

Appels & Peren*

Het binnenste buiten

MKB kiest steeds vaker voor ICT-outsourcing

In het hart van elk bedrijf vindt men informatie. Projectdata, klantbestanden, administratie, allemaal zaken die direct bepalend zijn voor de productiviteit en het welslagen van een onderneming. 'Iets wat zo essentieel voor je is, wil je dichtbij houden' is dan ook breed gedragen sentiment. Toch kiezen steeds meer (MKB) bedrijven voor volledige outsourcing van hun ICT-voorzieningen. Een terechte keuze?

Ondernemers die een sterke groei doormaken kunnen allemaal beamen dat er een punt komt waarop 'het IT-mannetje' of de enkele IT-FTE niet langer toereikend is. Veelal hoor je dat men heel veel informatie heeft, maar dit niet kan koppelen/integreren/interpreteren. Men kan een wand vol met excel-sheets produceren, handmatig wel te verstaan. Aankloppen bij een grote IT-dienstverlener is dan vaak nog net geen optie. Die lopen pas warm bij +50 werkplekken. De kleine IT-ers hebben voornamelijk focus op technische implementatietrajecten en niet alle benodigde expertise in huis. Eigenlijk ook geen optie dus. 'Te groot voor het servet, te klein voor het tafellaken'.

Het uitbesteden van het totale IT-beheer kan een oplossing zijn in deze situatie. De voordelen van outsourcing beginnen bij schaalbaarheid 'op afroep'. Veel belangrijker nog is het feit dat bij outsourcing de verantwoordelijkheid om marktconform en up-to-date te blijven bij de IT-dienstverlener ligt. Dit wordt gefaciliteerd door top level IT-ers die men niet snel op de payroll van een MKB-er zal aantreffen. Via outsourcing beschikt een ondernemer over de denkracht en technische faciliteiten die - als alles in eigen beheer blijft - onmogelijk rendabel te maken zijn.

Outsourcing haalt de angel uit het steeds complexer wordende beheer van individuele werkplekken. In de bestaande situatie heeft de beheerorganisatie weinig grip op standaardisatie van zowel hard- als software en beveiliging van de individuele werkplek. Tevens zijn applicatiedistributie, troubleshooting en het bedienen van dislocaties en thuiswerkplekken grote uitdagingen geworden.

Hoe werkt het dan in de praktijk

Met de huidige stand van de techniek en de razend snelle verbindingen via Internet, is het mogelijk om het hart van het IT-systeem, de servers, buiten de deur te zetten zonder dat er in de werkwijze van het bedrijf iets verandert. Via een bepaalde techniek (Terminal server) verleng je als het ware het snoer van het beeldscherm naar de centrale computer. Het beeldscherm en toetsenbord blijven bij de gebruiker, de computer met alle applicaties en data staat veilig in een datacentrum. Voor de verbinding zorgt een beveiligd Virtuele Privé Netwerk (VPN).

Gevolg van deze wijze van werken is dat de implementatie van outsourcing meer een technische aangelegenheid is dan een organisatorische. Dat wil niet zeggen dat er totaal geen organisatorische gevolgen zijn, maar deze liggen veel meer op het vlak van meer strakke centrale ICT-regels. Meer hierover in de paragraaf aandachtspunten.

In de praktijk is outsourcen meer een psychologische drempel die moet worden genomen. Het is voor de ondernemer wel drie keer slikken om al hun informatie extern te plaatsen. Dossiers zijn immers de kern van hun activiteiten. En nu ligt het binnenste van hun bedrijf - zij het goed beveiligd - ergens buiten.

'Rijp en Groen'

Business Controller

13 jaar ervaring waarvan 7 jaar in productie omgeving, bekend met SAP en TPM

Financieel Directeur

18 jaar ervaring waarvan 8 jaar als directeur in mkb-bedrijf, bekend met vastgoed

Register Accountant

12 jaar ervaring bij groot kantoor (nat./int. praktijk), bekend met Dutch/US GAAP, IFRS, Sox

Fiscalist

20 jaar ervaring als fiscalist in de mkb-praktijk, vennotabel

Register Accountant

12 jaar ervaring bij groot kantoor (nat./int. praktijk), goed bekend met vastgoedprojecten, IFRS en Sox

Accountant-Administratieconsulent

13 jaar ervaring in mkb-accountancy, goed in praktische advisering, begeleiding medewerkers en interne kwaliteit

Assistent Accountant

8 jaar ervaring als assistent-accountant/relatiebeheerder in het mkb

Neem contact met ons op voor meer geschikte kandidaten voor vast en tijdelijk.



De voordelen op een rij

- Centraal beheer en onderhoud is efficiënt en voorkomt lokale 'eilandjes';
- Handwerk verdwijnt en autorisaties worden snel en eenvoudig verleend;
- Service levels monitoren up-time, responsetijden en incidentafhandeling, waardoor controle eenvoudig is te uit te voeren;
- De organisatie is op de hoogte van aantallen en kosten van licenties;
- Betrouwbare ondersteuning;

* Appels & Peren is een uitgave van Orange Recruitment B.V. • Orange Interim & Detachering B.V.

Hoewel uiterste zorgvuldigheid bij de samenstelling van deze uitgave is betracht, kunnen aan de inhoud geen rechten worden ontleend. De samenstelling gebeurt in overleg met onze opdrachtgevers. Heeft u zelf een onderwerp, laat het ons weten.

*Orange Recruitment: werving & selectie van accountancy, fiscaal, juridisch en financieel personeel voor vaste banen.
Orange Interim & Detachering: detachering van accountancy, financieel- en bedrijfseconomisch (MBO/HBO/WO) tijdelijk personeel.*



- Hoogwaardige helpdesk aangevuld met remote- of on-site service.

