

MW

IT-beheer: noodzakelijk kwaad of businessversneller?

Haal alles uit Managed Services



MostWare Managementsamenvatting

Wil je IT inzetten als aanjager van je organisatie, dan is het belangrijk om vier onderdelen op orde te hebben:

- 1. De basics: IT-beheer**
- 2. Technisch Succes**
- 3. Security**
- 4. Blijven leren**

Als ondernemer of manager ben je constant bezig met hoe het nóg beter en slimmer kan. Om zo relevant en aantrekkelijk mogelijk te blijven voor je klanten en jezelf te onderscheiden in de markt. Dat je daarbij niet zonder IT kan, begrijp je als geen ander. Sterker nog, dat is waarschijnlijk exact de reden waarom je deze whitepaper nu leest. Jouw basis is op orde en je wilt graag meer uit IT halen. Op een manier die je business helpt versnellen. Kortom, jij bent klaar voor de digitale transformatie.

Vaak wordt het uitbesteden van IT-beheer geschaard in de categorie 'randzaken die niet direct bijdragen aan de kernactiviteiten en die je daarom maar beter kunt uitbesteden'. Toch kan Managed Services je veel meer opleveren dan goed onderhouden werkplekken, servers en back-upsystemen. Het kan je business of dienstverlening daadwerkelijk versnellen door je mee te nemen in de digitale transformatie. Bij MostWare hanteren we hiervoor de MostWare IT Standaard (MITS), een soort Managed Services 2.0 inclusief eigen IT Business Strategie. Iemand die je organisatie goed kent en begrijpt hoe belangrijk een goed functionerende IT-infrastructuur is voor de continuïteit van jullie

bedrijfsprocessen. Iemand die meedenkt over de juiste oplossingen, om hiermee de missie en visie van je organisatie te ondersteunen. Kortom, een IT-partner die op strategisch niveau bijdraagt aan de IT-langetermijnstrategie.

IT-beheer gaat over inventariseren wat er al is, hoe het is ingericht en of alle toepassingen up-to-date zijn. Proactief monitoring zorgt er vervolgens voor dat alles nauwgezet in de gaten gehouden wordt en dat incidenten opgelost en voorkomen worden. Zodra deze basis op orde is, kun je die extra stap gaan zetten met IT als businessversneller. In deze fase houd je jullie huidige IT-omgeving tegen het licht om deze te beoordelen aan de hand van vastgestelde standaarden in relatie tot de bedrijfsprocessen, -missie, -visie en -doelstellingen. De bevindingen en bijbehorende acties worden geborgd in een strategisch plan. Uiteraard mag het onderwerp veiligheid daarbij niet ontbreken. Al deze onderdelen komen ten slotte samen in een online leerplatform. Als je als organisatie immers optimaal wilt profiteren van IT als versneller voor je business, dan is het cruciaal dat je medewerkers er alles uithalen wat erin zit én er op de juiste manier mee leren werken.

MostWare

Inhoud

Managementsamenvatting	02
IT-beheer uitbesteden	04
Wat is Managed Services?	05
Welke vorm van Managed Services past bij jou?	06
Maak van IT een vrolijke tempomaker voor jouw organisatie	08
1. De basics: IT-Beheer	10
2. Technisch Succes	11
3. Security	12
4. Blijven leren	13
Over MostWare	14
Meer Weten	15

MostWare

IT-beheer uitbesteden

Uitbesteden van IT kan je business of dienstverlening daadwerkelijk versnellen door je mee te nemen in de digitale transformatie.



