

Resilient IT



Innhold

3 Summering

4 Virtual first – hva innebærer det og hva blir effektene av det på IT-markedet?

- 4 Skaper virtual first merverdi?
- 5 Hjemmearbeidet driver også virtual first
- 5 Hjemmearbeidet gir uventede fordeler og krav
- 5 Virtual First stiller nye krav til resilient IT
- 6 Krav til innsparing endrer våre muligheter
- 6 Cybersikkerheten påvirkes
- 6 10 milliarder er ikke nok
- 7 Den menneskelige faktoren
- 7 Økt resiliens
- 7 Vi velger lokalt

8 Arbeidsplassen – samarbeidsplattformen

- 8 Stabilt grunnlag - veien til vellykkede samarbeid
- 8 Digitalt slurv og stress
- 8 Den interne tilfredsheten – en verdimåler
- 9 Manglende stabilitet og forståelse for bruk
- 9 Stressede innføringer
- 9 Manglende kunnskap er vår største fiende
- 10 Økte kostnader
- 10 Skap dine egne grunnforutsetninger for en samarbeidsplattform

11 Om rapporten

Summering

I takt med at stadig flere flytter kontorene sine hjem og "Virtual First" blir den nye normen i organisasjoner, har digitale samarbeidsplattformer blitt grunnleggende for å muliggjøre enkel koordinering og smidig informasjonshåndtering mellom kolleger. Økt og utvidet bruk av digitale plattformer i miljøer kombinert med lavere grad av kontroll gjør at kravet til resilient IT øker.

For å lykkes med integreringen av en digital samarbeidsplattform må du:

- **Investere i cybersikkerhet utenfor kontorets brannmurer.** Med hjemmearbeid øker angrepsflatene for cyberinntrengning, ettersom man kobler seg opp på ubeskyttede nettverk. Derfor blir det ekstremt viktig å gardere seg mot at bedriftssensitiv informasjon havner i uvedkommende hender.



- **Sørge for at nåværende basisplattform gir tilstrekkelige forutsetninger i form av datakommunikasjon, stabil IT-arbeidsplass og intuitiv informasjonslagring.**

En stabil plattform som fungerer som den skal og er enkel å bruke med intuitive grensesnitt, gir størst nytte og tilfredshet hos kundene. Fokuser på det som driver høy intern tilfredshet.



- **Gi kollegene opplæring i de to ovennevnte.** Den største flaskehalsen for integrering av en digital plattform ligger hos kollegenes manglende evne til å utnytte plattformens fulle kapasitet. Opplæring som gir alle et høyere minimumsnivå på disse områdene anbefales derfor.



Virtual first – hva innebærer det og hva blir effektene av det på IT-markedet?

Å være Virtual First innebærer at man foretrekker det virtuelle fremfor det fysiske, noe som kan ha blitt forsterket fordi den virtuelle arbeidsplassen har fått stadig større betydning i menneskers hverdag. Virtual First har fremskyndet effektiviseringen av kunderelaterte aktiviteter, særlig for de som har kunnet investere også i tider med lavkonjunktur. Konkret har det medført forsterkning av digitale prosesser for kundemøter, salg og selvbetjening for både samfunnsborgere og brukere. Å være Virtual First har også resultert i økt og utvidet intern bruk av samarbeidsplattformer, men også økt belastning på support til virksomhetene. Når prosesser blir digitale og hele kundereisen hovedsakelig er digital, oppstår det samtidig muligheter for å hente ut verdifull informasjon fra våre dataflyter på en helt annen måte enn tidligere.

Skaper virtual first merverdi?

Foreløpig har Virtual First kommet lengst i finans- og forsikringssektoren, der målet er å avskaffe manuelle prosesser i for eksempel kundemøtet og man har kommet et stykke på vei med en høyere grad av automasjon. Et annet eksempel er vår kontakt med primærhelsetjenesten, som i stadig større grad er digital. Når automatiseringsgraden i en virksomhet øker, er det viktig å se på den potensielt tapte merverdien med uteblitt menneskelig kontakt. Nye dataflyter og en kundereise som kan følges på en helt annen måte enn tidligere, gir samtidig nye fordeler.



