

Den offentlige sky er for usikker

Israelsk IT-sikkerhedsfirma advarer virksomheder mod at betro deres mest værdifulde data til *public cloud*

Cloud computing

AF PETER MØLLER CHRISTENSEN

TEL AVIV – Sikkerheden omkring de meget omtalte cloud computing-systemer, hvor virksomheder i praksis kan købe IT-ydelser i abonnement i stedet for at selv at anskaffe det nødvendige udstyr, er langt fra så sikre, at

offentlige myndigheder, organisationer og private virksomheder blot kan overlade værdifulde og fortrolige data til disse systemer.

Det er grundlæggeren og lederen af det israelske IT-sikkerhedsfirma Check Point, Gil Shwed, der i stærke vendinger advarer mod at lade sig forblænde af alle de rosende ord, leverandørerne af den slags IT-syste-

mer ofte er i stand til at levere, om økonomiske gevinster ved stordrift, IT ud gennem et stik i væggen, bedre sikkerhed pga. dedikerede ressourcer til formålet osv.

»Men sikkerheden omkring public cloud-systemerne er indtil videre ikke god nok, da kunderne ikke har sikkerhed for, hvem det er, der har adgang til disse cloud-systemer og hvornår og under hvilke omstændigheder, de har adgang,« siger Gil Shwed, der har viet størstedelen af sin vågne tilværelse på at skabe sikre og trygge rammer for håndteringen af virksomheders og

myndigheders ofte uvurderlige data, siden han under sin værnepligt i det israelske forsvar for mere end 20 år siden blev sat til at administrere en række klassificerede computernetværk.

Bedre overblik

»De systemer, der befinder sig inden for virksomhedens vægge, kan jeg beskytte bedre, fordi jeg har et langt bedre overblik over, hvad det indeholder, hvem der bruger det og hvornår,« siger Gil Shwed og nævner som eksempel en mailserver, en virksomhed selv har sat op,

i forhold til f.eks. Googles cloud-baserede mailtjeneste.

Gil Shwed har på ingen måde ladet sig overbevise af cloud-leverandørernes argumenter om, at de – på grund af deres størrelser – kan lægge mange flere ressourcer i deres ydelser, herunder også IT-sikkerheden.

»Desværre forholder det sig ikke sådan. Jeg har set det med egne øjne, da jeg har arbejdet sammen med en række forskellige cloud-leverandører og her erfare, at deres sikkerhedsniveauer ikke er væsentlig forskellige fra det almindeligt, åbne internettet,« siger Gil Shwed.

Han nævner et konkret eksempel, han kender til, hvor en stor bank med 100.000 ansatte har et IT-budget på 3 mia. dollar (16 mia. kr.), hvoraf en pæn stor del går til IT-sikkerhed.

»Denne bank overvejer nu at benytte en cloud-service fra en udbyder med 1000 ansatte og et budget til IT-sikkerhed i størrelsesorden 1 mio. dollar (5,3 mio. kr.). De

to tal står slet ikke mål med hinanden for at sige det på den måde,« siger Gil Shwed og understreger, at den pågældende bank har langt større ressourcer til sin indens IT-sikkerhed end det, der bliver stillet i udsigt fra cloud-leverandøren.

Gil Shwed opfordrer ikke virksomhederne til helt at holde sig fra cloud-leverandørerne, men til at man i hver enkelt situation overvejer, om der er tale om data, der har en karakter, man gerne vil overlade til et »public cloud«-system.

»Der kan være mange gode grunde til at benytte en ekstern leverandør af cloud-baserede løsninger, men det vil ofte være, fordi disse kan tilbyde systemer, man ikke selv råder over, det være sig kundeforvaltning, lønbogholderi eller løbende udgiftsposter. Men man skal ikke kaste sig over cloud computing fordi man ønsker at forbedre sin IT-sikkerhed.«

peter.moller.christensen@borsen.dk



Sociale medier sparer penge til telefonsupport

Kundebetjening

AF PETER MØLLER CHRISTENSEN

Siden han kom til som ny adm. direktør i IT-virksomheden E-conomic i Køben-

havn for et par år siden, har Torben Frigaard Rasmussen lagt stor energi i at flytte mest muligt af det trivielle arbejde fra bl.a. kundeserviceafdelingen ud på nettet. Her kan kunderne til det internetbaserede økonomistyrings-

stem i dag ofte kunnet klare problemerne selv.