Partnerships en samenwerkingsverbanden zijn onmisbaar voor vrijwel iedere onderneming. Omdat ze je business versterken en simpelweg omdat je zelf niet alle kennis en kunde in huis kunt hebben. Denk aan het uitbesteden van de salarisadministratie, het laten bouwen van een website of het inhuren van een schoonmaakbedrijf. Deze randzaken dragen niet direct bij aan je corebusiness en kun je daarom in veel gevallen beter uitbesteden. Aan de andere kant zijn er ook zaken waar je vanuit strategisch oogpunt partners bij betreft. Om kosten te verlagen, innovatie in een stroomversnelling te brengen, duurzaamheid te bevorderen of je marktpositie te verstevigen. Dergelijke samenwerkingsverbanden stellen je in staat het beste van twee werelden te combineren. De partner heeft de specialistische kennis of schaalgrootte in huis die jou in staat stellen flexibel in te spelen op klantbehoeften, nieuwe inzichten en veranderingen in de markt.

Het uitbesteden van IT-beheer wordt vaak geschaard in de eerste categorie: randzaken die niet direct bijdragen aan de kernactiviteiten van de organisatie. Toch kan een strategisch partnership op het gebied van IT je veel meer opleveren dan goed onderhouden werkplekken, servers en back-upsystemen. Het kan je business of dienstverlening daadwerkelijk versnellen door je mee te nemen in de digitale transformatie. Nieuwe technologische ontwikkelingen en een snel veranderend speelveld dagen je tegenwoordig uit om op zoek te gaan naar onderscheidend vermogen. Het bieden van een snelle, makkelijke digitale ervaring die tegemoet komt aan de wensen van klanten en medewerkers draagt daaraan bij. Een goede IT-partner kan je daarbij helpen. Hierbij zijn verschillende typen dienstverlening mogelijk, waarbij een Managed Services-contract het meest voor de hand ligt.

MostWare

Wat is Managed Services?



Zo maak je van IT niet langer het traagste jongetje van de klas die de rest ophoudt, maar de vrolijke gangmaker die het tempo aangeeft.

Onder Managed Services verstaan we het outsourcen van je IT-omgeving of onderdelen van je IT-omgeving tegen een vast bedrag per maand. In het klassieke model betekent dit vaak: in stand houden en goed laten functioneren van wat er al is. Vergelijk het met het onderhoud van je auto. Het zorgt ervoor dat je zorgeloos kunt blijven rijden, maar je krijgt niet opeens een snellere of betere auto. Bij onderhoud van je auto kun je daarnaast extra services afnemen zoals pechhulp, bandenwissel, aircoservice of een wintercheck. Bij Managed Services is dit net zo. Hieronder kunnen verschillende diensten vallen. Denk aan het monitoren en beheren van de infrastructuur, een 24/7 servicedesk, werkplekondersteuning, securityoptimalisatie, back-up en en recovery.

IT is tegenwoordig echter veel meer dan een server en een aantal laptops of computers. Het is een complexe omgeving van hardware, software, netwerken, applicaties, bedrijfsprocessen en data. Stuk voor stuk onderdelen die samen een functionele keten van ontelbaar veel schakels vormen. Waarbij we allemaal weten dat een keten zo sterk is als de zwakste schakel. Daarom kiezen we bij MostWare voor een nieuwe vorm van Managed Services die we de MostWare IT Standaard (MITS) noemen, een soort Managed Services 2.0. Hierbij krijg je meer grip op de complexe keten van schakels in je IT-landschap én creëer je een roadmap richting een digitale transformatie die je organisatie echt vooruithelpt. Op die manier is IT niet langer het traagste jongetje van de klas die de rest ophoudt, maar de vrolijke gangmaker die het tempo aangeeft.



In de praktijk...

