

■
Sterk verbeterde en snellere communicatiemiddelen, maar ook de noodzaak om overal en altijd te kunnen werken en bereikbaar te zijn zorgen ervoor dat er binnen organisaties steeds vaker mobiel gewerkt wordt. Toch is men hier en daar om veiligheidsredenen nog terughoudend, ontbreekt het aan de juiste visie wat betreft het inzetten van de juiste middelen en aan een langetermijnstrategie.

Voor sommigen lijken de veranderingen te snel te gaan.

Tekst: Laurens van Aggelen

Legioenen mobiele werkers groeit met horten en stoten

Groot gebrek aan langetermijnvisie





Veel bedrijven zijn nog altijd niet overtuigd van de voordelen van mobiel en thuiswerken getuige de lange files in de ochtend- en avondspits en de overvolle treinen met mensen die op dezelfde tijdstippen van A naar B willen. Maar het gaat de goede kant op. Volgens een onderzoek van Viking Direct, onlineleverancier van kantoorartikelen, uitgevoerd door Maurice de Hond, gaf eind 2005 toch al 42 procent van de Nederlanders aan wekelijks thuis te werken. Uit het onderzoek bleek dat bijna een op de drie werknemers (29 procent) gemiddeld zelfs één volle dag of meer per week vanuit huis werkt. Daarbij zou het om bijna drie miljoen thuiswerkers gaan. Beduidend minder is het aantal bedrijven dat kiest voor een model waarbij (een aantal) medewerkers altijd vanuit huis werken. Uit een onderzoek van Heliview kwam namelijk naar voren dat een op de zes bedrijven thuiswerkers in dienst heeft. Van alle bedrijven met meer dan twintig werknemers heeft zeventien procent thuiswerkers onder haar werknemers; een kwart zou hiervoor niet opnieuw kiezen, zo blijkt uit dit onderzoek. Vooral ICT-managers en inkoopmanagers zijn terughoudend in thuiswerken. De meest genoemde reden om de eigen werknemers geen thuiswerkoplossing te bieden is volgens Heliview het beveiligingsrisico dat ontstaat door het 'toestaan' van externe toegang (45 procent). Daarnaast hebben veel bedrijven geen behoefte aan een telewerkoplossing (32 procent) of zien zij de toegevoegde waarde er niet van (23 procent). Bedrijven die star vasthouden aan de wens om personeel niet thuis te laten werken, zouden zichzelf daarmee op termijn wel eens lelijk in de voet kunnen schieten. Uit recent onderzoek van Microsoft blijkt namelijk dat het geven van mogelijkheden om mobiel te werken een belangrijk middel is om medewerkers te behouden. Driekwart van de geënquêteerden (73 procent) gaf aan het als een beslissende factor bij de keuze van een nieuwe baan te beschouwen. Voor 52

Microsoft: "Het geven van mogelijkheden om mobiel te werken is een belangrijk middel om de medewerkers te behouden"

procent zou het minder stress betekenen als zij op afstand zouden kunnen werken. Niet ten onrechte zijn de meeste werknemers die thuis willen werken van mening dat zij in de thuisomgeving veel productiever zouden zijn, iets waar het management juist vaak aan twijfelt.

PRODUCTIVITEIT

In welke faciliteiten je als bedrijf ook faciliteert, je wil er dan liefst wel zeker van kunnen zijn dat het de productiviteit in belangrijke mate ten goede komt. Van de organisaties die reeds gebruikmaken van mobile-officeoplossingen geeft 67 procent aan dat het verbeteren van de productiviteit een belangrijk motief is geweest, gevolgd door verbetering van in- en externe communicatie (respectievelijk 62 procent en 57 procent), zo blijkt uit onderzoek van Heliview. Bereikbaarheid van werknemers - zowel voor collega's als voor klanten en relaties - wordt als het voornaamste aspect gezien voor productiviteitsverbetering door het gebruik van mobile-officeoplossingen. Mobiel toegang tot e-mail en andere bedrijfsapplicaties worden relatief minder van belang geacht. Mobiele spraaktoepassingen lijken nog altijd belangrijker dan mobiele datatoepassingen. Vooral in de financiële en zakelijke dienstverlening (26 procent) en overheidssector (18 procent) zijn volgens Heliview veel externe werknemers uitgerust met mobiele devices. In deze branches zal ook het

gebruik van mobile-officetoeepassingen de komende twee jaar verder toenemen. In de grootzakelijke markt maakt een op de drie bedrijven gebruik van mobile-officetoeepassingen, met een groei naar bijna de helft van alle organisaties binnen twee jaar. Ook het gebruik van hotspots voor mobiel werken (7 procent in totaal op basis van meer dan twintig werknemers) ligt het hoogst in de financiële en zakelijke dienstverlening (12 procent). Verder heeft zo'n 28 procent van de organisaties een draadloos netwerk op de bedrijfslocatie, met een groei naar 33 procent binnen één jaar.

