



Den forretningsmæssige værdi af printersikkerhed

Sponsoreret af: **HP**

Forfattere:

Angèle Boyd
Keith Kmetz
Matthew Marden

november 2015

IDC OPINION

Ifølge IDC's undersøgelse indikerer 80 % af de virksomheder, vi har undersøgt, at it-sikkerhed er vigtig for deres forretningsprocesser, men kun 59 % af virksomhederne har angivet, at udskrivningssikkerhed er vigtig for deres forretningsprocesser. Derudover er det næsten 40 % mere sandsynligt, at den øverste ledelse er involveret i beslutningsprocessen for den overordnede it-sikkerhed end i udskrivningssikkerhed. Vi tror, at disse resultater er en indikation på manglende opmærksomhed i forhold til udskrivningssikkerhed, og det er noget, der kan gøre virksomhederne sårbare. IDC's undersøgelse har vist, at der er overbevisende årsager til, at virksomheder skal være mere opmærksomme på udskrivningssikkerhed, da der er væsentlige it- og forretningsmæssige fordele ved et sikkert udskrivningsmiljø som f.eks.:

- » IDC's spørgeundersøgelse viste, at mere end halvdelen af de virksomheder, der indgik i undersøgelsen, har oplevet et brud på it-sikkerheden inden for de seneste 12 måneder.
- » Alle organisationers udskrivnings-/dokumentmiljø er fyldt med sårbarheder. Disse sårbarheder kan komme fra ondsindede angreb inde fra eller uden for organisationen samt ved uforsigtig brug af printenheder og udskrifters. De mulige printrelaterede sikkerhedsbrud kunne forekomme fra enhedens netværksporte, opsnapping af udskrifts-/kopi-/scanningsjob, print-/MFP-harddiskdrev og hukommelse (RAM), udskrevne eller kopierede dokumenter, der er efterladt i udbakker, eller ulovlig brug af sikre medier (checks, recepter) osv.
- » Dybdegående virksomhedsinterview, som IDC har foretaget i virksomheder, der har et vist niveau af udskrifters og relateret workflowsikkerhed, har vist, at der er to typer virksomheder, der tager udskrivnings-/dokumentsikkerhed alvorlig:
 - Virksomheder, der har bekymringer i forhold til sikkerhed og overholdelse af regler og standarder, og som benytter sig af en sikker it-infrastruktur i hele virksomheden
 - Virksomheder, der motiveres af omkostnings- og it-effektivisering som følge af sikkerhedsinitiativer
- » IDC's Interview med organisationer, der har igangsat et sikkerhedsprogram for udskrivninger, har vist, at de har opnået størst fordel og forretningsmæssig værdiskabelse inden for tre områder: Forbedret printersikkerhed, effektivisering i forhold til it-personalets tidsforbrug og omkostningsbesparelser. De organisationer, der blev interviewet, rapporterede en imponerende

række resultater i deres udskrivnings- og sikkerhedsmiljøer, herunder:

- Op til seks gange færre printerrelaterede sikkerhedsbrud efter implementering af sikkerhedsløsninger for udskrivninger
 - Reducering af den tid, personalet skal bruge på at supportere deres printermiljøer, til i gennemsnit en halvering efter implementering af printersikkerhedsløsninger
 - Gennemsnitlig besparelse på 15 % på omkostninger til papir, toner og blæk
- » Den måde, hvorpå printersikkerhedsløsninger implementeres, bestemmes ikke kun ud fra deres effektivitet, men også efter hvor meget medarbejdernes effektivitet påvirkes. Der er vigtige krav i forhold til teknologi, personale og processer, der skal tages højde for, hvis man vil høste de størst mulige fordele.

I denne hvidbog

Denne hvidbog er baseret på primær og sekundær undersøgelse af it- og udskrivningsrelateret sikkerhed, som IDC har udført. IDC har i perioden fra juli til september 2015 foretaget dybdegående interviews med de personer, der har været ansvarlige for implementeringen og administrationen af printersikkerhedsløsninger i 16 organisationer. Interviewene blev opbygget med det formål at gøre IDC i stand til at forstå den kvantitative og kvalitative påvirkning af organisationens brug af printersikkerhedsløsninger for virksomheder. Interviewerne afspejlede erfaringerne fra en række forskellige virksomheder. Tabel 1 giver et overblik over udskrivningsmiljøerne i de 16 organisationer, der er blevet interviewet.

TABEL 1

Firmademografi af interviewede organisationer – dybdegående interviews			
	Gennemsnit	Median	Interval
Antal ansatte	60.300	20.500	200 til 290.000
Antal it-medarbejdere	4.500	610	40 til 25.000
Antal it-brugere	57.200	19.500	180 til 290.000
Antal printere	8.800	1.200	4 til 100.000
Antal brugere, der udskriver	50.800	9.000	200 til 280.000
Antal udskrevne sider pr. år	51 million	10 million	10.000 til 300 mio.
Brancher	Telekommunikation, produktion, finanssektoren, udgivelse, luftfart, bioteknologi, uddannelse og sundhedspleje		

n = 16 organisationer

Kilde: IDC's interviews om printersikkerhed, 2015

IDC-spørgeundersøgelse viste, at mere end halvdelen af virksomhederne i de seneste 12 måneder har oplevet et brud på it-sikkerheden, der også omfattede udskrivningssikkerheden.

