



# DE ONDERSCHATTE IMPACT VAN MOBILE DEVICE MANAGEMENT

TRENDRAPPORT

**BECHTLE**



“

## HOE (ON)BEWUST ZIJN ORGANISATIES ZICH VAN DE MOGELIJKHEDEN DIE MOBILE DEVICE MANAGEMENT (MDM) KAN BIEDEN?

### INHOUDSOPGAVE

Inleiding .....	4
Verantwoording .....	5
De voordelen en uitdagingen van MDM .....	7
Drie veelvoorkomende MDM-oplossingen uitgelicht .....	8
Beheer en gebruik devices .....	12
Ervaringen van organisaties die MDM gebruiken .....	17
Kansen voor MDM-aanbieders .....	23
Conclusie .....	27

## INLEIDING

**Notebooks, smartphones en tablets. Ze zijn niet meer weg te denken uit de bedrijfscultuur. Steeds meer medewerkers gebruiken één of meerdere mobiele devices. Dit confronteert de IT-afdeling van organisaties met een tweeledige uitdaging: hoe zorg je ervoor dat al die verschillende devices efficiënt worden beheerd? Maar ook: hoe waarborg je de beveiliging van die devices en de bedrijfsdata die ermee gedeeld wordt?**

Precies dit soort uitdagingen kun je tackelen met Mobile Device Management (MDM). MDM is gericht op het beheren, implementeren, monitoren en beveiligen van alle mobiele devices die binnen jouw organisatie in omloop zijn. En dus biedt het een eenvoudige totaaloplossing voor mobiele devices.

**In hoeverre zijn organisaties zich (on)bewust van de mogelijkheden die Mobile Device Management kan bieden?**

Opvallend is dat lang niet alle organisaties gebruik maken van zo'n totaaloplossing. Zo blijkt dat een kwart van de respondenten uit dit onderzoek nog helemaal geen gebruik maakt van een MDM-oplossing. Deze niet-gebruikers zijn tevreden en missen niks, maar vaak weten ze ook niet wát ze missen.

Onder degenen die er wel gebruik van maken, vinden velen dat ze de mogelijkheden van de oplossing nog onvoldoende benutten. Meer dan de helft van de IT-beslissers haalt momenteel te weinig rendement uit hun MDM-oplossing. Dit roept vragen op. Halen organisaties alles eruit wat erin zit? Of laten zij talloze kansen nog onbenut omdat er simpelweg onvoldoende kennis en bewustzijn aanwezig is?

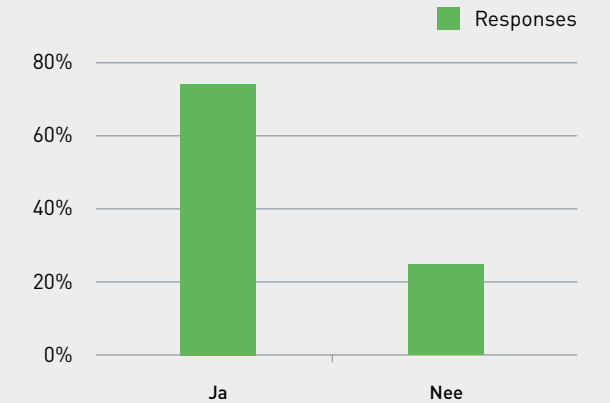
## VERANTWOORDING

Het onderzoek naar de onderschatte impact van MDM is uitgevoerd door Bechtle en ARP, in samenwerking met RVS Marketing. Bechtle en ARP werken met verschillende MDM-partners samen.

Het doel van dit onderzoek was het in kaart brengen van hoe (on)bewust organisaties zich zijn van de mogelijkheden die MDM kan bieden. Waarmee werken ze nu? Hoe werken ze ermee en in hoeverre zijn zij op de hoogte van de huidige MDM-oplossingen in de markt.

Voor dit onderzoek is er zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek uitgevoerd door RVS Marketing. Voor het kwalitatieve onderzoek zijn vijf IT-professionals geïnterviewd. Het kwantitatieve onderzoek telde 88 deelnemers, hoofdzakelijk IT-managers, ICT Infrastructure-managers en IT-adviseurs, waarvan driekwart momenteel gebruikmaakt van een MDM-oplossing.

**Maakt jouw organisatie gebruik van een oplossing zoals Mobile Device Management (MDM)?**





**ALLES IS EENVOUDIG OP AFSTAND TE BEHEREN IN JAMF. TEGENWOORDIG MET THUISWERKEN IS DAT HEEL HANDIG. EN MOCHT EEN IPAD VERLOREN RAKEN, DAN KUNNEN WE DEZE OP BASIS VAN EEN GESCHATTE LOCATIE TRACEREN.**

Remo Thain, Veiligheidsregio Zuid-Limburg

## DE VOORDELEN EN UITDAGINGEN VAN MDM

Nu steeds meer medewerkers één of meerdere mobiele devices gebruiken, wenden organisaties zich tot Mobile Device Management (MDM). MDM is een softwaretoepassing waarmee een organisatie alle mobiele devices kan installeren, beheren en beveiligen. Dit gebeurt allemaal vanaf één centraal punt. En dus is MDM een handige oplossing voor organisaties die zich richten op het verhogen van de productiviteit van medewerkers of een betere beveiliging van gegevens willen waarborgen.

### Waarom de keuze voor een MDM-oplossing?

Laten we bij het begin beginnen. Want waarom kiezen organisaties voor een MDM-oplossing? Afgaande op de antwoorden van respondenten heeft dit enerzijds te maken met de functionaliteiten die het systeem te bieden heeft. Met MDM halen zij een totaalpakket met alle gewenste functionaliteiten in huis. Anderzijds is de keuze voor een dergelijk systeem gemaakt omdat het goed aansluit bij, of inbegrepen is, in reeds bestaande systemen of licenties waaronder het Microsoft-licentiepakket.

