

Gregor Hendrikse, Joost van Lier en Marc Gill'ard

6 juli 2015



**VKA Enterprise Mobility  
Benchmark 2015**

## Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| Inleiding  | 3  |
| 1 Drivers voor invoering van Enterprise Mobility         | 4  |
| 2 Mobiel ontsloten bedrijfsprocessen                     | 5  |
| 3 Verwachting van het Enterprise Mobility budget na 2015 | 6  |
| 4 Beleid voor verstrekken van mobiele apparaten          | 7  |
| 5 Ondersteunde mobiele platformen                        | 8  |
| 6 Beheer van mobiele apparaten                           | 9  |
| 7 Mobile Device Management producten                     | 10 |
| 8 Beveiliging van mobiele apparaten                      | 11 |
| 9 Belangrijkste uitdagingen                              | 12 |
| 10 Kentallen VKA Enterprise Mobility Benchmark 2015      | 13 |
| Conclusie en verwachtingen                               | 14 |

## Inleiding

Dit is de samenvatting van de resultaten van de Enterprise Mobility Benchmark die Verdonck, Klooster & Associates in de periode mei - juni 2015 heeft uitgevoerd. Deze benchmark geeft inzicht in hoe Nederlandse organisaties omgaan met mobiel werken, welke strategische vraagstukken hierbij spelen en welke toekomstplannen zij hebben. De benchmark biedt organisaties een waardevol ijkpunt voor hun Enterprise Mobility strategie.

In de benchmark komen onder andere de volgende aspecten aan de orde: de belangrijkste drivers voor de invoering, ontwikkeling van het budget na 2016, het uitgiftebeleid van mobiele apparaten, de inrichting van het beheer, informatiebeveiligingsmaatregelen en de belangrijkste uitdagingen voor de toekomst.

Heeft u vragen of opmerkingen over de onderzoeksresultaten?

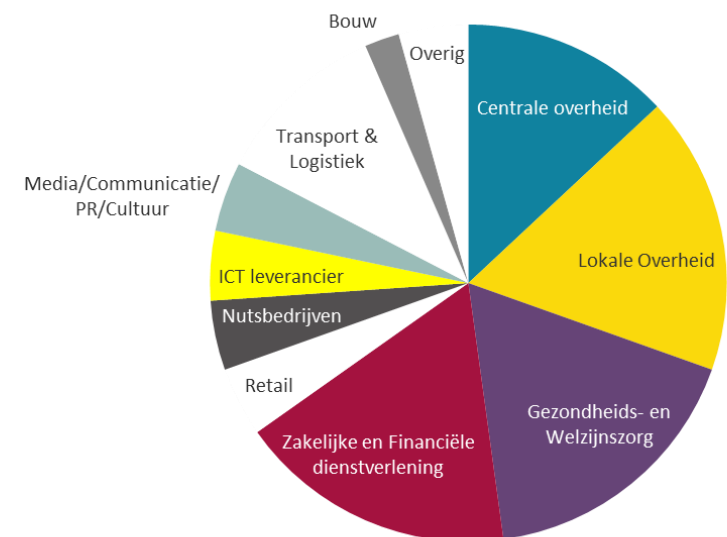
Neem dan gerust contact met ons op.

info@vka.nl 070-3681000

Marc Gill'ard            Directeur  
Gregor Hendrikse      Senior Enterprise Mobility Expert  
Joost van Lier          Enterprise Mobility Expert

