

www.infosupport.com

Dienst beschrijving



Info Support Cloud Efficiency Scanner (ISCES)

VERTROUWELIJK - alleen voor intern gebruik

Eduard Eleonora

14 september 2022

Concept

**Info Support B.V.**

Kruisboog 42

3905 TG Veenendaal (NL)

www.infosupport.com

K.v.K 3013 5370

BTW NL8062.30.277B01

IBAN NL92 RABO 0305 9528 89

BIC RABONL2U

**Hoofdkantoor**

Tel. +31(0)318 - 55 20 20

info.nl@infosupport.com

**Kenniscentrum**

Tel. +31(0)318 - 50 11 19

training.nl@infosupport.com

Dienst beschrijving

Info Support Cloud Efficiency Scanner (ISCES)

**VERTROUWELIJK - alleen voor intern gebruik**

|  |  |
| --- | --- |
| Gegevens |  |
| Titel | Dienst beschrijving |
| Project | Info Support Cloud Efficiency Scanner (ISCES) |
| Versie | 1.0 |
| Status | Concept |
| Datum | 14 september 2022 |
| Bestand | Document4 |
| Bedrijf | [Manager] |

Historie

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Versie | Status | Datum | Auteur | Wijziging |
| 1.0 | Concept |  |  | Creatie |
| 1.1 |  |  |  |  |

Distributielijst

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Aan |
| 1.0 |  |  |  |
| 1.1 |  |  |  |

**© Info Support B.V., Veenendaal 2019**

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van **Info Support B.V.**

No part of this publication may be reproduced in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by **Info Support B.V.**

Prijsopgaven en leveringen geschieden volgens de Algemene Voorwaarden van **Info Support B.V.** gedeponeerd bij de K.v.K. te Utrecht onder nr. 30135370. Een exemplaar zenden wij u op uw verzoek per omgaande kosteloos toe.

Inhoudsopgave

1. Inleiding 4

2. Dienst beschrijving 5

3. Kosten 7

Bijlage 1 [Titel bijlage] 11

# Inleiding

Na aanleiding van een teruggave van een Azure dienst bij een klant heeft het management van ISMS gevraagd om een onderzoek te starten naar hoe we dit proces kunnen realiseren in een dienst.

# Dienst beschrijving

Bij de dienst Info Support Cloud Efficiency Scanner (ISCES) zullen onderstaande diensten worden gerealiseerd voor de klant. In deze dienst zit niet de werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor het daadwerkelijk besparen van de kosten voor de klant. We brengen alleen advies uit, de klant is verantwoordelijk voor het aanvragen van deze kosten besparingen.

* **Verstoringsgeld terugvragen**: Bij een Azure verstoring automatische SLA teruggave (indien Microsoft deze teruggave accepteert);
* **Besparende tips:** Periodieke kosten besparende tips (advies) voor ingrijpende kosten verlaging, denk aan:
  + andere VM sizes;
  + Azure services/servers die niet meer in gebruik zijn;
* **Gebruik maken van reservations**: Zolang het nog gratis is en je geen boetes krijgt, azure reservation gebruiken. Dit heeft wel enkele kanttekeningen:
  + Max $50.000/12 rollende maanden dat je terug kan vragen
  + Je krijgt momenteel geen boetes

Onderstaand wordt beschreven hoe deze diensten worden gerealiseerd.

## Verstoringsgeld terugvragen

Einde van de maand haalt een script alles op uit een mailbox (in deze mailbox zitten alle issues van alle klanten in Azure). Iemand doet nog een controle, per klant wordt er onder 1 subscription een ticket aangemaakt (kan via de API van Microsoft) met per issue en dat de SLA niet gehaald is. Laat de engineer van Microsoft maar aangeven dat we geld terug mogen krijgen of niet. Nadeel is dat we dan geen gebruik maken van onze premier support contract maar dat dit onder de CSP support contract en dat is niet altijd de snelste en beste support (heeft ons accountmanager aangegeven). Voor dit doeleinde is het prima.

