

### Managed ICT Services

Onder Managed ICT Services vallen kortweg alle ICT diensten en activiteiten die een bedrijf besluit uit te besteden. Hier kan het zowel gaan om afzonderlijk beheerde ICT diensten: informatiebeveiliging, werkplekbeheer, softwareontwikkeling, als om compleet geïntegreerde ICT oplossingen: projectmanagement, training en opleiding. Vanwege de toegevoegde waarde van Managed Services o.a. door aanbieden van functionaliteit, kennis, it service en compleet geïntegreerde oplossingen kan men stellen dat Managed ICT Services bepaald meer inhoudt dan ICT uitbesteden / ICT outsourcing, bedoeld om ICT activiteiten sec te verplaatsen naar een kundige partij.

### Complexiteit door veelvoud ICT systemen

Door de jaren heen is er bij veel organisaties een complexe situatie ontstaan van tientallen tot soms wel honderden ICT systemen waarvan onduidelijk is hoe ze exact werken en op welke manier deze systemen aan elkaar gekoppeld zijn.

Al deze ICT systemen zijn door verschillende leveranciers en softwareontwikkelaars op verschillende manieren gebouwd waarbij steeds weer andere hulpmiddelen gebruikt zijn. Vaak ontbreken systeemdokumentatie en gebruikers-handleidingen en worden deze "legacy" systemen voortdurend aangepast. Deze situatie wordt nog complexer doordat steeds meer ICT systemen aan elkaar gekoppeld moeten worden.

### Externe expertise en functionaliteit

Een belangrijk voordeel van Managed ICT Service is het aanbieden van functionaliteit. Een klant hoeft zich niet meer bezig te houden met de werking van zijn ICT netwerken en informatiesystemen. Het installeren van systemen en toepassingen wordt aan UnitedIT overgelaten met alle bijkomende zaken zoals beheer, service, rapportage en bewaking.

### Waarom over gaan op Managed ICT services?

De afhankelijkheid van ICT is enorm bij vrijwel alle bedrijfsprocessen. Zoals u bovenstaand heeft kunnen lezen is het de vraag of u uw ICT activiteiten nog wel in eigen beheer wilt houden. Waarom niet overwegen wat de voordelen zijn van een professionele Managed ICT service aanbieder? De belangrijkste redenen voor uitbesteden van ICT beheer zijn:

- voldoende kennis en ervaring voor uw ICT;
- geen investeringen in cursussen/training;
- geen omkijken naar updates;
- duidelijke rapportages;
- pro-actief beheer.

### Kwaliteitszorg en rapportage

Kwaliteitszorg in de ICT is bij veel organisaties een onbekend fenomeen. Standaards en richtlijnen ontbreken of worden sporadisch gevolgd. Organisaties beschikken niet over een kwaliteitssysteem en kwaliteit-controles worden niet uitgevoerd. Bij een UnitedIT Managed Services krijgt u elke maand een overzichtelijk rapport van de verrichte diensten en de stand van ICT op een enkele pagina en u bepaald welke kengetallen u wilt volgen.

### Hoe over te gaan op managed ICT services?

Managed ICT Services is alleen efficiënt als de verschillende ICT diensten en partijen onder één paraplu worden samengebracht. Samenvoegen van de verschillende ICT diensten en partijen moeten leiden tot één contract, één SLA en één service center.

### Uitvoeren Quick Scan: ICT project diagnose

Wilt u weten of ICT goed is opgezet en of u aan alle belangrijke zaken hebt gedacht, dan is een quick scan ict project diagnose voor u wellicht de oplossing. In korte tijd krijgt u antwoord op de belangrijkste vragen en krijgt u concrete aanbevelingen voor projectverbeteringen.

Indien u vragen heeft of meer informatie wilt hebben over de aanpak en stappen bij Managed ICT Services of een quick scan projectdiagnose wilt laten maken,

### De kosten

Alle contracten worden aangegaan voor een periode van 1 of 3 jaar en worden per maand geïncasseerd, zodat u altijd weet waar u aan toe bent.