## Respondenten VKA Enterprise Mobility Benchmark 2015

46 Nederlandse publieke en private organisaties uit onderstaande sectoren hebben deelgenomen aan deze benchmark.

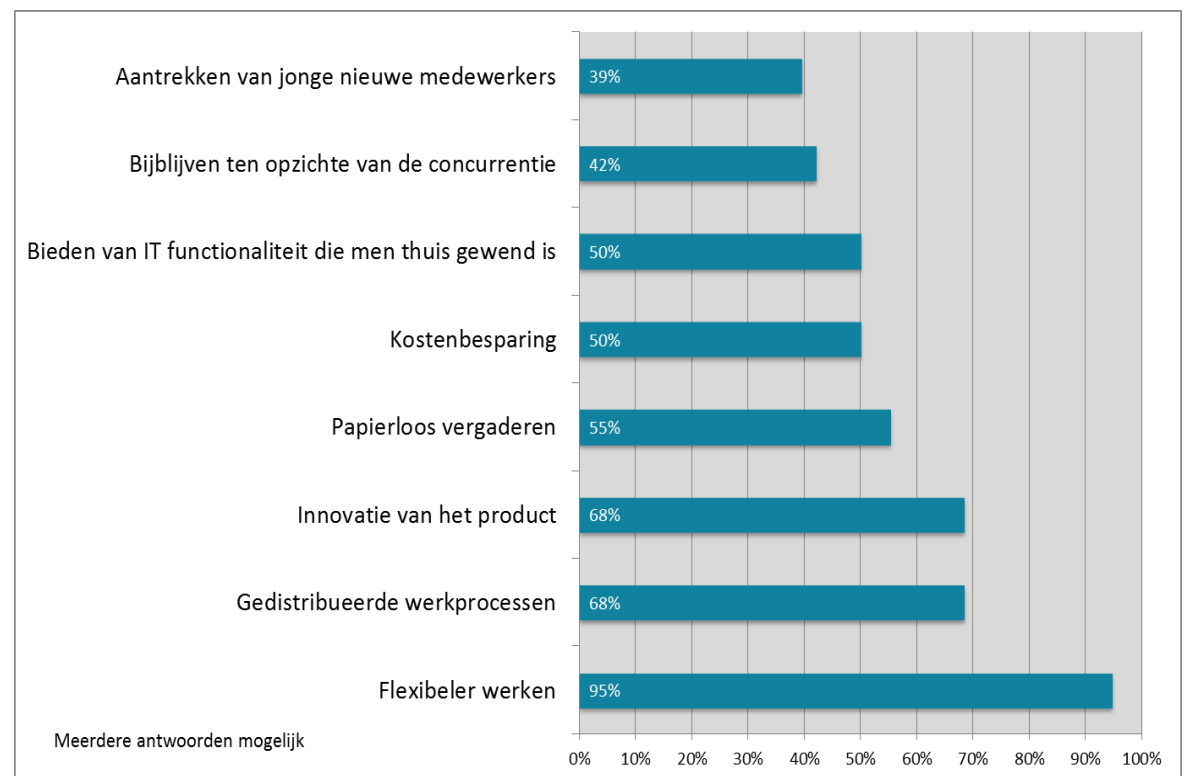


Flexibeler werken blijkt de belangrijkste driver voor de invoering van Enterprise Mobility te zijn. Maar liefst 95% van de respondenten geeft aan dit het meest belangrijk te vinden. Dit sluit aan bij de ontwikkeling van een groeiende behoefte aan plaats- en tijdonafhankelijk werken waar de inzet van mobiele apparaten een belangrijke bijdrage aan levert.

Tweederde van de deelnemende organisaties beschouwt gedistribueerde werkprocessen en innovatie van het product ook als belangrijke drivers.

VKA verwacht het belang van kostenbesparing voor veel organisaties verder zal toenemen en dat Enterprise Mobility toepassingen hier een belangrijke bijdrage aan kunnen leveren.

### Drivers voor de invoering van Enterprise Mobility

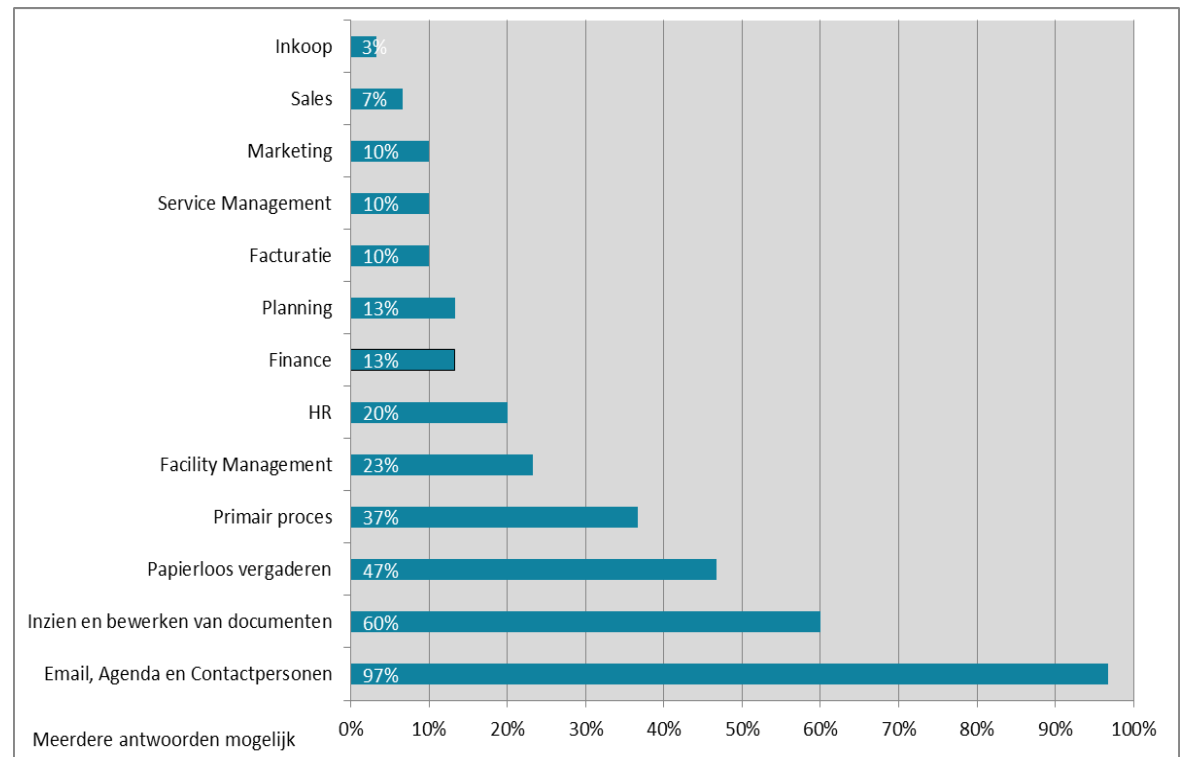


Mobiele toegang tot email, agenda en contactpersonen (ook wel aangeduid met Personal Information Management) is gemeengoed. Inzien en bewerken van documenten en papierloos vergaderen is eveneens op grote schaal mobiel mogelijk.

Opvallend is dat slechts eenderde van de organisaties het primair proces mobiel heeft ontsloten. Voor de ondersteunende processen als HR, Finance, Inkoop, etc. is dit nog zeldzamer.

