

ÄR DET DAGS FÖR

Smarttelefonen är affärsresenärens bästa kompis. Men hur smarta är apparna? Kan de äventyra rese-policyn? Och personsäkerheten? Travel News har kollat om det är dags för app-stopp.

TEXT: KERSTIN SUNDMARK

Det är inget snack om saken. De smarta mobilerna underlättar livet på resande fot. Vi håller hela världen i vår hand och behöver inte hålla så mycket i huvudet längre. Tack vare apparna går det snabbt att boka resor och de har sedan koll på bokningar, biljetter, boardingkort, kvitton med mera. Hurra! Eller?

– Appar är ett hett diskussionsämne bland travel managers, eftersom det finns oändligt många att ladda ner och ingen varken vet eller hinner kontrollera hur säkra de är. Vad händer med personuppgifterna som finns kopplade till resenärens bokning? Hur många har tillgång till dem? Säljs de vidare av leverantörerna? undrar Irene Norling, travel manager på FOI, Totalförsvarets forskningsinstitut.



Irene Norling, TM, Totalförsvarets forskningsinstitut.

För henne är det självklart att en TM ska se till att resehanteringen – och resorna – blir så smidiga som möjligt. Men säkerheten är minst lika viktig, och ibland krockar den med smidigheten.

Ett exempel är SJ:s bonuskort Prio, som har många fördelar för den som ofta reser med tåg. Det är givetvis smidigt att ladda ner appen och ha en fix och färdig resenärprofil, så man slipper knappa in sina data varje gång man ska resa för att få tillgång till förmånerna. Men hur lagras och används uppgifterna? Kan de äventyra både resenärens säkerhet och känslig information om företaget?

– Vi vet inte riktigt hur vi ska hantera det här. Ska vi kräva att resenärerna fyller i uppgifterna varje gång, vilket tar tid, eller kan man kräva av leverantörerna att de endast efterfrågar sådana uppgifter som är nödvändiga för att en bokning ska vara möjlig? säger Irene Norling.

Den information resenärerna lämnar idag gör det i princip möjligt att pussla ihop detaljer både om den egna personen (var hen bor) och om resan (vart, när, hur ofta). Utan kontroll på hur informationen hanteras kan hotbilden för resenären öka väsentligt.

– Visserligen är FOI:s verksamhet lite extra känslig i vissa avseenden, men jag tycker att alla arbetsgivare som månar om sina anställda borde försöka säkerställa att ingen obehörig kan få tillgång till känsliga data om medarbetarna, säger Irene Norling.

Lotten Fowler, vd för SBTA, Sveriges affärsreseförening, ser också risker med det ohämmade app-bruket.

– Om en resenär via en app bokar sin resa på en sajt som inte företaget eller resebyrån har avtal med, har man varken koll på kostnaden eller var personen befinner sig. Det är farligt, idag måste arbetsgivaren snabbt kunna lokalisera sina anställda om det händer något.

I våras delade SBTA ut sina årliga Business Travel Awards, där affärsresenärer utser sina favoriter. I kategorin Bästa mobilapplikation kom Booking.com på tredje plats.

– Det är bekymmersamt för det tyder ju på att resenärerna gillar och använder en leverantörsapp som arbetsgivaren inte har något avtal med, säger Lotten Fowler.

App-problematiken diskuteras inom såväl SBTA som systerföreningarna i Europa och USA.

”LEVERANTÖRER-
NA STRUNTAR I OSS
OCH MENAR ATT
DET ÄR FÖRE-
TAGETS ANSVAR
ATT HÅLLA REDA PÅ
VAD MEDARBETAR-
NA LADDAR NER.”

– Fast det är fel att kalla det problem, för det finns många fördelar med apparna. Så här ser verkligheten ut idag. Vi måste hitta ett sätt att hantera nackdelarna. Att bara sticka huvudet i sanden och inte göra någonting är inget alternativ. Då riskerar vi att skapa en parallell värld där vi inte har någon som helst kontroll.

