

De financiële impact van BYOD

Top 10 inzichten uit het wereldwijde Cisco IBSG Horizons-onderzoek

Jeff Loucks / Richard Medcalf
Lauren Buckalew / Fabio Faria



Inleiding

Volgens "BYOD: een wereldwijd perspectief", een uitgebreid onderzoek door de Cisco® Internet Business Solutions Group (IBSG), is "Bring your own device" (BYOD) in de meeste delen van de wereld een groeiende trend. In een volgend onderzoek voerde Cisco IBSG een gedetailleerde financiële analyse uit om een goed beeld te krijgen van alle voordelen – en kosten – van BYOD. We voorzagen ons financiële model van gegevens door een onderzoek uit te voeren onder meer dan 2.400 mobiele gebruikers¹ in 18 bedrijfstakken en zes landen: de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, India, China en Brazilië.² Respondenten waren afkomstig uit middelgrote bedrijven (500-999 werknemers) en grote ondernemingen.³ Ons financiële model gebruikte als input ook een Cisco IBSG-onderzoek onder 135 IT-besluitvormers,⁴ uitgebreid secundair onderzoek en informatie over Cisco's eigen BYOD-ervaring. Onze onderzoeken en aanvullende research geven gezamenlijk een duidelijk beeld van de financiële gevolgen van BYOD op een "gemiddeld" bedrijf⁵ in de zes landen die we hebben geanalyseerd.

In deze paper wordt een kort overzicht gegeven van de 10 belangrijkste inzichten uit onze analyse.

Inzicht nr. 1: Werknemers zijn nog maar net begonnen hun eigen apparaten mee naar hun werk te nemen

Het aantal BYOD-apparaten in de zes landen van ons onderzoek zal tussen 2013 en 2016 met 105% groeien, van 198 miljoen naar 405 miljoen. In de Verenigde Staten, momenteel de grootste BYOD-markt met 71 miljoen BYOD-apparaten, zullen er in 2016 108 miljoen apparaten zijn. China zal in 2016 de eerste plaats overgenomen hebben met 166 miljoen apparaten, vergeleken met 63 miljoen nu.⁶ Het groeipercentage van BYOD zal hoog zijn in alle markten die we hebben bestudeerd. Kort gezegd: BYOD is een krachtige trend die snel groeit.

Het aantal BYOD-apparaten in de zes landen van ons onderzoek zal tussen 2013 en 2016 met 105% groeien, van 198 miljoen naar 405 miljoen.

De bereidheid eigen geld uit te geven geeft aan dat deze werknemers de waarde inzien van het gebruik van hun eigen technologie.

Inzicht nr. 2:**Minder dan een derde van de respondenten heeft een voorkeur voor apparaten van het bedrijf**

Dertig procent van de mobiele gebruikers zegt liever te werken in een omgeving waar door het bedrijf apparaten worden verstrekt, vergeleken met 49% die een voorkeur heeft voor BYOD-apparaten. De voorkeur voor BYOD is vooral sterk in China, waar slechts 16% van de mobiele gebruikers de voorkeur geeft aan door het bedrijf verstrekte apparaten. Duitsland was het enige land waar meer mobiele gebruikers liever een door het bedrijf geleverd apparaat hadden (37%, vergeleken met 32% die BYOD prefereerde en 31% die geen voorkeur had).

Inzicht nr. 3:**Mobiele gebruikers zijn bereid te investeren in BYOD**

Mobiele werknemers die gebruik maken van BYOD ("BYOD'ers") geven \$ 965 uit aan hun apparaten en gebruiken gemiddeld 1.7 persoonlijke apparaten voor hun werk. Ze besteden nog eens \$ 734 per jaar aan spraak- en data-abonnementen voor hun BYOD-apparaten. De bereidheid eigen geld uit te geven geeft aan dat deze werknemers de waarde inzien van het gebruik van hun eigen technologie.

