

FACTSHEET

Managed services: weer zo'n 'buzzword' of heb je er echt iets aan?

Uitleg en de voor- & nadelen op een rij





UITLEG EN DE VOOR- & NADELEN OP EEN RIJ

Managed services: weer zo'n 'buzzword' of heb je er echt iets aan?

Om te ondernemen heb je IT nodig. Om samen te werken, klanten te bedienen, bestellingen te doen, de uitvoering te controleren. Meer dan ooit moeten mensen en systemen naadloos kunnen samenwerken. Jij hebt 24/7 inzicht in planning, productie, resources en klantgegevens nodig. Zijn bij jou de juiste tools en systemen ingericht voor samenwerking tussen medewerkers, klanten en leveranciers? Of gaat er weleens iets mis...? En wie lost dat dan op? Heeft u de juiste IT-kennis in huis? Of kunt u wel wat hulp gebruiken? Dan zijn managed services een oplossing.

In deze whitepaper leggen we uit wat managed services zijn en zetten we de voordelen op een rijtje.



De core business mag nooit stilvallen

Oranje IT gelooft dat IT jou en jouw medewerkers moet ondersteunen. En als het toch even niet werkt, dan moeten vriendelijke, deskundige experts jullie direct helpen. Dat is wat wij doen met onze managed services, speciaal voor doe-bedrijven in de bouw, industrie, werkplaatsen of grafimedia. Of jullie kantoorautomatisering nou Cloud-gebaseerd, traditioneel on-site of hybride ingericht is. Wij snappen dat jullie door moeten gaan, de core business mag nooit stilvallen.

Wat kan je regelen via managed services?

1. Werkplekken goed geregeld

Zorgen dat een nieuwe medewerker een computer heeft en echt aan de slag kan. Flexplekken inregelen... Bij een werkplek komt meer kijken dan een apparaat. Zeker bij doe-bedrijven in de bouw, industrie, werkplaatsen of grafimedia. Jouw medewerkers moeten volledig thuis en op de productie- of kantoorlocatie kunnen werken. Up-to-date applicaties, toegang tot de juiste systemen, processen en data, beveiliging van ieder device en back-up zijn cruciaal.

Het kost meer tijd dan je denkt. En als het niet goed is geregeld kost het VEEL frustratie en productiviteitsverlies. Bestellingen die niet gedaan kunnen worden, facturen naar klanten waar geen zicht op is, planningen die uitlopen.

Oranje IT regelt alles rondom de werkplek, volgens de nieuwste standaarden EN de afspraken die horen bij een bedrijf als dat van jou. Met Windows Virtual Desktop en Office365 zorgen we voor een gepersonaliseerde werkplek in een centraal geregelde Cloud omgeving (in Microsoft Azure). Hiermee heb je een centrale en gepersonaliseerde werkplek. Robuust en betrouwbaar. Simpel gezegd: je hebt alleen een internetverbinding nodig. Het mooie is, zelfs met een mobiele hotspot internetverbinding kunnen je medewerkers ermee werken. Wij regelen de rest. Zodat jouw team ongestoord, en dus lekker kan (samen)werken voor je klanten, projecten en jouw organisatie.



Naadloos bereikbaar & veilig

Gegevens of applicaties die niet naar de Cloud kunnen of mogen, regelen we hybride, dus op een eigen locatie en in de publieke Cloud. Zodat alles naadloos bereikbaar en veilig is. Heb je bijvoorbeeld een lokale, specifieke productie-omgeving, die veel van de netwerkcapaciteit vraagt? Dan combineren we die met een efficiënte Cloud voor de 'standaard' kantoorautomatisering. Robuust, betrouwbaar en schaalbaar **zodat systemen en mensen lekker kunnen (door)werken.**



2. Cloud infrastructuur eenvoudig en schaalbaar

Alle werkplekken en achterliggende systemen moeten natuurlijk altijd beschikbaar en werkbaar zijn. Hiervoor biedt de Cloud eenvoudige en schaalbare mogelijkheden. Middels onze publieke Cloud datacenter architectuur voldoet u automatisch aan deze vereisten op gebied van flexibiliteit, schaalbaarheid en hoge mate van beschikbaarheid. Wij lopen hierin ook voorop, met een pragmatische kijk op het inregelen van dergelijke oplossingen voor jouw business.

