

# Resilient IT



# Innehåll

## 3 Summering

---

## 4 Virtual first – vad innebär det och vad blir dess effekter på IT-marknaden?

---

- 4 Skapar virtual first mervärde?
- 5 Hemarbetet driver också virtual first
- 5 Hemarbetet ger oväntade fördelar och krav
- 5 Virtual first ställer nya krav på resilient IT
- 6 Besparingskrav förändrar våra möjligheter
- 6 Cybersäkerheten påverkas
- 6 10 miljarder räcker inte
- 7 Den mänskliga faktorn
- 7 Ökad resiliens
- 7 Vi väljer lokalt

## 8 Arbetsplatsen – samarbetsplattformen

---

- 8 Stabil grund - vägen till lyckade samarbeten
- 8 Digitalt slarv och stress
- 8 Den interna nöjdheten – en värdemätare
- 9 Bristande stabilitet och oförståelse för användning
- 9 Stressade införanden
- 9 Okunskap är vår största fiende
- 10 Ökade kostnader
- 10 Skapa dina egna grundförutsättningar för en samarbetsplattform

## 11 Om rapporten

---

# Summering

I takt med att allt fler flyttar hem sina kontor och virtual first blir den nya normen hos organisationer har digitala samarbetsplattformar gått och blivit grundläggande för att möjliggöra enkel koordinering och smidig informationshantering mellan kollegor. Det ökade och breddade användandet av digitala plattformar i miljöer i kombination med en lägre grad av kontroll gör att kravet på resiliënt IT ökar.

För att lyckas med integrationen av en digital samarbetsplattform behöver du:

- **Investera i cybersäkerhet utanför kontorets brandväggar.** Med hemarbete ökar attackytorna för cyberintrång eftersom man kopplar upp sig på oskyddade nätverk. Därför blir det extremt viktigt att gardera sig för att företagskänslig information inte hamnar i obehöriga händer.



- **Se till att nuvarande basplattform ger tillräckliga förutsättningar i form av datakommunikation, stabil IT-arbetsplats och intuitiv informationslagring.** En stabil plattform som fungerar som den ska och är lätt att använda med intuitiva gränssnitt ger störst nytta och nöjdhet hos kunderna. Fokusera på det som driver hög intern nöjdhet.



- **Utbilda kollegorna inom de två ovanstående.** Den största flaskhalsen för en digital plattforms integration ligger hos våra kollegors oförmåga att utnyttja dess fulla kapacitet. Utbildning för att ge alla en högre lägstnivå inom dessa områden är därför att rekommendera.



# Virtual first – vad innebär det och vad blir dess effekter på IT-marknaden?

Att vara virtual first innebär att man föredrar det virtuella framför det fysiska, någonting som kan ha skyndats på i och med att den virtuella arbetsplatsen fått en allt större betydelse i människors vardag. Virtual first har kraftigt accelererat effektiviseringen av kundtillvända aktiviteter, särskilt för de som har kunnat investera även i lågkonjunktur. Konkret har det inneburit förstärkning av digitala processer för kundmöten, försäljning och självbetjäning för såväl medborgare som användare. Att vara virtual first har också resulterat i ett internt ökat och breddat användande av samarbetsplattformar men även en ökad belastning på support till verksamheterna. När processer blir digitala och hela kundresan i första hand är digital, uppstår samtidigt möjligheter att utvinna värdefull information ur våra dataflöden på ett helt annat sätt än tidigare.

## Skapar virtual first mervärde?

Än så länge har virtual first drivits längst inom sektorerna för finans och försäkring där man siktar mot att avskaffa manuella processer i t.ex. kundmötet och är en bit på vägen med högre automationsgrad. Ett annat exempel är våra kontakter med primärvården som i allt högre utsträckning är digitala. När automatiseringsgraden inom en verksamhet ökar är det viktigt att se över det potentiellt förlorade mervärdet med utebliven mänsklig kontakt. Nya dataflöden och en kundresa som kan följas på ett helt annat sätt än tidigare ger samtidigt nya fördelar.