IDC supplerede de dybdegående interviews med en analyse baseret på undersøgelsesarbejdet. De kvalificerede respondenter kom fra 440 organisationer af forskellige størrelser og var medarbejdere med fuldtidsansættelse. Respondenterne skulle have viden om det printerudstyr, som virksomheden bruger, samt viden om virksomhedens politikker for it-sikkerhed.

Oversigt over situationen

Grunden til at virksomheder bør have fokus på sikkerheden i infrastrukturen til udskrivning/dokumenter

De fleste organisationer har gjort it-sikkerhed til en prioritet i deres organisationer ... og det med god grund. Udbredelsen af teknologier til computerbrug, mobilenheder og skyen samt andre teknologier skaber grundlaget for et it-miljø, hvor vidensarbejdere har brug for og kræver adgang til forretningsoplysninger "når som helst og hvor som helst". IDC kan imidlertid ofte konstatere, at udskriftsaktiver og udskrivningsrelaterede teknologier er et overset element i en organisations strategi for it-sikkerhed.

Så hvorfor bør virksomhederne ændre deres eksisterende tilgang til printsikkerhed og beskytte deres printerenheder, som de gør i forhold til andre teknologier (pc'er, servere, mobilenheder osv.)? Svaret her er, at en ubeskyttet udskrivningsinfrastruktur er det samme som et it-miljø, der overordnet set ikke er beskyttet. Risikoen for printerrelaterede sikkerhedsbrud er større, end man måske ville tro, og konsekvenserne kan koste mange penge.

IDC-spørgeundersøgelse viste, at mere end halvdelen af virksomhederne i de seneste 12 måneder har oplevet et brud på it-sikkerheden, der også omfattede udskrivningssikkerheden. Denne sårbarhed kan komme fra ondsindede angreb inde fra eller uden for organisationen samt ved uforsigtig brug af printenheder og udskrifte. De mulige udskrivningsrelaterede sikkerhedsbrud kunne forekomme fra netværksporte, ved opsnapping af print-/kopi-/scanningsjob, print-/MFP-harddiskdrev og hukommelse (RAM), printede eller kopierede dokumenter, der er efterladt i udbakker, ulovlig brug af sikre medier (checks, recepter) osv. Mere detaljeret:

- » De ubeskyttede netværksporte er et indgangspunkt til virksomhedens netværks- og informationsaktiver.
- » Udskrivning af fortrolige dokumenter (f.eks. dokumenter med patientoplysninger eller kundernes finansielle transaktioner) på delte printere, hvor dokumenterne ligger i udbakken i et vilkårligt tidsrum, åbner op for muligheden for tyveri og manglende overholdelse af loven.
- » Afsendelse af ukrypterede udskrivnings-/scanningsdata er praktisk talt en invitation til hackere.

Bekymringer om sikkerheden af immateriel ejendom eller oplysninger, der er underlagt restriktioner, overholdelse af loven og behovet for en ensartet og sikker it-infrastruktur, der gælder hele virksomheden, er vigtige motivationsfaktorer til at få et program til udskrivningssikkerhed.

Brud på sikkerheden koster mange penge. Der findes tre typer af mulige økonomiske omkostninger:

- » **Virksomhedens ressourcer bruges til at håndtere bruddet.** Virksomheder, der udsættes for et brud på sikkerheden, vil være nødt til at bruge masser af personaletid og penge på at "rydde op" efter hændelsen. Potentielle omsætningskabende salgsmuligheder forsinkes eller må opgives at håndteres.
- » **Bøder/sanktioner.** Virksomheder kan få en økonomisk bøde for manglende overholdelse (f.eks. HIPAA) eller udsættes for søgsmål på baggrund af brud på klienter/kunders fortrolighed.
- » **Virksomhedens omdømme.** Hændelsen kan efterfølgende bevirke, at organisationen stadig vil lide et økonomisk tab på grund af en plet på omdømmet fra den negative mediedækning.

Udløsende faktorer i forhold til beskyttelse af udskrivningsinfrastrukturen

På baggrund af de dybdegående interview med organisationer, der har implementeret forskellige niveauer af printersikkerhed, har vi identificeret følgende faktorer, der udløser implementeringen af dem:

- » Bekymringer i forhold til sikkerhed og overholdelse af regler og standarder (herunder reaktion på et brud)
- » Proaktiv standardisering af sikkerhed på tværs af it-infrastrukturen
- » Omkostningsbesparelser og effektivitet inden for it

Bekymringer i forhold til sikkerhed og overholdelse

Bekymringer om sikkerheden af immateriel ejendom eller oplysninger, der er underlagt restriktioner, overholdelse af loven og behovet for en ensartet og sikker it-infrastruktur, der gælder hele virksomheden, er vigtige motivationsfaktorer til at få et program til udskrivningssikkerhed. Visse organisationer reagerer ved at implementere mere robuste sikkerhedsprogrammer for udskrivning som reaktion på tidligere hændelser eller brud.