### Efficiënter beheer en beveiliging

Het waarom heeft dus vooral te maken met de functionaliteiten van het systeem. Maar wat levert het organisaties dan concreet op? IT-professionals zien een efficiënter beheer en security/dataveiligheid verreweg als de twee grootste voordelen van MDM. Dankzij MDM is een organisatie in staat om alle mobiele devices die in omloop zijn, op afstand en centraal te beheren. Zo is het mogelijk om vanuit één centrale beheeromgeving het securitybeleid voor alle mobiele devices in de organisatie uit te rollen. En dat is fijn, zeker wanneer het om gevoelige bedrijfsinformatie gaat.



## DRIE VEELVOORKOMENDE MDM-OPLOSSINGEN UITGELICHT

Om verder in te zoomen op de bestaande MDM-oplossingen, bespreken we hierbeneden 3 oplossingen: Samsung Knox voor Samsung-apparaten, Jamf voor Apple, en Microsoft Intune als meest voorkomende MDM-oplossing. Wil je meer informatie over een specifieke oplossing? Klik dan op de button om de gedetailleerde shortread te lezen.

### Samsung Knox

[De MDM-oplossing voor Samsung-apparaten](#)

Knox is geoptimaliseerd voor het Samsung-ecosysteem, waardoor het diepgaande integratie en gespecialiseerde beveiligingslagen biedt die specifiek zijn afgestemd op Samsung-hardware. Van snellere device-implementatie tot moderne beheer- en configuratiemogelijkheden die continue updates en functionaliteit waarborgen, Knox biedt de benodigde tools en technologie om mobiele devices te configureren en te beheren. Wil je meer weten over Samsung Knox?

### Jamf

[De MDM-oplossing voor Apple-apparaten](#)

Apple-devices zoals iPhones, iPads, en Macs worden steeds populairder op de werkvloer. Steeds meer organisaties, variërend van kleine bedrijven tot grote, hebben te maken met het beheer van deze diverse Apple-devices binnen hun netwerk. Hier komt Jamf om de hoek kijken. Jamf biedt een uitgebreid platform waarmee organisaties naadloos hun Apple-devices kunnen implementeren, beheren en beveiligen. Meer weten over Jamf? Lees onze informatieve shortread.

### Microsoft Intune

[De meest voorkomende MDM-oplossing](#)

Microsoft Intune, voorheen Microsoft Endpoint Manager, is de meest voorkomende MDM-oplossing. Het stelt organisaties in staat om identiteiten, apps en apparaten op een veilige en efficiënte manier te beheren, ongeacht de bestaande IT-infrastructuur. Men kiest met name voor Intune omdat het in de totaalomgeving past (Microsoft 365) en omdat veel Microsoft licenties Intune al bevatten, waardoor ze niet nog een licentie hoeven te betalen. Wil je meer weten?

“

JE KUNT ZELF BEPALEN HOE JE ALLES INSTELT. OP DIE MANIER IS HET NIET ALLEEN VEILIG, MAAR OOK GEBRUIKSVRIENDELIJK. GEBRUIKSERVARING IS ALLES.

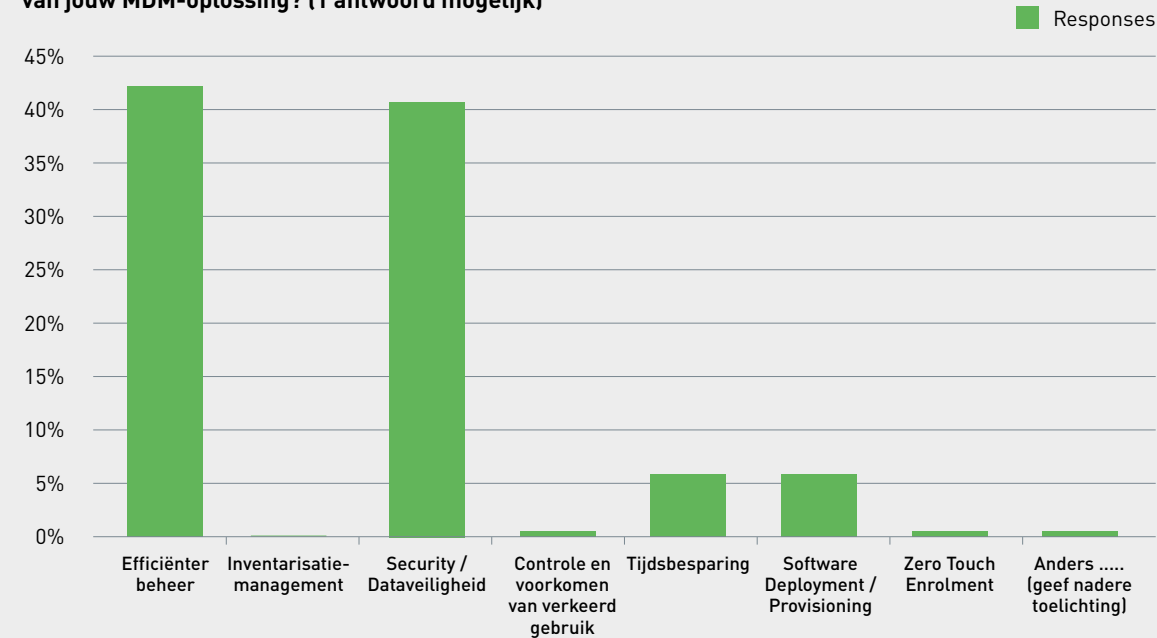
Paul van Gelderen, Liberty Global

”

WAT LASTIG BLIJKT TE ZIJN, IS DE BALANS VINDEN TUSSEN GEBRUIKSGEMAK EN VEILIGHEID. JE WIL ALLES ZO VEILIG MOGELIJK INSTELLEN, MAAR DAT HEEFT GEVOLGEN VOOR HOE GEBRUIKERS ERMEE KUNNEN WERKEN. DAT BLIJFT EEN UITDAGING.

