

# Resilient IT



# Indhold

## 3 Summation

---

## 4 Virtual first – hvad indebærer det, og hvad bliver effekten på it-markedet?

---

- 4 Skaber virtual first merværdi?
- 5 Hjemmearbejde driver også virtual first
- 5 Hjemmearbejde giver uventede fordele og stiller krav
- 5 Virtual first stiller nye krav til resilient IT
- 6 Krav om besparelser ændrer vores muligheder
- 6 Cybersikkerheden påvirkes
- 6 10 mia. er ikke nok
- 7 Den menneskelige faktor
- 7 Øget resiliens
- 7 Vi vælger lokalt

## 8 Arbejdspladsen – samarbejdsplatformen

---

- 8 Stabilt fundament – vejen til vellykket samarbejde
- 8 Digital sjusk og stress
- 8 Intern tilfredshed – én værdimåler
- 9 Manglende stabilitet og forståelse for brug
- 9 Stressede implementeringer
- 9 Uvidenhed er vores største fjende
- 10 Stigende omkostninger
- 10 Skab dine egne grundlæggende forudsætninger for en samarbejdsplatform

## 11 Om rapporten

---

# Summation

I takt med at flere og flere flytter deres kontorer hjem, og virtual first bliver den nye norm hos organisationer, er digitale samarbejdsplatforme blevet grundlæggende for at muliggøre enkel koordinering og smidig informationsadministration mellem kolleger. Den øgede og bredere brug af digitale platforme i miljøer kombineret med en lavere grad af kontrol betyder, at kravet til resilient IT stiger.

For at lykkes med integrationen af en digital samarbejdsplatform har du brug for at:

- **Investere i cybersikkerhed uden for kontorets firewalls.** Med hjemmearbejde vokser angrebsfladerne for cyberangreb, fordi man kobler sig på ubeskyttede netværk. Derfor er det ekstremt vigtigt at gardere sig imod, at virksomhedsfølsomme oplysninger ender i de forkerte hænder.



- **Sørg for, at den nuværende basisplatform giver tilstrækkelige forudsætninger i form af datakommunikation, stabil IT-arbejdsplads og intuitiv informationslagring.** En stabil platform, der fungerer, som den skal, og som er nem at bruge med intuitive grænseflader, giver den største fordel og tilfredshed hos kunderne. Fokuser på det, der driver stor intern tilfredshed.



- **Uddan kollegaerne i de to ovenstående.** Den største flaskehals for en digital integration af platforme ligger hos vores kollegaers manglende evne til at udnytte dens fulde kapacitet. Derfor anbefales uddannelse, der giver alle et højere minimumsniveau inden for disse områder.





# Virtual first – hvad indebærer det, og hvad bliver effekten på it-markedet?

At være virtual first indebærer, at man foretrækker det virtuelle frem for det fysiske, noget som kan være sket hurtigere, fordi den virtuelle arbejdsplads har fået større og større betydning for vores hverdag. Virtual First har medført en kraftig acceleration i effektiviseringen af aktiviteter vendt mod kunderne, især for dem der også har været i stand til at investere under lavkonjunkturer. Konkret har det betydet en styrkelse af de digitale processer for kundemøder, salg og selvbetjening både for borgere og for brugere. At være virtual first har også medført en intern stigning i og bredere brug af samarbejdsplatforme, men også en stigende belastning af support til virksomhederne. Når processer bliver digitale, og hele kunderejsen i første omgang er digital, opstår der samtidig muligheder for at hente værdifuld information fra vores dataflow på en helt anden måde end tidligere.

## Skaber virtual first merværdi?

Indtil videre har Virtual First været drevet længst inden for sektorerne finans og forsikring, hvor man sigter mod at afskaffe manuelle processer, i f.eks. kundemødet, og er nået et stykke af vejen mod højere automatiseringsgrad. Et andet eksempel er vores kontakt til den grundlæggende plejesektor, der i stigende grad er digital. Når automatiseringsgraden i en virksomhed stiger, er det vigtigt at gennemgå den potentielt tabte merværdi ved den manglende menneskelige kontakt. Nye dataflow og en kunderejse, der kan følges på en helt anden måde end tidligere, giver samtidig nye fordele.