Om dit te realiseren, maken wij gebruik van het Microsoft Azure platform. Dit is een van de meest schaalbare oplossingen in de markt, en wij hebben hier de nieuwste werkplek toepassingen in gebouwd. Jij hoeft niks te doen, alleen de werkplek ontvangen, aanzetten, en aan de slag!



Demo van onze Cloud-omgeving

Wil je een demo van onze Cloud-omgeving? Of ontvang je graag een inventarisatie van de kosten van managed services? Plan een **vrijblijvende afspraak met onze technisch directeur** of kijk op via **www.oranjeit.nl**

3. Restore (en back-up)

Met onze op Veeam gebaseerde back-up dienst voldoe je aan de 3-2-1-regel. Volgens de 3-2-1-regel moet je drie kopieën van alle gegevens bewaren op twee typen opslag, waarbij één kopie off-site wordt bewaard. Oranje IT verzorgt en beheert de back-up van jouw gegevens (en servers). We zorgen dat er een back-up is van alle data op je bedrijfslocatie. Evenals de synchronisatie van deze back-up naar de cloudopslag van Oranje IT. Deze oplossing is met name ontwikkeld voor het MKB en het vraagt maar een kleine investering om deze zaken snel en goed op orde te krijgen. **Data zijn van levensbelang voor jouw organisatie, daarom gaan wij er ook met de grootste zorg mee om.**



4. End-point management voor inzicht en beveiliging

End-point management is een vereiste in de keten van informatiebeveiliging en apparatuur inzichtelijkheid binnen jullie organisatie. Oranje IT houdt jouw werkplekken helder in zicht middels onze end-point managementoplossingen. Voor de inzichtelijkheid en beveiliging van jullie fysieke werkplekken levert Oranje IT verschillende oplossingen gebaseerd op Microsoft Intune. Deze oplossing beschermt alle werkplekken tegen de groei in malware en ransomware. In combinatie met onze beveiligingsoplossingen levert dit de zekerheid op dat jouw werkplekken inzichtelijk en beschermd zijn.

5. Monitoring en voorspelbaarheid

Het monitoren van al je servers, eventueel aangevuld met firewalls, routers, switches en fysieke werkplekken stelt jou, maar ook ons in staat, naast proactief te kunnen handelen bij storingen, toekomstige op- of afschalingen beter in te plannen. Meer voorspelbaarheid in mogelijke verstoringen en toekomstige investeringen dus.

Dit doen wij op basis van speciale monitoringsoftware die we installeren op de systemen. In het geval van netwerkkapparatuur doen wij dit voornamelijk op basis van SNMP (agentless). De gegevens die wij hiermee monitoren zijn o.a.: beschikbaarheid van het device, CPU/geheugen/disk capaciteit, meldingen van "imminent failures", etc. Dit combineren wij in maandelijkse rapportages voor het juiste inzicht in de performance, beschikbaarheid en ontwikkeling van jullie omgeving. Er gaat niks langs ons heen in de omgevingen die we leveren en monitoren. Alles is voor ons en voor jullie inzichtelijk, en wij weten wat we met alle meldingen moeten doen.

6. (Wireless) Networking

Een stabiele verbinding voor iedere werkplek. Voor alle netwerkcomponenten op locatie biedt Oranje IT een betrouwbaar draadloos maar ook bedraad netwerk. Onze oplossingen hierin zijn meestal gebaseerd op Juniper en Watchguard.



7. Security

Een veilige omgeving voor jullie bedrijf kritische gegevens is in deze tijd een absolute must! Cyber criminelen worden steeds professioneler, en daarmee wordt de dreiging ook voor Nederlandse bedrijven zeer reëel. Niet alleen de end-point oplossingen zijn belangrijk daarin. Voor het beveiligen van jullie werkomgeving, werkplekken en informatie heeft Oranje IT verschillende oplossingen uitgewerkt. Deze centrale beveiligingsoplossingen zijn allen op maat te integreren binnen jullie IT-infrastructuur. Denk daarbij ondermeer aan:

- **2-Factor authenticatie:** Onmisbaar in deze tijd is de mogelijkheid om te toetsen of de toegang tot jouw omgeving of centrale werkplek echt door de juiste persoon gedaan wordt. Met de ervaring van Oranje IT op dit gebied hebben wij een oplossing gebouwd rondom de software van ESET Secure Authentication.
- **Antivirus:** Bescherming tegen computervirussen. Ieder end-point device, ongeacht of dit een server of cliënt besturingssysteem is dient beschermd te zijn. Onze antivirus dienst is gebaseerd op het Bitdefender product. Binnen Bitdefender worden onderdelen geactiveerd als: firewall met inbraakdetectie, geavanceerde anti-exploit, proces monitoring, inhoudscontrole, apparaat beheer & webfiltering.
- **Patch management:** Bescherming tegen "software lekken". Via de patch management module van Bitdefender hebben we inzicht in en een passende oplossing voor alle systemen, ongeacht of dit een server of cliënt besturingssysteem is.
- **Mailfilter:** Veilig mailen door onze Cloud emailfilter. Deze mailfilter controleert binnenkomende e-mail op spam, spoofing en virussen. Het filter maakt gebruik van diverse technieken waardoor een spamdetectiegraad van meer dan 99,9% wordt gerealiseerd, vaak zonder valse positieven. Blijkt na scannen dat de mail legitiem en "clean" is, dan wordt de e-mail afgeleverd op jullie mailserver. Onze mailfilter dienst is gebaseerd op het SpamTitan product.

Managed services: zo gaat dat in de praktijk

Wij houden precies in de gaten of de IT-systemen die we voor jullie in beheer hebben up-to-date zijn en of alles goed verloopt. Dat doen we via ons Zabbix-monitoring systeem, waarop we de systemen op afstand kunnen beheren. Via Topdesk regelen we alle contacten, zoals jullie inkomende vragen of problemen en onze oplossingen. Door deze werkwijze zijn we problemen voor, of kunnen we ze direct afhandelen als jullie zelf een vraag hebben of probleem melden. Als iets niet op afstand geregeld kan worden komen we zo snel mogelijk naar jullie locatie om alles te regelen.

PRAKTIJKVOORBEELD

Netwerkproblemen?

Een klant meldt dat het netwerk niet goed werkt. Het is traag en onstabiel. Een telefonische check levert niet genoeg informatie op, we gaan er direct heen om het op te lossen. We maken direct winst op de stabiliteit van het netwerk. Ook bedenken we een passend moderniseringsplan. Daarvoor is wat hardware nodig dat we na bestelling ter plekke installeren, zonder dat de klant er last van ondervindt. De klant is blij met de korte termijn en de lange termijn oplossing.

PRAKTIJKVOORBEELD

Proactieve actie om problemen voor te zijn

Ons systeem geeft een melding dat het netwerk van een klant down is en van afstand niet meer te benaderen. De werkdag moet nog beginnen. Een collega die onderweg was naar ons eigen kantoor verandert van koers en rijdt direct naar de betreffende klant om het probleem op te lossen. Nog voordat de klant zich realiseerde dat de server niet meer opkwam hebben wij het op locatie al verholpen. De werkdag bij de klant kan starten alsof er niets is gebeurd.



Monitoring op afstand via Zabbix

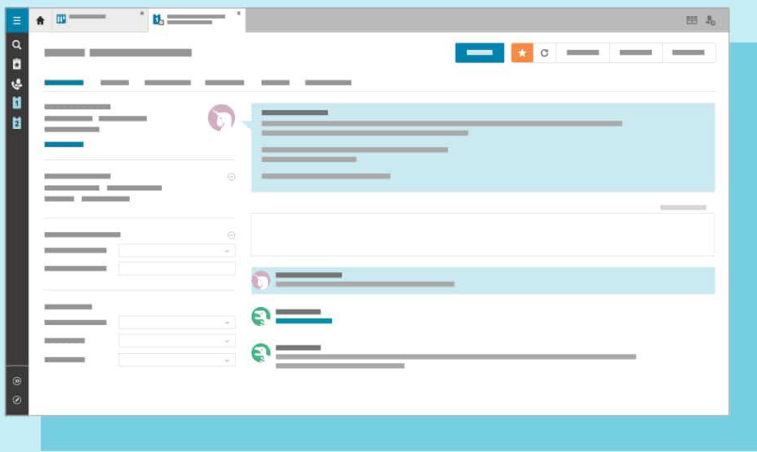
We monitoren jullie servers, switches en andere gevraagde apparaten om proactieve waarschuwingen te krijgen en systeemuitval te voorkomen. Als een systeem uitvalt, krijgen we ook direct een melding zodat we het probleem snel kunnen oplossen. We monitoren server (prestatie) statistieken zoals:

- hostnaam
- host-ip
- uptime / ping beschikbaarheid
- CPU gebruik
- geheugengebruik
- ruimte op de harde schijf: totale grootte, gebruikte grootte, vrije ruimte%
- windows services status (actief / gestopt)

Dat zijn allemaal meta-data. We verzamelen geen informatie uit jullie Active Directory, bedrijfsbestanden of informatie die onder de AVG valt. De bestanden zijn van jullie. Wij zorgen alleen dat je er altijd bij kan of ze terug kan krijgen als er iets mis is gegaan.

Geschiedenis en trendgegevens

In Zabbix staan we historische en trendgegevens op. De historie houdt elke verzamelde waarde (per minuut) bij. Voor de historie wordt elke waarde eenmaal per 60 seconden (1 minuut) verzameld. Dit wordt 14 dagen bewaard om actief problemen op te kunnen lossen. Na 14 dagen zet het systeem deze data om in trenddata.



In die trends houden we de gemiddelde informatie op uurbasis bij. Hierin zien we patronen waarmee we jullie proactief kunnen adviseren. Zo kunnen we ruim op tijd waarschuwen dat bijvoorbeeld een harde schijf vol gaat lopen. Deze trenddata wordt 1 jaar bewaard (365 dagen), voor analyse-doelenden.

Toegang tot en versleuteling van data

De toegang tot deze monitoringdata is versleuteld met SSL. Alleen geautoriseerde medewerkers van Oranje IT hebben toegang tot de monitoringdata. Deze autoriseerde medewerkers worden gescreend en beschikken over een geldig Certificate of Conduct (CoC). Daarnaast hebben ze een privacyverklaring ondertekend.

Bewakingsdata worden versleuteld met behulp van server-side encryptie (SSE). Dit beschermt jullie gegevens en helpt ons te voldoen aan de beveiligings- en nalegingsverplichtingen van jullie organisatie. Data worden transparant versleuteld met behulp van 256-bits AES-versleuteling (een van de sterkste beschikbare blokcijfers) en voldoen aan FIPS 140-2.

PRAKTIJKVOORBEELD

Een nieuwe medewerker gaat aan de slag.

Een nieuwe medewerker wil vanaf dag 1 lekker aan de slag kunnen bij jullie. Wij zorgen dat de laptop, telefoon en andere devices klaarliggen. Net als dat alle instellingen en applicaties up-to-date zijn en dat de juiste rechten zijn ingeregeld voor toegang tot data en systemen. Maar daarmee is hij of zij er nog niet. We helpen ook met hele simpele vragen als 'Op welke printer en uit welke papierbak print ik eigenlijk?' en 'Hoe zet ik alerts voor e-mail aan of juist uit?'. Want: medewerkers moeten goed uit de voeten kunnen met alle apparatuur om optimaal productief te zijn. Wij zorgen ervoor. Geen vraag is ons te gek en met 'engelengeduld' leggen we alles uit.



Wat zijn de voordelen van IT uitbesteden via managed services?

De keuze om IT uit te besteden of zelf te doen valt of staat met een kosten-baten analyse. Die geven wij je graag op maat. De voordelen van het uitbesteden zijn echter niet alleen in geld te vangen. We zetten de voordelen hier een rij:



Plan een vrijblijvende afspraak

Wil je graag een op-maat inventarisatie van de kosten van managed services voor jouw bedrijf? **Plan een vrijblijvende afspraak** met onze technisch directeur Chris Stuij.

1. Focus op jouw corebusiness

Als IT goed belegd is kan iedereen in jouw bedrijf zich focussen op de belangrijke zaken: het draaien van productie, realiseren van projecten, communicatie tussen medewerkers en met klanten. Het uitbesteden van IT brengt de rust die nodig is voor het optimaliseren van jouw product of dienst.

2. Grip op je IT-budget

Investerings in nieuwe IT-technologieën zijn continu nodig: om bij te blijven bij de ontwikkelingen, maar ook om jullie concurrentie voor te blijven. Maar wat is echt nodig voor jouw bedrijf? Dat houden wij voor jou in de gaten, zodat je niet onnodig of juist te laat investeert.