Adrie van der Hamsvoort, ContourdeTwern

**Wat is volgens jou het grootste voordeel van het gebruik van jouw MDM-oplossing? (1 antwoord mogelijk)**



**Gebruiksgemak versus veiligheid**

Zijn er naast deze voordelen ook uitdagingen van MDM? Volgens de respondenten zijn er meerdere. Zo is het niet eenvoudig om de balans tussen gebruiksgemak en veiligheid te behouden. Veiligheid is essentieel, maar tegelijkertijd kunnen veiligheidsinstellingen significante gevolgen hebben voor het gebruiksgemak. Dat blijft een behoorlijke uitdaging. Uiteindelijk is het natuurlijk de bedoeling dat medewerkers de devices zowel veilig als eenvoudig kunnen gebruiken. Een tweede uitdaging zijn de verschillende besturingssystemen waar devices binnen een organisatie op draaien. Er wordt steeds meer crossplatform gewerkt waar bijvoorbeeld Apple en Microsoft devices naast elkaar moeten functioneren. Veel klanten moeten nog op weg geholpen worden voor het optimaal gebruik én de juiste keuze van het MDM-systeem om dit te laten werken.



**WE BEHEREN JAMF VOORALSNOG NIET ZELF, MAAR DAT GAAT WAARSCHIJNLIJK VERANDEREN WANNEER WE EEN FUNCTIONEEL BEHEERDER IN DIENST KRIJGEN.**

Roel Janssen, Dolmans Landscaping Group

## BEHEER EN GEBRUIK DEVICES

De voordelen van MDM-oplossingen zijn helder. Een betere beveiliging en efficiënter beheer staan voorop. Maar hoe wordt het beheer georganiseerd? Houden gebruikers de MDM-oplossing in eigen beheer of besteden ze dit volledig uit aan een Managed Service Provider (MSP)?

### Veelal eigen beheer

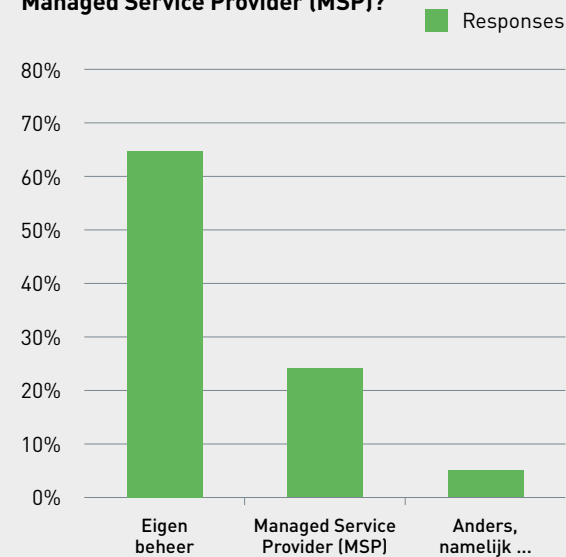
Kijken we naar het beheer van de oplossing, dan is het opvallend dat een aanzienlijk gedeelte van de respondenten (68%) ervoor kiest om MDM in-house te beheren. De IT-partner biedt dan advies en ondersteuning. Ook helpt de IT-partner bij de eerste inrichting en wordt dit erna aan de klant overgedragen voor eigen beheer.

Bij een kwart van de bevroagden beheert een MSP de MDM volledig. De organisatie neemt dan een coördinerende rol in. Zijn er specifieke wensen? Dan worden deze bij de MSP neergelegd. Organisaties nemen dus een regierol om zich meer te kunnen focussen op hun core business.

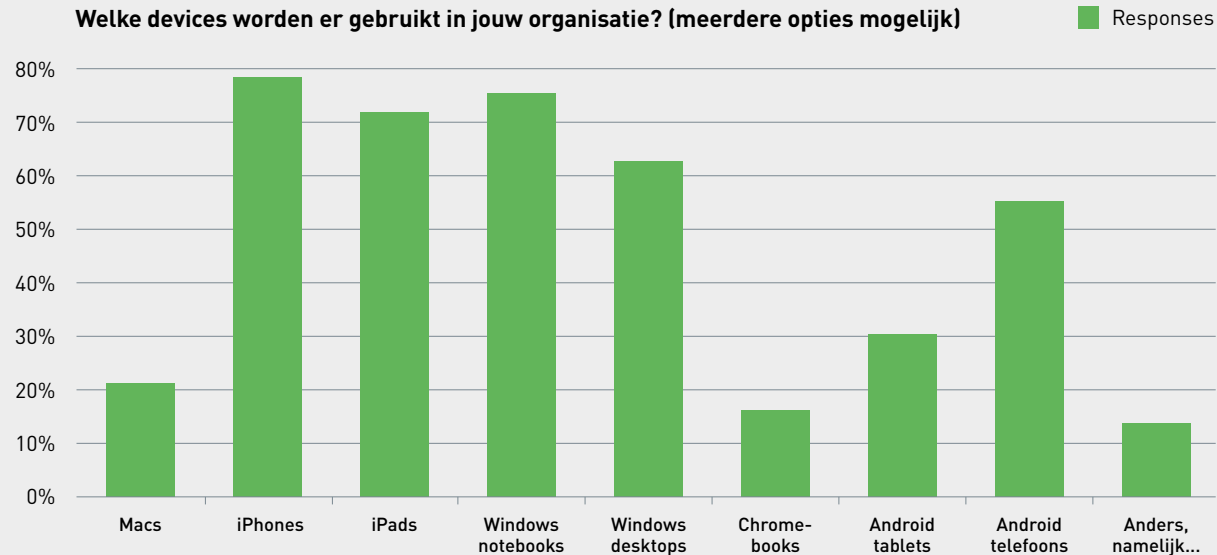
### Devicegebruik van medewerkers

Hoe zit het dan met het gebruik van deze devices? Deze worden, in de meeste gevallen, zowel zakelijk als privé gebruikt door medewerkers. Hierbij is er wel de mogelijkheid om zakelijke data op afstand te wissen, bijvoorbeeld in geval van diefstal. Controle vanuit de IT-afdeling van de organisatie is er dus wel degelijk.