Hjemmearbeidet driver også virtual first

I sin forskning viser vår innsiktspartner Radar at over 95 prosent av alle IT-organisasjoner har støttet innføringen av hjemmearbeid for IT-personale, men også for sin egen linjevirksomhet¹. Selv om samfunnet skulle begynne å vende tilbake til normalen igjen, har undersøkelser vist at medarbeiderne gjerne vil beholde sine hjemmekontorer,² og i begynnelsen av oktober 2020 ble Dropbox det første selskapet som ble erklært Virtual First³. Hele organisasjonen drives altså på nett, med unntak av små arbeidsrom som er beholdt for kreative møter.

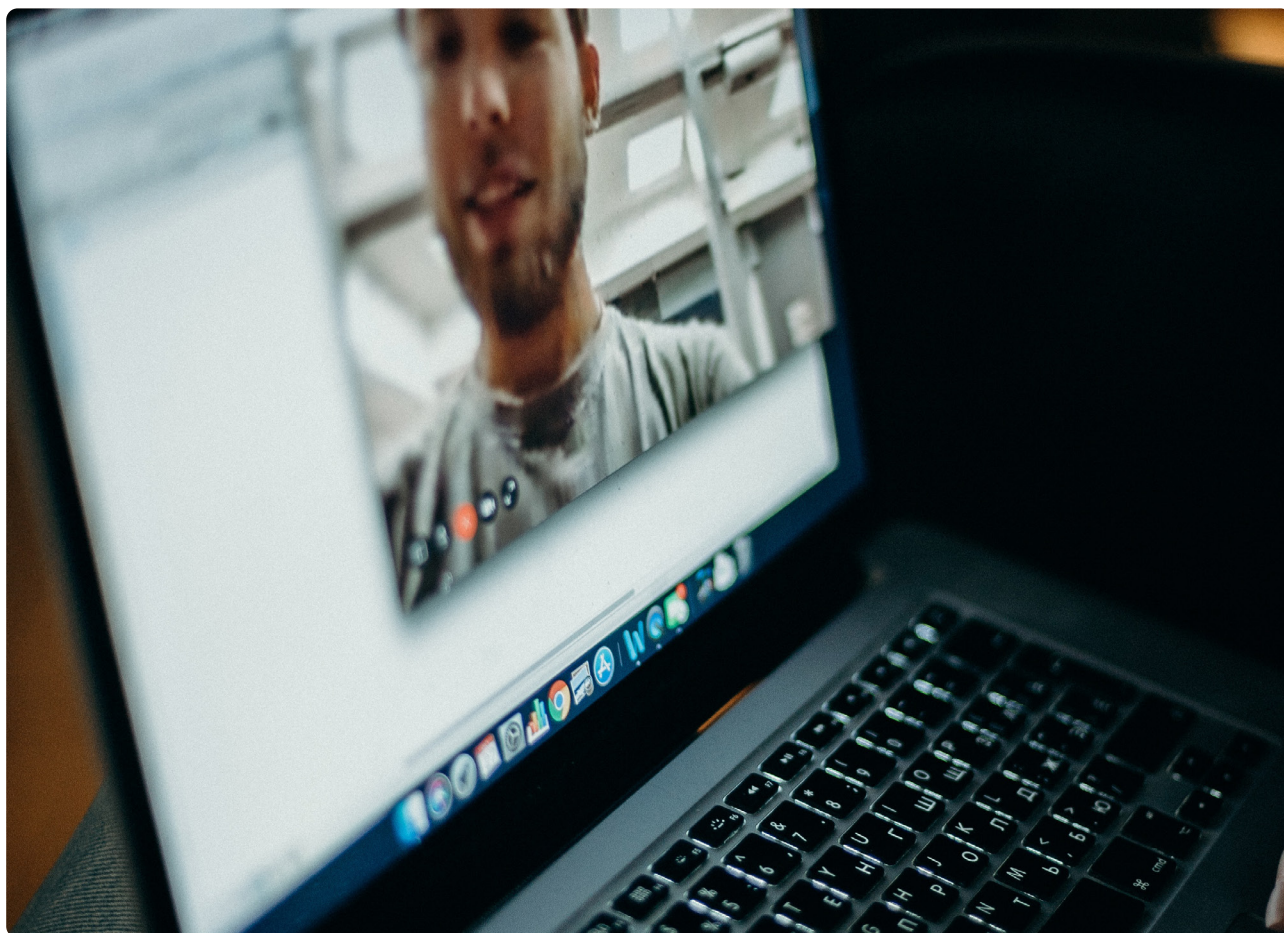
Hjemmearbeidet gir uventede fordeler og krav

Å jobbe hjemmefra og administrere sine kundekontakter på avstand er i dag en realitet for mange, og det medfører noen fordeler: Antall reiser reduseres, noe

som sparer tid og penger, man kan revurdere dyre leiekostnader til lokaler og kontorer, samtidig som det har vist seg at produktiviteten øker med hele 13 prosent⁴ når du jobber hjemmefra. Men å være "Virtual First" stiller også nye krav til arbeidsgivere og mer resilient IT.

