



CYSO WHITE PAPER

DE NOODZAAK VAN MANAGED SERVICES



WHITE PAPER

MANAGED SERVICES

DE NOODZAAK VAN MANAGED SERVICES

24x7 online dienstverlening is cruciaal geworden in de huidige digitale markt en maatschappij. Om mee te kunnen gaan in die ontwikkeling, is het belangrijk dat een organisatie kan beschikken over IT-infrastructuur en ondersteuning die hiervoor noodzakelijk is. Echter, het verzorgen van de vereiste infrastructuur en expertise is voor veel partijen onhaalbaar en onbetaalbaar geworden.

Om toch 24x7 te kunnen opereren dient een organisatie daarom onderdelen van de dienstverlening uit te besteden aan andere partijen die vervolgens allemaal een schakel gaan vormen in de gehele keten. Dat resulteert in afhankelijkheden en de noodzaak tot goede integratie tussen de verschillende partijen. Die activiteiten leiden echter onherroepelijk af van de core business.

In deze white paper leest u waarom het verstandig is om te kiezen voor een managed service provider voor het beheer van uw online dienstverlening en IT-infrastructuur en welke voordelen u daarmee behaalt.

CONTACT CYSO

Servicedesk

servicedesk@cyso.com

+31 72 751 34 00

www.cyso.com

Sales

sales@cyso.com


+31 72 751 34 05

Luttik Oudorp 11-13

1811MT Alkmaar

+31 72 751 34 00

 @cyso

 [cysomanagedhosting](#)

 [cyso](#)



WAAROM KIEZEN ORGANISATIES VOOR OUTSOURCING

Steeds meer organisaties kiezen er de laatste jaren voor om een externe, gespecialiseerde partij in de arm te nemen voor een deel of alle activiteiten rondom hun online business: managed service providers (MSPs). Er zijn verschillende redenen die hieraan ten grondslag liggen. Een veel genoemde reden is dat het in-house blijven verzorgen resulteert in een onhoudbare situatie, omdat de investeringen die een organisatie zelf moet doen in apparatuur, kennis en personeel te hoog zijn geworden.

HOGE TECHNISCHE COMPLEXITEIT

Het inrichten en onderhouden van de IT-infrastructuur is de afgelopen jaren veel complexer geworden. Tussen de hedendaagse apparatuur en die van 10 jaar geleden zit een wereld van verschil. Waar vroeger een website of internetdienst middels de hardware direct op het internet was aangesloten, is de infrastructuur voor een applicatie tegenwoordig veel complexer. Het gebruik van virtualisatie en cloud technologie maakt design en onderhoud van de infrastructuur en software tijdrovender en ingewikkelder. In plaats van een enkele systeembeheerder is tegenwoordig een compleet team van experts nodig om systemen te bouwen en 24x7 te onderhouden.

HOOG KENNISNIVEAU VAN PERSONEEL VEREIST

Om complexe infrastructuur goed te kunnen beheren en te zorgen voor betrouwbaarheid, snelheid en veiligheid van de omgevingen, is steeds meer kennis nodig. Het beheer en exploitatie kost veel tijd en aandacht en vereist een hoog kennisniveau van de organisatie. Het vinden en behouden van personeel dat over de juiste kennis en vaardigheden beschikt is moeilijk en kostbaar. Deze mensen dienen daarnaast ook nog eens 24x7 inzetbaar te zijn om in te kunnen grijpen als er zich problemen voordoen, hetgeen een nog grotere druk op hen legt.

HOGE INVESTERINGEN IN APPARATUUR

Om hoge kwaliteit diensten te kunnen leveren, dient men ook te kunnen beschikken over de juiste apparatuur en infrastructuur. Om online dienstverlening altijd snel en beschikbaar te kunnen houden, zijn betrouwbare, redundante servers en storage systemen noodzakelijk en faciliteiten zoals een snel netwerk, DDoS bescherming en andere beveiligingssystemen. De vereiste investeringen om dit allemaal zelf aan te schaffen zijn echter voor de meeste organisaties veel te hoog en gewoonweg onbetaalbaar. Daarnaast gaan de ontwikkelingen snel en dient er daarom veelvuldig te worden geïnvesteerd.

