

Strategisch nadenken over mobiliteit en bedrijfsgegevens

AppSense®

You are the technology



Samenvatting

In de afgelopen vijf jaar heeft een ongekeerde transformatie in enterprise computing plaatsgevonden. Een groeiende vraag naar mobiele productiviteit is de kernoorzaak van deze verschuiving, die nieuwe eisen stelt aan de huidige infrastructuur van computersystemen in de bedrijven en een brede nieuwe manier van IT-beheer en beheer-uitdagingen met zich meebrengt. IT-leiders proberen nu versneld een enterprise computing infrastructuur voor mobiliteit op te zetten, zonder afbreuk te doen aan efficiency of goed IT-beheer.

Dit groeiende eisenpakket heeft verstrekende gevolgen voor de gehele onderneming. De belangrijkste zakelijke uitdagingen waar IT-teams echter vandaag de dag in bedrijven mee worden geconfronteerd, concentreren zich rond de noodzaak van een meer strategische benadering van gegevensbeheer binnen de onderneming. Zoals bijvoorbeeld:

- Meer dan de helft van de werknemers gebruiken laptops, maar een achterhaald IT-beleid en beperkte mogelijkheden voor toegang op afstand, resulteren in grote hoeveelheden waardevolle gegevens die op de harde schijven van de laptop worden opgeslagen, zonder goed beheer.

- De werknemers gebruiken in toenemende mate meerdere apparaten, zoals tablets en smartphones en de benadering van hun gegevens op al deze apparatuur dient naadloos op elkaar aan te sluiten.
- Smartphones en tablets, maar ook bredere acceptatie van “bring your own” (BYO) pc’s en Macs, vervagen de lijn tussen bedrijfs- en persoonlijke apparatuur. Gebruikers willen de vrijheid om te gebruiken wat hen het meest productief maakt, maar dit vormt een nieuwe uitdaging voor IT om het benaderen van gevoelige bedrijfsgegevens via onbeheerde apparatuur beheersbaar te houden.
- Vanwege ontevredenheid met de door IT geboden mogelijkheden, maken veel medewerkers gebruik van cloud diensten zoals Apple iCloud en Dropbox voor het centraal opslaan van laptopgegevens en het toegankelijk maken van gegevens voor mobiele apparatuur. Hoewel deze diensten in hoge mate gebruiksvriendelijk zijn, brengt het gebruik ervan uitdagingen op het gebied van belangrijke IT-beveiliging, beheer, alsook naleving van regelgeving met zich mee.

Er is een grote interesse – en een rage – in bedrijfsgegevens en mobiliteit. Dit kan al snel de aandacht wegnemen van de ware zakelijke uitdagingen waar IT-teams voor staan. Door deze cruciale uitdagingen meer in detail te onderzoeken, en het stellen van een aantal eenvoudige, doch kritische vragen, laat dit witboek een pragmatische aanpak voor uitbreiding van bestaande IT-investeringen naar de mobiele wereld zien.



Uw werknemers zijn nu mobiel

Bij veel organisaties dateert het fundamentele ontwerp van de desktop computer-architectuur uit de jaren '90, een tijd waarin enterprise computing voornamelijk bestond uit in hoge mate gestandaardiseerde, desktop-pc's met een vaste plek die volledig door het IT-team van het bedrijf werden beheerd. Toen laptopcomputers deel uit gingen maken van regulier enterprise computing, maakten IT-teams aanpassingen om deze te integreren in de PC life cycle management frameworks voor software-levering, patching alsook helpdeskondersteuning op afstand. Echter, zelfs toen laptops in populariteit toenamen, bleef in veel organisaties de IT infrastructuur toegespitst op apparatuur die vaak werd verbonden met het bedrijfsnetwerk.

Ondertussen zijn in veel bedrijven qua gebruik desktop PC's verdrongen door laptops. Toch blijft bedrijfs-IT-infrastructuur grotendeels toegespitst op de slinkende populatie van werknemers met een vaste werkplek. Een tekenend voorbeeld hiervan is het beheer van gebruikersgegevens.