VKA is van mening dat veel organisaties slechts het fundament voor Enterprise Mobility hebben ingericht. Mobiele toegang tot het primaire proces en de ondersteunende bedrijfsprocessen kunnen de komende jaren veel waarde toevoegen. Dit blijkt tevens uit de ambitie van veel organisaties om in de (nabije) toekomst mobiele apps te gaan ontwikkelen.

### Mobiel ontsloten bedrijfsprocessen



Ten opzichte van 2014 groeide het gemiddelde jaarbudget voor Enterprise Mobility in 2015 met circa 40%.

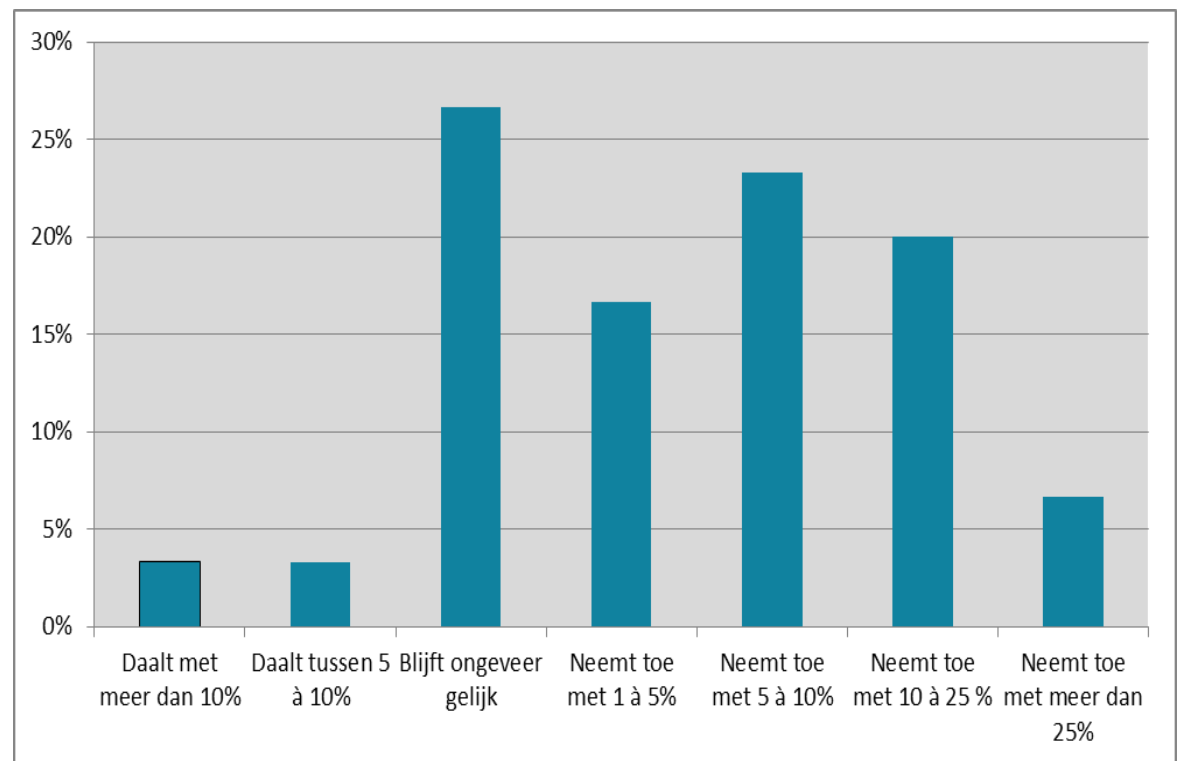
Tweederde van de respondenten verwacht een verdere stijging van het budget voor Enterprise Mobility na 2015, variërend van enkele procenten tot meer dan 25%. Ruim een kwart verwacht geen wijziging van het huidige budget en slechts 10% van de organisaties voorziet een afname.

Dit betekent dat de budgetstijging van het afgelopen jaar voor ca. 90% van de organisaties geen eenmalige uitschieter betreft.

De groei van het budget lijkt zich na 2015 vooral te concentreren op het aanschaffen of vervangen van mobiele apparaten, het beveiligen van bedrijfsinformatie en de ontwikkeling van bedrijfsapps.

De groei van het Enterprise Mobility budget onderbouwt de stelling dat het onderscheid tussen mobiel en traditioneel in de toekomst volledig zal vervagen.