## Hemarbetet driver också virtual first

Vår insiktspartner Radar visar i deras research att över 95 procent av alla IT-organisationer har stöttat införandet av hemarbete för IT-personal, men även för sin egen linjeverksamhet<sup>1</sup>. Även ifall samhället skulle börja gå emot det normala igen har man i undersökningar sett att medarbetarna gärna skulle ha kvar sina kontor hemma<sup>2</sup> och i början av oktober 2020 blev Dropbox det första uppmärksammade företaget att bli virtual first<sup>3</sup>. Hela organisationen drivs alltså online, med undantag för små studios som finns kvar för kreativa möten.

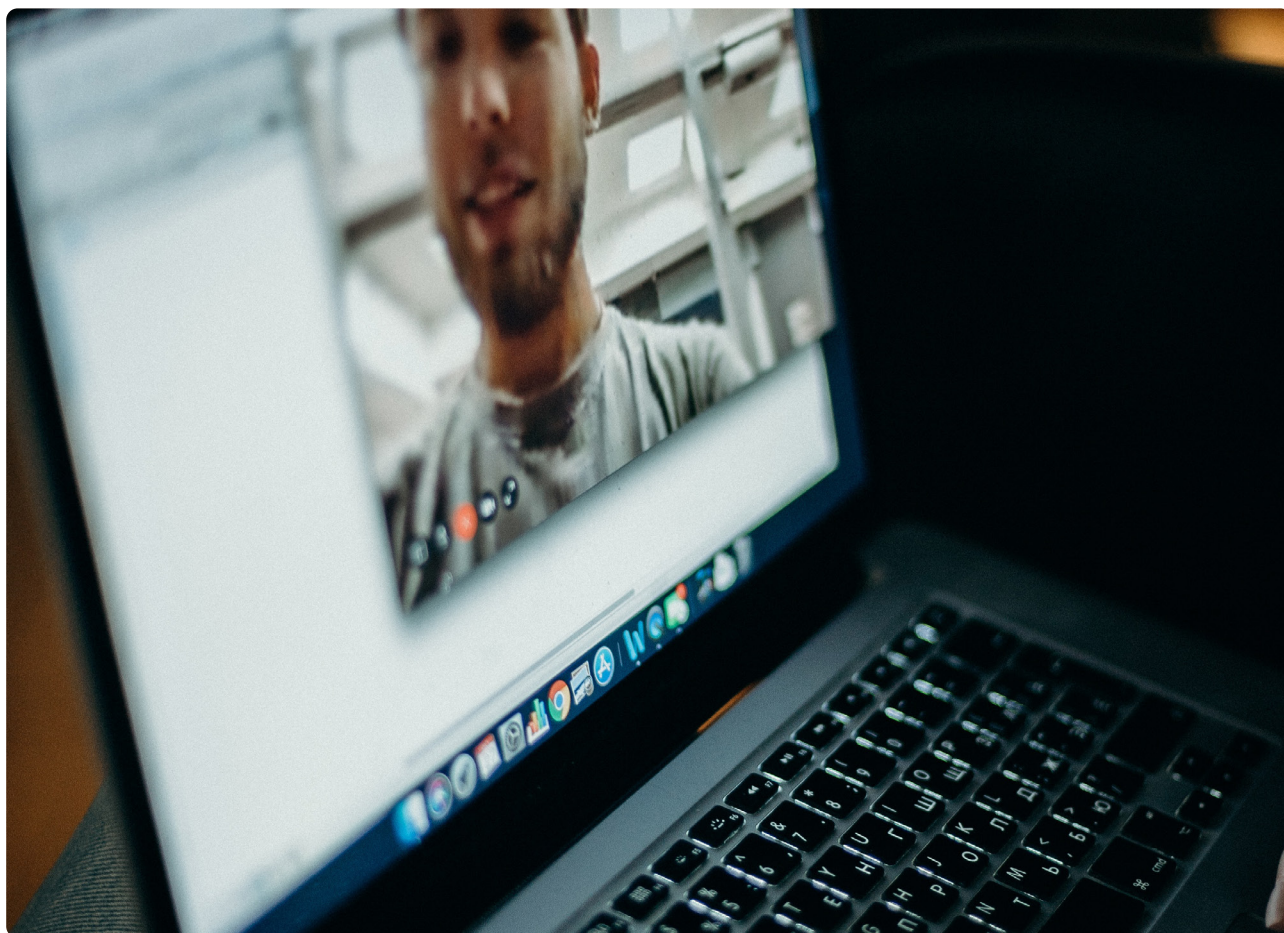
## Hemarbetet ger oväntade fördelar och krav

