

Betaal ik te veel voor mijn EMM?

Identificeer (te hoge) kosten voor Enterprise
Mobility Management



Door: Marc Kuiken

Inhoud

Betaal ik teveel voor mijn EMM services? Hoe kom ik daarachter en wat kan ik er aan doen?	3
Aan welke “knoppen” kunnen we draaien om EMM kosten te verlagen en EMM services te verbeteren?	5
Wat is dan een aanpak die werkt?	7
Ideeën om uw EMM kosten te verlagen en uw EMM services te verbeteren	9

Betaal ik teveel voor mijn EMM services?

Hoe kom ik daarachter en wat kan ik er aan doen?

Waarom EMM Services verbeteren?

Wellicht vraagt u zich af of er aanleiding is om een EMM verbeterproject te starten, “alles gaat toch goed en ik hoor nooit een klacht.....”. Houdt in gedachten dat Google (Android), Apple (IOS) en Microsoft (Windows) continu hun technologie aanpassen en dat dit problemen kan veroorzaken of juist kansen kan bieden voor uw organisatie. Daarnaast neemt het belang van goed werkende en veilig te gebruiken mobiele toepassingen toe. En dat heeft weer impact om de omvang en inrichting van de EMM services die uw gebruikers nodig hebben.

Weet u hoe u er voorstaat in vergelijking met andere organisaties?

Het gebruik van smartphones, tablets en zakelijke apps is gemeengoed geworden en belangrijk om productief en prettig te kunnen werken. Organisaties hebben oplossingen geïmplementeerd om hun mobiele gebruikers te ondersteunen en support te verlenen. Deze Enterprise Mobility Management (EMM) oplossingen bieden actueel inzicht in de hardware, software en gebruikers van de mobiele middelen en geven de ICT organisatie controle daarover. Gebruikers zijn meestal niet alleen medewerkers van een organisatie maar vaak ook klanten of ketenpartners.

Het belang van goed werkende en veilig te gebruiken mobiele oplossingen vertaalt zich direct in de de business continuity van de bedrijfsprocessen en daarmee naar de kosten en de opbrengsten van een organisatie.

[Lees verder >](#)



Bij veel organisaties overtreft de omvang van de vloot aan mobiele devices en zakelijke apps die van de traditionele ICT middelen zoals PC's, laptops en bedrijfsapplicaties.

Bovendien stelt dit mobiele domein extra hoge eisen aan informatiebeveiliging, de zakelijke informatie “leeft” namelijk tegelijkertijd op vele plekken, o.a. op het mobiele device, in de Cloud en in het eigen bedrijfsnetwerk. Geen wonder dat er veel tijd en aandacht wordt besteed aan het inrichten van EMM support services zodat medewerkers, klanten en ketenpartners de mobiele oplossingen overal kunnen gebruiken op een veilige manier.

Maar zoals altijd, veiligheid en controle komt met een prijs. En de prijs voor EMM servicekosten is veel meer dan de optelsom van hardware, licenties en systemen alleen.

Een recent door ons uitgevoerd onderzoek liet zien dat veel organisaties geen duidelijk beeld hebben van hun eigen EMM servicekosten en, als ze dat al weten, of hun EMM servicekosten marktconform zijn? Meer dan de helft van de ondervraagde heeft het vermoeden dat de kosten te hoog zijn en dat de geboden EMM services voor verbeteringen vatbaar zijn. Bij voorkeur verbeteringen die zich vertalen naar een professioneler serviceniveau en lagere servicekosten.



Aan welke “knoppen” kunnen we draaien om EMM kosten te verlagen en EMM services te verbeteren?

Er is een directe relatie tussen de omvang en de kwaliteit van EMM services die een organisatie (moet) leveren aan haar gebruikers en de hoogte van de EMM kosten die hiervan het gevolg zijn. Om kosten en serviceniveaus inzichtelijk te maken is het goed om een model te hanteren waarmee deze in kaders kunnen worden geplaatst. Aan de hand van het model kan inzicht worden verkregen op de effecten van de kosten en de serviceniveaus bij het opschalen en afschalen van EMM services die binnen de organisatie worden ingezet.

