

RAPPORT

HVORDAN SKABER DANSKE VIRKSOMHEDER OVERBLIK OVER DERES PC- OG SOFTWAREBEHOLDNING?

Baseret på et kvantitativt survey og personlige interviews.

AUGUST 2020

INDHOLDSFORTEGNELSE

Baggrund og metode	03
Bag om respondenterne	04
Kendskab og roller	05
Når pc'er bortkommer	07
Hvor mange pc'er bortkommer	10
Kritisk information	11
Relevante funktionaliteter	13
Er software opdateret	14
Ansvaret	16
Når leverandøren skal vælges	18
Kontakt	19

BAGGRUND OG METODE

Med denne rapport vil NetCloud A/S undersøge, hvordan danske virksomheder opbygger og fastholder overblikket over deres pc- og softwarebeholdning. Målet er at kortlægge, hvordan virksomheder håndterer bortkomne pc'er og holder styr på den software, der ligger på pc'erne.

NetCloud A/S har foretaget et online survey med virksomheder fra egen database og netværk. Derudover er der afholdt en række kvalitative telefoninterviews med virksomheder på tværs af brancher.

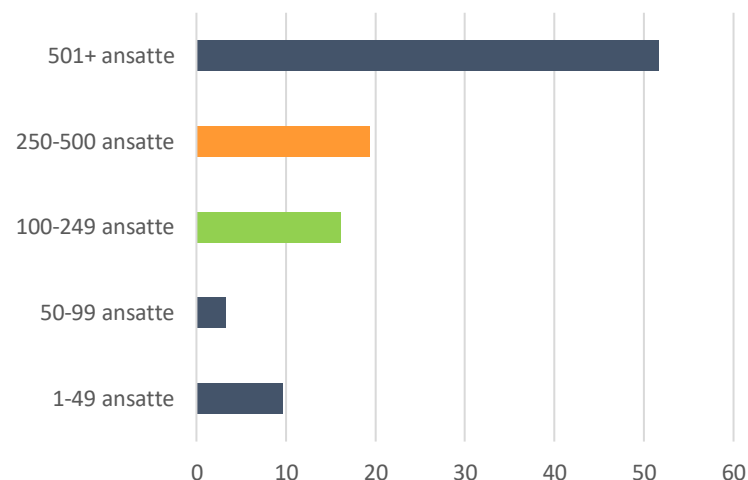
Dataopsamlingen er foretaget i juni og juli 2020. Resultatet af begge undersøgelser er inkluderet i denne rapport.

BAG OM RESPONDENTERNE

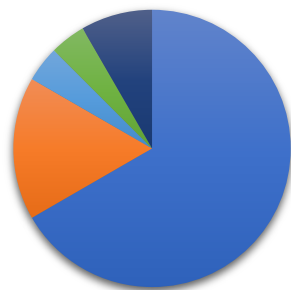
RESPONDENTERNES TITLER

CIO	Information Security Lead
Afdelingschef	Service Delivery Manager
IT- og Digitaliseringschef	IT Infrastructure Specialist
IT Manager	IT Operations manager
Teamleder	IT-driftskonsulent
IT-driftschef	Senior Catagory Manager for IT/Telecom
System Administrator	IT-medarbejder
Afdelingsleder, IT & Digitalisering	IT Security Manager
Kontorassistent	IT Security specialist
CEO	Netværksarkitekt