Att arbeta hemifrån och hantera sina kundkontakter på distans är idag en realitet för många och det för med sig en del fördelar; antalet resor minskas vilket sparar

tid och pengar, du kan se över dyra hyreskostnader för lokaler och kontor, samtidigt som det visat sig att produktiviteten ökar med hela 13 procent<sup>4</sup> när du arbetar hemifrån. Men att vara "virtual first", ställer även nya krav på arbetsgivare och mer resilient IT.

## Virtual first ställer nya krav på resilient IT

Även om produktiviteten ökar och stora kostnader minskar (eller försvinner) när man blir virtual first innebär det större satsningar på IT-arbetsplatsen och smarta säkerhetslösningar. Därför sker det snarare en förflyttning av pengar inom verksamheter som blir virtual first än en absolut kostnadsbesparing. Ökat distansarbete och accelererande digitalisering gör att kravet på resilient IT har ökat markant. Till exempel måste servicedesk kunna hantera enheter och information som i allt större utsträckning rör sig i icke-kontrollerbara miljöer.



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

<sup>2</sup>Dagens Industri, *Efter Coronakrisen: Fler vill jobbar hemifrån*, (16-06-1010)  
<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 distansarbete på oskyddade hemmanätverk ökar även attackytorna för intrång och att företagskänslig information hamnar i fel händer.”

## Besparingskrav förändrar våra möjligheter

I och med att utsikterna för världens arbetsplatser ser annorlunda ut idag än vad de gjorde förra året ser vi att IT-leverantörer fått allt större krav på sig att leverera mer resilient IT. De som lyckats bäst, som vi även kommer att beröra senare, är de leverantörer som har ett stabilt grundsystem. Men eftersom många verksamheter har hamnat i en situation där besparingskrav läggs över alla avdelningar innebär det att organisationer inte nödvändigtvis prioriterar att lägga större resurser på IT när kontoren flyttas hem. Samtidigt som förändrade arbetsrutiner medför att många behöver lägga stor kraft på säkerställandet av att respektive funktion inom en verksamhet har tillgång till rätt information, plattformar och verktyg. Med distansarbete på oskyddade hemmanätverk ökar även attackytorna för intrång och att företagskänslig information hamnar i fel händer.

## Cybersäkerheten påverkas

Trots att distansarbete bidrar med en rad positiva effekter i en organisation kan det även innebära en del risker, inte minst när branschspecifika system ska integrera med tekniken i hemmet. Det blir därför ännu viktigare att säkra digital information och förhindra att den hamnar hos obehöriga individer eller grupper.

Den tyska forskningsgiganten Fraunhoferinstitutet gjorde nyligen en undersökning där man utvärderade 127 slumpmässigt utvalda hemmarouters. Det visade sig att nästan 40 procent saknade uppdateringar, drygt 30 procent körde en nästan 10 år gammal linuxkärna och många hade hårdkodade lösenord vilket alla är kända sårbarheter<sup>5</sup>. Data visar också att 75 procent av alla IOT-malware-attacker kommer från redan infekterade hemmarouters.<sup>6</sup>

