

Samenvatting

Organisaties in alle sectoren realiseren zich dat medewerkers meer en meer vertrouwen op webapplicaties om hun werk altijd en overal, en op elk apparaat, te kunnen doen. Het is voor IT-organisaties een flinke uitdaging om hun personeel flexibele toegang tot bedrijfsapplicaties te bieden (met de browser als centraal toegangspunt) en daarbij de veiligheid, snelheid en gebruikerservaring te waarborgen. Uit onderzoek van Forrester blijkt dat de meeste kenniswerkers een groot deel van de dag gebruikmaken van browsergebaseerde bedrijfsapplicaties op verschillende apparaten, en dat de mogelijkheid om vanaf elke locatie toegang te krijgen tot informatie essentieel is voor hun productiviteit. Eenentachtig procent van de organisaties die gebruikmaken van clouddiensten geeft prioriteit aan de cloud als het gaat om nieuwe applicaties. Dit laat zien hoeveel belang wordt gehecht aan een snelle, veilige en betrouwbare browser om optimale bedrijfsproductiviteit te realiseren.¹

Google heeft Forrester Consulting de opdracht gegeven om een TEI (Total Economic Impact™)-onderzoek uit te voeren en het potentiële rendement op investering (ROI) te onderzoeken van het gebruik door ondernemingen van Google Chrome als hun standaardbrowser. Het doel van dit onderzoek is om organisaties een raamwerk te bieden om de potentiële financiële impact te evalueren van het gebruik van de Chrome Browser op alle apparaten binnen het bedrijf.

Chrome is 's werelds meest gebruikte browser op alle apparatuur, zoals desktops, laptops en mobiele apparaten. Hoewel Chrome vooral bekend is als browser voor particulier gebruik, wordt de browser ook steeds vaker door organisaties ingezet vanwege de extra zakelijke oplossingen en functies die Chrome biedt. Met de Chrome Browser zijn IT-teams van organisaties in staat het internetgebruik van medewerkers beter te beheersen, processen die centraal kunnen worden beheerd te standaardiseren en de beveiliging ter bescherming van het bedrijf tegen malware en phishingaanvallen te verbeteren. Bovendien kunnen medewerkers hun productiviteit verbeteren dankzij de snellere prestaties van websites en bedrijfsapplicaties, en door het synchroniseren van voorkeuren op meerdere apparaten.

Om meer inzicht in de baten, kosten en risico's van deze investering te krijgen, heeft Forrester diverse klanten geïnterviewd die jarenlange gebruikservaring hebben met de Chrome Browser. Klanten die aan het onderzoek deelnamen, hebben Chrome Browser op al hun apparaten geïnstalleerd om de efficiëntie te verbeteren en de druk op IT te verminderen. De ondervraagde klanten vermeldden de volgende redenen voor de overstap naar de Chrome Browser in hun organisatie:

- › Consolidatie van gebruikte browsersversies en het aantal webbrowsers in winkels, het hoofdkantoor, retailkantoren en externe kantoren, voor meer controle en eenvoudigere beheerbaarheid.
- › Instellen van een 'cloud first'-strategie voor nieuwe toepassingen, zodat medewerkers overal toegang krijgen tot informatie zonder hoge investeringen in on-premises servers.
- › Vermindering van de noodzaak om updates regionaal te implementeren en te beheren, en het realiseren van automatische updates binnen alle bedrijfsvestigingen in 80 landen wereldwijd.
- › De klantervaring stimuleren door ervoor te zorgen dat gegevens veilig zijn en dat nieuwe productfuncties zonder problemen of vertragingen werken.
- › Stimulering van het op maat aanpassen van startpagina's binnen medewerkerssegmenten en zorgen voor vooraf opgesteld beleid dat handmatige werkzaamheden overbodig maakt.

De Total Economic Impact™ van de Chrome Browser

Zakelijke baten en kostenbesparingen die organisaties kunnen realiseren door gebruik te maken van de Chrome Browser voor bedrijven



Verbeterde productiviteit van IT-medewerkers: € 454 K



Snellere probleemafhandeling: € 990 K



Verbeterde productiviteit van eindgebruikers: € 5,2 M



Herkennen van baten: 6 maanden



ROI
1344%



CW baten
€ 6,7 miljoen



NCW
€ 6,2 miljoen



Terugverdiëntijd
<6 maanden

"Ons bedrijf is geëvolueerd en onze medewerkers vereisen nu een directe verbinding en rechtstreekse toegang tot informatie om gegevens te kunnen delen en op elke locatie te kunnen samenwerken. Chrome biedt ons hiervoor alle nodige tools, zonder dat daarbij onze beveiliging in het gedrang komt."