Wij hanteren een model, op basis van onze jarenlange ervaring met het inrichten en uitvoeren van EMM services voor organisaties, waarin kosten inzichtelijk worden gemaakt en de relatie gelegd kan worden met de kwaliteit van de EMM supportservices. In ons model vertalen wij alle aan EMM services gerelateerde kosten naar een servicebedrag per mobiel device per maand. Daarnaast introduceren wij drie variabelen die betrekking hebben op de kwaliteit van de EMM supportdiensten. Hiervoor meten wij de gebruikerstevredenheid, de Business Continuity en de effectiviteit van de informatiebeveiliging.

Servicebeleving

De servicebeleving (het product dat uw organisatie aan uw gebruikers levert) meten wij aan de hand van:

1. Gebruikerstevredenheid (hoe ervaren u afnemers de geboden support?).
2. Business Continuity (de beschikbaarheid van mobiele oplossingen).
3. Informatiebeveiliging (aantal beveiligingsincidenten en conformatie aan standaarden zoals de AVG en ISO 27001).



EMM kosten verlagen & EMM Services verbeteren.

EMM kostensoorten

De kostensoorten voor het kunnen leveren van EMM services zijn te onderscheiden in:

1. Verbruikskosten (het mobiele spraak/data abonnement).
2. Personeelskosten voor service medewerkers, technisch specialisten en service managers.
3. Huisvestingskosten voor de EMM service organisatie.
4. De licentiekosten van uw MDM/MAM beheerssoftware.
5. Investerings/afschrijving van de ondersteunende ICT middelenbijvoorbeeld het service ticketing systeem, rapportage en doorbelasting software, PC's/ laptops voor support, medewerkers, callcenter voorziening, testapparatuur e.d.
6. Werving en selectie en training van personeel.
7. Externe advieskosten bijvoorbeeld op het gebied van (security)technische ontwikkelingen bij Android, iOS, Windows, smartphones, tablets, IOT, 5G, e.d.

Wat is dan een aanpak die werkt?

Zonder inzicht geen uitzicht op verbetering

Om te bepalen of er verbetermogelijkheden zijn beginnen wij altijd om de “as is” situatie helder in kaart te brengen. Dit doen we in stappen waarbij een besluit om een EMM verbeterproject op te schalen pas wordt genomen als er voldoende inzicht is in de omvang van mogelijke kostenbesparingen en/of verbeteringen in de service-delivery. Om dit inzicht te verkrijgen doorlopen wij een aantal logische stappen. Gedurende elke stap ontstaat er additioneel inzicht en wordt er een solide basis gelegd voor verdere besluitvorming over het stoppen of voortzetten van een EMM verbeterproject en de doelen die gerealiseerd kunnen worden. Met deze aanpak beperken wij uw risico, verkorten wij de doorlooptijd en vergroten wij de kans op een succesvol EMM verbeterproject voor uw organisatie.



MARKTSCAN

O.b.v. onze EMM Improvement Scan



INVENTARISATIE

Deep dive



IDENTIFICEREN VAN VERBETERPUNTEN

GAP Analyse



DOELEN STELLEN

Zoeken naar de “sweet spot”



1. Marktscan

Wij vergelijken uw EMM Services op het gebied van gebruikerstevredenheid, kosten, business continuity en security met organisaties met vergelijkbare aantallen mobiele devices, abonnementen en apps. De scan kan anoniem worden ingevuld in 5 – 10 minuten en er zijn geen kosten aan verbonden. U zult verbaasd staan van de inzichten die in een dergelijk kort tijdbestek kunnen ontstaan.



2. Inventarisatie

Bij deze stap verzamelen wij de relevante gegevens om een actueel beeld te krijgen van de huidige EMM kosten en de EMM services die nu worden geleverd. Ook onderzoeken wij de wijze waarop het EMM service delivery proces is georganiseerd. Dit traject heeft het karakter van desk research in combinatie met interviews en kan relatief snel doorlopen worden. Het resultaat is inzicht in het staande EMM beheerproces en worden de eerste knelpunten al zichtbaar gemaakt.



3. Identificeren van verbeterpunten

In een interactief workshop format gaan wij, uitgaande van de geïnventariseerde gegevens, samen met u op zoek naar verbetermogelijkheden van werkprocessen en service delivery en naar de mogelijkheden om kosten te verlagen of beter te beheersen.



4. Doelen stellen

Bij deze laatste stap ondersteunen de specialisten van Cloud Seven u in het doorlopen van een gestructureerd besluitvormingsproces. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen korte, middellange en lange termijn doelen waarbij ideeën worden gerubriceerd op basis van de kosten voor realisatie en de impact. De “sweet spot” zijn de ideeën met, in verhouding, lage realisatie kosten, een snelle implementatie cyclus en een hoge impact voor verbetering. Dit heeft het karakter van ‘low hanging fruit’ zonder zich daartoe te beperken.