Enligt Lotten Fowler förstår resebyråerna



avtalskundernas dilemma. Men leverantörerna är inte lika lyhörda. De vill gärna knyta resenärerna närmare till sig och då är appar ett utmärkt sätt. Via dem får de en direktkanal till slutanvändarna.

– Leverantörerna struntar mer eller mindre i oss och menar att det är företagets ansvar att hålla reda på vad medarbetarna laddar ner. De säger att de inte kan skilja på om Lisa gör det som privatperson eller avtalskund, säger Lotten Fowler.

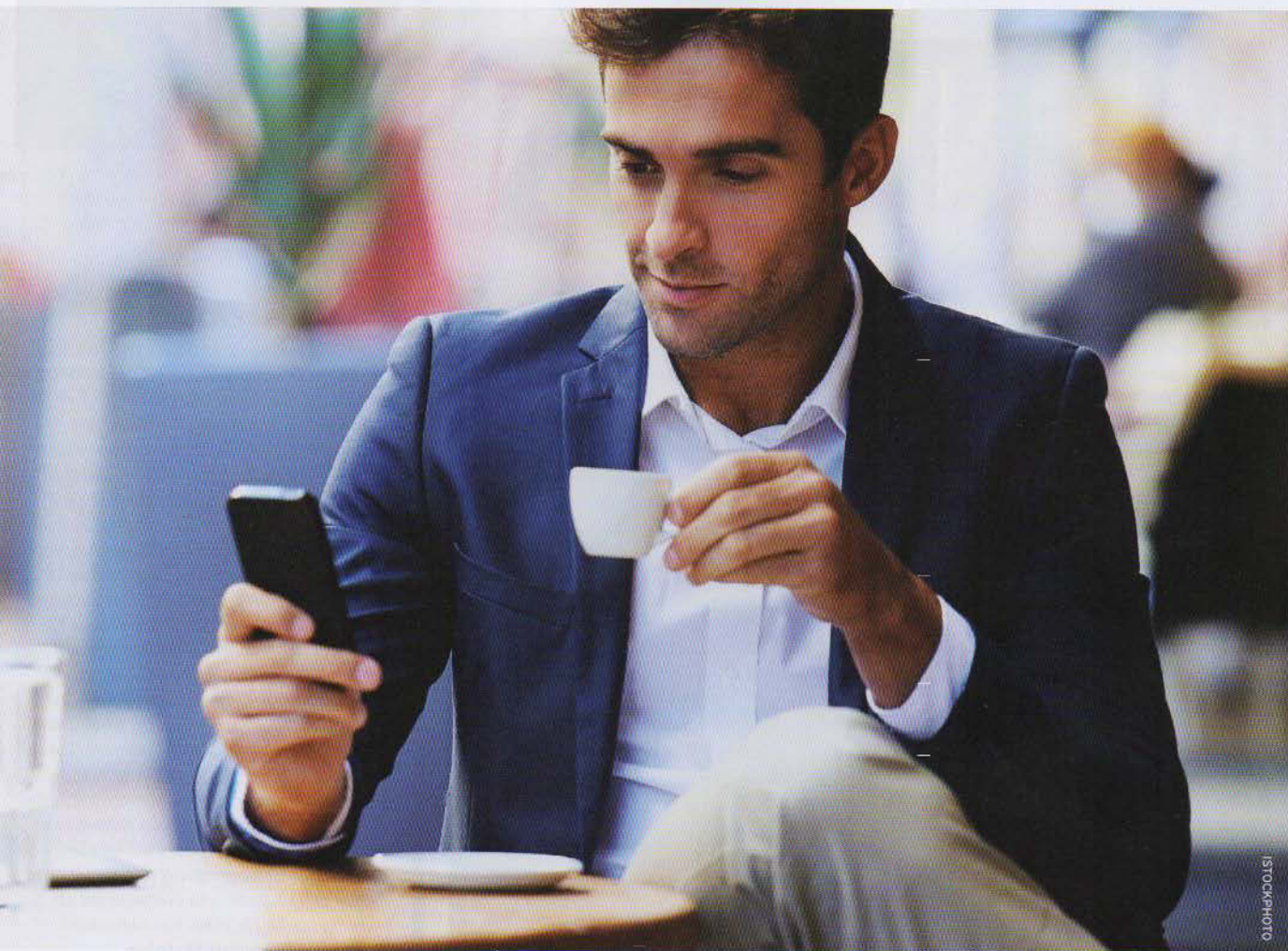
Johan Ribberheim är informations- och säkerhetsansvarig på SVT och som sådan väl medveten om alla digitala spår vi lämnar efter oss både av okunskap och godtrogenhet. Svenskar må vara it-mogna, men vi är också it-naiva.