En ledende systemansvarlig i en finansiel virksomhed formulerer det på denne måde: "Sikkerhedsproblemer findes overalt, og printeren er en offentligt tilgængelig enhed, der bruges til fortrolige oplysninger, oplysninger underlagt restriktioner og oplysninger, der ikke er fortrolige. Alle netværksenheder, der håndterer fortrolige data eller data underlagt restriktioner, skal opfylde krav til sikkerhed, overholdelse og kontrol, så vi havde ikke andre muligheder end at gøre dette."

Omkostningsbesparelser er en af de ekstra, men alligevel vigtige, fordele ved at gå efter en sikkerhedsplan, der beskytter udskrifter og relaterede dokumenter.

Standardisering på tværs af it-infrastrukturen

Standardisering af sikkerhed på tværs af en organisations overordnede it-organisation motiverer også anvendelsen af udskrifts- og relateret dokumentsikkerhed samt en omfattende politik til løsning af problemer, der relaterer sig til brugen af dette udstyr. En Vice President for it i en forlagsvirksomhed kom med denne forklaring: "Vi ønskede politikdrevet sikkerhed, automatisk løsning og grundlæggende sikkerhed ved brug af identitetscertifikater [til printere], der svarer til den måde, vi håndterer andre infrastrukturtjenester på."

Omkostningsbesparelser og effektivitet inden for it

Ethvert it-initiativ, der reducerer en organisations driftsomkostninger, vil altid være interessant for den øverste ledelse. Omkostningsbesparelser er en af de ekstra, men alligevel vigtige, fordele ved at gå efter en sikkerhedsplan, der beskytter udskrifter og relaterede dokumenter. Selvom den fordel måske ikke har været den primære motivationsfaktor for at benytte et sikkerhedsprogram til udskrifter og dokumenter, havde en tredjedel af respondenterne i undersøgelsen noteret sig dets virkning.

En ledende it-direktør i en finansiel virksomhed kom med denne forklaring: "Behovet for at beskytte immateriel ejendom og de mulige økonomiske følger, der relaterer sig til brud på datasikkerheden, var årsagen til, at disse løsninger blev implementeret ... vi var ret sikre på, at kontrolfunktionerne, der begrænser tankeløs og unødvendig udskrivning, har sparet penge både i forhold til papir og til materialeomkostninger."

Der er selvfølgelig også mulighed for at opnå fordele, der ikke er helt så direkte, i form af omkostningsbesparelser, der skabes via et tiltag i forhold til printersikkerhed. Flere organisationer har påpeget, at it-effektivisering, der opnås via centraliseret udskrivning- og sikkerhedsstyring, har omkostningsmæssige fordele. Ved en mere aktiv styring og beskyttelse af udskrifter frigøres it-afdelingen, så den kan fokusere på andre vigtige teknologibehov i organisationen. En it-direktør kom f.eks. med denne forklaring: "Vi ville gerne samle omkostningsstyringen og centralisere styringen af vores udskrivningsmiljø."

Den forretningsmæssige værdi ved printersikkerhed

IDC's dybdegående interviews med de 16 organisationer, der bruger printersikkerhedsløsninger for virksomheder, har vist, at de får en betydelig forretningsmæssig værdi ved at implementere disse løsninger. I disse interviews, hvor IDC har bedt organisationerne om at beskrive deres printermiljøer før og efter deres implementering af printersikkerhedsløsninger, viste det sig, at organisationerne har nået deres målsætninger om at opbygge mere sikre udskrivningsmiljøer, samtidig med at de stadig opnår effektivisering i

Disse organisationer rapporterede i gennemsnit, at hyppigheden af printerrelaterede sikkerhedsbrud var reduceret med op til seks gange, efter at de havde implementeret printersikkerhedsløsninger for virksomheder.

forhold til udskrivningsrelaterede omkostninger og personaletid.

- » **Sikkerhed.** Printermiljøer er blevet mere sikre, og de omkostninger, der relaterer sig til afhjælpning af databrud og sikring af opretholdelse af love og regler og kontrol, er blevet reduceret.
- » **Effektivisering af it-personalets arbejde.** Den tid, som personalet skal bruge på at administrere og vedligeholde printermiljøerne og udarbejde, ændre og anvende en udskrivningsrelateret politik er blevet reduceret, og det har frigjort tid til andre initiativer.
- » **Besparelser.** Omkostninger, der er knyttet til udskrivning, er blevet reduceret i kraft af bedre synlighed og ændret adfærd i forhold til udskrivning, herunder besparelser i forhold til printere og forbrugsvarer til printere.

Risikoreduktion: Forbedret printersikkerhed og overholdelse

De interviewede organisationer rapporterede, at de har benyttet printersikkerhedsløsninger for virksomheder til at reducere påvirkningen af printerrelaterede sikkerhedsbrud og effektiviseret deres arbejde med overholdelse af regler og standarder og gjort det mere omkostningseffektivt.

