



## Alles unter Kontrolle bei der KCOM Group

~ wie das Kommunikationsunternehmen mit Computrace® von Absolute® Software seine Computer im Auge behält

Die KCOM Group bietet verschiedene Kommunikationsdienstleistungen für Organisationen und Verbraucher in Großbritannien an. Das Unternehmen ist an der London Stock Exchange notiert. Bei 2.000 Mitarbeitern an neun Standorten ist es nicht einfach, die Kontrolle über IT-Systeme wie Notebooks und Desktops zu behalten, ohne die Ressourcen des Unternehmens zu sehr zu strapazieren oder Sicherheitsrisiken einzugehen.

### Leasen oder nicht?

Im Jahr 2008 entschied die IT-Abteilung von KCOM, die IT-Infrastruktur des Unternehmens mit 1.100 Notebooks und 900 Desktops zu erneuern. Die Hardware wurde nicht gekauft, sondern stattdessen geleast.

Leasing ist eine weitverbreitete Lösung für die Beschaffung neuer Hardware in Unternehmen. Der Hauptvorteil liegt darin, dass die Kosten auf den Lebenszyklus der Hardware verteilt werden. So konnte KCOM einen größeren Teil der Infrastruktur erneuern.

Ein anderer Aspekt von Leasingverträgen ist, dass die Hardware nicht zum Eigentum des Unternehmens wird und zum Ende der Vertragslaufzeit an den Hersteller zurückgegeben werden muss. Daher musste die IT-Abteilung von KCOM besonderes Augenmerk darauf legen, den Aufenthaltsort der Systeme zu verfolgen – vor allem da Notebooks leicht verloren gehen oder gestohlen werden können, ob innerhalb oder außerhalb des Firmengeländes.

### Ein wachsames Auge auf die Systeme

Die IT-Abteilung entschied sich dafür, Computrace – eine IT-Bestandsverwaltungs-, Datenschutz- und Wiederbeschaffungslösung von Absolute Software – auf allen neuen Computern zu aktivieren, um die geleaste Hardware besser verwalten zu können. „Wir wussten von Anfang an, dass wir bei einer Leasinglösung alle unsere IT-Systeme zentral verwalten müssen“, erklärt Lorryne Smith, Distributed Systems Team Leader bei der KCOM Group. Die IT-Mitarbeiter waren davon beeindruckt, wie leicht Computrace zu bedienen ist und wie schnell verlorene Notebooks aufgespürt werden konnten.

„Die Kontrolle über Mitarbeiter-Notebooks zu behalten kann ein administrativer und organisatorischer Albtraum sein – und das schon, bevor der Faktor menschliches Versagen ins Spiel kommt. Egal was man tut, es ist einfach unvermeidbar, dass gelegentlich ein Notebook verloren geht“, so Smith weiter. Da Computrace in der Lage ist, den Aufenthaltsort eines Notebooks zu bestimmen, sobald dieses eine Internetverbindung herstellt, kann KCOM verlorene Geräte schnell identifizieren und genau feststellen, von wo sie zurückgeholt werden können.

Der Computrace Agent wird herstellereitig in die Notebook-Firmware integriert. Nachdem die IT-Abteilung eines Unternehmens den Agent aktiviert hat, kann sie über das sichere Online-Kundencenter von Absolute auf Informationen über den Aufenthaltsort des Notebooks, die installierte Software und Benutzerinformationen zugreifen. Diese Informationen werden regelmäßig aktualisiert, da der Agent sich alle 24 Stunden beim Absolute Überwachungscenter „meldet“.

„Ohne Computrace hätten wir nicht gewusst, wo sich das fehlerhafte Notebook befindet, und es hätte womöglich monatelang in einer Schublade gelegen, anstatt repariert zu werden und bei einem anderen Mitarbeiter zum Einsatz zu kommen. Darüber hinaus stellt ein Notebook in einer nicht verschlossenen Schublade ein großes Sicherheitsrisiko dar, insbesondere wenn es vertrauliche Daten enthält.“

Lorryne Smith  
Distributed Systems Team Leader  
KCOM Group

**Computrace**®

BY **Absolute**® Software

### Positive Auswirkungen

Die „Abwanderung“ von Computern kann ein großes Problem darstellen: Wenn Mitarbeiter das Unternehmen verlassen oder Computer intern an einen anderen Standort umziehen, erfährt die IT-Abteilung oft zuletzt davon. Bei KCOM wird die Abwanderung minimiert, da die IT-Abteilung anhand der Informationen vom Absolute Kundencenter feststellen kann, wenn ein Computer längere Zeit nicht benutzt wurde. Die Bestandsverfolgungsfunktionen von Computrace ermöglichen es, den ungenutzten Computer zu finden, sodass er andernorts eingesetzt werden kann.

„Wir hatten zum Beispiel ein Problem, wenn Techniker bei Notebook-Ausfällen ein Ersatzgerät erhielten. Es konnte manchmal sehr lange dauern, bis das fehlerhafte Notebook zurückgegeben wurde, wenn der Techniker ein funktionierendes Gerät zur Verfügung hatte“, erläutert Smith.

„Ohne Computrace hätten wir nicht gewusst, wo sich das fehlerhafte Notebook befindet, und es hätte womöglich monatelang in einer Schublade gelegen, anstatt repariert zu werden und bei einem anderen Mitarbeiter zum Einsatz zu kommen. Darüber hinaus stellt ein Notebook in einer nicht verschlossenen Schublade ein großes Sicherheitsrisiko dar, insbesondere wenn es vertrauliche Daten enthält.“

Die neuen Computer wurden über einen Zeitraum von ca. sechs Monaten beschafft und mit Computrace gesichert. „Es versteht sich von selbst, dass die neuen Computer bei den Mitarbeitern äußerst gut ankamen“, so Smith. „Für die IT-Abteilung ist der größte Vorteil dieser Lösung, dass wir genau herausfinden können, welche Hardware im Einsatz ist und wer sie benutzt.“

## Computrace®

BY **Absolute®**Software

© 2011 Absolute Software Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Computrace und Absolute sind eingetragene Marken der Absolute Software Corporation. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. CT-EMEA-CS-KCOM-DE-081811