

ROI en Cloudcomputing

Wat levert het op!?

19 apr. 2022



Inleiding

Elk bedrijf heeft een eigen businessmodel, visie en ambitie. Op basis van zo goed mogelijk ingerichte processen wordt meerwaarde behaald. Voor de één staan snelheid en schaalbaarheid daarbij centraal, voor de ander is het beveiliging. In deze tijd van digitale disruptie en revolutie zien we steeds vaker hoe ICT een fundamentele rol speelt in organisaties. ICT moet ondersteunen en interoperabiliteit borgen, maar ook maken dat organisaties zijn voorbereid op tegenvallende resultaten en risico's kunnen mitigeren. Ook zijn er steeds meer technieken, sourcing en servicemogelijkheden in het veld waarbij Cloud een grote rol speelt. Kortom, allemaal zaken om rekening mee te houden in een I(CT)strategie. Wanneer dit niet of onvoldoende gebeurt, kan dat zomaar sterke gevolgen hebben op de bedrijfsresultaten.

In deze whitepaper nemen we u mee in de wondere wereld van de nieuwe IT-technologieën en -processen anno 2022. We zullen onderwerpen als de Cloud, I(CT)-strategie, ITIL processen en transitie- en rekenmodellen behandelen, net als wat mogelijke investeringen in deze zaken voor u kan betekenen wanneer u hier een ROI (return of investment) berekening op los laat met ondersteuning van FMA. Veel is mogelijk, wij denken graag mee.

Inhoudsopgave

1. Cloudinvesteringen en strategie
2. Risico's, phishing en ransomware
3. Bespaar kosten met de transitie naar cloud;
4. Nieuwe kostenelementen;
5. Beheerkosten Cloud; transitie en Legacy;
6. Rekenmodellen cloudproviders
7. KPI en IT-investeringen ;
8. ITIL, IT-processen, activiteiten en functies ;
9. ITSM, ITIL en ControlUp;
10. Het ITIL Best Practices
11. ControlUp
12. ControlUp en ROI bepaling;



Over FMA

Facility Management Activities (FMA) is in 1996 gestart met het leveren van professionals voor met name de ICT-markt. Ooit begonnen op de spreekwoordelijke zolderkamer, is FMA inmiddels uitgegroeid tot een volwaardige ICT-partner. FMA werkt met een hart voor ICT: we zijn altijd op zoek naar de beste oplossingen, zowel voor onze opdrachtgevers als onze professionals.

Sinds 2005 is FMA volledig gespecialiseerd in detacheringdiensten rondom de Microsoft infrastructuur, IT-management, levering van werkplek-, systeem-, applicatie- en netwerkbeheerders en consultancy. Sinds de opkomst van de cloud in 2012 is daar de focus op projectmatig werken en co-sourcing bijgekomen. Anno 2022 is FMA steeds meer een kennisbemiddelaar. Een partner voor organisaties die in deze tijd van digitale transitie en duizenden mogelijkheden op zoek zijn naar service en advies. Nog steeds met hetzelfde hart voor ICT.

Cloudinvesteringen en strategie

“De Cloud” als one-size-fits-all oplossing voor elk bedrijf. Wie heeft dat nog niet gehoord? Veel bedrijven weten alleen vaak niet precies op welke manier de Cloud in bedrijfsprocessen optimaal ingezet kan worden. Noch wat voor kostenplaatje daarbij hoort. Wanneer Cloudinvesteringen echter goed worden afgestemd op de bedrijfsstrategie (denk aan concurrentiepositie, organisatievorm, administratieve en bedrijfsprocessen), leidt dat vrijwel altijd tot positieve resultaten.

Zonder de juiste fit tussen strategie en techniek, kan de continuïteit van uw organisatie in gevaar komen. Goed management is bepalend voor het rendement op iedere investering. Met de transitie naar de Cloud is het niet anders. Het goed managen van integrale verandering in de samenhang van processen, organisatie, productie en techniek, leidt tot betere resultaten en optimaal profijt van uw cloud investering. Zo wordt uw organisatie wendbaarder en flexibeler, verbeteren bedrijfsprocessen, staat uw data veiliger in de cloud dan in uw eigen omgeving en wordt het ICT-beheer eenvoudiger.

Natuurlijk bestaat de belofte van de Cloud niet zonder risico's. Denk bijvoorbeeld aan de kwetsbaarheid van het altijd online zijn en de strijd tegen internetcriminelen.

