

Microsoft mastery:
Van risico naar revenue

Ontdek hoe je van jouw Microsoft-beheer
een gamechanger maakt voor je klanten
én voor je EBITDA.



Risico of revenue?

Het hart van jouw organisatie? Dat is Microsoft: bijna ál je klanten draaien erop. Van de uitvoering van hun dagelijkse taken tot de administratie en andere processen – alles gaat via Microsoft. En ze verwachten van jou dat je die hele boel draaiende én veilig houdt.

Maar... dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Microsoft is voor veel MSP's namelijk eerder een *pain* dan een *gain*: het kost úren handmatig werk en het levert je vrijwel niets op. In de ergste gevallen lopen MSP's er stiekem zelfs op leeg.

Het tij keren

Niet bepaald toekomstbestendig. Daarom helpen wij jou om het tij te keren. We deden onderzoek naar het Microsoft-beheer in de MSP-branche. In totaal deden er 39 MSP's mee aan het onderzoek en van configuratie tot beheer en backups – we namen alles onder de loep. De resultaten hebben we vervolgens gebruikt om een tech stack te bouwen waarmee je in één keer al die problemen tackelt.

En het mooiste van alles? Als je deze stappen hebt doorlopen, komt óók je EBITDA beter uit de bus. Want hoe meer processen je binnen jouw bedrijf hebt geautomatiseerd, hoe hoger je bedrijfswaarde scoort én hoe hoger die multiplier straks zal zijn.

Benieuwd naar de resultaten van ons onderzoek én de oplossing die we je aanraden? We leggen het je allemaal uit in dit whitepaper.



Contents

- Zó hangt de vlag erbij 04
- Kettingreacties 12
- Tijd voor actie 13
- About Portland 15

Zó hangt de vlag erbij

Voordat we gelijk met een oplossing op de proppen komen – laten we eerst eens kijken naar het probleem dat opgelost moet worden. Want is het écht zo erg? Het korte antwoord: ja. Door het gebrek aan multi-tenantmogelijkheden in de Microsoft-suite voeren veel MSP's taken handmatig uit over ál hun tenants. Om nog maar niet te spreken van de complexe licentiestructuur waar MSP's bijna altijd de dupe van zijn.

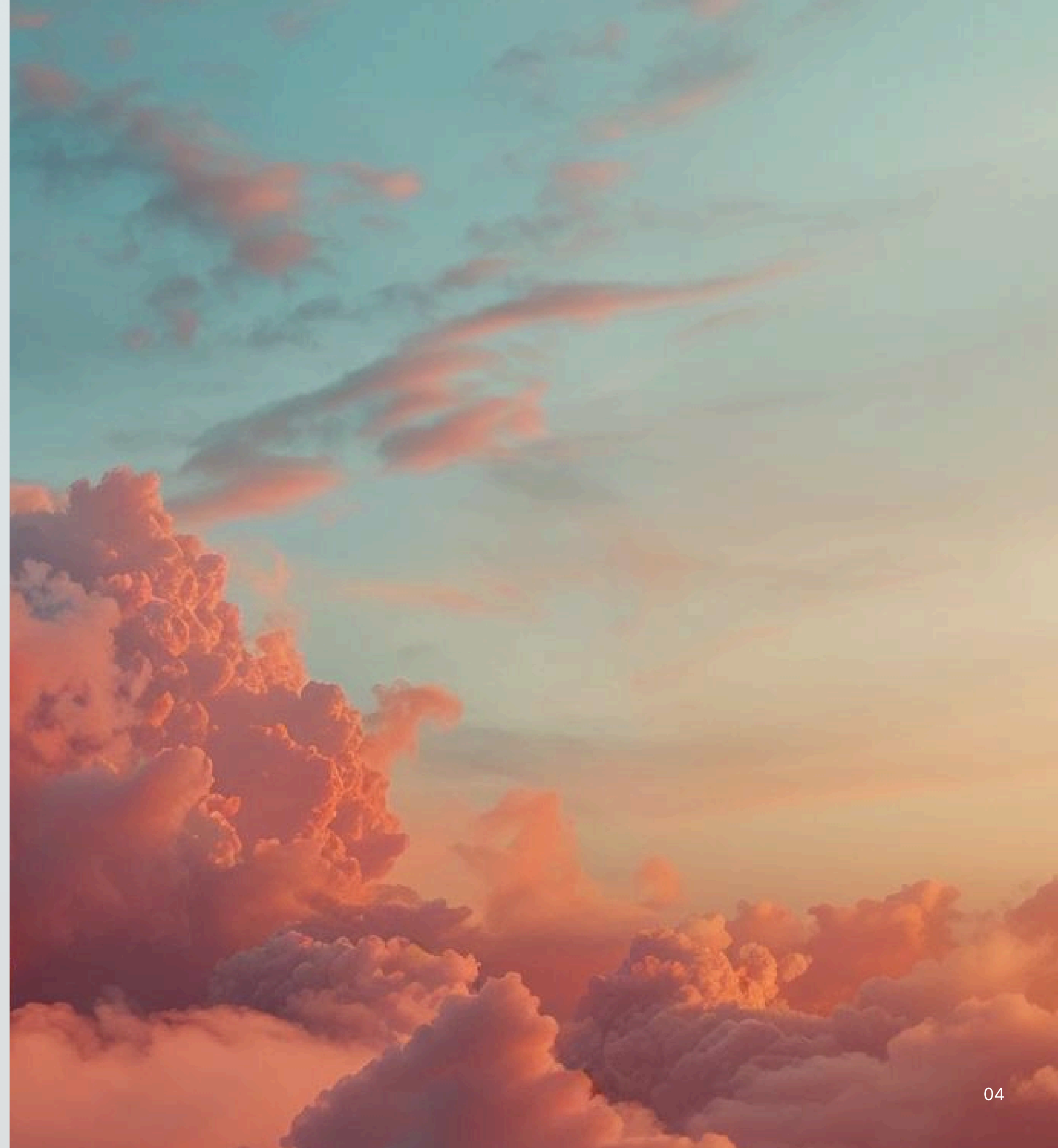
In samenwerking met Robin Ody, onafhankelijk analist bij onderzoeksplatform Canalys, deden we onderzoek naar de meest voorkomende frustraties rondom Microsoft-beheer. De meest opvallende resultaten? Die delen we hier met je.