De meeste bedrijven hebben uitgebreide investeringen gedaan in infrastructuur voor centrale opslag van gebruikersgegevens, vaak op basis van Windows-fileservers met toegang beheerd door Microsoft Active Directory. In de meeste gevallen is deze server-based infrastructuur weloverwogen en goed beheerd, met goede oplossingen voor:

- Beschikbaarheid en controle
- Administratie en veranderingmanagement
- Gegevens back-up en herstelmogelijkheid

Als gevolg hiervan stimuleren IT-teams gebruikers – door een combinatie van gedocumenteerd beleid en de PC-configuratie – gegevens op te slaan op deze goed beheerde bedrijfs-fileservers. Dit kan worden bewerkstelligd door zorg te dragen voor een redelijk goede gebruiksvriendelijkheid voor gebruikers met een vaste werkplek, met een betrouwbare snelle verbinding met het bedrijfsnetwerk. De gebruiksvriendelijkheid voor mobiele gebruikers is echter niet optimaal.

Terwijl de meeste ondernemingen mogelijkheden bieden aan gebruikers om een beveiligde verbinding op afstand met de bedrijfs-fileservers tot stand te brengen, zorgt een aantal belangrijke factoren ervoor dat mobiele werknemers geen gebruik maken van de bedrijfsservers als zij niet op kantoor aanwezig zijn:

- Er is niet altijd een netwerkverbinding beschikbaar.
- Toegang verkrijgen tot gecentraliseerde IT-bronnen vereist doorgaans het tot stand brengen van een Virtual Private Network (VPN) verbinding, een tijdrovende en foutgevoelige stap die gebruikers frustreert.
- Veel gebruikers slagen er niet in goede resultaten te bereiken en hebben last van beschadigde gegevens tijdens het op afstand werken met bestanden via een onbetrouwbare netwerkverbinding.

Hierdoor is het gewoonte geworden van laptopgebruikers het gevestigde IT-beleid te negeren en lokaal gegevens op de harde schijf van hun laptop op te slaan. Dit zorgt voor maximale gebruikersproductiviteit op korte termijn, maar leidt ook tot een situatie waarin een grote hoeveelheid gegevens van een organisatie wordt opgeslagen buiten de door het IT-team opgezette infrastructuur en procedures om. Dit vormt de basis voor het verloren gaan van productiviteit van gebruikers, hogere IT-kosten en een potentieel verlies van belangrijke gegevens als gevolg van het zoekraken van de laptop of hardwarestorage.

Het explosieve gebruik van de tablet heeft u waarschijnlijk ook al gegrepen

Het toenemende gebruik van laptops in de onderneming is in veel opzichten een evolutionaire ontwikkeling voor IT-teams. Hoewel er nieuwe uitdagingen voor IT-ondersteuning en nieuwe manieren van werken door gebruikers ontstonden, waren veel bestaande tools, processen en procedures reeds geschikt voor communicatie met laptops. In tegenstelling hiermee is de opkomst van de tabletcomputer in het bedrijfsleven revolutionair te noemen.

Slechts weinig analisten en IT-managers hadden de explosie van zakelijk gebruik van de tabletcomputer, die in de afgelopen 3 jaar heeft plaatsgevonden, kunnen voorspellen. De explosie van het gebruik van de tablet begon met de introductie van de Apple iPad in april 2010. Gebruikers werden in grote getale aangetrokken tot een lichtere, meer overweldigende vormgeving, evenals tot andere voordelen zoals een lange levensduur van de batterij.

Tijdens de introductie van de derde generatie iPad in maart 2012, maakte Apple bekend dat het sinds de invoering meer dan 55 miljoen iPads had verkocht. Gebaseerd op het momentum van de iPad, maar ook op het meer bescheiden succes van nieuwkomers, zoals de Amazon Kindle Fire, stelde analist IDC zijn verkoopverwachting bij, van 87,7 miljoen verkochte tablets voor heel 2012 tot 106,1 miljoen eenheden in maart. Dit op basis van 68,7 miljoen verkochte tablets in 2011.

De tablets zijn duidelijk niet meer weg te denken en vormen een onvermijdelijke noodzaak tot het herschrijven van de regels en eisen voor bedrijfs-IT. Door tablets worden IT-managers en hun teams geconfronteerd met een totaal nieuwe reeks aan managementuitdagingen. Bovendien ontstaat de vraag naar tablet-ondersteuning bij senior leidinggevendenden. Hierdoor dient snel actie te worden ondernomen door het IT-team, nog voor de gevolgen van de tablet op IT-efficiëntie en informatiebeveiliging ten volle worden begrepen.