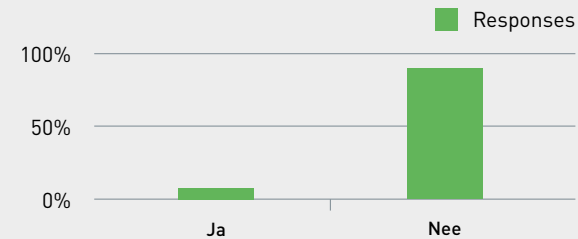
### Beheer je MDM zelf of maak je gebruik van een Managed Service Provider (MSP)?



### Welke devices worden er gebruikt in jouw organisatie? (meerdere opties mogelijk)

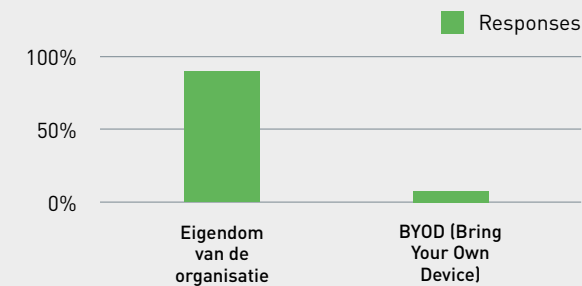


### Kunnen medewerkers zelf kiezen met welk merk notebook of desktop ze werken?



Bij eindgebruikers van (middel)grote bedrijven is keuzevrijheid beperkt. Respondenten geven aan dat medewerkers in hun organisatie in beperkte mate kunnen kiezen met welk merk mobiele telefoon of tablet ze werken. Kijken we naar notebook en desktop, dan is de keuzevrijheid nóg beperkter. Slechts 8% van de bevroagden geeft aan dat medewerkers zelf kunnen kiezen met welk merk notebook of desktop ze werken.

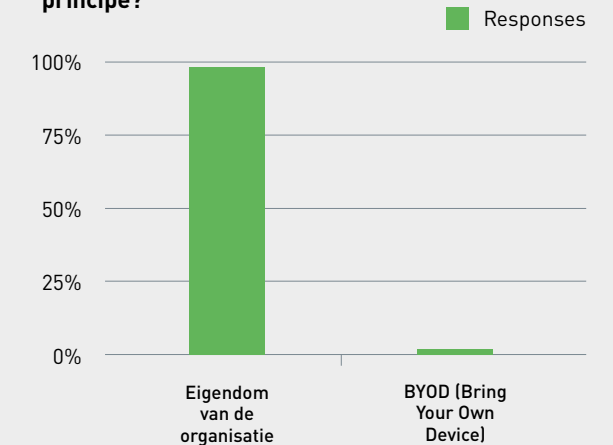
### Zijn de MOBIELE devices (zoals tablet en telefoon) eigendom van de organisatie of werk je ook met een BYOD (Bring Your Own Device) principe?



### Bring Your Own Device (BYOD) principe

Zowel de mobiele devices (tablet en telefoon) als de werkplek devices (notebook en desktop) zijn praktisch altijd eigendom van de organisatie. Slechts in respectievelijk 6% en 2% van de gevallen werkt de organisatie met een Bring Your Own Device (BYOD) principe. Meer dan 90% van alle devices zijn dus eigendom van de organisatie zelf.

### Zijn de WERKPLEK devices (zoals notebook en desktop) eigendom van de organisatie of werk je ook met een BYOD (Bring Your Own Device) principe?





