



# En arbetsplats i förändring

Samarbetspartner:



Med moderna verktyg kan vi skapa en samarbetsvänlig och säker arbetsplats. Frihet och säkerhet kan gå hand i hand samtidigt som inte IT-avdelningen drunknar i arbete. Det är fullt möjligt för en IT-chef att stödja en distribuerad arbetsstyrka som jobbar på olika platser, från olika enheter och i olika processer.

Rapporten ämnar beskriva och ta upp omställningen inom IT-arbetsplatsen, hur den har förändrats och vilka möjligheter som ges när såväl data som traditionell klient nu knyts allt närmare till molnet.

**Vi ser inte detta som en utmaning, utan snarare som en möjlighet.**

# Innehåll

<b>Arbetsplatsen - Inte längre en plats</b>	<b>4</b>
Säkerhet	5
Drift och support	5
Samarbetsverktyg och kultur	6
<b>Klienten</b>	<b>7</b>
Operativsystem – genomslag/andel	7
Kostnadseffektivare enheter och hantering	8
Inbyggd säkerhet, alternativ till Microsoft Windows	9
Arbetsplatsen och molntjänster	10
<b>IT-Chefens utmaning</b>	<b>11</b>
<b>Användarnas röst</b>	<b>13</b>
När det är aktuellt med ett molnbaserat alternativ	14

## Om rapporten

Denna rapport är producerad av Radar på uppdrag av Advania andra halvåret 2021. Data och faktauppgifter i denna rapport är, i de fall inget annat särskilt anges, inhämtade genom kvantitativa och kvalitativa undersökningar i Radars namn och sprungna ur analyser av det nordiska IT-ekosystemet som Radar löpande genomför, eller alternativt hämtade från andra rapporter utgivna av Radar. Övrig datainsamling och informationsinhämtning görs från öppna källor och refereras uttryckligen i rapporten.

Radar ansvarar självständigt för allt innehåll och alla slutsatser i denna rapport. Radar arbetar strikt oberoende utan intressentkonflikter mot kunder eller leverantörer. Radars inhämtning av data och andra faktauppgifter sker under en sträng konfidentialitetsprincip och Radar lämnar aldrig ut information om enskilda verksamheter som inhämtats via kvantitativa eller kvalitativa undersökningar. Eventuella uppgifter i denna rapport som kan knytas till en enskild verksamhet, vare sig det är en IT-köpande verksamhet eller en IT-leverantör, är inte sprungna ur Radars research och inte av sådan art att de kan anses vara konfidentiella. För mer information om använt dataunderlag, metodik, innehåll och slutsatser i denna rapport, vänligen kontakta ansvarig rådgivare eller analytiker. För mer information om Radars oberoende, dataintegritet eller konfidentialitet, vänligen kontakta Hans Werner, CEO.

## Författare

Mathias Isberg

mathias.isberg@radareco.com

Petter Wallin

petter.wallin@radareco.com

Richard Werner

richard.werner@radareco.com

radar. ECOSYSTEM  
SPECIALISTS



## Arbetsplatsen - Inte längre en plats

Pandemin innebar att IT-arbetsplatsen gick från att vara en mogen och standardiserad del i en företagsskyddad miljö med verktyg som i mycket utgick från fysiskt samarbete till att nu behöva anpassas. Även om vi redan innan pandemin hade möjlighet att ta med oss stora delar av kontoret "i fickan" behövde vi som organisation och medarbetare anpassa oss till mer digitala arbetssituationer. Man upplevde nu helt plötsligt problem med både prestanda och att verktygen var anpassade efter en annan tid. Den spontana kommunikationen som finns på ett fysiskt kontor har ännu inte uppnåtts med ny teknik för att utveckla en ny arbetskultur. Vi ser analoga kompletteringar av vår nya digitala samvaro i form av "digital fika" och "walk and talk" som en direkt konsekvens.

Situationsanpassat distansarbete, vilket var den vanligaste formen innan pandemin, innebar en IT-arbetsplats som primärt var anpassad för kontoret men med möjligheten att förlängas till hemmet eller annan plats. De som hade anammat denna strategi hamnade i en situation där man tvingades till att ta större risker avseende sin IT-säkerhet men också ge användarna en försämrad upplevelse. Inom IT upplevde vi att IT-säkerheten försämrats, främst på grund av ett ökat antal enheter och att den mobila arbetsplatsen verkar i miljöer helt utanför vår kontroll. Det är främst inom tre områden som problemställningen har kretsat kring samt accelerats av pandemin:

- Säkerhet och skydd
- Drift och support
- Samarbete och kultur

Det är inte helt orimligt att anta att det borde gå att ha en IT-arbetsplats som klarar av både kontoret och hemmet men som också uppfyller IT-säkerhetskrav utan att göra avkall på användarupplevelsen. Klienten är under stor förändring och det dyker upp seriösa alternativ anpassade för molntjänster, hög IT-säkerhet som standard, nedlöst och med ändamålsenlig kapacitet. Rapporten kommer redogöra för denna förändring och alternativ, med start i problemställningens tre områden.