## Hjemmearbejde driver også virtual first

Vores indsigtspartner Radar viser i deres research, at over 95 procent af alle IT-organisationer har støttet indførelsen af hjemmearbejde for IT-personale, men også for deres egen linjevirksomhed<sup>1</sup>. Selv hvis samfundet skulle begynde at gå imod det normale igen, har man i undersøgelser set, at medarbejderne gerne vil fortsætte med at arbejde hjemmefra,<sup>2</sup> og i begyndelsen af oktober 2020 blev Dropbox den første virksomhed, der blev omtalt som værende virtual first<sup>3</sup>. Hele organisationen drives altså online bortset fra små studios, der er tilbage til kreative møder.

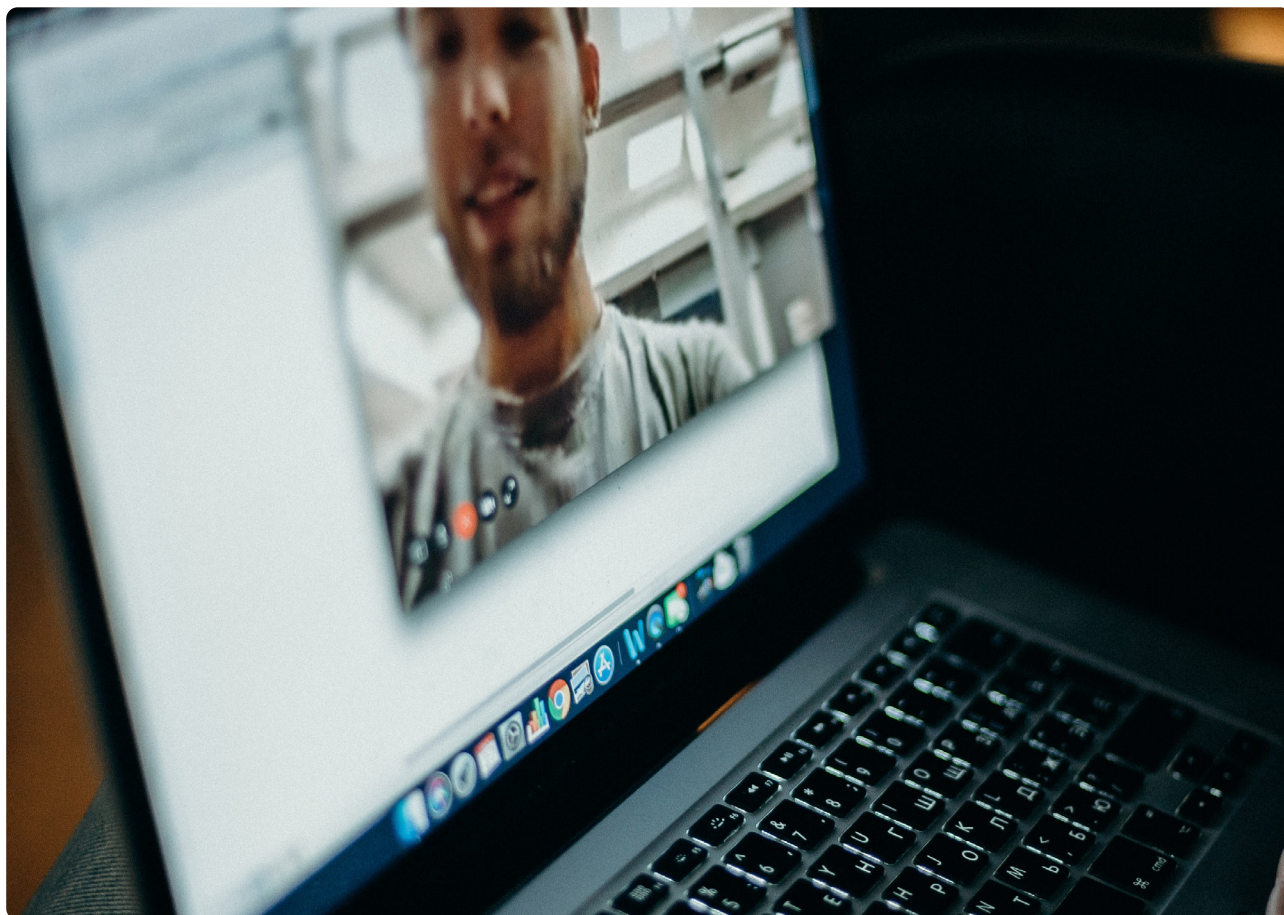
## Hjemmearbejde giver uventede fordele og stiller krav

