



## Slip de teknologismarte unge fri og få *passion* i din virksomhed

Er det muligt at kombinere teknologiglade unges passion for gadgets og smarte netbaserede tjenester med virksomhedernes behov for at have styr på data? Bevæbnet med en ny diktafon undersøger Computerworlds Dan Mygind, om mærkelige ord som consumerisation, BYOD og DLP kan skabe en lidenskabelig it-virkelighed.

**C**onsumerisation – et skrækkeligt ord, tænker jeg, da teknologiredaktøren ringer og spørger om jeg er frisk på at skrive om, hvordan danske virksomheder håndterer den tilsyneladende nye virkelighed, hvor især unge tager deres personlige gadgets som iPhones og iPads med på arbejde og forventer, at de uden videre kan anvende dem til arbejdsbrug.

Bring Your Own Device eller BYOD er en anden forkvaklet betegnelse for den slags.

Jeg sidder og betragter den nye digitale diktafon, jeg lige har købt, fordi min lille søn legede lidt for voldsomt med den gamle.

“Det er også sådan noget med adgang til Dropbox og Facebook,” lyder teknologiredaktørens stemme over telefonen, mens jeg ærgrer mig over, at en lille afbrækket plasticdums betyder, at den gamle diktafon ikke fungerer mere.

Tilsyneladende anvender de unge rask væk



## Slip de teknologismarte unge fri og få *passion* i din virksomhed



private cloudservices som Gmail, Dropbox og lignende; helt uden om de officielle arbejdsmail og samarbejdsværktøjer.

### Smid den teknologiske spændetrøje og slip potentialet fri

Er det nu rigtigt, at de unge selv vil bestemme, hvilke it-værktøjer, de bruger på arbejde? Ja, er svaret, da jeg spørger Soulaïma Gourani, foredragsholder, virksomhedsrådgiver og forfatter. Hun har et særligt godt blik for, hvad den unge generation Y interesserer sig for og rådgiver danske virksomheder om, hvordan de kan få den generation i tale som forbrugere og ansatte. Soulaïma Gourani har reddet sig en novemberforkølelse, men det hindrer hende ikke i at tale. Meget og hurtigt. Hendes budskaber, at de unge i mange danske virksomheder ikke får lov at udfolde sig, hvilket vil skade virksomhederne på længere sigt, "Virksomhederne negligerer de unges teknologifærdigheder. Det er ikke godt nok, at virksomhederne ikke supporterer folks valg af it. Hvis jeg vil have en Mac og en iPhone, så er det da vildt overlegent af virksomheden at sige, at man selv må supportere den. Lad mig tage det udstyr med, som jeg arbejder bedst med, og så kan de supportere det. Det er da så gammeldags at sige one-size-fits-all. Det duer ikke. Mennesker er forskellige."

Ja, det er jo rigtigt, tænker jeg, mens jeg samtidigt er lidt urolig på vegne af landets it-chefer, der skal sørge for sikkerheden på de mange forskellige devices. Jeg når dog ikke at indskyde mine betænkeligheder, før Soulaïma fræser videre ud af generationssporet:

"I Generation X tænker man mere, at man gør en ting færdig,



Computerworlds Dan Mygind gik på jagt efter det, de unge vil ha'.



Soulaïma Gourani siger, hun følger de unge meget tæt, og hun kan se, at multitasking fungerer.

ja, de prøver at gå helt væk fra multitasking. Generation Y har meget mere speed på. Generation Z og Alfa er endnu dygtigere til at multitaske. Den verden, de bliver en del af, er en, hvor de hele tiden bliver forstyrret," speedsnakker hun, mens min notetagning prøver at følge med i alfabet-generationerne, samtidig med at jeg kaster endnu et blik på den artikel, som Soulaïma sendte mig inden interviewet. Her skriver hun blandt andet:

"Mens virksomheder lukker ned for medier som eksempelvis Facebook og beder de unge om at koncentrere sig om én ting ad gangen, skriger de unge på en leder, som ønsker at udnytte de platforme, som nu engang er tilgængelige. Det, du måske ikke ved, er, at de tænker bedst, hvis de kan surfe, zappe og have flere ting i gang på samme tid og gerne i samspil med venner og followers."

Mens jeg læser, misser jeg et par af den talende Soulaïmas pointer, men heldigvis samler min nye diktafon alt op som jeg går glip af grundet min midlertidige åndsfraværelse.

Men der er vel nogle biologisk begrundede forhold, der gør, at man rent faktisk ikke er så god til at multitaske, indskyder jeg og får ikke nævnt de undersøgelser, som viser, at multitasking nedsætter ens IQ, forringer indlæringsvevnen og at hjernen bruger forholdsvis meget tid på at omstille sig fra en opgave til en anden. Soulaïma er i gang med at svare, inden jeg får talt færdigt.

