



CapaSystems

...because time matters



FÅ SKYGGE-IT UD I LYSET

Skygge-IT er kommet for at blive og kan endda være en særdeles nyttig strømpil i bestræbelserne på at stille de optimale værktøjer til rådighed for alle forretningsenheder.

www.capasystems.dk

FÅ OVERBLIK OG KVALIFICÉR DIALOGEN OM SKYGGE-IT

Det giver udfordringer, når medarbejdere og forretningsdivisioner køber teknologi og IT-services uden om IT-afdelingen. Man mister let overblik over økonomi, aftaler og placering af centrale informationer – og placeres ansvaret for support ikke hensigtsmæssigt fra dag ét, kan man let opleve såvel driftsforstyrrelser som interne gnidninger, når IT-afdelingen tvinges til at tage ansvar for systemer, afdelingen ikke har andel i.



Skygge-IT er kommet for at blive og kan endda være en særdeles nyttig strømpil i bestræbelserne på at stille de optimale værktøjer til rådighed for alle forretningsenheder.

Med de rette værktøjer får IT-afdelingen let indsigt i fænomenets omfang – til gavn for drift, produktivitet, samarbejde, økonomi og forretning.

***"hvis noget kan gå galt,
vil det gå galt"***

Murphys lov om, at "hvis noget kan gå galt, vil det gå galt", er som bekendt en af IT-miljøets læresætninger. Endda i en grad, at det i høj grad kan være årsagen til IT-afdelingens traditionelle ønske om at trimme, ensrette og kontrollere hardware, infrastruktur og applikationsportefølje for at minimere fejlkilder og sikre stabilitet.

Kontrollen og ensretningen står imidlertid for fald; virksomhedens

forretningsdivisioner og medarbejdere anvender i stigende grad IT-værktøjer og services uden IT-afdelingens medvirken.

Ifølge analysehuset Gartner lå mere end 28 procent af en gennemsnitlig virksomheds IT-budget i 2015 uden for IT-afdelingens kontrol. Det ville have været utænkeligt for blot få år siden, men den eksplosive stigning i antallet af cloudservices er mere end noget andet katalysator for, at "Skygge-IT" – som fænomenet kaldes – er på hastig fremmarch. Således forventer Gartner, at når vi når til 2026 vil 45% af alle virksomheders IT-budgetter blive brugt på cloudløsninger.

Men selv om stort set alle CIOs erkender, at medarbejdere og afdelinger bruger apps og tjenester, som ikke er handlet af med IT-afdelingen, så kommer omfanget bag på de fleste.

Midt i 2015 afsluttede Cisco en to et halvt år lang indsamling af brugerdata fra en lang række koncerner i USA, Europa, Canada og Australien, og resultatet var opsigtsvækkende. For hvor en gennemsnitlig koncern-CIO gættede på, at man anvendte godt 50 cloudtjenester, var tallet i realiteten 730. Og dette tal er kun accelereret over de sidst år – ikke mindst på grund af Covid-19, da virksomheder har reageret på en helt ny forretnings- og socialdynamik

Tendensen er ens på tværs af brancher og geografi, hvilket tyder på, at Skygge-IT ikke blot er kommet for at blive – men også at omfanget stiger hastigt. Dette whitepaper skitserer fordele og ulemper ved Skygge-IT og giver bud på, hvordan man som CIO bedst håndterer situationen, så det gavner forretningen, medarbejderne og i sidste ende IT-afdelingen.

Risiko for datatab, informationssiloer og dyre aftaler

Skygge-IT defineres bedst som tjenester og software eller – i mere begrænset omfang – hardware, der købes uden om IT-afdelingen. Det dækker over en lang række forskellige scenarier. For eksempel medarbejderen, der gemmer regnskabsdata på sin private Dropbox eller iCloud for lettere at kunne arbejde hjemmefra til marketingafdelingen, der tegner abonnement på et cloudbaseret CRM-system.