In tegenstelling tot laptops zijn de meest gebruikte tablets vandaag de dag niet gebaseerd op het Microsoft Windows-besturingssysteem. Volgens IDC heeft de iPad 57,4 procent van de tabletmarkt in handen. Naaste concurrenten van Apple, Amazon en Samsung vertegenwoordigen respectievelijk 16,8 en 5,8 procent van de tabletmarkt. Beide gebruiken versies van Google's Android mobiele besturingssysteem.

De huidige IT-infrastructuur, die al onder druk staat door de groeiende vraag naar laptopondersteuning, is niet goed toegerust om ondersteuning te bieden voor niet-Windows tablet-apparatuur. Dezelfde mogelijkheden voor toegang op afstand die al omslachtig bleken voor laptopgebruikers, zijn zelfs nog minder werkbaar voor gebruikers van niet-Windows tablets. Bovendien zijn deze traditionele desktopmanagement-tools en procedures die goed met de laptop konden communiceren, over het algemeen niet beschikbaar voor tablets.



Hoe nu verder? Voorbereiding op “BYO” wereld

Een andere schaduw die de mobiliteit en tablet over bedrijfs IT-teams werpt, is een toenemende vraag naar toegang tot bedrijfsnetwerken met apparatuur in privébezit.

De BYO wereld begon tot op zekere hoogte met de introductie van smartphones, maar de uitdaging voor IT-teams is veel groter geworden door de opkomst van tablets. Evenals als smartphones, vormen tablets doorgaans een aanvulling op een primair door het bedrijf opgezette desktop PC-omgeving. Voor IT-teams is het niet alleen een nieuw type apparaat om te beheren. Het is een extra apparaat om te beheren, bovenop de huidige IT-werkdruk. Bovendien is het ontwerp en de vormgeving van de tablets, in tegenstelling tot smartphones, geschikt voor een breder scala aan taken dan de e-mail en agenda-activiteiten doorgaans uitgevoerd op een smartphone. Hierdoor ontstaat de behoefte aan een ruimere toegang tot bedrijfsgegevens en infrastructuur.

Gezien de hoge aantrekkingskracht voor de consument van tablets zoals de iPad, is het gemeengoed geworden dat medewerkers binnen alle niveaus van de organisatie hun tablets inbrengen in de bedrijfsomgeving. Na verloop van tijd vervult deze persoonlijke apparatuur vaak een centrale rol in de manier waarop de gebruiker zijn werk doet. De hoofdtaak van de meeste IT-teams is het ondersteunen van de technologie voor bedrijfskritische processen. Tegelijkertijd is het niet haalbaar voor het IT-team om te stellen volledig controle te hebben over een apparaat dat privébezit is van de werknemer. Hier zien we een uitdaging voor een nieuw type IT-instrument en proces dat het huidige IT- managementmodel ook nog op een andere manier verstoort.

Terwijl tablets een belangrijke gangmaker van de BYO trend zijn, zien IT-teams een groeiende noodzaak ondersteuning te bieden aan laptops die privébezit zijn. Soms wordt dit geïnitieerd door de onderneming als een kostenreductie experiment. In deze situaties kan de onderneming bijdragen in de kosten van een computer die eigendom is van de werknemer, maar wordt gebruikt voor zakelijke doeleinden. Dit kan bepaalde financiële voordelen bieden, maar het is nog niet duidelijk of de besparingen op hardwarekosten opwegen tegen de toegenomen IT-ondersteuning en de bestuurlijke complexiteit.

De ervaring van Apple draagt ook aanzienlijk bij tot de BYO trend. Het enorme succes van de iPhone en de iPad zorgt voor veel nieuwe Apple klanten. Het “halo effect” van de positieve ervaring bij iPhone/iPad gebruikers kan in veel gevallen een individu voor het eerst een Mac doen overwegen. Daarnaast heeft Apple veel geïnvesteerd in de ultradraagbare categorie laptops met de MacBook Air productlijn. Het gecombineerde effect van het iPhone/iPad halo effect en de aantrekkingskracht van de lichte en stijlvolle MacBook Air, brengt een groeiend aantal gebruikers ertoe om hun eigen Mac mee te naar kantoor nemen, ook als deze niet door de organisatie wordt gesubsidieerd. Voor IT-teams brengt dit de toegevoegde complexiteit met zich mee van nog een apparaat in privébezit dat niet goed met de huidige desktop managementtools communiceert.

