

# HVORDAN DATA ER BRUGT AKTIVT TIL KONSOLIDERING, SAGS- OG ASSETHÅNDTERING VED JAMMERBUGT KOMMUNE



JAMMERBUGT  
KOMMUNE

# HENRIK BECH, FORUDSÆTNINGER

10 år i forsvaret, hvoraf 5 år med it

24 år i det private med fokus på ITIL processer og ITSM systemers understøtning heraf som

- IT Supporter,
- Systemadmin (BMC Remedy, Omnitracker ITSM værktøjer)
- incident-, problem-, change-, service continuity- og service delivery manager.
- Teamlead / manager erfaring (15 år)
- ITIL Process konsulent
- Projektleder og konsolideringsopgaver
  - Reklamationsansvarlig i produktionsvirksomhed i 3 år

3 år i kommunalt regi

- IT Drift koordinator ved Jammerbugt kommune 2021, hvor alle de ovennævnte erfaringer kommer i spil, og nye lægges til.

56 år, far til 2, bedstefar til 2 og som så mange andre i denne branche, gift og skilt 2 gange



# TEAM BESKRIVELSE / FORUDSÆTNINGER.

- Teamkoordinator (mig selv)
- 5 ressourcer + elev til 1st & 2nd line Support, netværk håndtering, patchning samt klienthåndtering
- 1 ressource 15 timer/uge (Flexjob)
- 2 delte ressourcer til sysadm, azureadmin, brugerstyring
- Supportaftaler på datacenter / Server vMWare

Teamkoordinator – Henrik Bech – [hrb@jammerbugt.dk](mailto:hrb@jammerbugt.dk)



# TEAM BESKRIVELSE / FORUDSÆTNINGER.

Status på årlig assets håndtering (2022 tal)

Total set ~4200 enheder hvoraf ca 1000 skiftes / år (status pr. ultimo Aug – 890 enheder skiftet i år)

- 380 Thinclient skiftet til MiniPC
  - 240 / 960 Bærbare Pcere skiftet / sat op (4år)
  - 405 / 1330 Tablets skiftet / sat op (3 år)
  - 380 / 1532 Mobiltelefoner skiftet / sat op (3 år)
- +420 registrerede applikationer (Store som små)



# TEAM BESKRIVELSE / FORUDSÆTNINGER.

## Licenseringer

I 2021 var der 7 forskellige licenseringsregimer, nu er der 3

- 1250 E3 + Security pakke (Administrative licenser)
- 1025 F3 + Security pakke (M365 online licenser)
- 300 A3 + Security pakke (Lærere / fakultets licenser)

## 2575 Licenseringer

Security pakke giver adgang til værktøjer og licenseringer (iNtune, Sccm, MS defender, certifikat til VPN (AO VPN)).

Samme uniforme setup upåagtet de 3 licensering



# TEAM BESKRIVELSE / FORUDSÆTNINGER.

## Antal sager håndteret (2022 tal)

- I 2022 er der præsenteret 11.309 telefonkald hvoraf vi har taget 9.548 – svarprocent – 80,81% (2023 er p.t. på 85,4%)
- I 2022 blev der oprettet 22.457 / håndteret 22.496 sager

STATS:

	-3	-2	-1
ÅBNE sager ←100	99	88	87
TLP ANTAL	25/28	39/40	43/45
TLP GNS KØ MAX 3:00	0:37	1:12	0:42
TLP LÆGS KØ ← 8:00	5:08	6:03	3:49
% BESVARET ←85%	89%	98%	95%
	★	★	★



# FORUDSÆTNINGER

Ved udvælgelse var der fokus på

- Work smarter
- Nemmere asset håndtering – brug af de tilgængelige værktøjer og interaktioner (AD, SCCM / InTune / MDM (telenor) / Business Manager / Konica Minolta mm)
- ”One Tool to rule them All.... ”
  - System skal logge ændringer – SCCM og InTune skal vise status
  - Være Intuitivt
  - Portal – bedre og nemmere håndtering af Major Incidents – generel og specialiseret kommunikation
  - Web-first (Webbaseret – serviceportal - nedbringe antal telefonsamtaler)
  - Udvikling af Guides og Knowledge Management
  - Udvikle til at hjælpe med at være Compliant ift GDPR / NSIS / NIS2)
- OBS OBS - Intern Fakturering af assets (ca 4 mill / år) !!!!