Mange IT-chefer er i sagens natur skeptiske over for Skygge-IT. Og ser man bort fra selviske årsager som f.eks. tab af indflydelse og anseelse, så er der også grunde til at være på vagt:

- **Mangel på overblik:** Når der gemmes data på et stort antal tjenester, mister virksomheden reelt overblikket over, hvilke data der gemmes og hvor
- **Tab af datasikkerhed:** Hvem har adgang til data? Foregår overførslen af følsom information via sikre forbindelser eller ej?
- **Informationssiloer og dobbelt arbejde:** Manglende sammenhæng med øvrig infrastruktur øger risikoen for produktivitetstab, administrativt tidsspilde og isolering af data, der med fordel kunne deles på tværs af organisationen
- **Suboptimering og dårlige kontrakter:** En stor del af IT-afdelingens arbejde og kompetence er at sikre, at aftaler og prisstrukturer er skruet hensigtsmæssigt sammen, og at virksomheden kan komme ud af aftalen igen – samt tage data med sig. Uden denne disciplin øges risikoen for økonomiske tab samt for at miste kritiske informationer
- **Manglende kapacitet:** Store og uventede datamængder kan belaste netværket i en grad, så det forringer drift og funktion af andre tjenester
- **Reaktiv support og integration:** IT-afdelingen kommer til at supportere og – måske på sigt – integrere services og software, som er kommet ind "ad bagvejen". Det giver et ekstra træk på ressourcer og økonomi, der ikke kan kalkuleres med på forhånd i budgettet.

Skygge-IT får arbejdet gjort

Set fra IT-afdelingens side af bordet får man let den opfattelse, at Skygge-IT er til ensidig ulempe for virksomheden. Men det er langt fra hele sandheden. Ofte betragter den resterende organisation nemlig de stadig mere avancerede cloudydelser, der kommer på markedet, som en kærkommen lejlighed til at få medindflydelse på beslutninger om indkøb af værktøjer – og til at løse opgaver hurtigere og mere effektivt.

IT-afdelingen opfatter gerne budgetdisciplin, respekt for standarder, forudgående analyse, juridiske afgrænsninger og om-tanke som helt uomgængelige elementer af enhver indkøbs-proces. Andre i organisationen ser denne fremgangsmåde som udtryk for unødvendig fodslæben, en lidt for stor glæde ved at sige nej – og en undskyldning for at aflive ethvert forslag med henvisning til netop tekniske, systemmæssige- eller budgetrelaterede begrænsninger.

Så når marketing på egen hånd beslutter at abonnere på en cloud baseret CRM-system – for at blive ved eksemplet ovenfor – kan

det være udtryk for, at man hurtigst muligt vil imødekomme et forretningsmæssigt behov, samt at man hverken har tid eller lyst til at tage et slagsmål med IT-afdelingen først.

Og når forskningsafdelingen har brug for at få analyseret en stor mængde data, springer divisionschefen – måske klog af tidligere erfaringer – et par led over og autoriserer på egen hånd leje af analysekapacitet hos en cloudtjeneste. På den måde bliver opgaven løst hurtigere og mere agilt, end hvis afdelingen fulgte den vedtagne procedure og spurgte IT-afdelingen om lov, ventede på svar (og måske fik afslag).

Dertil kommer, at yngre medarbejdere fra den såkaldt "digitale generation" er vant til at bruge de værktøjer, der nu engang er til rådighed på markedet og ikke lader sig begrænse af en restriktiv IT-politik. Stiller IT-afdelingen ikke de tjenester til rådighed, der gør det muligt at løse opgaver mest effektivt, så tager man sagen i egen hånd og beder nærmeste chef om lov til at købe dem selv.

Kontrollen og ensretningen står for fald; virksomhedens forretningsdivisioner og medarbejdere anvender i stigende grad IT-værktøjer og services uden IT-afdelingens medvirken

Høst fordelene ved Skygge-IT

Så om end man fra IT-afdelingens side ser en række ulemper ved Skygge-IT, så fremmer den selvstændige tilgang til digitale værktøjer faktisk innovation, produktivitet og anvendelse af nyeste teknologi på tværs af virksomheden – hvilket udgør en enorm potentiel gevinst.