ANTAL ANSATTE I DE ADSPURGTE VIRKSOMHEDER



VIRKSOMHEDERNES PLACERING



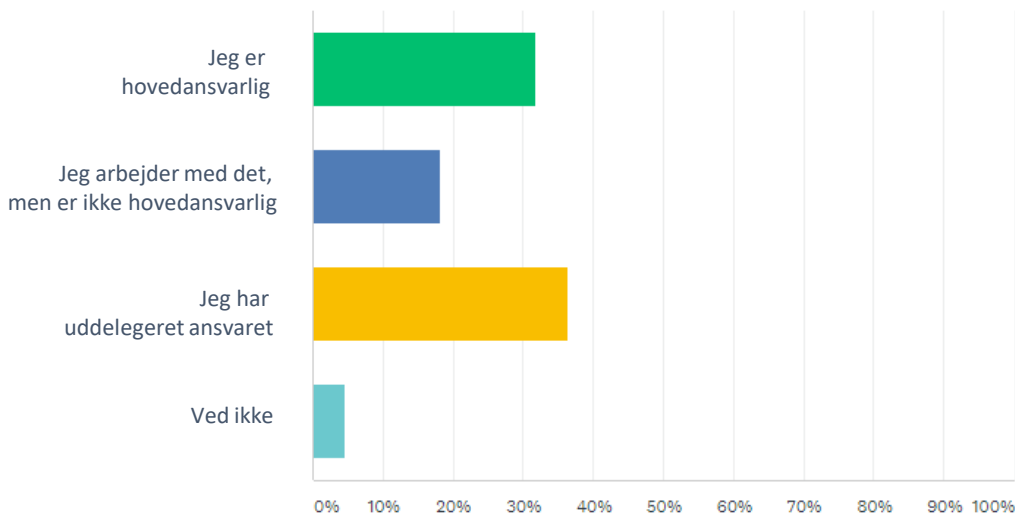
I

DATAGRUNDLAG

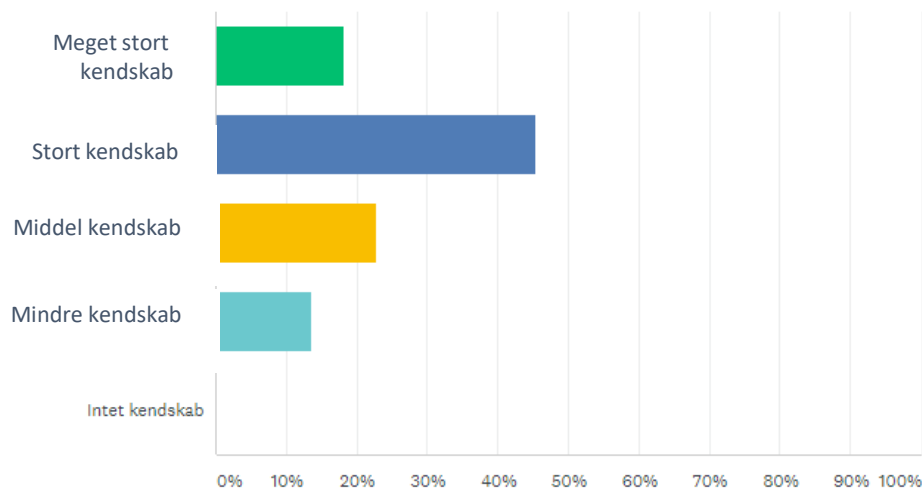
Rapporten er udarbejdet på baggrund af survey foretaget i NetClouds database og netværk samt en række kvalitative telefoninterviews med virksomheder på tværs af brancher. Dataopsamlingen er foretaget i juni og juli 2020.

KENDSKAB OG ROLLER

HVAD ER DE ADSPURGTES ROLLE IFT. AT HAVE OVERBLIK OVER VIRKSOMHEDENS PC'ER OG SOFTWAREN PÅ DEM?



HVOR STORT ER DE ADSPURGTES KENDSKAB TIL AT SKABE OG BEVARE OVERBLIKKET OVER VIRKSOMHEDENS PC'ER OG SOFTWAREN PÅ DEM?



Se analyse af resultaterne på næste side

ANALYSE At 63% af de adspurgte angiver, at de har stort eller meget stort kendskab til at skabe og bevare overblikket over virksomhedens pc'er og softwaren på dem, stemmer godt overens med det billede, vi møder i vores dialog med kunderne. Vi oplever til gengæld, at der er store udfordringer med kvaliteten af det overblik, man får skabt. Mange virksomheder oplever nemlig, at de funktionaliteter, som løsningerne lover, ikke reelt leverer det ønskede overblik. Det når simpelthen ikke hele vejen rundt og rapporterer ikke på tværs af organisationen.

Stadig en manuel proces for mange

Det betyder i praksis, at virksomhederne fra centralt hold skal spørge proaktivt ud i organisationen og afvente tilbagemeldingerne herfra, før et samlet overblik kan etableres. Det foregår som regel manuelt. Virksomhederne er ofte ikke klar over, at de kan få rapporteringen til at foregå automatisk og i en løbende proces fra den enkelte pc og tilbage til centralt hold. Det handler altså om at skifte et manuelt øjebliksbillede ud med et dynamisk overblik, som til enhver tid kan dokumentere fortid og nutid – og altid baseret på faktisk lokation og forbrug af hardware og software.

Stort arbejde at skabe overblikket

Det er vores indtryk, at mens kendskabet til, hvordan man skaber og bevarer overblikket over pc'er og softwaren på dem, er relativt stort, så er virksomhedernes *motivation* til at skabe og bevare overblikket ikke altid lige så stor. Det skyldes givetvis, at virksomhederne er vant til, at det foregår i en manuel proces, og at det derfor er et stort arbejde. Og det er der ikke allokeret ressourcer til ude i organisationerne. Ofte er det kun, når der kommer et audit, at man kaster kræfter efter opgaven. Resten af tiden lever man med tingenes (oftest mangelfulde) tilstand. Det er ærgerligt, for med få enkle greb kunne man gøre virksomhedens enheder til aktive rapporteringsværktøjer, der automatisk og hele tiden

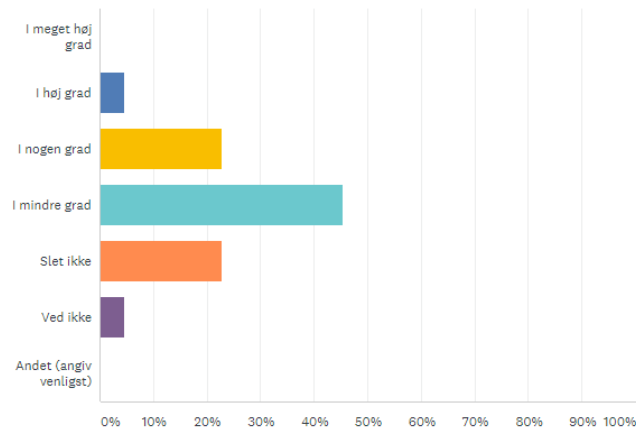
melder tilbage om status på både hardware og software og giver et varsel, når der opstår uregelmæssigheder.