Met Managed Services beheert MostWare de volledige IT-infrastructuur van Hoogvliet Beheer, van de servers tot de virtuele werkplekken. De diverse specialisten vormen daarmee als het ware een externe IT-afdeling die niet alleen op de achtergrond zorgt voor onderhoud, security en continuïteit, maar ook meedenkt bij strategische IT-vraagstukken. Een goed voorbeeld is de grote renovatie van het unieke kantoor van Hoogvliet Beheer in de voormalige watertoren van Hazerswoude-Rijndijk. Tijdens deze renovatie hebben we ervoor gezorgd dat medewerkers gewoon konden doorwerken en dat ze daarna de beschikking hadden over moderne en flexibele werkplekken en cloud-toepassingen. Ook organiseren we regelmatig inspirerende kennissessies om hen goed op de hoogte te houden van de laatste technologische ontwikkelingen. Daarover zegt Nellie Rietkerk van Hoogvliet Beheer: "Wij spreken niet de taal van de IT'er, maar we vinden het wel belangrijk om goed op de hoogte te blijven. MostWare begrijpt dat. En nog belangrijker: ze begrijpen onze organisatie. Hierdoor zijn ze in staat om snel de vertaalslag te maken van de technologie naar onze wensen en vice versa." Meer lezen? De volledige case van Hoogvliet Beheer lees je op [onze website](#).

Welke vorm van Managed Services past bij jou?

Als je voor het eerst gebruik wilt maken van Managed Services of een overstap naar een andere provider overweegt, dan is het goed om de balans op te maken en jezelf af te vragen: Welke vorm van Managed Services past bij mijn organisatie? Dit is namelijk afhankelijk van verschillende factoren:



Werk je bijvoorbeeld nog met een verouderd serverpark en wil je daar vanaf om volledig in de cloud te gaan werken? Dan is het niet een kwestie van onderhouden van wat er al is. In dat geval moet eerst een toekomstbestendige basis gecreëerd worden. Kennis van de laatste technologische ontwikkelingen is daarbij onontbeerlijk. Net als een strategisch bedrijfsinzicht. Een Managed Services Provider (MSP) die daarin kan voorzien is in dat geval

ideaal. Zo krijg je bij ons MITS-programma een eigen IT Business Strategie. Een proactieve adviseur op IT-gebied, met kennis van de actuele IT-ontwikkelingen en technologie. Eén die je organisatie goed kent en begrijpt hoe belangrijk een goed functionerende IT-infrastructuur is voor de continuïteit van jullie bedrijfsprocessen. Iemand die meedenkt over de juiste oplossingen, om hiermee de missie en visie van de organisatie te ondersteunen.

Kortom, een IT-partner die op strategisch niveau mee kan denken en bijdraagt aan de IT-langetermijnstrategie. Iets wat niet alleen prettig is als er een migratie voor de deur staat. Ook als je net hebt geïnvesteerd in compleet nieuwe cloudoplossingen, wil je dat alle onderdelen van de keten probleemloos en in onderlinge samenhang blijven functioneren. Vandaag, morgen en in de toekomst.

Wil je liever een deel van het IT-beheer in huis houden, dan kun je beter op zoek gaan naar een MSP waarbij je specifieke diensten kunt uitbesteden. Zoals netwerkmonitoring, dataopslag, werkplekondersteuning, Mobile Device Management, beveiliging en/of back-up en recovery.

MostWare

Maak van IT een vrolijke tempomaker voor jouw organisatie

Knelpunten kunnen vaak met een aantal simpele ingrepen of middelen opgelost worden.

We maakten eerder al de vergelijking tussen IT en het traagste jongetje van de klas. Een vergelijking die we geleend hebben van Eliyahu Goldratt, de grondlegger van de Theory of Constraints. Een managementtheorie die ervan uitgaat dat ieder (bedrijfs)proces knelpunten kent. Knelpunten die de vooruitgang vertragen en soms niet eens opgemerkt worden. Terwijl ze vaak met een aantal simpele ingrepen of middelen opgelost kunnen worden. Grote kans dat zijn boek *The Goal* (of in het Nederlands: *Het Doel*) ergens in je boekenkast staat. Hierin gebruikt Goldratt het trage jongetje Herbie als metafoor voor een dergelijk knelpunt. Door de zware last letterlijk van zijn schouders te halen en hem voorop te laten lopen in de groep, lukt het alsnog om met z'n allen op tijd aan te komen op de eindbestemming. Herbie kan zich zonder ballast volledig concentreren op zijn belangrijkste taak en gaat hierdoor sneller wandelen.

