



50 Onderzoeksvragen over Managed Service Provider (MSP)

wa

De Managed Service Provider (MSP)

Inzicht in de achtergrond van een onderneming, de levensvatbaarheid, marktpositie en de algemene strategie is de eerste stap in de richting van het kiezen van een Managed Service Provider (MSP).

De onderzoeksvragen kunnen u helpen bij het selecteren van bedrijven en geven inzicht in de marktpositie van een bedrijf en diens ervaring.

Achtergrondinformatie

1. Is uw bedrijf eigendom van of aangesloten bij een uitzendorganisatie? Zo ja, welke?
2. Is uw bedrijf direct of indirect eigendom van een organisatie die beursgenoteerd is? Zo ja, aan welke beurs staat deze genoteerd, wat is de naam van de beursgenoteerde organisatie en hoe ziet de verhouding in aandelen eruit?
3. Gelieve over de laatste 3 jaren gedetailleerde financiële informatie aan te leveren over uw bedrijf en de moedermaatschappij, indien van toepassing.
4. Wat is de achtergrond van het management team? Hoeveel jaren deskundigheid hebben zij en hoeveel jaar zijn zij bij het bedrijf?
5. Hoe biedt uw bedrijf de Managed Service Providers (MSP) technologie aan?

"Een echte MSP moet vanuit een neutrale positie de situatie kunnen begeleiden en inregelen waardoor voortdurende kostenreducties, vaste structuur, verbeterde efficiëntie, kwalitatieve dienstverlening en risicoloos inhuren gezekerd zijn. Bij het selecteren van een effectieve MSP, is het belangrijk om te weten of de aanbieder van een MSP de eigenaar is van de software. Daar liggen de eerste besparingen."

Structuur

Omdat elke organisatie een andere structuur en management heeft, is het noodzakelijk om te bepalen of de mogelijkheden tot het werken met een MSP beperkingen kent binnen het bestaande platform.

6. Kan uw MSP gekoppeld worden aan een bestaande oplossing die gebaseerd is op Contractmanagement, een VMS- of een andere MSP-oplossing? Staat u toe dat uw MSP-oplossing door de afnemende organisatie in diens eigen beheer uitgevoerd wordt? Graag onderbouwing.
7. Geef voorbeelden van cliënten die met succes een MSP-model geïmplementeerd hebben.
8. Geef een overzicht van extra diensten (buiten het MSP-programma) welke door uw bedrijf aan onze organisatie geboden kan worden die onze totale kosten verminderen en de prestaties verbeteren.
9. Kunt u beschrijven hoe processen worden opgezet en in stand gehouden?



Productinformatie

Vanaf het ontstaan van een aanvraag tot en met de facturering en rapportages moet een MSP transparantie en structuur garanderen en zorgen voor kwaliteit en compliance. Bij het selecteren van een MSP is het belangrijk om te begrijpen hoe elke fase van het proces werkt. De vragen kunnen u helpen bij het bepalen hoe een MSP zal helpen bij het stroomlijnen van de processen en bij het verbeteren van inzicht in uw personeelsbestand.

10. Beschrijf de geautomatiseerde processen die beschikbaar zijn voor de eindgebruiker. Hoe borgt u een gemakkelijke integratie en adoptie en hoe vereenvoudigt u de processen voor de gebruiker ?
11. Hoe worden vorderingen uitgekeerd aan leveranciers ? Wordt er onderscheid gemaakt of is het mogelijk onderscheid te maken tussen leveranciers met een "Preferente" status, gevolgd door tweede en derde niveau leveranciers ? Welke criteria of zakelijke regels kunnen worden gebruikt om te bepalen wanneer informatie wordt doorgegeven leveranciers ?
12. Beschrijf het proces voor het plannen van in gebruik name van de applicatie.