Het is wel zo dat op https://docs.microsoft.com/en-us/partner-center/request-credit#service-outages-service-level-agreement-issues-credit wordt aangegeven dat de klant moet aantonen dat ze geraakt zijn en dat er een mail van de klant moet komen dat ze support willen (mail moet afkomstig zijn van de klant). Beetje raar dat je dit moet doen, omdat de klant ook kan kijken in de portal dat er issues zijn met de dienst. Dus we kunnen een proces realiseren dat we opmaken welke storingen zijn geweest en de klant moet aangeven of ze geraakt zijn. Zij moeten ons namelijk ook de opdracht geven tot credit. In praktijk heb ik gezien dat we dit helemaal niet hoeven te doen.

## Besparende tips

Elk kwartaal zal een engineer:

* alle besparende tips doornemen die de Azure Advisory aangeeft van de klant;
* kijken welke server sizes aangepast kan worden (dit dient een voor gedefinieerde lijst zijn met prijzen, het liefst dat dit geautomatiseerd kan);
* langs alle resources gaan of er resources zijn die niet meer gebruikt worden en dus verwijderd kunnen worden (bijv. een externe IP adres, Storage accounts, log analytics, etc.).

## Gebruik maken van reservations

In Azure is het mogelijk om gebruik te maken van reservations. Echter kan je dit per maand of per jaar afsluiten. Op “<https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cost-management-billing/reservations/exchange-and-refund-azure-reservations>” staat er zelfs dat je geen boete krijgt als je eerder stopt met de reservation (tot nu toe, er staat namelijk “*We're currently not charging an early termination fee, but in the future there might be a 12% early termination fee for cancellations*”). Dus als hier nog geen impact is, kan je deze korting gewoon krijgen.

# Kosten

De onderstaande kosten zijn geschatte kosten en zoals bij elke dienst, hoe meer klanten hoe goedkoper het wordt om deze dienst te onderhouden.

## Implementatie kosten

Bij de implementatie kosten hebben we te maken met verschillende factoren, zoals het realiseren van Scripts om het werk van een engineer te verbeteren. Het is zo dat er zoveel mogelijk geautomatiseerd zal worden. Echter de logica zal toch bij de engineer liggen om het advies te geven aan de klant. De totale kosten zullen ongeveer “€9.840,-” (82 uur) zijn met het uurtarief “€120,-” per uur. Onderstaand staat beschreven hoe deze kosten zijn opgebouwd.

### Support tickets Script (Verstoringsgeld terugvragen)

Om gemakkelijk een overzicht te realiseren welke diensten bij Azure een storing hebben gehad om vervolgens met deze informatie automatisch een ticket aan te maken bij Microsoft om kosten terug te vragen voor de klant.

|  |  |
| --- | --- |
| Acties | Uren |
| Configureren dat mail in een mailbox terecht komt en mailbox instellen | 1 |
| Script maken die mailbox uitleest en lijst opstelt a.d.h.v. mitigated storingen | 8 |
| Aan de hand van lijst tickets inschieten bij Azure voor cost teruggave | 4 |
| Reporting/mailing inregelen | 4 |
| Bekijken waar script gaat landen. (pipeline, scheduled task, handmatig) etc. | 2 |
| Documentatie/communicatie | 3 |
| Totaal | 22 |

### Vm Sizes Script (Besparende tips)

Om gemakkelijk een overzicht te realiseren welke server sizes aangepast kunnen worden om kosten te besparen.

|  |  |
| --- | --- |
| Acties | Uren |
| Huidige vms met de sizes ophalen | 1 |
| Lijst met nieuwe available sizes ophalen | 1 |
| Binnengehaald informatie vergelijken | 8 |
| Bekijken waar script gaat landen. (pipeline, scheduled task, handmatig) etc. | 2 |
| Mailing/ reporting inregelen | 1 |
| Documentatie/communicatie | 3 |
| Totaal | 16 |

