Insight

2018 | Europa

Insight Intelligent Technology Index

Introductie

Tegenwoordig is technologie niet langer simpelweg een bron van productiviteit. Het bepaalt hoe bedrijven innoveren, samenwerken en uiteindelijk zichzelf onderscheiden van de concurrentie. Intelligentie wordt steeds meer in producten en processen ingebouwd, waardoor deze waardevoller worden voor eindgebruikers, hetzij klanten, hetzij het eigen talent van een organisatie.

Omdat technologie van de periferie naar het middelpunt van zakelijke werkzaamheden is verschoven, is de rol van de IT-professional snel en drastisch uitgebreid. In dit klimaat krijgen IT-professionals met complexe vragen te maken:

- Hoe zorg ik ervoor dat onze IT en data goed beveiligd worden? Vooral in de cloud?
- Welke on- en offsite-platforms zijn het meest geschikt voor elke workload?
- Hoe kan ik de flexibiliteit en mobiliteit van onze werknemers vergroten?
- Hoe optimaliseer ik onze huidige investeringen en resources?
- Wat is de beste manier om onze IT-infrastructuur te moderniseren?
- Hoe kunnen we superieure ervaringen voor werknemers en klanten mogelijk maken?
- Hoe kan ik mijn dagelijkse werkzaamheden draaiende houden terwijl ik innovatieve ideeën in waarde tracht om te zetten?

Een transformatietraject

In essentie hebben de IT-professionals van vandaag de taak om winnende strategieën te ontwikkelen voor het beheer van de complexe vereisten van tegenwoordig en ondertussen het bedrijf op de toekomst voor te bereiden. Omdat IT-professionals de behoefte herkennen om deze 'nieuwe standaard' succesvol te begeleiden, zijn ze op zoek naar nieuwe manieren om te werken, voortkomend uit moderne IT-oplossingen, processen, vaardigheden en zakelijke optimalisatietools.

1.012 IT-pro's van kleine en grote ondernemingen

9 Europese landen

30 dagen onderzoek

De index 2018

Op dit moment hebben IT-professionals veel vragen over de beste manier om hun organisaties te helpen bij het evolueren naar de toekomst. Met dit in het achterhoofd presenteert Insight de Europese Intelligent Technology Index 2018: een assessment van de laatste trends in de industrie, met een reflectie van de belangrijkste zorgen, uitdagingen, voordelen en beslissingen waar de IT-professionals van Europa mee te maken hebben. We hopen dat deze inzichten IT-leiders helpen bij het nemen van beter geïnformeerde beslissingen over het management van vandaag en de transformatie van morgen.

Methode

De bevindingen in deze inaugurele Index komen voort uit een online-enquête onder 1.012 IT-professionals in Europa. Om deel te nemen aan deze enquête, dienden respondenten verantwoordelijk te zijn voor ten minste twee van de volgende gebieden: het management en de supervisie van IT-systemen, het bepalen van IT-behoeften voor de onderneming of het selecteren van IT-consultants. Het onderzoek is uitgevoerd tussen 1 en 30 mei 2018.

Voor dit onderzoek zijn organisatie met minder dan 100 werknemers gedefinieerd als een kleine organisaties, organisaties met 100 tot 999 werknemers als een middelgrote organisaties en organisaties met 1.000 of meer werknemers als een grote organisaties.

Technologie is de munteenheid van bedrijven.

IT-afdelingen en professionals werken niet langer aan de periferie van de onderneming. In plaats daarvan hebben ze steeds meer invloed op de kernwerkzaamheden en de organisatiestructuur, interne processen en het externe aanbod.

Technologie is de munteenheid van bedrijven.

Technologie is essentieel geworden voor de administratie en innovatie van de onderneming zelf. Over het geheel gezien is **68%** van IT-managers het eens dat hun managementteam denkt dat alle organisaties van nature echte IT-bedrijven zijn.

Ongeveer driekwart (**78%**) van IT-beïnvloeders geeft aan dat hun organisatie een ietwat bimodale IT-talentaanpak heeft geadopteerd.