HOGE INVESTERINGEN IN PROJECTMANAGEMENT

De meeste organisaties ontwikkelen niet zelf de software die zij gebruiken voor hun online business. Zij gebruiken reeds bestaande applicaties of nemen een ontwikkelaar in de arm om maatwerk software te bouwen. Dat heeft als gevolg dat een organisatie te maken krijgt met een extra partij die betrokken is bij uitbating en ontwikkeling van een online dienst. Om succesvol te kunnen opereren dienen de processen en verantwoordelijkheden van alle partijen goed te worden afgesproken en op elkaar afgestemd. Denk hierbij aan processen zoals:

- Security hardening
- Lifecycle managemen
- Verzorgen van goede back-ups
- Voldoen aan wet- en regelgeving

De coördinatie hiervan kost tijd en vereist expertise. Dit is een investering die veel bedrijven niet kunnen of willen doen en daarom kiezen voor standaard software die minder goed aansluit bij hun specifieke wensen.



DE VOORDELEN VAN EEN MANAGED SERVICE PROVIDER

Het beheren van de IT-diensten van een organisatie vereist een breed scala aan kennis en expertise. Eén van de meest aantrekkelijke redenen om te kiezen voor een MSP is het verkrijgen van toegang hiertoe. Denk hierbij aan toegang tot netwerkinfrastructuur en beheer, cloud storage, securitydiensten en toegang tot hooggekwalificeerde IT-experts, zonder voor dit alles grote investeringen te hoeven doen. Enkele belangrijke voordelen die dat oplevert zijn:

DOORLOPENDE BESPARING OP KOSTEN EN INVESTERINGEN

Zowel de investeringen in CapEx als OpEx kunnen behoorlijk oplopen. De investeringen van een organisatie om zelf het IT-personeel aan te trekken en de hardware en netwerk infrastructuur te bouwen en te onderhouden kunnen fors oplopen. Er komt tegenwoordig daarnaast veel meer bij kijken dan enkel het plaatsen en onderhouden van één of meerdere servers die aan het internet gekoppeld worden. Het uitbesteden van IT-beheer bij een MSP kan besparingen opleveren op de volgende manieren:

- Geen kosten meer aan netwerkonderhoud en beveiliging
- Niet meer zelf regelen van aanschaf, onderhoud, reparatie en vervanging van hardware
- Lagere operationele IT kosten (outsourcing van personeel, trainingen, recruitment)
- Minder energiegebruik door zuinige apparatuur en efficiënte koeling
- Niet meer 24x7 personeel voorhanden hoeven hebben voor voorkomen en oplossen van storingen

Het contract en service level agreement (SLA) zorgen er voor dat er een vast, voorspelbaar budget wordt voorgesteld. Variabele kosten blijven beperkt waardoor een organisatie beter financieel kan plannen en onverwachte tegenvallers tot het verleden behoren.