## 10 miljarder räcker inte

Idag är det ett välkänt faktum att säkerhetsåtgärder såsom brandväggar och antivirusprodukter inte längre är nog för att skydda känslig information. Svenska organisationer spenderar exempelvis redan mer än 10 miljarder kronor per år på cybersäkerhet<sup>7</sup>, en siffra som förväntas fortsätta stiga i takt med behovet av att säkerställa korrekt tillgång till företagskänslig information och data. För att kunna möta de nya hoten mot cybersäkerhet måste organisationer utveckla strategier som hanterar externa hot i kombination med åtgärder inom teknik. Dessutom krävs det ett ökat fokus på incidentutredningar efter intrång och förberedelser för stadigt ökande ransomware-attacker, cyberbedrägerier, cybersabotage, industrispionage och statligt sponsrade intrång. Vill du fördjupa dig inom cybersäkerhet? Se vårt 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 mänskliga faktorn

Radars har redan fastställt att den största svagheten gällande en organisations cybersäkerhet utgörs av den mänskliga faktorn. Det finns en allmän okunskap kring cybersäkerhet och otillräckliga investeringar i den utanför kontorets väggar. Användarnära och social IT har varit den vanligaste intrångsplatsen för IT-brottslighet och särskilt mail-phishing. Medarbetaren behöver utbildning för att själv kunna detektera var faran kan tänkas finnas, hur den kan identifieras och hur den ska undvikas.

## Ökad resiliens

Organisationers fokus kommer framöver att ligga på att bli mer motståndskraftiga från grunden och därmed vara bättre rustade för framtida utmaningar. Den distribuerade logistiken som möjliggör hemarbete kommer på sikt att möjliggöra samma IT-stöd man normalt sett skulle få på kontoret. Vidare kommer lokala och regionala leverantörer kunna göra uppenbara utmaningar till fördelar ifall de hanteras korrekt; Geopolitisk motvind, trasiga globala försörjningskedjor, cybersäkerhet, efterlevnads kontroll och förtroende är faktorer som blir allt viktigare. Mer om det i nästa stycke.

## Vi väljer lokalt

Köpare återvänder mer och mer till pålitliga lokala aktörer. Nationella aktörer. Den erfarna köparen söker tjänster av högre kvalitet, en minskning av den globala risken i försörjningskedjan och en ärlig och effektiv prissättning. Nästan alla externa faktorer som styr beslut lutar för närvarande mot lokalt och pålitligt. Radar förutspår gynnsamma samarbeten med stabila, pålitliga leverantörer som står för service- och processkvalitet istället för att konkurrera med lågt pris. Lokala resilienta IT-leverantörer har flera fördelar eftersom de inte drabbas av geopolitiska problem, oförutsägbara lockdowns och efterlevnadsoro i samma utsträckning som globala aktörer. Med hjälp av lokala kontor och serverhallar kan vi hålla en hög compliance vad gäller säkerhet, datakontroll och prestanda. Att välja en lokal leverantör som Dustin innebär sannolikt en högre nöjdhet för dig som köpare - under de senaste tre åren har ingen global leverantör nått topp 5 i Radars nordiska undersökning om kundnöjdhet vilket indikerar att lokalt trumfar globalt.<sup>8</sup> Varje organisation är unik men om du inte mår med en grundlig genomlysning av marknadens aktörer så välj säkert, välj lokalt.

<sup>8</sup> Radar Rapport Leverantörskvalitet

# Arbetsplatsen – samarbetsplattformen

Eftersom världen går mot en ny norm med arbetsplatser som blir virtual first, är det viktigt att hitta arbetssätt och verktyg som stödjer och kanske till och med förbättrar den interna nöjdheten, produktiviteten och i slutändan det ekonomiska resultatet. Några av utmaningarna med att vara en virtual first-organisation är att koordinera och organisera medarbetare, likväl som att behålla företagskulturen vid utebliven fysisk interaktion.

Att skapa verktyg där virtuella möten substituerar det fysiska är visserligen omöjligt men dess förmåga att underlätta och integrera informationshantering kan bli avgörande för om man väljer att införa ett modernt samarbetsverktyg eller inte. Införandet är inte bara ett tekniskt beslut utan framförallt ett beslut som grundar sig på vår förmåga att utnyttja dess kapacitet.

