

# Intro til Client Management

---

*"Den digitale arbejdsplads"*

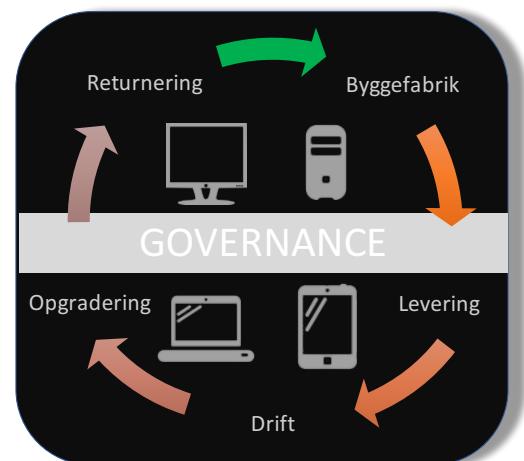
<b>1</b>	<b>Digitalisering og "Disruption"</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Total Cost of Ownership (TCO)</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Hardware</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Styresystem</b> .....	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Basis-applikationer og adgang til data og internet</b> .....	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Rollebaserede tilpasning</b> .....	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>"Context Awareness" tilpasning</b> .....	<b>5</b>
<b>8</b>	<b>Selvbetjening</b> .....	<b>6</b>
<b>9</b>	<b>"Off Boarding"</b> .....	<b>6</b>
<b>10</b>	<b>Opgraderinger</b> .....	<b>7</b>
<b>11</b>	<b>Udfasning og "Recycling"</b> .....	<b>7</b>

Den digitale arbejdsplads etableres igennem en proces, der fastlægger den "Governance", der skal være gældende hos virksomheden.

Derefter konverteres i en bygge-proces denne "Governance" til et basalt image design, der gøres klar til udrulning til hver Pc.

Når designet er godkendt, installeres hver Pc i vores "byggefabrik" i henhold til denne standard.

I dette dokument omtales de vigtigste dele af designet.



## 1 Digitalisering og "Disruption"

Dagens unge og mobile medarbejdere har en helt anden forventning til deres hverdag end tidligere generationer. Trenden går imod at:

1. Al enheder skal være online og spille sammen (Konvergens)
2. Digital selvbetjening er foretrukket
3. Teknologien skal understøtte en bedre brugeroplevelse
4. Medarbejdere er mobile – hele tiden
5. PC – tablet – smartphone: Det er flere sider af samme sag
6. Det skal bare være nemt
7. Ejerskab har mindre betydning – brugsmuligheden er afgørende. (Dele-økonomi)

Neisa's løsninger vil, så langt det er muligt, understøtte og udnytter disse trends.

## 2 Total Cost of Ownership (TCO)

Faldende hardware- og softwareomkostninger påvirker TCO, men hvordan stationære Pc'er administreres, er stadig den afgørende faktor for at reducere TCO generelt. IT-ledere, der ønsker at sænke Pc TCO, kan stort set gøre det ved at flytte til et højere administrationsniveau og ved at reducere antallet af applikationer installeret lokalt.

Følgende forhold tages ofte med i en TCO-beregning:

- Indkøb af hardware, software og øvrig IT-infrastruktur
- IT drift- og administrationsomkostninger
- Slutbruger support omkostninger
- Valg af administrationsniveau, OS versioner og applikationer
- Omkostninger til IT-sikkerhed

Ifølge flere undersøgelser (bl.a. Gartner) udgør hardware ca. 20-30% af den samlede omkostning for den digitale arbejdsplads.

Andre omkostninger inkluderer:

- Nedetid
- Langsomme PC'ere
- Forkerte indstillinger

- Sikkerhedsproblemer
- Forældet software
- Kontakt til IT-partnere m.m.
- IT-bruger support

### 3 Hardware

En vigtig beslutning er valg af de fysiske enheder (Hardware). Med mindre der specifikt ønskes noget andet, leverer Neisa enheder fra enten Lenovo eller HP (bærbare / stationære Pc'er). For "smarte" mobile enheder (tablets / mobiltelefoner) laves særskilt aftale.