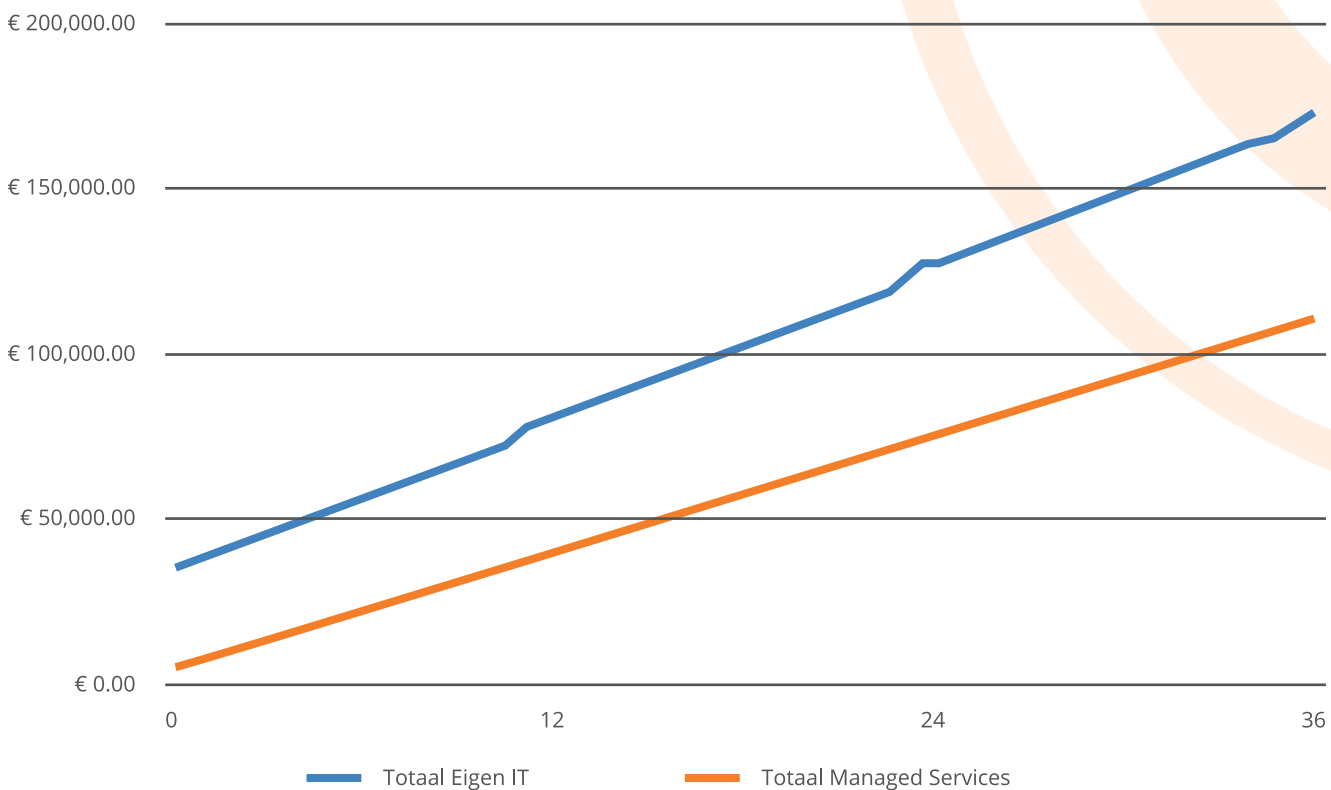
EEN REKENVOORBEELD

Om zelf de uitbating van (bijvoorbeeld) een middelgrote webshop te realiseren dient er fors te worden geïnvesteerd in hardware voor omgevingen voor productie, test en acceptatie. Daarnaast moet er eigen personeel betaald worden en dienen deze mensen periodiek bijgeschoold te worden. Hieronder een versimpeld rekenvoorbeeld hoe dit zich zou kunnen verhouden tot outsourcing bij een MSP.

ONDERDEEL	KOSTEN IN HOUSE	KOSTEN MANAGED SERVICES
Investering apparatuur	€30.000	€0
Installatiekosten	€2.000	€2.500
Maandelijkse kosten service en infrastructuur	€100	€3.000
Maandelijkse personeelskosten	€3.500	€0
Jaarlijkse bijscholing personeel	€4.000	€0
Kosten (totaal)	Eigen IT	Managed Services
12 mnd	€79.200	€38.500
24 mnd	€126.400	€74.500
36 mnd	€173.600	€110.500



TOTAAL KOSTEN



Na 36 maanden vervalt over het algemeen de garantie op hardware of is deze zodanig verouderd dat deze vervangen moet worden. Dan moet opnieuw een investering gedaan worden en begint bovenstaande cyclus van voren af aan. De besparingen lopen in de loop der jaren dus alleen maar op, omdat deze investering bij een MSP niet steeds opnieuw gedaan hoeft te worden. Een MSP verzorgt dit immers zelf.

TOEGANG TOT EXPERTISE EN DE NIEUWSTE TECHNOLOGIE

Bij outsourcing wordt niet alleen het doen van hoge investeringen in apparatuur voorkomen; het is ook nog eens altijd up-to-date. Een managed service provider maakt gebruik van state-of-the-art technologie. Denk aan netwerkmanagement software, enterprise hardware, geavanceerde cloud mogelijkheden, cloud storage beveiligingsapparatuur en nog veel meer. Klanten kunnen profiteren van geavanceerde technologie zonder zelf te hoeven investeren in de aanschaf en de kennis voor het gebruik en beheer ervan.

Een MSP beschikt daarnaast over hoog opgeleid personeel om IT-diensten te kunnen ondersteunen. Deze medewerkers zijn getraind in veel verschillende technische vakgebieden, waaronder:

- Netwerkbeveiliging
- Virtualisatie en cloud computing
- Platformarchitectuur
- Serverbeheer
- Storagemanagement
- Disaster recovery
- Applicatie- en databasebeheer
- Projectvaardigheden

Deze medewerkers hoeven niet permanent in dienst te worden genomen, maar zijn on-demand inzetbaar op de momenten waarop dat gewenst is en hun kennis is actueel. Daarmee kan uw organisatie altijd vooroplopen en concurrentievoordeel behalen.