Det er i dag en realitet for mange at arbejde hjemmefra og håndtere sine kundekontakter på afstand, og det giver en del fordele. Antallet af rejser reduceres, hvilket

sparer tid og penge. Du kan revidere omkostninger til leje af dyre lokaler og kontorer, samtidig med at det har vist sig, at produktiviteten stiger med hele 13 procent, når du arbejder hjemmefra. Men det stiller også nye krav til arbejdsgivere og mere resilient IT at være "virtual first".

## Virtual first stiller nye krav til resilient IT

Selvom produktiviteten stiger, og de store omkostninger falder (eller helt forsvinder), når man bliver virtual first, betyder det større satsninger på IT-arbejdspladsen og smarte sikkerhedsløsninger. Derfor sker der snarere en flytning af penge i virksomheder, der bliver virtual first, end en reel omkostningsbesparelse. Øget distancearbejde og accelererende digitalisering gør, at kravet til resilient IT stiger markant. For eksempel skal servicedesk kunne håndtere enheder og information, som i stadig større udstrækning bevæger sig i ikke-kontrollerbare miljøer.



<sup>1</sup>IT-Radar Update 2020, s.6

<sup>2</sup>Dagens Industri, *Efter Coronakrisen: Flere vil arbejde hjemmefra*, (16-06-2020)  
<https://www.di.se/nyheter/efter-coronakrisen-fler-vill-jobba-hemifran/>

<sup>3</sup>Dropbox, *Dropbox goes virtual first*, 13-10-2020  
<https://blog.dropbox.com/topics/company/dropbox-goes-virtual-first>

<sup>4</sup>Nicholas Bloom, *Traded Induced Technical change? The impact of Chinese imports on innovation, IT and Productivity*, (17-09-2017)





“Med distancearbejde på ubeskyttede hjemmenetværk vokser angrebsfladerne for indtrængning, og for at virksomhedsfølsomme oplysninger havner i de forkerte hænder.”

## Krav om besparelser ændrer vores muligheder

I og med at udsigterne for verdens arbejdspladser ser anderledes ud i dag, end de gjorde for et år siden, ser vi, at der stilles stadig større krav til IT-leverandører om at levere mere resilient IT. Dem, det lykkes bedst for, som vi også kommer til at berøre senere, er de leverandører, der har et stabilt grundsystem. Men fordi mange virksomheder er endt i en situation, hvor der stilles krav om besparelser på tværs af alle afdelinger, betyder det, at organisationer ikke nødvendigvis prioriterer at bruge flere ressourcer på IT, når kontorerne flyttes hjem. Samtidig medfører ændrede arbejdsrutiner, at mange skal bruge meget energi på at sikre, at de enkelte funktioner i virksomheden har adgang til de rigtige informationer, platforme og værktøjer. Med distancearbejde på ubeskyttede hjemmenetværk vokser angrebsfladerne for indtrængning, og for at virksomhedsfølsomme oplysninger havner i de forkerte hænder.

## Cybersikkerheden påvirkes

Selvom distancearbejde bidrager med en række positive effekter i en organisation, kan det også indebære en del risici, ikke mindst når branchespecifikke systemer skal integreres med teknikken i hjemmet. Derfor bliver det endnu vigtigere at sikre digitale informationer og forhindre, at de ender hos uvedkommende personer eller grupper.