Zijn wij wel op de goede weg?

FMA ondersteunt u in het opstellen en uitvoeren van de best passende ICT- strategie!



Risico's, phishing en ransomware

Gebruikers zijn overal en altijd verbonden en werken vanuit verschillende locaties op verschillende netwerken, ook wel het tijd- en plaats onafhankelijk werken genoemd (TPOW). De daarbij gebruikte toepassingssoftware is een cruciaal, doch zeer kwetsbaar onderdeel van onze digitale infrastructuur. De risico's van deze verbondenheid worden steeds groter.

Internetcriminelen maken gebruik van de kwetsbaarheden in deze verbondenheid en bedenken telkens weer nieuwe manieren data van gebruikers te stelen. Ransomware is tegenwoordig de grootste angst van iedere organisatie.

De kosten die gemaakt moeten worden om security en recovery in te regelen verdwijnen grotendeels wanneer u kiest voor een transitie naar de cloud. Vraagstukken die net als een te grote afhankelijkheid van een MCP (Managed Cloud Provider) onderdeel zijn van een doordachte ICT-strategie en de daarmee samenhangende bedrijfsstrategie.

Advies nodig?

[Lees hoe we u hierbij van dienst kunnen zijn](#)



Bespaar kosten met de transitie naar Cloud

Vooraf bij de transitie van een traditionele on-premise architectuur naar de Cloud kunt u veel kosten besparen op operationeel vlak. Zowel direct als indirect.

Direct verminderen bijvoorbeeld de afschrijvingen op fysieke hardware. Indirect bespaart u op kosten als huisvesting, onderhoud, management, beheer, verzekering en zorgen om verouderde hard- en software. Helaas worden ICT-migraties steeds complexer. Het komt maar weinig meer voor dat systemen en data rechtstreeks naar de cloud gemigreerd kunnen worden, vanwege verouderde infrastructuur of data die in de loop van de jaren verspreid over de organisatie verzameld zijn.


Nieuwe kostenelementen

Wel ontstaan er nieuwe kostenelementen bij het gebruik van Cloudservices, zoals bij Microsoft 365 services het geval is. Allereerst zijn er de kosten van het inregelen en beheer. Naast licentiekosten wordt er afgerekend op dataverkeer, naar gelang daar gebruik van wordt gemaakt. Specifieke Azure-diensten worden meestal maandelijks naar datagebruik gefactureerd. Updates, back-ups en monitoring zijn ook nog steeds nodig, ook al komen de afschrijvingskosten op hardware te vervallen.

Beheerkosten Cloud, transitie en Legacy

Een transitie naar de Cloud zorgt er voor dat de traditionele scholing grotendeels uit de bedrijfsvoering verdwijnt. Om voor een veel kleiner deel op te gaan in (bij)scholing omtrent beheer van de nieuwe systemen. Kennisbehoud van een kleinere selectie groep technici gaat dan een rol spelen.

Bestaande maar verouderde toepassingsapplicaties kunnen net als fysieke hardware problemen opleveren als deze te lang blijven draaien. Daar kunnen in toenemende mate aansluitingsproblemen bij komen en wordt interoperabiliteit (koppelen) na verloop van tijd steeds lastiger. Verouderde applicaties halen niet meer het beste uit uw bedrijfsvoering en voldoen niet meer aan de eisen en wensen van deze tijd. Dit brengt overigens vaak weer bijkomende extra beheerkosten met zich mee.



Helaas zijn verouderde applicaties en systemen om meerdere redenen niet zomaar over te zetten in de Cloud. Dat geldt ook voor systemen waar bijvoorbeeld maatwerk applicaties mee gemoeid zijn, of omdat er privacygevoelige data wordt verwerkt. Voor services uit de Public Cloud is dit een kostbare uitdaging. De data binnen zo'n ICT architectuur beweegt zich in dit geval in een hybride oplossing. Ook al zijn applicaties verouderd; data wordt bij voorkeur toch on-premise bewaard.

Migratie dient voor de bedrijfsvoering van ondernemingen naar de best passende oplossing te gebeuren. Microsoft Cloudservices heeft services in huis die data kunnen overzetten, synchroniseren en integreren met toepassingsapplicaties in de cloud.

Ook succesvol naar de Cloud?

FMA ondersteunt u in het opstellen en uitvoeren van de juiste strategie!