I stedet for at belastningen på virksomhedens telefonsupport bliver ved med at stige, efterhånden som E-conomic får flere og flere kunder, så er det lykkedes

at holde antallet af supportmedarbejdere på samme niveau. Det sker, uanset at der nu er 33.000 mod tidligere 17.000 kunder at holde styr på.

Løsningen på udfordringen med det stigende behov

for kundehjælp er en udstrakt brug af en række af tidens populære internet-tjenester i form af sociale medier som videoindslag på Youtube, udvikling af netbaserede håndbøger og vejledninger i form af de såkaldte

wikis, blogindlæg, hvor E-conomics-medarbejdere løbende tager skiftende emner under behandling og internetbaserede seminarer – såkaldte webinarer – hvor kunderne har mulighed for at følge introduktionen til et

Sikkerhed skal tænkes i tre dimensioner

IT-sikkerhed

AF PETER MØLLER CHRISTENSEN

TEL AVIV - De mennesker, der arbejder med virksomheders og myndigheders værdifulde data, udgør en så vigtig brik i det samlede billede af IT-trusler, -sårbarheder, risiko for databas m.v., at de bør tænkes med fra starten, når der skal lægges en IT-sikkerhedsstrategi. Den tese er et af grundelementerne i en nytænkning, det israelske IT-sikkerhedsfirma Check Point har været igennem i forhold til anvendelsen af virksomhedens produkter, som siden starten i 1993 især har koncentreret sig om regulering af adgangen til og fra afgrænsede computersystemer.

Med den menneskelige faktor inde i billedet er der ifølge Check Point i dag tale

om tre afgørende faktorer i forhold til at sikre IT-systemer. Det har resulteret i, at det israelske IT-sikkerhedsfirma har taget 3D-begrebet til sig, når den giver sit bud på en samlet IT-sikkerhedsstrategi, når det gælder beskyttelsen af virksomheders data.

Tre fokuselementer

I al korthed går den tredimensionelle sikkerhedspolitik ud på at fokusere på tre elementer: politik, mennesker og håndhævelse, hvor politikbegrebet drejer sig om nødvendigheden af at etablere en veldefineret og generelt forståelig IT-sikkerhedspolitik, der definerer virksomhedens eller organisationens behov og strategier.

»Hvis virksomheder skal beskytte sig tilstrækkeligt mod den stigende mæng-

de af IT-trusler, er det nødvendigt at anlægge en helt ny betragtning,« siger Check Points stifter og adm. direktør Gil Shwed og understreger, at langt de fleste organisationer i dag ikke har formuleret en tilstrækkelig god IT-sikkerhedspolitik, men i stedet ofte henholder sig til alenlange checklister.

Det menneskelige aspekt indgår som en væsentlig i 3D-sikkerhedsstrategien, fordi brugerne af IT-systemer er en afgørende brik i den samlede sikkerhedsproces.

»Det er ofte brugere, der begår fejltagelser, som resulterer i malware-infektioner og databas,« siger Gil Shwed

og peger på, at de færreste virksomheder og organisationer ofrer tilstrækkelig opmærksomhed på brugernes rolle i sikkerhedsprocesserne.

Bremse på mail

»Det sker, på trods af at ansatte har behov for at blive informeret om og indført i den lagte sikkerhedspolitik og deres forventede adfærd, når de deler følsom information,« siger Check Point-direktøren.

I relation til de menneskelige aspekt nævner Gil Shwed, at der i dag findes systemer, der kan gribe ind, hvis medarbejdere i en virksom-

hed forsøger at sende mail ud af huset med vedhæftede filer af en bestemt karakter.

