

Особенности интервьюирования бизнес-пользователей

написано Александр Астахов | 10 июня, 2023

Ребенок подходит к отцу и говорит: «Папа-а, а че это? Я яблоко откусил, а оно полежало и стало из белого желтым.»

Папа: Понимаешь, сынок, любое яблоко содержит элементы железа. Когда они вступают во взаимодействие с молекулами кислорода, то происходит процесс, известный в неорганической химии как процесс окисления. Этот процесс и вызывает изменение окраски любого железосодержащего вещества...

Сын: Папа-а, а ты сейчас с кем разговаривал?!

Анекдот

Грамотное проведение интервью с представителями бизнес-подразделений – задача весьма нетривиальная, требующая определенного опыта, знаний и правильного подхода. Стратегической ошибкой было бы поручать эту задачу человеку плохо подготовленному, да еще и не обладающему представительской внешностью, например студенту-практиканту.

Беседу с представителями бизнеса следует строить на понятном этим представителям языке, не забывая о том, что некоторые не искушенные в информационных технологиях сотрудники организации могут искренне считать, что вирусы и трояны проникают в компьютер через вентиляционные отверстия в системном блоке, вернее, в той пожелтевшей белой коробке, которая стоит у них под столом и называется компьютером (некоторые пользователи называют эту коробку процессором). Таким сотрудникам может быть непонятна терминология и сущность проблем, решаемых ИБ.

Курьезные вопросы, получаемые группой технической поддержки Panda Security и лабораторией PandaLabs

1. Вирусы, инфицирующие физические компоненты ПК

Несколько месяцев назад инженеры PandaLabs получили загадочную коробку, отправленную одним из клиентов Panda в Германии. В коробке обнаружилось письмо на чистейшем немецком со следующим содержанием: “Уважаемые господа, я являюсь вашим клиентом. Убедившись, что самостоятельно не могу дезинфицировать компьютерный DVD-привод, я извлек его и отправляю вам для чистки и последующего возвращения мне. Искренне ваш”. В коробке лежал пустой DVD-привод.

2. Антивирусы, вышибающие электрические пробки

Вот письмо одного из наших клиентов: “Здравствуйте. На протяжении некоторого времени у меня были неисправны пробки, и до тех пор, пока энергоснабжение не было восстановлено, я оставался без электричества (света, холодильника и других электроприборов). Я кое-что проверил и пришел к выводу, что причиной может быть мой антивирус “Panda Titanium”, которым я очень доволен. Я думаю, что антивирус вышиб пробки при попытке скачать обновления в то время, когда компьютер был выключен. Это могло послужить причиной?”.

3. Говорящие вирусы

“Уважаемые господа, я связался с вами благодаря вирусу, который попал на мой компьютер. Номер инцидента – ***** . Я посылаю Вам страничку блокнота с запиской, оставленной вирусом для меня. Он сказал мне, что вирусов нет, но есть какая-то неполадка в моем компьютере, возможно, что-то с памятью. В общем, для меня сложно точно передать, но вирус сказал, что никакой антивирус не в силах уничтожить его. Приложением я отправляю сообщение, которое прислал мне вирус”. В приложении оказался очень длинный текстовый файл на испанском.

Это очевидно, что вирусы ведут себя нахально и прячутся в самых неожиданных местах. Вот еще пример: “Мой компьютер неделю назад заразился вирусом. Используя акустические колонки, вирус сказал: “Ты – дурак”. У меня нет биоса, у меня

нет ничего, кроме материнской платы (Asus k8v Deluxe) и микрофона (AMD 64-bit), оперативной памяти и графической памяти. Он постоянно повторяет одни и те же слова: “Ты – дурак”. Я заменил биос, но это не помогло. Мне показалось, что я знаю, где искать этот вирус: он находится на чипе в 1MB на материнской плате (w55f10b). Я не могу перепрограммировать ее, так как внутри находится целых 3 чипа (один из них – аудиочип). Я купил другую материнскую плату, точно такую же, как моя старая, установил ее, еще установил микрофон, оперативную память и графическую плату. Я был в шоке, когда выяснилось, что слова продолжали повторяться.»

4. «Претадионы» Windows отключают антивирус

Мы не могли поверить своим глазам, когда клиент прислал нам следующий вопрос: “Антивирус становится неактивным, когда Windows запускает претадионы. Должен ли я закрывать panda antivirus, когда Windows закрыт?”

5. Вирусы, которые издают звуки

По информации, полученной от наших клиентов, вирусы и антивирусы издают различные звуки. “Три дня назад, когда я отправлял факс со своего ПК, я услышал звук, который, как я догадался, издавал вирус (звук напоминает вытягивание ботинка из желе). С помощью антивируса я несколько раз просканировал свой ПК, но ничего не обнаружил, вирус до сих пор не уничтожен”.

“Уже на протяжении некоторого времени у меня не получается заставить работать мой ActiveScan Pro. Я ввожу имя пользователя и пароль, но единственное, что происходит, – «пукание» (простите за выражение)”.

Эта информация была опубликована представителями компании Panda Security в антологии компьютерного юмора на портале IS027000.ru.

Нелепо звучит обращенный к бухгалтеру (и к любому другому нормальному человеку) вопрос: «Сколько стоит ваша информация?». Более конкретный вопрос: «Какой ущерб будет нанесен вашей организации в случае нарушения конфиденциальности такой-то информации?» тоже вряд ли может быть правильно истолкован, поскольку такие близкие любому безопаснику понятия, как конфиденциальность, целостность и доступность, мало что значат для обычного человека. Вопрос же относительно «нарушения целостности информации» способен поставить в тупик не только бизнес-пользователя, но даже специалиста.

Вместо понятия «конфиденциальность» лучше в ходе интервью использовать понятие «слив информации», несущее определенную эмоциональную окраску и намекающее на конкретный класс инцидентов. Вместо «целостности» лучше вести речь о подделке документов, ошибках и опечатках, обрисовывая соответствующие сценарии возможных инцидентов и их последствия для организации и лично для интервьюируемого.

Еще более порочной практикой является засылка представителям заказчика (или бизнес-подразделений организации) опросных листов в надежде на то, что они их заполнят самостоятельно. Большинство опросных листов предназначается для заполнения самим аудитором или экспертом по оценке рисков по результатам общения с интервьюируемыми.

Вспоминается эпизод с разработкой концепции информационной безопасности в одном крупном государственном учреждении. Наши предшественники засылали в это учреждение свои опросные листы и, так и не получив ответа, сворачивали свои усилия, пеня на бестолковость заказчика. Когда мы пришли к этому заказчику для проведения интервью, то сначала с их стороны ощущалась явная настороженность и скептическое отношение. Только спустя три часа, в течение которых мы уточнили все наиболее существенные детали, пообщавшись с представителями различных подразделений,

лед начал оттаивать. По словам начальника ИТ отдела, за последние три года им уже четвертый раз эту концепцию пишут, но с ними пока еще никто не обсуждал вопросы организации их ИТ инфраструктуры. После этого стало понятно, чем был обусловлен первоначальный скепсис.

Результаты интервьюирования должны быть зафиксированы в письменной форме и согласованы с опрашиваемым. На заполненном опросном листе должны стоять ФИО, должность, время проведения интервью и подпись интервьюируемого. На основе данной информации руководству организации предстоит принимать важные для бизнеса решения. Получение подписи интервьюируемого на опросном листе существенно повышает степень его ответственности за предоставляемую информацию.