

LAATU RATKAISEE



TIINA SOMERPURO/KL

TIIVIS. "Torjumme virukset, haittaohjelmat, spämmmit ja yritykset tunkeutua organisaatioihin sähköpostin kautta. Teemme varmasti kaikkemme, että asiakasyrityksen suojaus on mahdollisimman tiivis", D-Fencen hallituksen puheenjohtaja Juha Oravala (oik) sanoo. Toimitusjohtaja Jani Pajari on toinen perustajista.

Laatu avaa D-Fencelle tietä maailmalla

Tietoturvyhtiö D-Fencen keihäänkärkiä ovat uniikki tapa turvata sähköpostiviestintää sekä toiminnan korkea laatu.

Eeva-Stiina Pesonen
 eeva.pesonen@kauppalehti.fi

Vuosituhaten vaihteessa kannettavien tietokoneiden käyttöön liittyy vaikeita tietoturvaongelmia. Virus- ja haittaohjelmistot hidastivat koneiden toimintaa huomattavasti. Kaksi nuorta miestä, markkinointiryhtymän **Juha Oravala** ja tapahtumajärjestäjä **Jani Pajari** saivat idean: eikö sähköpostiliikenne voisi olla jo valmiiksi puhdistettua? Luonnoksensa he raa-pustivat paperiservietille joidenkin bileiden pikkutunteina.

Heillä ei kuitenkaan ollut teknistä taustaa, joten Pajari soitti kaverilleen, joka taas soitti koodarikaverilleen kysyäkseen, onko ideassa mitään järkeä.

"Nörtit sanoivat, että ihan miele-tön idea", toimitusjohtaja Pajari vi-rinistää ja on vieläkin niin innoissaan, että ei meinaa tuolilla pysyä.

Syntyi D-Fence, joka suojaaa sähköpostia aivan toisella tavalla kuin muut.

Tavallisin tapa suojata sähköpostia on lajitella sitä roskapostiin, eli "spämböksiin" ja oikeaan, eli "inbo-xiin". Haittaohjelman käynnistymisen vaara jää silloin osittain käyttäjän varaan.

Oravalan ja Pajarin perustaman D-Fencen haittasähköpostin torjuntajärjestelmä ei päästä haittapostia sisään lainkaan.

"Meidän tekninen keihäänkärkemme on se, että vain oikea sähköposti pääsee sisään ja haitallinen pysyy ulkona. Tällä innovaatiolla erotumme muista", sanoo hallituksen puheenjohtaja Oravala.

INNOVAATION lisäksi D-Fencen valtti on alusta asti ollut korkea laatu. Vuonna 2010, jo vuosia laatu-kysymysten parissa askarreltuaan, yrittä-jäkaksikko otti D-Fencellä käyttöön kansainvälisen ISO 9001 -laatusertifi-oinnin.

Siitä on ollut suurta hyötyä, koska muilla tietoturva-alan yrityksillä ei sitä käytössä ole, Oravala sanoo.

"Se on ehdoton kilpailuetu meil-le."

D-Fencellä on parhaillaan meneil-lään voimakas kansainvälistymisoh-jelma.

"Viime aikojen neuvotteluissa Ete-lä-Afrikassa ja Unkarissa ISO- laatu-sertifioinnista on ollut suurta etua. Toki Suomella on muutenkin hyvä maine, mutta globaali sertifikaatti lopettaa kyselyt siitä, keitä olette ja mistä tulette", toteaa Pajari.

D-Fencellä on parhaillaan asiak-

Globaali laatu-sertifikaatti lopettaa kyselyt siitä, keitä olette ja mistä tulette."

kaita Suomen lisäksi muun muasa Venäjällä, Virossa, Ruotsissa, Sak-sassa ja Belgiassa. Yhtiö käy nyt neu-votteluja kahdeksan uuden maan asi-akkaiden kanssa.

ISO 9001 on antanut viitekehityksen D-Fencen omien laatumittareiden luomiseksi ja samalla auttanut koko liiketoiminnan kehittämisessä.

D-Fence mittaa esimerkiksi palve-lunsa saatavuutta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että D-Fencen pal-velussa ei saa olla käyttökatkoksia. Tämä on hyvin perustavaa tasoa ole-va laatuvaatimus, ja tavoitetaso tällä mittarilla D-Fencellä onkin 99,9 pro-senttia. Toistaiseksi yhtiö on päässyt 100 prosentin saatavuuteen, Orava-la kertoo.

Laadun varmistamiseksi D-Fen-cen palvelut tuotetaan tuplana kah-den eri operaattorin palveluklusteri-ssa Helsingissä. Kolmannen palve-lun D-Fence ottaa käyttöön pian Jo-hannesburgissa Etelä-Afrikassa.

Toinen erittäin tärkeä laatumitta-

ri on torjuntaprosentti. D-Fence mit-taa myös oikeaa tulkintaa oikean sähköpostin ja roskapostin välillä. Lisäk-si asiakaspalvelun nopeus on merkit-tävä suure. Pajarin mukaan vuonna 2012 D-Fencen asiakaspalvelu oli no-peampaa kuin palvelu hätäkeskuk-nessa.