Omgaan met de basis van IT-innovatie

Factoren zoals groeiend laptopgebruik, de opkomst van tablets en de BYO gewoonte hebben geleid tot een kloof tussen wat een gemiddelde bedrijfs IT-infrastructuur kan ondersteunen en wat gebruikers vereisen. Naarmate het aantal tools en diensten wat de gebruiker ter beschikking staat, groeit, is de gebruiker steeds vaker in staat zelf oplossingen te bedenken voor de praktische uitdagingen waar zij dagelijks mee worden geconfronteerd. De verschuiving naar meerdere apparaten per gebruiker en een mix van bedrijfscomputers en computerapparatuur in privébezit heeft bedrijfsgegevens een plaats gegeven midden in de “doe-het-zelf-IT” cultuur.

Creatieve oplossingen voor het her en der opslaan van bedrijfsgegevens zijn niets nieuws. Decennia lang hebben werknemers trucs toegepast zoals het e-mailen van een bedrijfsdocument naar een persoonlijk e-mailaccount om uitdagingen aangaande snelle productiviteit of het delen van gegevens aan te gaan. Het verschil met vandaag zit in het niveau van verfijning dat deze doe-het-zelf IT-oplossingen hebben gekregen.

Neem eens de vrij gebruikelijke manier van werken in gedachten waarbij een gebruiker eenvoudigweg probeert te werken met een traditionele Windows-laptop, een iPhone van de zaak en een iPad in privébezit. Zoals eerder genoemd, maakt één van deze apparaten, de laptop, waarschijnlijk niet maximaal (of helemaal geen) gebruik van de IT-beheerde bedrijfsservers. Met de iPhone en de iPad kan waarschijnlijk naast e-mail en agendaplanning geen zinvolle toegang tot de kern van de IT-infrastructuur worden verkregen. Zelfs de eeuwenoude “hacks” zoals documenten e-mailen, verliezen hun waarde bij het gebruik van meerdere apparaten.

Juist in de tijd dat gebruikers de kloof ervaren tussen wat ze nodig hebben en wat IT kan bieden, ontstond een gevarieerd aanbod aan gratis of goedkope clouddiensten. Apple's iCloud, stelt gebruikers bijvoorbeeld in staat op eenvoudige wijze gegevens te synchroniseren tussen de Mac, iPhone en iPad besturingssystemen. Clouddiensten voor particulier gebruik, zoals Dropbox, maken nog meer mogelijk in het synchroniseren tussen de diverse apparaten en werken met de Apple besturingssystemen, met Windows, Android en Blackberry apparatuur. iCloud, Dropbox en de vele andere diensten in deze groeiende reeks bieden vrije toegangsmogelijkheden, waardoor het erg aantrekkelijk wordt voor gebruikers om zelf oplossingen te bedenken voor het uitwisselen van gegevens tussen de diverse apparaten.

De eerste reactie hierop van IT-teams binnen bedrijven, is vaak dit soort “doe-het-zelf” oplossingen van medewerkers in de kiem te smoren. De achterliggende gedachte hiervoor zijn vaak bezwaren als:

- Informatiebeveiliging en/of wettelijke voorschriften hoe gevoelige bedrijfsgegevens op te slaan in de publiekelijk toegankelijke cloud-infrastructuur buiten de controle van het IT-team.
- Het onvermogen van IT-teams voor effectief beheer van de back-up en beschikbaarheid van gegevens, iets wat vaak essentieel is voor de organisatie.
- Beperkte mogelijkheid voor IT-teams om gebruikers effectieve ondersteuning te bieden wanneer het “uit de hand loopt” met de doe-het-zelf manier van werken die ondertussen onontbeerlijk is geworden voor hun productiviteit.

