

‘Consumerization of IT’ vraagt andere manier van IT-beheer

De ontwikkeling in IT heeft de afgelopen jaren niet stil gestaan. Alleen al het concept ‘Bring Your Own Device’ (BYOD), een gevolg van Het Nieuwe Werken, veroorzaakt een verandering in de manier waarop IT-beheer vandaag de dag wordt uitgevoerd.

Bob Janssen

Grens tussen privé en werk vervaagt

De grens tussen werk en privé en de technologie die thuis of op het werk gebruikt wordt, vervaagt steeds meer nu werknemers hun persoonlijke apparaten als een tablet of mobiele telefoon ook op de werkvloer gebruiken. Of andersom, wanneer de werknemer de werklaptop thuis op de bank nog even voor een persoonlijk rondje surfen openklapt.

Als iemand een eigen apparaat gebruikt, moet het IT-team hier dan technische ondersteuning voor geven?

IT-managers hebben met de ‘consumerization of IT’- en ‘BYOD’-trend een aantal vragen die om antwoord vragen:

- Als iemand een eigen apparaat gebruikt, moet het IT-team hier technische ondersteuning voor geven of niet?
- Als iemand een applicatie nodig heeft, mag deze dan op een eigen apparaat worden geïnstalleerd of moet dit altijd op de werk-PC gebeuren?
- Hoe wordt het persoonlijke apparaat van de werkne-

mer up-to-date gehouden als het aankomt op beveiliging?

- Wat gebeurt er als de gebruiker van baan verandert of het bedrijf verlaat?

Deze vragen zorgen al voor genoeg stof tot nadenken als het gaat om beheer van bedrijfs- PC's of laptops. Als het gaat om een apparaat dat privé eigendom is, wordt het beheer voor het IT-team nog gecompliceerder.

Gebruikers willen meer flexibiliteit en snelheid

Gebruikers vragen meer flexibiliteit en snelheid van de IT-afdeling in vergelijking met vroeger. Immers, waarom duurt het zo lang voor IT iets heeft aangepast of geïnstalleerd op een desktop computer, wanneer de werknemer thuis binnen drie minuten een app kan selecteren en installeren op zijn mobiele telefoon? De werknemer wil meer vrijheid in de manier waarop hij werkt en waarmee hij werkt. IT kan daarbij als een belemmering gezien worden nu de werknemer het gevoel heeft in zijn keuzevrijheid van toepassingen te worden beperkt.

Veranderingen in IT-beheer

Hoe moet IT nu met het beheer omgaan? De stijgende vraag van werknemers om eigen apparaten te mogen gebruiken voor werksituaties, vraagt om een aanpas-

“Gebruikers vragen meer flexibiliteit en snelheid van de IT-afdeling in vergelijking met vroeger.”



sing van processen. Mogelijkheden voor het automatiseren van IT-beheer moet bijvoorbeeld onder de loep genomen worden. Door het automatiseren van dagelijkse, tijdrovende IT-taken kan de IT-afdeling een steeds complexer wordende IT-infrastructuur op een eenvoudige manier beheren en tegelijkertijd een betere service leveren aan de rest van de organisatie.

Onderdeel van het aanpassen van de processen is ook de omschakeling van een apparaat gerichte aanpak naar een service gerichte aanpak. In plaats van apparaten waarop alles is voor geïnstalleerd, willen gebruikers meer keuze in bijvoorbeeld de programma's die ze gebruiken om hun werk uit te voeren. Ook het gebruik van verschillende apparaten, bijvoorbeeld een laptop overdag en een tablet in de avond om nog even wat werk e-mails te lezen, is een reële situatie. De diversiteit in de verschillende apparaten, zorgt voor de grootste uitdaging voor het IT-beheer.

Daarnaast zal het licenseren van software ook een verandering doormaken nu steeds meer consumentapparaten hun weg naar de werkvloer vinden. Een licentie wordt immers niet meer toegewezen aan een bepaald stuk hardware. Op dit gebied is flexibiliteit nodig. Zo wordt bijvoorbeeld bij sommige software een model gehanteerd waarbij er betaald wordt afhankelijk van het daadwerkelijke gebruik. IT-beheer moet ook op dit gebied de veranderingen en mogelijkheden in de gaten blijven houden.

Toegang tot diensten en applicaties

De ontwikkelingen in het beheer van apparaten voor het IT-team, zijn ook weer verbonden met de toegang tot applicaties en diensten voor de werknemer. De manieren waarop een werknemer toegang heeft tot een applicatie, zijn aanzienlijk vermeerderd in de laatste jaren. Zo is er software die vanaf een lokale server draait, maar ook software-as-a-service en virtuele desktops.

