Werkplekbeheer uitbesteden?

Daarom kan het zinvol zijn

orange™ Business

Inleiding

Dankzij COVID-19 weten we inmiddels allemaal hoe belangrijk de (digitale) werkplek is voor een organisatie. Je medewerkers moeten altijd en overal kunnen werken. Des te belangrijker dat de continuïteit van je IT-processen worden gewaarborgd en dat data en applicaties altijd beschikbaar en benaderbaar zijn. Dat kun je in-house regelen, maar je kunt er ook voor kiezen het – deels – uit te besteden.

3 redenen om gebruik te maken van managed services

1 **Op zoek naar expertise**
Groeit het werk je eigen IT'ers boven het hoofd? Missen ze een stuk expertise op specifieke gebieden? Dan kun je ervoor kiezen je werkplekbeheer (ten dele) uit te besteden. Stel: je eigen IT-afdeling heeft onvoldoende kennis van Microsoft 365 of andere cloudvarianten op het gebied van de werkplek en dat is net de expertise die je nodig hebt. Dan kun je die expertise inhuren, terwijl je de rest in-house blijft doen. Een mooie tussenoplossing, ook als je voor een bepaalde periode extra capaciteit nodig hebt of wat snelheid en flexibiliteit zoekt.

2 **Dag en nacht beschikbaar**
Dient je IT-omgeving altijd beschikbaar te zijn omdat je business dat vereist of verlangt, dan moet je zeker weten dat dat je IT-omgeving ook daadwerkelijk 24/7 operationeel is. Als je kiest voor een betrouwbare managed services partner, kunnen je gebruikers dag en nacht ongestoord aan het werk, zonder ingewikkelde uitdagingen of complexe problemen.

3 **Focus op je core business**
Je kunt ook voor een managed services-constructie kiezen om strategische redenen. Besteed je je energie liever aan je core business? Wil je je eigen resources liever inzetten op innovatie en het ondersteunen van je bedrijfsprocessen? Door een samenwerking aan te gaan met een managed services partner, kies je voor een toekomstbestendige IT-infrastructuur waarbij beschikbaarheid, prestatie en kwaliteit gewaarborgd zijn.

3 tips bij het selecteren van een managed services provider

Door het beheer van je IT – geheel of deels – uit te besteden, waarborg je de continuïteit van je IT-processen en weet je zeker dat je medewerkers altijd en overal kunnen werken. Maar waar moet je eigenlijk op letten als je op zoek bent naar een Managed Services Partner?

1 **Is er aansluiting bij jouw business?**
Als je op zoek gaat naar een Managed Services Partner heb je al een IT-infrastructuur. Daar heb je ooit voor gekozen en daar had je goede redenen voor. Kies voor een partner die dat begrijpt en die niet direct je hele IT-omgeving wil opwaarderen naar een niveau dat helemaal (nog) niet past bij jouw business. Er is niets mis met het maken van verbeterslagen, maar zorg dat dat gaat in een tempo dat bij jou en jouw IT-strategie past en niet in een tempo dat past bij je partner.

2 **Is er maatwerk mogelijk?**
Kies een partner die maatwerk kan leveren. Veel partijen hebben een afvinklijstje. Vraag je iets meer, dat niet past bij hun standaarddienstverlening, dan sta je voor een uitdaging. Zorg dat je een partner kiest die flexibel is. Natuurlijk gaat het bij managed services vaak voor 80 procent om standaarden, maar voor de overige 20 procent moet er ook ruimte zijn voor jouw wensenlijstje.

3 **Is er ruimte voor flexibiliteit en innovatie?**
Veel beheercontracten zijn statisch. Terwijl je in een tijd als deze, waarin alles razendsnel verandert, juist op zoek bent naar flexibiliteit en ruimte voor innovatie. Jouw werkplekken moeten zich kunnen aanpassen aan de dynamiek van jouw business. Denkt jouw partner daarin mee, dan is hun managed services-aanbod niet alleen een verantwoordelijkheid van hun beheerafdeling, maar van hun hele organisatie. Horen dingen als innovatieworkshops en health checks tot de dienstverlening, of moet je het doen met wat er aan het begin van de contractperiode is afgesproken?

Geïnspireerd?