Hoewel deze redenen zeker legitiem zijn, is het belangrijk voor IT-teams hier een evenwichtig beeld van te hebben. Hoewel gebruikers-gedreven IT-innovatie nieuwe IT-efficiëntie en bestuurlijke uitdagingen mogelijk maakt, betreft het in feite innovatie. Werknemers ontdekken nieuwe manieren om productiever te zijn, en dit heeft een waarde die zakelijk-denkende IT-leiders niet mogen negeren. De meest effectieve IT-teams zijn degenen die in staat zijn de belangrijkste elementen van deze door de werknemer gestuurde IT-innovatie op een dusdanige manier te kunnen benutten, dat het een aanvulling vormt op de huidige infrastructuur en procedures zonder afbreuk te doen aan beveiliging en goed beheer.



Het ontwikkelen van een (Mobiele) gegevensstrategie voor ondernemingen

Wanneer organisaties beseffen dat doe-het-zelf oplossingen voor gegevensbeheer zowel positieve als negatieve invloeden hebben op de onderneming, is een gemeenschappelijke eerste stap "bedrijfsklare" alternatieven trachten te vinden voor de gratis of goedkope diensten die gebruikers waardevol achten. Hoewel veel bedrijven cloud-gebaseerde gegevenssynchronisatie diensten ontwikkelen die meer controle voor de IT-teams mogelijk maken, is het belangrijk voor IT-managers een strategische blik op de situatie te hebben.

Belangrijke strategische vragen ter overweging bij het ontwikkelen van het beleid voor het omgaan met bedrijfsgegevens zijn:

- Hoe kunnen mijn werknemers op een productieve manier toegang tot applicaties en gegevens verkrijgen? Waarom proberen werknemers andere methoden?
 - Hoe zal verbeterde toegang ten goede aan komen de organisatie? Hoe zal dit de huidige manier van werken of processen ontlasten?
 - Wat zijn de overwegingen en gevolgen voor het beleid en het bestuur?
 - Voldoet gebruikmaken van de publiekelijk toegankelijke cloudopslag voor gegevens aan de veiligheids- en wettelijke eisen met betrekking tot mijn organisatie?
 - Zijn er bestaande lokale opslag-investeringen die momenteel onbenut blijven?
 - Welke impact heeft de gegevensbeheer benadering op de dienstverlening en het management? Dienen op meerdere plekken gebruikers te worden aangemaakt en onderhouden?
 - Zijn er bedrijfsprocessen gaande die afhankelijk blijven van het huidige managementmodel aangaande gegevens, zelfs als we moeite doen om de huidige benadering aan te passen aan nieuwe soorten apparatuur?
 - Hoe zullen mijn wensen aangaande gegevensbeheer zich in de loop der tijd ontwikkelen en zullen mijn huidige keuzes mij beperken in een specifieke leverancier of opslagbenadering die over een paar jaar niet aan mijn behoeften voldoet?
 - Hoe zal mijn aanpak verschillen tussen zakelijke en persoonlijke apparatuur?
- Wanneer deze en andere strategische vragen in overweging worden genomen, wordt het duidelijk dat het antwoord op de bedrijfsgegevens uitdaging niet ligt in verschillende lagen van bedrijfsfuncties op een cloud-gebaseerde synchronisatiedienst. In plaats daarvan is het van belang dat een succesvolle bedrijfsgegevens strategie:

- Gebruikers een hoge mate van gebruiksvriendelijkheid biedt die overeenkomt met de gegevensdiensten voor particulieren waar veel gebruikers aan gewend zijn.
- Uitgaat van de bestaande IT-infrastructuur om bestaande investeringen ten volle te benutten.
- Granulaire controle biedt over waar gegevens worden opgeslagen en hoe deze gegevens benaderd kunnen worden in de handen van het IT-team.
- IT flexibiliteit alsook keuze biedt met betrekking tot het gebruik van publiekelijk toegankelijke cloudopslag als onderdeel van de benadering.

Beheren van bedrijfsgegevens met AppSense DataNow®

AppSense heeft ongeëvenaarde ervaring met het werken met IT-teams binnen bedrijven om zorg te dragen voor een op maat gemaakte en responsieve computergebruikerservaring, zelfs indien werknemers continu wisselen tussen de talloze desktop- en applicatie opslagmethoden. Dit begint met het verbeteren van de IT-efficiency en het verbeteren van de kern van de desktop computerervaring dankzij functies als dynamische desktop personalisatie, configuratie en het controlebeleid. AppSense heeft echter haar IT-benadering waarbij de mens centraal staat, uitgebreid met de introductie van AppSense DataNow.