[Neem contact met ons op](#)

Rekenmodellen cloud providers

Sommige Cloud providers beschikken over rekenmodellen die de kosten en voor- en nadelen van een Cloud transitie inzichtelijk maken. Modellen die een prognose geven op investeringsvoordelen en/ of besparingen, maar ook vergelijkingen maken met de voorzetting van het huidige kostenmodel gebaseerd op een on-premise situatie. Aanbieders als Amazon (AWS) en Microsoft beschikken over zogenoemde configuratie calculators. Zo helpt de TCO prijscalculator van Azure bij het maken van een inschatting van de totale cloudmigratie kosten op basis van (te specificeren) server-, database opslag- en netwerkvereisten. Azure beschikt verder over diverse Cost features, Real-time en Analyse Apps applicaties die u helpen bij het in kaart brengen van de te verwachten Cloud-kosten op basis van online werkplekken of digital workspace.

Helaas blijft het bij inzicht op deze directe kostenbesparingen; de indirecte, integrale, financiële, administratieve, functionele en organisatorische effecten ontbreken in deze modellen. Zowel de negatieve als positieve effecten. Effecten die wel een noodzakelijk onderdeel zijn voor vragen omtrent een ROI (return of investment) bepaling of berekening m.b.t. de intentie tot investering in een Cloudservice. Vragen zoals het wel/niet outsourcen van IT-beheer, of het wel/niet migreren naar de cloud, etc.

KPI en IT-investeringen

ROI is één van de meest gebruikte KPI's voor het berekenen van de winstgevendheid van investeringen..



De te maken berekeningen die onder een ROI vallen, kunnen worden uitgedrukt in eenvoudige korte en lange termijn financiële ratio's.

Zoals: terugverdiertijden, rendementen, margebijdrages, omloopsnelheden, prestatiemetingen van diensten, etc. Dat kan ook generiek, naar een integrale

bijdrage in het bedrijfsresultaat als geheel. Via Excel calculaties is het mogelijk de verhouding tussen de te behalen voordelen en de IT-investeringskosten meetbaar te maken. Deze ratio's laten de integrale winstgevendheid van investeringen in het uiteindelijke bedrijfsresultaat zien.

Hiervoor is het van belang er achter te komen in welke mate alle bedrijfsonderdelen in hun integrale samenhang via ICT bijdragen aan dit resultaat. Bedrijven hebben namelijk een (idealiter samenhangende en resultaatgerichte) infrastructuur van mensen, hardware en integrale toepassingssoftware die de bedrijfsprocessen ondersteunen.

Er bestaan diverse bedrijfseconomische modellen om de bedrijfskosten integraal door te belasten in het eindresultaat. Afhankelijk van de organisatiestructuur en de geautomatiseerde bedrijfsprocessen kan men in deze modellen aangeven op welke wijze kosten verbijzonderd kunnen worden.

Een veel gebruikt verbijzonderingsmodel om deze relaties in kaart te brengen is Activity Based Costing (ABC Costing). ABC Costing maakt gebruik van de functionele activiteiten waar iedere organisatie zijn bestaansrecht aan ontleent. Dit model benoemt de noodzakelijke uit te voeren activiteiten en bundelt deze in centra om vervolgens via deze centra het eindproduct of dienst via ondersteunende IT- processen aan de man te brengen. Met als grondgedachte dat zo'n

activiteitencenter een functioneel activiteiten bedrijfje op zich is, of een afdeling binnen de organisatie. Denk bijvoorbeeld aan afdeling inkoop, engineering, productie, verkoop, etc.

Waar nodig worden (neven/hulp) activiteiten gebundeld en gekoppeld aan deze activiteitencentra om uiteindelijk via de meest belangrijke activiteit, het costcenter (ook wel kostendrager genoemd), toebedeeld te worden naar product of dienst. Zodra meerdere activiteiten binnen meerdere centra onderling prestaties gaan uitwisselen ontstaat het probleem van wederzijdse (prestatie) afhankelijkheid van relaties. Vanwege de alom aanwezige ICT is dit bij nagenoeg iedere activiteit al het geval. Zo'n vicieuze cirkel kan doorbroken worden door middel van matrix algebra waarin de afhankelijkheidsrelaties tussen de centra onderling in een stelsel van lineaire vergelijkingen simultaan in een calculatieproces worden opgelost. Dat klinkt misschien ingewikkeld, maar gelukkig kan Excel hier goed mee overweg. Zo ook met de effecten van ROI berekeningen van ICT-investeringen in relatie tot activiteiten prestaties - en uiteindelijk in het bedrijfsresultaat

Berekening nodig voor uw organisatie?