Onderscheidend vermogen

Allereerst zien we dat veel MSP's worstelen om zichzelf te onderscheiden. Dit heeft misschien (nog) niks te maken met Microsoft. Maar het is wel een belangrijk en enorm onderschat aspect van jouw business. Want eerlijk: als mensen niet weten waarom ze voor jou moeten kiezen, doen ze dat niet. *Simple as that.*

En nee, “persoonlijke aanpak”, “service”, “goede relatie” en “open communicatie” zijn géén manieren waarop je je kunt onderscheiden. Dat is namelijk het minimale wat je klant van een provider – ofwel, dienstverlener – mag verwachten. Doe je zelfs dat niet, dan heb je helemaal de poppen aan 't dansen.

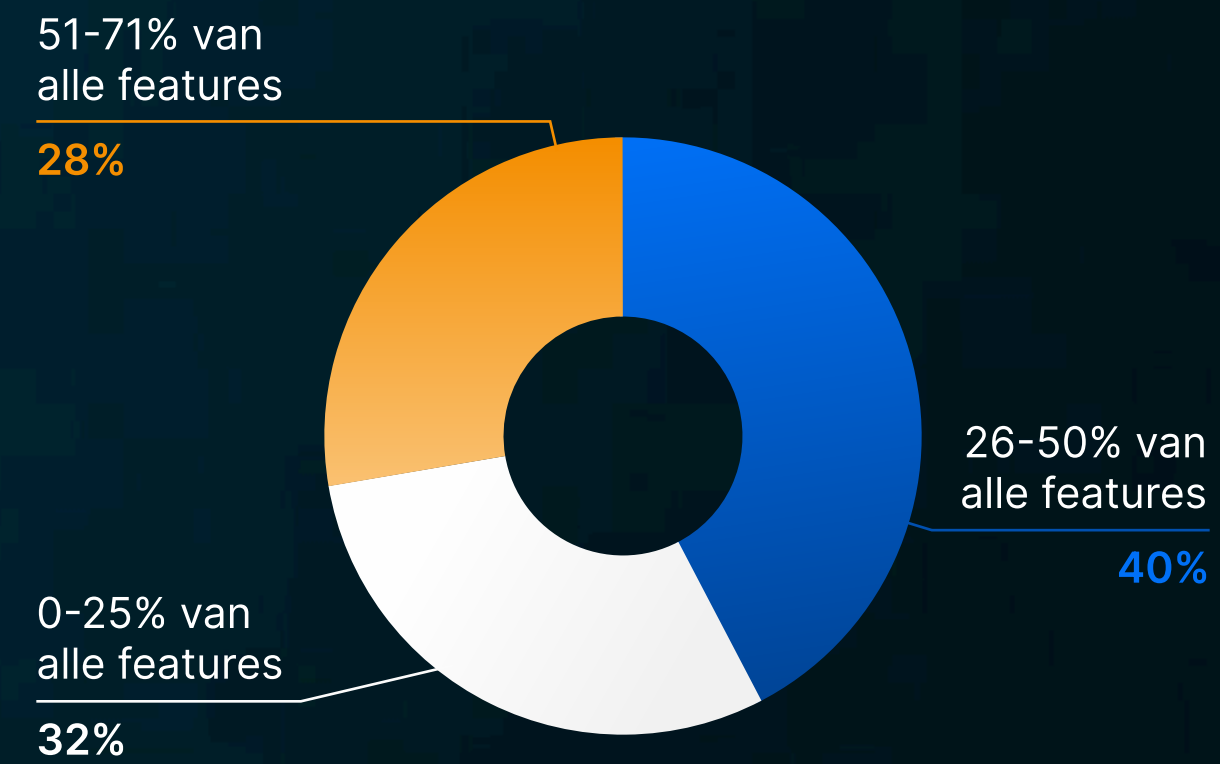
Waar je wel 't onderscheid mee kunt maken? Door in te zetten op security en compliance, door tickets standaard binnen X-aantal uur op te lossen. Door zélf naar de klant te bellen met tips en tricks voor hun security of door trainingen aan te bieden. Toch zien we dat slechts 10% van alle MSP's zulk soort extra diensten aanbiedt. Terwijl je op die manier pas écht meerwaarde levert voor je klant. En die “glimlach” en “no-nonsense” aanpak zijn dan gewoon een mooie bonus.



Eruit halen wat erin zit

De Microsoft-prijzenkermis is geen leuke tijdsbesteding. Het is een prijzig pakket – en al helemaal als je de helft van de functionaliteiten niet benut. Toch is dat precies wat er op dit moment gebeurt. 72% van de MSP's die onze survey invulden, gebruiken namelijk minder dan de helft van alle beschikbare features binnen hun Microsoft-pakketten. En... n emand gaf aan alle functies te benutten. Terwijl ze er natuurlijk wel voor betalen.

Hoeveelheid Microsoft-features in gebruik



Eén van de deelnemers legde uit waardoor dit komt: "Je weet niet wat je niet weet." En dat is ook niet zo gek – Microsoft verandert continu hun aanbod. Toegankelijke educatie over wat er allemaal bij in zit begrepen? En hoe je dat gebruikt? Dat is er niet. En dus blijft het gros van de opties onbenut. Niet jouw schuld, maar wel hartstikke zonde.