## Stabil grund - vägen till lyckade samarbeten

I Radars tidigare studier indikeras att en del IT-leverantörer i allt för stor utsträckning har fokuserat på ny funktionalitet och innovation, snarare än att ta hand om grunden i IT-landskapet. Fokus behöver istället ligga på att samarbetsverktygen fungerar som de ska, är lätta att använda med intuitiva gränssnitt samt att mottagaren och individen är mottaglig för att faktiskt kunna använda och dra nytta av verktygens fulla kapacitet. Vidare är det viktigt att samarbetsverktygen interagerar med organisationens övriga IT-lösningar, annars finns det stor risk att verktyget, vars syfte är att effektivisera den dagliga verksamheten, istället skapar en ineffektiv samarbetsplattform.

## Digitalt slarv och stress

Många organisationer har slarvat med grundförutsättningarna i IT-leveransen som gått ut över stabilitet och man har inte klarat av att kommunicera varför nya verktyg ska användas. Ofta har digitaliseringen blivit ett självändamål och lyfts fram som den enskilt mest viktiga förutsättning för att lyckas i stort, men utan att förklara vilka mål som ska uppnås eller hur detta ska ske. När våra medarbetare inte förstår varför och hur verktyg ska användas ökar den digitala stressen. E-post, gruppchattar, projektverktyg, sociala medier, nyhetsflöden, push-notiser m.m. kallar konstant på vår uppmärksamhet. Man kan aldrig riktigt slappna av, vilket blir stressande och leder till en ohälsosam situation. Utbildning och kommunikation är nyckelfaktorer för verksamheter som är nöjda med sin IT.

## Den interna nöjdheten – en värdemätare

Ur Radars data framträder en bild av att missnöjda verksamheter har försökt sig på att anamma nya verktyg och arbetssätt, men inte haft tillräckliga resurser för att skapa önskad effekt. Det vill säga att man haft de digitala verktygen för ett bättre samarbete både inom och utom den egna organisationen men saknat resurser eller utbildning för att kunna ta dem till sig.

Verksamheter med hög intern IT-nöjdhet har i större utsträckning hanterat grunden i sin IT-leverans. Ett exempel på detta är att de i större utsträckning har lagt grunden genom en modern plattform för effektiv hantering av en IT-arbetsplats och därmed också en förutsättning för införande av samarbetsverktyg.



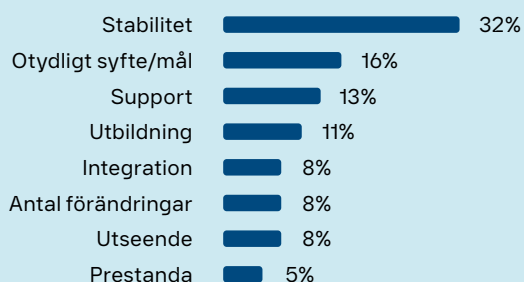




## Bristande stabilitet och oförståelse för användning

Missnöjda verksamheters vanligaste kritik indikerar att man fokuserat för mycket på ny funktionalitet och innovation snarare än att ta hand om grunden, eller helt enkelt förstår hur verktygen ska användas. Som användare förstår man heller inte varför nya verktyg implementeras, vilket kopplar till bristande verksamhetsförståelse hos IT. Det ges heller inte tillräcklig support och utbildning för att använda de nya verktygen.<sup>9</sup>

### Användarens kritik



## Stressade införanden

Till skillnad mot nöjda verksamheter tycks de missnöjda, i sin innovationsiver och digitaliseringshets, kastat sig över samarbetslösningar. Man har försökt att införa verktyg utan vare sig en grundlig planering eller tillräcklig mognad avseende teknik. Microsoft Teams och Slack är bra exempel på produkter som möjliggör mycket av den funktionalitet som nu efterfrågas, dock ses produkten som lösningen på allt utan reflektion kring hur medarbetaren bäst kan ta del av och nyttja funktionaliteten. Det handlar alltså inte om dåliga verktyg utan snarare att om stressade införanden där för mycket av användarnas kunskap har tagits för givet. Nöjdhet skapas genom en kunnig IT-organisation och en engagerad linjeverksamhet.