[Neem contact met ons op](#)



ITIL, IT-processen, activiteiten en functies

Bedrijfsactiviteiten bestaan uit processen en functies. Een functie voert een gespecificeerde activiteit, taak of bundeling van taken uit. Terwijl een proces een verzameling van taken is die in een bepaalde volgorde kan worden uitgevoerd om een gewenst doel te bereiken.

Beide vallen samen in de activiteitencentra. In ons geval: ICT-centra. Door ze te benoemen, krijgen ze titels. Zo krijgt bijvoorbeeld de medewerker die belast is met de functie "tickets en callregistratie" de titel *Servicedeskmedewerker*. Zijn activiteitencentrum krijgt de naam *Servicedesk*. De medewerker die het probleemproces analyseert en managed krijgt de titel *Problemmanager* en wordt zijn afdeling of activiteitencentrum de afdeling *problemmanagement*, etc. Dit is wat de filosofie en theorie van ITIL duidelijk maken, zodat organisaties makkelijk(er) kunnen werken met processen.

ITIL onderscheidt drie IT-hoofdprocessen, namelijk:

1). Algemene Beleidsprocessen;

Dit zijn processen te onderscheiden in het managen van Strategie, Portfolio, Architectuur, Risk management, Service financiering, Reporting, Security, Management van leveranciers/Vendors, etc. Deze zijn toe te kennen aan hiervoor verantwoordelijke personen, zoals bijv. de Security officer, Portfoliomanager, etc.

2). Service processen;

Dit zijn processen te onderscheiden in het managen van Incidenten, Probleem, Change, Request, Release, Configuratie, Validation/Testing, IT-Assets, Monitoring, Capaciteit en Performance, Catalogue, etc. Dit zijn processen die met een functieomschrijving voor uitvoering toe te wijzen zijn aan de daarvoor verantwoordelijke personen of afdelingen. Bijvoorbeeld: het configuratieproces hoort bij de configuratiemanager, assetsbewaking bij Assetmanagement, etc.

3). Uitvoerende processen, operations;

Hier vallen de uitvoerende processen binnen het (technisch) applicatielandschap onder, processen die het beheer van de infrastructuur uitvoerend ondersteunen. Ook wel de deployment processen genoemd. Deze zijn toe te wijzen aan bijvoorbeeld: Softwareontwikkeling, DevOps, Testen, Implementatie, Oplevering, Call-intake, werkplekbeheer, systeembeheer, system engineering, networking, troubleshooting, etc.

Organisaties die bekend zijn met een op basis van ITIL ingericht ITSM (IT Service Management) hebben hun ITIL processen al gelokaliseerd, gedocumenteerd en functioneel ingericht voor uitvoering aan een persoon, dan wel afdeling(en). Het probleem proces gaat voor uitvoering in de vorm van een gedetailleerde functieomschrijving naar de problemmanager, dan wel afdeling Problemmanagement. Change naar de changemanager en het ticketingproces naar de Servicedesk met call-intakers, etc.

Berekening nodig voor uw organisatie?

[Neem contact met ons op](#)





ITSM, ITIL en ControlUp

Bedrijfsactiviteiten zijn afhankelijk van een ICT-infrastructuur en daarmee van een goede ITSM. ITSM is een werkwijze voor het ontwerp, leveren, managen en verbeteren van de wijze waarop ICT gebruikt wordt binnen een organisatie. Met als doel de juiste processen, mensen en middelen zodanig met elkaar samen te laten werken dat bedrijfsdoelen (optimaal) worden gehaald.