## Säkerhet

Pandemin och det påtvingade hemarbetet har resulterat i fler säkerhetsincidenter samtidigt som tiden för åtgärd ökat och att attackerna mot enheterna har fördubblats.<sup>1</sup> Ett problem som grundar sig i att organisationer inte var redo att låta sina anställda arbeta på distans med enheter som hålls utanför det egna nätverket och dess skyddsmekanismer.

Smarta och utökade skyddslösningar för enheterna ger ett bättre skydd och driver kostnader. Klassisk teknik för säkra anslutningar till företagsnätverket har begränsningar inom skalbarhet och säkerhet. Alternativ finns idag som baseras på att både enhet och användare identifieras och som har end-to-end kryptering med endast tillgång till tilldelade resurser, ett teknikområde som förväntas växa under de närmaste åren.<sup>2</sup> Villkorstyrda åtkomster är idag standard hos bl.a. moderna molnleverantörer och här har man möjlighet att på ett säkert sätt verifiera enheter som ansluts direkt från internet. Samtidigt kan då flaskhalsarna som uppstår i den traditionella VPN-uppkoppling mot företaget undvikas.

Alternativ till fysiska enheter har funnits länge i form av virtuella desktops. De har stora fördelar avseende cybersäkerhet genom att data lagras lokalt och är centralt hanterad. All data stannar kvar inom tjänsten. Ytterligare fördelar är att den är oberoende av medarbetarens enhet och att sessionshanteringen sker i molnet, vilket gör att man kan skifta enheter eller plats utan att behöva återuppta inloggningar till applikationer och data.

## Drift och support

Enhetshanteringslösningar installerade inom företagsnätverket är beroende av att enheterna på ett eller annat sätt är anslutna till nätverket. En enhet som har problem med uppkopplingen till företaget blir en säkerhetsrisk då den på sikt kommer att sakna kritiska uppdateringar samt ha en minskad produktivitet i form av långa supportärenden. Den traditionella hanteringen av enheter har tvingat oss att se över verktyg för enhetshantering och investera i nya moderna molnbaserade lösningar som enklare kan hantera, övervaka och styra samtliga enheterna utanför företagsnätverket. Supportfunktionen på arbetsplatsen har utvecklats i samma riktning som den vi ser i handeln: mer och mer är det en kontaktfri support och virtual-first med en allt större andel självbetjäning. Med en bättre kontroll över enheterna har tiden och därmed också kostnaderna för IT-support minskats och IT-organisationen har en bättre inblick i enheternas hälsa. Det ger också bättre möjligheter att felsöka och förhindra problem redan innan de rapporteras som en incident.

<sup>1</sup> Cybersecurity in the remote work era 2020, Ponemon Institute

<sup>2</sup> Svensk Cybersäkerhet 2021, Radar



## Samarbetsverktyg och kultur

Oavsett fysisk plats behöver arbetsplatsen fortsätta vara produktiv och innovativ för att företaget ska förbli konkurrenskraftigt. Den nya virtuella arbetsplatsen har lett till förändrade arbets sätt. En viktig framgångsfaktor är att den underlättar samarbete för samtliga medarbetare inom företaget.

Fysiska möten har ersatts med videomöten där vi kan integrera alltmer i mötet med tex digitala whiteboards, handuppräckning, digitala assistenter och skärmdelning. Men även kontorens fysiska mötesrum behöver anpassas mer för digitalt arbete. De ledande samarbetsplattformarna har under de senaste åren tryckt ut ny funktionalitet som underlättar samarbete över distans och digitalt. Tjänsterna integreras och mer arbete kan utföras mer effektivt från ett gemensamt gränssnitt.

**Användandet av molntjänster för samarbetsplattformar har mer än fördubblats under 2020 för de ledande leverantörerna och intäkterna för tjänsterna spås öka årligen med ungefär 15%<sup>3</sup>.**

Information blir alltmer tillgänglig, förenklade metoder och lösningar medför att data enkelt delas internt såväl som externt. Data placeras även på en plats eller integreras med mikrotjänster och analyseras samt blir nåbar för samtliga inom organisationen, oavsett klientplattform och fysisk plats. Detta ligger helt i linje med vad redan 2017 förutspåddes av Radar i en rapport om IT-arbetsplatsen.<sup>4</sup> I takt med att IT blir viktigare ställs det andra krav än tidigare.