IDC spurgte under interviewet af deltagerne meget grundigt ind til hyppigheden af printerrelaterede sikkerheds- og databrud i deres organisationer, og om deres organisationer har været udsat for noget, som de ville betegne som printerrelaterede sikkerhedsbrud. Disse organisationer rapporterede i gennemsnit, at hyppigheden af printerrelaterede sikkerhedsbrud var reduceret med op til seks gange, efter at de havde implementeret printersikkerhedsløsninger for virksomheder. Implementeringer af kryptering af udskriftsjob, brugergodkendelse og tilbageholdt udskrivning har givet mulighed for at få et niveau af sporbarhed og ansvarlighed, der giver en fornemmelse af sikkerhed hos de ansvarlige og forhindrer, at der sker brud. Derudover har printersikkerhed været med til at fuldføre visse organisationers sikkerhedsinitiativer i hele it-infrastrukturen og dermed lukke de resterende sårbarheder. De interviewede organisationer kom med eksempler på printerrelaterede sikkerhedsbrud, som de har oplevet, herunder:

- » **Udskrivning af fortrolige oplysninger med henblik på misbrug.** En it-direktør i en produktionsvirksomhed forklarede, at hans organisation havde mistet immateriel ejendom bl.a. som følge af medarbejdere, der udskriver meget fortrolige og beskyttede oplysninger og giver dem til virksomhedens konkurrenter.
- » **Udskrivning og forkert håndtering af beskyttede data.** En it-direktør i en finansiel virksomhed forklarede, at medarbejderne i hans organisation udsatte design og anden immateriel ejendom for en risiko ved at udskrive uden at tage højde for oplysningernes art eller ved at efterlade udskriftsjob ved printeren.

De interviewede organisationer kom med flere eksempler på, hvordan deres brug af printersikkerhedsløsninger for virksomheder har hjulpet dem med at minimere påvirkningen af sikkerhedsbrud, der skyldes brug af printere:

- » **Beskyttelse af oplysninger hele vejen igennem udskrivningsprocessen.** En Vice President for it i en forlagsvirksomhed kom med denne forklaring: "Løsningen er blevet et vigtigt værktøj til at beskytte arbejdsprocessen med indhold og data, der sendes til og fra vores printere via netværket, og skaber en effektiv tillidsprocedure, der giver os mulighed for at reducere muligheden for brud."
- » **Undgå unødvendig eller forkert udskrivning.** En it-direktør i en finansiel virksomhed sagde følgende: "Det er ofte sådan, at følsomme dokumenter, som vi omdeler internt, aldrig bør udskrives. Disse løsninger giver os mulighed for at minimere brud, hvor et stigende antal sker internt enten med overlæg eller som følge af udskrivning, hvor der ikke tages højde for oplysningernes art."

Selvom hvert enkelt udskriftsrelateret sikkerhedsbrud kan medføre omkostninger, er det, som det fremgår af tabel 2, især vigtigt at undgå væsentlige sikkerhedsbrud, fordi det koster mange penge at afhjælpe dem. Ifølge de fem interviewede organisationer, der har oplevet, hvad de betegner som et væsentligt sikkerhedsrelateret brud i de seneste år, omfatter de gennemsnitlige omkostninger ved et væsentligt sikkerhedsbrud produktivitetstab for 54 medarbejdere, 277 timer til afhjælpning og konkrete omkostninger på over \$ 500.000 pr. brud, herunder bøder.

TABEL 2

Påvirkning af virksomheders printersikkerhedsløsninger på sikkerhedsbrud – dybdegående interviews

Sikkerhedsbrud generelt

Gennemsnitligt antal sikkerhedsbrud pr. år – før implementering af printersikkerhed	9,9
Gennemsnitligt antal sikkerhedsbrud pr. år – med printersikkerhed	1,5
Ændring i antallet af sikkerhedsbrud	Op til 6 gange færre

Betydelige sikkerhedsbrud

Antal interviewede organisationer, der oplever	5
Gennemsnitligt antal påvirkede medarbejdere	54
Gennemsnitlig tid, en medarbejder skal bruge for at afhjælpe et brud (timer)	277
Samlede gennemsnitlige omkostninger for at afhjælpe et brud (inkl. bøder)	3,6 mio. kr.

n = 16 organisationer

Kilde: IDC's interviews om printersikkerhed, 2015

Ud over redueringen i hyppigheden af printerrelaterede sikkerhedsbrud tilskrev 10 af de 16 interviewede organisationer deres printersikkerhedsløsninger som medvirkende til at have gjort overholdelsen af love og kontrolarbejdet mere effektiv og billigere. Forbedret sikkerhed: og sporbarhed giver disse fordele:

- » **Forbedret sikkerhed:** En systemansvarlig direktør i en finansiel virksomhed kom med følgende bemærkning: "Grundlæggende giver implementeringen af denne sikkerhedsmodel den fordel, at du får opbygget et meget robust og sikkert miljø, der beskytter data, dokumenter, øger fortroligheden i forhold til design og arkitektur og beskytter printerne, og det har hjulpet os med at overholde vores sikkerhedsstandarder."
- » **Sporbarhed og synlighed:** En Vice President for it-drift i en medicinalvirksomhed kom med følgende forklaring: "Vi har været i stand til at opbygge et revisionsspor, forhindre opsporing af data og vise, at brugeradgangen til fortrolige data er underlagt restriktioner. Derudover omfatter vores verificering og kontrol identificering af risici og trusselsanalyser plus anbefalede rettelser af problemer. Vi får et dybdegående overblik over systemets status og kan udføre overvågning i realtid – alt sammen noget, der kræves i forhold til overholdelsen af regler og standarder."