BEVEILIGING

Bij de 83 procent van de bedrijven waar geen thuiswerkers actief zijn, is dit in 62 procent van de gevallen niet mogelijk doordat de IT-infrastructuur daarvoor niet geschikt is en applicaties dit in de huidige situatie niet aankunnen.

Vaak vormt ook beveiliging een knelpunt waardoor men ervan afziet om mobile-officetoeepassingen te implementeren. Van de vestigingen die geen thuiswerkoplossing hebben, geeft 45 procent aan dat beveiliging van onder meer bedrijfsgegevens een (beoogd) knelpunt vormt. Ook voor organisaties die geen mobiele datatoepassingen hebben geïmplementeerd speelt beveiliging een grote rol. De kosten voor gebruik zijn voor 20 procent van de niet-gebruikers te hoog om mobiele datatoepassingen te implementeren, aldus Heliview.

Dat je als bedrijf de nodige voorzorgsmaatregelen moet nemen om geen slachtoffer te worden van digitale criminaliteit is iets waarvan men zich veelal wel bewust is. "Zo'n 80 procent van de bedrijven houdt serieus rekening met de veiligheidsaspecten omtrent mobiele apparaten. Niet geheel verassend wordt binnen de sector ICT en utilties het meeste rekening gehouden met dergelijke veiligheids-

Van de organisaties die voor mobile-officetoeepassingen kiezen, schaft een op de drie deze aan bij een telecomprovider. Het offertetraject neemt in driekwart van de gevallen minder dan tien weken in beslag en in het merendeel van de gevallen worden meerdere leveranciers overwogen. In het beslissingstraject heeft de ICT-manager nog altijd de sterkste rol, bij 59 procent van de beslissingen is echter ook de financieel manager minimaal mede beslissingsbevoegd.

Bron: Heliview

Heliview: "Bereikbaarheid van werknemers wordt als het voornaamste aspect gezien voor productiviteitsverbetering"

aspecten", aldus Alfred den Besten van MarketCap. "Binnen de Nederlandse zakelijke markt wordt het meest gebruikgemaakt van user authentication en antivirussoftware voor mobiele apparaten. Device authentication wordt daarentegen veel minder gebruikt in de Nederlandse zakelijke markt. Iets meer dan een derde van de vestigingen die rekening houdt met veiligheidsaspecten geeft aan hierbij gebruik te maken van device authentication. Naar de verschillende branches bezien valt op dat binnen de financiële dienstverlening relatief veel gebruik wordt gemaakt van data-encryptie. Binnen de sector ICT en utilities wordt, in vergelijking met de overige branches, veel gebruikgemaakt van device authentication", gaat Den Besten verder.

PDA

De PDA en de smartphone - waarmee draadloos toegang tot het internet de gewoonste zaak van de wereld is geworden - doen qua functionaliteit steeds minder voor elkaar onder en zijn de laatste paar jaar zeer in trek in het bedrijfsleven.

Den Besten: "Circa 59 procent van de Nederlandse vestigingen met vijftig of meer werknemers verstrekt anno 2007 één of meerdere PDA's aan hun werknemers. Medio 2006 was dit bij circa 48 procent van de bedrijven het geval. Het merendeel van deze bedrijven bevindt zich aan de bovenkant van de markt, bezien naar werknemersaantallen. Naar branches bezien is de penetratie het hoogst binnen de sectoren overheid en gezondheidszorg." De fabrikanten HP en Palm hadden medio 2006 een groot deel van de PDA-markt in handen. In 2007 is er toch wat verschuiving opgetreden, vooral ten nadele van Palm. De top 5 ziet er medio 2007 als volgt uit: HP, Palm, BlackBerry, Qtek en Dell. Vooral het aandeel van BlackBerry en Qtek zijn aanzienlijk toegenomen."

Het onderzoeksbureau IDC voorziet voor de komende jaren een toename van het aantal applicaties waarmee op smartphones en PDA's op afstand gewerkt kan worden. Deze apparaten zullen volgens IDC met steeds meer processorkracht en een verbeterde batterijcapaciteit worden uitgerust en gebruiksvriendelijker worden.

