

## Selskabsmeddelelse nr. 2019-10

17. september 2019

### Opdatering på it-infrastruktur hændelse

Som tidligere offentliggjort oplevede Demant-gruppen en kritisk hændelse på vores interne it-infrastruktur den 3. september 2019. Gruppens it-infrastruktur blev ramt af cyberkriminalitet. Vores hurtige reaktion på hændelsen og lukningen af vores it-systemer på tværs af lokationer og forretningsenheder inddæmmede og begrænsede hændelsen.

Mangel på adgang til nøgle-it-infrastruktur siden hændelsen har haft indvirkning på kerne-forretningsprocesser i hele værdikæden, herunder R&D, produktion og distribution. Hændelsen har påvirket alle forretningsområder i varierende grad og med regionale forskelle. På tværs af vores engrosforretninger, som dækker høreapparater, diagnostik og høreimplantater, har vi oplevet forsinkelser i leverancer af produkter og været påvirket af vores mulighed for at modtage ordrer. I vores høreapparat-detailforretninger har mange klinikker i vores netværk ikke været i stand til at servicere brugere på normal vis. På trods af ibrugtagning af manuelle løsninger har vi ikke været i stand til at drive vores forretning med normalt aktivitetsniveau. Sennheiser Communications er også blevet påvirket af hændelsen, men dog ikke i så høj grad.

Siden selskabsmeddelelsen den 4. september 2019 har vi været i stand til at reaktivere vores nøgle-it-infrastruktur, herunder administration af brugeradgange, globalt netværk, centrale dataservere, basal telefoni og adgang til e-mail. Med regionale forskelle har vi været i stand til at genetablere og genaktivere flere ERP-systemer, men vi mangler stadig at gendanne visse forretningskritiske systemer, applikationer og servere for efterfølgende at frigive disse til brug.

Hvad angår vores vigtigste produktions- og distributionsenhed i Polen, som omfatter høreapparater og processorer til høreimplantater, er selve distributionscentret nu i drift i normal kapacitet. Produktionslinjen inden for høreapparater er under ramp-up, og vi forventer normal kapacitet ved udgangen af denne uge. I de fleste dele af verden, hvor vi har specialproduktion og servicering af i øret-høreapparater, har vi i perioden været i stand til at opretholde en del manuel produktionskapacitet. Vores produktions- og serviceenhed i Mexico er nu genåbnet og i gang med ramp-up. Ramp-up af produktionen i vores diagnostik- og høreimplantatforretninger er også i fremdrift, og vi nærmer os snart normal kapacitet.

På grund af tidspunktet, hvor vi blev ramt af cyberkriminaliteten, er genetableringen af vores it-systemer mere omfattende i Asien og stillehavsområdet, og vi har fortsat en væsentlig opgave med genetableringen her. Da vores primære produktions- og distributionsenhed befinder sig i EMEA, og eftersom denne region er den mest komplekse med mange lokationer og enheder, har vi også en større genetableringsproces i denne region, men her forløber genetableringen i højt tempo indtil videre. Nord-, Central- og Sydamerika var mindst berørt af hændelsen, og vores kommercielle drift i høreapparatforretningen er nu helt tæt på at være normaliseret. De andre enheder og forretningsområder i regionen følger snarligt efter.

Vi fortsætter med at arbejde struktureret på normaliseringen af it-infrastrukturen døgnet rundt i alle tidszoner. Vi har set en væsentlig forbedring i vores evne til at drive vores forretninger siden den 4. september, men vi er stadig ikke fuldt genetableret, og vi afventer stadig fuld adgang til systemer, som understøtter centrale funktioner, såsom R&D, finans samt salg og marketing. Mens vi gradvist har nået nye milepæle i genetableringen på tværs af gruppen, har vores globale it-organisation i et parallelt spor yderligere forbedret sikkerheden omkring it-infrastrukturen.

Vi forventer at få de resterende forretningskritiske systemer, applikationer og servere gendannet inden for den næste måned. Vi kan i skrivende stund ikke konkludere på hændelsens finansielle indvirkning.

I denne genetableringsproces sætter vi stor pris på og er taknemmelige for den forståelse og tålmodighed, vi oplever fra vores højt værdsatte kunder og brugere af vores produkter. I hele Demant-gruppen har medarbejdere gjort deres yderste for at støtte kunder og hinanden i denne udfordrende tid.

Vi har ikke yderligere kommentarer. Vi kommer med opdatering, når vi har væsentlig, yderligere information.

\* \* \* \* \*

*Yderligere information:*

Søren Nielsen, koncernchef og adm. direktør  
Telefon +45 3917 7300  
[www.demant.com](http://www.demant.com)

*Øvrige kontaktpersoner:*

René Schneider, CFO  
Søren B. Andersson, VP IR & Corporate Strategy  
Mathias Holten Møller, IR Officer  
Trine Kromann-Mikkelsen, VP Corporate Communication and Relations