Inzicht nr. 4:**BYOD leidt over de hele wereld tot hogere productiviteit**

Zelfs bij een mix van verschillende BYOD-implementatieniveaus bespaart het gemiddelde bedrijf geld en worden de werknemers ervan productiever. Bedrijven profiteren echter niet in alle onderzochte landen in dezelfde mate. De gemiddelde BYOD-werknemer in alle zes de landen bespaart 37 minuten per week dankzij zijn of haar eigen apparaat, met een maximum van 81 minuten per week in de Verenigde Staten en een minimum van vier minuten per week in Duitsland.

Inzicht nr. 5:**De meeste bedrijven zijn reactief geweest, in plaats van strategisch, bij het mogelijk maken van BYOD**

De meeste bedrijven hebben gereageerd op de vraag van leidinggevend en werknemers door fragmentarisch mogelijkheden te bieden en beleidsrichtlijnen te ontwikkelen die niet volledig profiteren van de voordelen die BYOD kan bieden. Door acht basismogelijkheden te bieden die Cisco IBSG gezamenlijk "uitgebreide BYOD" noemt, kunnen bedrijven aanzienlijke productiviteitswinst boeken. Slechts 26% van de bedrijven van respondenten had iets geïmplementeerd wat ook maar enigszins in de buurt van uitgebreide BYOD kwam. De rest had een onvolledige lappendeken van BYOD-mogelijkheden geïmplementeerd. We gebruiken de term "basis-BYOD" om te verwijzen naar het gemiddelde niveau van BYOD-mogelijkheden die bedrijven momenteel hebben geïmplementeerd. Dat is bij lange na geen uitgebreide BYOD.

In alle landen die we hebben onderzocht, konden de gemiddelde bedrijven aanzienlijke financiële voordelen behalen als gevolg van de overstap naar uitgebreide BYOD.

Inzicht nr. 6:

Bedrijven kunnen per jaar dankzij uitgebreide BYOD \$ 1.300 extra verdienen per mobiele gebruiker

Door BYOD-mogelijkheden reactief in plaats van strategisch te implementeren laten bedrijven jaarlijks gemiddeld \$ 1.300 per mobiele gebruiker liggen. Basis-BYOD genereert jaarlijks gemiddeld een waarde van \$ 350 per mobiele gebruiker (inclusief BYOD-gebruikers en gebruikers van bedrijfsapparaten). Als wordt overgestapt op uitgebreide BYOD loopt dat op tot \$ 1.650. In sommige landen, die momenteel weinig voordeel halen uit basis-BYOD, zoals China en Duitsland, kunnen bedrijven jaarlijks tot \$ 900 verdienen per mobiele gebruiker. Een gemiddeld bedrijf in de Verenigde Staten profiteert het meest van uitgebreide BYOD. Hier loopt de jaarlijkse waarde op van \$ 950 tot \$ 3.150 per mobiele gebruiker. In alle landen die we hebben onderzocht, konden de gemiddelde bedrijven aanzienlijke financiële voordelen behalen als gevolg van de overstap naar uitgebreide BYOD. En wat net zo belangrijk is: uitgebreide BYOD verhoogt de productiviteit zowel in bedrijven die al profiteren van basis-BYOD, als in bedrijven die er moeite mee hebben basis-BYOD goed te laten werken.

Inzicht nr. 7:

Uitgebreide BYOD stimuleert door werknemers geleide innovatie in ontwikkelde landen en reduceert productiviteitsverlies in opkomende markten

Als bedrijven uitgebreide BYOD implementeren, kunnen ze de productiviteitsvoordelen van BYOD optimaliseren. In ontwikkelde markten (de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk en Duitsland) leveren nieuwe manieren van werken – door werknemers geleide innovatie van functierollen – de meeste productiviteitswinst op (21%) als gevolg van de overstap van basis-BYOD op uitgebreide BYOD. In opkomende markten (India, China en Brazilië) wordt vaak de grootste winst geboekt op gebieden waar basis-BYOD een klein of zelfs een negatief effect heeft gehad op de productiviteit, met name op het gebied van beschikbaarheid (20% of meer winst in elk land) en uitvaltijd en beheer (samen 28% van de winst in India, 22% van de winst in China en 38% van de winst in Brazilië).