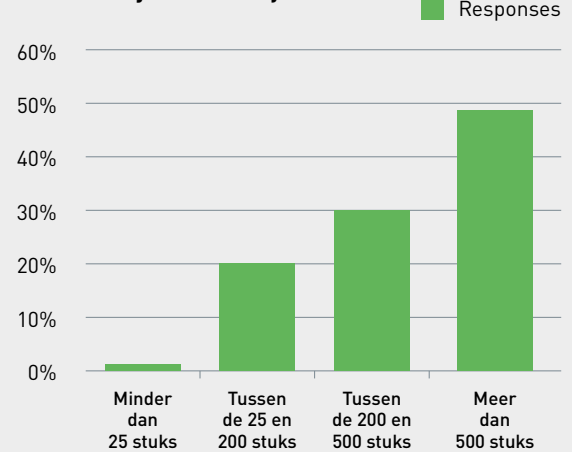


## ERVARINGEN VAN ORGANISATIES DIE MDM GEBRUIKEN

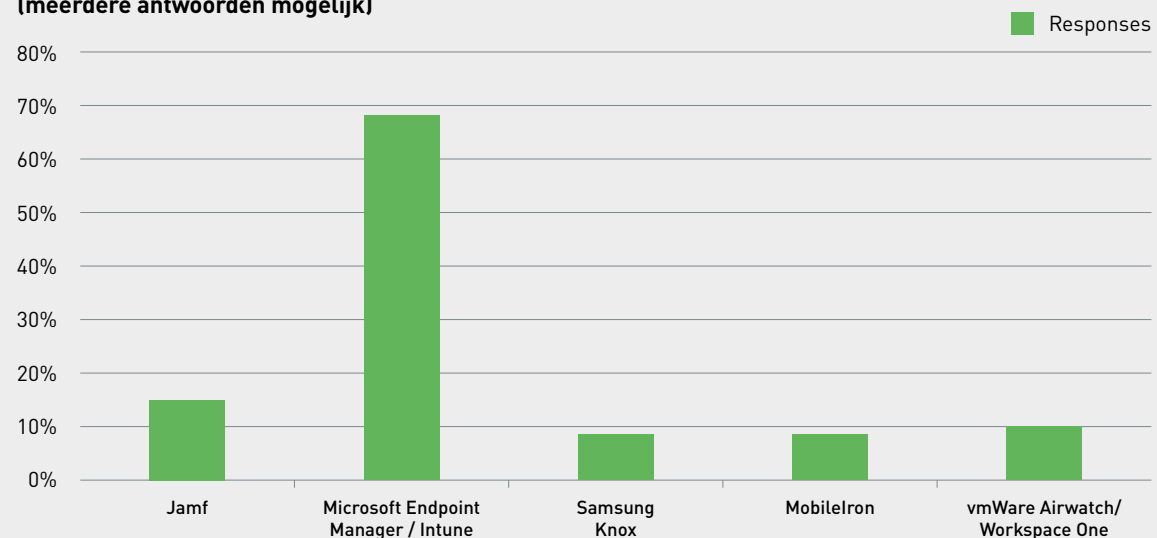
### Het gebruik van MDM

Gemiddeld genomen bezitten de deelnemende organisaties circa 7.700 devices. Van deze organisaties maakt driekwart gebruik van een MDM-oplossing. We zien dat vooral grotere organisaties al een start hebben gemaakt met het implementeren van een MDM-oplossing.

Hoeveel devices worden er beheerd in jouw MDM-systeem?



### In welk MDM-systeem of -systemen worden jouw devices gemanaged? (meerdere antwoorden mogelijk)



#### Organisaties kiezen voor Intune

Er zijn verschillende MDM-oplossingen, waaronder Jamf, Intune, Samsung Knox, MobileIron en Workspace One. Intune, voorheen Microsoft Endpoint Manager is de meestvoorkomende MDM-oplossing onder de respondenten. Bijna 70% van de organisaties managed hun devices in Intune. Deze oplossing beheert gebruikerstoegang en vereenvoudigt het app- en apparaatbeheer op alle

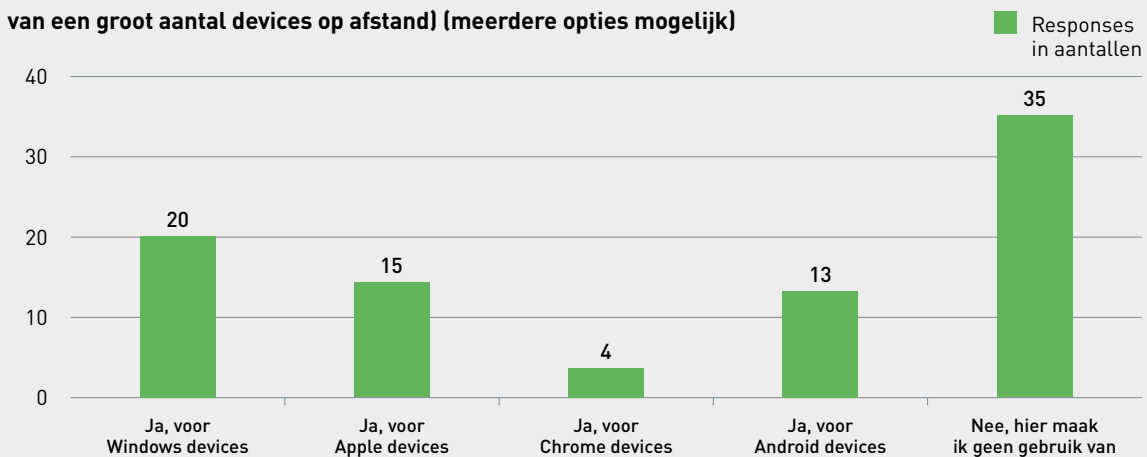
devices binnen een organisatie. Ook beschikt Intune over compliance- en rapportagefuncties. IT-professionals kiezen met name voor Intune omdat het in de totaalomgeving past (MS 365). Daarnaast wordt deze oplossing vaak aanbevolen door leveranciers. Organisaties die alles uit het beheer van hun Apple devices willen halen, kiezen voor Jamf.

### Zero Touch Enrolment voor snelle implementatie

Met Zero Touch Enrolment is de IT-afdeling in staat om op grote schaal devices van medewerkers te configureren, beheren en implementeren. Zo kan een device zonder enige tussenkomst van IT aan een eindgebruiker geleverd worden. De eindgebruiker kan zelf het device in ontvangst nemen, aanzetten en verbinden met internet. Alle zakelijke applicaties worden dan automatisch geïnstalleerd en geconfigureerd.

Zero Touch Enrolment is dus een vereenvoudigde manier om devices gebruiksklaar te maken zonder elk apparaat handmatig in te stellen. Gebruikers kunnen meteen aan de slag. Opvallend is het dan ook dat meer dan de helft van de bevroagden (nog) geen gebruikmaakt van Zero Touch Enrolment. Dit betekent dat zij de implementaties nog altijd handmatig uitvoeren - een tijdrovende klus. Zeker als je dat afzet tegen het relatief grote aantal devices binnen een organisatie.

### Maak je gebruik van Zero Touch Enrolment? (Het configureren en beheren van een groot aantal devices op afstand) (meerdere opties mogelijk)



### Vaak naar tevredenheid, soms frictie

Maar liefst driekwart van de respondenten maakt al gebruik van een MDM-oplossing. Maar hoe tevreden zijn zij over het algemeen? We zien dat gebruikers grotendeels tevreden zijn over de MDM-oplossing waarmee ze werken.