Bovendien is de groep nu beter op elkaar afgestemd, omdat Herbie vooroploopt en het tempo bepaalt. In veel organisaties zie je gebeuren wat er in de groep van Herbie ook gebeurde: de organisatie wil sneller, beter en slimmer werken en IT voelt hierbij als een vertragende factor. Met als gevolg dat een deel van de organisatie een eigen koers gaat varen. Hierdoor valt 'de groep' uit elkaar en ontstaat er een zogenaamde schaduw-IT; parallelle netwerken en applicaties die medewerkers op eigen initiatief gebruiken. Met alle veiligheidsrisico's van dien. Ondertussen wordt de 'last op de schouders' steeds zwaarder. Andere afdelingen en klanten blijven vragen om slimme diensten, producten en oplossingen, terwijl een verouderde infrastructuur en niet-toereikende applicaties verhinderen dat je hier snel en flexibel op kunt inspelen. Laat staan dat je erop kunt anticiperen.

MostWare

Tijd dus om van je IT-omgeving een vrolijke tempomaker te maken. Hoe je dit doet? Door te focussen op vier onderdelen:



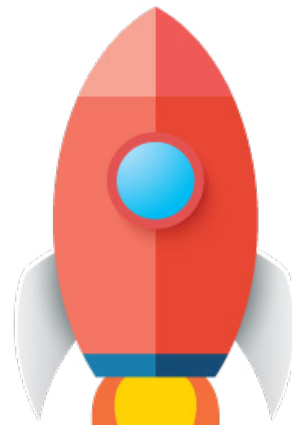
Technisch Succes



Blijven leren



Security



De basics: IT-beheer



MostWare

De basics: IT-Beheer



01

Om te beginnen is het belangrijk om de basis op orde te brengen. Dit betekent inventariseren wat er al is, hoe het is ingericht en of alle toepassingen up-to-date zijn. Denk hierbij aan:

- Het netwerk
- Dataopslag
- Besturingssystemen
- Applicaties
- Beveiliging
- Het back-up- en recovery-systeem

Ook is het slim om in kaart te brengen of er in jouw organisatie sprake is van schaduw-IT. Voorbeelden zijn het op eigen initiatief gebruiken van applicaties als DropBox, Google Forms, WeTransfer, Evernote, WhatsApp en Outlook

Agenda. Al deze verschillende oplossingen en systemen zorgen voor een versnipperd IT-landschap waardoor het moeilijker wordt om alles goed te beheren. Deze inventarisatie kun je zelf uitvoeren of laten doen. Het voordeel van dit laatste is, dat een externe specialist meteen een goed beeld krijgt van de situatie. Bij MostWare schakelen we daarom altijd onze IT-Ingenieur in. Deze technische IT-professional leert jullie IT-omgeving goed kennen en brengt de basis op orde. Dankzij proactief monitoring houden we vervolgens alles nauwgezet in de gaten en kunnen incidenten opgelost en voorkomen worden.

MostWare

Technisch Succes



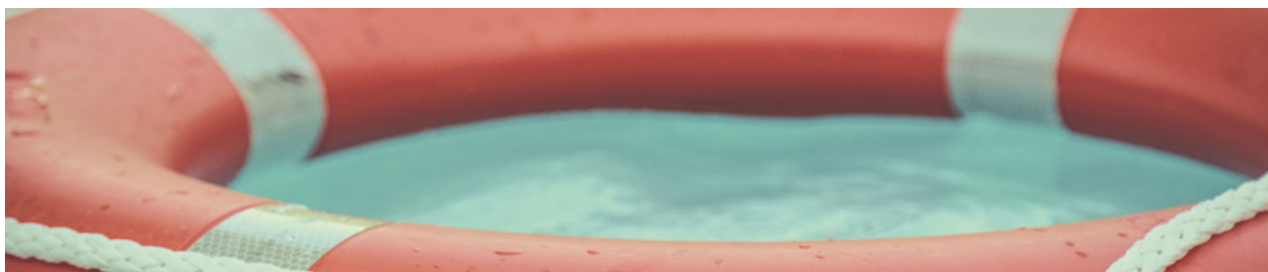
02

Zodra de basis op orde is en je weer volledig grip hebt op alles wat gebeurt en niet gebeurt binnen je IT-omgeving, kun je die extra stap gaan zetten richting IT als businessversneller (of vrolijke tempomaker).