Inzicht nr. 8:

Uitgebreide BYOD betaalt zichzelf terug door middel van kostenbesparingen

Afgezien van de productiviteitswinst betaalt uitgebreide BYOD zichzelf ook terug door middel van concrete kostenbesparingen. De belangrijkste kostenbesparingen doen zich voor op drie gebieden:

- **Hardwarekosten:** werknemers schaffen apparaten aan die eerder door het bedrijf werden gekocht.
- **Ondersteuningskosten:** bedrijven kunnen ondersteuningskosten met BYOD verlagen, zoals Cisco heeft gedaan, door de implementatie van community-ondersteuning, wiki's, forums en andere gestroomlijnde ondersteuningsopties.
- **Telecommunicatiekosten:** de migratie van mobiele gebruikers van bedrijfsabonnementen naar zelf bekostigde abonnementen leidt tot lagere telecommunicatiekosten. Volgens de bedrijven hebben ze op deze manier ongeveer 20% van de bedrijfsgebruikers gemigreerd naar zelf bekostigde abonnementen.

Indien uitgevoerd met de juiste combinatie van planning en ondersteuning levert BYOD alleen maar winst op voor bedrijven en werknemers.

Inzicht nr. 9:**Meer keuzevrijheid en betere netwerktoegang kan gebruikers van bedrijfsapparaten bekeren tot BYOD**

Op de vraag waarom ze geen persoonlijke BYOD-apparaten gebruiken, antwoordden bedrijfsgebruikers het vaakst dat het gebruik van bedrijfsapparaten verplicht was. Van de bedrijfsgebruikers zou 36% liever BYOD gebruiken. De tweede hoofdreden waarom bedrijfsgebruikers niet aan BYOD doen, is om betere toegang tot het bedrijfsnetwerk te hebben (51%). Betere toegang tot bedrijfstoepassingen (49%) speelde ook een belangrijke rol. Als bedrijven BYOD goed aanpakken, kunnen ze bedrijfsgebruikers laten overstappen op BYOD, waardoor ze ook tevredener gebruikers worden.

Inzicht nr. 10:**"BYO-laptop" moet een essentieel onderdeel zijn van een uitgebreide BYOD-strategie**

De laptop blijft de primaire productiviteitstool voor de meeste kenniswerkers en de mogelijkheid een eigen laptop, een eigen besturingssysteem of eigen toepassingen te gebruiken zal zeer productiviteitverhogend werken voor zakelijke gebruikers. Van de BYOD'ers gebruikt 37% eigen laptops voor hun werk. BYO-laptop is dus een essentieel onderdeel van elke uitgebreide BYOD-strategie. IBSG schat dat laptops ongeveer \$ 750 uitmaken van de geschatte \$ 1.650 aan potentiële waarde per mobiele gebruiker.

Conclusie

Bedrijven die maximaal van BYOD willen profiteren, hebben een robuust mobiliteitsbeleid nodig dat draait om keuzevrijheid van de werknemer. Werknemers zijn het best in innovatie en samenwerking als ze zelf kunnen bepalen hoe ze werken. Indien uitgevoerd met de juiste combinatie van planning en ondersteuning levert BYOD alleen maar winst op voor bedrijven en werknemers.

Zie voor meer informatie onze complete economische analyse "De financiële impact van BYOD: een model van BYOD-voordelen voor internationale bedrijven".