### Verwachting van het Enterprise Mobility budget na 2015



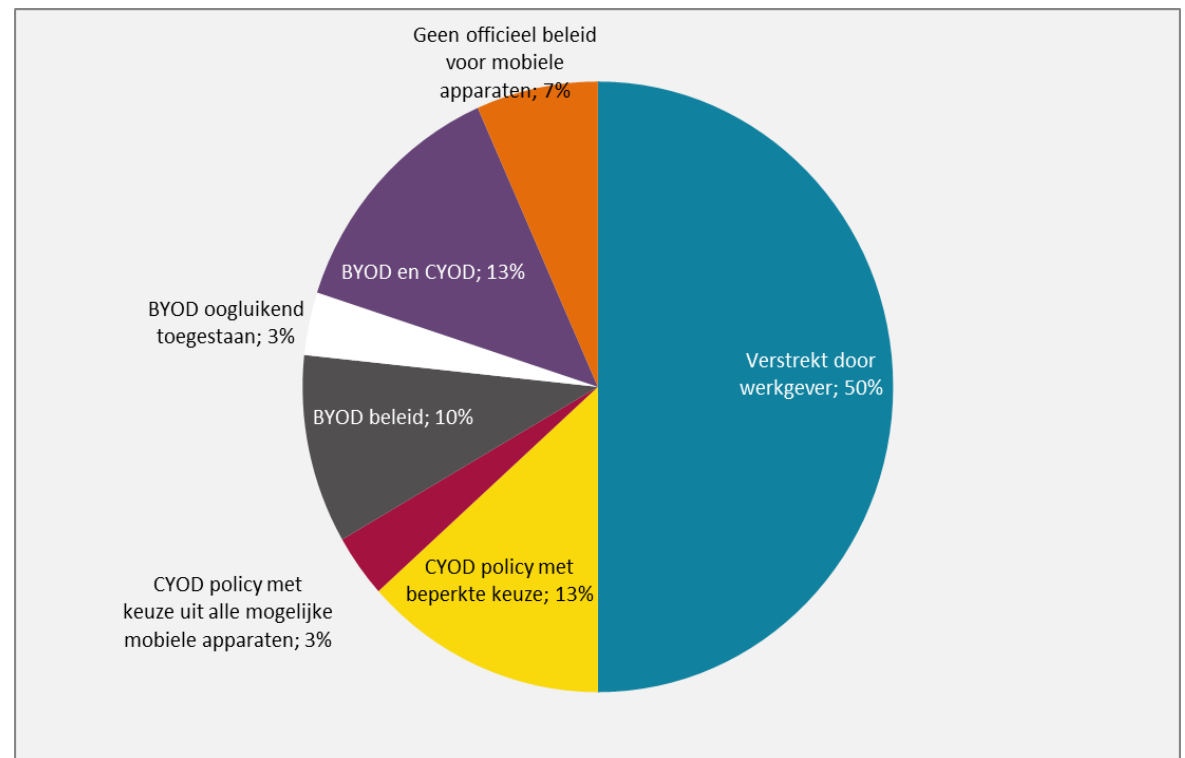
Ongeveer de helft van de deelnemende organisaties verstrekt de mobiele apparaten aan haar medewerkers. Dit betekent dat de desbetreffende medewerkers geen zeggenschap hebben over het merk en type apparatuur.

Opvallend is dat slechts een beperkt deel van de organisaties een Bring Your Own Device (BYOD), een Choose Your Own Device (CYOD) beleid of een combinatie van beide heeft ingericht, waarbij medewerkers hun privé mobieltjes ook zakelijk kunnen gebruiken respectievelijk zelf hun zakelijke mobiele apparaat uit een (beperkt) assortiment kunnen kiezen.

Tevens blijkt een klein deel van de organisaties (ca. 7%) geen officieel beleid voor mobiele apparaten te hanteren.

VKA verwacht dat de opkomende trend van meer apparaatonafhankelijk beheer en beveiliging de scepsis en terughoudendheid voor BYOD zal reduceren.

### Beleid voor verstrekken van mobiele apparaten



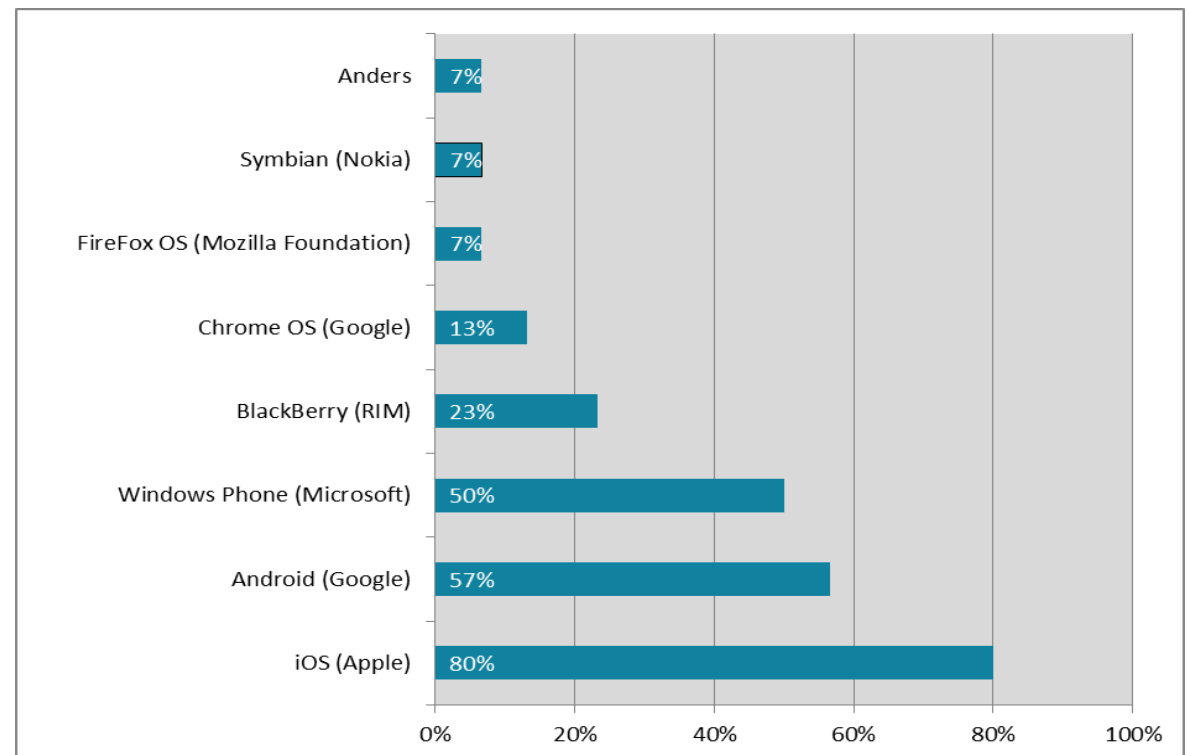
Mobiele apparaten van Apple zijn het populairst: 80% van de organisaties ondersteunt iPhones en iPads, op enige afstand volgt Android met ca. 57%. Opvallend is het relatief hoge aandeel van Windows apparaten, dat beduidend hoger ligt dan het actuele marktaandeel van nieuw verkochte apparaten.