Omdat ondernemingen van technologie een strategische prioriteit hebben gemaakt, zien IT-managers veranderingen in de structuur van hun afdeling, vaak met positieve resultaten. Meer dan driekwart (**78%**) van IT-beïnvloeders geeft aan dat hun onderneming een ietwat bimodale IT-talentaanpak heeft geadopteerd, waarbij een groep is gefocust op voorspelbaarheid en operationele werkzaamheden en een andere groep is gefocust op innovatie. Van de IT-professionals in organisaties die een bimodale aanpak hebben geadopteerd, rapporteert **94%** dat hun teams zich goed hebben aangepast. De toewijzing van gespecialiseerde werknemers aan operationele werkzaamheden en innovatie, is een indicatie dat organisaties de behoefte herkennen aan het tegelijkertijd managen en transformeren.

In de zakelijke omgeving van vandaag adopteren organisaties niet alleen nieuwe strategieën voor IT-talent. Ze gebruiken ook technologie om interne processen op andere gebieden naar een hoger niveau te tillen; in het bijzonder R&D. Meer dan de helft (**52%**) van IT-professionals rapporteert dat productinnovatieteams van organisaties het Internet of Things (IoT) onderdeel maken van hun strategieën en processen. Net als interne R&D-processen profiteren van de technologische strategieën, geldt dat daarnaast ook voor de teams die verantwoordelijk zijn voor het externe aanbod. IT-managers rapporteren dat, naast het financiële aspect, productontwikkeling de meeste invloed op technologische beslissingen heeft.

Organisaties herkennen steeds meer dat technologie niet alleen de zakelijke werkzaamheden ondersteunt, maar deze ook grotendeels overneemt - en IT-managers hebben deze verandering ook opgemerkt. Binnen de IT-afdeling en de rest van het bedrijf zorgt technologie voor de evolutie van organisatiestructuren en gaan nieuwe belanghebbenden zich mengen in het gesprek over technologische strategieën. Organisaties realiseren zich dat investeringen in IT ter verbetering van interne werkzaamheden en innovatie net zo belangrijk zijn als het gebruik van technologie voor het bieden van een superieure klantervaring. IT-managers leiden deze digitale transformatie van binnenuit.

Beveiliging is altijd essentieel voor IT-experts.

Omdat technologie een steeds belangrijkere rol speelt in bedrijven, kunnen dataprivacy en beveiliging voor veel organisaties het verschil betekenen tussen succes en falen. De introductie van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) heeft deze druk op IT-managers verder verhoogd.

Beveiliging is altijd essentieel voor IT-experts.

Het lijdt geen twijfel dat IT-managers zich bezighouden met privacy en beveiliging. **57%** zegt dat privacy hun belangrijke technologische zorgpunt is. Deze angst wordt verder vergroot door het gevoel onder meer dan de helft (**55%**) van IT-professionals dat beveiliging het belangrijkste gebied is waarop IT-budgetten moeten worden verhoogd.

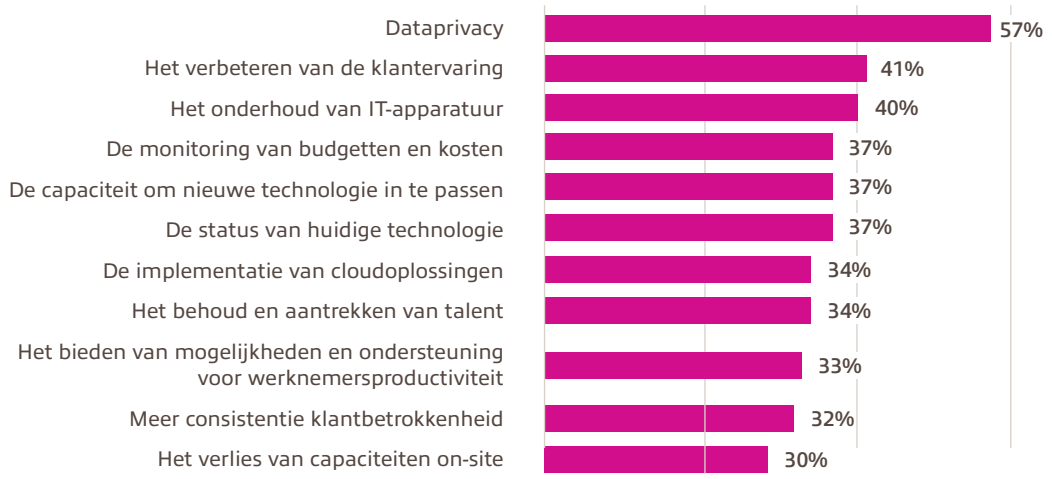
Hoewel IT-professionals zich altijd hebben beziggehouden met dataprivacy en beveiliging, heeft de implementatie van AVG deze zorgen verder vergroot. In de wereld van vandaag kan een dataprivacy-inbreuk leiden tot het verlies van het vertrouwen van klanten in een organisatie, de beschadiging van de reputatie van een merk en kan het de toekomst van een organisatie in gevaar brengen.