Enighed om at business casen er positiv

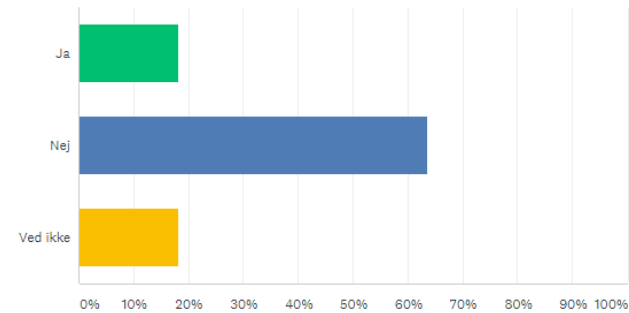
Nøglen til at få virksomhederne til at gå i gang med arbejdet er som oftest en business case. Den dokumenterer, at prisen for at gøre pc'erne til aktive rapporteringsværktøjer i alt overvejende grad vil være lavere end den gevinst, de opnår ved automatisk at kunne lokalisere bortkomne pc'er (som måske er stjålet, men lige så vel kan ligge gemt væk på en reol, være givet væk til børnene eller noget helt fjerde), holde styr på brugerfladen på såvel hardware som software, styre opdatering af software etc. I dag er det noget, alle virksomheder bør tage dybt alvorligt, for det er på endpoints, altså de enkelte enheder, at en stor del af truslerne mod deres sikkerhed ligger. Vi spurgte i gruppen af virksomheder, som kører på NetClouds løsning, om udfaldet af deres business case. 86% svarer, at business casen er positiv. 14% svarer, at de ikke baserer evalueringen af løsningen på en business case. Ingen melder tilbage om en negativ business case.

NÅR PC'ER BORTKOMMER

I HVILKEN GRAD OPLEVER DE ADSPURGTE, AT PC'ER BORTKOMMER



ER BORTKOMNE PC'ER EN UDFORDRING, DE ADSPURGTE OVERVEJER AT SÆTTE MERE OPERATIONELT IND OVERFOR?



I

Se analyse af resultaterne
på næste side

ANALYSE I hvor høj grad en virksomhed oplever, at pc'er forsvinder, afhænger bl.a. af dens størrelse. En mindre virksomhed har alt andet lige nemmere ved at holde styr på en pc-park med 150 enheder end en stor koncern med 40.000 pc'er spredt ud over hele verden. Mindre virksomheder har nemmere ved at skabe overblikket og de underliggende processer, der skal til for at opretholde overblikket. Det er langt mere kompliceret for de helt store virksomheder. Med mindre de vælger at automatisere processen og gøre hver pc til et selvstændigt rapporteringsværktøj. Og det kan faktisk gøres nemt og hurtigt. For nylig blev vi kontaktet af en virksomhed, som manglede overblik over 600 pc'er. Virksomhedens driftsleverandør gjorde klar til en større operation, som i løbet af nogle dage ville levere et tilnærmelsesvist øjebliksbillede over de manglende pc'er. Efter fire timer kunne vi sende dem en samlet rapport over alle pc'er – i øvrigt med lovning på, at virksomheden fremadrettet automatisk vil blive varslet, hvis noget afviger fra normalen.

Overholdes GDPR når pc'er bortkommer?

Når en pc forsvinder, handler det om andet og mere end pc'ens værdi. Det handler først og fremmest om den kritiske data, der er tilgængelig på pc'erne. Virksomheder arbejder i en virkelighed, hvor alt skal kunne dokumenteres. Det gælder ikke mindst ift. GDPR. Her skal man kunne påvise, at man har styr på tingene – også når en enhed bliver stjålet, glemt eller bare forsvinder. Man skal dokumentere, at den er blevet taget ud af systemet og gjort inaktiv. Den del bliver der dog sjældent allokeret ressourcer til ude i it-afdelingerne, primært fordi værdien i første omgang ikke er synlig for forretningen. Har vi dialogen med CFO'en i en virksomhed, er bevågenheden en lidt anden. For her bliver sikkerhedsaspektet suppleret med kravet om dokumentation og omkostningsbevidsthed.

