

## LAATU RATKAISEE



TIINA SOMERPURU/KL

**TIIVIS.** "Torjumme virukset, haittaohjelmat, spämmit 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

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

**Eeva-Stiina Pesonen**  
eeva.pesonen@kauppalehti.fi

Vuosituhanne vaihteessa kannettavien tietokoneiden käyttöön liittyi vaikeita tietoturvaongelmia. Virus- ja torjuntaohjelmistot hidastivat koneiden toimintaa huomattavasti. Kaksi nuorta miestä, markkinointiryttäjä **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 kysymykseen, onko ideassa mitään järkeä.

"Nörtit sanoivat, että ihan mielellään idea", toimitusjohtaja Pajari virnistää ja on vieläkin niin innoissaan, että ei meinaa tuolla pysyä.

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

Tavallisin tapa suojata sähköpostia on lajitella sitä roskapostiin, eli "spämböksiin" ja oikeaan, eli "inboxiin". 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 erotamme muista", sanoo hallituksen puheenjohtaja Oravala.

**INNOVAATION** lisäksi D-Fencen valti on alusta asti ollut korkea laatu. Vuonna 2010, jo vuosia laatuksymysten parissa askarreltuaan, yrittäjäkaksikko otti D-Fencellä käyttöön kansainvälisen ISO 9001 -laatusertifioinnin.

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

"Se on ehdoton kilpailuetu meillä."

D-Fencellä on parhaillaan menneeseen voimakas kansainvälistymisohjelma.

"Viime aikojen neuvotteluissa Etelä-Afrikassa ja Unkarissa ISO- laatusertifioinnista 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 laatusertifikaatti lopettaa kyselyt siitä, keitä olette ja mistä tulette."**

kaita Suomen lisäksi muun muassa Venäjällä, Virossa, Ruotsissa, Saksassa ja Belgiassa. Yhtiö käy nyt neuvotteluja kahdeksan uuden maan asiakkaiden kanssa.

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

D-Fence mittaa esimerkiksi palvelunsa saatavuutta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että D-Fencen palvelussa ei saa olla käyttökatkoja. Tämä on hyvin perustavaa tasoa oleva laatuvaatimus, ja tavoitetaso tällä mittarilla D-Fencellä onkin 99,9 prosenttia. Toistaiseksi yhtiö on päässyt 100 prosentin saatavuuteen, Oravala kertoo.

Laadun varmistamiseksi D-Fencen palvelut tuotetaan tuopla kahden eri operaattorin palveluklustereissa Helsingissä. Kolmannen palvelun D-Fence ottaa käyttöön pian Johannesburgissa Etelä-Afrikassa.

Toinen erittäin tärkeä laatumitta-

ri on torjuntaprosentti. D-Fence mittaa myös oikeaa tulkintaa oikean sähköpostin ja roskapostin välillä. Lisäksi asiakaspalvelun nopeus on merkittävä suure. Pajarin mukaan vuonna 2012 D-Fencen asiakaspalvelu oli nopeampaa kuin palvelu hätäkeskuksessa.

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

**LAATUSERTIFIOITU** tietoturva on yhä tärkeämpi kilpailuetu myös yhtiön asiakkaille, Oravala muistuttaa. Asiakkaat luovat monenlaisia tietoliikennetyhteyksiä omien asiakkaitensa ja alihankkijoidensa kanssa.

"Monissa sopimuksissa edellytetään, että on määritelty kenellä on tietoon pääsy, kuinka tietoa liikutellaan ja suojataan. Asiakkaamme voi suoraan sanoa, että heidän sähköpostinsa on ISO 9001-sertifioituin menetelmin suojattu", sanoo Oravala.

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

"Jälkikäteen ei tarvitse tulla valittamaan, ja jos tarvitsee, asiat laitetaan heti kuntoon", sanoo Pajari.

Tällä palstalla tutustutaan työyhteisöihin, jotka parantavat kilpailukykyään kehittämällä laatua systemaattisesti.

## D-Fence (2013)

**Liikevaihto:** 0,6 milj. euroa  
**Liikevoitto:** 0,03 milj. euroa  
**Henkilöstö:** 8 (jälleenytyykump-paneita yli 100)  
**Toimiala:** Tietoturva

LÄHDE: D-FENCE

## Työkalut

**Sähköpostin** tietoturva tarjoava 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 kilpailuetu myös yhtiön asiakkaille, jotka luovat monenlaisia tietoliikennetyhteyksiä omien asiakkaitensa kanssa. ISO 9001:n pohjalta D-Fence on luonut itselleen myös asiakastilanteisiin ja mahdollisiin ennalta-arvaamattomiin tilanteisiin tarkoitetun "Määrätietoisien toiminnan nelipila" -nimisen toimintamallin. Siinä käydään läpi tilanteen vaatima tehtävä, sen valmistelu, tarvittavien työkalujen laatu, tehtävän toteuttaminen ja seuranta.

**ISO 9001** on kansainvälinen standardi laadunhallintaan jota sovelletaan hyvin laajasti kautta maailman. Se on laadunkehittämisen työkalu, sillä standardissa ei keskitytä pelkästään tuotteen laatuun vaan koko organisaation kehittämiseen.

LÄHDE: D-FENCE, JUHA ORAVALA, JANI PAJARI

## LAATUHAASTE

**Edellisessä** osassa Laatuhaasteeseen vastasi kuvaamiseen, tulostukseen ja digitaaliseen painamiseen keskittyvä Canon. Nyt Canon heittää laatuhaasteen sähköpostin tietoturva tekeväälle D-Fencelle.

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

**D-Fence vastaa:** Meidän alallamme uhkaympäristö on jatkuvassa muutoksessa ja tämän muutoksen odotetaan kiihtyvän. Matovirukset ovat vaihtuneet monimutkaisiksi kyberuhiksi.

Arvioimme säännöllisesti asiakaspalautetta sekä palvelukyselyjen vastauksia. Näiden pohjalta optimoimme palvelua sekä luomme uusia palveluominaisuuksia. Tiedotamme asiakkaillemme säännöllisesti ja aktivoimme näin heitä hyödyntämään palvelumme ominaisuuksia. Tällä tavalla autamme asiakkaita hyödyntämään tietoturva omana kilpailutekijänä.

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