Vår digitala basinfrastruktur spelar en fundamental roll i såväl vår egen verksamhet, i vårt samhälle som i en alltmer digital ekonomi. IT-arbetsplatsen är det primära verktyget vi har för att interagera med våra verksamhetsprocesser och centrala system. Därför är det också så oerhört viktigt att vi från IT klarar av att leverera rätt möjliggörande funktionalitet på IT-arbetsplatsen till rätt kostnad och utan att göra avkall på säkerheten.

<sup>3</sup> <https://www.statista.com/statistics/497864/cloud-business-email-market/>

<sup>4</sup> Radar Workplace Maturity - 2017

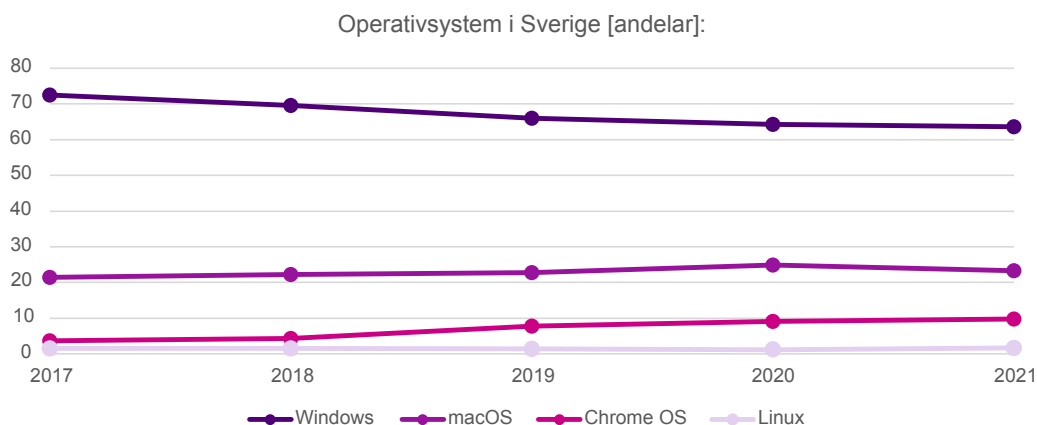
## Klienten

Teknikutvecklingen, och kostnaden, har förändrat vilka typer av enheter som finns tillgängliga för den vanliga IT-arbetsplatsen. Från att tidigare ha utgått från en stationär dator har de flesta medarbetarna idag tillgång till en bärbar dator tillsammans med en smart telefon. Ett skifte som slutfördes under pandemin. Utöver att bärbara enheter erbjuder mycket mer kapacitet än tidigare så löper även ett parallellt spår med fler säkerhetsfunktioner och -mekanismer (dedikerade skyddschip, biometri, etc.). Dock kan man ännu inte på IT-arbetsplatsen se ett större genomslag av helt nya tekniker som röststyrning, gester, augmented reality, eller virtual reality.

Mobiltelefon används alltmer inom arbetsplatsen men också dessa är begränsade avseende inmatning (tangentbord) vilket gör mobiltelefonen till en sekundär enhet som främst används för digital kommunikation såsom chatt och möten samt enklare arbetsuppgifter. IT-arbetsplatsens hårdvara är idag i stort sett lika oavsett vilket företag eller organisation man tillhör.

## Operativsystem – genomslag/andel

Microsofts totala dominans på operativsystem är sjunkande, diagrammet nedan visar förhållandet mellan operativsystem som registrerats på en mängd olika webbplatser.<sup>5</sup> Microsoft Windows är fortfarande ledande men Chrome OS har högst tillväxt och förklaras med en ökad användning inom utbildningssektorn men också inom företaget som ett komplement till den primära enheten för mobilt arbete.

