Wat is het verschil tussen een service provider en een managed service provider?

Managed Werkplek · https://aucuba.nl/kennisbank/managed-werkplek/wat-is-het-verschil-tussen-een-service-provider-en-een-managed-service-provider/

Het verschil tussen een service provider en een managed service provider (MSP) zit vooral in de aanpak en het servicemodel. Een service provider werkt meestal reactief en lost problemen op wanneer ze zich voordoen, vaak op basis van uurtarieven. Een managed service provider daarentegen biedt proactief beheer, voortdurende monitoring en preventief onderhoud tegen een vast maandelijks tarief. MSP's nemen de volledige verantwoordelijkheid voor je IT-omgeving en werken strategisch mee aan de groei van je bedrijf, terwijl traditionele service providers meer ad-hoc ondersteuning bieden.

Wat is het verschil tussen een service provider en een managed service provider?

Het fundamentele verschil tussen beide is dat een service provider meestal **reactief** werkt, terwijl een managed service provider juist **proactief** handelt. Een traditionele service provider komt vaak pas in actie wanneer er al een probleem is ontstaan. Je belt, zij lossen het op en sturen een factuur.

Een managed service provider (MSP) bewaakt daarentegen continu je systemen en infrastructuur. Ze identificeren en lossen potentiële problemen op voordat deze je bedrijfsvoering verstoren. Ze bieden ook strategisch advies over hoe je IT-infrastructuur kan meegroeien met je bedrijf.

Een ander belangrijk verschil zit in het betalingsmodel. Service providers rekenen meestal per uur of per incident, wat kan leiden tot onvoorspelbare kosten. MSP's werken doorgaans met vaste maandelijkse tarieven, waardoor je IT-uitgaven voorspelbaar blijven.

Wat doet een service provider precies?

Een traditionele service provider biedt **technische ondersteuning** op aanvraag. Ze reageren op specifieke incidenten of verzoeken en lossen deze op. Hun diensten omvatten typisch:

- Reparatie van hardware en software als er iets misgaat
- Ad-hoc installatie van nieuwe apparatuur of software
- Incidentele upgrades van systemen
- Troubleshooting bij specifieke problemen
- Ondersteuning per telefoon of op locatie bij acute problemen

Deze aanpak werkt goed voor kleine bedrijven met beperkte IT-behoeften of organisaties die slechts sporadisch technische ondersteuning nodig hebben. Het nadeel is dat je pas hulp krijgt nadat er een probleem is opgetreden, wat kan leiden tot downtime en productiviteitsverlies.

Bovendien kan de facturering per uur of incident leiden tot onverwachte kosten, vooral wanneer zich grote problemen voordoen die veel tijd kosten om op te lossen.

Welke diensten biedt een managed service provider?

Een MSP biedt een veel breder en meer geïntegreerd pakket aan diensten, gericht op het volledig **ontzorgen** van je IT-omgeving. Deze diensten omvatten typisch:

- 24/7 monitoring van netwerken, servers en werkstations
- Proactief beheer en preventief onderhoud
- Geautomatiseerde updates en patches
- Uitgebreide cybersecurity-maatregelen
- Back-up en disaster recovery oplossingen
- Cloudbeheer en -integratie
- Strategische IT-planning en -advies
- Help desk ondersteuning voor eindgebruikers
- Inventarisatie en levenscyclusbeheer van hardware en software

Het belangrijkste kenmerk van een MSP is de continue zorg voor je volledige IT-infrastructuur. Ze wachten niet tot er problemen ontstaan, maar werken actief aan het optimaal houden van je systemen. Dit alles gebeurt meestal tegen een voorspelbaar maandelijks tarief, wat budgettering veel eenvoudiger maakt.

Waarom kiezen bedrijven voor een managed service provider?