IT-consultant, detailhandelaar



Forrester heeft gesprekken gevoerd met vijf klantgerichte wereldwijde ondernemingen actief in verschillende sectoren, waaronder de gezondheidszorg, maakindustrie en detailhandel. Deze organisaties hebben Chrome ingezet als onderdeel van hun overstap naar de cloud. Om de totale economische impact van de Chrome Browser op de activiteiten van een organisatie in kaart te kunnen brengen, heeft Forrester een modelorganisatie samengesteld op basis van de gegevens over baten en kosten verkregen uit interviews met klanten. De modelorganisatie is representatief voor de bedrijven die Forrester heeft geïnterviewd en wordt gebruikt om de geconsolideerde financiële analyse in dit onderzoek te presenteren. Hoewel dit onderzoek is gericht op het kwantificeren van directe kostenbesparingen en incrementele baten die verband houden met een investering in Chrome Browser, kunnen organisaties extra baten realiseren, zoals de mogelijkheid om schaalvergroting te realiseren, het aantal datalekken te verminderen en gedetailleerde analytische gegevens van klanten en gebruikers te verkrijgen, die niet zijn gekwantificeerd als onderdeel van dit onderzoek.

Belangrijkste bevindingen

Uit de gesprekken die Forrester had met vijf bestaande klanten die de Chrome Browser gebruiken en de daaropvolgende financiële analyse bleek dat een organisatie met 50.000 medewerkers en 75.000 endpointapparaten (desktops, laptops en mobiele apparaten) baten van meer dan € 6,7 miljoen over een periode van drie jaar zou ervaren, tegen kosten van € 463.500, wat neerkomt op een netto contante waarde (NCW) van € 6,2 miljoen. Over een periode van drie jaar zou de modelorganisatie een rendement op hun investering (ROI) in de Chrome Browser van 1344% kunnen realiseren. De geïnterviewde organisaties merkten bovendien op dat ze hun investering binnen zes maanden na volledige implementatie hadden terugverdiend. Deze terugverdiëntijd is gebaseerd op het terugverdienen van de kosten die bedrijven maken voor de implementatie en integratie van Chrome Browser in hun bedrijfsomgeving.

Gekwantificeerde baten. De volgende gekwantificeerde baten, na risicocorrectie, zijn representatief voor de baten die de onderzochte en geïnterviewde organisaties hebben ervaren en weerspiegelen de financiële analyse die is gekoppeld aan de modelorganisatie. Alle waarden worden gerapporteerd als netto contante waarde (NCW) over een periode van drie jaar:

Verbeterde productiviteit van IT-medewerkers resulteerde in besparingen van € 454.400. Geïnterviewde klanten voor dit onderzoek stelden vast dat de efficiëntie toenam door Chrome de officiële browser in het gehele bedrijf te maken. Chrome maakt de taak van het IT-team veel eenvoudiger door beheerders de mogelijkheid te bieden meer dan 300 beleidsregels te definiëren en snel beleid op apparaat- en gebruikersniveau in te stellen via een centrale beheerconsole in de cloud. Daarnaast hebben ontwikkelaars de beschikking over slechts één gebruiksvriendelijke browser om bedrijfsapplicaties te ontwikkelen, te testen en te implementeren bij alle bedrijfsonderdelen. Hetzelfde geldt voor het beheer van browserextensies. Voor oudere, incompatibele applicaties biedt Chrome extensies waarmee websites worden omgeleid naar oudere browsers, wat een aanvullende reden voor organisaties is om Chrome in het gehele bedrijf te implementeren.

Verbeterd probleemherstel door 97% van de beveiligingsproblemen te voorkomen gedurende drie jaar. Chrome Browser is voorzien van functies om proactief geavanceerde malware- en phishingtechnieken te detecteren. Deze kunnen eenvoudig worden geleverd aan het ecosysteem van organisaties om ervoor te zorgen dat deze over de recentste updates beschikken. Deze updates worden bovendien automatisch geïmplementeerd, zodat IT-teams minder zwaar worden belast bij het implementeren, testen en garanderen van de prestaties. Chrome verbetert de beveiliging door de beste technologieën te benutten, zoals veilig browsen, sandboxing voor tabbladen en isolatie van websites om de impact van eventuele beveiligingsproblemen zoveel mogelijk te reduceren. Geïnterviewde klanten stelden vast dat het aantal malware- en phishingaanvallen en andere browsergebaseerde beveiligingsproblemen over een periode van drie jaar met 97% was afgenomen.