Disse enheder har nogle konfigurationsmuligheder, som skal overvejes, og som kan aktiveres, herunder nogle basale sikkerhedsforanstaltninger som:

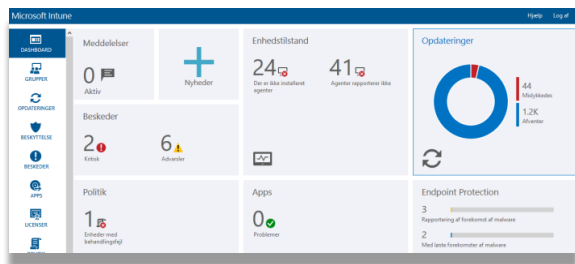
- "Boot Protection" for at forhindre, at hackere tager kontrol over og modificerer selve boot-sekvensen
- "BitLocker" som kan kryptere maskinens harddisk og forhindre uautoriserede brugere at tilgå denne (f.eks. hvis maskinen tabes eller hackes)

I samarbejde med kunden vælger vi hvordan Pc'en skal konfigureres (processor, RAM osv.) samt hvilke egenskaber, som skal indbygges (f.eks. SIM-kort-slot til at skabe netadgang 24x7).

Ud fra dette udvælges relevante Pc-modeller, og Neisa fremsender tilbud på et samlet lejekoncept.

### 4 Styresystem

Neisa's løsning bygger på Windows 10 Pro eller – efter aftale med kunden – på Windows 10 Enterprise.



Styresystemet installeres og holdes opdateret gennem standard værktøj til dette såsom "Windows Deployment Tool", "Windows Intune" samt "RES One Suite".

Microsoft Intune søger for at installere alle sikkerhedsopdateringer og andre vigtige opdateringer til Windows 10 automatisk.

Under "Governance" analysen fastlægges:

- Lokale administrative rettigheder til Pc'en samt andre begrænsninger på hvad lokaladministratoren kan lave
- Muligheder for eller begrænsninger i tilgang til USB-drev og netværksdrev samt foldere
- Krav til antivirus- og malware-beskyttelse

Disse krav og politikker indbygges i Pc'en, og er opsat inden maskinen afleveres.

## 5 Basis-applikationer og adgang til data og internet

Basis-applikationer er programmer som altid skal være tilgængelige på en Pc, uanset hvem der bruger den og hvor maskinen befinder sig.

Listen aftales med kunden, men kunne omfatte en Office Pakke (Microsoft Office 365), en klient til fjern opkobling samt og en PDF-klient.

Samtidigt aftales hvilke drev og mapper, som samtlige brugere skal have adgang til.

Disse applikationer og rettigheder installeres på Pc'en som en del af byggeprocessen. Tildeling af applikationer og data-adgange vil blive dokumenteret, og licensforbruget vil blive monitoreret med henblik på rapportering (Compliance).

## 6 Rollebaserede tilpasning

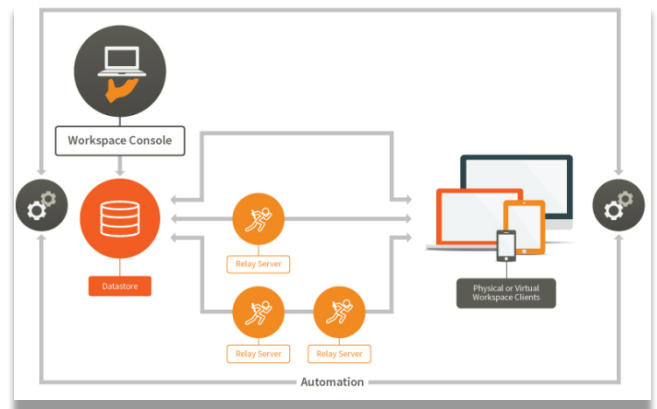
Ud fra en viden om hvem brugeren er, kan der tilføjes en rollebaseret tilpasning af applikationsudbud og adgang til drev og mapper.

Disse applikationer og adgange tilføjes – og fjernes igen – ud fra hvilken rolle den enkelte bruger skal udfylde.

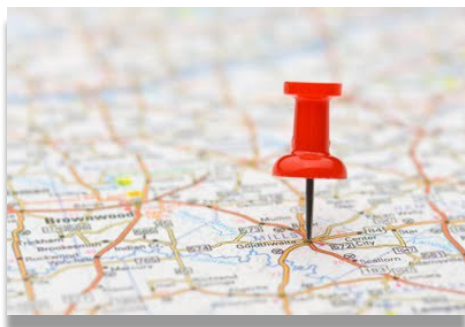
Neisa's løsning vil foretage disse ændringer dynamisk, når en ny bruger logger sig på.