Het Inhuurproces

13. Biedt uw oplossing de ruimte voor tariefsonderhandeling of een veiling ? Hoe ziet het on-boarding proces eruit ?
14. Biedt de toepassing flexibiliteit met betrekking tot meervoudige inhuur in verschillende landen ? Geef voorbeelden.
15. Zekert u de processen op basis van Service Level Agreements, KPI's of andere methodieken ? Graag een toelichting.
16. Heeft u klanten in dezelfde regio's waar onze organisatie zaken doet ? Biedt u exclusiviteit ten aanzien van kandidaten ?
17. Definieer hoe lokale compliance geborgd en gegarandeerd wordt bij het aangaan van overeenkomsten met leveranciers.
18. Welke ondersteuning biedt u om er zeker van te zijn dat de uren op de juiste wijze ingedeeld zijn en ingevoerd worden ?
19. Beschrijf het proces voor het aanpakken van complexe tarieven en belastingtarieven in diverse landen en geef concrete voorbeelden van hoe dit geschiedt.
20. Hoe worden veranderingen direct geïmplementeerd als het gaat om een groot aantal werknemers en opdrachten tegelijk, bijvoorbeeld wanneer het bedrijf reorganiseert of een nieuwe aanvulling geschiedt met een groot aantal werknemers en leveranciers ? Bijvoorbeeld bij een overname.

Facturering

21. Hoe borgt u dat factuurgegevens juist zijn en direct beschikbaar voor de klant ?
22. Wanneer een MSP is betrokken, hoe geschiedt drievoudige facturering en hoe wordt deze aangeleverd ?
23. Kan de eindfactuur en eventuele van toepassing zijnde belastingen worden gegenereerd binnen het systeem zonder eventuele externe verwerking of input ? Geldt dit ook voor een SOW?



Ter aanvulling op Workforce Management, moet een MSP zorgen dat de beste kandidaat tegen de beste voorwaarden gevonden wordt, zonder uitsluiting van andere kandidaten. Zij moet kunnen omgaan met het werven en inkopen van dienstverleners, met inbegrip van RFX processen en het aanmaken van een Statement of Work (SOW) en het verdelen ervan over leveranciers en gegadigden.

Iedere dienstverlening is anders en een MSP moet kunnen schakelen tussen de verschillende soorten.

24. Biedt de oplossing RFX mogelijkheden? Zo ja, hoe beheert u de bevoegdheid van leveranciers om te mogen reageren op een RFX ? Kunt u ervoor zorgen dat een selectie leveranciers de RFX ontvangen ?
25. Kan ik gebruik maken van een bibliotheek van termen en templates bij het maken van een contract of SOW ? Kan ik termen overnemen uit eerdere contracten of SOW's en hergebruiken ?
26. Zijn RFP-templates beschikbaar ? Kunnen afzonderlijke delen van de template als noodzakelijk gemarkeerd worden ?
27. Beschrijf de verschillende betalingswijzen die aangeboden kunnen worden in een SOW.
28. Hoe kunnen meerdere mensen (intern en extern) bij elkaar gebracht worden om over een SOW te onderhandelen?

Productintegratie

Vergelijken van MSP mogelijkheden met uw specifieke behoeften kan helpen bij het stroomlijnen van bedrijfsprocessen en zorgen dat elke stap in de leveranciersketen effectief wordt beheerd. Omdat geen twee programma's gelijk zijn, helpen de onderstaande vragen bij het verduidelijken van de configuratie-opties en hoe de MSP kan zorgen voor inzichten in data ten behoeve van de eindgebruiker.

29. Is de oplossing gemaakt in combinatie met software van derden (bijvoorbeeld rapportagesystemen, boekhoudpakketten, enz.) ?
30. Als software van derden nodig is, beschrijf de benodigde eventuele extra licenties of infrastructuur en hoe de gebruikers kennis maken met de software van derde partijen.
31. Hoe aanpasbaar is het systeem ten aanzien van het aanpassen van een workflow ? Kan data opgeleverd worden, zoals de kosten van een transactie, ingevulde overuren op een timesheet en kan de klant de waarde van een veld zelf definiëren en aanpassen ?
32. Biedt uw programma toegang tot upload- en download-tools ? Zo ja, gelieve aan te geven welke condities hieraan verbonden zijn.

Rapportages

Een intelligente MSP helpt om beter onderbouwde zakelijke beslissingen te nemen en dat zal de efficiëntie verbeteren en gaandeweg kosten verminderen. Gebruikers moeten in staat zijn om rapportages eenvoudig te benaderen en deze rapportages moeten kunnen worden aangepast op uw zakelijke behoeften.

