
whitepaper

ICT-beheer uitbesteden: ja of nee?



Alle voordelen voor je op een rij, inclusief onze aanpak

Van de ICT-afdeling wordt niet alleen verwacht dat ze werknemers ondersteunen in het uitvoeren van hun taken, denk bijvoorbeeld aan beveiligingsupdates en back-ups, maar ook dat ze meedenken in het realiseren van innovatieve projecten. Deze verschuiving vraagt andere capaciteiten en kwaliteiten van ICT-medewerkers. Daarnaast ontstaat de vraag of het wel realistisch is dat interne ICT-medewerkers aan deze 'nieuwe' verwachtingen kunnen voldoen. Dit laatste is een belangrijke reden waarom bedrijven steeds vaker kiezen voor Managed Services die uitgevoerd worden door een betrouwbare, externe ICT-partner.

Vanwege COVID-19 zijn we massaal gaan thuiswerken. Ondertussen zijn de tools om snel en gemakkelijk samen te werken, zoals Microsoft Teams, al ingeregeld door de meeste organisaties. Maar op het gebied van veiligheid en performance blijven velen achter. Terwijl het zo belangrijk is dat digitale werkplekken veilig zijn en medewerkers niet worden gehinderd in hun werk door onstabiele systemen en applicaties die vastlopen. We begrijpen dat ICT niet de corebusiness is van iedere organisatie. Toch is ICT inmiddels een belangrijke voorwaarde voor bedrijfssucces en daarmee een onmisbare schakel binnen de organisatie.

Wanneer je als organisatie niet alle capaciteit en kennis in huis hebt, dan kan een ICT-partner je ondersteunen bij het beheer van je ICT-omgeving. Dan weet je zeker dat je data veilig is, je applicaties altijd up-to-date zijn en je in geval van nood altijd een ICT-medewerker buiten kantooruren kunt bereiken. In deze whitepaper leggen we uit wat beheer van je (digitale) werkplek eigenlijk inhoudt, waarom het slim kan zijn om dat uit te besteden en hoe wij dat aanpakken.



Wat houdt het beheer van je ICT-omgeving in?

Van een vaste werkplek kunnen we niet meer spreken: medewerkers werken waar en wanneer ze dat willen en ook nog eens met verschillende apparaten. De moderne werkplek brengt daarom alle informatie en tools die een medewerker nodig heeft samen op één plek. Verder heb je te maken met persoonsgegevens en gevoelige bedrijfsinformatie, en een diversiteit aan apparaten die zich binnen, maar ook buiten je organisatie bevinden. Je wilt (en moet) voorkomen dat informatie in verkeerde handen valt. Daarvoor is goed beheer van je ICT-omgeving nodig, zowel proactief als reactief:

- **Proactief:** updates en upgrades van systemen en applicaties worden tijdig geïmplementeerd. Ook advies over bijvoorbeeld nieuwe ICT-middelen of de inrichting van een huidig systeem hoort hierbij. Veiligheid staat hierbij altijd centraal.

- **Reactief:** dit gaat voornamelijk om het oplossen van problemen en verstoringen. Van een wachtwoord dat kwijt is tot een applicatie die niet meer werkt.

Met de technologie van vandaag is het niet alleen mogelijk dat beheer op locatie wordt gedaan, maar ook op afstand. Verder bestaan er slimme monitoringsoplossingen om systemen dag en nacht in de gaten te houden. Op die manier kunnen medewerkers altijd en overal op een veilige manier aan het werk.

Scheuten glass holding

De ICT-omgeving van Scheuten Glass Holding moet 24/7 beschikbaar zijn. Daarvoor vertrouwt het productiebedrijf op de Managed Services dienstverlening van Hands on ICT.

[Bekijk de klantcase](#)

Waarom is goed ICT-beheer zo belangrijk?

ICT-afdelingen zijn vooral gericht op beheer, waarbij het waarborgen van de continuïteit de belangrijkste eis is. Door de digitale transformatie is het lastig deze focus te behouden, aangezien er continu nieuwe features en updates uitkomen. ICT moet altijd up-to-date zijn en een bijdrage leveren aan de organisatie. Deze verschuiving van beheerder naar regievoerder vraagt andere capaciteiten en kwaliteiten van ICT-medewerkers.

Daarnaast werken alle organisaties met gevoelige informatie, zoals persoonsgegevens. Sinds de komst van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) ben je verplicht deze informatie veilig op te slaan en te

verwerken. Het uitvoeren van bijvoorbeeld updates met veiligheidspatches is daarom van belang.

Toch zien we in de praktijk nog vaak dat medewerkers updates maar lastig vinden en ze uitstellen of helemaal niet installeren. En dat maakt een digitale werkplek direct kwetsbaar. Een ICT-beheerder kan updates afdwingen, maar is ook de vraagbaak wanneer een medewerker bijvoorbeeld een e-mail krijgt die hij of zij niet vertrouwt. Goed beheer van je ICT-omgeving beschermt gevoelige gegevens en voorkomt dat cybercriminelen misbruik kunnen maken van kwetsbaarheden in systemen en software.

Swiss Sense

Om een veilige en stabiele ICT-omgeving te waarborgen, worden de systemen van Swiss Sense proactief beheert en gemonitord door Hands on ICT.