Disse forbedringer har også givet tids- og omkostningsbesparelser i forhold til arbejdet med overholdelse af regler og standarder samt kontrol i organisationerne. De interviewede organisationer rapporterede i gennemsnit, at deres brug af printersikkerhedsløsninger giver dem besparelser på mere end 200 medarbejdertimer om året og næsten \$ 250.000 om året i relaterede omkostninger, herunder supportomkostninger til tredjepart i forhold til kontrol og overholdelse.

De interviewede organisationer har fortalt, at det har betydet, at deres personale i gennemsnit har halveret den tid, der kræves for at supportere deres printermiljøer efter implementering af printersikkerhedsløsninger.

Fordele i forhold til it-personalets effektivitet

De organisationer, som IDC har interviewet, rapporterede, at de har reduceret tidsforbruget til administration og support af deres printermiljøer, efter at der er implementeret printersikkerhedsløsninger. Disse effektiviseringer skyldes f.eks. introduktionen eller den udvidede brug af centraliserede administrationsfunktioner og automatisering samt muligheden for hurtigere at kunne løse printerrelaterede problemer. En ledende it-direktør i en finansiel virksomhed kom med denne forklaring: "Det har haft en stor indvirkning på personalet [pga. brug af printersikkerhedsløsninger], både i forhold til antal timer investeret i tidskrævende aktiviteter samt frigørelse af teamet, så det kan fokusere på mere strategiske aktiviteter. Svaret på printerrelaterede problemer er ikke længere usammenhængende, men holistisk og repeterbart." De interviewede organisationer har fortalt, at det har betydet, at deres personale i gennemsnit har halveret den tid, der kræves for at supportere deres printermiljøer efter implementering af printersikkerhedsløsninger.

De interviewede organisationer har rapporteret, at printersikkerhedsløsninger har givet mulighed for effektivisering af arbejdet hos det personale, der er ansvarligt for deres

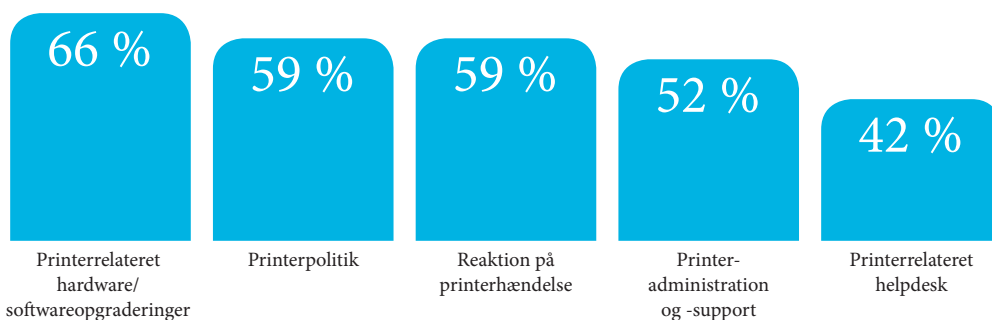
printermiljøer. Besparelsen i personalets tidsforbrug skyldes ændringer som f.eks. automatisering af support og vedligeholdelse, herunder automatisering af certificering samt anvendelse af repeterbare processer. En Vice President fra en finansiel virksomhed, der anvender unikke processer til certifikat- og medarbejdergodkendelse, forklarede, hvordan hans organisation har kunnet reducere den tid, som personalet bruger på overvågning af enheder, med 60 %: "Vi har reduceret it-personalets tidsforbrug, fordi profiler nemt kan oprettes og pushes til mange enheder samtidigt, og vi kan automatisere håndteringen af certifikater."

De interviewede organisationer har imidlertid også haft fordel ved tidsbesparelser pga. printersikkerhedsløsninger ved oprettelse, anvendelse og ændring af printerrelaterede politikker. Personalet i disse organisationer har i gennemsnit brugt 59 % mindre tid på printerrelateret politik. Ud over besparelser i forhold til personalets tidsforbrug har en mere effektiv implementering af printerrelateret politik haft fordele nedstrøms, f.eks. en reduktion af sandsynligheden for brud og udarbejdelsen af mere effektive retningslinjer for printerbrug.

Ved printerrelaterede problemer angav de interviewede organisationer, at deres personale har haft fordel af funktionerne i printersikkerhedsløsningerne, f.eks. ved at have (eller bedre udnytte) centrale konsoller og fjernadgang til printere. Ud over en forbedret printerrelateret politik har disse faktorer hjulpet de interviewede organisationer med at reducere den tid, der bruges på at reagere på printerrelaterede hændelser og printerrelaterede opkald fra brugerne af printerne med henholdsvis 59 % og 42 % (se figur 1). En Vice President for it på et forlag, der bruger sikkerhedsløsninger med automatisk afhjælpning og administrerede unikke certifikater, forklarede, hvordan hans teams mulighed for at supportere printere blev påvirket: "Der er nu færre problemer, og dem, der er, bruger vi samlet set mindre tid på at håndtere. Den positive påvirkning består i, at der frigøres tid til andre support- og planlægningsaktiviteter." En it-direktør i en finansiel virksomhed, som bruger et produkt til administration af printersikkerhed, kom med denne udtalelse: "Vores helpdesk har nu et tydeligt overblik over printerindstillinger, tilladelser og problemer og kan enten handle uafhængigt af andre eller kontakte et lille udskrivningsteam for små virksomheder for at få support på niveau 2."

