne sammenhæng.

”Det giver ræson at anvende en quick fix-app som denne. Selve microapp'en kan udvikles og være i drift i løbet af kort tid, hvilket hjælper brugerne videre med det samme. Microapp'en frigør desuden tid hos it-support, som kan koncentrere sig om mere krævende it-opgaver. Endelig sikrer microapp'en, at vi kan kortlægge problemet. Data og statistik giver os de rette forudsætninger for at skabe en permanent løsning på problemet og lukke microapp'en igen,” siger Kent Mogensen.

HVAD ER EN MICROAPP:

De handlinger, som en bruger udfører i en microapp, er designet til at løse specifikke almindelige opgaver hurtigt og nemt. Det mindsker kompleksiteten og øger brugerens produktivitet. Med microapps udføres alle handlinger gennem brugerens egen konto eller profil, hvilket sikrer, at handlingen kan monitoreres og opfylder compliance.

Det er også muligt at pushe notifikationer og underrette brugerne om noget, der kræver deres opmærksomhed, herunder godkendelse af en udgiftsrapport eller at en sag er oprettet og kræver deres input. I stedet for at bruge tid på at lede efter information og finde rundt i forskellige applikationer kan brugeren effektivt finde eller indtaste den relevante information ved hjælp af en microapp. Med et moderne workspace sparer brugerne tid og oplever en simplere arbejdsdag.

Sikkerheden kan ikke kompromitteres

For at kunne udvikle microapps skal man være konsolideret på Citrix-plattformen. I microapps udføres alle handlinger ved hjælp af brugerens egen konto eller profil, hvilket sikrer, at alt kan monitoreres, og at compliance opfyldes. Lige så vigtigt er det, at microapps kan hjælpe brugeren med nemt at udføre bestemte handlinger i komplekse fagsystemer – helt uden at åbne selve systemet. Brugeren kan nemt udføre handlingen – og man sikrer, at de ikke kommer til at gøre noget uhensigtsmæssigt i et komplekst system, som de måske kun sjældent bruger.

”Det er ikke muligt at kompromittere sikkerheden i en microapp, selvom brugerne får adgang til en bestemt funktionalitet i et større fagsystem. I vores tilfælde giver microapp'en nemlig udelukkende mulighed for, at brugerne selv kan lukke deres Citrixklient ned og starte den op igen. Derudover anvender vi tofaktorgodkendelse – det er implicit i alt, hvad vi laver,” siger han.

”Det vigtigste budskab er, at det er en ubesværet manøvre for både it-afdelingen og brugerne. Microapps er et quick fix, som gør noget fantastisk godt for brugernes oplevelse og produktivitet - og som giver os indsigt i nogle tilbagevendende it-problemer, som vi efterfølgende kan løse permanent. Det vil derfor være en del af vores it-afdelings værktøjskasse fremadrettet,” slutter Kent Mogensen.

Kontakt os for mere information

Tlf: +45 3336 3738

Mail: info@conecto.dk