#### Bedrijf met minder dan 10 werkplekken

Standaard PC	€ 10,-
Server	€ 25,-
Laptop	€ 15,-
Monitoring (website, SQL server, switches, routers)	€ 2,50 per monitor
Entreekosten	€ 150,-

#### Bedrijf met minder dan 100 werkplekken

Standaard PC	€ 5,-
Laptop	€ 7,50
Server	€ 10,-
Monitoring (website, SQL server, switches, routers)	€ 2,50 per monitor
Entreekosten	€ 350,-
Bij meer dan 25 werkplekken 2 uur remote support inbegrepen, bij meer dan 50 werkplekken 4 uur.	

Alle prijzen in € per maand en excl. BTW.

### Managed Services in de praktijk

De kracht van Managed Services ligt in het centraal monitoren van de complete ICT infrastructuur bij de klant. Hierbij gaat het om werkstations, servers, laptops, maar ook om websites, databases, printers etc. Door deze monitoring kunnen we pro-actief reageren op zaken die dreigen mis te gaan.



### Een voorbeeld:

#### Huidige situatie:

Door een groot aantal email berichten in een mailing, loopt ineens de harddisk van de mail server vol. Exchange merkt dat de schijfruimte onvoldoende is en stopt uit veiligheidsoverweging de mail services. Na een half uur begint de 1<sup>e</sup> gebruiker te klagen, dat er geen mail meer binnenkomt en dat Outlook allerlei foutmeldingen geeft. De Helpdesk wordt gebeld en de call wordt doorgegeven aan de dienstdoende systeembeheerder. Deze is bij een andere klant bezig en meldt zich een uur later, hij logt op afstand in (als dit mogelijk is) op het systeem van de klant. Het duurt 10 minuten voordat de systeembeheerder door heeft dat de oorzaak ligt in een volle disk. Snel wat tijdelijke bestanden opruimen en wat gegevens verplaatsen om de mailserver weer ruimte te geven, wederom 20 minuten. Exchange starten en de call afmelden. Resultaat : minimaal 2 uur geen email.



### UnitedIT klanten:

De mail server begint vol te raken, automatisch meldt de server aan de centrale monitoring server de krappe diskruimte. De server genereert automatisch een call voor de klant en door de hoge prioriteit worden er automatisch SMS'n verstuurd naar de dienstdoende systeembeheerders. Deze loggen in en zorgen ervoor dat er voldoende ruimte beschikbaar komt. Resultaat: binnen 30 minuten opgelost en veel belangrijker:

**geen downtime van de mailserver.**



### ROI (Return on investment)

Door deze snelle oplossing heeft UnitedIT door het afhandelen van 1 call, de complete kosten van 1 maand Managed Services alweer terugverdient.



### Controles en acties

Een aantal voorbeelden van controles en acties die regelmatig worden gecontroleerd :

- geïnstalleerde patches op werkstations;
- controle schijfruimte server/werkstation;
- Website/SQL server actief;
- Installatie software door de gebruiker.



### Rapporten

Om een onafhankelijke blik op uw netwerk te geven, kunt u aangeven welke meta gegevens u op uw maandelijkse rapportage wilt hebben. Deze rapporten worden automatisch gegenereerd zonder en verzonden naar de klant. Het is zelfs mogelijk om een maandelijks rapport cijfer te geven van uw netwerk.

U kunt bijvoorbeeld elke maand een overzicht krijgen van:

- totaal aantal calls en percentage opgelost
- aantal werkstations
- aantal uitgevoerde updates
- uptime van de servers
- geïnstalleerde licenties
- etc.

### Informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:



UnitedIT  
Ondernemingsweg 30  
1422 DZ Uithoorn  
0858-770022

Of kijk op de onze website of mail:



[www.UnitedIT.nl](http://www.UnitedIT.nl)

[Sales@UnitedIT.nl](mailto:Sales@UnitedIT.nl)