Den tyske forskningsgigant Fraunhofer Institut har for nylig gennemført en undersøgelse, hvor man vurderede 127 tilfældigt udvalgte hjemmeroutere. Det viste sig, at næsten 40 procent mangler opdateringer, godt 30 procent brugte en næsten 10 år gammel Linux-kerne, og mange havde adgangskoder med hård kodning, hvilket alt sammen er kendte sårbarheder<sup>5</sup>. Data viser også, at 75 procent af alle IOT-malwareangreb kommer fra allerede inficerede hjemmeroutere.<sup>6</sup>

## 10 mia. er ikke nok

I dag er det velkendt, at sikkerhedsforanstaltninger som firewalls og antivirusprogrammer ikke længere er nok til at beskytte følsomme oplysninger. Svenske organisationer bruger eksempelvis allerede mere end 10 milliarder kroner om året på cybersikkerhed,<sup>7</sup> et tal der forventes at fortsætte med at stige, i takt med behovet for at sikre korrekt adgang til virksomhedsfølsom information og data. For at kunne møde de nye trusler mod cybersikkerhed er organisationer nødt til at udvikle strategier, der håndterer eksterne trusler i kombination med foranstaltninger inden for teknik. Desuden kræves der større fokus på undersøgelse af hændelser efter indtrængning og forberedelser til stadigt stigende ransomwareangreb, cyberbedrageri, cybersabotage, industrispionage og statsligt sponseret indtrængning. Vil du fordybe dig i cybersikkerhed? Download vores on-demand-webinar "State of Security in the Nordics"

<https://www.dustin.se/webinar/b2b/state-of-security-in-the-nordics/>

<sup>5</sup> Franhoufer, Home Router Security Report 2020, 2020-06-26  
[https://www.fkie.fraunhofer.de/content/dam/fkie/de/documents/HomeRouter/HomeRouterSecurity\\_2020\\_Bericht.pdf](https://www.fkie.fraunhofer.de/content/dam/fkie/de/documents/HomeRouter/HomeRouterSecurity_2020_Bericht.pdf)

<sup>6</sup> ISTR 2019, Internet of Things Cyber Attacks Grow More Diverse, 2019-04-04  
<https://symantec-enterprise-blogs.security.com/blogs/expert-perspectives/istr-2019-internet-things-cyber-attacks-grow-more-diverse>

<sup>7</sup> Radar Cybersecurity 2019



## Den menneskelige faktor

Radar har allerede fastslået, at den største svaghed i en organisations cybersikkerhed er den menneskelige faktor. Der er en generel manglende viden om cybersikkerhed og utilstrækkelige investeringer i den uden for kontorets vægge. Brugernær og social IT har været det mest almindelige sted for IT-kriminalitet og især e-mail-phishing. Medarbejderen skal uddannes i selv at kunne opdage, hvor faren kan være, hvordan den kan identificeres, og hvordan den skal undgås.

## Øget resiliens

Organisationen skal fremover fokusere på blive mere modstandsdygtig fra bunden og dermed være bedre rustet til fremtidige udfordringer. Den distribuerede logistik, der gør hjemmearbejde mulig, vil på sigt muliggøre den samme IT-support, som man normalt får på kontoret. Derudover vil lokale og regionale leverandører kunne gøre åbenlyse udfordringer til fordele, hvis de håndteres korrekt: Geopolitisk modvind, ødelagte globale forsyningskæder, cybersikkerhed, overholdelseskontrol og tillid er faktorer, der bliver stadig vigtigere. Mere om det i næste afsnit.