Virtual First stiller nye krav til resilient IT

Selv om produktiviteten øker og store kostnader reduseres (eller forsvinner) når man blir Virtual First, innebærer det større satsinger på IT-arbeidsplassen og smarte sikkerhetsløsninger. Derfor skjer det snarere en forflytning av penger innen virksomheter som blir Virtual First enn en absolutt kostnadsbesparelse. Økt fjernarbeid og akselererende digitalisering gjør at kravet til resilient IT har økt markant. For eksempel må servicedesken kunne håndtere enheter og informasjon som i stadig større utstrekning beveger seg i ikke-kontrollerbare miljøer.



¹IT-Radar Update 2020, s.6

²Dagens Industri, *Efter Coronakrisen: Fler vill jobbar hemifrån*, (16-06-1010)
<https://www.di.se/nyheter/efter-coronakrisen-fler-vill-jobba-hemifran/>

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

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



“Med fjernarbeid på ubeskyttede hjemmenettverk øker også angrepsflatene for inntrengning og risikoen for at bedriftssensitiv informasjon havner i feil hender.”

Krav til innsparing endrer våre muligheter

I og med at utsiktene for verdens arbeidsplasser ser annerledes ut i dag enn de gjorde i fjor, ser vi at det stilles stadig høyere krav til at IT-leverandører leverer mer resiliert IT. De som lykkes best, og som vi vil berøre senere, er leverandører som har et stabilt grunnsystem. Men ettersom mange virksomheter har havnet i en situasjon der kravene til innsparing gjelder i alle avdelinger, innebærer det at organisasjoner ikke nødvendigvis prioriterer å bruke større ressurser på IT når kontorene flyttes hjem. Samtidig medfører endrede arbeidsrutiner at mange må bruke mye krefter på å sikre at de respektive funksjonene i en virksomhet har tilgang til riktig informasjon, plattformer og verktøy. Med fjernarbeid på ubeskyttede hjemmenettverk øker også angrepsflatene for inntrengning og risikoen for at bedriftssensitiv informasjon havner i feil hender. w

Cybersikkerheten påvirkes

Selv om fjernarbeid bidrar med en rekke positive effekter i en organisasjon, kan det også innebære en del risikoer, ikke minst når bransjespesifikke systemer skal integreres med teknologien i hjemmet. Derfor blir det enda viktigere å sikre digital informasjon og hindre at den havner hos uvedkommende personer eller grupper.

Den tyske forskningsgiganten Fraunhoferinstituttet gjennomførte nylig en undersøkelse der de evaluerte 127 tilfeldig utvalgte hjemmerutere. Det viste seg at

nesten 40 prosent manglet oppdateringer, drøyt 30 prosent kjørte en nesten 10 år gammel Linux-kjerne og mange hadde hardkodete passord, noe som alle er kjente sårbarheter.⁵ Data viser også at 75 prosent av alle IOT-malware-angrep stammer fra allerede infiserte hjemmerutere.⁶

10 milliarder er ikke nok

I dag er det et kjent faktum at sikkerhetstiltak som brannmurer og antivirusprodukter ikke lenger er nok til å beskytte sensitiv informasjon. Svenske organisasjoner bruker for eksempel allerede mer enn 10 milliarder kroner per år på cybersikkerhet⁷, et tall man forventer vil fortsette å stige i takt med behovet for å sikre korrekt tilgang til bedriftssensitiv informasjon og data. For å kunne møte de nye truslene mot cybersikkerhet må organisasjoner utvikle strategier som håndterer eksterne trusler i kombinasjon med tiltak innen teknologi. Dessuten kreves økt fokus på hendelsesgranskning etter inntrengning og forberedelser for stadig økende ransomware-angrep, cyberbedragerier, cybersabotasje, industrispionasje og statlig sponset inntrengning. Vil du fordype deg i cybersikkerhet? Last ned vårt on-demand webinar “State of Security in the Nordics”