Is het outsourcing toepasbaar in alle situaties?

De ervaring leert dat niet altijd alle applicaties onder outsourcing worden gebracht. Soms om technische redenen, maar vaak ook vanwege efficiency en/of economische redenen. In de praktijk betekent dit dat men veelal kiest voor een hybride inrichting van de omgeving waarbij circa 90% van de applicaties via outsourcing worden aangeboden en circa 10% op een traditionele manier. Daarbij is de trend dat steeds meer applicaties technisch geschikt zijn om onder een outsourcingconcept te functioneren.

Wanneer outsourcen te overwegen?

- Als de complexiteit van het beheer van de ICT-infrastructuur toeneemt;
- Als u steeds meer beheertaken moet uitvoeren terwijl de hoeveelheid IT-personeel stagneert of afneemt;
- Als standaardisatie maar niet wil lukken en u het aantal verschillende Pc's wil terugbrengen;
- Als de beveiligingseisen steeds hoger worden;
- Als het ICT-budget voor beheer steeds knapper wordt;
- Als u flexibel wilt omgaan met vragen van gebruikers en als u sneller nieuwe applicaties wilt uitrollen voor de gebruikers;
- Als u het aantal incidenten en problemen op de werkplek wil terugbrengen en als u de apparatuur op de werkplek eenvoudig wilt houden;
- Als u een aantal locaties heeft waar geen beheerder aanwezig is of als de mobiliteit van gebruikers (bijvoorbeeld thuiswerken) toeneemt.

Kosten - baten

In zijn algemeenheid kunnen de investeringen van outsourcing gefinancierd worden uit de besparing die wordt bereikt doordat volstaan kan worden met eenvoudige werkplekhardware of vanwege het feit dat langer kan worden volstaan met de bestaande investeringen in werkplekhardware. De invoering van outsourcing heeft als gunstig neveneffect dat er opnieuw wordt nagedacht over standaardisatie van softwarepakketten, waardoor er meestal voor gekozen wordt de diversiteit aan pakketten terug te brengen. De werkelijke besparing wordt gerealiseerd in de exploitatiefase van

de omgeving. Deze besparingen komen voort uit de centrale aanpak, centrale opslag en beveiliging van gegevens, slechts éénmalig hoeven te installeren van software en minder werkpleksupport.

Welke kosten brengt het met zich mee?

- Softwarelicenties: kosten voor de licenties van de terminal software, diverse Windows licenties en virusbeveiligingssoftware;
- Hardware investeringen: voornamelijk kosten voor investeringen in extra serverhardware;
- Inrichtingskosten: tijd besteed aan het inrichten van servers en het geschikt maken van applicatie-installaties voor correcte werking onder terminalsoftware;
- Migratiekosten: tijd besteed aan de overgang van de oude situatie naar de nieuwe situatie, afhankelijk van het gekozen scenario;
- Projectbegeleiding: tijd besteed aan projectmanagement voor begeleiding en communicatie rondom het project;
- Opleidingskosten: tijd besteed aan opleiding en training van beheerders en indien nodig eindgebruikers.

De indirecte baten van een outsourcing-omgeving komen ten opzichte van de bestaande situatie voornamelijk voort uit:

- Standaardisatie: het inrichten van outsourcing leidt tot het heroverwegen van bepaalde keuzes met betrekking tot bestaande hard- en software. Dit moment kan worden aangegrepen om de diversiteit hierin te beperken. Daarnaast draagt de outsourcingomgeving er toe bij dat na de opschoning de beheerorganisatie de regie houdt over de nieuwe omgeving;
- Efficiency en continuïteit: met een gelijkblijvend aantal FTE's meer werk aankunnen.

Aandachtspunten outsourcing

Cruciaal bij outsourcing is dat de verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden goed geregeld wordt in termen van afgesproken resultaten en kwaliteit van de output. De reden dat veel klanten ontevreden zijn over hun outsourcingtrajecten moet gezocht worden in het nalaten hiervan.

Door de invoering van een outsourcing-omgeving vinden er veranderingen plaats in de organisatie en in de toepassing van techniek binnen de organisatie.

Hierop moet geanticipeerd worden, zowel tijdens de ontwerp-, inrichting-, migratie- en exploitatiefase. Door hier op een planmatige manier mee om te gaan, kunnen problemen worden voorkomen. Hieronder volgen een aantal aandachtspunten die in genoemde fasen geadresseerd moeten worden:

- Hogere afhankelijkheid van de centrale systemen. Het is van belang de systemen redundant uit te voeren. Ook is het van belang een goed wijzigingsbeleid in te richten. Immers de impact van een enkele wijziging kan een groot aantal eindgebruikers treffen;
- Huidige 'alles mag, alles kan' cultuur heeft ook voordelen voor gebruikers. Door invoering van outsourcing kunnen gebruikers zelf geen software meer installeren;
- Het aantal backoffice-componenten (servers) neemt toe met het aantal gebruikers. Door handelingen te centraliseren en er voor te zorgen dat eindgebruikers zelf minder invloed op hun persoonlijke omgeving kunnen uitoefenen, neemt het werk achter de schermen (de backoffice) toe. Centraal beheert men meer servers. Mogelijkerwijs voert men beheertaken uit die voorheen niet tot het takenpakket behoorden.

Omdat mensen en organisaties het best functioneren als ze doen waarin ze goed zijn, is outsourcing van het IT-beheer bijna onvermijdelijk. Goede kennis van de aanbodmarkt en van de eigen kerncompetenties en toekomststrategie zijn hierbij essentieel.



Dit artikel is geschreven door Maudy van Eldik, Managing Partner Cirm ICT. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Orange Recruitment • Interim & Detachering.

