

# Easit GO & Microsoft Power BI

- Norrtälje kommuns resa från idé till färdig rapport

IT-avdelningen, Norrtälje kommun

2024-09-11

# Vem är jag?



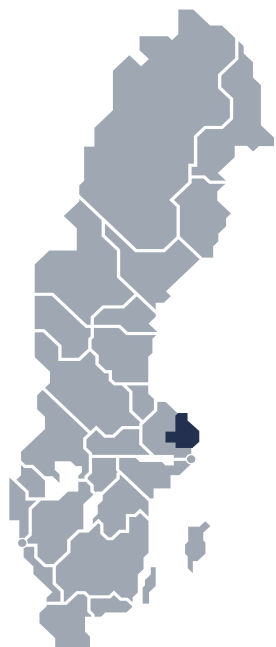
Viktor Källsten, IT-specialist

IT-Avdelningen, Norrtälje kommun

IT-specialist för

- Easit GO
- Microsoft PowerBI
- Trio (Telefoniplattform)
- E-tjänstplattformen (Abou)

# Norrtälje kommun



## Fakta:

- 65 770 invånare  
(2023 års uppgifter)
- Under sommaren uppåt 250 000 invånare
- Norrtälje stad, ca 22 000 invånare
- ca 28 000 fritidsboende
- ca 13 000 öar
- Till storleken 1/3 del av Stockholms läns yta



# Bakgrund

## Easit GO infördes 2017 på IT-avdelningen

Målbilden var att uppnå en större transparens mot verksamheten från IT:s håll

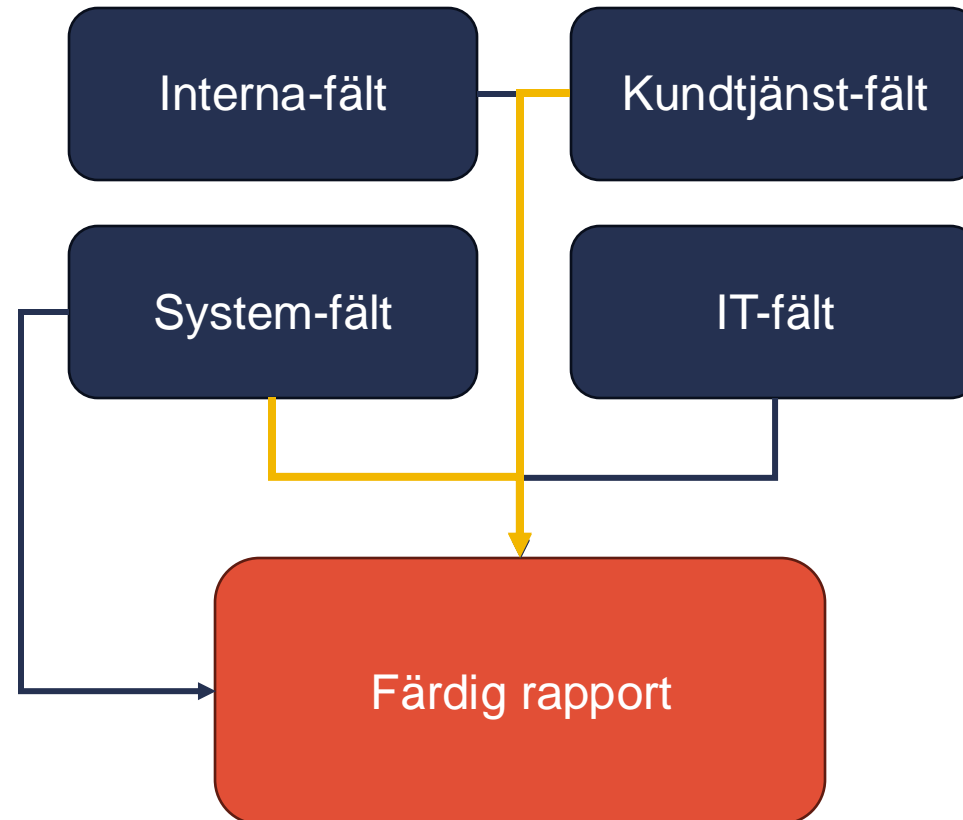
- Man ville visa upp ärenden fördelat på bland annat
  - Ärendetyp
  - Orsak
  - Ledtid
  - Detta enligt ITIL och med data från Easit GO