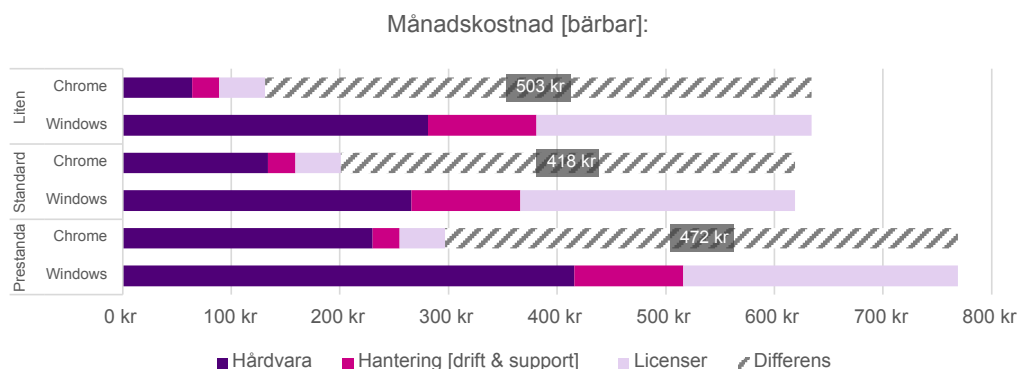


Till synes har de olika plattformarna olika bakgrunder och det märks också vilken typ av historik de behöver hantera. Verktyg för hantering ("managing") och IT-stöd genom molnbaserade lösningar ("cloud first") innebär generellt enklare krav på slutanvändarens enhet, vilket resulterar i en lägre kostnad för enheten. Radar har jämfört kostnaden för enheter baserade på Google Chrome OS med enheter med Microsoft Windows - den nya uppstickaren mot den traditionella dominanten.

<sup>5</sup> <https://gs.statcounter.com/os-market-share/desktop/sweden/#monthly-201701-202109>

## Kostnadseffektivare enheter och hantering

I kostnaden ingår hårdvara, operativsystem, enhetshandling samt drift och konfigurering av operativsystem. Jämförelsen mellan de två helt skilda enhetstyperna visade att en enhet med Chrome OS är i genomsnitt drygt 450 kr billigare per månad än en motsvarande enhet baserad på Microsoft Windows.



Kostnaden för hårdvara är den enskilt största skillnaden men därefter kommer licenser och hantering/drift av enheten där den lägre kostnaden till stor del beror på att Chrome OS erbjuder enkel hantering av enheter samt minimalt med inställningar av operativsystem. Zero-touch vid utrustning och central radering är exempel på funktioner som automatiserar hantering och minskar IT-organisationens arbete under enhetens livscykel, allt som krävs är en anslutning till internet och inställningar appliceras automatiskt.

Värt att notera är att likande stöd finns inom Windows (10+) och Intune/Autopilot men det kräver en mer komplex och omfattande konfiguration om enheterna behöver anslutas till företagets infrastruktur. Den inbyggda säkerheten innebär även sänkta kostnader i hantering av sårbarheter och uppdateringar. En nedströpt plattform genererar även färre incidenter och support. Att kostnader minskas bekräftas i en undersökning från ESG och Dell: "Företag som har implementerat moderna OS och effektiva hanteringssystem har reducerat tid för support och hantering av enheter med 47 % jämfört med de som har ett ineffektivt hanteringssystem"<sup>6</sup>

Applikationshantering är inte inkluderad i jämförelsen.

<sup>6</sup> <https://www.delltechnologies.com/en-us/what-we-do/work-from-anywhere.htm#pdf-overlay=//www.delltechnologies.com/asset/en-us/solutions/business-solutions/industry-market/organizations-accelerating-their-digital-workplace-experience-achieve>



## Inbyggd säkerhet, alternativ till Microsoft Windows

2020 registrerades ungefär 5,6 miljarder angrepp med skadlig kod.<sup>7</sup> Flertalet av dessa angrepp möjliggörs av att många nödvändiga säkerhetstillägg saknas som standard. Samma år utfördes också 304 miljoner ransomware-attacker<sup>8</sup> och enligt uppgift drabbades Chrome OS inte av ett enda<sup>9</sup>, vilket visar vikten av att ha en minimerad attackyta och centralt hanterad säkerhet. Betydelsen av inbyggd säkerhet förstärks ytterligare när CVE (Common Vulnerabilities and Exposures) årligen redovisar skillnader mellan operativsystem i form av registrerade (kända) sårbarheter.<sup>10</sup>

Rapporterade sårbarheter (CVE)			
År	Windows	Chrome OS	macOS
2017	262	1	303
2018	258	3	110
2019	448	2	304
2020	807	0	300
2021	390	2	220

På de flesta bärbara Windows-datorer inom IT-arbetsplatsen är inte en tillräckligt hög nivå av säkerhetstjänster aktiverad som standard. "Ägaren" måste aktivt lägga till skydd i form av tjänster som antimalware, applikationer och konfigurationer (kryptering, EDR, Guard funktioner och avaktivera oönskade funktioner). En Chromebook är annorlunda uppbyggd med säkerhetsfunktioner inbyggda i sin grundkonstruktion. Det är till exempel standard att lagringsenheten på en Chromebook alltid är krypterad. Chrome OS hanterar malware och andra hot som utför förändringar på enheten genom att exekvera applikationer/processer i en isolerad "sandlåda", vilket hindrar applikationen från att göra några ändringar i operativsystemet eller dess data. Chrome OS kan givetvis inte heller exekvera Windows-kompilerade .exe-filer och script, så de flesta skadliga program kan inte installeras på enheten. Det vill säga att det inte (ännu) är värt mödan för hotaktörerna att ta fram malware för Chrome OS.