AppSense DataNow heeft een unieke, bedrijfsgerichte aanpak voor de complexe uitdaging van gebruikersgegevensbeheer. Het geheim van DataNow is een unieke data broker die binnen een paar minuten aan de bestaande IT-infrastructuur kan worden toegevoegd. De DataNow broker, geleverd als een virtuele appliance, werkt in samenhang met een reeks van native applicaties voor Windows, Mac, smartphone en tabletapparatuur om gebruikers direct, waar dan ook, productief te laten zijn, zonder afbreuk te doen aan het IT-beheer, de efficiëntie en de kosten ervan.

In plaats van een nieuw opslagmodel aan de onderneming op te leggen, verbetert DataNow eenvoudigweg de ervaring van het gebruik van bestaande IT-middelen met zowel zakelijke pc's alsook met niet-traditionele apparatuur zoals Apple Macs, tablets en smartphones. Het is niet nodig parallelle opslagcapaciteitsvoorzieningen te treffen of gebruikers op meerdere plekken te beheren.

Bovendien hebben gebruikers nog steeds toegang tot de fileservers van de onderneming via de traditionele vertrouwde benaderingen, naast DataNow. De twee vormen van benaderingen functioneren naadloos naast elkaar, alle bestaande bedrijfsprocessen die afhankelijk zijn van de bestaande file server directory paden ongemoeid latend.

Terwijl DataNow begint met lokale opslag op de hardware, is het ontworpen als toepassings-onafhankelijke opslag. Geplande cloud-connectoren stellen IT-teams in staat om op de achtergrond cloudopslag te laten plaatsvinden, zonder het verstoren van de manier van werken van gebruikers.



IT-teams kunnen ervoor kiezen om of alle gegevens in hun eigen datacenter op te slaan, of cloudopslag te laten plaatsvinden, of voor een combinatie van beide benaderingen om tot een optimale mix tussen beheer- en kostenefficiëntie te komen. Mochten de wensen na verloop van tijd veranderen, dan is de organisatie niet gebonden aan een bepaalde opslagmethode of cloud-leverancier.

De DataNow aanpak omvat ook een flexibel policy beheersmodel dat IT-teams controle geeft over hoe de gegevens toegankelijk zijn vanaf de verschillende soorten apparatuur. Naarmate de gebruikte apparatuur meer divers wordt en persoonlijke apparatuur een grotere rol gaat spelen, kunnen IT-teams verantwoorde keuzes maken over de vraag of gegevens tijdelijk lokaal kunnen worden opgeslagen op een bepaald apparaat en zelfs op afstand gegevens wissen indien een apparaat verloren raakt of gestolen wordt.

Bedrijfstrends zoals mobiliteit en consumptiedenken zijn duidelijk versturende invloeden voor IT-teams in bedrijven. Door het beheer en het beleid echter op de gebruikers te richten in plaats van op de apparatuur, en het huidige model voor gegevensbeheer van het bedrijf uit te breiden in plaats van het te vervangen, worden IT-teams van bedrijven in staat gesteld gebruikers een handige en overall toegankelijke gegevenservaring te geven op een manier die niet ten koste gaat van IT-efficiency en deugdelijk beheer.

Desktop clients



iOS



Smartphones/tablets

Intern NAS/SAN



Cloud opslag

Over AppSense

AppSense is een wereldwijd opererende, onafhankelijke softwareleverancier en een toonaangevende naam in user virtualization oplossingen, gedreven om de relatie die de wereld met technologie heeft, te herdefiniëren door het te ontsluiten, zodat technologie niet heerst over wat we doen. AppSense technologie wordt over de hele wereld gebruikt door ruim 4.000 bedrijven. AppSense heeft kantoren in New York en Santa Clara in de Verenigde Staten, Londen en Manchester in het Verenigd Koninkrijk, en verder nog kantoren in München, Melbourne, Amsterdam, Parijs en Oslo. Voor meer informatie, zie www.appsense.com