Eindnoten

1. "Mobiele gebruikers" worden gedefinieerd als kantoormedewerkers die een of meer mobiele apparaten (laptop, smartphone of tablet) gebruiken voor hun werk. Van deze gebruikers bestond 29% uit leidinggevenden (leidinggevenden of hoger management) en 71% uit kenniswerkers (managers, supervisors, professionals, technici, verkopers, klantenservicemedewerkers en administratieve medewerkers).
2. Respondenten waren afkomstig uit middelgrote bedrijven (500-999 werknemers) en grote ondernemingen (1.000 of meer werknemers) in de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, India, China en Brazilië. Er waren ongeveer 400 respondenten per land. Deze gegevens omvatten ook de resultaten van een onderzoek onder 322 Amerikaanse mobiele gebruikers uit augustus 2012. In februari 2013 werden nog eens 81 Amerikaanse respondenten en alle respondenten uit de andere landen ondervraagd.
3. De respondenten kwamen voor 27% uit middelgrote bedrijven (500 tot 999 werknemers) en voor 73% uit grote ondernemingen (meer dan 1.000 werknemers).
4. Dit onderzoek onder Amerikaanse IT-besluitvormers, was speciaal bedoeld om input te leveren voor het financiële model van Cisco IBSG en werd gehouden in augustus 2012. De IT-besluitvormers in dit onderzoek waren verantwoordelijk voor alle mobiliteitskwesties in hun bedrijf.
5. In deze paper gebruiken we het woord "gemiddeld" voor een bedrijf met het gemiddelde niveau van BYOD-mogelijkheden voor leidinggevenden en kenniswerkers.
6. Bronnen: EIU, Strategy Analytics, Cisco IBSG, 2013.

Over Cisco IBSG Horizons

Horizons is een multimodaal onderzoeks- en analyseprogramma, ontworpen om kansen voor bedrijfstransformatie te signaleren op basis van technologische innovatie. De multimodale aanpak van het Horizons-programma is gericht op drie kerngebieden: (1) primair onderzoek, zoals onderzoeken onder klanten, onderzoek van focusgroepen en interviews met materiedeskundigen; (2) uitgebreid secundair onderzoek van marktleiders en invloedhebbenden; en (3) de toepassing van voorspellende analyses om kennis te verzamelen over technologische innovaties en de effecten daarvan te kwantificeren.

Neem voor meer informatie over het Cisco IBSG Horizons-onderzoek "De financiële impact van BYOD" contact op met:

Richard Medcalf

Cisco IBSG Research & Economics Practice
rmedcalf@cisco.com

Jeff Loucks

Cisco IBSG Research & Economics Practice
jeloucks@cisco.com

Lauren Buckalew

Cisco IBSG Research & Economics Practice
labuckal@cisco.com

Fabio Faria

Cisco IBSG Research & Economics Practice
ffaria@cisco.com

Meer informatie

Cisco IBSG (Internet Business Solutions Group) helpt klanten hun marktwaarde te verhogen door ze baanbrekende technologie en consultancyservices op CXO-niveau te bieden en innovatieve oplossingen te bedenken en te ontwerpen. Door strategie, processen en technologie te verbinden, fungeert Cisco IBSG als een vertrouwde adviseur die klanten helpt beslissingen te nemen voor veranderingsprocessen en goede ideeën om te zetten in tastbare waarde.

Meer informatie over IBSG kunt u vinden op <http://www.cisco.com/ibsg>



Hoofdkantoor Amerika
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Hoofdkantoor Zuidoost-Azië
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Hoofdkantoor Europa
Cisco Systems International BV Amsterdam.
Nederland

Cisco beschikt wereldwijd over meer dan 200 kantoren. Adressen, telefoonnummers en faxnummers vindt u op de Cisco-website op www.cisco.com/go/office.

Cisco en het Cisco-logo zijn merken of gedeponeerde merken van Cisco Systems, Inc. en/of zijn dochterondernemingen in de VS en andere landen. Ga voor een overzicht van de handelsmerken van Cisco naar: www.cisco.com/go/trademarks. Hier genoemde handelsmerken van derden zijn eigendom van hun respectieve eigenaren. Het gebruik van het woord 'partner' impliceert geen partnerschapsrelatie tussen Cisco en enig ander bedrijf (1110R)