Wat is het verschil tussen IT-services en managed services?

Managed Werkplek · https://aucuba.nl/kennisbank/managed-werkplek/wat-is-het-verschil-tussen-it-services-en-managed-services/

IT-services en managed services zijn twee fundamenteel verschillende benaderingen van IT-ondersteuning voor bedrijven. IT-services werken meestal op reactieve basis, waarbij je hulp inroept als er problemen zijn en betaalt per incident of uur. Managed services daarentegen bieden een proactief model met continue monitoring, preventief onderhoud en een vast maandelijks bedrag. Het grootste verschil zit in de aanpak: incidenteel versus doorlopend, reactief versus proactief, en variabele versus voorspelbare kosten.

Wat is het verschil tussen IT-services en managed services?

Het fundamentele verschil tussen IT-services en managed services ligt in de benadering van IT-beheer. Bij traditionele IT-services wordt hulp ingeroepen wanneer er iets misgaat – je computer start niet op, je netwerk ligt eruit, of software werkt niet naar behoren. Het is een **reactief model** waarbij de IT-leverancier pas in actie komt na een probleem.

Managed services werken juist vanuit een **proactief principe**. Hierbij neemt een Managed Service Provider (MSP) de volledige verantwoordelijkheid voor je IT-omgeving. Ze monitoren systemen continu, voeren preventief onderhoud uit en lossen problemen vaak al op voordat je ze opmerkt.

Bij IT-services ligt de eindverantwoordelijkheid voor je IT-infrastructuur bij jouw bedrijf, terwijl bij managed services deze verantwoordelijkheid gedeeld wordt met of volledig bij de dienstverlener ligt. Ook de kostenstructuur verschilt wezenlijk: bij IT-services betaal je per incident of uur, terwijl managed services meestal werken met een vast maandelijks bedrag.

Wat houden IT-services precies in?

IT-services omvatten traditionele vormen van IT-ondersteuning die worden geleverd op basis van behoefte. Het meest bekende model is **'break-fix'** ondersteuning: wanneer iets kapot gaat, bel je de IT-specialist die het komt repareren.

Typische voorbeelden van IT-services zijn:

- Technische ondersteuning bij computerproblemen
- Incidentele hulp bij softwareproblemen
- Ad-hoc netwerkbeheer
- Herstel van systemen na uitval
- Installatie van nieuwe hardware of software

Het reactieve karakter van IT-services betekent dat je alleen betaalt wanneer je daadwerkelijk hulp nodig hebt. De kostenstructuur is meestal gebaseerd op uurtarieven of vaste prijzen per incident. Voor sommige bedrijven, vooral kleinere organisaties met beperkte IT-behoeften, kan dit kosteneffectief zijn.

Wat betekent managed services in de praktijk?

Managed services is een model waarbij een externe IT-partner, een Managed Service Provider, de volledige of gedeeltelijke verantwoordelijkheid neemt voor je IT-omgeving. Het is een allesomvattende aanpak gericht op **continuïteit en preventie**.

In de praktijk betekent dit:

- 24/7 monitoring van je systemen en netwerk
- Proactief onderhoud en updates
- Beveiligingsbeheer en bescherming tegen bedreigingen
- Help desk ondersteuning voor eindgebruikers
- Strategisch IT-advies en planning
- Backup en disaster recovery oplossingen

Een MSP werkt meestal met geavanceerde tools om je systemen op afstand te monitoren en beheren. Hierdoor kunnen problemen vaak worden opgelost voordat ze impact hebben op je bedrijfsvoering. Dit model biedt voorspelbaarheid: je weet precies wat je maandelijks betaalt, zonder onverwachte kosten bij IT-problemen.

Hoe verschilt de kostenstructuur tussen beide modellen?

De kostenstructuur is een van de meest opvallende verschillen tussen IT-services en managed services. Bij traditionele IT-services heb je te maken met **variabele kosten** – je betaalt alleen

wanneer je hulp nodig hebt, meestal per uur of per incident. Dit kan voordelig lijken, maar de kosten kunnen snel oplopen bij grote problemen of frequente storingen.