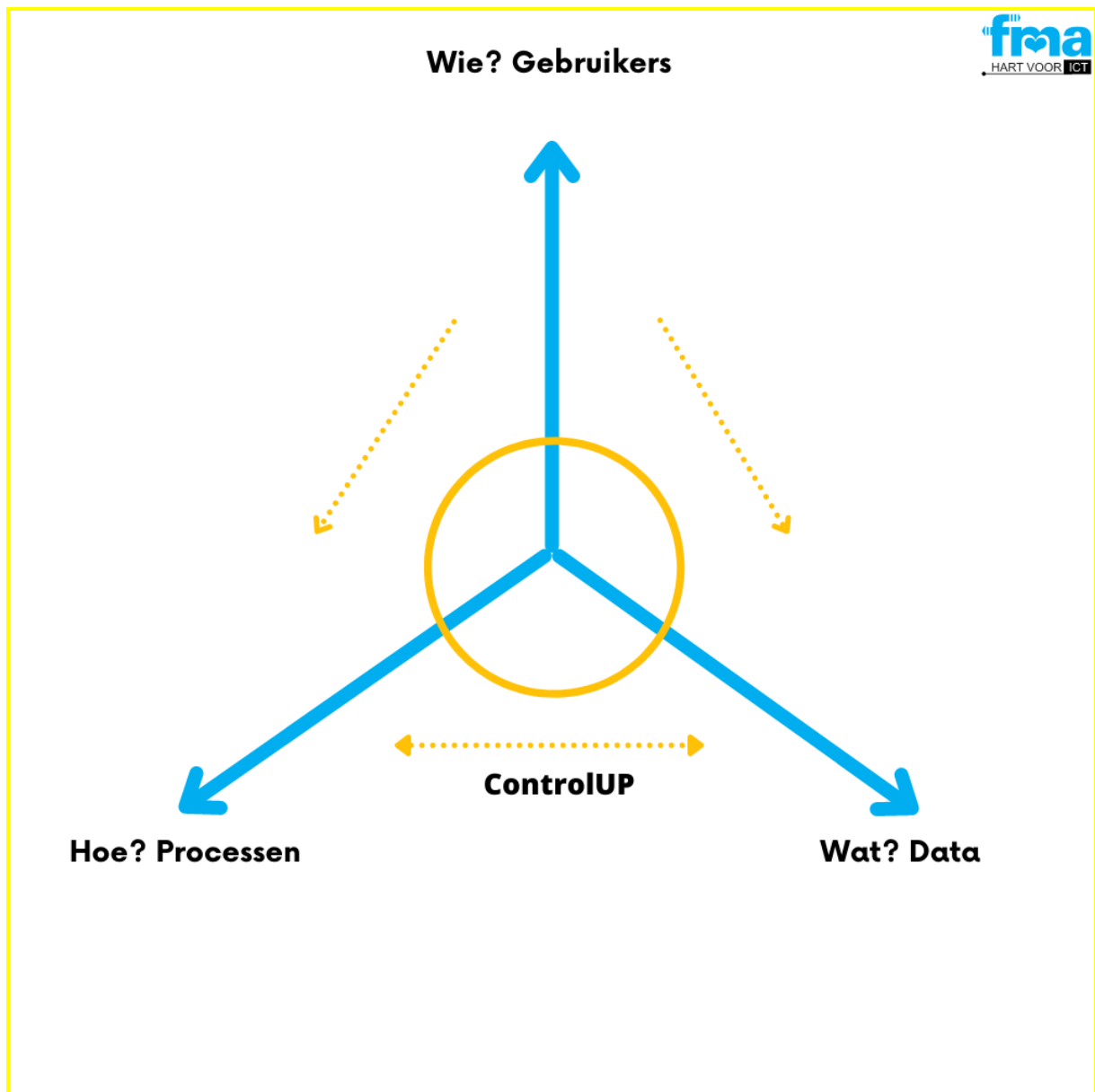
ITIL verschaft hierbij het framework van processen (best practices) voor het organiseren en bouwen van een ITSM oplossing. Maar, zowel ITSM als ITIL zijn geen softwareoplossingen.

Er bestaan goede ITSM software oplossingen. Toepassingsapplicaties, software die met data en een Proces Engine ervoor kunnen zorgen dat de samenwerking tussen de juiste mensen, processen en middelen daadwerkelijk verbetert. Met de ITIL best practices processen als uitgangspunt.

Deze samenhangende ICT-infrastructuur van mensen, processen, functies, hardware en data opereert op basis van een integrale toepassingsapplicatie zoals ControlUp. ControlUp is een SAAS-applicatie die met behulp van data en een Proces Engine kan zorgen dat de bovengenoemde samenwerking dus daadwerkelijk kan verbeteren. Daarnaast zorgt ControlUp ook dat alle ITIL processen binnen uw ondersteunende infrastructuur worden geanalyseerd met behulp van inzichtelijke management dashboards en rapportagemogelijkheden.