Werknemers hebben op steeds meer manieren toegang tot applicaties en diensten

Deze verschillende manieren waarop de werknemer toegang kan krijgen tot stukjes software en programma's, kunnen een voordeel opleveren voor de gebruiksvriendelijkheid of de kosteneffectiviteit ervan. Maar niet elke manier zoals hierboven genoemd is voor elke situatie geschikt. Voor werknemers die mobiel werken is een lokaal gehoste virtuele desktop minder geschikt. In het geval van een werknemer met ondersteunende taken, is een servergebaseerde oplossing soms wel de beste ►►

optie. Om tot de beslissing voor een bepaald model te komen, is dan ook kennis nodig op het gebied van de verschillende technologieën en bijkomende voordelen per situatie.

Dat betekent dat in de toekomst vaker het zogenoemde concept 'IT-as-a-Service' (ITaaS) zijn intrede zal doen. Gebruikers vragen IT hierbij om de applicaties en diensten die ze nodig hebben. Met deze aanpak veranderen ook processen voor afdelingen buiten IT.

Zo zal er een link gelegd moeten worden met personeelsbeleid als het gaat om de rechten per werknemer bij het aanvragen van applicaties en diensten.

Om IT-managers mee te laten gaan met deze ontwikkeling, is er een goed besef nodig van de recente veranderingen rondom het toegankelijk maken van applicaties. Hier moet het nieuwe dienstenmodel voor worden ingericht. De verschuiving naar ITaaS betekent een einde aan de kijk op apparaten als voor geïnstalleerde producten, en vraagt in plaats daarvan een IT-werknemer die begrijpt hoe IT-diensten gebruikt worden, zich ontwikkelen en veranderen met de tijd.



Foto: Dabooost / Shutterstock.com

Het bovenstaande model wordt ook wel de zakelijke 'app store' genoemd. Gebruikers kunnen hier inloggen op applicaties die ze af en toe nodig hebben. Programma's die zwaarder gebruik kennen, zijn onderdeel van een basisdienst waarvoor elke werknemer toegang krijgt. Hier wordt goed duidelijk wat er zo ingewikkeld is aan deze situatie. IT moet applicaties beschikbaar maken voor de eindgebruiker en daarbij rekening houden met het soort apparaat en de context van de toegang. Het eindresultaat maakt het makkelijker voor gebruikers om IT-middelen te gebruiken. Als het puntje bij het paaltje komt, dan is de werknemer in het nieuwe model meer flexibel en daarmee ook productiever.

Bedrijven moeten kijken wat de gebruiker nodig heeft, welk apparaat of apparaten ze daarbij kunnen gebruiken en waar en wanneer toegang nodig is

Gebruiker staat centraal

Het apparaat zal niet meer het uitgangspunt zijn. Bedrijven moeten kijken wat de gebruiker nodig heeft, welk apparaat of apparaten ze daarbij kunnen gebruiken en waar en wanneer toegang nodig is. Dit klinkt ingewikkelder dan het beheren op desktopniveau. En de meeste organisaties hebben dan ook nog geen effectieve IT-beheer aanpak voor deze nieuwe vorm.

ITaaS levert de organisatie meer flexibele eindgebruikers op. De gebruiker hoeft niet meer langs bij IT-beheer, maar kunnen met doe-het-zelf-modellen de gereedschappen vinden die ze nodig hebben. Tegelijkertijd kan IT beter monitoren hoe verschillende apparaten worden gebruikt om daarmee dankzij effectiever gebruik, voor het bedrijf kostenvoordelen op te sporen.

Overstap naar ITaaS noodzakelijk

Omdat werknemers steeds vaker hun eigen apparaten mee naar de werkvloer nemen, worden organisaties gedwongen te kijken naar de processen in IT-management, zowel op appa-

raat- als gebruikersniveau. In de toekomst is de overstap naar ITaaS onvermijdelijk om de verandering het hoofd te bieden. Op termijn faciliteert ITaaS de werknemer met meer keuze in de manier waarop, waar en hoe het werk gedaan wordt. Voor het management dat zich bezighoudt met apparaatbeheer, ligt de toekomst niet in statische eenheden, maar meer in het leveren van een dienst waaraan een bepaalde bedrijfswaarde hangt. ■



Bob Janssen is mede-oprichter en Chief Technical Officer van RES Software.
www.ressoftware.com