FIGUR 1

Gennemsnitlige besparelser ved printerrelateret tidsforbrug – dybdegående interviews



n = 16 organisationer

Kilde: IDC's interviews om printersikkerhed, 2015

Initiativer i forhold til printersikkerhed har gjort medarbejdere, der printer, mere bevidste om, hvordan de bruger printerne og har bidraget til de printerrelaterede omkostningsbesparelser.

Printerrelaterede omkostningsreduktioner

Ethvert it-tiltag, der også reducerer omkostningerne, gør det mere interessant. Det har betydet, at de interviewede organisationers mulighed for at opnå omkostningsbesparelser via deres implementering af printersikkerhedsløsninger, har givet stor merværdi. Fremgangsmåder ved f.eks. godkendelse af medarbejdere og tilbageholdelse af print var nogle af de mest anvendte blandt de interviewede deltagere (mere end 2/3 af de interviewede organisationer bruger dem). Disse løsninger bevarer fortroligheden af dokumenterne og giver omkostningsbesparelser ved at kræve, at printbrugerne skal gennemgå nogle bekræftelsestrin ved udskrivning af dokumenter, og ved at reducere antallet af udskriftsjob, som ingen gør krav på, eller som bliver sendt det forkerte sted hen. Muligheden for, at printersikkerhedsløsninger kan fungere som et middel til at reducere printerrelaterede omkostninger, er så indlysende, at flere af de interviewede organisationer angav omkostningsoptimering som den primære motivationsfaktor for deres brug af printersikkerhedsløsninger.

De interviewede organisationer forklarer, at printersikkerhedsløsninger har reduceret omkostningerne på følgende måder:

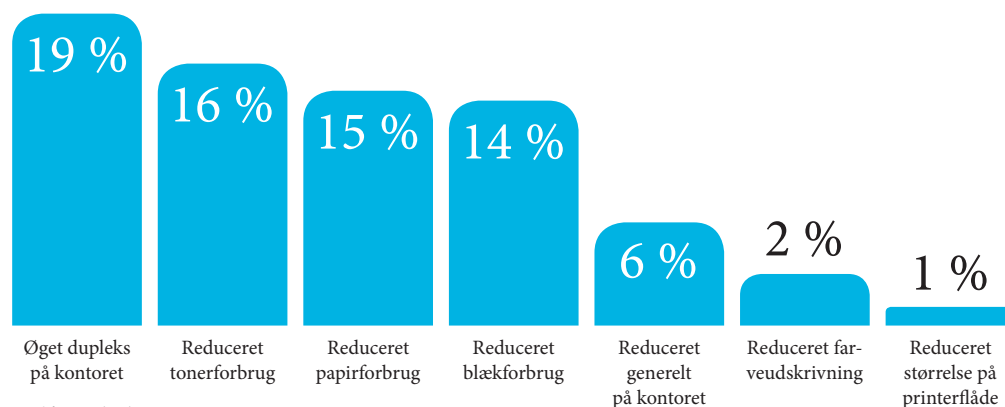
- » **Reduceret udskrivning ved at ændre adfærd:** En økonomiansvarlig i en virksomhed i fødevarerbranchen sagde følgende: "Funktionen til tilbageholdelse af udskrifter, som vi anvender, gør det muligt at sende filer til udskrivning, men du er nødt til at gå hen til printerens og fysisk lægge dit skilt på printerens for at få dem udskrevet. Jeg tror, at det som minimum, ud fra de seneste tal, jeg har set, har reduceret udskrivningerne med mellem 21 % og 24 % i forhold til det, vi havde tidligere"
- » **Bedre synlighed i forhold til brug af printere:** En it-direktør på et universitet rapporterede: "Vi kan nu spore omkostningerne af de sider, der udskrives, tilbage til de individuelle afdelinger." Denne mulighed for at allokere udskriftsomkostningerne ud på de enkelte afdelinger har betydet, at universitetet har kunnet gøre den enkelte afdeling ansvarlig for at få dens printerbrugere til at være så effektive som muligt.
- » **Afvikling af unødvendige eller forældede printere:** En Vice President fra en finansiel virksomhed kom med denne udtalelse: "Vi har reduceret antallet af unødvendige udskriftsjob, fordi brugerne ved, at udskriftsaktiviteten bliver overvåget, og vi afvikler og erstatter gammel printhardware, der ikke kan understøtte virksomhedens grundlæggende retningslinjer for printsikkerhed."

Initiativer i forhold til printersikkerhed har gjort medarbejdere, der printer, mere bevidste om, hvordan de bruger printerne og har bidraget til de printerrelaterede omkostningsbesparelser. Deltagerne i det dybdegående interview sagde, at deres medarbejdere i gennemsnit sender 43 % færre udskriftsjob til den forkerte printer. Det betyder, at færre udskriftsjob forbliver uafhentet eller udskrives flere gange. Som vist i figur 2 har disse typer af forbedringer bidraget til at gøre brugen af printere mere effektiv helt overordnet set, herunder færre udskrifter (en reduktion på 6 % i gennemsnit), flere duplexprint (stigning på 19 %) og en svag reduktion

i farveprint (reduktion på 2 %). Disse faktorer samt bedre synlighed i printermiljøerne har givet de interviewede organisationer mulighed for at opnå omkostningsbesparelser i deres udskrivningsmiljøer, herunder i forhold til det antal printere, de implementerer og vedligeholder (reduktion på 1 % eller 115 printere i gennemsnit pr. organisation), samt de omkostninger, der knytter sig til papir, blæk og toner (en reduktion på henholdsvis 15 %, 14 % og 16 %).

