

# Privé en werk lopen ook ICT-gewijs door elkaar

**Consumenten die hun eigen ict-materiaal willen gebruiken voor hun professionele activiteiten, of die omgekeerd de toestellen van het bedrijf voor privédoeleinden willen gebruiken. Hoe ga je daar als bedrijf mee om?**

Echt nieuw is consumerization niet: al in 2005 zette onder meer Gartner het op de agenda van een van zijn symposia. Maar met het populair worden van sociale netwerken en toestellen als de iPhone en iPad, heeft de trend zich alleen maar sterker doorgezet. Veel bedrijven en vooral it-verantwoordelijken staan huiverachtig tegenover het fenomeen. In de praktijk en uit de cijfers van de onderzoeksbureaus wordt ondertussen duidelijk dat ze er niet meer onderuit kunnen. Verschillende onderzoeks- en consultancybedrijven proberen de trend in cijfers weer te geven. Zo schat de Yankee Group dat 34 procent van de

werknemers consumententoepassingen gebruikt in een zakelijke context. IDC Research verwacht dat tegen 2013 56 procent van de bedrijfstoestellen aan het individu verbonden zullen zijn. Volgens een onderzoek van Forrester ondersteunt zo'n 50 procent van de Europese bedrijven al op de een of andere manier privétoestellen. Gartner verwacht dan weer dat tegen 2014 zeker 90 procent van de bedrijven bedrijfstoepassingen op privétoestellen zal ondersteunen.

## Grenzen vervagen

Er zijn verschillende redenen waarom consumenten- en bedrijfsgebruik van ict-materiaal steeds meer door elkaar lopen.

Een eerste is dat werk en vrije tijd steeds meer door elkaar lopen, zeker nu we zowat altijd en overal online kunnen zijn. We lezen in onze vrije tijd bedrijfsmails op onze BlackBerry, maar willen ook tijdens de kantooruren een privé-e-mail en Facebook-update kunnen lezen. Zeker de jongere generaties verwachten dat wat ze privé met hun smartphone of pc kunnen doen, ook tijdens de werkuren kunnen doen. Hoe meer de grenzen tussen privé en werkuren vervagen, hoe meer de grenzen tussen de toestellen die je daarvoor gebruikt, ook vervagen. Een andere reden die hier nauw mee samenhangt, is dat consumenten privé vaak nieuwere en meer performante toestellen hebben dan op het werk. Het is frustrerend dat ze met de apparaten die ze tijdens de kantooruren gebruiken, niet hetzelfde kunnen of van hetzelfde gebruiksgemak kunnen genieten als met hun

eigen toestellen. Omdat ook erg performante smartphones en dergelijke betaalbaarder worden, schaffen meer en meer mensen er privé zo een aan, terwijl ze van hun bedrijf slechts een doorsneetoestel krijgen. Daarom willen ze vaak hun eigen toestellen gebruiken, zeker omdat die ook gezien worden als verlengstuk van hun persoonlijkheid. Met zo'n privétoestel willen ze niet alleen hun privétoepassingen kunnen gebruiken, maar ook bijvoorbeeld hun professionele e-mails lezen of synchroniseren met de bedrijfsagenda. Nog een andere factor is cloud computing. Mensen raken privé steeds meer gewoon om, al dan niet gratis, toepassingen 'in de cloud' te gebruiken, en willen die ook voor hun werk gebruiken: foto's online delen met collega's of klanten, via Dropbox of Google Docs documenten delen en er samen aan werken, enzovoort. Binnen een bedrijfscontext



zijn veel van dit soort toepassingen niet standaard voorhanden, maar omdat ze toch zonder probleem te gebruiken zijn op het internet, willen werknemers ze ook binnen een bedrijfscontext gebruiken.

### Beveiliging en beheer

Voor bedrijfsleiders en ict-verantwoordelijken komt de consumerization-trend op het eerste gezicht vrij bedreigend over. In de eerste plaats stellen er zich natuurlijk wel wat mogelijke beveiligingsproblemen. Bedrijfsinformatie die op de persoonlijke toestellen van de werknemers staat, is niet beschermd en kan bij verlies of diefstal in de verkeerde handen terecht komen. Dit soort beveiligingsproblemen stelt zich trouwens ook voor de werknemer zelf: als hij privégegevens op zijn professioneel toestel bewaart, kan de beheerder van dat toestel ook zijn privégegevens bekijken. Toepassingen die op gratis webdiensten draaien, nemen het vaak ook niet zo nauw met de beveiliging. Naast de beveiliging bezorgt ook het beheer van een brede variatie aan toestellen en besturingsystemen de ict-dienst kopzorgen. Zelfs al wil je je werknemers wel hun eigen smartphones, laptops en tablets laten gebruiken, dan is het nog niet zo eenvoudig om je bedrijfstoepassingen op al die verschillende toestellen platformen beschikbaar te maken.