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

⁵ Franhoufer, Home Router Security Report 2020, 2020-06-26
https://www.fkie.fraunhofer.de/content/dam/fkie/de/documents/HomeRouter/HomeRouterSecurity_2020_Bericht.pdf

⁶ 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>

⁷ Radar Cybersecurity 2019



Den menneskelige faktoren

Radar har allerede slått fast at den største svakheten i en organisasjons cybersikkerhet er den menneskelige faktoren. Det hersker generell uvitenhet rundt cybersikkerhet, og det investeres ikke tilstrekkelig i den utenfor kontorets vegger. Brukernær og sosial IT har vært det vanligste inntrengningsstedet for IT-kriminalitet og spesielt e-post-phishing. Medarbeideren trenger opplæring for å selv kunne oppdage hvor faren kan tenkes å ligge, hvordan den kan identifiseres og hvordan den skal unngås.

Økt resiliens

Heretter vil organisasjonenes fokus ligge på å bli mer motstandsdyktige fra bunnen av og dermed stå bedre rustet for fremtidige utfordringer. Den distribuerte logistikken som muliggjør hjemmearbeid, vil på sikt muliggjøre samme IT-støtte som man normalt ville få på kontoret. Videre vil lokale og regionale leverandører kunne gjøre åpenbare utfordringer til fordeler hvis de håndteres riktig: Geopolitisk motvind, ødelagte globale forsyningskjeder, cybersikkerhet, etterlevelseskontroll og tillit er faktorer som blir stadig viktigere. Mer om det i neste avsnitt.

Vi velger lokalt

Kjøperne vender mer og mer tilbake til pålitelige lokale aktører. Nasjonale aktører. Den erfarne kjøperen søker tjenester av høyere kvalitet, en reduksjon av den globale risikoen i forsyningskjeden og en ærlig og effektiv prissetting. Nesten alle eksterne faktorer som styrer beslutninger, heller for tiden mot lokalt og pålitelig. Radar spår gunstige samarbeid med stabile, pålitelige leverandører som står for service- og prosesskvalitet i stedet for å konkurrere med lav pris. Lokale, resiliente IT-leverandører har flere fordeler, ettersom de ikke rammes av geopolitiske problemer, uforutsigbare nedstengninger og etterlevelsesuro i samme grad som globale aktører. Ved hjelp av lokale kontorer og serverhaller kan vi opprettholde en høy grad av etterlevelse med hensyn til sikkerhet, datakontroll og ytelse. Å velge en lokal leverandør som Dustin innebærer sannsynligvis høyere tilfredshet for deg som kjøper - i løpet av de siste tre årene har ingen global leverandør nådd topp 5 i Radars nordiske undersøkelse om kundetilfredshet, noe som er et tegn på at lokalt trumfer globalt.⁸ Hver organisasjon er unik, men hvis du ikke evner å foreta en grundig gjennomlysning av aktørene på markedet, bør du velge sikkert, det vil si lokalt.

⁸ Radar Rapport Leverantörskvalitet

Arbeidsplassen – samarbeidsplattformen

Etter hvert som verden går mot en ny norm med arbeidsplasser som blir Virtual First, er det viktig å finne arbeidsmåter og verktøy som støtter og kanskje til og med øker den interne tilfredsheten, produktiviteten og i siste instans det økonomiske resultatet. Noen av utfordringene med å være en Virtual First-organisasjon er å koordinere og organisere medarbeidere, samt å bevare bedriftskulturen ved uteblitt fysisk interaksjon.

Å etablere verktøy der virtuelle møter erstatter de fysiske er selvsagt umulig, men verktøyets evne til å forenkle og integrere informasjonshåndtering kan bli avgjørende for om man velger å innføre et moderne samarbeidsverktøy eller ikke. Innføringen er ikke bare en teknisk beslutning, men fremfor alt en beslutning som bygger på vår evne til å utnytte verktøyets kapasitet.