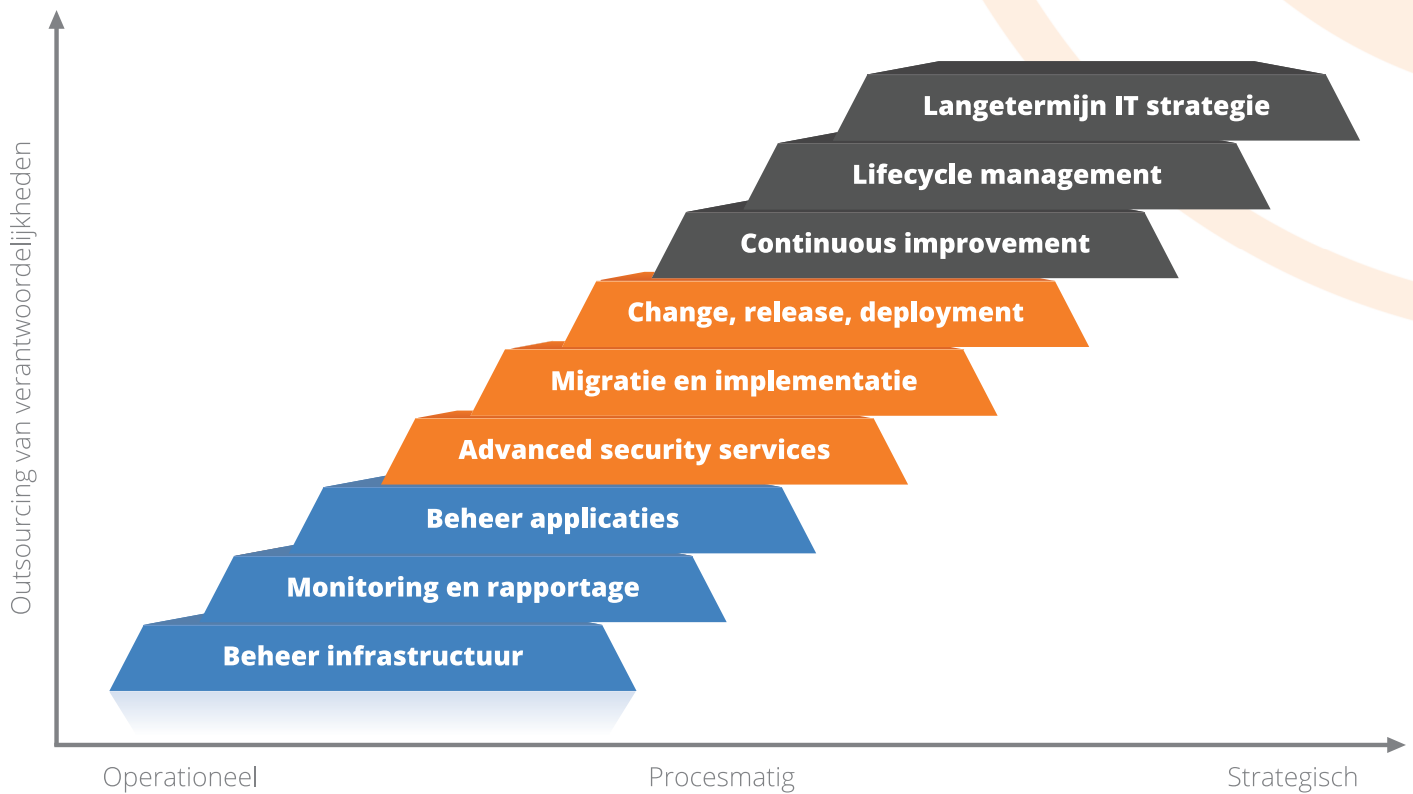
BETER VOORBEREID OP DE TOEKOMST DOOR HOGE SCHAAALBAARHEID

Een managed service provider kan de dienstverlening richting hun klanten aanpassen aan veranderende wensen en omstandigheden. Klanten kunnen hierdoor groeien (of krimpen) zonder zich zorgen hoeven te maken of hun infrastructuur en serviceniveau blijft aansluiten bij de actuele situatie. De provider denkt mee over hoe applicaties, systemen en processen moeiteloos aangepast kunnen worden zonder hoge investeringen en langdurige trajecten. Een MSP neemt je mee en adviseert over de toekomst.



DUIDELIJKE ROLVERDELING DOOR OUTSOURCING OP MAAT

Een MSP kan een breed scala aan diensten verzorgen. De keuze die hierin wordt gemaakt, bepaalt de mate van outsourcing en de wederzijdse verantwoordelijkheden. Het niveau van outsourcing kan variëren van enkel operationeel beheer en ondersteuning tot volledige integratie met bedrijfsprocessen en doelstellingen.