## Vi vælger lokalt

Kunder vender mere og mere tilbage til pålidelige lokale aktører. Nationale aktører. Den erfarne kunde søger ydelser af højere kvalitet, en reduktion af den globale risiko i forsyningskæden og en ærlig og effektiv prissætning. Næsten alle eksterne faktorer, der styrer beslutninger, hælder i øjeblikket mod lokalt og pålideligt. Radar forudser gunstige samarbejder med stabile, pålidelige leverandører, som står for service- og proceskvalitet i stedet for at konkurrere på en lav pris. Lokale leverandører af resilient IT har flere fordele, da de ikke rammes af geopolitiske problemer, uforudsigelige lockdowns og overholdelsesuro i samme udstrækning som globale aktører. Ved hjælp af lokale kontorer og serverrum kan vi opretholde en høj compliance med hensyn til sikkerhed, datakontrol og ydeevne. Valg af en lokal leverandør som Dustin indebærer sandsynligvis en større tilfredshed for dig som kunde. I de seneste tre år har ingen global leverandør nået top 5 i Radars nordiske undersøgelse om kundetilfredshed, hvilket indikerer, at lokalt trumfer globalt<sup>8</sup>. Alle organisationer er unikke, men hvis du ikke magter en grundig gennemgang af markedets aktører, så vælg sikkert, vælg lokalt.

<sup>8</sup> Radar Rapport Leverandørkvalitet

# Arbejdspladsen – samarbejdsplatformen

Da verden går mod en ny norm med arbejdspladser, der bliver virtual first, er det vigtigt at finde arbejdsmetoder og værktøjer, der understøtter og måske endda forbedrer den interne tilfredshed, produktivitet og i sidste ende det økonomiske resultat. Nogle af udfordringerne ved at være en virtual first-organisation er at koordinere og organisere medarbejdere samt at fastholde virksomhedskulturen ved den manglende fysiske interaktion.

Det er ganske vist umuligt at skabe værktøjer, hvor virtuelle møder erstatter de fysiske, men evnen til at lette og integrere informationshåndtering kan blive afgørende for, om man vælger at indføre et moderne samarbejdsværktøj eller ej. Implementeringen er ikke kun en teknisk beslutning, men frem for alt en beslutning, som er baseret på vores evne til at udnytte dens kapacitet.

## Stabilt fundament – vejen til vellykket samarbejde

Radars tidligere undersøgelser indikerer, at en del IT-leverandører i alt for stor udstrækning har fokuseret på ny funktionalitet og innovation snarere end på at tage sig af grundlaget i IT-landskabet. I stedet skal fokus ligge på, at samarbejdsværktøjerne fungerer, er lette at bruge med intuitive grænseflader, og at modtageren og den enkelte er modtagelig for rent faktisk at kunne bruge og udnytte værktøjernes fulde kapacitet. Endvidere er det vigtigt, at samarbejdsværktøjerne interagerer med organisationens øvrige IT-løsninger, ellers er der stor risiko for, at værktøjet, hvis formål er at effektivisere den daglige drift, i stedet skaber en ineffektiv samarbejdsplatform.

## Digital sjusk og stress

Mange organisationer har sjusket med grundforudsætningerne i IT-leverancen, hvilket er gået ud over stabiliteten, og man har ikke kunnet kommunikere, hvorfor der skal bruges nye værktøjer. Ofte er digitaliseringen blevet et formål i sig selv, og det fremhæves som den vigtigste enkeltstående forudsætning for succes generelt, men uden at forklare, hvilke mål der skal nås, eller hvordan dette skal ske. Når vores medarbejdere ikke forstår, hvorfor og hvordan værktøjerne skal bruges, vokser den digitale stress. E-mail, gruppechat, projektværktøjer, sociale medier, nyhedsstrømme, push-beskeder m.m. kalder konstant på vores opmærksomhed. Man kan aldrig rigtig slappe af, hvilket bliver stressende og fører til en usund situation. Uddannelse og kommunikation er nøgelfaktorer for virksomheder, der er tilfredse med deres IT.