Indsigt og fakta overrasker

Når tæt på 70% af de adspurgte i vores undersøgelse angiver, at de i mindre eller nogen grad oplever, at pc'er bortkommer, kan det være et udtryk for, at de måske ikke til enhver tid har det fulde overblik over deres pc-park og statussen på de enkelte enheder. Det overblik kan være svært at opnå, eftersom det sjældent er noget, virksomheder afsætter budget til. At der ikke allokeres budget til en vigtig opgave som at holde styr på virksomhedens pc'er, bunder efter vores erfaring i, at man tænker for ensidigt i pc'ens værdi – og undlader at tænke fx tabet af kritisk data med ind i ligningen. Derfor bliver den tænkte business case skæv og det fremstår, som om det er for dyrt at sikre virksomhedens pc'er i forhold til, hvad udbyttet er. Vi giver ofte virksomheder adgang til at teste vores løsning, og endnu har der ikke været nogen, som ikke er blevet overrasket over, hvor mangelfuldt overblikket over pc'er, software og kritisk data er. Når mavefornemmelser på den måde erstattes af et reelt, levende overblik, bliver det klart for virksomheden, hvad den kan opnå.

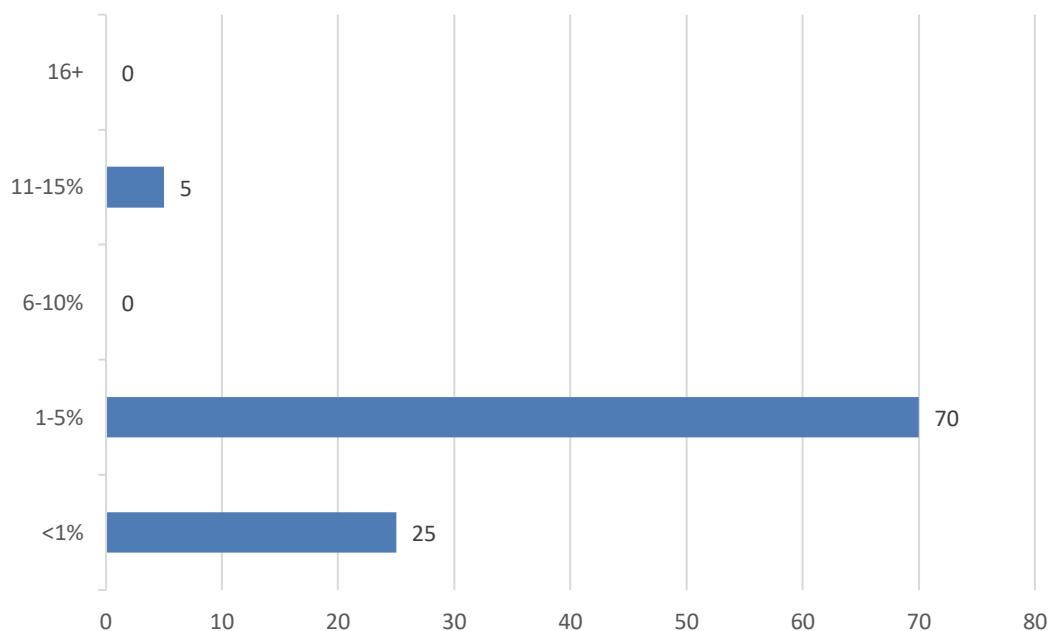
”

Vi bruger NetClouds løsning til at beskytte de enheder, vi køber, og til at scanne for GDPR-relateret software på enhederne.

SYSTEMADMINISTRATOR I
SOURCING- OG SERVICEVIRKSOMHED

HVOR MANGE PC'ER BORTKOMMER?

HVOR MANGE PC'ER, VURDERER DE ADSPURGTE, BORTKOMMER ÅRLIGT?



FAKTA FRA NETCLOUD KUNDEBASE:

Best practice: 8% bortkomne
Worst practice: 22% bortkomne

I

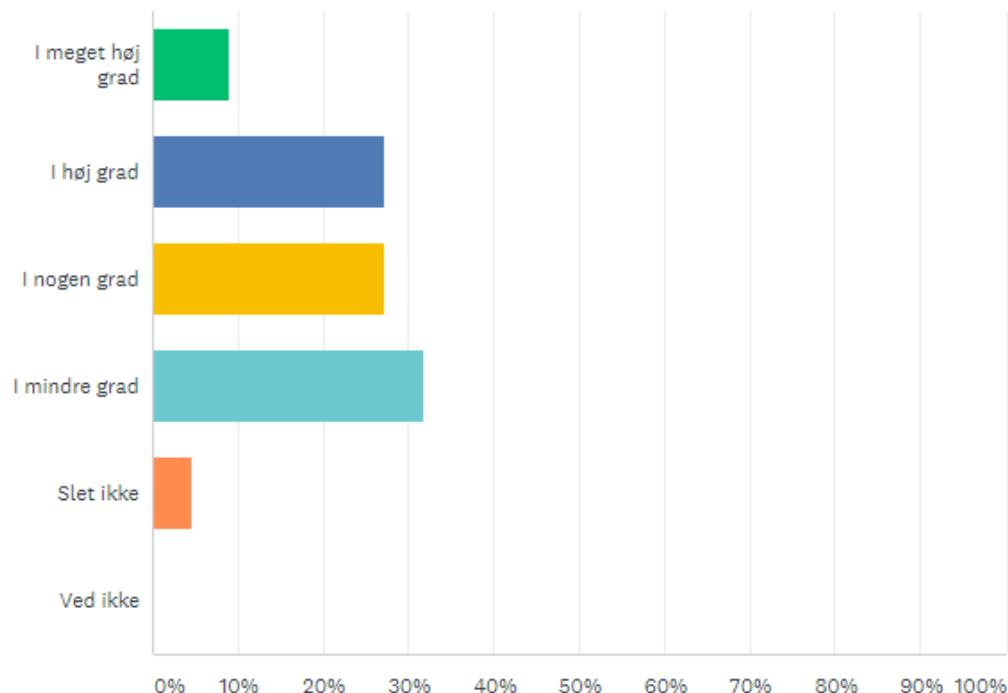
Blandt vores respondentgruppe svarede hele 95%, at de årligt mister mellem 0 og 5% af deres pc-park. Enhederne er ikke nødvendigvis blevet stjålet, men virksomheden ved ikke, hvor de er, eller hvem der bruger dem. Vores erfaring er, at antallet af bortkomne pc'er er højere, men igen korrelerer det som oftest med virksomhedens størrelse. Mens de 0 til 5% stemmer fint overens med de mindre virksomheder, så er det vores erfaring, at tallet snarere ligger på 10 til 15% hos de store virksomheder. De mindre virksomheder på op til 500 ansatte kan nemmere overskue et lavere antal pc'er. Det gælder i navnlig grad inden for advokatbranchen, hvor overblikket over hardware og software generelt prioriteres endog særdeles højt.

Vi køber da bare en ny!

De højere procenttal bliver også nævnt af virksomheder, som har været igennem et audit og skal dokumentere, hvor deres pc'er er. Her bliver det som regel klart for dem, at antallet af pc'er, som de ikke kan lokalisere, er betydeligt højere, end de regnede med. I hverdagen, hvor de opdager, at en pc er væk, køber de som regel blot en ny, i stedet for at finde de bortkomne pc'er. Indsatsen er for ressourcetung målt på udbyttet. I hvert fald hvis man antager at tabet af en pc er lig med pc'ens værdi. Men heri glemmer man at indregne uberettiget adgang til virksomhedens kritiske informationer, manglende evne til at dokumentere compliance med fx GDPR, tab af renommé, hvis noget af det første kommer ud i pressen etc.

KRITISK INFORMATION

I HVILKEN GRAD INDEHOLDER VIRKSOMHEDERNES PC'ER DET, SOM DE ADSPURGTE VIL BETEGNE SOM "KRITISK INFORMATION"?



FAKTA FRA NETCLOUD KUNDEBASE:

Hvis uheldet er ude, har det stor betydning for virksomhederne at de lynhurtigt og remote kan 'låse' og 'slette' indholdet på den bortkomne pc.

Alle vores kunder har haft behov for at anvende disse funktioner.

I

I dag driver rigtig mange virksomheder deres forretning på data. Mængden af forretningskritisk data stiger derfor voldsomt i disse år. Alligevel mener færre end 36% af dem, vi spurgte i vores undersøgelse, at der ligger kritisk information på deres pc'er.

Vi gemmer mere end vi tror

De fleste virksomheder har en regel om, at medarbejderne ikke må gemme data lokalt på C-drevet. Det er nok optimistisk at tro, at samtlige medarbejdere efterlever denne regel. Men selv om de gjorde, ville kritisk data fortsat være tilgængelig i et vist omfang. Web-browseren gemmer cookies, som ligger på maskinen. Alle downloadede data ligger tilgængelig på pc'en. Selv tynde klienter, som lover, at der aldrig gemmes data, lagrer data på maskinerne. Det ser vi ved selvsyn, når vi får lov til at komme ind og monitorere med vores løsning.

Track & trace

Kravet om, at virksomhederne skal opfylde reglerne i GDPR, gør det endnu mere presserende at have styr på kritisk data. Derfor gælder det om automatisk og løbende at dokumentere pc'ens tilstand, placering, og hvem der bruger den. Hvis pc'en bortkommer, kan man aktivt skride til handling og dokumentere sin handling. Fx fortælle, hvad der lå på pc'en, om antivirus var opdateret, og at man nu har slettet data pc'en og inaktiveret den.