Stabilt grunnlag - veien til vellykkede samarbeid

I Radars tidligere studier vises det til at noen IT-leverandører i altfor stor grad har fokusert på ny funksjonalitet og innovasjon fremfor å ivareta fundamentet i IT-landskapet. Fokuset må i stedet ligge på at samarbeidsverktøyene fungerer som de skal, er enkle å bruke med intuitive grensesnitt samt at mottakeren og individet er mottakelig for faktisk å kunne bruke og dra nytte av verktøyenes fulle kapasitet. Videre er det viktig at samarbeidsverktøyene samhandler med organisasjonens øvrige IT-løsninger. Ellers er det stor risiko for at verktøyet som skal effektivisere den daglige virksomheten, i stedet skaper en ineffektiv samarbeidsplattform.

Digitatl slurv og stress

Mange organisasjoner har slurvet med de grunnleggende forutsetningene i IT-leveransen, noe som har gått ut over stabiliteten og medført en manglende evne til å formidle hvorfor nye verktøy skal brukes. Digitaliseringen har ofte blitt et formål i seg selv og fremsatt som den viktigste enkeltforutsetningen for å lykkes generelt, men uten å forklare hvilke mål som skal nås eller hvordan dette skal skje. Når medarbeiderne våre ikke forstår hvorfor og hvordan verktøy skal brukes, øker det digitale stresset. E-post, gruppechatter, prosjektverktøy, sosiale medier, nyhetsstrømmer, push-meldinger m.m. kaller hele tiden på vår oppmerksomhet. Det er aldri mulig å slappe helt av, noe som virker stressende og fører til en usunn situasjon. Opplæring og kommunikasjon er nøkkelfaktorer for virksomheter som er fornøyde med sin IT.

Den interne tilfredsheten – en verdimåler

Ut fra Radars data dannes det et bilde av at misfornøyde virksomheter har forsøkt å ta i bruk nye verktøy og arbeidsmåter, men ikke hatt tilstrekkelige ressurser til å skape ønsket effekt. Det vil si at man har hatt de digitale verktøyene for et bedre samarbeid både innenfor og utenfor egen organisasjon, men manglet ressurser eller opplæring for å kunne ta dem til seg.

Virksomheter med høy intern IT-tilfredshet har i større grad håndtert fundamentet i sin IT-leveranse. Et eksempel på dette er at de i større grad har lagt grunnlaget gjennom en moderne plattform for effektiv håndtering av en IT-arbeidsplass og dermed også en forutsetning for innføring av samarbeidsverktøy.

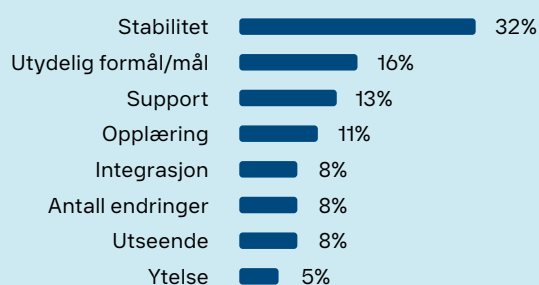




Manglende stabilitet og forståelse for bruk

Den vanligste kritikken fra misfornøyde virksomheter tyder på at det har vært fokusert for mye på ny funksjonalitet og innovasjon fremfor å ta hånd om fundamentet, eller rett og slett å forstå hvordan verktøyet skal brukes. Som bruker forstår man heller ikke hvorfor nye verktøy implementeres, noe som har sammenheng med manglende virksomhetsforståelse hos IT. Det gis heller ikke tilstrekkelig support og opplæring i å bruke de nye verktøyene.⁹

Kritikk fra brukere



Stressede innføringer

I motsetning til fornøyde virksomheter virker det som om de misfornøyde i sin innovasjonsiver og sitt digitaliseringsstress har kastet seg over samarbeidsløsninger. Man har forsøkt å innføre verktøy uten grundig planlegging eller tilstrekkelig modenhet når det gjelder teknologi. Microsoft Teams og Slack er gode eksempler på produkter som muliggjør mye av den funksjonaliteten som nå etterspørres, men produktet betraktes som løsningen på alt uten refleksjon rundt hvordan medarbeideren best kan ta del i og utnytte funksjonaliteten. Det handler altså ikke om dårlige verktøy, men snarere om stressede innføringer der for mye av brukernes kunnskap er tatt for gitt. Tilfredshet skapes gjennom en kunnskapsrik IT-organisasjon og en engasjert linjevirkosomhet.