Bedrijven kiezen steeds vaker voor een MSP vanwege de **voorspelbaarheid** en het gemak dat dit model biedt. De belangrijkste voordelen zijn:

- Kostenbesparing op lange termijn door minder downtime en efficiënter beheer
- Vaste maandelijkse kosten in plaats van onvoorspelbare uitgaven bij problemen
- Toegang tot een team van specialisten met diverse expertisegebieden
- Verhoogde beveiliging door continue monitoring en proactieve maatregelen
- Meer focus op kernactiviteiten doordat IT-zorgen worden weggenomen
- Schaalbare oplossingen die meegroeien met je bedrijf
- Verbeterde compliance met relevante regelgeving en industriestandaarden

Vooral voor MKB-bedrijven zonder eigen IT-afdeling is een MSP een uitkomst. Je krijgt toegang tot enterprise-niveau expertise en technologie zonder de kosten van een volledig intern team. Dit stelt je in staat om concurrerend te blijven in een steeds digitalere markt.

Hoe weet je of je een managed service provider nodig hebt?

Er zijn verschillende signalen die aangeven dat je bedrijf toe is aan de **overstap** naar een MSP:

- Je IT-problemen veroorzaken regelmatig downtime of productiviteitsverlies
- Je hebt geen goed overzicht van je IT-kosten of ze fluctueren sterk
- Je maakt je zorgen over de beveiliging van je systemen en data
- Je hebt geen tijd of expertise om bij te blijven met de nieuwste technologische ontwikkelingen
- Je bedrijf groeit en je IT-behoeften worden complexer
- Je huidige IT-ondersteuning reageert te langzaam of lost problemen niet structureel op
- Je wilt je meer focussen op je kernactiviteiten in plaats van IT-zorgen

Als je je herkent in meerdere van deze punten, is het waarschijnlijk tijd om de mogelijkheden van een MSP te verkennen. Een goede MSP kan niet alleen je huidige problemen oplossen, maar ook helpen voorkomen dat toekomstige problemen ontstaan.

Wat moet je vragen voordat je een managed service provider kiest?

Het kiezen van de juiste MSP is een belangrijke beslissing. Stel potentiële partners deze **kritische vragen** voordat je een keuze maakt:

- Hebben jullie ervaring met bedrijven in onze branche en van onze omvang?
- Welke responstijden garanderen jullie bij verschillende soorten incidenten?
- Hoe ziet jullie proactieve monitoring en onderhoud er precies uit?
- Welke beveiligingsmaatregelen nemen jullie om onze systemen en data te beschermen?
- Hoe gaan jullie om met veranderingen in onze IT-behoeften als we groeien?
- Kunnen jullie een duidelijke Service Level Agreement (SLA) bieden?
- Hoe ziet jullie prijsstructuur eruit en wat is precies inbegrepen?
- Wie is ons vaste aanspreekpunt en hoe verloopt de communicatie?
- Welke rapportages ontvangen we en hoe vaak?

Vraag ook naar referenties van bestaande klanten en probeer een gevoel te krijgen voor de bedrijfscultuur. Een goede MSP moet niet alleen technisch competent zijn, maar ook goed aansluiten bij jouw manier van werken.

Belangrijkste inzichten: de juiste IT-partner voor jouw bedrijf

Bij het kiezen tussen een traditionele service provider en een managed service provider komt het neer op je specifieke behoeften. Een service provider kan volstaan als je slechts incidenteel IT-hulp nodig hebt en een reactieve aanpak je niet stoort. Maar voor de meeste groeiende MKB-bedrijven biedt een MSP **aanzienlijke voordelen**.

Met een MSP krijg je een proactieve partner die niet alleen problemen oplost, maar ze ook voorkomt. Je wisselt onvoorspelbare kosten in voor een vast maandelijks bedrag, en je krijgt toegang tot expertise die je intern waarschijnlijk niet kunt opbouwen.

Bij het maken van je keuze is het belangrijk om verder te kijken dan alleen de kosten. Overweeg de totale waarde die een MSP kan bieden in termen van continuïteit, beveiliging, efficiency en gemoedsrust.

Wij begrijpen als geen ander dat de juiste IT-ondersteuning cruciaal is voor het succes van je bedrijf. Of je nu vragen hebt over de verschillende servicemodellen of wilt weten wat het beste bij jouw situatie past, we denken graag met je mee. Neem gerust contact met ons op voor een

vrijblijvend gesprek.