Interessant genoeg, zelfs met de serieuze zakelijke implicaties die hieraan verbonden zijn, zijn IT-professionals optimistisch over de capaciteit van hun organisatie om aan de AVG te kunnen voldoen. **74%** is van mening dat hun data en dataverwerkingsmethodes volledig compliant zijn. Dit optimisme komt mogelijk voort uit investeringen op de korte termijn in basisprivacybescherming, inclusief e-mailbeveiliging en datalekpreventie, in plaats van investeringen op de langere termijn in meer uitgebreide compliance en governanceoplossingen.

Het optimisme van IT-professionals in de AVG-compliance kan ook voortkomen uit de perceptie, van **50%** van IT-professionals, dat AVG een positieve impact op hun organisatie zal hebben. Daar kunnen ze gelijk in hebben. Ondanks de mogelijke dreiging, is AVG een kans voor ondernemingen om op een positieve manier na te denken over hun relatie met dataprivacy. Het gebruik van nieuwe privacybescherming kan bijvoorbeeld innovatie stimuleren voor betere producten en diensten.

De AVG is een nieuwe realiteit in Europa en bedrijven proberen nog steeds de impact te begrijpen die het heeft op de zakelijke werkzaamheden en het succes op de lange termijn. Hoewel sommige organisaties zo snel mogelijk compliant willen zijn, zijn er anderen die wachten om te zien hoe non-complianceboetes worden beoordeeld en toegekend. Wat er ook gebeurt, AVG heeft de gebruikelijke manieren van werken uitgedaagd, waarbij belangrijke vragen naar boven komen over de beste manier voor het verwerken en gebruiken van klantdata die compliant is, zonder dat de waardevolle mogelijkheden voor communicatie met de klant worden opgeofferd.

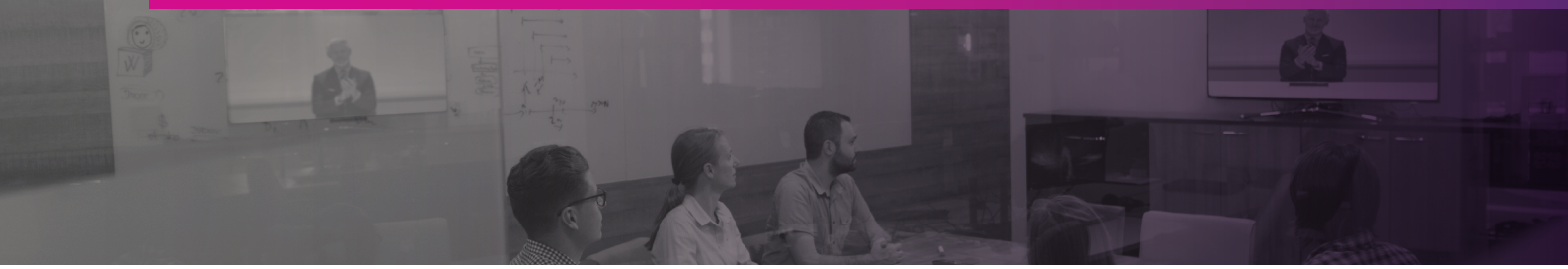
Het percentage IT-professionals dat zich 'grote' zorgen maakt over de volgende technologische gebieden:



Het draait vooral om slimmer investeren.

IT-professionals hebben nu nog niet de resources om het bedrijf van dienst te zijn en te kunnen voldoen aan de vereisten van morgen. Het resultaat is dat IT-professionals IT als een kostencentrum zien en dit heeft een negatieve invloed op innovatie.

Het draait vooral om slimmer investeren.