Johan Ribberheim, SVT.

– Nytt och häftigt är alltid kul, och det är

APP-STOPP?



ISTOCKPHOTO

väl ingen som tänker på alla risker apparna medför. Samtidigt ska man inte överdriva riskerna. För de flesta av oss existerar faktiskt ingen hotbild, säger han.

SVT har medarbetare som är mer "intressanta" och därmed mer sårbara, bland andra grävande journalister och utrikeskorrespondenter. För dem gäller speciallösningar som krypterade telefoner och appar som inte lämnar några spår.

– Det är komplicerade och dyra lösningar som vi bara använder oss av i specialfall, men det beror inte bara på kostnaden. De här mobilerna kräver mer av personerna som måste vara motiverade att lära sig använda dem. En aldrig så dyr och förfinad produkt gör ju ingen nytta om den aldrig används.

I likhet med många företag har SVT inget app-förbud. Johan Ribberheim tror inte heller på alternativet att utrusta resenärerna med två mobiler. Om appar tillåts på den privata telefonen har man ju bara tagit ett steg i sidled. Då är det bättre att få folk att inse riskerna och förstå att det handlar om deras egen säkerhet.

– Den som förstår problemet blir mer

samarbetsvillig och tycker det är bra att vi letar säkra alternativ. Och de kommer.

Men vem ska ta fram de här säkra apparna?
– Det finns ingen anledning att företagen ska försöka hitta eller utveckla säkra appar. I nuläget borde resebyråerna lägga krut på att leta en partner som kan utveckla sådana som både klarar hanteringen av personuppgifter och är attraktiva för resenärerna, säger Johan Ribberheim.

Vem äger då frågan på företaget? Enligt Lotten Fowler är det dels en TM-fråga, men den berör även andra avdelningar som säkerhet, it och HR.

Johan Ribberheim håller med. När SVT ska upphandla ny resebyrå tillfrågas han om säkerhetsaspekten, precis som andra avdelningar inom företaget får ange sina specifika krav. Ingen TM är (längre) en ö.

Han poängterar också vikten av att se helheten i app-kedjan.

– Alla länkar måste vara lika starka för att appen ska fungera fullt ut, och alla måste vara nöjda, från företaget och slutanvändaren till

resebyrån, bokningssystemen och app-tillverkaren. Annars finns det inget incitament att utveckla och använda apparna. Det är fullt möjligt att få till riktigt bra sådana, bara man inte springer iväg utan först tänker till. **TN**

4 TIPS FÖR APPHANTERING

1. Tänk efter! Behöver du verkligen appen eller är den mer kul än bra?
2. Det finns inga gratis-appar. På något sätt måste du betala. Oftast gör du det i form av att du ger appen tillgång till din adressbok, din position etc. Läs vad appen vill ha och fundera på om den är värd det priset. Avstå om du inte tycker det.
3. Betal-appar är oftast lite bättre, men inte alltid, eftersom de inte måste finansieras med information och reklam.
4. Appar "ligger och snackar" när du är uppkopplad och det kan bli dyrt utomlands om du inte kopplat ifrån din roaming. Använd wifi eller hotspots.