Managed services werken met een **voorspelbaar kostenmodel**, meestal een vast maandelijks bedrag gebaseerd op het aantal gebruikers, apparaten of een afgesproken serviceniveau. Hoewel dit initieel duurder kan lijken, biedt het op langere termijn vaak kostenvoordelen door:

- Minder ongeplande downtime
- Hogere productiviteit van medewerkers
- Verminderde kans op dure noodreparaties
- Betere planning van IT-uitgaven
- Lagere Total Cost of Ownership (TCO)

Voor groeiende bedrijven maken managed services de IT-kosten beter schaalbaar en voorspelbaar, wat helpt bij het budgetteren en financiële planning.

Welk model past beter bij verschillende soorten bedrijven?

De keuze tussen IT-services en managed services hangt af van verschillende factoren die specifiek zijn voor jouw bedrijf. In het algemeen passen **traditionele IT-services** beter bij:

- Zeer kleine bedrijven met minimale IT-behoeften
- Organisaties met interne IT-expertise
- Bedrijven met een stabiele, eenvoudige IT-infrastructuur
- Startups met beperkt budget die risico's kunnen accepteren

Managed services zijn doorgaans geschikter voor:

- MKB-bedrijven zonder interne IT-afdeling
- Bedrijven die sterk afhankelijk zijn van hun IT-systemen
- Organisaties in groei of met veranderende IT-behoeften
- Bedrijven in sectoren met strikte compliance-eisen
- Ondernemingen die IT-uitval zich niet kunnen veroorloven
- Bedrijven die voorspelbare IT-uitgaven wensen

Je bedrijfsgrootte, groeiambities, risicotolerantie en ICT-afhankelijkheid zijn allemaal factoren die meewegen in deze beslissing.

Wat zijn de belangrijkste voordelen van managed services?

Managed services bieden diverse voordelen ten opzichte van traditionele IT-services, waarvan de meest waardevolle zijn:

Proactieve aanpak: Problemen worden vaak opgelost voordat ze impact hebben op je bedrijfsvoering, wat leidt tot minder downtime en hogere productiviteit.

Voorspelbare kosten: Een vast maandelijks bedrag maakt budgettering eenvoudiger en voorkomt onverwachte uitgaven bij IT-problemen.

Verbeterde beveiliging: Continue monitoring en updates houden je systemen beter beschermd tegen de nieuwste beveiligingsdreigingen.

Toegang tot expertise: Je krijgt toegang tot een team van specialisten met diverse kennisgebieden, zonder de kosten van meerdere fulltime medewerkers.

Strategische focus: Met minder zorgen over dagelijkse IT-problemen kun je je concentreren op de kernactiviteiten van je bedrijf.

Schaalbaarheid: Je IT-ondersteuning kan gemakkelijk meegroeien met je bedrijf, zonder grote investeringen in personeel of infrastructuur.

Welke conclusies kun je trekken?

De keuze tussen IT-services en managed services is uiteindelijk een strategische beslissing die afhangt van de specifieke behoeften en doelstellingen van je bedrijf. Traditionele IT-services kunnen geschikt zijn voor kleine bedrijven met beperkte IT-behoeften en een sterk risicobereidheid.

Voor de meeste MKB-bedrijven zonder interne IT-afdeling bieden managed services echter duidelijke voordelen: meer stabiliteit, minder risico's, betere beveiliging en uiteindelijk vaak lagere totale kosten. De verschuiving van reactief naar proactief IT-beheer betekent minder verstoringen van je bedrijfsactiviteiten en meer voorspelbaarheid.

Bij Aucuba begrijpen we dat elke organisatie uniek is. Daarom bieden we flexibele managed services die precies aansluiten bij jouw behoeften. We zien onszelf niet alleen als je IT-leverancier, maar als een partner die meedenkt over hoe technologie je bedrijf kan laten groeien. Wil je weten welk model het beste bij jouw situatie past? Neem dan contact met ons op voor een vrijblijvend gesprek.