»Det kan f.eks. være pdf-filer med økonomiske oversigter, som normalt ikke bliver sendt uden for virksomhedens fire vægge. Her kan systemet vise en dialogboks, der spørger brugeren, om det nu også er det, han eller hun er i færd med, brugeren egentlig vil foretage sig. Hvis det er en fejl, vil brugeren straks kunne afbryde handlingen, og hvis det er bevidst, men strider mod virksomhedens retningslinjer, vil langt de fleste også afbryde det, de er i gang med,« fortæller Gil Shwed.

Tredje dimension i 3D-sikkerhedsstrategien er selve håndhævelsen af den lagte IT-sikkerhedspolitik.

»Det drejer sig om at opnå bedre kontrol over de mange lag af beskyttelse. Uheldigvis er der mange virksomheder, der mister den overordnede kontrol over den indbyggede sikkerhedspolitik i forskellige IT-sikkerhedsprodukter,« mener Shwed, der mener, at mange sikkerhedssystemer genererer rapporter om diverse hændelser på området, men uden at håndhæve den lagte politik.

peter.moller.christensen@borsen.dk

Fra blot at have rollen som callcenterfunktion har supportafdelingen hos IT-virksomheden E-economic udviklet sig til at fungere som et værdifuldt element i den løbende udvikling af det internetbaserede økonomistyringssystem. Foto: Magnus Møller

givet emne, mens der er nogen i den anden ende, man kan stille spørgsmål til.

»Satsningen på de sociale medier er sket i en erkendelse af, at onlineverdenen hele tiden udvikler sig, og at det er ad den vej, at flere og flere kommunikerer og henter mange af de informationer, de har behov for,« siger Torben Rasmussen og peger på den gevinst, der samtidig ligger i, at én enkelt supportmedarbejder i dag kan have kontakt til mange kunder på én og samme tid, hvor den rene telefonsupport typisk sætter en naturlig begrænsning på 15-20 stykker dagligt.

Sparer otte-ti ansatte

Selv om E-economic-direktøren ikke har foretaget direkte kalkulationer af, hvad satsningen på de sociale netværkstjenester rent økonomisk har betydet for virksomheden, giver han dog alligevel en indikation af størrelsesordenen med en hurtig hovedregning, der lyder på en besparelse på otte-ti medarbejdere i supporten.

»Med den nuværende økonomiske situation er det naturligvis ærgerligt for dem, der så ikke får et job hos os, men vi er nødt til at tilbyde de muligheder, der viser sig, ellers vil der bare være andre, der gør det,« siger Torben Rasmussen.

Han er samtidig overbevist om, at det med de forskellige tiltag er lykkedes at

skabe en bedre arbejdsplads for især supportafdelingen, der har udviklet sig fra bare at være et callcenter til i dag at være en gruppe medarbejdere, der i stort omfang bidrager med nye ideer til udviklingen af E-economics produkter, bl.a. på baggrund af de reaktioner, de får fra kunderne i det daglige arbejde.

Brud med tradition

Den målrettede satsning på en mere tidssvarende kundebetjening og supportfunktion har også ført til, at E-economic har brudt med sin egen tradition for at have supportmedarbejdere siddende i de enkelte lande, hvor virksomheden opererer.

Torben Rasmussen understreger, at selv om han forventer, at E-economics i ca. 1000 Youtube-videoer bliver set omkring en halv mio. gange i løbet af i år, så stiler virksomheden på ingen måde efter at begrænse adgangen til direkte telefonkontakt mellem kunder og supportansatte.

»Rigtig mange kunder kan se fordelene i at benytte de forskellige onlinetilbud, vi har til dem, men de, der fortsat vil foretrække at have en direkte kontakt til os, skal naturligvis have muligheden for det,« siger han.

peter.moller.christensen@borsen.dk

BØRSEN SÆTTER FOKUS PÅ SKYEN



Følg Cloud Computing temaet på borsen.dk/cloud og se hvad Cloud Computing kan betyde for din virksomhed.



Scan koden og Læs mere her

skabt til vækst
Børsen