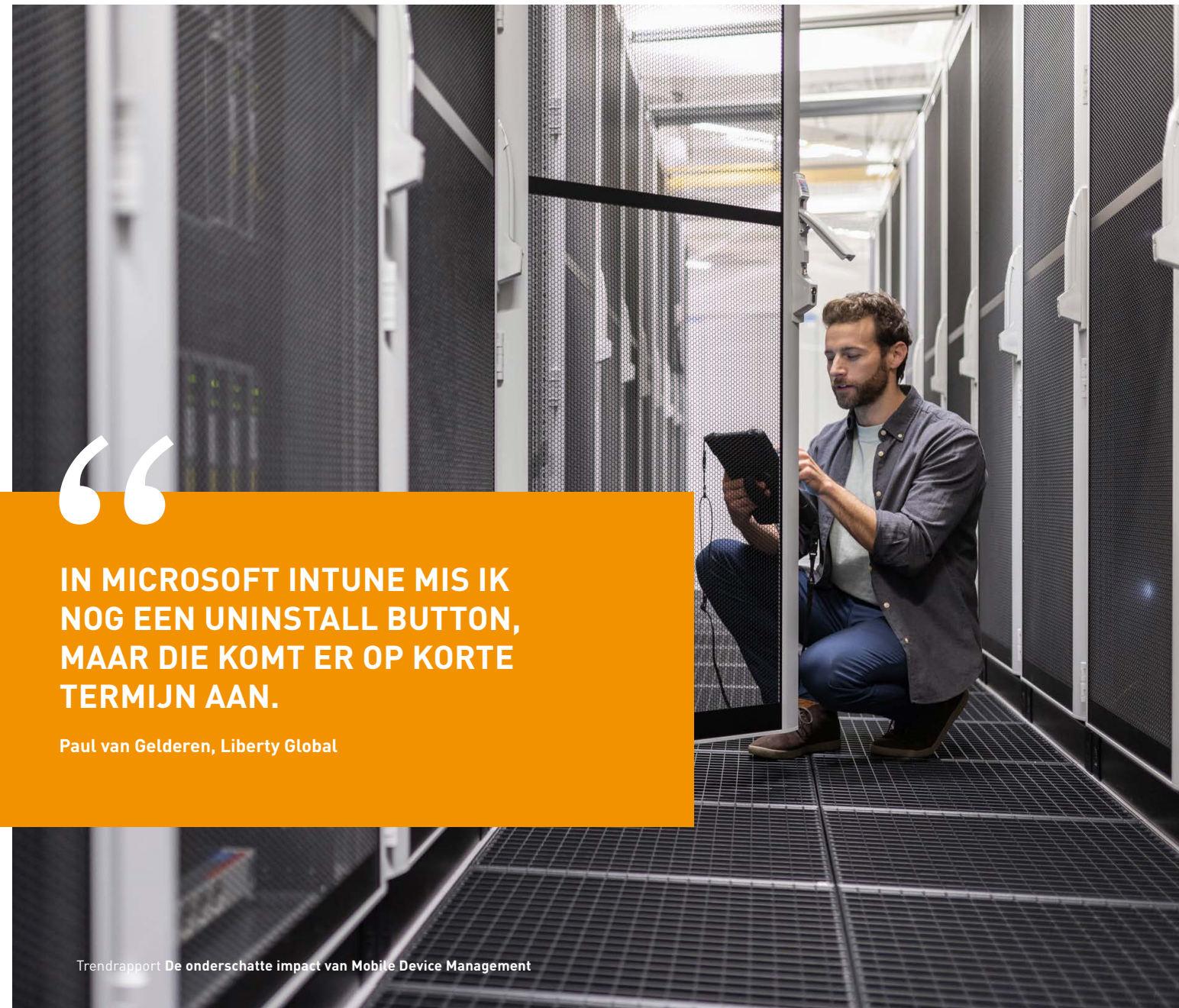
Dit geldt zowel voor Apple als voor Microsoft gebruikers:

Apple Devices	7,5
Windows Devices	7,9
Google ChromeOS Devices	7,7
Android Devices	7,7

“

**WE WILDEN GRAAG EEN CENTRAAL BEHEER VOOR DE DEVICES, MET DAARNAAST VEILIGHEID. WE HEBBEN GEKOZEN VOOR INTUNE OMDAT WIJ HET 'MICROSOFT TENZIJ'-PRINCIPE HANTEREN.**

Adrie van der Hamsvoort, CountourdeTwern



“

**IN MICROSOFT INTUNE MIS IK NOG EEN UNINSTALL BUTTON, MAAR DIE KOMT ER OP KORTE TERMIJN AAN.**

Paul van Gelderen, Liberty Global





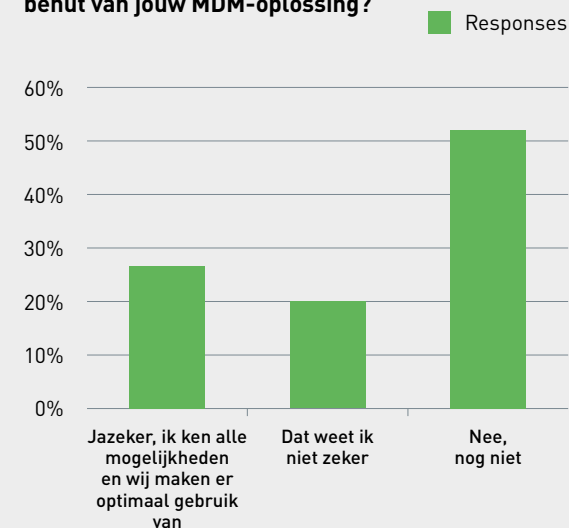
**IN DE MEESTE GEVALLEN DENK IK DAT WE DE OPLOSSING GOED BENUTTEN. MAAR IK DENK DAT ALS WE IETS MEER KENNIS Zouden HEBBEN, OVER NIEUWE FUNCTIONALITEITEN BIJVOORBEELD, WE ER NOG MEER UIT KUNNEN HALEN.**

Veiligheidsregio Zuid-Limburg

## KANSEN VOOR MDM-AANBIEDERS

Gebruikers zijn doorgaans tevreden met de gekozen oplossing, maar benutten zij wel alle mogelijkheden? Zijn zij bekend met alles wat het systeem te bieden heeft, of zijn er nog kansen die organisaties laten liggen?