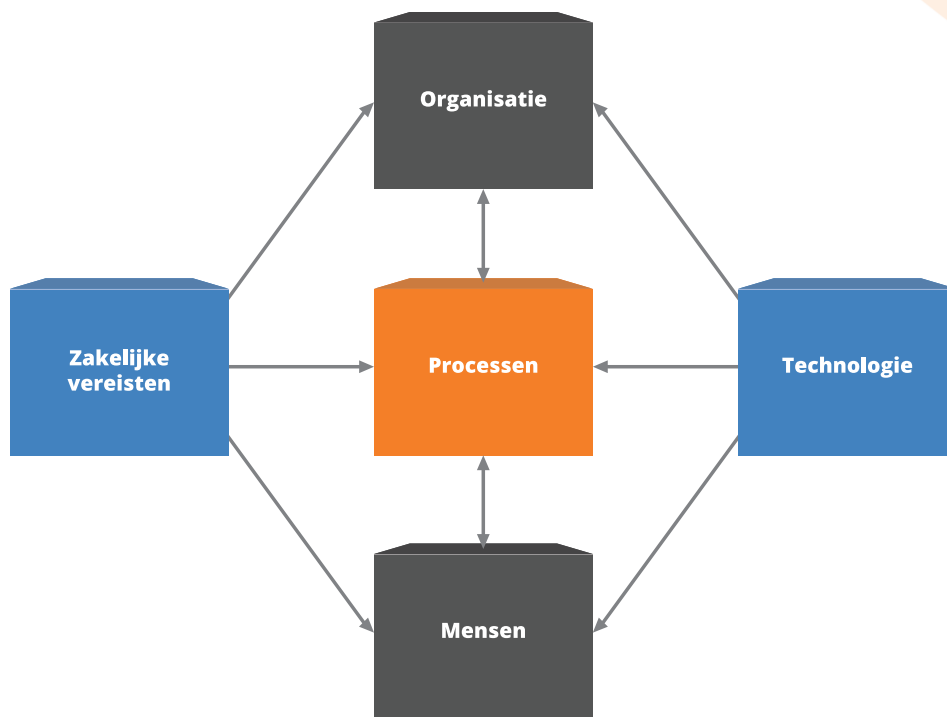
Outsourcing middels Managed Services is kiezen om taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot de IT te verleggen naar een externe partij. Garantie bepalingen, vervanging en reparatie van apparatuur, softwaresupport; al deze zaken kunnen worden ondergebracht bij de MSP. Doordat deze over een veel groter platform dan alleen de infrastructuur van een individuele klant beschikt, vervalt ook de afhankelijkheid van specifieke hardware. Een MSP heeft voor alle onderdelen binnen de infrastructuur extra, reserve of dubbele componenten beschikbaar. Afhankelijk van de gekozen diensten en mate van outsourcing neemt de MSP de verantwoordelijkheden over beschikbaarheid en beheer over. Het onderhouden van communicatie met derden, zoals leveranciers en ontwikkelaars van software kan ook door de MSP worden verzorgd.



VERBETERDE BEDRIJFSVOERING DOOR AFSTEMMING VAN PROCESSEN EN MIDDELEN

Een managed service provider zorgt ervoor dat de doelstellingen vanuit de business en alle aspecten van de techniek samen worden gebracht.

- Om te realiseren dat de juiste dingen worden gedaan voor de business is het cruciaal om ook te kijken of de juiste middelen beschikbaar zijn om dat voor elkaar te krijgen.
- Andersom geldt dat als er voordelen kunnen worden behaald uit de beschikbare techniek, dat er ook op de juiste manier wordt gewerkt zodat dit daadwerkelijk gerealiseerd wordt.