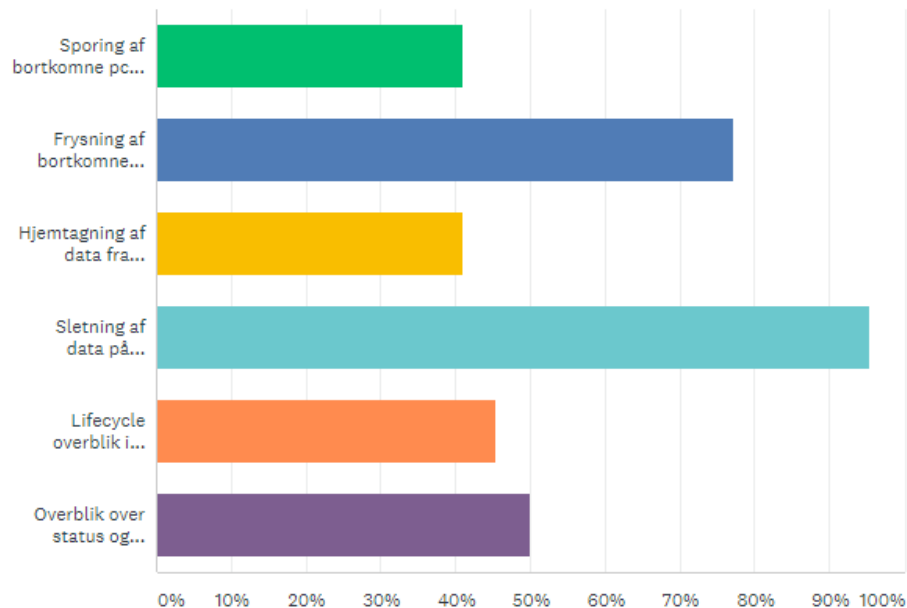
”

Vi bruger NetClouds løsning som en mulighed for at trække én auditrapport ud, der går på tværs af alle vores applikationer.

CISO I
GROSSISTVIRKSOMHED

RELEVANTE FUNKTIONALITETER

HVILKE AF DISSE FUNKTIONALITETER ER RELEVANTE FOR VIRKSOMHEDERNE OG ORGANISATIONERNE?



FAKTA FRA NETCLOUD KUNDEBASE:

Som udgangspunkt er sletning af data vigtigst, men den positive business case for kunderne viser sig for alvor, når man får indsigt i pc'ernes reelle anvendelse, lokation og opdatering.

I

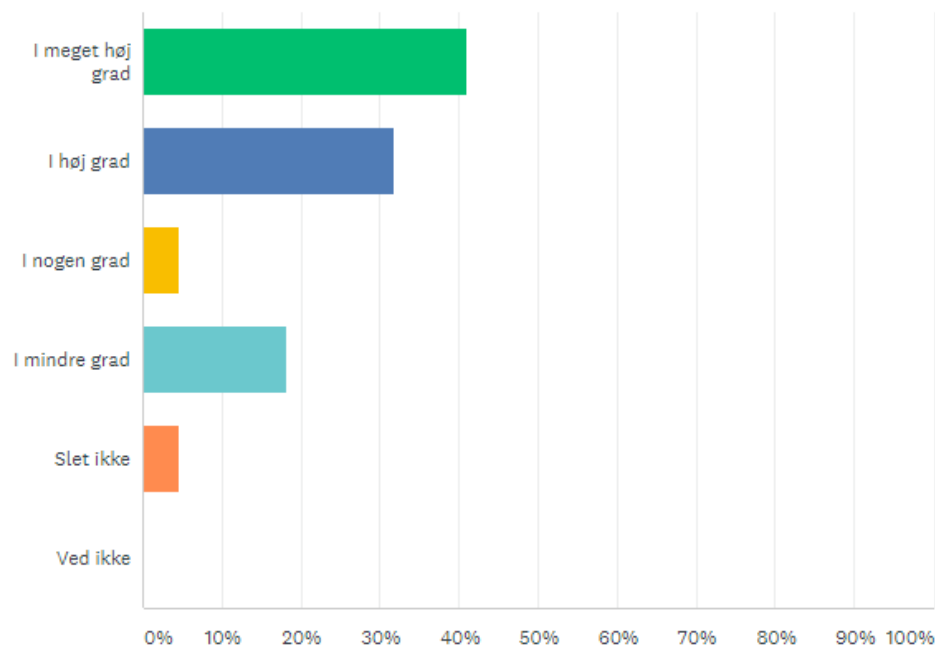
Mens 64% af de adspurgte slår fast, at bortkomne pc'er er en udfordring, som de IKKE overvejer at sætte mere operationelt ind overfor, så er de begejstrede over de resultater, man kan opnå ved at implementere en løsning, der gør pc'erne til dynamiske rapporteringsværktøjer. 95% finder det nemlig relevant at kunne slette kritisk data på bortkomne pc'er, mens frysning af pc'erne kommer lige efter med 77%. Overblik over status og levetid på virksomhedernes pc'er og software, lifecycle overblik i realtid over hardware og software, hjemtagning af data fra bortkomne pc'er samt sporing af bortkomne pc'er ned på adresse følger efter med hhv. 50, 45, 41 og 41% (surveyet gav mulighed for at vælge flere funktionaliteter som værende relevante for virksomheden).