Waar BlackBerry al enige jaren in zwaar weer verkeert en het wereldwijde marktaandeel naar 1% is gekelderd, gebruikt nog een kwart van de organisaties deze typisch zakelijke mobiele apparaten.

De relatief nieuwe mobiele besturingssystemen Firefox OS en Chrome OS zijn zichtbaar in opkomst.

VKA verwacht dat het BlackBerry marktaandeel verder zal afnemen en daarmee de dominantie van de overige drie grote platformen (Android, iOS en Windows) toeneemt. Voor Windows apparaten verwacht VKA een opleving als gevolg van de introductie van Windows10 en de vernieuwde Surface tablet.

### Ondersteunde mobiele platformen



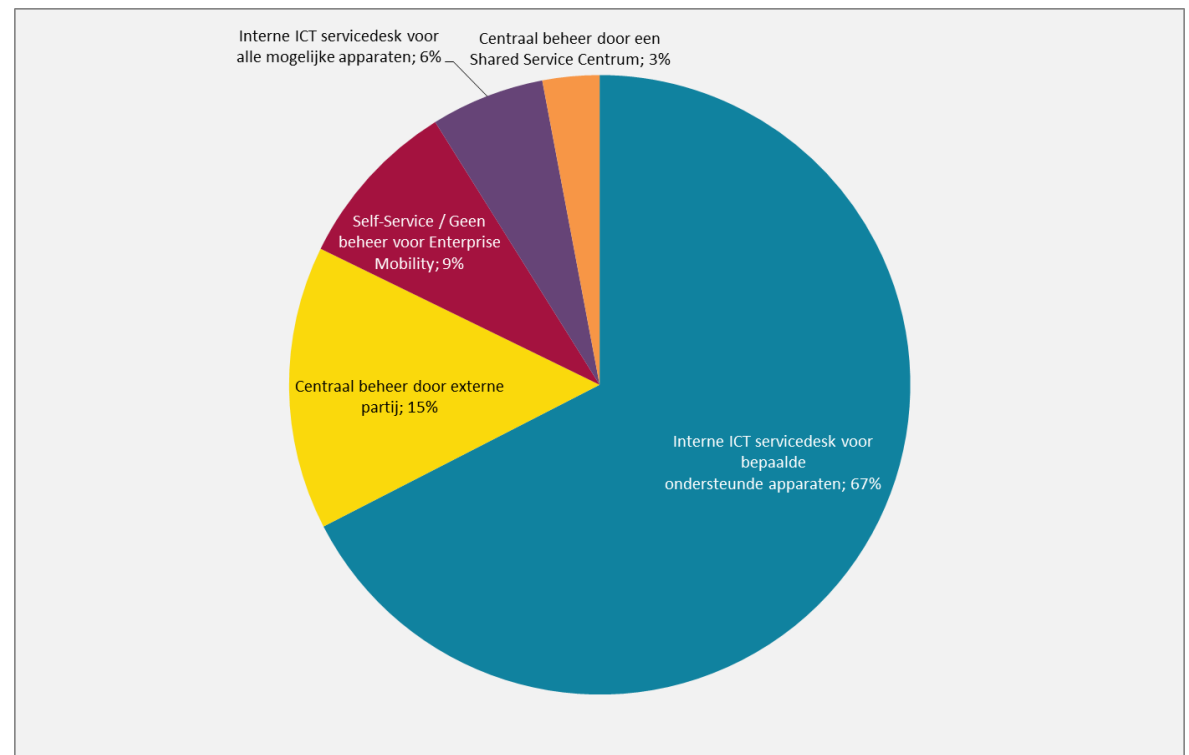


Het beheer van mobiele apparaten is bij veel organisaties traditioneel ingericht. Bij tweederde van de deelnemende organisaties is het beheer bij de interne ICT Servicedesk belegd. Slechts 15% heeft deze beheertaak aan een externe partij uitbesteed.

Circa 9% kiest qua beheermodel voor een hele andere benadering, namelijk de keuze voor Self Service voor de gebruikers, waarbij geen beheer van Enterprise Mobility is ingericht.

VKA is van mening dat het beheer van mobiele apparaten steeds meer een commodity zal worden en om die reden vaker uitbesteed zal worden. Daarnaast voorziet VKA een groei van de adoptie van het 'Self Service' concept.