"Ja, nu er jeg jo ikke hjerneforsker, men jeg følger de unge meget tæt og kan se, at det fungerer," siger Soulaïma Gourani og nævner, at Telmore har landets højeste kundetilfredshed.

"HR-chefen fortalte mig, at Telmore har accepteret, at de unge medarbejdere kan gå på Facebook, og sms'e samtidigt med at de har en kunde i røret."

Nå, det er jo lidt af en påstand, som jeg bliver nødt til at checke.

### Lad de unge bruge teknologien som de vil og få tilfredse kunder

Jo, den er sådan set god nok, viser det sig, da jeg får fat i HR-chefen hos Telmore, Anne-Marie Finch Iversen.

"Vi har de mest tilfredse kunder i Danmark, så vi er ikke i tvivl om, at vores folk kan multitaske og samtidig levere en god service," siger Anne-Marie Finch Iversen med en storsmilende telefonstemme, der formentlig vil gøre sig godt i Telmores callcenter.

(Efter jeg har talt med Anne-Marie sender hun dog en mail, hvor hun præciserer: "Jeg har ikke sagt, at medarbejderne kan sms'e eller være på Facebook, mens de taler med kunderne i telefonen. Det, jeg har sagt, er, at der er mange små pauser i kundeservice, og der er det helt ok at være online på de sociale medier, da vi også kan bruge de færdigheder i vores kundeservice.")

Jeg er dog uvidende om ovenstående parentes, da jeg taler med Anne-Marie og tænker derfor: "Gad vide, om hun sidder og checker min Facebook-profil, mens vi snakker?"

Og så sker det.

Jeg får noget, der ligner en åbenbaring, da Anne-Marie siger: "Medarbejderne får lov til at være sig selv, så de kan være autentiske og yde en god service. Det handler om at være den, man er, man skal ikke tvinge folk ind i bestemte roller."

Hendes stemme smiler til mit øre og fortsætter:

"Nogle er måske lidt introverte og kobler fra ved at gå på Facebook, mens andre går hen og møder hinanden socialt i en pause. Vi



## Slip de teknologismarte unge fri og få *passion* i din virksomhed



er forskellige som mennesker, så det vil være en skam, hvis vi afskærer nogle fra at koble fra på den måde, som de ønsker.”

Yes, det er jo det. Giv folk lov til at være sig selv; blandt andet ved at lade dem anvende de værktøjer og teknologier, som de er vant til, så fungerer de bedre og har mere overskud.

Jeg vender tilbage til Soulaïma Gourani, der stadig taler løs (da jeg afspiller interviewet på diktafonen). Det handler om tillid, og tillid skabes af passionerede mennesker.



Anne-Marie Finch Iversen: Det handler om at være den, man er.

“Folk er desperate efter at handle med folk, de har tillid til. Hvis man er dedikeret og passioneret, så har folk tillid til dig.”

Passionen kommer, når man får lov til at udfolde sig, og derfor skal der ikke lægges begrænsninger på, hvilke smartpho-

nes, sociale netværk og cloud-services som de unge kan anvende. Hvorfor dog begrænse folks udfoldelsesmuligheder?

Nej, hvorfor dog? Lad os gøre os fri af de snærende teknologiske bånd, der binder os fast; lad os rejse os og udfolde vores fulde potentiale som mennesker med de værktøjer, vi kan lide, smådanser jeg rundt, mens jeg krammer diktafonen med Soulaïmas stemme.

Men hov, hvad er nu det?

### Festen slutter – eller gør den?

Men hvad med virksomhedernes fortrolige oplysninger. Det nytter jo ikke, at de flyder rundt alle mulige steder?

Det er min kedelige stemme, der stopper festen. Selv Soulaïmas energiske stemme mister sit drive og stopper helt op. Hun tager en dyb indånding.

“Jeg kan forstå, at man ikke vil have, at folk tager skærmdump af CRM-systemet og deler det på Facebook, men det er ikke det, det handler om. Man skal være gearet til at arbejde med eksterne samarbejdspartnere. Jeg bruger selv Dropbox, og det skal være gnidningsfrit, det skal ikke stoppes af teknologiske banaliteter,” begynder Soulaïma og sætter kadencen op:

“Det er ikke ok, at folk selv downloader og installerer alle mulige programmer, men når vi taler om helt banale ting som smartphones, så virker det som om, at it-cheferne ikke gider at have en maskinpark bestående af alt for mange forskellige typer. Jeg forstår godt, at det ikke går med 100.000 forskellige enheder, men vi taler basisudstyr som telefon og pc. Det er ikke fair, at it-cheferne sidder derude og dikterer, hvilken hardware jeg skal bruge som medarbejder. Det er ikke i orden. Men de gider ikke at vedligeholde det. De gider ikke at holde status, opdatere og så videre. De orker det ikke. De får i øvrigt nogle meget bedre sam-

arbejdsaftaler og stærkere relationer, hvis de kun har én leverandør. Det handler om tradition for at gå til HP og købe 600 pc'er.”