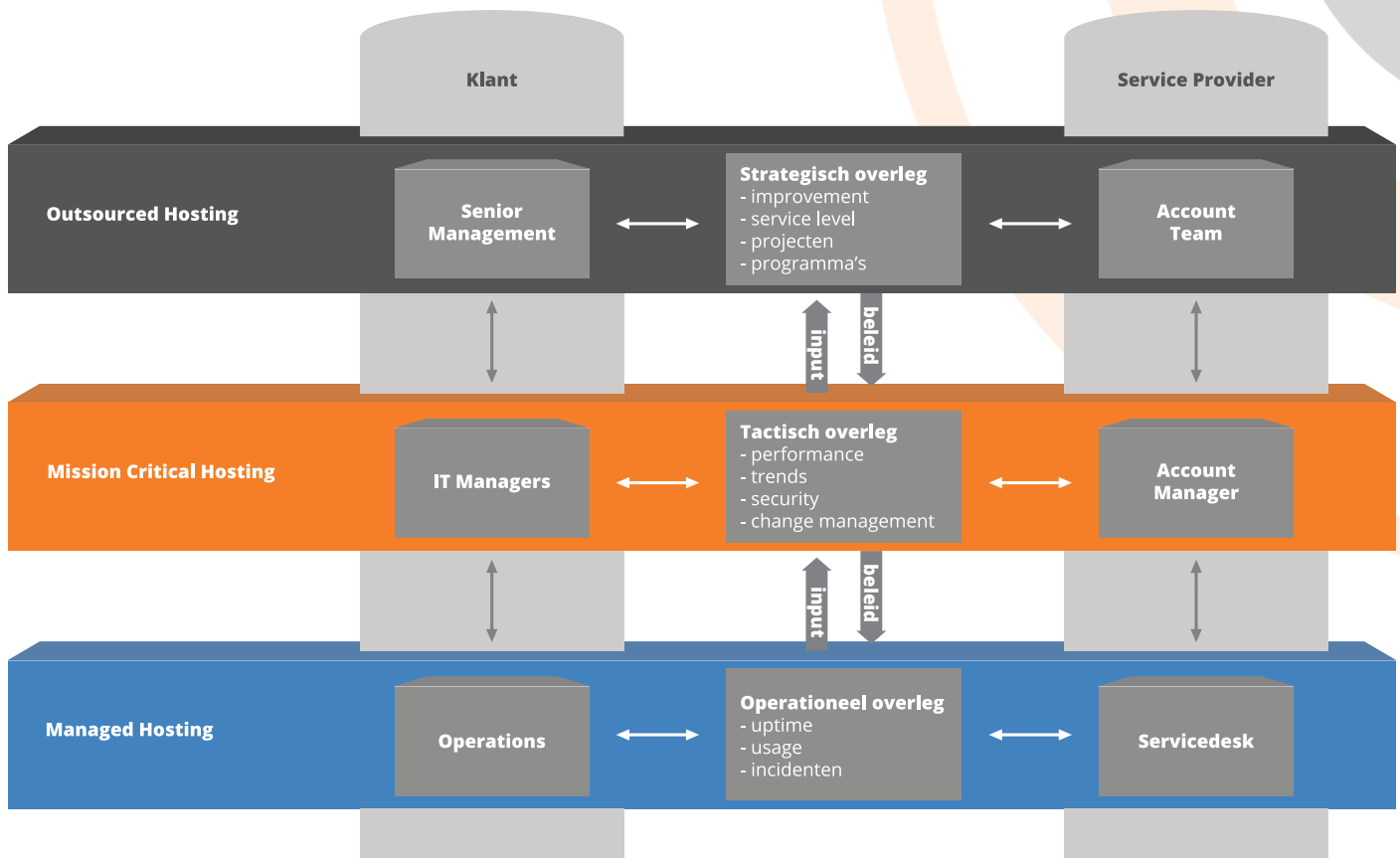


Het functioneren van mensen, processen en organisaties dienen daarom onderling op elkaar afgestemd te worden en rekening te houden met zowel bedrijfsdoelstellingen als technische implementatie.

RISICO'S EN ZORGEN UITBESTEED

In een service level agreement wordt onder meer afgesproken voor welke beschikbaarheid van de dienstverlening de provider verantwoordelijk is en welke responstijden gelden voor support, problemen en andere vragen. Een MSP beschikt over redundante infrastructuur en anti-DDoS apparatuur om hoge beschikbaarheid voor kritische systemen te kunnen garanderen en continuïteit te kunnen garanderen. Van data kunnen off-site back-ups worden gemaakt om in geval van uitval diensten op een andere fysieke locatie snel weer te kunnen opbouwen en dienstverlening te herstellen. Met deze maatregelen is disaster recovery in veel gevallen een kwestie van minuten in plaats van uren of zelfs dagen.





Het dienstenniveau bepaalt ook welke personen en afdelingen binnen de klant en de MSP contact onderhouden en overleg voeren. De onderwerpen die ter sprake komen zijn afhankelijk van het type overleg en de betrokken personen. Resultaten en rapportages vormen input voor mogelijke aanpassingen in beleid en procedures en kunnen eventueel leiden tot bijstelling van het service level agreement.