# TIMELINE / MILESTONES

Nov/Dec 21  
Kontrakt  
forhandling /  
indgåelse med  
TOPdesk

April – august 22  
- 5 workshops med TOPdesk (Jesper Christensen)  
- Deltagelse af minimum 2 gerne 3 personer fra Jammerbugt

15 Sep 22  
Golive !!!!

1 Dec 2022 SUCCESS  
- Bruger bestilling /  
programbestillinger  
- Asset Håndtering  
- Større sag / Portal  
- Flere sager via Serviceportal  
- Integrationer til Backoffice mails virker  
- Håndtering af sager markant forbedret  
- Asset  
- Pukkoder  
- Bitlocker  
- LAPS koder  
- Bedre kvalitet i CMDB

August 2023  
- Compliance sager  
(recurrent sager til bl.a. NSIS checks dokumentation)

Sep 21 – Jan 22  
Opsætning af SCCM / InTune  
Gennemgang af Nuværende asset  
Modning af CMDB i nuværende Cherwell system

April – September 22  
Opsætning af TOPdesk baseret på Workshops  
Integrationer / import / Modning  
- AD / KMD Delta  
- SCCM / iNtune  
- Telenor MDM  
- Business Manager  
- Konica Minolta  
- LAPS  
- Gamle Cherwell

20 Okt 22  
Udsendelse af faktureringsgrundlag.  
- Beløb 1.13 mill for q3 til sammenligning med 1.08 i q2.  
- Minimale justeringer

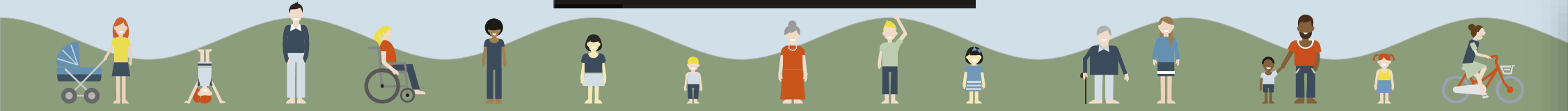
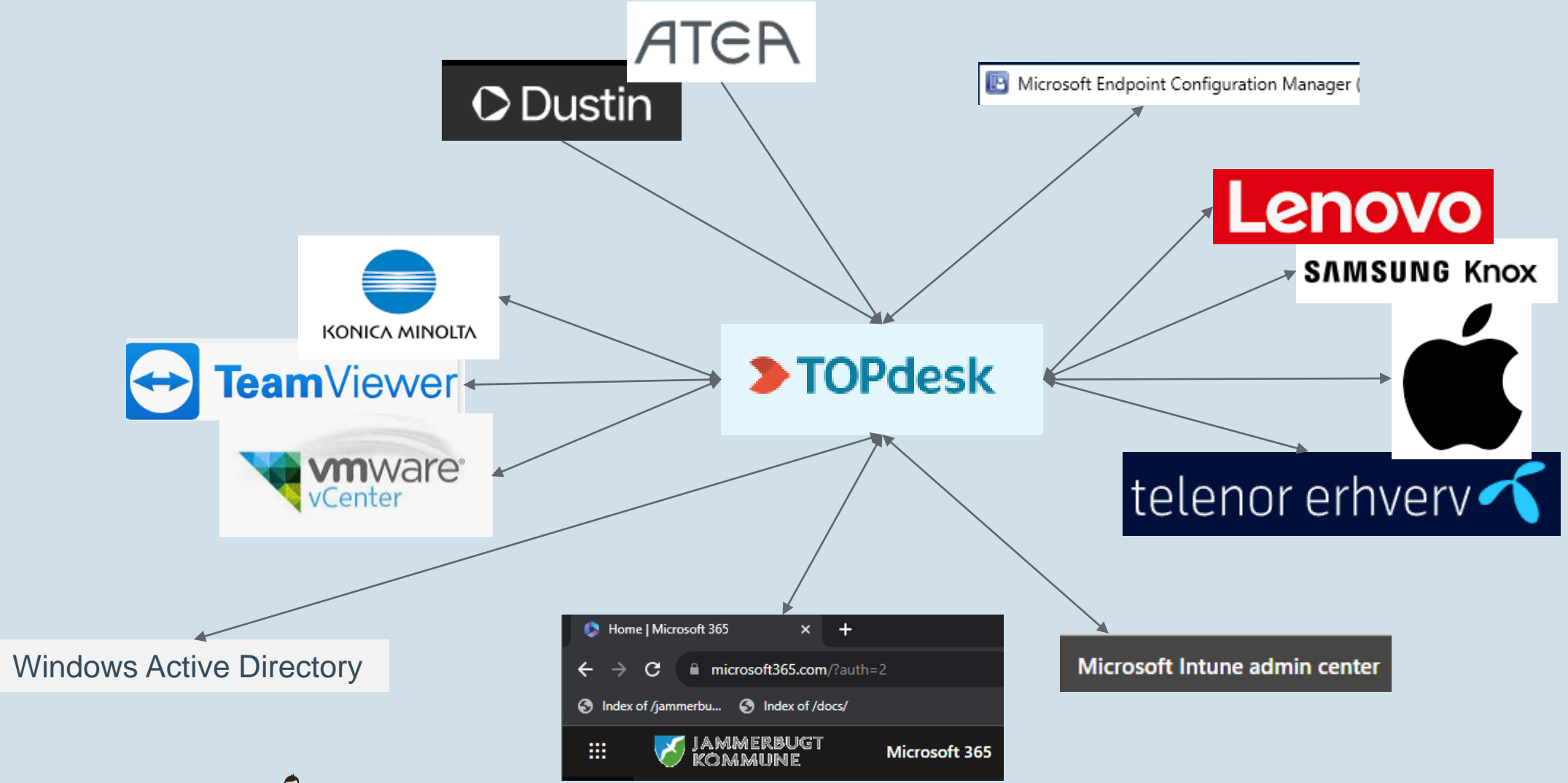
Maj 2023  
- Ledelsesdashboard – lavet i Targit Anywhere →  
Bedre/flere dashboards