Dit is hoe wij managed services leveren
Als je je IT-infrastructuur door ons laat beheren, nemen we je bestaande omgeving over zoals die op dit moment is. Zo kun je direct profiteren van onze support. Daarna gaan we in een tempo dat past bij jou, jouw visie en bedrijfsstrategie werken aan de optimalisatie van de werkplek richting een toekomstbestendige (cloud)omgeving. Zo brengen wij, heel dynamisch, jouw omgeving naar een hoger niveau.

Krijgt innovatie de nodige aandacht van jouw IT-beheerpartner

Innovatie is vaak het eerste dat sneuvelt in contractonderhandelingen over managed services. En dat terwijl dankzij innovatie de werkplek zich aan kan passen aan de dynamiek die speelt binnen jouw organisatie. Let er daarom op dat innovatie geen ondergeschoven kindje wordt als je je werkplekbeheer uitbesteedt.

Alle lucht uit contract

Als je goed rondkijkt binnen de IT-dienstverlening, zie je dat er vaak van alles wordt gedaan om een beheercontract financieel zo aantrekkelijk mogelijk te maken. Alle 'lucht' wordt als het ware uit het contract geperst om maar klanten binnen te halen. En als het gaat om kosten drukken, is innovatie het eerste dat sneuvelt in contractonderhandelingen. Dat is vreemd, want de technologie ontwikkelt zich in een razend tempo en elke klant wil innovatief zijn. Hoe dat innovatief zijn eruitziet, kan voor elke organisatie anders zijn, maar geen enkel bedrijf komt tegenwoordig nog weg met vijf jaar lang dezelfde IT-dienstverlening.

Innovatie van groot belang voor jouw organisatie

Om de werkplek zich continu aan te laten passen aan de dynamiek van jouw organisatie is innovatie van groot belang. Innovatie kan onder andere ingezet worden voor kostenverlaging, optimalisatie van de kwaliteit van dienstverlening, verbetering van de gebruikerstevredenheid, om de productiviteit te verhogen of om sneller in te kunnen spelen op behoeften uit de business.

Innoveren niet in belang van leverancier

Als je kijkt naar hoe een gemiddeld beheercontract in elkaar steekt, zien we het volgende: het eerste jaar zal de leverancier nog investeren in het leren kennen van de klant, in het tweede jaar wordt er vaak break-even gespeeld, en pas in het derde jaar ga je onder de streep daadwerkelijk iets verdienen. Contracten zijn dus zo opgesteld dat innoveren eigenlijk helemaal niet in het belang van de leverancier is. Deze moet dan alsmaar investeren, waardoor het veel te lang duurt voor zo'n contract iets op gaat leveren. Het resultaat is dan ook vaak dat aan het eind van de contractperiode je als klant ontevreden bent en vindt dat jouw organisatie op technologisch vlak te lang is blijven stilstaan.

Vernieuwing in het DNA

Vroeger trad eigenlijk aan het einde van de lifetime van je hardware als 'vanzelf' een innovatieslag op. De hardware moest elke drie tot vier jaar vervangen worden en dat ging vaak ook gepaard met de ingebruikname van nieuwe versies van besturingssystemen en applicaties. Dat model is, met de komst van de cloud, achterhaald. Wil je vandaag de dag als organisatie innovatie op de IT-agenda borgen, moet je dus bewust kiezen voor een managed services partner waar innovatie in het DNA zit.

Innovatiecoach & landschapsarchitect

Bij Orange Business werken we binnen ons managed services-contract met een innovatiecoach en een landschapsarchitect. Onze CTO treedt vaak op als innovatiecoach. Dat houdt in dat hij met de klant kijkt naar technologische innovatie in het algemeen en naar innovatie binnen de werkplek in het bijzonder. Vaak heeft dat betrekking op dingen die het werk van de servicedesk makkelijker maken, zoals de introductie van chatbots of selfserviceportalen. De landschapsarchitect houdt overzicht hoe het IT-landschap bij die specifieke klant eruitziet. Hij of zij heeft meer een helikopterview, kent de organisatie en kan goed beoordelen of bepaalde stappen slim zijn om te zetten, gegeven de rest van de omgeving bij de klant.

Orange Business Services B.V.

Radarweg 60
1043 NT Amsterdam
+31 88 594 9000

cloud.orange-business.com/nl

orange™ Business