Een MSP streeft altijd naar verbetering, zowel van de eigen processen en diensten als die van de veiligheid, performance en beschikbaarheid van de applicaties van haar klanten. Zij denkt mee met haar klanten, levert technisch advies, kijkt naar mogelijke kostenbesparingen en bereidt haar klanten voor op de toekomst. Kortom, een MSP kan een rol spelen in de volledige bedrijfsproces van de IT-diensten van haar klanten.



IN DE PRAKTIJK: OUTSOURCING SAAS APPLICATIE

Veel organisaties worstelen met het gestructureerd op orde brengen van het eigen incassosysteem en debiteurenbeheer. Een incassobureau zag een gat in de markt om hier een internetapplicatie voor te ontwikkelen die het bedrijven eenvoudig maakt om dit proces eenvoudiger zelf te blijven uitvoeren, overzichtelijk te houden en waar nodig direct te kunnen escaleren naar een incassobureau en deurwaarder.

Echter, aangezien het incassobureau niet de middelen in huis had om dit zelf te gaan ontwikkelen en onderhouden, zocht men een oplossing om dit gezamenlijk met één of meer partners te realiseren.

WENSEN

Het incassobureau wilde via een SaaS applicatie haar klanten online het beheer bieden over facturen, debiteuren en incasso's. Door hier een flexibel, maar gestructureerd systeem voor te ontwikkelen, krijgt de gebruiker grip op het proces en real-time inzage in de status van het betalingsverkeer. Indien gewenst kan de gebruiker escaleren naar het incassobureau en via hetzelfde systeem daar de status bijhouden en informatie uitwisselen. Doordat het incassobureau hier niet zelf bij betrokken hoeft te zijn, blijven de kosten voor de eindgebruiker laag. Met aanvullende diensten zoals een kredietcheck en koppelingen met boekhoudsystemen zorgt het incassobureau voor verdere inkomsten uit de applicatie.

Hiervoor is een applicatieontwikkelaar in de arm genomen om de applicatie te bouwen, te onderhouden en verder te ontwikkelen. Het incassobureau wilde zichzelf echter zo weinig mogelijk bezighouden met de technische aspecten van de applicatie en het benodigde platform en zich blijven richten op de eigen kernactiviteiten. Het zelf aantrekken van personeel voor onderhoud, beheer en ontwikkeling was niet gewenst. De organisatie wilde wel in control blijven en kunnen beslissen over bestaande en nieuwe functionaliteit van de applicatie. Voor onderwerpen als testen, deployment, performance en schaalbaarheid ziet men het liefst dat partijen die daarin gespecialiseerd zijn hier de verantwoordelijkheid voor dragen.

IMPLEMENTATIE

Het bewuste incassobureau is tegelijk met de ontwikkelaar en Cyso om tafel gaan zitten om de wensen te bespreken en de manier van samenwerking vast te leggen. Om de organisatie zelf zoveel mogelijk te ontlasten wat betreft de techniek, is besloten dat Cyso en de ontwikkelaar nauw gingen samenwerken om de kwaliteit, betrouwbaarheid, performance en veiligheid van de applicatie te waarborgen. Behalve het dagelijks beheer en bewaking van het hostingplatform, voert Cyso daarom ook de regie over change en release management aan de applicatie en levert gericht advies over technische inrichting van de applicatie om bijvoorbeeld performance en veiligheid te verbeteren.

Er zijn test- en acceptatieomgevingen ingericht en heldere procedures voor het testen van updates aan de applicatie en andere wijzigingen die impact kunnen hebben op de productieomgeving. De ontwikkelaar en Cyso plannen updates gezamenlijk in en voeren wijzigingen pas door als deze geaccepteerd zijn door beide partijen. Cyso rapporteert daarnaast regelmatig naar het incassobureau en voorziet deze van advies over verdere ontwikkeling van het platform op het gebied van onderwerpen zoals lifecycle management.



RESULTAAT

De applicatie is inmiddels al een aantal jaren geleden gelanceerd. Het dagelijkse beheer van de systemen wordt door Cyso verzorgd die daarbij richting zowel het incassobureau als de ontwikkelaar rapporteert over de werkzaamheden. Het onderhoud aan de applicatie wordt door Cyso en de ontwikkelaar gezamenlijk afgestemd en uitgevoerd.

Door de jaren heen zijn op advies van Cyso grote verbeteringen in de applicatie en database doorgevoerd die hebben geresulteerd in een hogere performance en optimaal gebruik van de capaciteit. Deze wijzigingen zijn in nauwe samenwerking met de ontwikkelaar uitgewerkt en geïmplementeerd.

