



10 ICT-taken die mkb-ondernemingen zouden moeten uitbesteden

Outsourcing, ofwel het uitbesteden van taken, kan een praktische oplossing zijn voor mkb-ondernemingen en startups om lastige en saaie taken te laten verrichten, en tegelijkertijd de productiviteit te verhogen én geld te besparen.

Door het outsourcen van technologie-gereleerde taken die gedaan moeten worden, kunnen eigenaars van mkb-ondernemingen en hun medewerkers zich richten op voor de core business meer belangrijke taken zoals verkoop en klantenservice, zonder nog meer personeel te hoeven aannemen. Echter, niet

elk aspect van de business zou uitbesteed moeten worden. De verkeerde taken laten verrichten door een derde partij kan de zaak meer schade toebrengen dan deze vooruit helpen. We geven hier de 10 taken die een mkb'er juist wel zou moeten outsourcen.

1. Infrastructuur

Infrastructure as a service (IaaS) — het outsourcen van apparatuur zoals hardware, servers en netwerksystemen aan een infrastructuur provider — kan ondernemingen soms wel miljoenen schelen aan kosten en arbeidsloon.

Het construeren van een eigen infrastructuur is noch goedkoop, noch gemakkelijk. Het vereist niet alleen een fors budget om de apparatuur aan te schaffen en er ruimte voor te reserveren, maar tevens intensief onderhoud door hoogopgeleid IT-personeel. Door het outsourcen van IaaS kunnen startups en kleinere ondernemingen hun budgets verlagen, omdat de infrastructuur

service provider eigenaar is van de apparatuur en verantwoordelijk is voor de werking van, en het oplossen van problemen met de systemen. Gebruikers betalen eenvoudig op basis van zogeheten pay-per-use of met een soort van abonnement. Reden waarom menig ondernemer al is overgestapt van een datacentrum naar een IaaS provider: je kunt nieuwe diensten uitrollen zonder dat dit forse investeringen vergt. Dat geld kan nu gebruikt worden voor het laten groeien van de business, en het verbeteren van het product.

2. Cloud hosting

Met cloud computing kunnen medewerkers van ondernemingen overal en altijd informatie en gegevens oproepen, met elk compatibel device. Het beheren van een eigen cloudsysteem is kostbaar, en kan ernstige veiligheidsrisico's met zich meebrengen als de technologie veroudert. Door het outsourcen van cloud-technologie kunnen kleinere organisaties zich focussen op het gebruik van de cloud, in plaats van op het onderhouden ervan. Met het outsourcen van clouddiensten kunnen ondernemingen hun concurrentiekracht versterken, financieel onafhankelijk blijven en hun winst verhogen.

3. Ontwerp van de e-commerce website

Als je niet echt bijzonder vaardig bent in het ontwikkelen van websites, zou je beslist moeten overwegen om het ontwerp van je e-commerce website uit te besteden om ervoor te zorgen dat die er fantastisch uitziet en soepel en efficiënt functioneert. Dit voorkomt dat klanten problemen kunnen ervaren bij het browsen en het kopen van de producten die ze graag willen hebben. Als jouw website niet goed – lees: klantvriendelijk – functioneert, komen de klanten er echt niet naar terug.

Misschien kun je wel een website maken, maar voor het maken van een professionele en betrouwbare website voor het online presenteren (en hopelijk verkopen) van je producten moet je een degelijke opleiding gevolgd hebben. Bovendien kost het veel tijd om een goede website te construeren, tijd die je veel beter kunt gebruiken voor de core business van je onderneming. Raadzaam is wel om een aparte codeerder en grafisch ontwerper in te huren als je ervoor kiest om je webdesign te outsourcen. Je wilt tenslotte niet afhankelijk zijn van één freelancer, want als die om wat voor reden dan ook stopt, heb je een probleem. En vind dan maar

een nieuwe om dat probleem op te lossen. Bovendien huur je met meerdere freelancers mensen in die specialisten zijn op hun specifieke gebied.

4. Website updates

Je kunt wel een schitterende website hebben, maar minstens even belangrijk is het onderhouden ervan, en dat is een heel ander verhaal. Om ervoor te zorgen dat je website gelijke tred houdt met de snel veranderende technologieën, trends en hypes, moet je een heleboel zaken en ontwikkelingen bijhouden. Daarom kan het outsourcen van deze taken je helpen bij het handhaven van een krachtige 'presence' op het web, en kun je je richten op andere zaken. Wat je in ieder geval zou moeten outsourcen, is het updaten van je website. Vrijwel dagelijks creëren en verbeteren mensen systemen om deze efficiënter te laten draaien. Het kan simpel lijken om je website zelf te updaten, maar dat is het niet. Niet alle applicaties zijn even compatibel, en voor je het weet, ligt je website plat. Bedenk dat die site steeds belangrijker wordt als visitekaartje voor je bedrijf.