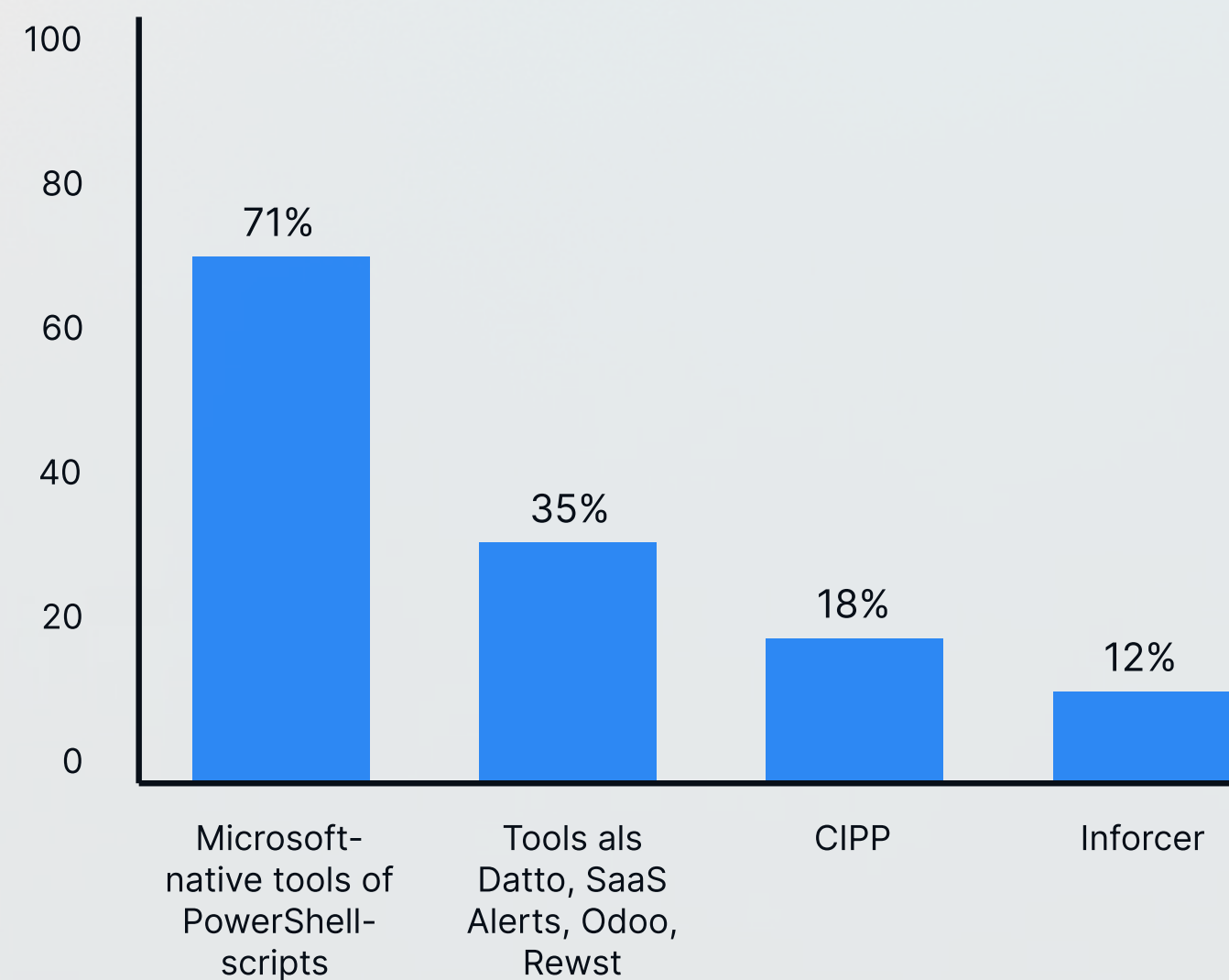
Gelukkig hebben we hier wat op gevonden. Namelijk het Deense Cloud Factory. Zij ontwikkelden een ijzersterke licentie-propositie voor MSP's zónder verborgen kosten en nemen je volledig bij de hand. Zo zorgen ze ervoor dat je alles, maar dan ook  alles uit je Microsoft-licenties haalt. Overstappen op [Cloud Factory](#)? Ook dat is hartstikke makkelijk. Je hoeft alleen je PID door te geven – vervolgens migreren zij al je licenties en regelen ze de rest.

Configureer je configuraties

Laten we het eens hebben over configuratie. Hoe ziet dit proces eruit bij MSP's? Niet zo best, zo wees onze survey uit. Want maar liefst 71% van de MSP's die de survey invulden, gebruikt nog steeds Microsoft-native tools of PowerShell-scripts.

Ja, het werkt. Maar voor schaalbaar multi-tenantbeheer zul je toch écht wat anders moeten bedenken. Wanneer je Microsoft-native tools of PowerShells inzet voor je configuraties, moet je hier namelijk nog steeds veel handmatige acties voor uitvoeren. En je raadt 't al: dat is tijdrovend én foutgevoelig.

Gebruikte tools voor Microsoft-configuratie



50% van alle MSP's is meer dan 15 minuten kwijt aan het configureren van een nieuwe gebruiker.



60% van alle MSP's is tussen de 1 en 4 (!) uur kwijt aan het configureren van een nieuwe Azure-omgeving.