## När sedan Kontaktcenter kom in i GO 2021, så fick statistiken ett nytt uppsving

- Underlag och rapporter skulle tas fram för deras dialog med sina kunder i verksamheten
- Politiken fick ta del av underlaget och flera delar var med i styrande dokument i kommunen
- Detta var nyckeln till att vi är där vi är idag

# Uppbyggnad & Paketering

- Rapporterna byggs genom data från olika vyer i GO
  - Möjliggör dynamiska och gränsöverskridande rapporter
- Vanligtvis en standardrapport
  - Men med stor möjlighet att skräddarsy kundspecifika mätpunkter
- Underlättar hanteringen med enskilda vyer
  - Relationer mellan vyerna/datat byggs i PowerBI

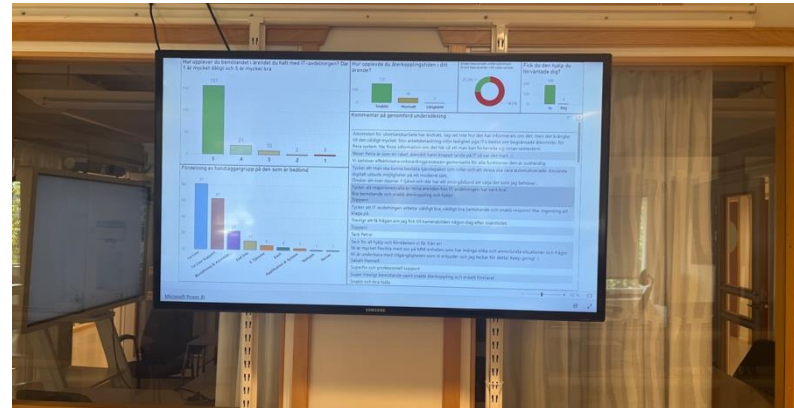
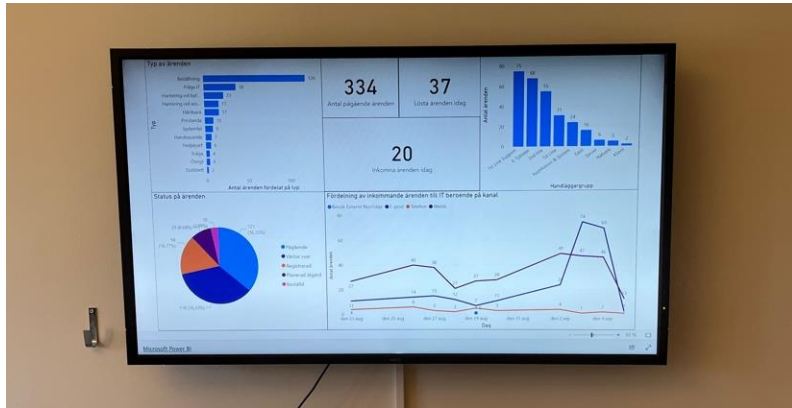


# Vad mäter vi?

- Objekt kopplat till olika fält
  - Primärt från ärendemodulen
- Exempel på detta är:
  - Ärendets ursprung
    - Inkommande kanal
  - Status på ett ärende
  - Hur länge ett ärende tog att hantera
    - Ledtider
  - Ärenden fördelat på ärendetyp