## Intern tilfredshed – én værdimål

Radars data viser et billede af, at utilfredse virksomheder har forsøgt at tilegne sig nye værktøjer og arbejdsmåder, men ikke har haft tilstrækkelige ressourcer til at skabe den ønskede effekt. Det vil sige, at man har haft de digitale værktøjer til et bedre samarbejde både inden for og uden for egen organisation, men manglet ressourcer eller uddannelse til at kunne tage dem til sig.

Virksomheder med høj intern IT-tilfredshed har i større udstrækning håndteret grundlaget for deres IT-leverance. Et eksempel på dette er, at de i større udstrækning har lagt grunden med en moderne platform til effektiv håndtering af en IT-arbejdsplads og dermed også en forudsætning for indførelse af samarbejdsværktøjer.



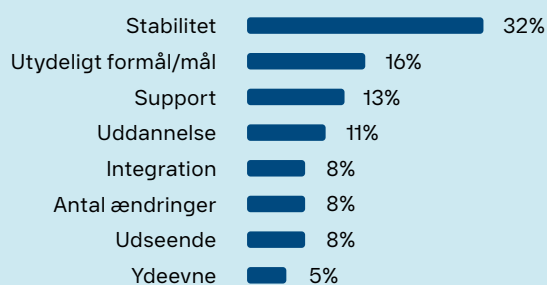




## Manglende stabilitet og forståelse for brug

Utilfredse virksomheders mest almindelige kritik indikerer, at man har fokuseret for meget på ny funktionalitet og innovation snarere end på at tage sig af grundlaget eller ganske enkelt at forstå, hvordan værktøjerne skal bruges. Som bruger forstår man heller ikke, hvorfor nye værktøjer implementeres, hvilket knytter sig til manglende forretningsforståelse hos IT. Der ydes heller ikke tilstrækkelig support og uddannelse til at bruge de nye værktøjer.<sup>9</sup>

### Brugerkritik



## Stressede implementeringer

Modsat tilfredse virksomheder synes de utilfredse i deres innovationsiver og digitaliseringshets at have kastet sig over samarbejdsløsninger. Man har forsøgt at indføre værktøjer uden hverken grundig planlægning eller tilstrækkelig modenhed med hensyn til teknik. Microsoft Teams og Slack er gode eksempler på produkter, der giver mulighed for meget af den funktionalitet, der efterspørges nu. Imidlertid betragtes produktet som løsningen på alt uden at reflektere over, hvordan medarbejderen bedst kan få del i og udnytte funktionaliteten. Det handler altså ikke om dårlige værktøjer, men snarere om stressende implementering, hvor man tager for meget af brugernes viden for givet. Man skaber tilfredshed med en kyndig IT-organisation og en engageret linjevirksomhed.

## Uvidenhed er vores største fjende

Ligesom spørgsmålet om cybersikkerhed kan en af de største udfordringer med integration af en ny samarbejdsplatform koges ned til vores kollegers manglende viden om den. Der kræves viden om dens funktioner hos medarbejderne for at undgå flaskehalse, og for at platformen kan integreres med succes. Uddannelse i forbindelse med leveringen kan derfor anbefales. Selvom platformens kapacitet måske ikke vil blive udnyttet fuldt ud i den første tid, vil det kunne flade en stejl indlæringskurve ud.

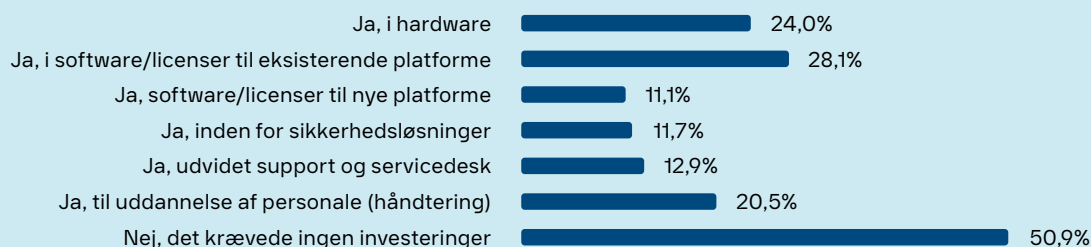
<sup>9</sup>Radar Research

## Stigende omkostninger

Radar har fastslået, at hjemmearbejde har betydet store investeringer og omkostninger ud over det, der har været budgetteret. Det største investeringsbehov er opstået på softwaresiden tæt efterfulgt af hardwaresiden. Desuden er omkostningerne til udvidet support og servicedesk samt uddannelse af personale steget. Disse omkostninger er forudsigelige, ikke mindst når personalet tvinges ind i nye arbejdsmåder og værktøjer, de måske tidligere kun har brugt sporadisk.