SWISS-SENSE®

[Bekijk de klantcase](#)

Beheer van je ICT-omgeving uitbesteden: 3 voordelen

Op een gegeven moment lopen organisaties tegen de grenzen aan van hun ICT-beheer: 24/7 monitoring is bijna onmogelijk met enkele ICT-medewerkers, technologische ontwikkelingen zijn niet meer bij te houden en de ICT-afdeling is voornamelijk bezig met brandjes blussen. Het geheel of gedeeltelijk uitbesteden van het beheren van je ICT-omgeving levert je de volgende drie voordelen op:

1

Uitbesteden is goedkoper dan het uitbreiden van je eigen ICT-afdeling

Waarschijnlijk bestaat jullie ICT-afdeling uit een paar ICT-medewerkers. Om te borgen dat systemen dag en nacht goed werken, is er een stand-by regeling nodig. Dat is een dure aangelegenheid en bijna niet te doen met drie of vier ICT'ers. Door ICT-beheer uit te besteden, profiteer je van schaalgroottes en is er altijd een back-up tijdens een vakantie of langdurige ziekte van een ICT-medewerker.

2

Je haalt meer expertise in huis

De ontwikkelingen van technologie gaan razendsnel en voor de gemiddelde ICT'er is het moeilijk om die allemaal bij te houden. Helemaal niet vreemd, gezien de vele werkzaamheden van de ICT-afdeling. Wanneer je beheer uitbesteedt, kun je ervan uitgaan dat de specialisten op de hoogte zijn van de nieuwste ontwikkelingen en regelmatig trainingen en cursussen volgen.

3

Eigen ICT'ers kunnen zich focussen op andere werkzaamheden

Doordat het beheer geheel of gedeeltelijk uit handen wordt genomen, krijgen ICT-medewerkers de ruimte om zich te richten op andere zaken. Bijvoorbeeld op strategische vraagstukken, zoals 'hoe kan ICT onze organisatie nog meer waarde bieden?' of 'hoe verwerken we data tot waardevolle inzichten?'.

ICT-beheer door Hands on ICT: onze aanpak

Beheer focust zich op de driehoek van techniek, proces en mens. Wanneer één van deze aspecten niet in orde is, merk je dat direct in de veiligheid en performance van je systemen. Hands on ICT heeft de expertise in huis om het volledige ICT-beheer over te nemen: van licenties, hardware en hosting tot complexe ICT-omgevingen. Maar hoe ziet onze aanpak voor ICT-beheer eruit?

De techniek

Waar je vroeger nog naar kantoor moest om nieuwe applicaties en updates te laten installeren door ICT, beheren we een digitale werkplek nu op afstand. Met Microsoft Intune voorzien we elke werkplek en elk apparaat van nieuwe applicaties of updates. Maken jullie nog geen gebruik van de moderne werkplek in de cloud? Uiteraard helpen we je de bestaande omgeving te beheren of zelfs te migreren naar de cloud. We zorgen er in ieder geval voor dat elke werkplek altijd een actueel besturingssysteem en de juiste antivirussoftware heeft.

Verder leveren we reparatieservice. Medewerkers zijn steeds vaker onderweg en apparaten worden veel gebruikt. Mocht er iets mee gebeuren, dan zorgen we dat er binnen een dag een vervangende laptop of tablet beschikbaar is. Is een apparaat gestolen of verloren? Dan maken we direct het apparaat onbruikbaar en wissen we, op afstand, de data op die laptop of tablet. Dat doen we ook bij vervanging. Op die manier valt informatie niet in verkeerde handen.

De processen

We bieden uiteenlopende beheeropties. Tijdens de intake stemmen we af wat het beste past bij jouw organisatie, medewerkers en vraag. We willen graag weten met welke systemen, applicaties en informatie jullie nu werken, wat er moet worden beheerd en eventuele plannen voor de toekomst. We helpen onze klanten altijd vooruit. Dan doen we met analyses, door proactief mee te denken en onze kennis en expertise te delen.

Verder regelen we alle licenties voor je. Dat is maatwerk, want je wilt niet te veel betalen voor licenties die je niet gebruikt, maar een nieuwe medewerker moet ook zo snel mogelijk aan de slag kunnen. We kijken hierbij ook naar de functie die een medewerker vervult, want de ene medewerker heeft misschien een minder uitgebreide licentie nodig dan de ander. Daarnaast zijn we Single Point of Contact voor andere ICT-dienstverleners, die bijvoorbeeld hardware of applicaties leveren voor jouw organisatie.

De medewerker

Uiteindelijk zijn we er voor de medewerker, zodat die met de juiste techniek zo optimaal mogelijk kan werken. Wij hebben een toegewijd team van ICT-specialisten en een medewerker kan 24/7 bij onze servicedesk terecht. Maar onze ondersteuning gaat verder dan alleen het oplossen van verstoringen en het uitvoeren van updates en patches. Ook bij de adoptie van een nieuw systeem of andere apparaten helpen we medewerkers zo goed mogelijk op weg.

Haagse wijk- en woonzorg

Goede zorg is steeds meer afhankelijk van betrouwbare ICT-diensten. Zorgprocessen kunnen en mogen niet uitvallen, daarom is continue beschikbaarheid van veilige systemen en data van (levens)belang.



[Bekijk de klantcase](#)

Meer weten over het uitbesteden van ICT-beheer?

Al meer dan 25 jaar zijn we als ICT-partner actief binnen verschillende branches en beheren we meer dan 35.000 werkplekken voor onze klanten. Samen met hen zorgen we voor een moderne, stabiele en veilige ICT-omgeving én voor tevreden eindgebruikers. Zo kunnen medewerkers zich zorgeloos op hun eigen kerntaken richten. Denk je erover na om het beheer van jouw ICT-omgeving geheel of gedeeltelijk uit te besteden? Maak dan eens vrijblijvend kennis met één van onze consultants. Hij of zij helpt je graag verder met al je vragen.