

THIADENS



Breakthrough ideas 2008

In het begin van elk jaar geeft Harvard Business Review aan welke ideeën naar haar mening in dat jaar gaan doorbreken. Drie van de twintig heb ik er eens voor u uit gepakt. Dat zijn de cybercrimeservice-economie, de happy metadata trails en het effect van de blackberry. Servicemanagers hebben immers te maken met beveiliging, met logging en met oppiepen van medewerkers op tijden dat men ze met rust zou willen laten. Daarom koos ik deze drie. Ik zal ze uitleggen en aangeven wat een doorbraak er van voor ons vak betekent. Eerst de cybercrimeservice-economie. Scot Berinato stelt dat er organisaties op de markt komen, die het tot hun job hebben gemaakt iemand digitale protectie te bieden. 2008 is het jaar van de doorbraak van deze service, 'het betalen voor het recht to be left alone'. De service is sinds 2007 op de markt. Toen begonnen twee Russen een bedrijf dat een pc hackt en vervolgens de eigenaar een abonnement aanbiedt voor ongestoord gebruik. Natuurlijk is afname van extra diensten als managementinformatie, enzovoort mogelijk. Dan nummer twee: de happy metadata trails. Dit zijn enerzijds de trails gevormd door actief digitaal achtergelaten content. Hieronder verstaat men de informatie, gegenereerd door mails en telefoongesprekken. Anderzijds zijn het automatisch vastgelegde digitale sporen van mensen. Deze sporen ontstaan automatisch door bijvoorbeeld het vastleggen van verkopen, het opslaan van GPS-coördinaten bij een rit of het vasthouden van iemands zoekgeschiedenis op Google. Metadata trails stellen de IT-leverancier in staat zijn portfolio aan ICT-innovaties en ICT-projecten de focus te geven die de doelen van zijn organisatie het beste ondersteunen. Maar soms vraag je je af: moet dit nou? Wie wordt er nu gelukkig van als hij op www.ah.nl ziet, welke artikelen hij de laatste tijd heeft gekocht? En ten slotte nummer drie. Dit is de verandering in het met elkaar omgaan door gebruik van devices als de blackberry. Deze apparaatjes stellen ons in staat via een sharedservice op elke plaats en op elk tijdstip met elkaar te communiceren. En dat heeft zo zijn gevolgen! Een vergadering vervelend? Geen probleem, men pakt zijn blackberry en begint zijn mail af te werken. Al zappend tussen attentie voor het besprokene in de vergadering en de verwerking van zijn mail, wordt de tijd verder doorgebracht. En zo kan men wel eens een vergaderonderwerp missen!

Deze drie 'breakthrough'-ideeën leiden naar een wereld waarin elk gedrag na te gaan is, waar betrouwbaarheid een echte waarde vertegenwoordigt en waar iedereen dag en nacht bereikbaar is. We kunnen discussiëren of een doorbraak van deze ideeën wenselijk is. Ook kan men aanvaarden dat ze doorbreken en nagaan wat dit betekent voor de ICT waar men voor verantwoordelijk is. De cybercrimeservice-economie eist een mindset in onze beveiligingsafdeling, welke a priori zakendoen met argwaan beziet. Beveiliging wordt een vak waar men niet alleen vanuit de ICT maatregelen neemt, maar waar ICT en andere disciplines samenwerken. Dat kan inkoop zijn, als het gaat om zakendoen met te vertrouwen leveranciers. Of juridische zaken, als het gaat om compliance met nieuwe wetgeving. En dat kan internal control zijn, als het gaat om beheersing van risico.

Het omgaan met metadata trails is binnen organisaties nog lang geen gemeengoed. Een afdeling specifiek voor datamining en gebruik van haar resultaten bestaat niet overal. Hier ontbreekt vaak de organisatie. Er zijn niet zoveel Albert Heijns! En ten slotte is het gebruik van de blackberry meestal een van de eerste keren dat een organisatie expliciet kiest om een IT-dienst van derden af te nemen.

De conclusie mag zijn dat deze ideeën van 2008 ten dele aan de servicemanagers voorbijgaan. Happy metadata trails kunnen we opleveren. Gebruik van deze data hangt af van de gebruikers. Cybercrimeservice leidt tot wijzigingen in de samenwerkingspatronen van de beveiligingsafdeling. En de invoering van een blackberry gaat deels aan onze dienstverlening voorbij.

Bronnen

The HBR list: *Breakthrough Ideas for 2008*, Harvard Business Review, februari 2008.

DR. TH. J. G. THIADENS

is schrijver en docent.