



**CREATIVE
THINKING**



DATA

FÅ SKYGGE-IT
UD I LYSET

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.

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.

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. Det viste sig tillige, at antallet steg nærmest eksponentielt over tid, så gennemsnittet meget

vel kunne nå 1.000 anvendte cloudtjenester ved indgangen til 2016.

Tendensen var 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 white paper 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 sikrede 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.

SKYGG-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 kærtkommen 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 omtanke som helt uomgængelige elementer af enhver indkøbsproces. 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 et 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 cloud tjene- ste. 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.

“

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

”

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:

- IT-afdelingen i praksis bliver i stand til at løfte den supportmæssige opgave
- man træffer en ledelsesmæssig beslutning om, hvordan andre dele af forretningen drager nytte af investeringerne, hvor det er relevant

- netværk og infrastruktur skaleres, så det bliver muligt at håndtere den ekstra belastning
- virksomheden har indsigt i, hvordan følsomme data behandles og opbevares.

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 hver enkelt produkt.

Med PerformanceGuard kan man for eksempel:

- monitorere performance, netværks-, applikations- og brugeradfærd på tværs af hele infrastrukturen – såvel internt som eksternt. Herunder at måle netværkets nuværende belastningsgrad set fra en end-user, 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.

CAPASYSTEMS

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 softwareløsninger CapaInstaller og PerformanceGuard og beskæftiger i dag 60 medarbejdere, der er placeret i Taastrup og Skanderborg. CapaSystems' løsninger anvendes i en lang række danske og internationale virksomheder.



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!

Webinar

Du kan også deltage på et af vores månedlige Demo Webinars, der på 30 minutter giver dig en overordnet introduktion til vores produkter.

Der er **introduktion til CapaInstaller** hver måned. Se hvornår på: www.capasystems.com/?menu=rlc

Introduktion til PerformanceGuard foregår hver den sidste mandag i måneden kl. 11.00-11.30.

COMPUTERWORLD
hvis du vil noget med it

Research og journalistisk bearbejdning af Computerworld



CapaSystems
...because time matters

CapaSystems A/S
Roskildevej 342C • DK-2630 Taastrup
Godthåbsvej 33 • DK-8660 Skanderborg
Tel. (+45) 70 10 70 55
www.capasystems.com