Manglende kunnskap er vår største fiende

I likhet med spørsmålet om cybersikkerhet kan en av de største utfordringene med integrasjon av ny samarbeidspattform kokes ned til kollegenes manglende kunnskap om denne. For å unngå flaskehalser og for at plattformen skal ha en vellykket integrering må medarbeiderne ha kunnskap om hvordan den fungerer. Opplæring i forbindelse med levering er derfor å anbefale, selv om plattformens kapasitet kanskje ikke vil bli utnyttet fullt ut den første tiden, vil det gi en mindre bratt læringskurve.

⁹Radar Research

Økte kostnader

Radar har fastslått at hjemmearbeid har innebåret store investeringer og kostnader i tillegg til det som har vært budsjettert. Størst har investeringsbehovet vært på programvaresiden, tett fulgt av maskinvaresiden. Videre har også kostnadene for økt support og servicedesk samt opplæring av personale økt. Disse kostnadene er forutsigbare, ikke minst når personalet tvinges inn i nye arbeidsmåter og verktøy som de tidligere kanskje bare har benyttet sporadisk.

Til tross for at rundt halvparten av organisasjonene har måttet bruke mer penger på IT enn forventet, er likevel 76 prosent fornøyde med ressurssettingen og planlegger ikke å utvide den. Dette kan forklares med påtvungne, men midlertidige innstramminger hos bedrifter. 17 prosent har oppgitt at de vil øke sin nåværende ressurssetting med hele 34 prosent for å kunne takle den endrede situasjonen.¹⁰

Ble det nødvendig med ytterligere investeringer for at ansatte kunne jobbe hjemmefra?



Skap dine egne grunnforutsetninger for en samarbeidsplattform

Det er en kjent sak at IT-organisasjonen må takle sitt "driftsoppdrag" før den kan bygge videre på sin IT. Følgende grunnforutsetninger må være avklart før en innføring av samarbeidsverktøy kan skje:

Hvis ovennevnte ikke er løst, vil innføringen preges av en generell misnøye. Opplevelsen blir da at verktøyene ikke fungerer i hverdagen, slik at vi opplever digitalt stress, noe som igjen vil belaste servicedesken vår. I forlengelsen belastes også andre deler av IT-organisasjonen. Videre må innføringen av samarbeidsverktøy omfatte:

- 1 Stabil datakommunikasjon (nettverk, wifi, m.m).
- 2 IT-arbeidsplassen må være stabil, pålitelig og oppleves som moderne.
- 3 Informasjonsplattformer ("dokumenter") må oppleves som raske og tilgjengelige.

- 1 Formål og mål som formidles med uttalte tenkte gevinster i form av effektivitet for både organisasjonen og enkeltpersonen.
- 2 Opplæring på brukerens vilkår, det vil si å gjennomføre behovstilpasset opplæring og unngår generelle.
- 3 En gjennomtenkt struktur. Det reduserer misforståelser og man unngår at det bygges opp parallelle "informasjonssystemer".

¹⁰ Radar Research



Om rapporten

Rapporten er utarbeidet av Radar på oppdrag av Dustin. Radar har foretatt en uavhengig analyse innen bestemte områder ved hjelp av objektive metoder. Det betyr at all datainnsamling og eventuelle intervjuer er gjennomført av Radar under eget navn innenfor rammene av normal innsamling. Det er ikke samlet inn spesielle data unikt for denne rapporten, noe som gjør at man unngår partiskhet i det statistiske underlaget. Radar er ene og alene ansvarlig for innhold og konklusjoner i denne rapporten.

Rådgiver
Richard Werner
richard-werner@radareco.com

Analytiker
Patrik Mernissi Granlind
patrik.granlind@radareco.com

We keep things moving



Dustin er en ledende, nettbasert IT-partner med virksomhet i Norden og Nederland. Vi hjelper kundene våre med være i forkant ved å gi dem rett IT-løsning, til rett tid og rett pris.

Vi tilbyr ca. 255 000 produkter og tjenester for bedrifter, offentlig sektor og privatpersoner. Omsetningen for

virksomhetsåret 2019/20 steg til ca. 13,2 millioner SEK, og rundt 90 prosent av inntektene kom fra bedriftsmarkedet.

Dustin Group har mer enn 1800 medarbeidere og har siden 2015 vært børsnotert på Nasdaq Stockholm med hovedkontor i Nacka Strand, like utenfor Stockholm sentrum.