Der er således ikke meget "skygge" over Skygge-IT eller – for den sags skyld – noget forgjort ved, at forretningsenheder og ledende medarbejdere investerer i IT-services på egen hånd. Alligevel gør virksomheden klogt i at tage en intern dialog og træffe en række principbeslutninger om, hvordan man håndterer fænomenet. Der er kort sagt god grund til at få omfanget frem i lyset og til at sende et signal om, at IT-afdelingen gerne bistår, selv om man ikke har afstemt indkøbet på forhånd.

Men samtidig er det nødvendigt at etablere en fælles forståelse på tværs af organisationen om, at IT-afdelingen skal tages med på råd, hvis der er forventning om, at de decentralt indkøbte services skal kunne integrere til virksomhedens øvrige infrastruktur. Samt at følsomme og personhenførbare informationer skal sikres i overensstemmelse med virksomhedens IT-politik. For i praksis er det hverken muligt eller ønskværdigt at bremse udviklingen med stadig mere Skygge-IT; dertil er udbuddet af services og de potentielle gevinster for store.

For at høste fordelene ved Skygge-IT eller "decentrale IT-investeringer", om man vil, kræver det blandt andet, at:



Skygge-IT giver IT-afdelingen enestående indsigt i forretningsbehov

Når forretningsenheder beslutter at købe nye værktøjer, udspringer det af helt konkrete forretningsbehov for eksempelvis at analysere, tilgå, overskue eller formidle informationer mere effektivt.

Hvis IT-afdelingen får overblik over alle de værktøjer og services, der i dag er i virksomheden, giver det ikke blot mulighed for at tage debatten om, hvordan de mest hensigtsmæssigt anvendes

og supporteres. IT-afdelingen får samtidig et helt unikt indblik i præcis de forretningsbehov, de enkelte forretningsenheder har, så det bliver lettere fremover at tilbyde services, værktøjer og ydelser, der bedst modsvarer disse behov.

Udfordringen er at etablere den transparens, der gør det muligt at overskue anvendelsen af decentralt indkøbte værktøjer og services. Men det er der en enkel løsning på



Brugerorienterede værktøjer giver indsigt i bredden og i detaljen

Den nemmeste måde at opnå fuld gennemsigtighed i omfanget og karakteren af Skygge-IT i organisationen er med en end-user performance monitoringsløsning såsom CapaSystems' PerformanceGuard.

Løsninger af denne karakter anvendes oftest til at sikre, at services kører, som de skal, da de tager udgangspunkt i at monitorere anvendelses- og stabilitetsmønstre helt ude ved den enkelte bruger.

Men netop dette kendetegn gør dem også særdeles velegnede til at give IT-afdelingen overblik over de applikationer, web- og cloudservices, der anvendes på tværs af virksomheden – og at overskue den faktiske anvendelse af hvert enkelt produkt.

Med PerformanceGuard kan man for eksempel:

- monitorere performance, netværks-, applikations- og brugeradfærd på tværs af hele infrastrukturen – såvel internt som eksternt. Herunder løbende at måle den enkelte computers belastning på netværket, hvilket er særdeles nyttigt ved samtidig drift af adskillige hundrede cloudtjenester på tværs af en stor organisation, hvor der i dimensionering af netværket oprindeligt kun var taget hensyn til IT-services administreret af IT-afdelingen
- handle proaktivt ved blandt andet at registrere potentielle problemer med for eksempel opetid eller performance, før det bliver et problem. Det letter proaktiv eller reaktiv fejlsøgning, når kolleger f.eks. henvender sig med spørgsmål om, hvorfor en given cloudservice ikke performer som ventet

- stille eksakte, systemtekniske data fra hele infrastrukturen til rådighed, som gør det markant nemmere for IT-afdelingen at identificere den grundlæggende årsag til eventuelle problemer. Herunder at gennemskue datastrømme og finde eventuelle flaskehalse
- identificere præcis, hvor på internettet en given IT-service behandler og gemmer virksomhedens data
- hurtigt finde informationer til enkelte afdelinger om, hvorvidt bestemte IT-services lever op til SLA eller ej.

Man får kort sagt alle de data og detailinformationer, der gør det muligt at identificere og supportere en meget stor del af de anvendte tjenester i virksomheden.