## Beheer van mobiele apparaten



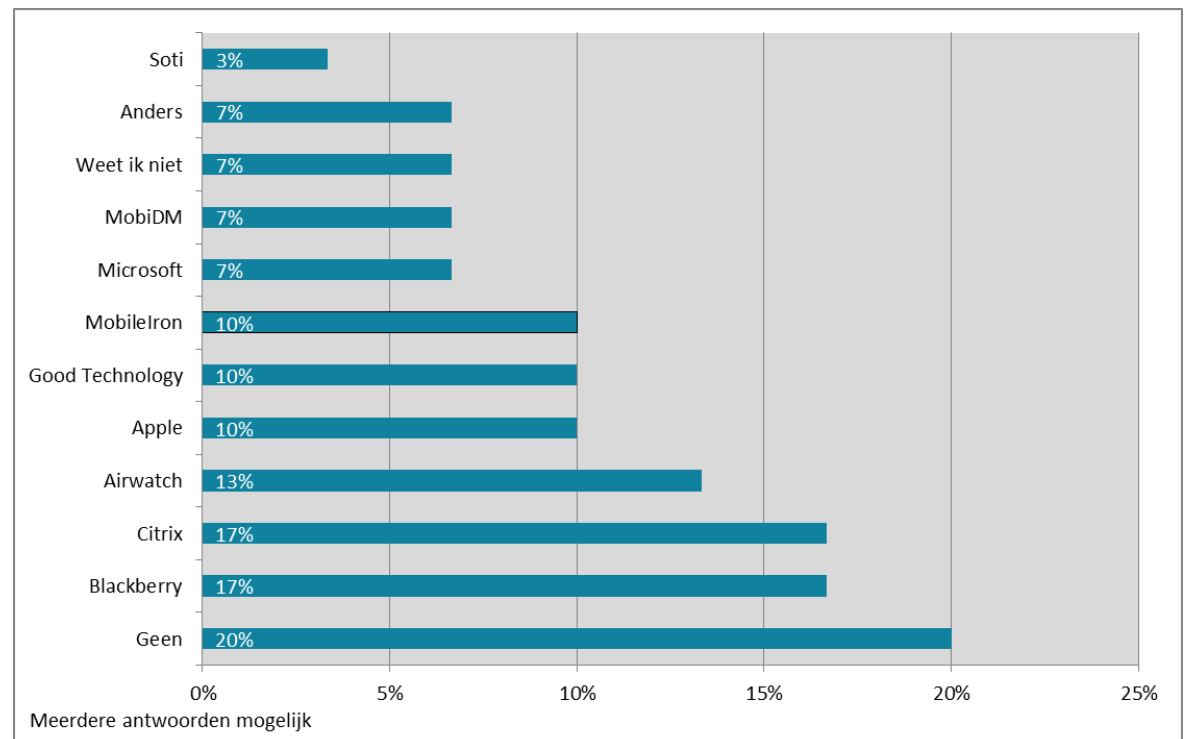
Veel organisaties maken voor het beheer van mobiele apparaten gebruik van een Mobile Device Management (MDM) systeem, slechts een vijfde heeft dit niet.

Vaak betreft dit meer dan één systeem, in veel gevallen Citrix of BlackBerry in combinatie met een ander MDM product.

De productdiversiteit is met tien verschillende leveranciers aanzienlijk. De afgelopen drie jaar heeft op de MDM markt echter een flink aantal overnames plaatsgevonden: zo lijfde Citrix Zenprise in, viel marktleider Airwatch ten prooi aan VMware en kwam Fiberlink in handen van IBM.

Vanwege een verdere consolidatie van de MDM markt en de algemene tendens om het beheer meer apparaat-onafhankelijk in te richten, verwacht VKA dat de diversiteit aan MDM systemen de komende jaren afneemt.

## Mobile Device Management producten



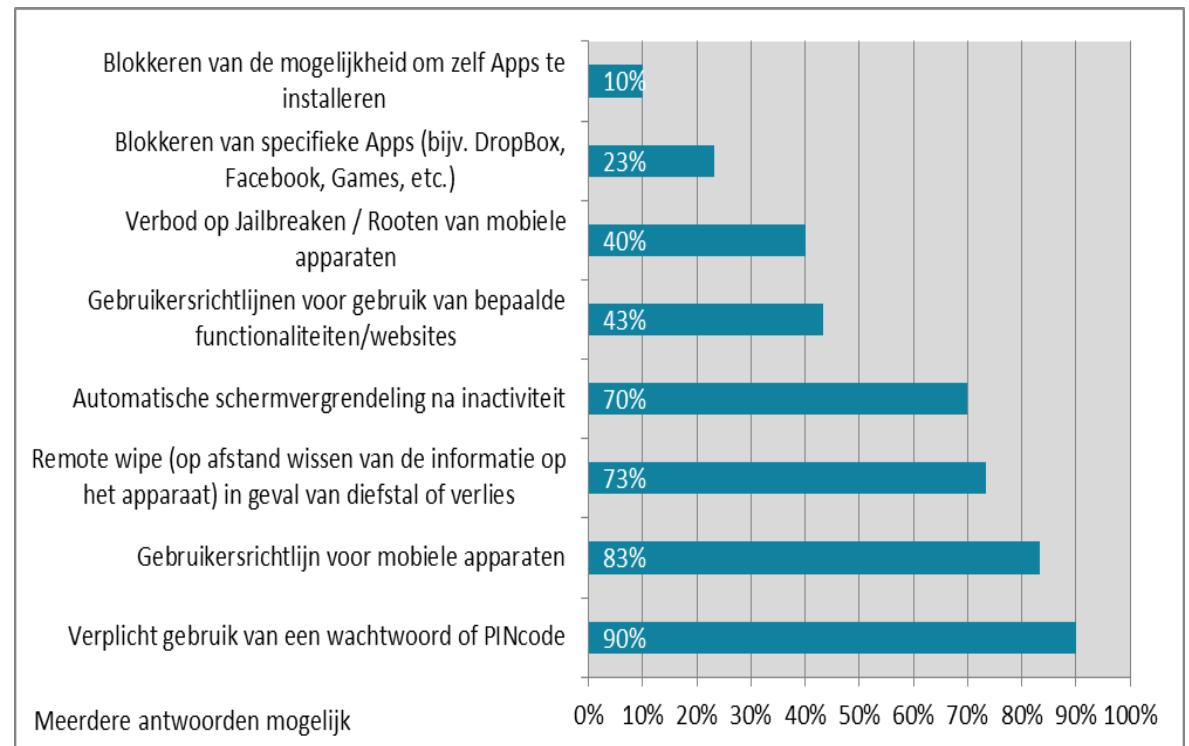
Mobiele apparaten vormen een steeds gewilder doelwit voor (cyber)criminelen, variërend in dreigingen zoals diefstal, malware en ransomware.