Overblikket er det vigtigste

Den viden og efterspørgsel har vi integreret i vores løsning, som ved at gøre pc'erne til dynamiske rapporteringsværktøjer åbner for de nævnte funktioner. Det betyder, at man som en virksomhed, der oplever, at pc'er forsvinder, ikke alene kan slette data remote, fryse pc'erne, få overblik over status, levetid og lifecycle, hente data hjem og spore enhederne ned på adresse. Man fastholder også hele historikken og bevarer på den måde overblikket over den samlede park af hardware og software.

ER SOFTWARE OPDATERET?

I HVILKEN GRAD HAR VIRKSOMHEDERNE OVERBLIK OVER, OM ALLE ANSATTE HAR OG ANVENDER DEN RETTE OPDATEREDE UDGAVE AF SOFTWARE - SÅ SOM ANTIVIRUS, WINDOWS, OSV.



FAKTA FRA NETCLOUD KUNDEBASE:

Best practice:

96% af pc'er er fuldt opdateret

Worst practice:

57% af pc'er er fuldt opdateret

I

73% af de adspurgte virksomheder angiver, at de har godt eller meget godt styr på, om alle deres ansatte har og anvender den rette opdaterede udgave af software (så som antivirus, Windows etc). I vores optik og med en erfaring, vi har opbygget på området, er det nok en relativt optimistisk antagelse. For faktum er, at mange virksomheder ikke investerer i løsninger, der kan give dette overblik i realtid. Løsninger, som indeholder historisk information og kan levere dynamiske data proaktivt. Løsninger, hvor det ikke er den manuelle del af processen, der blokerer for overblikket. Det, at medarbejderne har adgang til og anvender korrekt opdateret software er nøglen til et mere sikkert miljø (cybersikkerhedsmæssigt og ift. GDPR). Men det handler også om økonomi og effektivitet – om at få skåret omkostningerne til, så de afspejler det reelle forbrug, og om at udnytte det, man løbende investerer i.

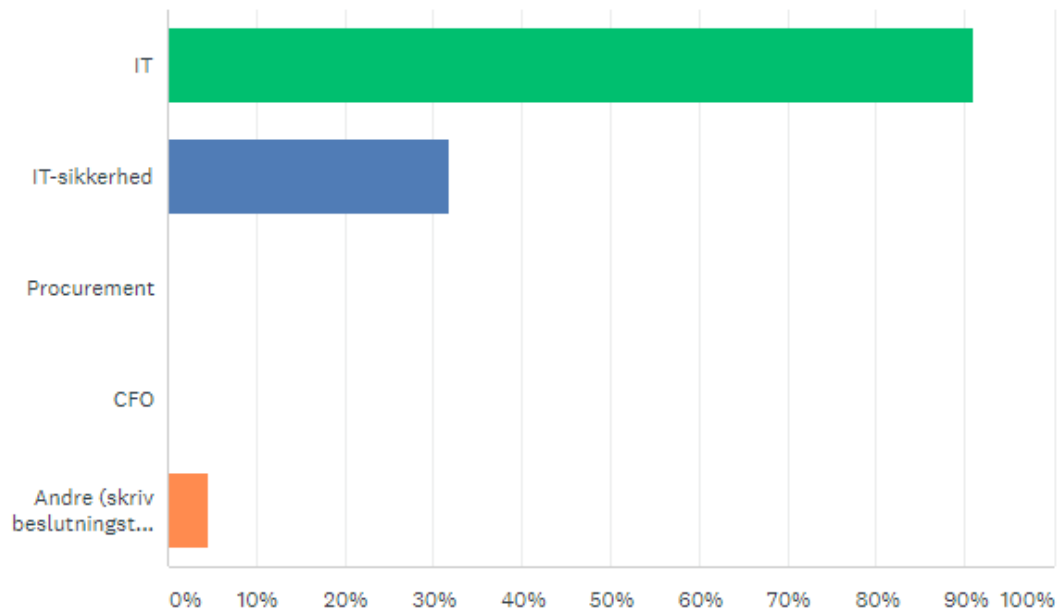
”

Vi kan ikke selv dykke ned i data og differentiere dem. Løsningen hjælper os til at få forædlet og konsolideret vores data i et format, som er læsbart.

CATEGORY MANAGER HOS
FØDEVAREPRODUCENT

ANSVARET

HVEM HAR ANSVARET, NÅR DET HANDLER OM AT SKABE OG BEVARE OVERBLIKKET OVER VIRKSOMHEDENS PC'ER OG SOFTWARE?



Se analyse af resultaterne på næste side

ANALYSE Blandt de adspurgte, er det IT-afdelingen, der er i 91% af tilfældene har ansvaret for at skabe og bevare overblikket over virksomhedens pc'er og software. IT-sikkerhedsafdelingen står i 32% af tilfældene med ansvaret, mens CFO'en eller Procurement ikke hos nogen af de adspurgte har haft ansvaret.