Värt att notera är att Windows kan bli lika (eller mer, beroende vem som tillfrågas) säker med rätt inställningar, men med försämrad flexibilitet och användarupplevelse som följd. För att skydda IT-arbetsplatsen är regelbunden uppdatering av operativsystemet nödvändig. En Chromebook har till exempel två partitioner av Chrome OS, en primär och en säkerhetskopia, och sedan tillämpas automatiska uppdateringar på säkerhetskopian. Vid en omstart så aktiveras den patchade partitionen utan väntan på uppgradering av OS. Sedan vid uppstart verifieras att inga filer har förändrats av skadlig kod, annars så aktiveras recovery mode och enheten återställs.

Oavsett operativsystem och inbyggd säkerhet måste många av hoten som idag riktas mot IT-arbetsplatsen (t.ex. phishing) hanteras av administratören. I dessa uppgifter ingår korrekt enhets-hantering, validering av applikationer, vitlistning av applikationer, och en genomarbetad strategi och implementering av IT-säkerhet för molnanslutning.

<sup>7</sup> <https://www.delltechnologies.com/en-us/what-we-do/work-from-anywhere.htm#pdf-overlay=//www.delltechnologies.com/asset/en-us/solutions/business-solutions/industry-market/organizations-accelerating-their-digital-workplace-experience-achieve>

<sup>8</sup> <https://www.statista.com/statistics/494947/ransomware-attacks-per-year-worldwide/>

<sup>9</sup> <https://www.statista.com/statistics/701020/major-operating-systems-targeted-by-ransomware/#statisticContainer>

<sup>10</sup> <https://www.cvedetails.com/>



## Arbetsplatsen och molntjänster

Chromebook har fördelar i form av hög inbyggd säkerhet, enkel administration och ett standardiserat interface mot slutanvändaren i form av standardwebbläsare och tillägg, samt att ingen separat teknik för VPN normalt sett behöver installeras. Inställningar och personligt data lagras i molnet för att sedan följa användaren oavsett vilken enhet som används. Molnlagring ger säker tillgänglighet men man behöver förstå hur det påverkar GDPR-data och andra regulatoriska krav. Molntjänsterna kräver också bra och stabil uppkoppling för att mycket av det dagliga i praktiken ska fungera smidigt. En del molntjänster har stöd för arbete utan uppkoppling, men det är värt att fundera på behovet av uppkoppling innan beslut fattas samt att enheten begränsas till systemstöden i molntjänsterna.

Verksamheter med applikationer som kräver Microsoft Windows kan leverera applikationerna till Chromebooks via tjänster för virtuellt skrivbord (VDI) eller som en lokal virtuell session i enheten (Parallell Desktop). Båda alternativen driver extra kostnader i form av licenser, hantering och utökad hårdvara. VDI har dock fördelar inom IT-säkerhet, dynamisk kapacitet och centraliserad administration. Applikationer inom företagsnätverket kan givetvis nås via Chromebook såvida enheten är ansluten till företagsnätverket, antingen via kontorsnätverket eller via en installerad VPN applikation.

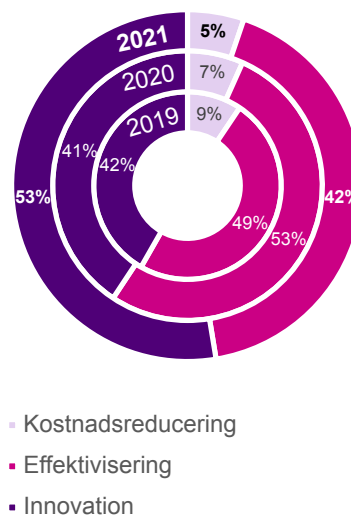
Inloggning och behörighet till Chromebooks är ytterligare ett område som driver komplexitet för de bolag som redan har etablerade identitetslösningar. Inloggningen styrs av ett Google-ID, ett unikt ID hanterat av leverantörens identitetstjänst, som kan kopplas och synkroniseras med etablerade lösningar för identitetshantering. Molnbaserad autentisering ger som tidigare diskuteras många fördelar som till exempel Single sign-on, multifaktorautentisering och regelstyrd behörighet.