Merkwaardig genoeg heeft nog geen kwart van de organisaties het afgelopen jaar te kampen gehad met één of meerdere beveiligingsincidenten gerelateerd aan het gebruik van mobiele apparaten. Dit roept de vraag op of men wel voldoende zicht heeft op beveiligingsincidenten.

De vier meest toegepaste informatiebeveiligingsmaatregelen zijn verplicht gebruik van een wachtwoord of PIN code, gebruikersrichtlijnen voor mobiele apparaten, op afstand wissen (remote wipe) en automatische schermvergrendeling na inactiviteit.

VKA is van mening dat de nadruk van informatiebeveiliging zal verschuiven van apparaatniveau naar de applicatie- en informatielaag. VKA verwacht bovendien dat biometrie een commodity wordt voor gebruiksvriendelijke veilige authenticatie.

### Beveiliging van mobiele apparaten

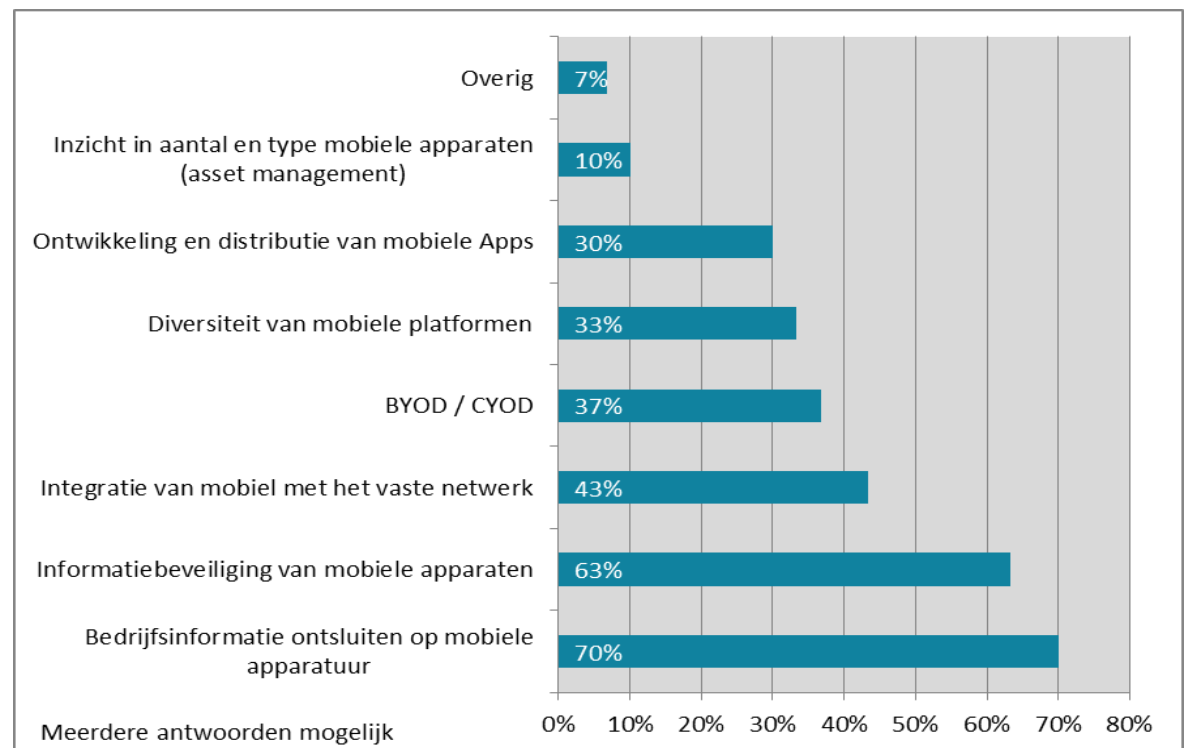


Toegang tot bedrijfsinformatie en Informatiebeveiliging vormen momenteel de belangrijkste Enterprise Mobility uitdagingen. Volgens VKA sluit dit aan op de eerdere constatering dat slechts een beperkt aantal organisaties over mobiele toegang tot bedrijfsprocessen beschikt. VKA verwacht dat juist de ontsluiting van bedrijfsprocessen voor organisaties veel waarde kan toevoegen.

Veel organisaties zijn zich bewust van het groeiend aantal dreigingen specifiek gericht op mobiele apparaten en toepassingen. Dit vormt dan ook een belangrijke Enterprise Mobility uitdaging.