Bring decentrale IT-investeringer ud i lyset

Decentrale IT-investeringer bliver stadig mere populære i organisationer af enhver slags, hvilket IT-afdelingen er nødt til at erkende. Men man bør gå ind i denne virkelighed med åbne øjne og med den erkendelse, at det medfører både udfordringer og store gevinster og muligheder for virksomheden. Opgaven er at skaffe sig indsigt, støtte udviklingen, rådgive og hjælpe med at begrænse de skadevirkninger, der kan opstå, når kolleger uden særlige IT-kundskaber tager teknologien i egen hånd.

Det kan man for eksempel gøre ved, at:

- lægge op til åben dialog om Skygge-IT – og erkende, at magten over IT-budgettet ikke ligger eksklusivt hos IT-afdelingen
- opnå indsigt i, hvilke IT-services, der anvendes i virksomheden – og om hvor data behandles og lagres. Al dialog baseres på sikker, kvalificeret viden
- stille viden til rådighed om, hvordan man bedst og mest hensigtsmæssigt investerer i IT-services, forhandler priser og vilkår etc. og stiller krav om opbevaring og eventuel senere migrering af data m.v.
- opfordre til samarbejde på tværs af organisationen for at opnå bedre forhandlingspositioner, genanvende teknologi og know-how – samt for at undgå dannelse af informationssiloer
- anvende Privileged Access Management, der sikrer, at brugerne ikke utilsigtet laver ændringer, som kan få alvorlige sikkerhedsmæssige konsekvenser – ligesom det er muligt at få overblikket over alt software, der bliver installeret i virksomheden af medarbejderne selv

- anvende end-user performance monitoringsteknologi for lettere at blive i stand til at monitorere og supportere løsninger, uanset om IT-afdelingen selv har været omfattet af indkøbsproces eller ej
- stille rimelige krav, som f.eks. at man kun kan forvente integration mellem services og virksomhedens kerneinfrastruktur, hvis IT-afdelingen har sagt god for det på forhånd – eller der f.eks. efterfølgende stilles ressourcer til rådighed for at gennemføre et integrationsprojekt.

Kort sagt: Identificér alle potentielle fordele, minimér de potentielle ulemper og skaf sikker viden, der gør det muligt at komme videre til gavn for virksomheden. Hos CapaSystems ved vi, at PerformanceGuard giver det nødvendige overblik, når det drejer sig om at få Skygge-IT ud i lyset. Lige som CapaOne AdminOnDemand sikrer, at IT-afdelingen via Privileged Access Management ved besked om alt software, der bliver installeret i virksomheden af medarbejderne selv.





CapaSystems er en dansk software- og konsulentvirksomhed, der siden 1996 har været dedikeret til at skabe softwareløsninger, som giver bedre overblik, lavere omkostninger, højere slutbrugertilfredshed samt større fleksibilitet for vores kunder. Det gør CapaSystems ved at levere ekspertise og 'smart technology', som kan udnytte potentialet i vores kunders IT-systemer. Hos CapaSystems er du sikret en løsning, der tilgodeser dine behov.

CapaSystems står bag udviklingen af de to on-premise softwareløsninger **CapaInstaller** og **PerformanceGuard** samt cloudløsningen **CapaOne**, der understøtter alle deployment tools. Der udvikles konstant nye produkter til CapaOne bl.a. **AdminOnDemand** (Privileged Access Management), **Drivers** (automatisk opdatering af drivere), **Reliability** (muligheden for at få det fulde overblik og finde løsningen på virksomhedens IT-udfordringer) samt **Updater** (strømlinet opdatering af 3. parts programmer). CapaSystems beskæftiger i dag +30 medarbejdere, der er placeret i Taastrup og Skanderborg. CapaSystems' løsninger anvendes i en lang række danske og internationale virksomheder – over 25% af danske kommuner har valgt at lade CapaSystems software.

Book et møde

Vil du vide mere så ring til os og book en præsentation af vores produkter, der kan spare dig og virksomheden vital tid!

CapaSystems A/S
Roskildevej 342C
DK-2630 Taastrup
Tel. (+45) 70 10 70 55
www.capasystems.dk