

ICT Update

HET MANAGEMENTBLAD IN IT EN TELECOM



‘Hoe belangrijk is ICT voor de BV Nederland?’

CEO's sporen overheid aan tot actie: “Benoem minister van ICT!”

‘MOBILITY IS MEER DAN ALLEEN EEN APPJE BOUWEN’

Organisaties faciliteren hun werknemers in toenemende mate in mobiel werken. Maar waarmee moet je starten, welke investeringen zijn er mee gemoeid en hoe zorg je ervoor dat de mobiliteit niet ten koste gaat van de security? Chris Bannink, principal management consultant bij CGI, vindt dat de manier waarop een organisatie zijn mobility inricht, vaak te veel gefocust is op appjes bouwen en nog te weinig aansluit op de bedrijfsprocessen.

Wat willen bedrijven precies als ze vragen om mobility?

Chris Bannink: “Organisaties willen hun werknemers en klanten faciliteren. Bijvoorbeeld in de communicatie, maar ook in zaken als tijdregistratie en betalingen. Alles is eigenlijk mobiel te organiseren. Tegelijkertijd willen bedrijven kosten besparen. En daar ligt meteen het gevaar op de loer, want het is belangrijk om goed te kijken naar wat je bedrijfsprocessen zijn en daar je mobiele bedrijfsvoering op aan te passen. Het is juist zaak om de mobiliteit in een bredere context te zien en te kijken aan welke eisen de apps, de devices, en de governance er omheen moeten voldoen. Er moet kortom een mobiele strategie worden uitgestippeld.”

Welke zaken moeten in zo’n mobiele strategie worden meegenomen?

“Het eerste wat een organisatie zich moet afvragen, is wat de toegevoegde waarde is van mobility. In hoeverre helpt het bij het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen? Het tweede is: hoe zien de bedrijfsprocessen eruit? Waar kan bijvoorbeeld vereenvoudiging plaatsvinden door met een app te gaan werken? Ondanks de snelle ontwikkelingen en innovaties in mobility kun je makkelijk een fundament neerleggen voor meerdere jaren. Dat bestaat uit twee zaken: Mobile Device Management (MDM/BYOD) en een Mobile Enterprise Application Platform (MEAP). Hiermee kunnen zowel alle mobieltjes en tablets binnen het bedrijf gemanaged worden als de bedrijfsapps. Door vooraf een business case te maken, weet je precies wat je van mobility kunt verwachten. Mooi voorbeeld is een facilitair bedrijf waarvoor wij een app ontwikkelden waarmee de glazenwassers hun werkbonden digitaal konden laten aftekenen. De facturering vond vervolgens automatisch plaats. Hiermee viel er een stap – de facturering – in

het bedrijfsproces weg en kon het bedrijf veel kosten besparen.”

Vereenvoudiging van bedrijfsprocessen kan ook weerstand oproepen.

“Dat is soms ook zo. Verandering is altijd lastig voor medewerkers. Zaak dus om mobility goed te begeleiden. En om zo veel mogelijk aan te sluiten op de bestaande werkzaamheden van de medewerkers. De glazenwassers uit mijn voorbeeld lieten de klant met de app een digitaal vinkje zetten. Voorheen gebeurde dat op papier. Het verschil is dus feitelijk niet zo groot.”

Welke gevolgen heeft mobility voor de ICT binnen een organisatie?

“De bestaande infrastructuur hoeft niet te worden vervangen of uitgebreid. Ook hoeft er geen extra ICT-personeel te worden aangenomen. Eigenlijk vraagt mobility niet zo veel van een organisatie. Er is veel mogelijk met open source software, met cloud technology. >>

OVER CHRIS BANNINK

Chris Bannink (46) is Principal Managing Consultant bij CGI, waar hij leiding geeft aan het Mobile & Innovation team van CGI Consulting. Hij adviseert grote organisaties over mobiele strategie en spreekt regelmatig op internationale conferenties over onder andere mobiele trends.





Mobility as a Service (MaaS) is laagdrempelig te implementeren. De investering die een organisatie moet doen om mobiel te worden, is dus relatief laag. Voor bij wijze van spreken een tientje per werknemer per maand heb je als organisatie al een redelijk compleet pakket aan mobile device- en enterprise-management. Je kunt eigenlijk zelf bepalen hoe uitgebreid je mobility toepast en hoe duur het dus wordt. Het belangrijkste is te beseffen dat mobiel gaan meer is dan alleen maar even een appje ontwikkelen. De app moet goed aansluiten op de bestaande bedrijfsprocessen, met een 100 procent functionerende security."

Mobility en security: is dat geen moeilijke combinatie?

"Makkelijk is het zeker niet, ook gezien de BYOD-trend. Werknemers willen het liefst één device voor privé- en werkzaken en verwachten dat de werkgever dat faciliteert. Dat geeft extra urgentie aan de securitycomponent. Je wilt als bedrijf nu eenmaal niet dat er bedrijfs- of klantinformatie op straat komt te liggen. Maar los van de security om bijvoorbeeld hacking te voorkomen, is het belangrijk dat bij mobility de "mission critical" apps secure zijn in de zin dat applicaties absoluut niet mogen uitvallen, omdat je bedrijf er afhankelijk van is. Behalve

imago-schade of omzetverlies kan dat in enkele gevallen ook levensgevaarlijke situaties opleveren."

En de rol van de CIO?

"De CIO moet goed bekijken hoe hij de mobility precies wil organiseren: een MDM- of MEAP- oplossing? Insourcen of outsourcen? Maar misschien belangrijker nog wel is dat de CIO weet welke kant hij op wil met het bedrijf. Mobility wordt een steeds belangrijker onderdeel van het ICT-landschap; vandaag de dag worden de meeste applicaties eerst ontwikkeld voor de mobiel in plaats van voor de desktop; Mobile First. Aan de CIO de taak dat te beseffen en deze ontwikkeling goed in de gaten te houden."

Andere zaken waar ICT op moet letten bij het mobiel gaan?

"ICT moet weten dat devices trendgevoelig zijn en hun eigen operatingsysteem vereisen. Apple of Android? Of nemen we Windows en Blackberry ook nog mee? Elke keuze heeft zijn eigen voor- en nadelen met aparte prijskaartjes, maar maak wel een duidelijke keuze. In plaats van Bring Your Own Device kun je je werknemers ook uit een beperktere set devices laten kiezen (Choose Your Own Device). Daarbij kunnen kosten

bespaard worden, omdat niet alle apps op alle platformen hoeven te werken."

Enig idee waar mobility over vijf jaar staat?

"Ik verwacht voorlopig nog geen einde aan de groei van tablets en smartphones. Mobile First zet door en mensen gaan steeds vaker voor mobiele services betalen. Naast e-commerce wordt ook m-commerce steeds belangrijker. Ik verwacht veel van de nieuwe mogelijkheden, bijvoorbeeld van Google Glass, waarvoor we inmiddels applicaties ontwikkelen voor onze klanten." •

CGI EN MOBILITY

CGI is ruim 35 jaar automatiseerder en sinds 1999 actief op het gebied van mobility. Zo'n vijfhonderd CGI-medewerkers werken wereldwijd aan mobility. CGI heeft zijn mobiele expertise al onder meer ingezet voor grote bedrijven in de financiële wereld, in de olie en energiebranche, in de transportsector en bij de overheid.