IT går forrest

Da der er tale om en teknisk løsning, kan det i høj grad give mening, at IT-afdelingen går forrest. Der er dog den udfordring, at IT-afdelingen ikke altid har fokus på den opgave, der ligger i at skabe overblik over hardware og software, jagte bortkomne pc'er og lukke ned for software, der ikke anvendes. Der er som oftest heller ikke afsat budget og ressourcer til det, så det er naturligt, at det i mange tilfælde glider i baggrunden. Med samfundets, myndighedernes og virksomhedernes stigende fokus på cybersikkerhed og GDPR-compliance vil det også være oplagt for IT-sikkerhedsafdelingen at tage fat på den beskrevne opgave, men de er ramt af de samme udfordringer som IT-afdelingerne med manglende ressourcer og

budget og dermed reduceret fokus.

Ny-indkøb af pc'er tynger budgettet

I takt med, at vi åbner dialogen med flere og flere økonomi- og indkøbsansvarlige, møder vi stigende interesse, fordi det for disse to fagområder giver mening at fokusere på tiltag, der kan reducere omkostningerne. Både til nyindkøb af pc'er, men også til udnyttelse af fx de softwareinvesteringer, der allerede er foretaget.

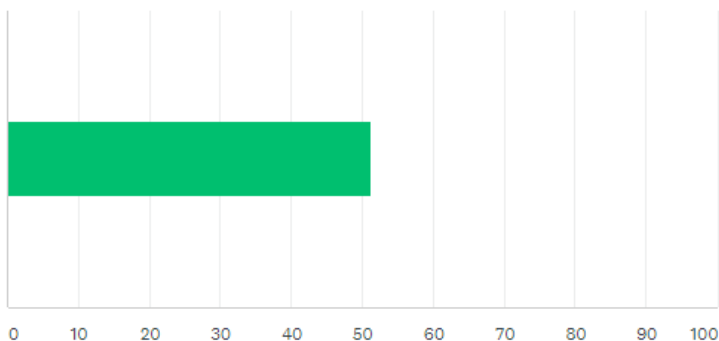
Fordele for hele forretningen

Da der således er fordele at opnå for flere fagområder og for forretningen generelt, når det handler om asset management i brede termer, arbejder vi i NetCloud for en bredere og mere åben dialog på tværs af organisationerne. Vi mener selv, at vi med vores løsning kan tilbyde en Schweizer-kniv, der løbende kan åbnes op og gøres tilgængelig for de fagområder, som ønsker at blive koblet på.

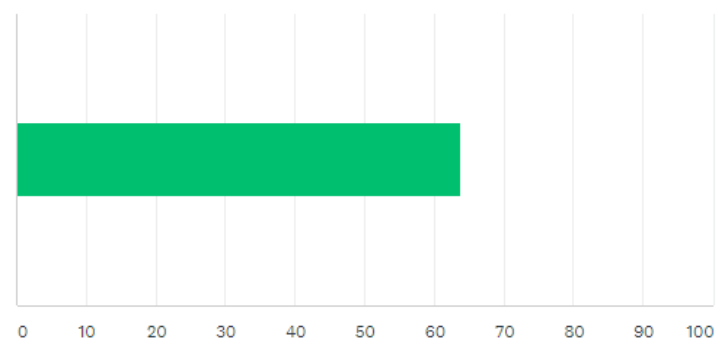
NÅR LEVERANDØREN SKAL VÆLGES

Hvor meget vægter følgende to parametre, når de adspurgte skal vælge leverandør af løsninger, der skaber overblik over virksomhedens pc'er og software?

PRIS



FUNKTIONALITET



I

Fifty-fifty

Når vi beder de adspurgte om at vægte pris over for funktionalitet i løsninger, der skaber overblik over virksomhedens pc'er og software, vægtes parametrene næsten fifty-fifty. Det kan umiddelbart synes svært at tale om pris på en løsning, som sjældent finder vej til virksomhedernes budgetter. Det kan også være vanskeligt at forholde sig til, om en løsning er dyr eller billig, eftersom løsningerne ikke har de samme funktionaliteter og derfor kan være svære at sammenligne. Fx er NetClouds løsning den eneste løsning, der aktiveres i hardwaren og gør pc'erne til aktive rapporteringsværktøjer.

Uanset holdning er vi i NetCloud glade for, at det synes at være lykkedes for os at kombinere et fornuftigt prisniveau med en effektiv vifte af funktionaliteter. Vi mener i øvrigt, at vi kan bidrage mest effektivt, når vi kommer tidligt ind i en virksomheds køb af software og softwareovervågende løsninger. For vores løsning kan pege på overlap mellem forskellige software (hvorved software kan fjernes), ligesom den kan identificere software gaps, så disse kan lukkes, og man kan gennemføre et audit uden anmærkninger.

VIL DU HØRE MERE OM
ANALYSENS RESULTATER,
KAN DU KONTAKTE OS HER:

INFO@NETCLOUD.DK

TELEFON: 8844 4247

WWW.NETCLOUD.DK