### Al gehele proces/dienst

Om deze dienst goed te stroomlijnen zijn onderstaande uren benodigd

|  |  |
| --- | --- |
| Acties | Uren |
| Verstoringsgeld terugvragen documenteren | 4 |
| Besparende tips documenteren | 4 |
| Gebruik maken van reservations documenteren | 4 |
| Plan presenteren aan teams | 8 |
| Proces beschrijven | 8 |
| Coördinatie | 8 |
| Overleggen | 8 |
|  |  |
| Totaal | 44 |

## Maandelijkse kosten (out of pocket kosten)

Onderstaande kosten zijn geschatte kosten. Verwachting is dat er in de eerste paar maanden nog fine tuning van het script en communicatie gerealiseerd dient te worden. Als het eenmaal gestroomlijnd gaat, heb je steeds minder uur nodig.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Wat | Aantal (uur) | Kosten |
| Script onderhouden | 2 | € 240,00 |
| Communicatie Microsoft | 2 | € 240,00 |
| Klanten communicatie | 2 | € 240,00 |
| Advisory checken per klant | 0,5 | € 60,00 |
|  |  |  |
| Totale kosten | 6,5 | € 780,00 |

## Maandelijkse fee voor de klant

Tussen de €150 tot €250 euro (ligt allemaal aan hoeveel klanten we hebben) per maand dus jaarlijks €1800 - €3.000 per klant.

## Verkoop praatje

* Als je al 10 servers hebt waarbij je €20,- per maand kan besparen, dat is de eerste maand €200 (op jaar basis €2400) ;
* een storing van Microsoft (realiteit die zijn er) kan je €100 krijgen of zelfs meer terug krijgen in 1 keer. Dan heb je de controle en investering al terug;
* Doe je nog aan resevations, scheelt dit ook in de kosten;
* Worden niet gebruikte resources op tijd verwijderd of juist uitgezet, bespaar je hiermee ook in de kosten.

Het zelf doen is mogelijk maar dat zal extra man kracht kosten en je dient dit zelf bij te houden.

# Advies

Als we deze dienst opzetten heeft dit echt een toegevoegde waarde dat we de klant nog beter kunnen helpen en nog meer vertrouwen winnen bij de klant. Als we kijken naar de kosten zijn de kosten aan de hoge kant voor het opzetten, echter zijn deze uren berekend o.b.v. ons uurtarief die we bij de klant neerzetten. Naar het terugverdien model heb ik jammer genoeg niet naar gekeken. Echter om dit een succes te laten worden heb je minstens 3 - 5 betaalden klanten nodig om alleen onze maandelijkse kosten eruit te halen.

Hier hebben we nog niet over de investering van €9.840.- die we natuurlijk ook terug willen verdienen. Stel we hebben straks 10 klanten die allemaal €250,- per maand betalen krijgen we onderstaand berekening (er is vanuit gegaan dat de kinderziektes uit het proces zijn gehaald en we draaien al enkele maanden goed).

|  |  |
| --- | --- |
| Wat | Kosten |
| Kosten maandelijkse werkzaamheden | € 1.200,00 |
| Inkomsten | € 2.500,00 |
| Winst per maand | € 1.300,00 |
|  |  |
| Aantal maanden investering terugverdient | 7,57 |

In de ideale scenario zullen we de investering binnen 8 maanden terug verdient hebben. Dus binnen 1 jaar (als de investering terug is verdient) zullen we ongeveer €15.600 aan deze dienst verdienen en een hele mooie klant relatie aan overhouden.

De vraag is natuurlijk heeft de klant maandelijks €250,- over om deze besparingsadviezen te bekostigen. Als er gekeken wordt naar een grote klant als Fudura zal hier wel oog/oor voor hebben, maar een kleine partij zoals Volkers zal het overhalen iets moeilijker gaan. Advies is dat de SDM’er dit polst bij de klant. Indien hier animo voor is kunnen we de dienst opzetten en beschikbaar maken voor onze klanten. Bij deze berekening is niet mee gerekend de extra uren die we verkopen door daadwerkelijk de werkzaamheden te realiseren.