FIGUR 2

Gennemsnitlige omkostningsbesparelser i printermiljøer og printereffektivisering – dybdegående interviews (effektivisering eller forbedring i %)



n = 16 organisationer

Kilde: IDC's interviews om printersikkerhed, 2015

Udfordringer

I stort set alle udrulninger i organisationer kan visse udfordringer undgås, hvis man planlægger på forhånd. Undersøgelsergruppens udfordringer bredte sig over alle tre faser ved udrulning af printersikkerhed: planlægning, implementering og efter implementering.

De undersøgte virksomheder rapporterede, at de følte, at de var under tidspres for at udvikle strategien og planen. Der kræves en hel del tid i starten for at opnå en reduktion af it-afdelingens arbejdsbelastning efter implementeringen. Derudover bør håndhævelsen af medarbejdernes overholdelse af regler og standarder være en automatiseret proces, der omfatter overvågningsværktøjer, en eskaleringsproces og afhjælpning for at reducere opkald om printrelaterede problemer til helpdesken.

Når det gælder brugerne af printere i en organisation, har vi bemærket to forsigtighedsregler, der bør planlægges efter:

- » **En stram printersikkerhed skal afvejes i forhold til medarbejdernes produktivitet, så den påvirkes så lidt som muligt:** Virksomhedens sikkerhed skal have topprioritet, men en organisation skal arbejde på at få et system, hvor den negative påvirkning af produktiviteten

IDC anbefaler, at en organisation gør sin sikkerhedsteknologi for udskrivning/dokumenter skudsikker.

bliver så lille som mulig. Nogle organisationer, der implementerer tilbageholdelse af udskrivning for at håndtere deres printsikkerhed, kan f.eks. opleve modstand fra brugerne, fordi de først skal godkendes (dvs. angive en adgangskode), hvorefter der skal ventes på, at hele dokumentet bliver udskrevet. Det, der skal afvejes mod hinanden i dette scenarie, er beskyttelsen af de oplysninger, der er indeholdt i dokumentet (f.eks. ingen kan se udskrevne dokumenter, som ligger uden opsyn i papirbakken), mod at vente på, at et dokument bliver udskrevet (udskrivningen starter f.eks. først, når brugeren er blevet godkendt på enheden).

- » **Oplæring af medarbejdere:** I forhold til medarbejdernes produktivitet skal planen for printsikkerhed omfatte den proces og tid, der kræves til oplæring af medarbejderne i nye politikker og procedurer. Virksomhederne skal være klar til at give mulighed for gentagen oplæring og til at bruge forskellige fremgangsmåder i forhold til medarbejdernes alder og indlæringsstil.

Essentiel vejledning

IDC har identificeret flere overbevisende grunde til at inkorporere printerprocesser og relaterede dokumentforløb i en it-sikkerhedsstruktur i hele organisationen. En af de primære fordele er knyttet til et omfattende it-sikkerhedsprogram, der omfatter udskrivning, men en sådan plan har også en række væsentlige fordele ud over sikkerheden. To primære fordele er betydelige omkostningsbesparelser og øget it-effektivitet.

IDC anbefaler, at en organisation gør sin sikkerhedsteknologi for udskrivning/dokumenter skudsikker. Organisationen skal anerkende, at dette mål kun kan nås på en effektiv måde, når personer og processer bliver en del af planens udførelse.

Teknologi

I forhold til sikkerhed er implementering af teknologiske løsninger i princippet et sort og hvidt-problem... En organisation er enten sikker eller ikke sikker,

IDC anbefaler, at følgende funktioner implementeres på tværs af organisationen så hurtigt som muligt. It-medarbejdere og udbydere af udskriftsinfrastruktur bør sikre, at følgende funktioner er konfigurerede og aktive for alle printerenheder, der bruges i organisationen:

- » Sørg for, at alle netværkstilsluttede printerenheder har følgende funktioner eller i det mindste deres firmware opgraderet til at afspejle disse.
- » Sørg for, at enheder kun anvender krypterede kommunikationsprotokoller, og deaktiver resten.
- » Opret et system, der sletter eller ødelægger enhedens harddiskdata som del af processen, når en enhed tages ud af cirkulation.