Til trods for at cirka halvdelen af virksomhederne har måttet bruge flere penge på IT end forventet, er 76 procent tilfredse med deres ressourcesammensætning og planlægger ikke at udvide den, hvilket kan forklares med påtvungne, men midlertidige restriktioner hos virksomheder. 17 procent har oplyst, at de vil udvide deres nuværende ressourcesammensætning med hele 34 procent for at kunne parere den ændrede situation.<sup>10</sup>

### Krævede det yderligere investeringer, for at medarbejderne skulle kunne arbejde hjemmefra?



### Skab dine egne grundlæggende forudsætninger for en samarbejdsplatform

Det er som tidligere kendt, at IT-organisationen skal klare sin "driftsopgave", inden man kan bygge videre på sin IT. De grundlæggende forudsætninger, der skal være afklarede, inden indførelsen af samarbejdsværktøjer, er følgende:

Hvis ovenstående ikke er løst, vil indførelsen blive præget af en generel utilfredshed. Oplevelsen bliver så, at værktøjerne ikke fungerer i hverdagen, hvorefter vi vil opleve digital stress, hvilket igen vil belaste vores servicedesk. I det lange løb bliver andre dele af IT-organisationen også belastet. Endvidere skal indførelsen af samarbejdsværktøjer omfatte:

- 1 Stabil datakommunikation (netværk, wifi, m.m).
- 2 IT-arbejdspladsen skal være stabil, pålidelig og opleves som moderne.
- 3 Informationsplatforme ("dokumenter") skal opleves som hurtige og tilgængelige.

- 1 Formål og mål, som kommunikeres med tydelige, påtænkte fordele i form af effektivitet for såvel organisationen som for den enkelte.
- 2 Uddannelse på brugerens vilkår, det vil sige gennemføre behovstilpassede uddannelser og undgå generelle uddannelser.
- 3 En gennemtænkt struktur. Det reducerer misforståelser, og man undgår, at der opbygges parallelle "informationssystemer".

<sup>10</sup> Radar Research



## Om rapporten

Rapporten er udarbejdet af Radar på vegne af Dustin. Radar har uafhængigt udført analyser inden for givne områder ved hjælp af objektive metoder. Det betyder, at al dataindsamling og eventuelle interviews er udført af Radar under eget navn inden for rammerne af normal indsamling. Der er ikke indsamlet særlige data udelukkende til denne rapport. Derved sikres neutralitet i det statistiske grundlag. Radar er selv ansvarlig for indholdet og konklusionerne i denne rapport.

Rådgiver  
**Richard Werner**  
richard-werner@radareco.com

Analytiker  
**Patrik Mernissi Granlind**  
patrik.granlind@radareco.com



# We keep things moving



Dustin er en førende onlinebaseret IT-partner med forretning i Norden og Nederlandene. Vi sørger for, at vores kunder er på forkant ved at levere den rette IT-løsning på det rette tidspunkt og til den rette pris.

Vi tilbyder cirka 255.000 produkter med tilhørende tjenester til virksomheder, den offentlige sektor og privatpersoner.

Omsætningen i virksomhedsåret 2019/20 endte på ca. 13,2 mia. SEK, og ca. 90 procent af indtægterne kom fra erhvervsmarkedet.

Dustin Group har mere end 1800 medarbejdere og har været børsnoteret på Nasdaq Stockholm siden 2015 med hovedkontor i Nacka Strand lige uden for det centrale Stockholm.