JAMMERBUGT  
KOMMUNE



# INFORMATION HÅNDTERING





# SCREENSHOTS TLF

## J52955 Mobiltelefon

**Generelt**

**J52955**  
Apple iPhone SE (2022) (A2783)

Bestem status automatisk    
 Dette asset er driftsklar.

**Specifikationer**

Datakilde	Intune
Mærke *	Apple
Model *	iPhone SE (2022) (A2783)
IMEI nr.	359949184495559
Serienummer	GQ30F6T7CG
Type	Smartphone
Enhedstype *	Smartphone
MEID nr.	35994918449555
CleanUp efter arkivering udført	<input type="checkbox"/>
Intune ID	90ad5690-467c-4179-8766-b30cc16ed2cb
OS version	iOS 16.6.1
Note	
MAC adresse	D0:88:0C:EF:FF:14
Dele enhed	<input type="checkbox"/>
Sidste forbindelse	22-08-2023

**Økonomi**

Købsdato *	15-09-2022
Garanti udløber	15-09-2024
Købspris	3.200 kr.
Leverander	ATEA
Faktura nr.	
Frikøbs pris	3.200 kr.
Ordre nr.	
Leverander(ABM,Knox)	Kosmos
Undtages fakturering	<input type="checkbox"/>

**Links**

[Intune](#)

**Set Bruger**

Bruger initialer

**Nummer**

Telefon nummer	41912476
PUK kode	10240391
Simkort nr.	8945020236363905534
Data simkort nr.	
Abonnement	SKI 02.08 Statusplan
Lokal nummer	2476
Ekstra data SIM	<input checked="" type="checkbox"/>

**Tildelinger** | Tildel lokation | Tildel person | Fjern tildeling

**'Lokationer' og 'Afdelinger' (1)** **Personer (1)**

Rådhus - Digitalisering, It og Indkøb  Henrik Bech  
IT-Drift koordinator Rådhus - Digitalisering, It og Indkøb

**Historik** Alle

[Tidligere hændelser](#) [Aktuelle hændelser](#)

**Aktuelle hændelser**

Der er ingen hændelser for dette asset

**Sogetermer**

Bruger email

Hovedafdeling

**Relationer** | [Link service](#) | [Rediger service](#) | [Unlink service](#)

[Link service](#) [Luk](#)