## IT-Chefens utmaning

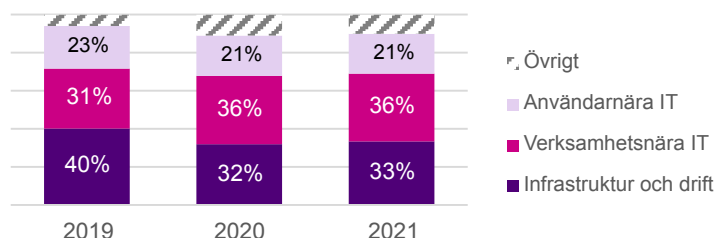
Utvecklingen av "arbetsplats som tjänst" fortsätter och de mer mogna leverantörerna på marknaden flyttar i allt högre grad fokus från de teknikrelaterade delarna till hur arbetsplatsen och applikationer tillämpas och fungerar för linjeverksamheten. Något förenklat, och möjligen förskönat, sätts värdet på en arbetsplatstjänst i allt mindre grad utifrån hårdvara och grundläggande tjänster till förmån för att ses som en del i ett större sammanhang och för att värdesättas utifrån verktygens förmåga att stödja verksamhetens processer.

### Kostnader och kontroll

Mer än någonsin fokuserar svenska IT-organisationer nu på att arbeta med att utveckla verksamheterna genom innovation med hjälp av ny IT. 2019, redan innan pandemin, hade orosmoln noterats vilket gjorde att åtstramningar och kostnadsreduktion redan låg högt på agendan. Under pandemiåret 2020 påbörjades ett skifte mot att investera mer i IT som låg nära IT-arbetsplatsen. Trots dagens primära fokus på innovation, som framför allt drivs av budgeten för verksamhetsnära IT, fortsätter användarnära IT (som innehåller IT-arbetsplats, Servicedesk, telefoni, etc.) att ta upp drygt en femtedel av den operativa IT-budgeten. Det utan att några särskilda "skiften" utöver nödvändigheten att stödja distansarbetet kan noteras.



Fördelning av IT-kostnader

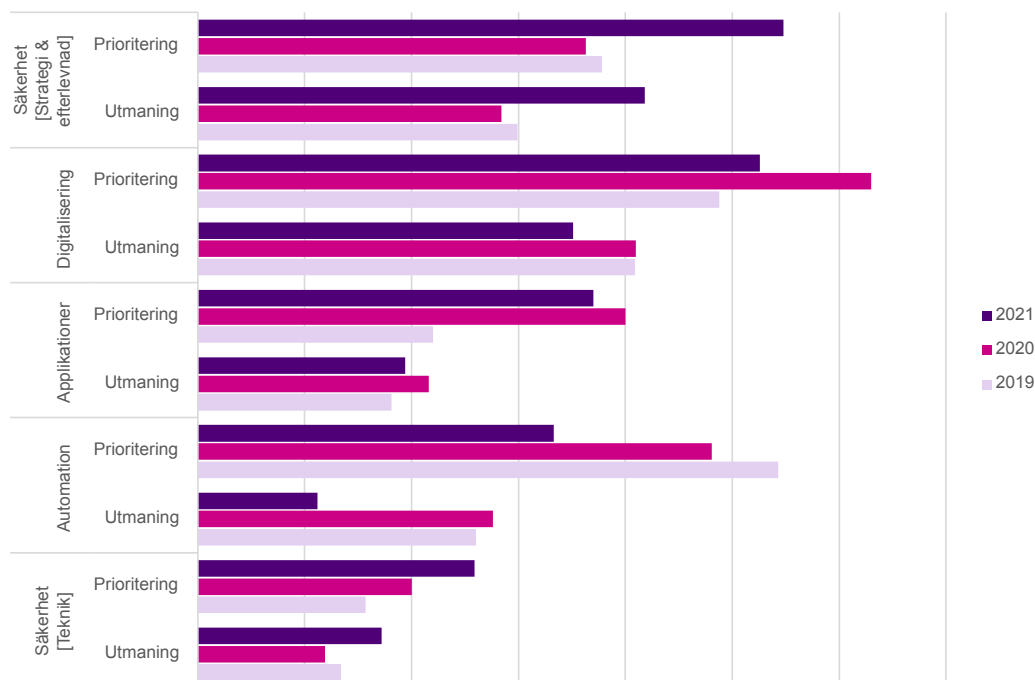


I tidigare undersökningar genomförda av Radar har det noterats att mogna verksamheter oftare än andra integrerar IT-arbetsplatsen med Servicedesk.<sup>11</sup> Samma undersökningar visade också att slutanvändarnas valfrihet är ordentligt begränsad hos mogna verksamheter, där standardisering och behörighetsregler väger tyngre än slutanvändarnas eventuella önskemål om att själva få bestämma. Mogna organisationer uppvisade också markant lägre kostnader för Användarnära IT (arbetsplats, Service Desk, kommunikation, m.m.) där de hade så mycket som 12 % lägre kostnader än de övriga. De organisationer som vill ta sin digitalisering så långt som möjligt är med andra ord tvungna till att genomföra en standardisering av sin IT-arbetsplats. Dels för att frigöra mer medel till Verksamhetsnära IT som driver organisationens digitalisering och för att IT-arbetsplatsen är en viktig komponent inom digitaliseringen.