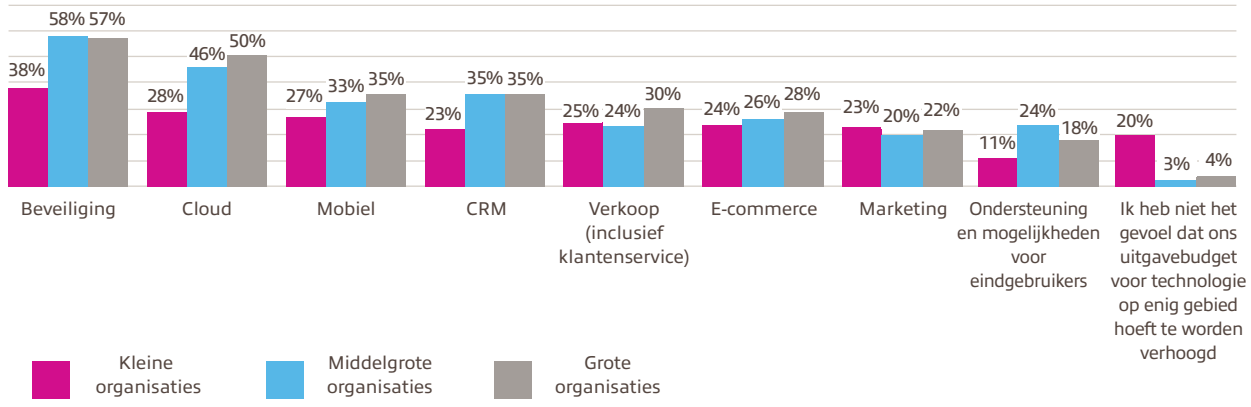
Ondernemingen transformeren IT van een backoffice-functie naar de kern van hun werkzaamheden en IT-professionals krijgen te maken met de nieuwe druk van compliance van de AVG. IT-budgetten blijven echter achter op hetgeen wordt verwacht van IT. Ongeveer een derde (**37%**) van de IT-professionals rapporteert dat monitoring van budgetten en kosten hun belangrijkste technologische zorgpunt is.

Het is een feit dat IT-budgetten niet snel genoeg groeien. Ongeveer de helft (**48%**) van IT-beïnvloeders rapporteert dat hun budgetten voor 2018 onveranderd zijn ten opzichte van 2017.

IT-professionals in het bijzonder maken zich zorgen over de resources die nodig zijn voor soepel lopende dagelijkse werkzaamheden en ondertussen ook het leveren van innovatie-initiatieven. **27%** van IT-professionals zien IT vooral als een kostencentrum, in vergelijking met **13%** die het zien als het middelpunt van innovatie. Als IT-professionals nog specifieker kijken naar hun capaciteit in het managen van vandaag terwijl ze ook moeten transformeren voor morgen, zegt bijna 7 van de 10 (**69%**) dat ze moeite hebben om aan beide verplichtingen te voldoen. Daarnaast denkt **57%** dat IT alleen maar kan falen, omdat het moet omgaan met concurrentievereisten zonder de middelen om de organisatie op effectieve wijze te ondersteunen.

Technologie is van de zijlijn naar het middelpunt van de zakelijke werkzaamheden verschoven, maar IT-professionals wachten op het moment waarop dit in de budgetten terug is te zien. Zonder afdoende resources voor het ondersteunen van de vele en groeiende verantwoordelijkheden van IT, zal deze functie het bedrijf meer tot last zijn dan dat het een verschil maakt op concurrentiegebied. Om deze uitkomst te vermijden, moeten IT-budgetten slimmer worden geïnvesteerd om kosten uit operationele werkzaamheden te gebruiken voor het financieren van innovatie.

Gebieden waarop uitgavebudgetten voor technologie moeten worden verhoogd:



De vraag naar IT-talent brengt veranderingen in organisaties teweeg.

Naast de moeite die IT-professionals hebben met het ontwikkelen van concurrentievoordeel, melden ze ook zorgen over een tekort aan interne werknemers. IT-leiders proberen echter iets aan deze zorgen te doen door te proberen om hun organisaties aantrekkelijker te maken voor het allerbeste IT-talent.

De vraag naar IT-talent brengt veranderingen in organisaties teweeg.

IT-professionals erkennen dat het succes van huidige en toekomstige technologische initiatieven grotendeels afhangt van het aantrekken en behoud van het juiste talent. **1 op 3** IT-professionals identificeren het behoud en aantrekken van talent als hun belangrijkste technologische uitdaging. In het bijzonder als het gaat om big data, is het gebrek aan specialistisch intern talent de belangrijkste zorg die IT-professionals 's nachts wakker houdt.