**Heb jij het gevoel dat je alle mogelijkheden benut van jouw MDM-oplossing?**



### IT-professionals halen te weinig rendement uit MDM

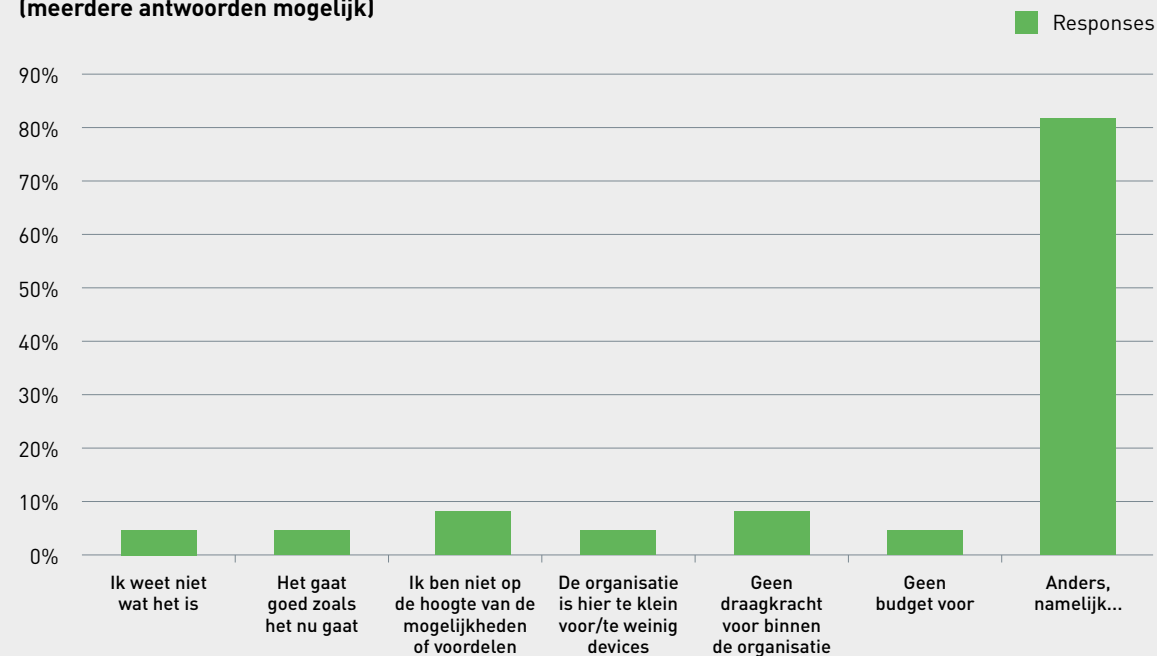
Meer dan de helft van de IT-professionals haalt te weinig rendement uit MDM. Slechts een kwart van de IT-professionals heeft het gevoel dat ze alle mogelijkheden van de MDM-oplossing kennen en optimaal gebruiken. 1 op de 5 weet het niet zeker.

### Niet-gebruikers onbekend met toegevoegde waarde van MDM

Hoe zit het dan met de organisaties die geen gebruik maken van MDM? Het overgrote deel geeft als antwoord "Anders, namelijk..." en daaruit blijkt dat de meeste organisaties al bezig zijn met het inrichten van MDM of dat het op de planning staat om dit jaar op te pakken. Verder geven veel organisaties aan niet goed te weten wat MDM voor hun organisatie kan betekenen. Dit geldt overigens ook voor enkele organisaties die wel werken met een MDM-oplossing, want lang niet iedere gebruiker is even bekend met de mogelijkheden van hun MDM-oplossing. Organisaties hebben dus baat bij ondersteuning vanuit een kennispartner op het gebied van MDM.