<sup>11</sup> Radar WMI

## Säkerhet

För IT-organisation, och IT-chef, är fokus i huvudsak att bistå sin organisation med dess digitalisering, och det på ett säkert sätt. Det betyder att säkerhet och digitalisering är de områden som är de högst prioriterade, och detta år är säkerhet för första gången högst prioriterat av alla områden. Säkerhet och digitalisering är också de områden som dras med de största utmaningarna enligt svenska IT-beslutsfattare. Sett till primärt fokus, prioriteringar och utmaningar blir inte IT-arbetsplatsens form (typ, bärbar, märke, etc.) heller det som skapar huvudbry hos IT-beslutsfattaren.



**”Säkerhet och digitalisering är de områden som är de högst prioriterade, och detta år är säkerhet för första gången högst prioriterat av alla områden”.**

Det som däremot spiller över från prioriteringar och utmaningar som berör IT-arbetsplatsen är säkerhet. Det vill säga på vilket sätt kommer medarbetarnas enheter att fungera i det dagliga arbetet, hur är de uppkopplade och hur ska de få interagera mot verksamhetssystem, mappar och filer. Dessutom kan en förlorad enhet äventyra organisationens informationssäkerhet.

Det betyder inte att IT-arbetsplatsens prestanda och tillgänglighet är oviktiga. En ineffektiv funktion kommer att påverka organisationens produktivitet och kostnaderna för support kommer att gå upp. Säkerhet tillsammans med IT-arbetsplatsens prestanda och tillgänglighet är alltså de frågor som är viktigast att lösa för att uppnå en tillfredställande miljö för medarbetaren, speciellt då var tionde kontorsarbetare uppger att de medvetet brutit mot organisationens säkerhetspolicy.<sup>12</sup> Detta understödjs också av Radars uppgifter där linjeverksamheter anger att deras organisationers nuvarande policy stör arbetet i form av begränsad tillgång, möjligheter till påverkan, etc.

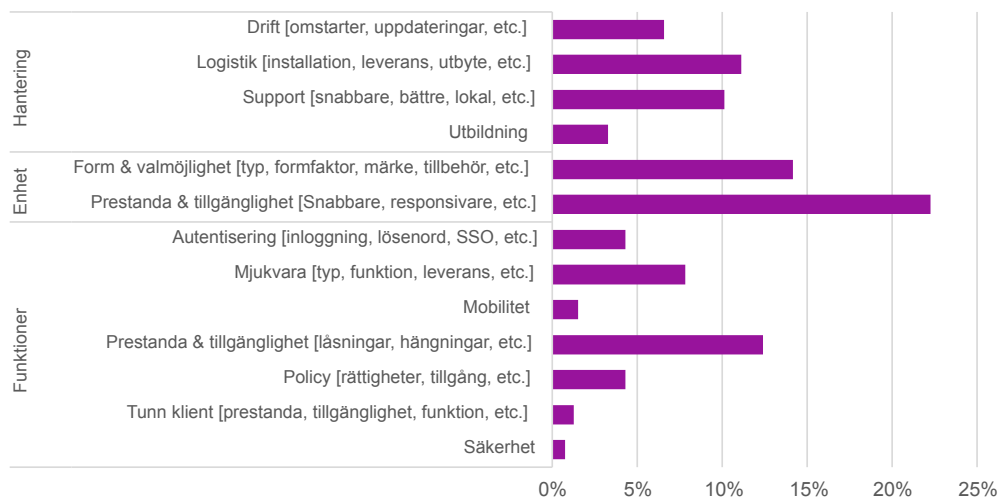
På samma tema finns ett missnöje i användarleden med tillhandahållna autentiseringslösningar där man vill slippa ifrån komplicerad och/eller dåligt fungerande lösenordshantering för tillgång till verksamhetens gemensamma resurser i form av applikationer, filer, mappar, etc. Sessionshantering är kanske inte det som ses som det viktigaste för en administratör men för de som arbetar med produktion (lager, logistik, fältservice, sjukvård, etc.) i någon form är funktionen desto viktigare. Tunna klienters funktionalitet, tillsammans med Single sign-on, kan med andra vara mycket viktiga komponenter för att tillgodose behov i linjeverksamheten.

<sup>12</sup> <https://www.aktuellsakerhet.se/en-av-tio-kontorssvenskar-har-brutit-mot-arbetsplatsens-it-sakerhetsregler/>



## Användarnas röst

Nedan visas en sammanställning av de vanligaste förekommande kommentarer<sup>13</sup> som orsakar frustration hos IT-arbetsplatsens användare.