42% van IT-professionals rapporteert dat ze van plan zijn om in Managed Services te investeren, zodat ze hun werknemers beter kunnen ondersteunen.

Ondernemingen pakken deze zorgen op verschillende manieren aan, onder andere door te investeren in cloudtechnologieën die flexibel werken mogelijk maken, communicatie verbeteren en samenwerking verbeteren. Door gebruik te maken van clouddiensten die kunnen bijdragen aan meer tevredenheid onder werknemers, proberen organisaties het verloop van werknemers te bestrijden en het allerbeste talent aan te trekken, en ze zien hier al de resultaten van. **65%** van IT-professionals rapporteren een meer flexibele en/of samenwerkingsgerichte IT-omgeving vanwege investeringen in clouddiensten. Daarnaast rapporteert **54%** betere toegang op afstand.

Naast investeringen in clouddiensten die mobiliteit en samenwerking van werknemers ondersteunt, maken organisaties gebruik van Managed Services voor het beter ondersteunen van werknemers die superieure technologische ervaringen verwachten. Specifieker, **42%** van IT-professionals rapporteren dat ze van plan zijn om te investeren in Managed Services voor het beter ondersteunen van hun werknemers, die steeds meer hun technologie en tools willen beheren en personaliseren.

Het toewijzen van resources voor clouddiensten en Managed Services laat zien dat organisaties prioriteit geven aan het creëren van een connected workforce en workplace. Een dergelijke omgeving kan een groot voordeel zijn bij het aantrekken en behouden van IT-talent dat gewend is aan naadloze, intuïtieve technologie, gebaseerd op hun ervaringen als consument en omdat ze zijn opgegroeid met digitale technologie.

De beslissingen van IT-professionals suggereren dat ze zich ten zeerste bewust zijn dat de prioriteit voor IT-talent, evenals werknemerstevredenheid, zich kan vertalen in voordelen binnen het zakelijke landschap van vandaag. Omdat de focus meer ligt op het begrijpen en ontwerpen van superieure tools en ervaringen voor werknemers, investeren ze tegelijkertijd in hun capaciteit om te managen voor vandaag en te transformeren voor morgen. Echter, gezien de beperkte budgetten en de wildgroei van nieuwe IT-functies, zoals DevOpSec-engineer of datawetenschapsstrateeg, is het voor sommige organisaties niet mogelijk om hun behoeften aan werknemers intern in te vullen en moeten ze buiten de organisatie kijken voor een oplossing.

IT-experts hebben een helpende hand nodig.

Managed Services kunnen intern talent aanvullen, maar ze kunnen IT-professionals ook helpen bij het balanceren van het managen en transformeren van de zakelijke werkzaamheden.

IT-experts hebben een helpende hand nodig.

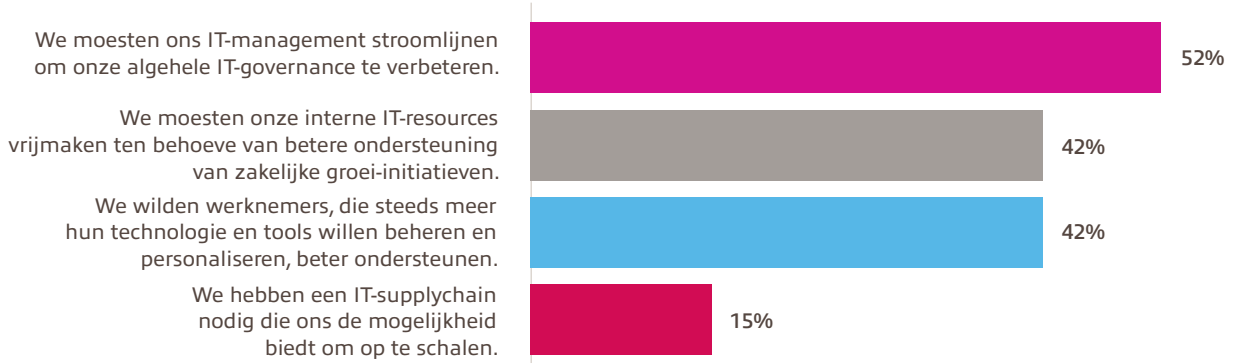
IT-professional hebben veel op hun bord. Technologische beslissingen en strategieën zijn steeds complexer. Concurrentievereisten verergeren budgetbeperkingen. Interne resources zijn mogelijk niet compleet of niet afdoende voor hetgeen wordt verwacht van IT-afdelingen. Daarom moeten IT-beïnvloeders deze problemen oplossen door zich te wenden tot diensten van buitenaf zoals Managed Services, die ervoor zorgen dat waardevolle interne IT-resources zich kunnen focussen op strategische IT-projecten. Meer dan driekwart van IT-professionals rapporteert dat **28%** van hun IT-budget voor 2017 werd gebruik voor Managed Services.

