



uniserver

Up-time, prijs en 24/7 support belangrijkste aanschafcriteria Managed Service Providers

Alkmaar, 29 november 2018 – Bij het aangaan van een samenwerking met Managed Service Providers (MSP) zijn de zwaarst wegende selectiecriteria voor klanten up-time (58%), prijs (45%) en 24/7 support (42%). Wanneer de samenwerking eenmaal loopt worden prijs en up-time een stuk minder belangrijk en komt de focus te liggen op advies en innovatie. Dit blijkt uit [onderzoek](#) dat in opdracht van clouddistributeur [Uniserver](#) is uitgevoerd. Het onderzoek is afgenomen onder 150 IT-beslissers die werkzaam zijn bij bedrijven met meer dan 100 medewerkers en samenwerken met één of meer MSP's.

Een goede MSP is deskundig, betrouwbaar en geeft proactief advies

Slechts 9 procent van de respondenten noemt prijs ('concurrerende tarieven') als kenmerk van een goede MSP. Ook het belang van de beschikbaarheid van de afgenomen dienst (up-time) daalt voor klanten na de selectiefase. 29 procent van de respondenten noemt beschikbaarheid van de dienst als kenmerk van een goede MSP. Hiermee valt up-time net buiten de top-5 kenmerken van een goede MSP, waar het als selectie criterium de lijst nog domineerde. Volgens klanten zijn de belangrijkste eigenschappen van een goede MSP technische deskundigheid, betrouwbaarheid en bereikbaarheid met, respectievelijk, 54%, 45% en 34% van de stemmen. Meer dan de helft van de respondenten (62%) verwacht ook proactief advies van zijn MSP. Op het gebied van trends en ontwikkelingen (56%), nieuwe diensten (52%), het realiseren van kostenbesparingen (51%) en performance optimalisatie (42%) is de behoefte aan proactief advies het grootst.

Abigail Jessurun, MarCom Specialist bij Uniserver: "Het onderzoek onderstreept het belang van up-time en prijs in het selectieproces. In deze fase ligt de focus voor de klant op het maken van een business case. Onderaan de streep moet voordeel worden behaald, anders ga je niet snel een samenwerking aan. Wanneer er eenmaal een keuze is gemaakt voor een MSP en de samenwerking loopt, vindt er een kanteling plaats. De cijfers maken dan plaats voor de waarde die de klant ervaart in die samenwerking. Dat de afgenomen dienst goed functioneert, is niet voldoende om de verwachtingen van de MSP-klant in te lossen. Dat zie je terug in het belang van proactief advies op business-gerelateerde onderwerpen, zoals het realiseren van kostenbesparing. De MSP moet zich transformeren tot strategisch partner om verwachtingen die leven bij zijn klant in te lossen. Hier ligt een belangrijke uitdaging voor MSP's en valt veel winst te behalen."

Over Uniserver

Als Nederlandse clouddistributeur biedt Uniserver moderne IT-organisaties de vrijheid en zekerheid

om te focussen op hun eigen kracht: waarde creëren voor klanten en eindgebruikers. De beste infrastructuur in Nederlandse datacenters, 99,98% up-time, ons partner-only model en de beste oplossingen bieden jou een robuuste basis om nieuwe diensten op te bouwen. Samen tillen we jouw digitale dienstverlening naar een hoger plan, door onze oplossingen, kennis en ervaring aan te vullen met jouw expertise. Kijk voor meer informatie op onze [website](#) of [LinkedIn](#).

Meer informatie

Marcommit

Gosse de Reus

+31(0)35-5822730