### Prestanda och tillgänglighet

Användare av IT-arbetsplatsen anser att det är prestanda och tillgänglighet runt själva enheten (snabbare, mer responsiv, etc.) och bristande funktioner (lösningar, hängningar, etc.) som skapar mest missnöje. Enhet och funktion är tätt sammankopplade för att skapa en övergripande upplevelse av en IT-arbetsplats och för den vanliga användaren kan det vara svårt att skilja på om det är enheten i sig eller plattformen som brister avseende prestanda. Dock är det tydligt att en bristfälligt sammansatt och tillhandahållen helhet kommer att påverka organisationens produktivitet med negativ stress orsakad av att vänta på enheten och/eller uppleva att den inte startar eller exekverar de funktioner man är beroende av i sitt dagliga arbete.

### Valmöjligheter

Efter prestanda och tillgänglighet tycker användarna att form och valmöjligheter runt själva enheten är viktiga. Användarna efterlyser till exempel en annan formfaktor eller ett visst märke eller tillbehör (skärmar, tangentbord, dockningsmöjligheter etc.) än det som erbjuds. Ofta är önskemål om valmöjligheter sammankopplade med kommentarer om dagens prestanda. Områdena går alltså ihop. Som nämnts tidigare är dock valmöjligheterna inte det egentliga problemet för den stora massan som helst vill ha en fungerande och tillförlitlig IT-arbetsplats vilket mogna organisationer förstått och därför prioriterat hög standardisering.

### Hantering

Logistiken, tillhandahållandet av nya enheter, utbytesenheter samt mjukvaror, är det tredje mest kommenterade området som skapar frustration i verksamheterna. Att inte ha koll på dessa delar kan vara förödande för produktiviteten. Området logistik dras förstås med merkostnader särskilt som de i många fall kräver manuell hantering och lager av enheter. Logistiken runt mjukvaror har förvisso förbättrats genom självbetjäning men det finns fortfarande ett glapp mellan vad man förväntar sig som användare från en sådan självbetjäning och vad den faktiskt erbjuder.

Utöver logistik är support ytterligare ett område som tilldrar sig uppmärksamhet från användarleden. Att supporten upplevs som långsam, att perifera delar av organisationen saknar lokal support samt att driftens uppdateringar och omstarter ses som produktivetsstörande är några av de vanligaste irritationsmomenten. Kan man som organisation minimera delar av dessa kommer man få en ökad intern nöjdhet och medarbetarnas produktivitet höjs.

<sup>13</sup> Radar WMI

## När det är aktuellt med ett molnbaserat alternativ

Organisationer eller den del av organisationen som har sin största del av data och systemstöd i molnet (SaaS) och behov av att förenkla hanteringen av enheter inom arbetsplatsen är typiskt goda exempel för molnbaserade alternativ. Företag som väljer exempelvis Chromebooks kommer att minska kostnader för slutanvändares enheter och få en ändamålsenlig enhet som är anpassad för molntjänster. Dessutom kommer de dra nytta av hög säkerhet som standard och ha enkel hantering av enheter och deras konfigurering. Den minskade hanteringen ses ofta som en stor fördel.

En förflyttning mot Chrome OS i det här fallet behöver inte betyda att alla inom företaget behöver skifta plattform. Här visar data att de som redan idag har mobila arbetsplatser som t.ex. säljare och fälttekniker kan försees med en Chromebook, antingen som primär enhet eller som ett komplement. Reception, kontaktcenter och operations där det idag redan finns etablerade arbetsätt och standardiserade system samt platser med högre krav på säkerhet är andra exempel där ett byte till Chromebook är både smidigt och effektivt.

**Vad som passar bäst för din avdelning eller verksamhet är helt beroende av var ni står idag, men framför allt var ni planerar att vara imorgon.**



## Vi gör det enkelt att växa med IT

Advania finns för att göra det enklare för företag och organisationer att växa med IT. Vi strävar alltid efter att de lösningar vi erbjuder ska göra dig mer lönsam, mer hållbar, mer säker och inte minst mer attraktiv som arbetsgivare. Vi gör det genom att vara lyhörda, innovativa och flexibla och vi bestämmer alltid takten tillsammans med dig.

Vårt sätt att jobba och vårt fokus på långsiktiga relationer har lett till att vi under många år blivit utnämnda som ledande inom kundnöjdhet. Detta är inget som gör oss mindre ödmjuka inför uppgiften, men visst är det roligt att få ett kvitto på att vi lägger vårt fokus där det ska vara: hos våra kunder.