Daarnaast maakt het incassobureau gebruik van aanvullende voorzieningen om de veiligheid en beschikbaarheid van de applicatie te verhogen. Er wordt gebruik gemaakt van de DDoS beschermingsdienst van Cyso en het gehele platform profiteert van de doorlopende aandacht voor security door de ISO27001-geborgde werkmethode die Cyso hanteert. Omdat er ook met gevoelige persoonsgegevens wordt gewerkt, heeft Cyso met het incassobureau ook een bewerkersovereenkomst afgesloten en de beschikbare kennis over dit onderwerp aangeboden en gedeeld.

De outsourcing naar Cyso heeft verschillende voordelen opgeleverd:

➤ **Kostenbesparing:**

Het incassobureau heeft veel minder tijd nodig voor de uitbating van de dienst en hoeft geen investeringen te doen in hardware en lifecycle management ervan. Er is geen kostbaar eigen personeel nodig omdat alle expertise on-demand wordt ingezet vanuit Cyso.

➤ **Tijdsbesparing, focus op core business**

Het incassobureau hoeft zich wat betreft het hostingvraagstuk alleen te richten op het indienen van nieuwe functionaliteit. Cyso en de ontwikkelaar nemen alle verdere technische zaken uit handen.

➤ **Hoge uptime, betrouwbare prestaties**

De applicatie en hostingomgeving zijn geoptimaliseerd en nauw op elkaar ingericht, hetgeen resulteert in een betrouwbare performance en beschikbaarheid.

➤ **Doorlopende verbetering**

Cyso is nauw betrokken bij de exploitatie van de dienst en overlegt met de ontwikkelaar over optimalisatie van de applicatie en adviseert het incassobureau over ontwikkelingen op de lange termijn.

➤ **Schaalbaarheid**

De nauwe samenwerking tussen Cyso en de ontwikkelaar heeft het mogelijk gemaakt om de applicatie en omgeving aan te passen aan wisselende belasting.

➤ **Veiligheid**

Door gebruik te maken van de kennis en toepassingen van Cyso, is het incassobureau erin geslaagd om hoge veiligheid en beschikbaarheid te realiseren en te voldoen aan wet- en regelgeving met betrekking tot het omgaan met persoonsgegevens.



CONCLUSIE

Organisaties van klein tot groot kiezen steeds vaker voor managed services om om te gaan met steeds hogere complexiteit en kosten van de IT-infrastructuur. Managed service providers bieden toegang tot state-of-the-art netwerken en apparatuur. Daarnaast beschikken zij over de experts die nodig zijn om dat te beheren en onderhouden. De kosten die dit met zich meebrengt zijn vele malen lager dan het zelf moeten investeren in mensen en middelen.

Als het juiste voorwerk is verricht door het opstellen van eisen en voorwaarden en de resulterende afspraken vast te leggen in een SLA, kan een organisatie veel geld besparen en grote voordelen halen uit IT-outsourcing.

Deze white paper benoemt slechts enkele redenen om te kiezen voor managed services en de voordelen die ermee te behalen zijn. Outsourcing bij een managed service provider stelt een organisatie in staat zich te richten op de eigen kernactiviteiten, omdat de provider alle IT activiteiten uit handen kan nemen. Voordelen zoals kostenbesparing, stabilisering van het IT budget, toegang tot nieuwe technologie en gecertificeerde experts, zorgen ervoor dat organisaties optimaal profiteren van ontwikkelingen in de markt en daarmee voorbereid zijn op de toekomst.

OVER CYSO

Cyso is dé toonaangevende Nederlandse leverancier van managed internet services, platformen en infrastructuur voor de zakelijke markt. Sinds 1997 leveren wij maatwerkoplossingen en beheer voor complexe, bedrijfskritische platformen en applicaties. Ons klantportfolio bestrijkt onder meer financiële instellingen, IT-professionals, internet service providers, overheidsinstellingen en software vendors. Wij geloven in een nauwe samenwerking met onze klanten en partners om dienstverlening naar een hoger niveau te tillen.

Cyso is één van de initiatiefnemers van the Dutch Hosting Provider Association (DHPA), een samenwerking van marktleidende hosting en cloud providers en marktleidende leveranciers die zich inzet voor professionalisering, veiligheid en transparantie van de Nederlandse hostingmarkt. Cyso beschikt over een ISO 20000 certificering voor IT service management en ISO 27001 voor informatiebeveiliging. Cyso voldoet daarnaast aan de NEN 7510 norm voor informatiebeveiliging voor organisaties in de Nederlandse zorgsector.

© CYSO 2016

Niets uit deze uitgave mag worden vervaelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming vooraf van Cyso B.V.