MOBIEEL INTERNET

Nu draadloos internet dankzij een groeiend aantal hotspots op steeds meer plaatsen in Nederland voorhanden is, ziet men bij MarketCap het gebruik ervan ook flink toenemen. "Zo'n 38,8 procent van de vestigingen, die aangeven dat er binnen de organisatie medewerkers zijn die vaak onderweg zijn, geeft medio 2006 aan dat er hierbij gebruik wordt gemaakt van een wireless internetaansluiting. Het gebruik is het hoogst binnen de sectoren ICT en utilities, industrie, bouw en de zakelijke dienstverlening. Binnen de zakelijke dienstverlening en de publieke sector wordt duidelijk minder gebruikgemaakt van de mogelijkheid om onderweg draadloos verbinding te maken met het internet. Tussen medio 2006 en medio 2007 is de penetratie van wireless internet echter aanzienlijk toegenomen, momenteel komt deze uit op circa 51 procent. Dit betekent een toename van ruim 30 procent in twaalf maanden."

Bij bedrijven met meer dan vijftig werknemers wordt medio 2006 het meest gebruikgemaakt van UMTS-datakaarten om een draadloze verbinding met het internet tot stand te brengen. Overall geeft zo'n 70 procent van de vestigingen aan gebruik te maken van dergelijke datakaarten. Naast UMTS-datakaarten wordt ook veel gebruikgemaakt van GPRS-datakaarten (circa 63,4 procent medio 2006) en WiFi hotspots (circa 51,5 procent medio 2006). "Naar de verschillende sectoren bezien wordt GPRS opvallend veel gebruikt binnen de sector ICT en utilities. WiFi hotspots worden daarentegen het meest gebruikt binnen de sector handel en transport."

Perceptie en gebruik thuiswerken

Resultaten gespecificeerd naar een aantal branches laten het volgende beeld zien

	Populatie		Vestigingen met thuiswerkers	Nu geen thuiswerkers, thuiswerken wel mogelijk	Nu geen thuiswerkers, thuiswerken überhaupt niet mogelijk	Plannen voor thuiswerken
Industrie, bouw en transport	16525	%	20 %	43%	57%	9%
		aantal	33051	5685	7535	1190
Handel	11146	%	12 %	28%	71%	12%
		aantal	1388	2844	6964	1177
Financiële en zakelijke dienstverlening	10039	%	24 %	45%	55%	13%
		aantal	2409	3433	4196	992
Overheid, onderwijs en zorg	15402	%	12 %	36%	64%	26%
		aantal	1388	4879	8674	3388
TOTAAL	53112	%	17 %	38%	62%	14%
		aantal	9029	16752	27331	6172

Basis: vestigingen met meer dan 20 werknemers



MOBIELE TELEFONIE

KPN Mobile is nog altijd de marktleidende provider binnen de zakelijke markt met bedrijven van meer dan vijftig werknemers. "KPN is momenteel relatief sterk vertegenwoordigd binnen de sector banken en verzekeringen. KPN kent daarentegen een relatief klein marktaandeel in de overheidssector. KPN wordt gevolgd door Vodafone met een overall marktaandeel van 32,5 procent per april 2007. Dit is een lichte toename met 0,5 procent punt ten opzichte van 2006. De sterkste sector voor Vodafone is de overheid." Door de dominantie van KPN is Vodafone minder sterk vertegenwoordigd binnen de sector banken en verzekeringen. Eveneens minder sterke sectoren voor Vodafone zijn de transportsector, het onderwijs en de gezondheidszorg. KPN en Vodafone worden volgens MarketCap op ruime afstand gevolgd door T-Mobile, dat de derde plaats inneemt op de Nederlandse markt qua marktaandeel (3,8 procent). Overige aanbieders zijn Orange (3,2 procent), Debitel (2,9 procent) en Telfort (2,7 procent). "Orange is eigenlijk de enige duidelijke stijger van de laatste twaalf maanden. Het aandeel is toegenomen van 2,6 procent naar 3,2 procent. Orange doet het vooral goed binnen de overheidssector", aldus Den Besten.

STRATEGIE

Kiezen voor mobiel werken vraagt natuurlijk om een goede strategie. Een derde van de bedrijven die Forrester voor een onderzoek enquêteerde, gaf aan de noodzaak daartoe te zien, 16 procent gaf zelfs aan

hieraan hoge prioriteit te geven. Slechts 23 procent van de Enterprises die door Forrester voor dit onderzoek werden benaderd gaf te kennen een dergelijke strategie nog niet op de agenda te hebben staan. Zonder strategie blijven deze bedrijven verstoken van enig inzicht in de kosten en baten wanneer in mobiele technologie geïnvesteerd wordt. Interessant is bovendien dat het vooral de grote, wereldwijd opererende bedrijven zijn die vooroplopen als het gaat om het implementeren van mobiele e-mail, PIM, instant messaging, en SMS alerts. Als ze het niet geïmplementeerd hebben, blijken ze vaak al wel uitvoerig te kijken naar de voordelen die het voor hen kan opleveren.