58% van IT-professionals gaan in de komende 12-24 maanden in Managed Services investeren.

Meer dan de helft (**52%**) van IT-professionals heeft in 2017 in Managed Services geïnvesteerd, zodat hun IT-management werd gestroomlijnd voor een betere algehele IT-governance. Naast het ter ondersteuning dienen van de dagelijkse verantwoordelijkheden, gebruikten IT-professionals Managed Services voor betere ondersteuning van innovatie. In 2017 investeerde **42%** in Managed Services, zodat er meer interne IT-resources vrij zouden komen voor de focus op groei en zakelijke initiatieven. Omdat Managed Services kunnen bijdragen aan het soepel verlopen van werkzaamheden op de achtergrond, kunnen organisaties andere resources gebruiken voor innovatie.

Richting de toekomst lijkt de investering in Managed Services verder te groeien. **58%** van IT-professionals gaan in de komende 12-24 maanden in Managed Services investeren. Deze intentie om te investeren in Managed Services is niet verrassend, omdat de druk op het verlagen van IT-managementkosten om te kunnen blijven evolueren voor de dag van morgen, alleen maar zal blijven groeien. Als organisaties aan deze vereisten willen voldoen, hebben ze aanvullende processen, vaardigheden en tools nodig, waarvan een groot deel via externe bronnen wordt binnengehaald, geleverd door Managed Services-partners.

Waarom hebben IT-professionals in 2017 in Managed Services geïnvesteerd?



Na investering in de cloud, ziet de toekomst er zonnig uit.

IT-professionals moeten omgaan met nieuwe beveiligingsproblemen, te kleine budgetten, concurrentie voor talent en outsourcing, maar ze lijken optimistisch over leven in de cloud. In feite, de cloud is waarschijnlijk de perfecte testcase voor zakelijke evolutie.

Na investering in de cloud, ziet de toekomst er zonnig uit.

Er is weinig twijfel dat de cloud tegenwoordig een belangrijke rol speelt binnen organisaties. Alle soorten organisaties hebben de waarde ervan begrepen en hebben hun strategieën geëvolueerd om maximaal te kunnen profiteren van alles dat het te bieden heeft. Maar liefst **89%** van de organisaties hebben in 2017 in clouddiensten geïnvesteerd. Voor **66%** was software as a service het belangrijkste investeringsplatform voor clouddiensten. Voor **52%** was infrastructure as a service de tweede prioriteit voor investering in clouddiensten, gevolgd door beveiliging tegen **50%**.

Voor **66%** was software as a service het belangrijkste investeringsplatform voor clouddiensten.

Naast investeringen in clouddiensten, zijn ondernemingen begonnen met de overstap naar de cloud. **91%** van IT-professionals rapporteren dat hun organisaties een gedeelte van zakelijke workloads naar public clouds hebben overgezet. Over het geheel gezien hebben **38%** van de organisaties tussen **40%-60%** van workloads naar de public cloud overgezet, terwijl **28%** van grote ondernemingen **61%-99%** van de workloads in de cloud uitvoeren.

Natuurlijk maken sommigen zich zorgen over welke applicaties ze naar de cloud moeten overzetten en wanneer. Ze voelen zich vooral ongemakkelijk bij het beheer van data in de cloud. Beschikbaarheid en lokalisatie van data zijn de belangrijkste zorgen over de cloud voor **39%**. Daarnaast rapporteert **34%** van IT-professionals dat de implementatie van een clouddatamanagementstrategie het grootste obstakel is bij het optimaliseren van hun IT-infrastructuur. Naast vragen over data, vragen IT-professionals zich af hoe ze clouddiensten moeten financieren: bij **47%** is dit het tweede gebied (na beveiliging) waarover IT-managers rapporteren, waarbij ze vinden dat hun technologische budgetten omhoog moeten.