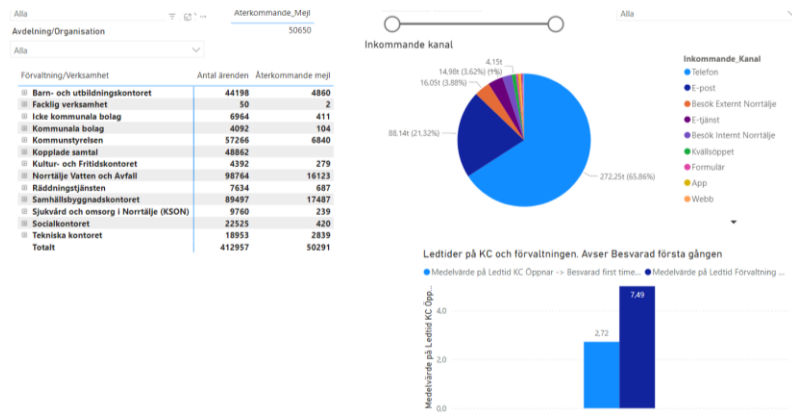
<b>Inkommande kanal</b> Viktigt för oss hur ett ärende skapades - Hur kontaktar kunder oss?	<b>Status</b> Vart är ärendet just nu? - Realtidsbild eller att titta i backspegeln
<b>Ledtider</b> Utifrån datumfält görs uträkning i PowerBI - Går även att räkna ut i Easit	<b>Ärendetyp</b> Utgår ifrån ett/flera fält - Kan vara klassificering eller typ på ärendet

# Anpassade rapporter beroende på formatet



Vi erbjuder rapporter i olika format beroende på hur de ska presenteras

En rapport som ska visas på en TV skärm kan inte ha samma uppbyggnad som en som tas del av på ett möte eller utskick via e-post



# Rapporter och data från andra moduler i GO

## Installations Historik

**Ekonomiskt status**  
Alla

**Nämnd**  
 BSN  
 UN

**Device**  
 Ipad  
 PC  
 Tillbehör

**Devicetyp**  
 Admin Ipad  
 Admin PC  
 AV-utrustning  
 Begränsad PC  
 Elev Ipad  
 Elev PC  
 Gemensamt PC  
 Lärare PC