Via de afspraken in de Service Level Agreement (SLA) weet je precies wat je per jaar en per maand kwijt bent aan IT. Ook kan je jaarbudgetten op tijd en realistisch vaststellen.



Welke IT uitbesteden?

Je kan ervoor kiezen om alle IT uitbesteden of alleen de zaken die nu beter kunnen:

- Werkplekken
- Data & applicaties in de cloud
- (Wireless) netwerk
- Beveiliging
- Backups & herstel

Wij helpen je met deze keuze, met praktijk- en rekenvoorbeelden.

Kijk ook op www.oranjeit.nl

3. Schaalbaarheid

Markten zijn dynamisch. De klantvraag wisselt soms meerdere momenten per jaar. Ook krijg je nieuwe leveranciers, en wordt er meer en meer automatisering binnen jullie bedrijfsprocessen gevraagd. Verdere ketenintegratie speelt daarbij ook een rol. Bestellingen bij leveranciers, koppelingen van systemen en ga zo maar door. In onze onderlinge afspraken kan je de omvang van jouw IT – licenties en serverruimte bijvoorbeeld – makkelijk op- en afschalen.

4. Single point of contact

Wellicht heb je IT-contracten voor verschillende diensten (telefonie, printer, netwerk, servers). Dit betekent: een hoop tijd en energie en uren die besteed moeten worden aan iets anders dan jouw klanten. Wij kunnen al deze aansturing van je overnemen. Storingen en problemen worden opgelost en jouw mensen hoeven geen moeilijke technische gesprekken te voeren die ze eigenlijk niet begrijpen. Jij onderneemt, wij lossen op.



5. Compliance en security

Onderdeel van de steeds sneller veranderende wereld is dat wet- en regelgeving ook verandert. Ben je helemaal up-to-date en compliant als het gaat om ISO-certificaten, AVG en databeveiliging? Wij uiteraard welk. Wij zorgen dat jij aan alle regels voldoet. Dan hoef jij daar niet meer wakker van te liggen. Met onze oplossing ben je volledig compliant!

6. Altijd de juiste IT-expertise 'in huis'

Iedereen die op zoek is naar IT-personeel weet hoe moeilijk het tegenwoordig is om goed gekwalificeerde IT-ers aan je organisatie te binden en te behouden. Al jaren hebben wij topklasse specialisten in huis, die bij meerdere klanten al hun sporen hebben verdiend. Met ons heb jij recht op en toegang tot deze up-to-date kennis en kunde van de beste en meest toegankelijke IT-professionals.

7. Geen productiviteitsverlies

Niets is vervelender dan een IT-systeem dat uitvalt en voor langere tijd onbruikbaar is. Gefrustreerde medewerkers, verlies van data, schijven die vollopen. De enige manier om IT-downtime te voorkomen: regelmatige security updates en regelmatige controles op onregelmatigheden in de werking van de systemen en de datastromen binnen de organisatie. Wij monitoren jullie IT continu en reageren proactief op afwijkingen. Zo blijft jouw IT non-stop functioneren.

8. Een CIO/CTO in huis

Wij fungeren als jouw eigen CIO/CTO. Als strategische IT-expert denken we proactief met je mee hoe IT jouw bedrijf het beste kan ondersteunen. Toekomstgericht, met oog voor digitalisering binnen de branche waarin je actief bent. Bouw, productie, grafimedia of werkplaats: wij hebben zicht op wat er bij 'doe-bedrijven' nu en in de toekomst aan IT-oplossingen nodig is.

9. Basis om te innoveren

Wil je vooruit? Meer samenwerken, fuseren of innoveren? Wij zorgen dat jouw IT de juiste basis biedt om die stappen te nemen. Waarbij IT geen bottleneck is, maar juist een versneller van succes.

Vrijblijvend kennismaken

Wil je meer weten over managed services? Laten we vrijblijvend kennismaken. Bij jou, bij ons of virtueel. Onze technisch directeur Chris Stuij staat klaar voor een vrijblijvende kennismaking.

PLAN EEN VRIJBLIJVENDE KENNISMAKING

Oranje IT

Van Vollenhovenstraat 10

3016 BH Rotterdam

Telefoon: +31 (0)10 412 3399

Servicedesk: +31 (0)10 200 2073

www.oranjeit.nl