## Okunskap är vår största fiende

Likt frågan om cybersäkerhet kan en av de största utmaningarna med integration av ny samarbetsplattform kokas ner till våra kollegors okunskap kring denna. För att undvika flaskhalsar och för att plattformen ska ha en lyckad integrering krävs det kunskap kring dess funktioner hos medarbetarna. Utbildning i samband med leveranstillfället är därför att rekommendera, även om plattformens kapacitet kanske inte kommer utnyttjas till fullo den första tiden skulle det flacka ut en brant inlärningskurva.

<sup>9</sup>Radar Research

## Ökade kostnader

Radar har fastställt att hemarbete har inneburit stora investeringar och kostnader utöver det som varit budgeterat. Störst investeringsbehov har uppstått på mjukvarusidan tätt följt av hårdvarusidan. Vidare har även kostnaderna för utökad support och servicedesk samt utbildning av personal ökat. Dessa kostnader är förutsägbara, inte minst när personalen tvingas in i nya arbetssätt och verktyg de tidigare kanske bara nyttjat sporadiskt.

Trots att cirka hälften av organisationer har behövt spendera mer kapital på IT än vad som förväntats är ändå 76 procent nöjda med sin resurssättning och planerar inte att utöka denna, detta kan förklaras med påtvingade men tillfälliga åtstramningar hos företag. 17 procent har uppgett att de kommer att utöka sin nuvarande resurssättning med hela 34 procent för att kunna parera det förändrade läget.<sup>10</sup>

### Krävdes ytterligare investeringar för att anställda ska kunna arbeta hemifrån



### Skapa dina egna grundförutsättningar för en samarbetsplattform

Det är som tidigare känt att IT-organisationen behöver klara av sitt "driftsuppdrag" innan man kan bygga vidare på sin IT. Grundförutsättningar som skall vara avklarade innan införande av samarbetsverktyg kan ske är följande:

- 1 Stabil datakommunikation (nätverk, wifi, m.m).
- 2 IT-arbetsplatsen måste vara stabil, tillförlitlig och upplevas modern.
- 3 Informationsplattformar ("dokument") måste upplevas som snabba och tillgängliga.

Om inte ovanstående är löst kommer införandet präglas av ett generellt missnöje. Upplevelsen blir då att verktygen inte fungerar i vardagen varpå vi kommer uppleva digital stress, vilket i sin tur kommer att belasta vår servicedesk. I förlängningen belastas även andra delar av IT-organisationen. Vidare måste införandet av samarbetsverktyg innefatta:

- 1 Syfte och mål som kommuniceras med uttalade tänkta vinster i form av effektivitet för såväl organisationen som för individen.
- 2 Utbildning på användarens villkor, det vill säga genomför behovsanpassade utbildningar och undvik generella.
- 3 En genomtänkt struktur. Det minskar missförstånd och man undviker att det byggs upp parallella "informationssystem".