5. Cybersecurity

IT service providers zullen je gewoonlijk verzekeren dat je gegevens veilig zijn, maar ondernemingen zouden ook aanvullende

beveiliging via een externe partij moeten regelen. Leveranciers van IT-diensten zijn geen experts op het gebied van cybersecurity. Hun taak is het, die diensten te verkopen, en veel IT-netwerken zijn ontworpen met veiligheid als iets waar ze achteraf ook nog even over moesten nadenken. Kort door de bocht: er zijn IT-verkopers die diensten leveren, en er zijn experts op het gebied van cybersecurity die gespecialiseerd zijn in het anticiperen op en ontcrachten van bedreigingen. Hoewel die IT-verkopers strakke beveiligingen hebben ingebouwd in hun programmatuur, bieden die cybersecurity experts een extra beschermingslaag die rampen kan voorkomen en veiligheidsrisico's snel kan oplossen.

6. Tweetraps authenticatie

Tweetraps authenticatie is een vorm van beveiliging waarbij gebruikers twee methodes van identificatie moeten toepassen om gegevens te kunnen openen, bijvoorbeeld van bankrekeningen of andere vertrouwelijke informatie. Gewoonlijk bestaat deze authenticatie uit een vorm van fysieke identificatie (vingerafdruk-, stem- of irisherkenning) en een veiligheidscode zoals een PIN, of een combinatie van twee geheel verschillende beveiligingscodes, zoals een wachtwoord dat jij alleen kent, en een toegangscode die jou is toegekend. Iedereen die te maken





heeft met kritische (bedrijfs)gegevens, zoals bankoverschrijvingen of innovatieve technologieën waarvoor nog geen patent is aangevraagd, zou tweetraps authenticatie moeten invoeren om IT'ers te helpen bij het beheren van de toegang tot dergelijke gegevens en het beter kunnen afschermen van hun systemen. Tweetraps authenticatie moet opgezet worden door een professional die de software applicaties kent die de ondernemer wil beschermen.

7. QA testen

Als je team de hele tijd bezig is met het ontwikkelen van producten en apps, kan het een saai klusje zijn om elk klein onderdeel ervan te testen om er zeker van te kunnen zijn dat het perfect is. Outsourcen is dan een uitstekende manier om je producten en apps zo optimaal mogelijk te houden zonder je ontwikkelaars lastig te vallen met dat testen. Het inschakelen van een derde partij om te helpen bij de QA (quality assurance, kwaliteitsborging) en te testen voor bugs voordat het product naar de klant toe gaat, is een heel goede maatregel. Dat testen is niet het meest leuke werk, maar je kunt het beter overlaten aan specialisten, dan weet je zeker dat je product optimaal functioneert.

8. Business applicaties

Het kan een goed idee lijken om apps te ontwikkelen die op maat gesneden zijn

voor jouw zakelijke operaties en personeel, maar het inhuren van een ontwikkelaar vereist een aanzienlijke investering in tijd, geld en geduld. Terwijl er ruim voldoende alomvattende business apps verkrijgbaar zijn die zo ongeveer alles voor je kunnen doen wat je maar gedaan wilt hebben. Er is een ruime keuze aan zakelijke pakketten op de markt, zoals MS Office 365 en Google Apps. Ondernemingen zouden dit soort infrastructures zoveel mogelijk moeten outsourcen, met name organisaties die geen eigen IT-mensen in dienst hebben.

Er zijn ruim voldoende applicaties met enorm veel functies die worden gebruikt door een groot aantal organisaties, dus die apps worden regelmatig geüpdated met de meest recente technologieën om je onderneming flexibel en concurrerend te houden, en je hoeft niet de extra kosten te maken voor het inhuren van ontwikkelaars.

9. Projecten buiten je expertise-bereik

IT-professionals zijn niet expert op alle gebieden van technologie. Ze kunnen van een bepaald gebied veel weten, maar dat houdt niet automatisch in dat ze voor een gerelateerd project kunnen worden ingezet zonder dat ze daarvoor de benodigde opleiding hebben genoten. Als een bepaalde taak vaardigheden, kennis en tijd vereist die je organisatie niet in huis of beschikbaar heeft, is het tijd om aan outsourcen te denken.

Hoewel sommige projecten alleen door de vendor verricht kunnen worden, staan veel van die verkopende organisaties open voor samenwerking. Daarmee kunnen je medewerkers betrokken blijven bij het project en hen tegelijkertijd inzicht krijgen in de nieuwe technologie en de daarbij behorende processen. Ondernemingen die serieus aan kwaliteitscontrole willen doen en ervoor willen zorgen dat alle neuzen dezelfde kant op staan, moeten helder hebben wat ze precies willen. Raadzaam is ook om een stakeholder in het project als verantwoordelijke persoon daarvoor aan te wijzen.

10. Alles wat niet geautomatiseerd kan worden

Het zelf verrichten van saaie taken kan te tijdrovend zijn, en het inhuren van een eigen medewerker kan een verspilling van mankracht zijn. In sommige gevallen kunnen die saaie taken gewoon geautomatiseerd worden, maar als dat niet kan, zou je zeker outsourcen moeten overwegen. Belangrijk bij het outsourcen is wel dat je helder hebt wat gedaan moet worden en op welke manier. Zet dat in detail op schrift en zorg voor een goede opleiding. Dat kost wat tijd en geld, maar die investering weegt niet op tegen de winst die je er uiteindelijk mee behaalt.