**sys\_litsgroup**  
Sök

**Administration B...**  
 Administration B...

**Anpassad grund...**  
 Anpassad grund...

**Björkö-Arholma f...**  
 Björkö-Arholma f...

**Blåklintens försk...**  
 Blåklintens försk...

**Bålbro förskola**  
 Bålbro förskola

**Paket**  
Sök

**ADM/Ipad 128G...**  
 ADM/Ipad 128G...

**ADM/Ipad 16GB**  
 ADM/Ipad 16GB

**ADM/Ipad 16GB/...**  
 ADM/Ipad 16GB/...

**ADM/Ipad 256G...**  
 ADM/Ipad 256G...

**ADM/Ipad 32GB/...**  
 ADM/Ipad 32GB/...

**Hyrespris / Mån**  
 (Tom)  
 0,00  
 10,00  
 30,00  
 31,00

**Modell Övrigt**  
 461N LED 192...  
 AFICIO 1515MF  
 All-In-One  
 Appel MacBo...  
 Apple 10.2IN ...

**Modell Ipad**  
Sök

**Appel 10,2 iPad...**  
 Appel 10,2 iPad...

**Appel 10,2 ipad...**  
 Appel 10,2 ipad...

**Appel 10,5-inc...**  
 Appel 10,5-inc...

**Apple 10.2IN IP...**  
 Apple 10.2IN IP...

**Apple 10.2-INC...**  
 Apple 10.2-INC...

**Apple 10.2-inc...**  
 Apple 10.2-inc...

**Apple 10.2-inc...**  
 Apple 10.2-inc...

sys_litsgroup	Device	Paket	Antal device	Månadskostnad	År	Kv
	AV-utrustning					
	Licenshantering					
	Nät och kommunikation					
	Prislista					
	Prislista	BoU/Ipad/Paket52/HT2019				
NKV	Ipad	Driftkostnad/Ipad/HT2016			2012	Kv
NKV	Ipad	Driftkostnad/Ipad/HT2016			2013	Kv
	PC	ADM/Paket2			2013	Kv
Elevhälsan	PC	ADM/Paket2			2013	Kv
	PC	ADM/Paket2/P2017			2013	Kv
	PC	ADM/Paket2A			2013	Kv
NKV	Ipad	Driftkostnad/Ipad/HT2016			2013	Kv
	PC	Licens/ADM/Bärbar			2013	Kv
NKV	Ipad	Driftkostnad/Ipad/HT2016			2013	Kv
	Ipad	Läsplatta/HP ElitePad 900G1			2013	Kv
	Ipad	Driftkostnad/Ipad/HT2016			2013	Kv
Frötuna förskola	PC	ADM/Paket1			2013	Kv
	PC	ADM/Paket5/2019			2014	Kv
	PC	ADM/Paket5A			2014	Kv
	PC	ADM/Publika			2014	Kv
Grisslehamns skola	PC	BoU/Elevdatorer_Bibass			2014	Kv
	PC	Licens/ADM/Stationär			2014	Kv
	Tillbehör	VPN/Distansarbetsplats			2014	Kv
	PC	ADM/Paket4			2014	Kv
	PC	ADM/Publika			2014	Kv
Grindskolan	PC	BoU/Klassdator/Multimedia			2014	Kv
<b>Totalt</b>						

## Inventariet BOU

**Ekonomiskt status**  
Alla

**Nämnd**  
 BSN  
 UN

**Device**  
 Ipad  
 PC  
 Tillbehör

**Devicetyp**  
 Admin Ipad  
 Admin PC  
 AV-utrustning  
 Begränsad PC  
 Elev Ipad  
 Elev PC  
 Gemensamt PC  
 Lärare PC

**sys\_litsgroup**  
Sök

**Administration B...**  
 Administration B...

**Anpassad grund...**  
 Anpassad grund...

**Björkö-Arholma f...**  
 Björkö-Arholma f...

**Blåklintens försk...**  
 Blåklintens försk...

**Bålbro förskola**  
 Bålbro förskola

**Bålbroskolan**  
 Bålbroskolan

**Stöld nr**  
nr

**Installationsår**  
År, Kvartal  
Alla

**Månadskostnad**

**Antal / andel av Devicetyp**

Devicetyp	Antal device	Månadskostnad
Admin Ipad	8.22t (31.2%)	
Admin PC	4.18t (15.89%)	
AV-utrustning	1.75t (6.65%)	
Begränsad PC	1.06t (4.01%)	
Elev Ipad	0.83t (3.16%)	
Elev PC	0.81t (3.06%)	
Gemensamt PC	0.66t (2.51%)	
Lärare PC	0.6t (2.27%)	
	0.47t (1.78%)	
	0.44t (1.68%)	
	0.29t (1.11%)	
	0.25t (0.96%)	
	0.21t (0.79%)	
	0.11t (0.4%)	
	0.04t (0.16%)	
<b>Totalt</b>	<b>26</b>	

**Legend:**

- Rodengymnasiet
- Roslagskolan
- Långsjöskolan
- Hallsta skola
- Svanberga skola
- Norrgårdsskolan
- Länna & Riala skola
- Elmsta & Norrunds-skolan
- Wigulfsskolan
- Kvisthamraskolan
- Frötuna skola
- Administration BOU

# Vad har vi lärt oss av att använda PowerBI?

- Innehållet förändras – Var vaksam på detta!
  - Detta kräver god registervård och dynamiskt arbetssätt
  - Viktigt att det sätts upp rätt från början men även att det arbetas med över tid
- Att arbeta mer proaktivt istället för reaktivt
  - Arbeta mer med PowerBI för att få till ett form av årshjul för verksamheterna
    - Både kopplat till ärendetyp men även livscykelhantering av inventarier
- Våga ta steget till att mäta data från GO i PowerBI
  - Det är värt det!
  - Det var klokt att börja smått och sedan bygga på över tid