Waar het veel bedrijven helaas nog altijd

Cisco:
"Het ontbreekt veel bedrijven helaas nog altijd aan een langetermijnstrategie"

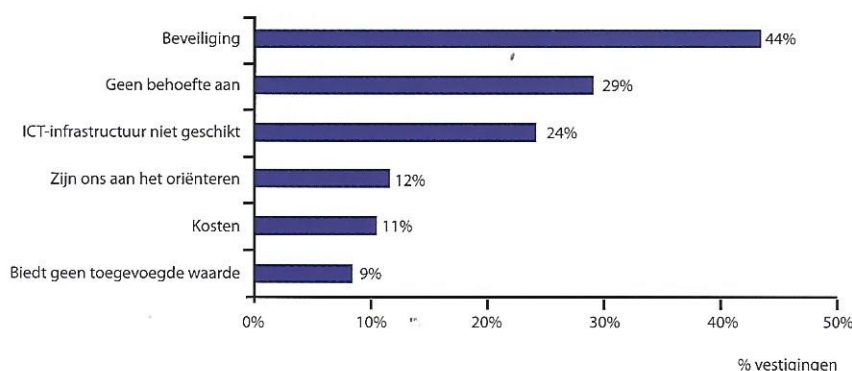
aan ontbreekt, is langetermijnstrategie - zoals wel vaker wanneer het om IT en telecom gaat. Dit kwam ook naar voren als een van de belangrijkste conclusies van de Cisco Mobility Quotient, een wereldwijd onderzoek naar de bereidheid en mogelijkheid van bedrijven om mobiele werknemers overal en altijd toegang te geven tot het bedrijfsnetwerk. Aan het onderzoek werkten meer dan duizend managers mee, van kleine tot zeer grote ondernemingen, waarvan de helft van buiten de Verenigde Staten kwam.

Naar voren kwam dat veel mobiele technologieën zoals draadloos LAN, telewerken, mobiele e-mail en IP-telefonie weliswaar al breed zijn geadopteerd, maar dat dit steeds incidentele en niet onderling samenhangende installaties betreft. Meer dan 60 procent van de respondenten bleek geen langetermijnstrategie ontwikkeld te hebben voor de inzet van mobiele IT-toepassingen. Maar liefst 65 procent van de respondenten maakt gebruik van een draadloos LAN en 55 procent van mobiel e-mail. Van de onderzochte bedrijven heeft 40 procent het merendeel van de mobiele werknemers voorzien van notebooks of smartphones. Daarnaast maakt bijna de helft van de respondenten (48 procent) gebruik van IP-telefonie en een op de drie beschikt over softphones.

CONCLUSIE

Uit het onderzoek van Cisco kwam ook naar voren dat er ten aanzien van de beveiliging nog het nodige te doen valt en dat het vaak ontbreekt aan duidelijke afspraken. Een op de vier respondenten gaf aan een ander beveiligingsbeleid te hebben voor draadloze technologieën dan voor traditionele, bedrade netwerken. Bovendien heeft 60 procent van de ondervraagden geen middelen om radiofrequentiebedreigingen te monitoren, waardoor bedrijven mogelijk niet voldoen aan wet- en regelgeving. Meest kritisch en bedenkelijk blijft echter dat het merendeel van de respondenten aangeeft geen langetermijnstrategie te hebben ontwikkeld voor mobiele IT-toepassingen, waaruit een reactieve houding blijkt ten opzichte van het faciliteren van zakelijke mobiliteit. Al met al zal het de komende jaren nog een hele uitdaging zijn om een goed beleid op de rails te zetten. Maar ook een strategie waarmee helder wordt wat nu precies de voordelen zijn van mobiel werken. Wanneer die cijfers vaker boven water komen, zullen de bedrijven die nu nog twifelen aan de noodzaak om mobiel werken mogelijk te maken, snel om zijn. ■

Belangrijkste redenen om werknemers geen mobiel toegang te verlenen tot het bedrijfsnetwerk



Basis: Vestigingen zonder Mobile Office (50+)
 Bron: Heliview Research