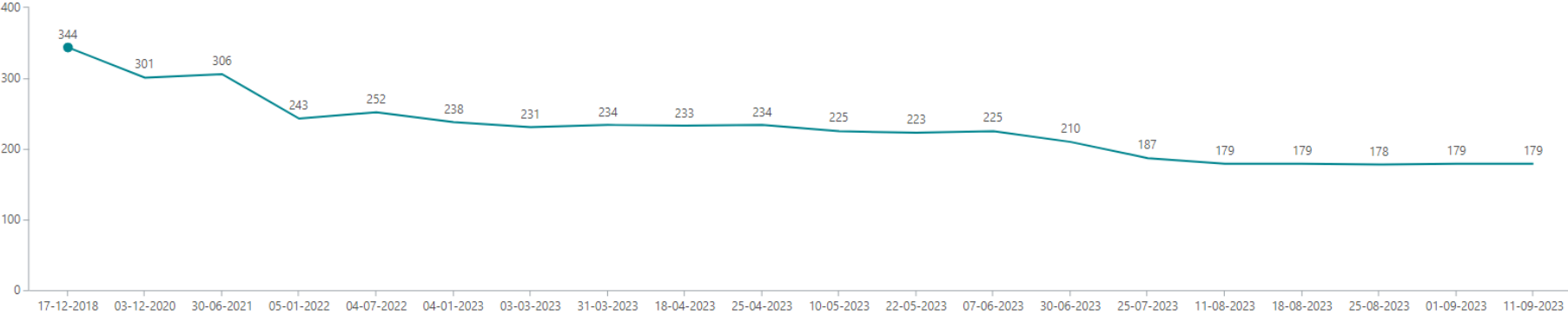




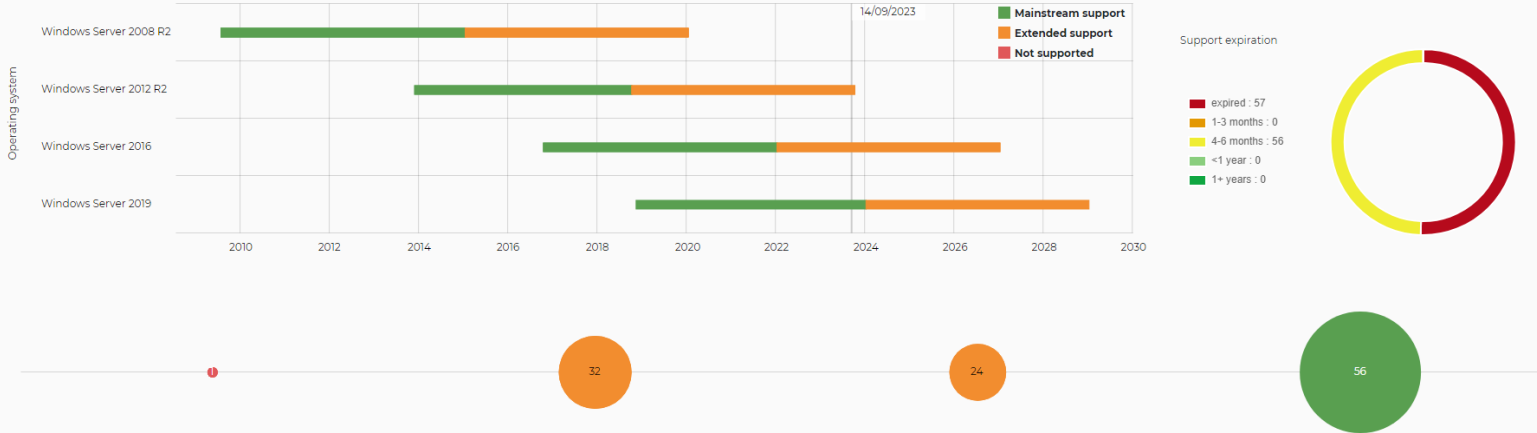
# SERVER KONSOLIDERING

Virtuelle Maskiner  
VM

Antal VM'er pr. udtræk



Operating system support timeline



**HÅBER DET KAN BRUGES TIL  
INSPIRATION, VORES REJSE ER  
KUN BEGYNDT – MEN ALLEREDE  
GODT PÅ VEJ.....**

**SPØRGSMÅL?**



JAMMERBUGT  
KOMMUNE