- » Understøt mindst én slags brugergodkendelse (helst to eller tre), og overvej at implementere tilbageholdelse af udskrifter for printermiljøer med store mængder fortrolige oplysninger eller overholdelseskrav.
- » Sørg for, at firmwaren er opdateret, og at der kun er indlæst legitim firmware.
- » Sørg for, at alle printerharddiske er sikre (kryptér og slet data jævnligt).
- » Benyt funktioner, der gør det nemt at se, hvis der er pillet ved udskrevne dokumenter, eller brug printere med låseskuffer til særlige medier, hvis organisationens output kræver det. Dette vil sikre output, der er et potentielt mål for bedrag, f.eks. checks, recepter på medicin osv.
- » Brug et værktøj til flådeadministration til centralt at administrere, overvåge og afhjælpe problemer med enheden for at sikre overholdelse af sikkerhedspolitikker. På denne måde kan organisationen undgå manuelt at skulle konfigurere og vedligeholde hver enhed individuelt. Værktøjet bør gøre det nemt og enkelt at oprette og administrere sikkerhedspolitikken, registrere, hvordan enheder føjes til netværket, give unik administration af enhedscertifikater og logføre hændelser med manglende overholdelse samt afhjælpe hændelserne via en eskalerings- og afhjælpningsproces. Værktøjet bør også fungere sammen med værktøjer til it-sikkerhedsadministration i hele virksomheden, der overvåger hændelser med manglende overholdelse og uregelmæssigheder, så ethvert potentielt sikkerhedsbrud identificeres hurtigt.
- » Sørg for, at både udskrifter og scanninger fra stationære og mobilenheder (både i bevægelse eller inaktive) er krypteret for at sikre, at printerrelaterede data er fuldt beskyttede. Dette betyder, at selv vedhæftede filer, der skal udskrives, bør åbnes og billedbehandles for at få et ekstra lag af beskyttelse. Et værktøj, der overvåger udskrevet og scannet indhold, er et vigtigt element til at sikre det højeste niveau af sikkerhed og overholdelse af etablerede virksomhedspolitikker og branchestandarder.

Personer

En organisation, der tager sin it-sikkerhed seriøst, skal sikre sig, at sikkerhedsteamet er dygtigt til at sikre printerenheder og relaterede arbejdsgange. Dette sikkerhedsteam kan bestå af organisationens egne medarbejdere og/eller eksterne sikkerhedsekspertes. Teamet skal rådgive om fremtidige sikkerhedsudfordringer med udskrivning og arbejdsgange samt hjælpe med at integrere en it-sikkerhedsplan i hele virksomheden.

For at sikre, at beskyttelsen af printerenheder og relaterede dokumentprocesser ikke påvirker medarbejdernes produktivitet negativt, bør organisationen få input fra udvalgte medarbejdere på tværs af organisationen som led i planlægningsprocessen. Det anbefales også at inddrage en ekspert i administration af ændringer, særligt hvis antallet eller typen af de krævede ændringer er betydelige. En sådan ekspert kan også rådgive om den benyttede tilgang til udrulning og oplæring.

De fleste organisationer har ikke den nødvendige viden eller færdighed til i tilstrækkelig grad at sikre deres udskrivnings- og dokumentinfrastruktur selv. Derfor bør en organisation overveje at spørge udbyderen af printenheder om de ressourcer, it-afdelingen kan udnytte. Ressourcer omfatter sikkerhedsfunktioner i en organisations printer/MFP-hardware, sikkerhedssoftwareværktøjer og sikkerhedstjenester (f.eks. professionelle sikkerhedstjenester, sikkerhedsvurderinger, ændringsadministration og ekspertise inden for lovmæssig overholdelse for specifikke brancher).

Proces

Det er vigtigt, at en organisation starter sit sikkerhedsinitiativ ved at vurdere den aktuelle status på sit printmiljø og udvikle en plan, der opnår et sikkerhedsniveau, som svarer til resten af it-miljøet. Dette initiativ bør omfatte en forståelse af de essentielle sikkerhedskrav, der er specifikke for organisationens branche, samt en plan om løbende at overvåge, eskalere, afhjælpe problemer og håndhæve disse politikker.

Planen bør evalueres jævnligt med data, der er indsamlet i løbet af perioden, for at klarlægge, om justeringer er nødvendige, og for at lære af sikkerhedsbrud for udskrivning/dokumenter uden for virksomheden. Enhver justering påvirkes af de indsamlede data samt organisationens acceptable udgifter til risiko og sikkerhed.

IDC's globale hovedkontor

5 Speen Street
Framingham, MA 01701
USA
508.872.8200
Twitter: @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

Angivelse af ophavsret

Ekstern publikation af oplysninger og data fra IDC – alle IDC-oplysninger, der bruges i forbindelse med reklamer, pressemeddelelser eller kampagnematerialer, kræver forudgående skriftlig godkendelse fra den relevante Vice President eller landechef hos IDC. En kladde med det foreslåede dokument skal vedlægges enhver sådan anmodning. IDC forbeholder sig retten til at nægte godkendelse af ekstern brug af en hvilken som helst grund.

Copyright 2015 IDC. Gengivelse uden tilladelse er helt forbudt.

Om IDC

IDC (International Data Corporation) er den førende globale udbyder af markedsviden, konsulenttjenester og arrangementer inden for informationsteknologi, telekommunikation og forbrugerteknologi. IDC hjælper it-teknikere, virksomhedsledere og investeringssektionen med at træffe faktabaserede beslutninger om indkøb af teknologi og forretningsstrategi. De mere end 1.100 IDC-analytikere yder ekspertviden om teknologi samt branchemæssige muligheder og tendenser på globalt, regionalt og lokalt plan i mere end 110 lande verden over. IDC har i 50 år leveret strategisk indsigt, som har hjulpet vores kunder med at nå deres vigtigste forretningsmæssige mål. IDC er et datterselskab under IDG, som er verdens førende virksomhed, når det gælder medier, undersøgelser og arrangementer i forbindelse med teknologi.