På denne måde fjernes behovet for "hver mand sin egen Pc". Pc'er kan lige så nemt tilknyttes funktioner og organisatoriske enheder.

Ændringer i applikationer og data-adgange som følge af rolleændringer, vil blive dokumenteret og licensforbruget vil blive monitoreret med henblik på rapportering (Compliance).



## 7 "Context Awareness" tilpasning



Selv om brugeren er den samme, så kan behovet for tilpasning også afhænge af hvor og i hvilke omgivelser brugeren befinder sig (Context Awareness).

Der kan være forskelle på adgang til data og applikationer, når brugeren er "on-site", og når brugeren er "off-site".

Meget ofte skal også printerindstillinger tilpasses, når brugeren flytter sig rundt.

Ud fra en viden om hvor brugeren er, kan der tilføjes en "Context"-baseret tilpasning af applikationsudbud og adgang til drev og mapper samt printerindstillinger.

Disse applikationer og adgange tilføjes – og fjernes igen – ud fra en kombination af rolle og hvor brugeren befinder sig.

Neisa's løsning vil foretage disse ændringer dynamisk, når en mobil bruger bevæger sig fra sted til sted.

Ændringer i applikationer og dataadgange, som følge af "Context"-ændringer, vil blive dokumenteret, og licensforbruget vil blive monitoreret med henblik på rapportering (Compliance).

På denne måde understøttes de 7 trends nævnt i starten af dette dokument.

## 8 Selvbetjening

En del brugere har behov for yderligere applikationer og data-adgange ud over hvad, der er tildelt rollen som standard. Her kommer muligheden for selvbetjening gennem "Self Service Store" ind.

Gennem "Self Service Store" kan en bruger anmode om at få tildelt yderligere applikationer og data-adgange. Denne proces opbygges i samarbejde med kunden og omfatter elementer som:

- Automatisk test af nye/ukendte applikationer
- "Whitelisting" af godkendte applikationer
- Ledelsesgodkendelse (hvis dette er påkrævet)
- Automatisk opgradering af administrative rettigheder under installation (hvis nødvendigt) og automatisk nedgradering efter installation
- Automatisk opgradering af administrative rettigheder under applikationsafvikling (hvis nødvendigt) og automatisk nedgradering efter afsluttet applikationsafvikling



Ændringer i applikationer og dataadgange som følge af selvbetjening vil blive dokumenteret og licensforbruget vil blive monitoreret med henblik på rapportering (Compliance).

## 9 "Off Boarding"

Når en medarbejder forlader virksomheden, så er det normalt ikke noget problem at få tilbageleveret PC, telefon, adgangskort og andre fysiske genstande. Udfordringen er de ikke-fysiske forhold som adgangskoder og andre rettigheder.

Da Neisa's tilgang bygger på, at det er systemerne som tildeler og holder rede på de rettigheder, den enkelte bruger har, så er det også systemerne, som bedst kan holde styr på, at disse rettigheder fjernes.

Ændringer i tildeling af applikationer og data-adgange som følge af "Off Boarding" vil blive dokumenteret og licensforbruget vil blive monitoreret med henblik på rapportering – samt mulighed for at anvende frie licenser til andre brugere.

## 10 Opgraderinger

Hvis Pc'ens hardware efter levering udbygges med f.eks. mere RAM eller større harddisk, vil Neisa's systemer holde styr på dette og kunne rapportere dette (Asset Management).

Neisa vil løbende holde maskinerne opdateret med sikkerhedspatches, vigtige opdateringer, nødvendig driver-opdateringer osv. Opgraderinger vil blive monitoreret, og det vil derfor til en hver tid kunne dokumenteres hvilke opgraderinger, der er installeret på en given maskine.

## 11 Udfasning og "Recycling"

Ved "End-of-Life" tager Neisa hånd om den enkelte Pc på en sikker måde, herunder sletning af data og programmer. Denne proces dokumenteres med en skriftlig rapport.

Ud over dette kan Neisa sørge for re-installation af Pc'en med basisstyresystem ud fra maskinens medfølgende licens.