Hun har talt sig varm igen efter min festsabotage og går måske lidt over gevind, men okay:

“Det handler ikke om sikkerhed, men om dovenskab. De kommer til at lide under det. Jeg tænker, hold kæft, hvor er det gammeldags. Medarbejderne tænker, hvorfor er der så mange restriktioner, stoler de ikke på mig?”

### Stoler du ikke på dine medarbejdere?

Tja, den danske model bygger jo generelt på tillid mellem folk, så jeg tror ikke danske it-chefer er specielt mistroiske, men jeg må hellere høre.

Anders Brøns Petersen, it-chef hos Novozymes er en mand, der generelt stoler på sine kollegaer, men han har et lidt andet syn på tingene end Soulaïma Gourani. Og doven kan man vel ikke kalde en mand, der har ansvaret for næsten 6.000 ansattes it-udstyr. Som it-chef i en virksomhed, der lever af banebrydende forskning inden for biotech, har han behov for at have styr på Novozymes data.

“Vi har brug for at have kontrollen over vores data. Det handler ikke kun om devices, men også om Skydrive, iCloud, Dropbox og så videre. Politikken er overordnet, at Novozymes data ligger på Novozymes devices og steder, som Novozymes har kontrol over,” forklarer Anders Brøns Petersen.

“Jamen, det må da skabe nogle begrænsninger i samarbejdsmulighederne med andre virksomheder, at I ikke kan bruge Dropbox og lignende services?” indvender jeg, mens jeg forestiller mig, at Soulaïma Gourani nikker bifaldende nede fra diktafonens digitale lydfil.

Men nej, det er ikke tilfældet.

“Vi har relativt store samarbejdspartnere og har etableret Sharepoint-løsninger, hvor det eksterne samarbejde med partnere finder sted. Vi samarbejder med P&G, Unilever og den slags store virksomheder, så samarbejdet er under kontrakt og formaliseret. Det er ikke løse samarbejdsformer. Vi har brug for at vide, hvem der ligger hvad hvorhenne,” svarer Anders Brøns Petersen.

Der er omkring 2.500 smartphones blandt Novozymes ansatte og de ansatte, der har behov for en smartphone, kan vælge mellem iPhone og Windows Mobile. Android-mobiltelefoner er ikke velkomne på Novozymes netværk.

“Der er nogle, der gerne vil have deres Android på, men det går ikke. Så må vi komme med en forklaring. Android er ikke en sikker telefon,” siger Anders Brøns Petersen, der afviser, at Novozymes går glip af gode folk, fordi virksomheden eksempelvis ikke understøtter Android.

“Det er ikke et spørgsmål om, hvilke gadgets de har. Det er et spørgsmål om passion for arbejdet,” siger han og bringer passionen, som Soulaïma Gourani også var inde på, i spil igen. For Anders Brøns Petersen handler passionen dog om selve arbejdet og ikke om gadgets:

“Hvis du laver R&D indenfor biotech, så fravælger du ikke Novozymes, fordi vi ikke understøtter Android,” lyder det egentlig meget overbevisende argument.

### Kan fornuftig adfærd suppleres med lækageforebyggende værktøjer?

Og så overrasker Anders Brøns Petersen mig.

Han har ikke lukket for adgang til Skydrive, Dropbox og lignende.



Slip de  
teknologismarte unge fri  
og få  
passion  
i din virksomhed



“Det handler om adfærd. Vi siger til folk: I skal vide, at I sidder med noget, der er vigtigt for Novozymes, og som Novozymes ejer. I skal passe på det, som er det jeres egne penge,” forklarer Anders Brøns Petersen.

Det samme gælder sociale net.

“Vi går ikke ind og lukker for LinkedIn og Facebook. Igen er det et spørgsmål om adfærd, og man skal være opmærksom på, hvad man skriver. Til forskel fra andre kanaler er der jo flere, der har adgang til det – og det bliver derude.”

Selv om det lige nu er op til den enkeltes sunde fornuft ikke at afsløre kommercielt sensitive oplysninger på åbne netværk, så overvejer Anders Brøns Petersen og Novozymes at installere det ultimative våben mod skødesløse forskere og ondsindede industrispioner: Data Loss Prevention eller DLP. DLP forhindrer ved

hjælp af snedige algoritmer og tekstanalyse, at fortrolige data kan lækkes fra virksomhedens netværk og computere. Det er i hvert fald, hvad DLP-leverandørerne lover.