In deze fase sla je een brug tussen IT en de rest van je bedrijfsvoering. Dit is het punt waarop de expertise van een Chief Information Officer (CIO) onmisbaar is. Maar wij snappen ook dat niet iedereen die kennis en kunde in huis heeft. Daarom is er de IT Business Strategie. Zie het als een CIO op afstand die elk component van jullie huidige IT-omgeving tegen het licht houdt en beoordeelt in relatie tot de bedrijfsprocessen, -missie, -visie en -doelstellingen. Daarbij werkt de IT Business Strategie nauw samen met een IT-Architect die

periodiek een zogenaamde technical alignment uitvoert waarbij hij of zij de IT-omgeving toetst aan de hand van vastgestelde standaarden. Denk aan veiligheid, continuïteit en regelgeving. Op basis van de uitkomsten van deze technische analyse kan de IT Business Strategie de uitkomsten voor je duiden en aangeven wat de mogelijke impact en risico's zijn voor jouw organisatie. Dit kan variëren van aandachtspunten die direct actie vereisen tot zaken die nu misschien onbelangrijk lijken, maar op termijn aanzienlijk kosten en schade kunnen veroorzaken. Zoals een productielijn die stil komt te liggen of imagoschade door beveiligingsproblemen. Al deze bevindingen en acties leg je uiteindelijk vast in een strategisch plan.

MostWare Security



03

Een goede beveiliging van je IT-omgeving mag niet ontbreken. Veiligheid gaat namelijk over de kern van je organisatie.

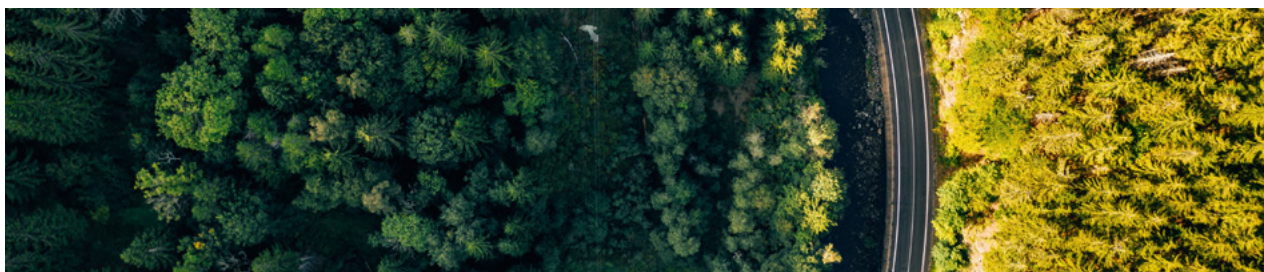
Het gaat over het beveiligen van gevoelige informatie en persoonsgegevens, maar ook over veilig thuiswerken, digitale vaardigheden en de continuïteit van je bedrijfsprocessen. Dit vraagt om een manier van beveiligen die aansluit bij de wijze waarop we vandaag de dag werken: flexibel, mobiel en altijd online. Maar niet elke organisatie heeft de middelen om een eigen Security Officer in te huren. Is er wel een Systeembeheerder? Dan doet degene security er vaak 'even bij'. Toch vraagt een goede beveiliging meer dan af en toe de

virusscanner updaten. Het vraagt om het:

- Uitvoeren van kwetsbaarheidsscans
- Implementeren van data-lek-procedures
- Testen en trainen van medewerkers op het gebied van security awareness
- Voorkomen en afhandelen van bedreigingen volgens richtlijnen en wetgeving
- Opstellen van rapportages en adviseren over actuele dreigingen.