### Waarom maakt jouw organisatie geen gebruik van MDM? (meerdere antwoorden mogelijk)



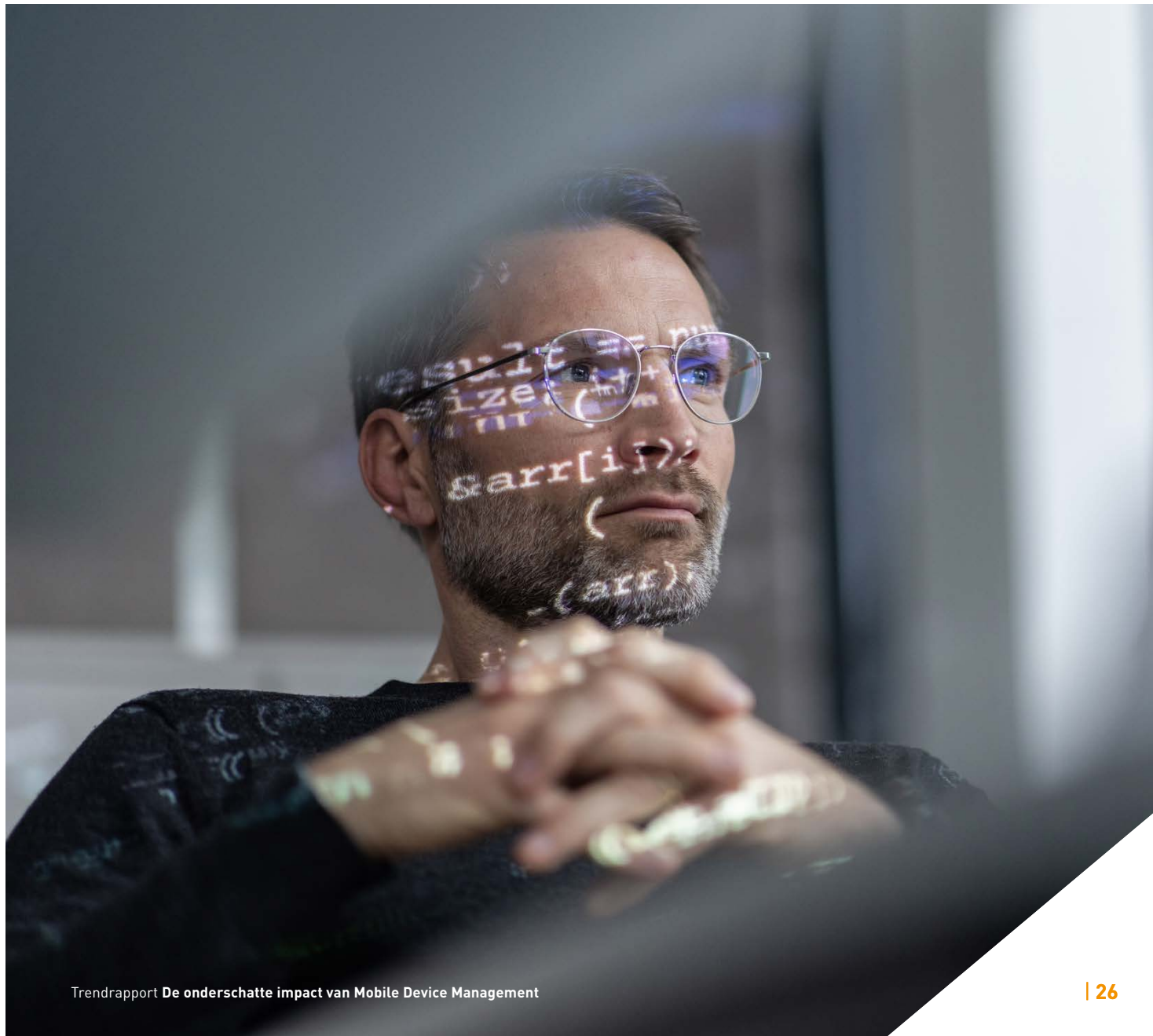
### Volop kansen

Gevraagd naar wat gebruikers graag nog meer uit het systeem willen halen, zijn de antwoorden divers. Wel komt duidelijk naar voren dat er nog volop kansen liggen. Niet alleen voor aanbieders van MDM-oplossingen, maar ook voor de IT-partner. De IT-partner is in staat om klanten te helpen met alle uitdagingen en de implementatie. Ook kunnen zij ervaringen delen.

Veiligheid is en blijft een terugkerend thema waar IT-professionals en organisaties veel waarde aan hechten. Een betere controle van de devices is dan ook wenselijk. Een andere veelgenoemde kans is verdergaande automatisering van de MDM-oplossing. De oplossing beschikt over veel mogelijkheden en functionaliteiten voor het automatiseren van bepaalde processen.

“

**OP DIT MOMENT MAAKT ONZE ORGANISATIE NOG GEEN GEBRUIK VAN MDM. ECHTER ZIEN WE DE VOORDELEN ER WEL DEGELIJK VAN IN. IN SAMENWERKING MET BECHTLE ZIJN WE DAN OOK BEZIG MET EEN MDM-OPLOSSING VOOR ONZE ORGANISATIE.**



## CONCLUSIE

In de meeste organisaties zijn honderden devices in omloop. Maar hoe zorg je er als IT-afdeling voor dat medewerkers deze devices veilig gebruiken, zonder dat gevoelige informatie op straat komt te liggen? En ook; hoe beheer je alle mobiele devices die in omloop zijn op een efficiënte wijze?

Mobile Device Management (MDM) biedt een totaaloplossing. Met een MDM-oplossing beheer, beveilig, monitor en implementeer je alle mobiele devices vanuit één centraal punt. Dit kan met één platform, maar we zien steeds meer organisaties die hybride zijn en dus meerdere platformen tegelijkertijd beheren.

Opvallend genoeg gebruikt een kwart van de respondenten nog helemaal geen MDM-oplossing. Zij geven aan tevreden te zijn met de huidige situatie, maar ook dat ze wellicht niet weten wát ze precies missen. Dit roept vragen op.

**In hoeverre zijn organisaties zich (on)bewust van de mogelijkheden die Mobile Device Management kan bieden?**

Veel organisaties maken wel gebruik van MDM of bevinden zich momenteel in de transitiefase. De driekwart die een MDM-oplossing gebruikt, is hier tevreden over. Toch geeft meer dan de helft aan dat ze er (nog) te weinig rendement uit halen. Dit komt mede doordat IT-professionals onvoldoende kennis van alle functionaliteiten hebben.

Er is dus werk aan de winkel als ook jouw organisatie de voordelen, zoals efficiënter beheer en dataveiligheid, wil ervaren. Samenwerken met een IT-partner zoals bijvoorbeeld Bechtle zorgt ervoor dat je alle mogelijkheden ontdekt en het volle potentieel van jouw MDM-oplossing benut.

**Wil je alvast meer weten over de MDM-oplossingen die Bechtle aanbiedt? Op de website vind je informatie en kun je gratis shortreads bekijken die in detail de verschillende oplossingen uitleggen. [Klik hier om naar de website te gaan.](#)**



## Bechtle



**Tim ter Haar**

Solutions consultant

T +31 88 707 8268

[tim.terhaar@bechtle.com](mailto:tim.terhaar@bechtle.com)