Na het doorlopen van deze stappen is er een duidelijk beeld bij alle betrokkenen en een vastgestelde scope aan de hand waarvan een gericht projectvoorstel kan worden gedefinieerd voor de realisatie van het verbetertraject van uw EMM servicekosten en de service delivery processen.

Ideeën om uw EMM kosten te verlagen en uw EMM services te verbeteren

Om uw gedachtenproces te helpen geven wij hier een voorschot op een aantal mogelijkheden om EMM services te verbeteren, kosten te verlagen en wat Cloud Seven hierin voor u kan betekenen:



Scherp inkopen

Er zijn veel aanbieders van diensten, hardware en software in de markt. Wie is de beste partij, waar kunt u het beste inkopen en wat zijn gangbare en gunstige condities waar dit onder kan? Onze specialisten helpen u met leveranciersselectie en het zo scherp mogelijk inkopen van uw mobiele abonnementen en de licenties van uw EMM systeem.



Digitalisering van het EMM Service Delivery proces

Een effectieve maatregel is om er voor te zorgen dat alle kennis en ervaring om mobiele diensten te ondersteunen is samengebracht op 1 punt (single point of service). Een portal is het aangewezen mechanisme om uw gebruikers digitaal te bedienen, met ondersteuning van self-service diensten. Cloud Seven biedt een, in eigen beheer ontwikkelde-, service portal voor dit doeleinde onder de naam CloudControls®.

CloudControls® vormt de ingang van uw EMM service organisatie en digitaliseert het service aanvraagproces. CloudControls® werkt als losse omgeving of als aanvulling op uw bestaande service ticketing systeem. CloudControls® is gebouwd op een webbased architectuur en biedt integratie met uw (Azure) AD, uw EMM/MDM systeem en uw supportdesk/ticketing systeem zoals bijvoorbeeld Topdesk.



Uitbesteden van de EMM support services (outsourcing)

Het ondersteunen van mobiele devices en zakelijke apps is een specialisme en waarschijnlijk niet uw core business. U kunt zich de vraag stellen of het verstandig is om te investeren in het onderhouden van een eigen support organisatie of om deze dienst onder te brengen bij een specialist zodat uw ICT inspanningen zich kunnen richten op uw core-business ([zie onze case bij Dura Vermeer](#)).

Voordelen van uitbesteden:

- Continuïteit van het mobiel beheer is gegarandeerd.
- Single point of service voor uw gebruikers.
- Kwaliteit gegarandeerd door specialist op basis van SLA.
- AVG compliant en scheiding tussen zakelijk en privé gebruik.
- Goede beveiliging van zakelijke apps en data.
- Sneller (digitale) innovatie en nieuwe diensten realiseren.
- Geen investering meer nodig voor onderhoud van uw eigen beheerorganisatie.



Professionalisering

Het verbeteren van uw EMM services is o.a. mogelijk door:

- Beter tooling of beter gebruik van tooling, bijvoorbeeld het beter benutten van de mogelijkheden van uw EMM beheerssysteem.
- Het stroomlijnen en beter op elkaar aan laten sluiten van de service processen in uw support organisatie. Dit omvat het beter op elkaar afstemmen van kennis en ervaring op het gebied van: mobiele devices, mobiele OS-en, apps, security & Identity access, hosting & cloud services, mobiele abonnementen en mobiele netwerken.
- Verhogen van materiekennis bij uw support medewerkers (training en coaching).
- Introduceren van KPI's en SLA's.

Cloud Seven biedt een verscheidenheid aan [workshops en trainingen](#) om uw organisatie hierbij te assisteren.

Meer weten?

We vertellen u graag meer!

Bekijk onze andere whitepapers:

WHITEPAPER

**Mobility; key enabler
of digital innovation**

INNOVATIE



WHITEPAPER

**5G in de Enterprise:
dit moet je weten!**

5G



WHITEPAPER

**Enterprise Mobility
Made Simple**

EMM



Of lees verder op ons [blog](#) >

CONTACTGEGEVENS



+31 (0)79 363 4250



m.kuiken@cloudseven.nl



Bleiswijkseweg 37F

2712 PB Zoetermeer