33. Beschrijf de architectuur van het rapportage-systeem. Worden tools van derden gebruikt ?
34. Hoe ondersteunt de applicatie maatwerk of ad hoc overzichten ?
35. Kunnen rapportages of de opbouw ervan worden opgeslagen voor toekomstig gebruik ?
36. Welke gebruikers kunnen ad hoc rapportages maken ? Zijn hier kosten aan verbonden ?
37. Is het mogelijk om op rollen gebaseerde dashboards te creëren om meer gegevens te rapporteren, naast de basisfuncties zoals scorecards en KPI's ? Zo ja, beschrijf dit proces.
38. Kunnen lokaal werkende klanten rapporten downloaden en e-mailen ?
39. Beschrijf de procedure voor vergelijken en of het mogelijk is te vergelijken met marktgegevens.

Technologie

Zoals bij elke technologische oplossing is bij een MSP veiligheid een voortdurende zorg, waaronder begrepen architectuur, hosting en herstelprocessen.

40. Beschrijf de computer systeembeveiliging, bescherming tegen hackers, back-up procedures, herstel-procedures en rampen-herstelplannen.
41. Waar wordt het systeem gehost en welk niveau van beveiliging kent het ?

Implementatie en Integratie

Als men eenmaal besloten heeft voor een MSP, zijn de volgende stappen de implementatie van de oplossing en de integratie in bestaande technologieën. Indien er sprake is van gestroomlijnde processen zullen de gebruikers een optimale ervaring hebben met de MSP.

42. Wat zijn de belangrijkste elementen die nodig zijn om een soepele en succesvolle implementatie te garanderen ?
43. Welke ERP, e-procurement of HR-systemen zijn geïntegreerd met het systeem ?
(U kunt deze vraag aanpassen door te vragen om specifieke voorbeelden van integraties die overeenkomen met de bij uw bedrijf in gebruik zijnde systemen)

Uw kantoorproces en de eindgebruikers mogen niet stranden indien de MSP is geïmplementeerd. Een verscheidenheid aan training tools en begeleiding is vereist. U wilt weten of de MSP transparant is mbt nieuwe releases en wat de eventuele bijkomende kosten zijn t.a.v. het gebruik van die releases.

44. Beschrijf welke gebruikersondersteuning beschikbaar is, zoals zelfhulpmiddelen, tutorials, handleidingen en helpdesk.
45. Hoe worden toekomstige versies ter beschikking gesteld ? Hoe vaak wordt per jaar een upgrade voorzien ? Worden de upgrades beschouwd als onderdeel van het onderhoud of zijn er bijkomende kosten ?
46. Beschrijf welk soort hulp aanwezig is zodat gebruikers direct kunnen bepalen welke actie(s) nodig is/zijn ?

Adviseren en Informeren

Naast technische klantenondersteuning, kunnen medewerkers profiteren van de beste praktijkvoorbeelden, deskundigheid en vergelijkingen om te kunnen komen tot de definitie van de eigen strategie en doelstellingen op lange termijn.

De toegang tot dit soort kennis kan een belangrijke onderscheidende factor zijn in het RFP proces.

47. Welke expertise reikt u aan als het gaat om best practices?
48. Beschrijf de snelheid, de prestatie en vergelijking die beschikbaar gesteld kan worden.
49. Biedt u ondersteuning en training?

Veel organisaties gebruiken leveranciers van tijdelijk personeel. Leveranciers die 25 tot 60% marge hanteren. U hebt mogelijk geprobeerd dit te verlagen door bij uw leveranciers lagere tarieven aan te bieden, maar dit leidt hooguit tot een kleine afname.

Een eigen Managed Services Programma, met eigen Vendor Management Software en een diversiteit aan innovatieve modules die vanuit de praktijkbehoefte zijn ontstaan maakt het de grotere (inter)nationale organisaties mogelijk langdurige en structurele verbeteringen te realiseren op de gebieden inkoop en het managen van uit te besteden werken/inhuur externen.

Hierdoor heeft men volledig inzicht in complexe diensten, de knelpunten, het verbeteren van de kwaliteiten van ingezette medewerkers (al dan niet intern/extern) en de compliance.

50. Wilt u meer weten ?

Dan nodigen wij u uit om in een gesprek van gedachten te wisselen.

Ook bieden wij mogelijkheden als seminars, workshops en on-line demonstraties.

The Compliance Factory BV
+31 (0)345 531700
+31 (0)6 534 617 34