“DLP står på agendaen for 2012, men vi har endnu ingen erfaringer med det,” siger Anders, der hurtigt bringer skismaet

ved DLP op.

“Vi vil ikke skabe et monster, du ikke kan styre, og som gør det besværligt for brugerne. Hvis det er noget, der skaber bureaukrati og tunge processer, så duer det ikke.”

“Skal det så erstatte de ansattes sunde fornuft, som de

har brugt hidtil?” spørger jeg, og forestiller mig en fremtid, hvor folk endegyldigt har opgivet at tænke selv.

“Nej, jeg vil sige, at det skal supplere den sunde fornuft. Der er altid brådne kar. Det handler om at gøre livet svært for de brådne kar og nemt for dem, der er loyale medarbejdere. Det bliver interessant at se, om DLP-produkterne kan ramme den balance.”

## Næste generations firewall til næste generations it-brugere?

Kan DLP finde den rette balance mellem datasikkerhed og brugervenlighed?

Det kan jeg måske få et fingerpeg om fra virksomheden med det dobbelttydige navn RespektIT (Er det en idoliserende “respekt! til IT” eller en advarende “respektér IT ellers...”)

Jeg får ikke spurgt Thomas S. Grønne, administrerende direktør

for RespektIT, da han besidder den passion for sit arbejde, som både Soulaïma og Anders fra hver deres stæd har talt om, så jeg bliver hurtigt grebet af hans fortælling om next generation firewall. Han lever af at sælge den slags med tilhørende konsulenttydelser, så diktafonen får slået salgstale-filteret til, men det er ikke så nødvendigt, da Thomas S. Grønne tydeligt er en tekniker med styr på sin teknologi.

I stedet for traditionelle firewalls, der kigger på datatrafik med TCP/IP-øjne, så kigger next generation-firewalls med applikationsøjne. Fokus er ikke kun på TCP-porte og IP-adresser, next generation-firewallen hæver blikket og skelner nu mellem Dropbox-trafik, Facebook-trafik og anden applikationsdatatrafik på netværket.

Og ikke nok med det. Det er eksempelvis muligt at skelne mellem Facebook-funktionalitet, så man kan få adgang til statusopdateringer, mens der blokeres for adgang til diverse Facebook-spil. På samme måde kan der gives adgang til at hente filer i Dropbox, mens upload af data til Dropbox kan lukkes af.

Men det bliver endnu bedre.

## Netværket holder øje med fortrolige oplysninger

De Palo Alto Networks next generation-firewalls, som Thomas S. Grønne arbejder med, kan nemlig også lave netværks-DLP. Hvis der eksempelvis er et Word-dokument, som indeholder personfølsomme oplysninger som cpr-numre og kreditkort-information, kan Palo Alto Networks firewalls advare it-chefen om forsøg på at sende Word-dokumentet ud på internettet og droppe lige præcis den trafik.

Så brugerne kan i princippet få adgang til Dropbox, men hvis de kommer til at uploade et sensitivt forretningsdokument, vil netværket forhindre det.

“Det er ikke fuld DLP, da DLP også skal checke, hvad folk lægger ned på memorysticks og lignende. Men den har en del af det og tjekker, hvad der sendes rundt i netværket,” forklarer Thomas S. Grønne.

Bagsiden af medaljen er, at al den processering og analyse af netværkstrafik kræver nogle kraftige maskiner. For at netværkstrafikken ikke sløves,

foregår processeringen på dedikeret hardware. Den slags koster.

Afhængig af, hvilken type netværk man har, kan det koste fra 50.000 kroner for et 10 megabyte netværk til en million kroner for et en-

gigabyte netværk.

Palo Alto Networks blev startet i 2004

af den tidligere Checkpoint-ansatte Nir Zuk, og ifølge Thomas S. Grønne er Palo Alto Networks “år foran” konkurrenterne.

Tja, år måske, analysevirksomheden Gartner har da udnævnt Palo Alto Networks som et visionært firma, når det gælder next generation-firewalls. Men det betyder selvfølgelig blot, at Nir Zuks tidligere arbejdsplads Checkpoint samt firmaer som Juniper, Cisco og andre er i fuld gang med at videreudvikle next generation-firewalls.

Mon det er løsningen? Next generation-firewalls med DLP til næste generation af teknologi-glade unge?

Tja, noget af løsningen. Mon ikke det bliver en kombination af teknologi, sund menneskelig fornuft og så selvfølgelig passion. Husk nu passionen. Meget bedre end consumerisation. ■



Anders Brøns Petersen: Du fravælger ikke Novozymes, fordi vi ikke understøtter Android,



Thomas S. Grønne: Ny teknologi beskytter dig.