<sup>10</sup> Radar Research



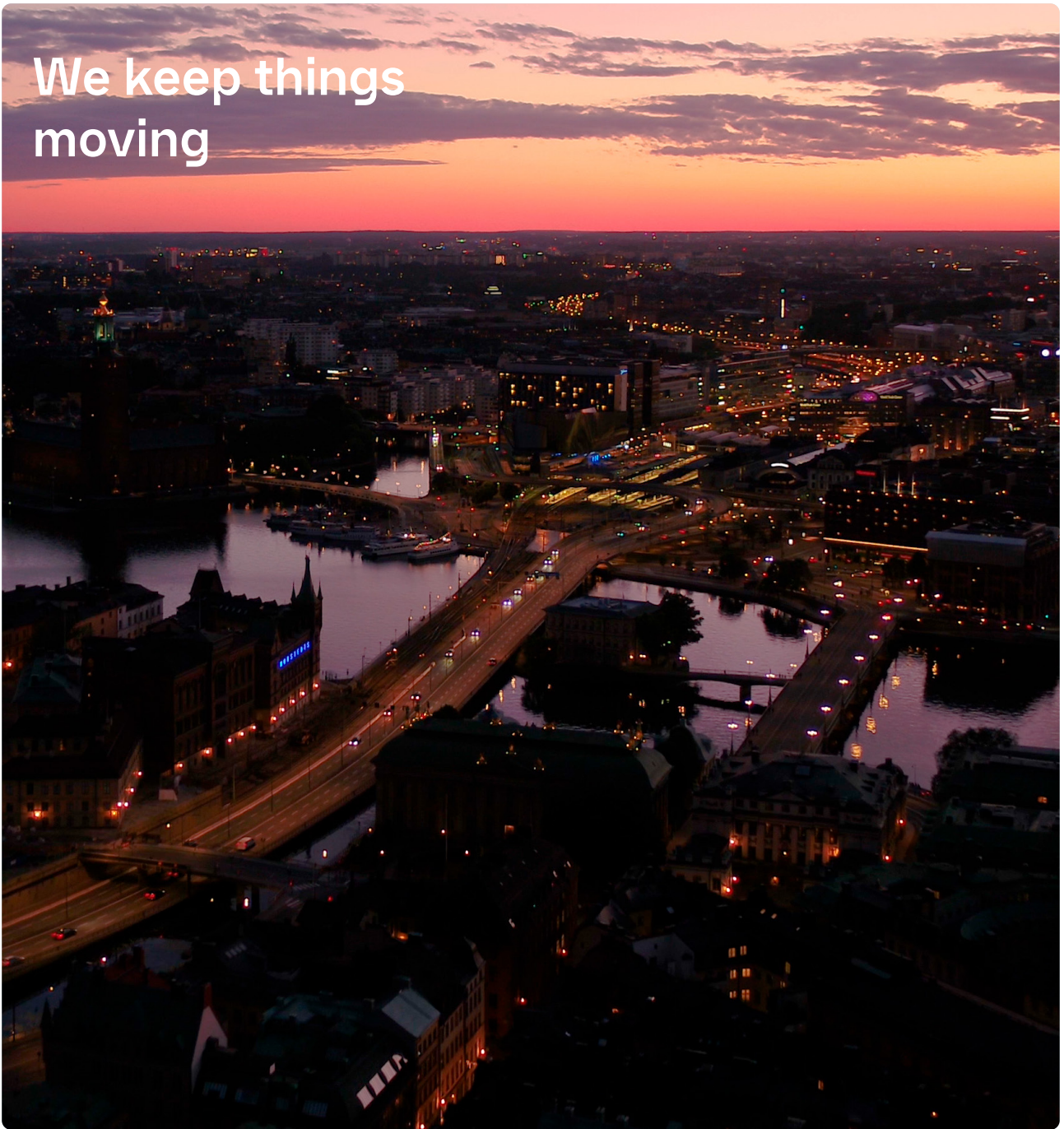
## Om rapporten

Rapporten är framtagen av Radar på uppdrag av Dustin. Radar har oberoende utfört analys inom givna områden genom objektiva metoder. Det innebär att all datainsamling och eventuella intervjuer har genomförts av Radar under eget namn inom ramen för normal insamling. Ingen särskilda data har samlats in unikt för denna rapport, vilket undviker partiskhet i det statistiska underlaget. Radar är självständigt ansvariga för innehåll och slutsatser i denna rapport.

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

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

We keep things  
moving



Dustin är en ledande onlinebaserad IT-partner med verksamhet i Norden och Nederländerna. Vi ser till att våra kunder ligger i framkant genom att förse dem med rätt IT-lösning, vid rätt tidpunkt och till rätt pris.

Vi erbjuder cirka 255 000 produkter med tillhörande tjänster till företag, offentlig sektor och privatpersoner.

Omsättningen verksamhetsåret 2019/20 uppgick till cirka 13,2 miljarder SEK och drygt 90 procent av intäkterna kom från företagsmarknaden.

Dustin Group har mer än 1 800 medarbetare och är sedan 2015 börsnoterat på Nasdaq Stockholm med huvudkontor i Nacka Strand strax utanför centrala Stockholm.