ControlUp levert via monitoring Proces Automation en recovering tools vele voordelen. zo biedt zij diensten waarmee u, naast kostenbesparingen uit consolidatie van uw virtuele omgeving zowel op licentiekosten, loonkosten uit verminderd belvolume van de servicedesk, en winst door snellere doorlooptijden van incidenten / problemen en requests, óók nog eens de productiviteit van de gebruiker verhoogt met snellere log-ons. Dat klinkt als een goed verhaal. Te mooi om waar te zijn? Nee hoor, onderstaande illustratie vat het nog even goed samen.

Het ITIL Best Practices PROCESSCHEMA van ControlUp:



Een investering in ControlUp levert u veel op

Hieronder vindt u een aantal directe, indirecte en kwalitatieve voordelen op rij.

Besparing op directe kosten:

- Consolidatie en combinatie naar een efficiëntere pool van virtuele machines (VM), incl. de hierdoor verkregen reductie applicatiekosten;
- Reductie in het aantal softwarelicenties van ondersteunende infrastructuur, ook on-premises infrastructuur en gerelateerde diensten;

- Reductie van loonkosten zowel uit verminderd belvolume alsook uit snellere en efficiëntere proces doorlooptijden van calls, problemen, changes ,requests en troubleshooting;
- Het maak pro-actief opsporen en analyseren en preventief oplossen met maatregelen van niet eerder ontdekte device problemen mogelijk. Door monitoring, recovery en scripting acties wordt het mogelijk om bijvoorbeeld device problemen te voorkomen.

Indirecte voordelen:

- Verhoging output en bedrijfsomzetten zowel uit individuele verhoogde productiviteit van de end users als uit het integraal verhoogd prestatievermogen van alle gebruikers gezamenlijk;
- Dit wordt mogelijk vanwege efficiëntere toegankelijkheid tot het applicatielandschap, reductie in log-on tijden op fysieke devices van eindgebruikers (ook op thuiswerk locaties).

Kwalitatieve voordelen:


- Toename in de beleving van uitvoerende werkzaamheden en een verhoging van tevredenheid onder de eindgebruikers. Dit wordt mogelijk vanwege de bijdrage van de automatisering scripts, maar ook die van monitoring en recovery, de vele problemen preventie-acties en minimale downtime;
- Grotere tevredenheid onder het management vanwege de professionalisering van de proces services; mogelijk gemaakt door de inzichtelijke realtime management dashboards en reporting tools van de gehele gebruikersomgeving. Tools die ook voor diverse trendanalyses beschikbare data en historische data analyseren.

Bent u al verkocht? Lees dan snel verder om meer te lezen over wat FMA in dit verhaal kan betekenen.

ControlUp en ROI bepaling

Om een ROI mogelijk te maken wordt in overleg met onze consultants een ControlUp POC-periode afgestemd.

Organisaties die al bekend zijn met een op basis van ITIL ingericht ITSM (incl. servicedesk-applicatie met een CMDB) hebben hierbij een voordeel. De IT-ondersteunende ITIL service processen zijn reeds gelokaliseerd, in kaart gebracht, gedocumenteerd en functioneel gemaakt voor uitvoering aan een persoon, dan wel afdeling. De integrale effecten



van ControlUp worden met gebruik van het ABC verbijzonderingsmodel in een Excelbestand opgenomen en in het uiteindelijke eindresultaat zichtbaar gemaakt als volgt:

1. De binnen de POC periode behaalde ITIL proces voordelen (vermindering escalaties, van belvolume, van requests, problems, changes, etc.) worden voor zover mogelijk vertaald in loonkosten;
2. De te behalen voordelen uit VM consolidaties, incl. corresponderende reductie applicatiekosten worden in kaart gebracht;
3. Reductie softwarelicenties ondersteunende infrastructuur in deze periode wordt zichtbaar.

Voor de in deze periode gerealiseerde omzet voordelen is de marge toename een bepalende factor. In de veronderstelling dat de bedrijfskosten constant blijven in de POC periode, genereert ControlUp sowieso al een te berekenen bedrijfsvoordeel bij toename van output. Een voordeel dat alleen maar toeneemt als de effecten van de integrale voordelen onder 1, 2 en 3 in de berekeningen meegenomen gaan worden. Dit gaat echter weer afnemen zodra de extra investeringskosten van ControlUp zelf (keuze licenties, beheer en professionele ondersteuning in de POC periode) integraal in deze berekening worden opgenomen.

Vraag onze consultants naar de mogelijkheden
voor een integrale ROI berekening



[Neem contact met ons op](#)