Hoewel deze zorgen over de cloud inderdaad bestaan, zijn de voordelen groter dan de uitdagingen. Het lijkt erop dat de toekomst van zakendoen is gearriveerd, en deze ziet er goed uit, volgens IT-managers. Bijna **100%** van de organisaties die in 2017 in clouddiensten hebben geïnvesteerd, beschouwen deze als voordelig voor hun organisaties, en **55%** rapporteert dat clouddiensten "zeer voordelig" zijn. Het is interessant om op te merken dat, als IT-managers de belangrijkste voordelen van clouddiensten rapporteren, hun antwoorden lijken te suggereren dat de cloud voor hen oplossingen biedt voor hun grootste zorgen op het gebied van technologie. In het bijzonder aangaande flexibiliteit, efficiëntie en beveiliging. Volgens **65%** van IT-professionals is een meer flexibele en samenwerkingsgerichte IT-omgeving het primaire voordeel van clouddiensten en **54%** rapporteert betere toegang op afstand. **51%** is van mening dat hun dataomgeving na investering in clouddiensten veiliger is.

De voordelen die worden gemeld door IT-professionals suggereren dat investeringen in de cloud, organisaties kunnen helpen bij het verhogen van productiviteit en concurrentievoordeel. Specifiek gezien helpen de duidelijke voordelen van investering in clouddiensten, samenwerking, flexibiliteit, efficiëntie, ondernemingen bij de ontwikkeling van een connected workforce en veelzijdige IT-systemen, die beiden de tijd naar de markt verkleinen en de ervaringen van eindgebruikers verbetert. Inderdaad, succes in de cloud kan een geruststellende indicatie zijn van wat er kan gebeuren als organisaties prioriteit geven aan technologische beslissingen, die dagelijkse werkzaamheden stroomlijnen en resources vrijmaken voor innovatie.

Conclusie

Technologie heeft een grote impact op ondernemingen, met het vermogen om ondernemingen in dit digitale tijdperk te transformeren. Maar dit traject moet op een slimme manier worden uitgevoerd. Technologie evolueert snel en veel oplossingen die organisaties nu gebruiken, kunnen een last worden of in de nabije toekomst zelfs verouderden. Daarom moeten IT-professionals op proactieve wijze de prioriteiten voor hun organisaties identificeren. Met kennis van hun huidige IT-omgeving en de manier waarop het bedrijf voor de toekomst is gepositioneerd, moeten IT-managers definiëren welke technologische investeringen hun organisatie nodig heeft, en het digitale transformatietraject in kaart brengen.

Het goed begrijpen hoe prioriteiten gesteld moeten worden en op welke wijze moet worden geïnvesteerd om de behoeften voor vandaag en morgen in balans te houden, kan een grote uitdaging zijn. Echter, IT-professionals hoeven deze strijd niet alleen aan te gaan. Een goede technologie-partner helpt organisaties bij het onderzoeken van de grote hoeveelheid moderne IT-oplossingen, voor het bepalen van een op maat gemaakte strategie, die bij het unieke profiel en de zakelijke doelstellingen van de organisatie past. Door het volgen van het slimste pad naar transformatie, kunnen IT-professionals zorgen voor succesvolle zakelijke uitkomsten voor vandaag en morgen.

Over Insight

Tegenwoordig is elke organisatie een technologiebedrijf. Insight Enterprises Inc. biedt organisaties van alle formaten de mogelijkheid om te profiteren van Insight Intelligent Technology Solutions™ en diensten die de zakelijke waarde van IT maximaliseren. Als Fortune 500-organisatie en wereldwijde leverancier van hybride cloud, connected workforce en optimalisatieoplossingen en diensten voor de supply chain, helpen wij klanten met het succesvol managen van hun IT voor vandaag en hun transformatie voor de toekomst. Van IT-strategie en ontwerp tot implementatie en management; onze 6.600+ werknemers helpen klanten bij het innoveren en optimaliseren van hun werkzaamheden, zodat ze hun bedrijven slimmer kunnen laten opereren. Ontdek meer op **nl.insight.com**

MKT3130