Binnen het MITS-programma zorgen we daarom voor een Security Officer die zich exclusief hiermee bezig houdt. Zo weet je zeker dat je altijd en overal kunt vertrouwen op je IT-omgeving.

MostWare Blijven leren



04

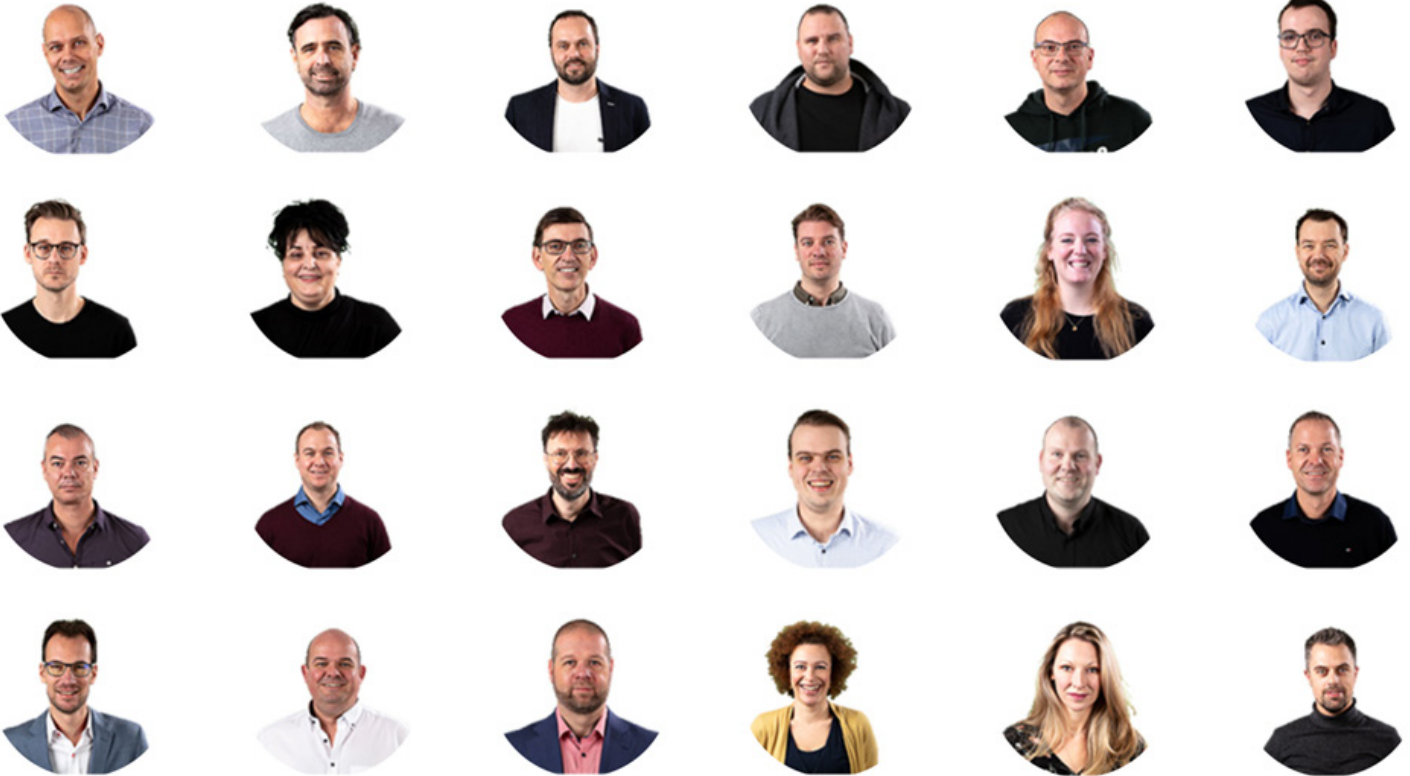
IT is geen statisch gegeven. Dat geldt ook voor Managed Services. Als je als organisatie optimaal wilt profiteren van IT als versneller voor je business, dan is het cruciaal dat je medewerkers er alles uithalen wat erin zit én er op de juiste manier mee werken.