### Device management oplossingen

Gelukkig komen er steeds be-



Jan Paesen, director mobility products and solutions bij Belgacom: "de zogenaamde device management oplossingen kunnen steeds meer.

tere oplossingen om dit soort zaken aan te pakken, zegt Jan Paesen, director mobility products and solutions bij Belgacom: "de zogenaamde device management oplossingen kunnen steeds meer. Typisch heeft zo'n oplossing verschillende functies. Ten eerste dienen ze voor inventariscontrole: de werkgever kan zien hoe het smartphonepark van zijn bedrijf er uit ziet, hoeveel van welke toestellen er zijn en wat daar op staat. Daarnaast kunnen ze van op afstand toestellen configureren: beheren, er toepassingen op zetten of weer afhalen, enzovoort. Dan is er iets wat we het opleggen en beheren van de bedrijfspolicy noemen. Je tekent eerst een policy met je werknemer, en dan ga je een zwarte en witte lijst van toepassingen of url's opstellen. Dat kan ook tijdsgebonden gebeuren, zodat je Facebook bijvoorbeeld alleen tijdens de middag en 's avonds mag gebruiken. Je kan ook functies op het toestel uitschakelen, zoals de camera. Vervolgens zijn er nog een be-

veiligingsfunctie, waarmee je een toestel van op afstand kan blokkeren en leeg maken, de gegevens op de geheugenkaart encrypteren, tegen virussen kan beschermen, enzovoort." Dit soort oplossingen laat ook toe om aan lokalisatie van het toestel te doen, maar daarbij moet men wel rekening houden met de bepalingen in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Indien de werkgever dit wil doen, moet het bijvoorbeeld overeengekomen zijn in de policy. Ten slotte kan de administrator ook van op afstand de volledige controle overnemen van toestellen, zoals dat al lang bij computers kan.

### Voordelen

Er bestaan dus al wel oplossingen om de vloot mobiele toestellen te beheren, maar Jan Paesen geeft toe dat er nog werk aan de winkel is: "een van de uitdagingen is dat je met een fragmentatie van bestu-

aspect. Je moet als bedrijf best meteen een policy opstellen die onafhankelijk is van het soort toestel of scherm. Zo kan je bijvoorbeeld meteen overeenkomen om geen Facebook te gebruiken op zowel pc, smartphone als tablet."

Jan Paesen gaat de laatste tijd veel spreken over deze materie op bedrijfsseminaries. Hij merkt dat er wel een mentaliteitswijziging is bij ict-managers: "Ze willen de deuren wel open zetten, maar ze zitten met veel vragen. Daarom kiezen ze nu nog vaak voor een gemakkelijksoplossing: werknemers krijgen een low end toestel en men staat gewoon niet toe dat ze hun eigen toestel gebruiken. We proberen hen dan duidelijk te maken dat er nu echt wel oplossingen zijn om alles te beheren. Als Belgacom kunnen we daarbij helpen, door bijvoorbeeld een sms te sturen naar het toestel van de werknemer, waardoor de beheerssoftware zich daar automatisch op installeert. We

## ICT-MANAGERS KIEZEN NOG VAAK VOOR EEN GEMAKKELIJKHEIDSOPLOSSING.

ringssystemen zit. De leveranciers van oplossingen beweren wel dat ze alles kunnen controleren, maar er zijn toch wel hiaten. Zeker voor iOS was het een probleem, al laat Apple sommige partners nu wel meer toe dan vroeger. Een andere uitdaging is het multi-screen

vertellen de bedrijven ook dat er tevens voordelen zijn aan de consumerization-trend: de kost voor het toestel verschuift helemaal of deels naar de werknemer, en het is voor bedrijven ook een voordeel dat de mensen goed met nieuwe media kunnen omgaan." □