"Olemme lähteneet alusta asti sii-tä, että meidän täytyy saada kiinni ja meiltä on tultava asiakkaille apua. Vaikka näkisimme, että vika ei ole meillä, meillä on työkaluja, ja mei-dän on tarjottava heille apua."

LAATUSERTIFIoitu tietoturva on yhä tärkeämpi kilpailuetu myös yhtiön asiakkaille, Oravala muistuttaa. Asiakkaat luovat monenlaisia tietoliik-kenneyhteyksiä omien asiakkaitensa ja alihankkijoidensa kanssa

"Monissa sopimuksissa edellyte-tään, että on määritelty kenellä on tietoon pääsy, kuinka tietoa liikutel-laan ja suojataan. Asiakkaamme voi suoraan sanoa, että heidän sähkö-postinsa on ISO 9001-sertifioiduin menetelmin suojattu", sanoo Ora-vala.

Kaikkein tärkeintä laadussa on kuitenkin asenne, yrittäjäkaksikko sanoo. Se lähtee siitä, että työssä on vanhanaikaisen käsityön leima.

"Jälkikäteen ei tarvitse tulla valit-tamaan, ja jos tarvitsee, asiat laite-taan heti kuntoon", sanoo Pajari.

Tällä palstalla tutustutaan työyhteisöihin, jotka parantavat kilpailukykyään kehittä-mällä laatua systemaattisesti.

D-Fence (2013)

Lilkevalhto: 0,6 milj. euroa
Lilkevoitto: 0,03 milj. euroa
Henkilöstö: 8 (jälleenytyjäkump-paneita yli 100)
Toimiala: Tietoturva

LÄHDE: D-FENCE

Työkalut

Sähköpostin tietoturva tarjoa-va D-Fence on käyttänyt ISO 9001-standardia vuodesta 2010 ja saanut siitä paljon hyötyä.

ISO 9001 on antanut viitekehityksen D-Fencen omien laatumittareiden luomiseksi. Yhtiö seuraa muun muassa tietoturvan laatua ja asiakaspalvelun nopeutta. ISO 9001 on auttanut myös liiketoiminnan kehittämisessä ja sen ansiosta päällekkäisiä toimintoja on karsittu.

Laatusertifioitu tietoturva on D-Fencen mukaan yhä tärkeämpi kilpai-luetu myös yhtiön asiakkaille, jotka luovat monenlaisia tietoliikenneyhte-yksiä omien asiakkaitensa kanssa. ISO 9001:n pohjalta D-Fence on lu-onut itselleen myös asiakastilanteisiin ja mahdollisiin ennalta-arvaamatto-miin tilanteisiin tarkoitetun "Määrä-tietoisien toiminnan neliapila" - ni-misen toimintamallin. Siinä käydään läpi tilanteen vaatima tehtävä, sen valmistelu, tarvittavien työkalujen laati-minen, tehtävän toteuttaminen ja seuranta.

ISO 9001 on kansainvälinen standar-di laadunhallintaan jota sovelletaan hyvin laajasti kautta maailman. Se on laadunkehittämisen työkalu, sillä standardissa ei keskitytä pelkästään tuotteen laatuun vaan koko organi-saation kehittämiseen.

LÄHDE: D-FENCE, JUHA ORAVALA, JANI PAJARI

LAATUHAASTE

Edellisessä osassa Laatuhaas-teeseen vastasi kuvaamiseen, tulostukseen ja digitaaliseen painamiseen keskittyvä Canon. Nyt Canon heittää laatuhaasteen sähköpostin tietoturvaan tekeville D-Fencelle.

Canon kysyy: Miten kehittäte tuotteita ja palveluita luomaan optimaalista arvoa asiakkaille?

D-Fence vastaa: Meidän alallam-me uhkaympäristö on jatkuvassa muutoksessa ja tämän muutoksen odotetaan kiihtyvän. Matovirukset ovat vaituneet monimutkai-siksi kyberuhkiksi.

Arvioimme säännöllisesti asiakas-palautetta sekä palvelukyselyjen vastauksia. Näiden pohjalta opti-moimme palveluamme sekä luomme uusia palveluominaisuuksia.

Tiedotamme asiakkaillemme säännöllisesti ja aktiivisesti näin heitä hyödyntämään palvelumme ominaisuuksia. Tällä tavalla aut-tamme asiakkaita hyödyntämään tietoturvaan omaa kilpailuteki-jänään.

Tietoturva on aiemmin ehkä koettu omaksi, atk-osaston vas-tuualueeksi, mutta se on nykyään kasvanut osaksi organisaatioiden ydintoimintoja. Tieto on yrityksen arvokkainta omaisuutta, ja siksi D-Fencen tuote- ja palvelukehitys on jatkuvaa.