Daarom raden we aan om van training en adoptie een doorlopende prioriteit te maken. Dit kan heel laagdrempelig in de vorm van een online leerplatform met korte, duidelijke instructievideo's. Zo'n online leeromgeving kan gekoppeld worden aan je Microsoft Online-omgeving, zodat het makkelijk te bereiken en te gebruiken is. Afhankelijk van het

kennisniveau en de behoeften vanuit de organisatie stel je de leerpaden vast.

Zo kan iedereen continu blijven leren. Nieuwe medewerkers raken snel thuis in de belangrijkste toepassingen, bestaande medewerkers zijn op de hoogte van de laatste updates en ontwikkelingen en de experts binnen je organisatie weten precies hoe ze optimaal kunnen profiteren van de geavanceerde mogelijkheden en productiviteits-tools. Het is dan ook niet voor niets dat een online leerplatform een standaardonderdeel is van het MITS-programma. Met meer dan duizend animatievideo's helpen wij medewerkers IT in te zetten om productiever te worden en efficiënter samen te werken.

Over MostWare



In de 31 jaar dat wij meedraaien hebben wij van alles meegemaakt.

De verhalen en kennis die wij hebben opgedaan willen wij graag met jullie delen. Gewoon omdat wij jou willen inspireren je werkdag leuker en beter te maken.

Bij MostWare geloven we dat iedere organisatie toegang moet hebben tot de mooiste IT-oplossingen. Daarom delen wij al sinds 1990 graag onze kennis en kunde. Inspireren met IT noemen we dit. Dat doen we altijd vanuit het oogpunt van onze klant. Door verder te kijken dan de vraag die vandaag op tafel ligt. Daarbij zijn we niet bang om buiten de gebaande paden te treden. Zo vinden we oplossingen die ook morgen en in de toekomst nog aansluiten bij jouw bedrijfsvisie. Of je nu IT wilt inzetten als businessversneller, meer wilt doen met slimme data of je beveiliging naar een hoger plan wilt tillen, met gave technologieën maken we jouw werkdag leuker en beter.

MostWare

Meer weten?

Heb je het gevoel dat IT meer een noodzakelijk kwaad is, dan een middel om je organisatie vooruit te helpen? Ga dan eens vrijblijvend in gesprek met één van onze IT consultants. Zij geven je graag nieuwe inzichten en inspiratie om met behulp van IT een boost te geven aan je business. Wij beantwoorden met plezier al je vragen over Managed Services via 071-5791010.

Bij MostWare geloven we dat iedere organisatie toegang moet hebben tot de mooiste IT-oplossingen. Daarom delen wij al sinds 1990 graag onze kennis en kunde. Inspireren met IT noemen we dat. Dat doen we altijd vanuit het oogpunt van onze klant. Door verder te kijken dan de vraag die vandaag op tafel ligt. Of je nu op zoek bent naar een manier om jouw moderne werkplek vorm te geven, slimme data wilt inzetten of de infrastructuur en veiligheid naar een hoger plan wilt tillen, MostWare is jouw partner op IT-gebied.

Maurice, Martijn & Marcel - directie MostWare



Adres

Van der Helmlaan 1a
2321 EA Leiden



Telefoon

Algemeen: +31 (0)71 579 10 10
Helpdesk: +31 (0)71 579 10 15



Online

Website: www.mostware.nl
Email 1: info@mostware.nl
Email 2: schellekens@mostware.nl

Whitepaper
www.mostware.nl