Informatiebeveiliging is randvoorwaardelijk voor het mobiel ontsluiten van bedrijfsinformatie. VKA adviseert organisaties daarom deze twee uitdagingen in samenhang op te pakken om de meerwaarde van Enterprise Mobility volledig te kunnen benutten.

### Belangrijkste uitdagingen





Gem. EM budget 2015 / medewerker  
€302



Gem. groei EM budget 2014 → 2015  
40%



Gem. afschrijvingsduur mobiele  
apparaten ca. 3 jaar.

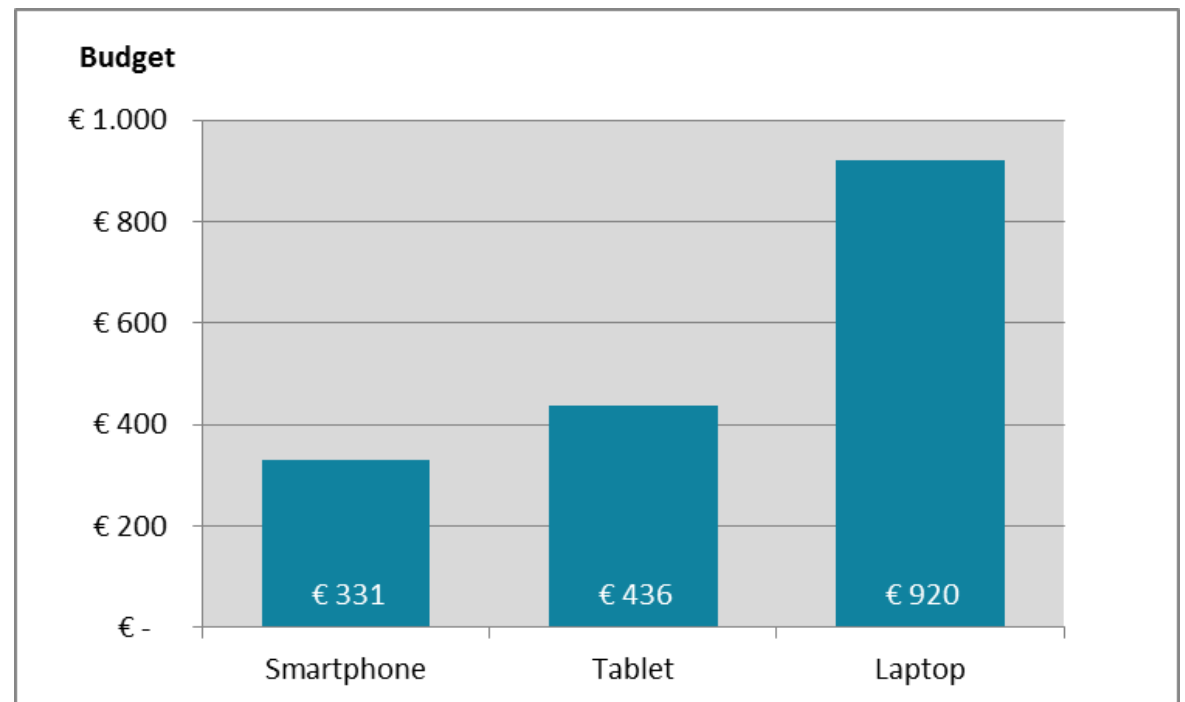


Gem. # medewerkers / beheer FTE  
1320



Gem. # mobiele apparaten / beheer FTE  
680

**Kentallen VKA Enterprise Mobility Benchmark 2015**



Volgens recent onderzoek bedraagt de smartphone penetratie in Nederland inmiddels 81%. Tegelijkertijd zien we dat Enterprise Mobility in veel organisaties nog een relatief nieuw fenomeen is, vergelijkbaar met de plotselinge opkomst van internet eind jaren '90. Razendsnelle technologische ontwikkelingen, een grote dynamiek van het aantal spelers in de markt en de impact op vrijwel de volledige breedte van de organisatie kenmerken deze markt.

Een formele strategie en of beleid is nog geen gemeengoed en expertise is nog niet organisatiebreed beschikbaar. VKA verwacht dat Enterprise Mobility komende periode bij veel organisaties naar een hoger volwassenheidsniveau zal groeien. Waar de integratie met traditionele werkplekken nu nog een complex vraagstuk vormt, zal het onderscheid tussen traditioneel en mobiel in de toekomst volledig vervagen. Daarmee verdwijnt tevens de apparaat-afhankelijkheid die veel diensten en het beheer en de beveiliging daarvan nu nog kenmerkt.

### **Mobiel biedt organisaties nog veel mogelijkheden voor hun core business**



VKA ondersteunt organisaties bij:

- Mobiele strategie en beleid
- Mobile security
- Aanbestedingen van mobiele diensten en producten
- Beheer van mobiel
- Invoering van Het Nieuwe Werken

VKA  
Postbus 7360  
2701 AJ Zoetermeer  
Telefoon: 079-3681000  
e-mail: [info@vka.nl](mailto:info@vka.nl)

VKA zet zich in om ICT voor mensen te laten werken. We zijn een strategisch ICT adviesbureau en we houden van complexe vraagstukken. Omdat het uiteindelijk allemaal om mensen draait, hebben we bij VKA niet alleen technisch specialisten in huis maar ook mensen die een organisatie kunnen lezen. Samen met onze klanten realiseren zij succesvolle projecten die ervoor zorgen dat ICT doet waarvoor het bedoeld is: het leven makkelijker maken met slimmere, efficiëntere en snellere oplossingen.