"Chrome maakte de transitie na een fusie waarmee de activiteiten naar 80 landen werden uitgebreid gemakkelijker, sneller en kostenefficiënter. Door Chrome Browser konden we de bedrijfscontinuïteit gedurende de integratie van twee grote IT-systemen behouden en standaardbeleid eenvoudig op desktops en mobiele apparaten in alle regio's implementeren."

*Hoofd samenwerking,
productiebedrijf*



Productiviteitsstijging voor eindgebruikers die overeenkomt met 30 minuten per week per kenniswerker. Klanten stelden vast dat Chrome niet alleen de bedrijfsapplicaties sneller liet werken, maar ook de medewerkersproductiviteit stimuleerde doordat de voorkeuren, bladwijzers, geschiedenis en extensies van gebruikers op meerdere apparaten werden gesynchroniseerd. Volgens de klanten realiseerden kenniswerkers in de organisatie een productiviteitstoename in de orde van 30 minuten per week dankzij betere prestaties, toegenomen flexibiliteit en krachtigere bedrijfsfuncties. Per jaar komt dit overeen met 3 volledige dagen aanvullende productiviteit per medewerker.

Niet-gekwantificeerde baten. De geïnterviewde organisaties ervoeren de volgende baten, die voor dit onderzoek niet zijn gekwantificeerd:

- › **Toename van productiviteit van niet-kenniswerkers.** Klanten merkten op dat alle medewerkers profiteren van de flexibiliteit van Chrome Browser. Forrester heeft alleen de baten gekwantificeerd voor eindgebruikers die voornamelijk afhankelijk zijn van browsergebaseerde applicaties voor het uitvoeren van hun dagelijkse werkzaamheden.
- › **Na de overstap naar Chrome Browser zagen klanten een terugloop in het aantal helpdeskmeldingen** door medewerkers met betrekking tot prestatieproblemen van bedrijfsapplicaties.
- › **IT-medewerkers kunnen bespaarde tijd** die voorheen werd besteed aan reactieve technische taken nu gebruiken voor strategische initiatieven met meer toegevoegde waarde.
- › **Minder gegevens- en beveiligingsinbreuken en gerelateerde kosten.**
- › **24x7 toegang tot ondersteuning per telefoon en e-mail voor Chrome Browser.** Als betaalde add-on kan Google helpen bij het oplossen van problemen en bij implementatie, beheer en configuratie als onderdeel van haar bedrijfsondersteunende dienstverlening.

Kosten. De volgende kosten, na risicocorrectie, zijn representatief voor de kosten die de geïnterviewde ondernemingen hebben ervaren en weerspiegelen de financiële analyse die is gekoppeld aan de modelorganisatie. Alle waarden worden gerapporteerd als driejarige NCW.

Houd er rekening mee dat Forrester in de analyse de kosten voor de Enterprise Upgrade van Chrome Browser niet heeft meegerekend. De geïnterviewde organisaties kregen Chrome Browser als een pakket geleverd in combinatie met hun Chrome Enterprise Upgrade en er werden geen extra kosten voor de browser gerekend. Bedrijven kunnen ondersteunende services voor Chrome Browser aanschaffen tegen een vergoeding per jaar per gebruiker, maar geen van de geïnterviewde organisaties heeft gebruikgemaakt van deze optie. Hieronder worden alleen de interne implementatie en de lopende resourcekosten voor het beheer van Chrome Browser belicht.

Kosten voor implementatie en integratie van Chrome Browser van in totaal zo'n € 207.000. Klanten merkten op dat tijdens de implementatie ongeveer acht fulltime IT-beheerders, -managers, -ontwikkelaars en desktopprogrammeurs in vijf maanden tijd 50% van hun tijd besteedden aan het implementeren van Chrome Browser op al hun endpoints. Deze tijd omvatte de planning en het testen van alle oude applicaties, het ontwikkelen en uitvoeren van beleidslijnen, het instellen van profielen en toegangsmogelijkheden, en de tijd die nodig was om van Chrome de standaardbrowser te maken.

Jaarlijkse kosten voor ondersteuning van Chrome Browser van zo'n € 104.000 per jaar. Hierin zijn de jaarlijkse kosten van interne IT-medewerkers opgenomen voor het beheer van beleidsregels en updates, compatibiliteit met nieuwe en oude applicaties en vereisten van Chrome voor het oplossen van problemen.

¹ Bron: "Rethink Technology In The Age Of The Cloud Worker", een onderzoek door Forrester Consulting in opdracht van Google, juli 2018.