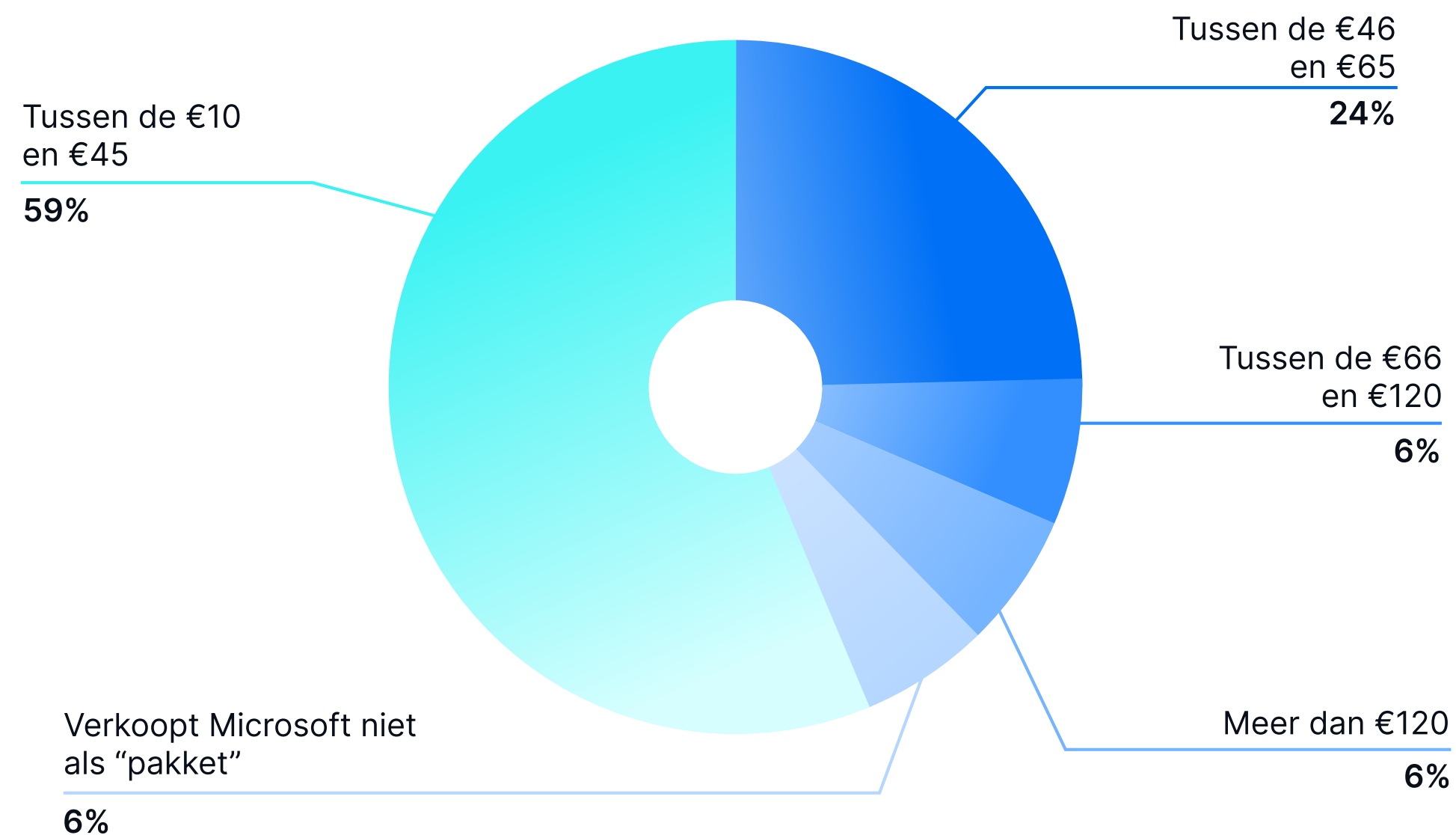
Zonde. Vooral omdat 't allemaal stukken sneller kan. En tja – hoe sneller jij je terugkerende taken uitvoert, hoe meer taken je aftikt op een dag, hoe meer marge je pakt en hoe hoger je EBITDA. Daarom sloegen wij de handen ineen met *hand picked* vendoren als CoreView en Hornet Security.

Deze partners helpen je om je Microsoft-configuraties te standaardiseren én automatiseren. Zodat jij je werk sneller uitvoert en op die manier meer geld verdient binnen dezelfde tijd.

Tellen en factureren

59% van alle MSP's factureert voor een moderne werkplek slechts tussen de €10 en €45 per gebruiker, per maand. Alleen... een Microsoft-licentie kost zelf al €38. Winst? Dat wordt op die manier lastig. En dat heeft als gevolg dat je amper kunt investeren in automatisering, beveiliging en kennisopbouw – drie ingrediënten van een High Performance MSP.

Microsoft-prijs per gebruiker, per maand



Tip!

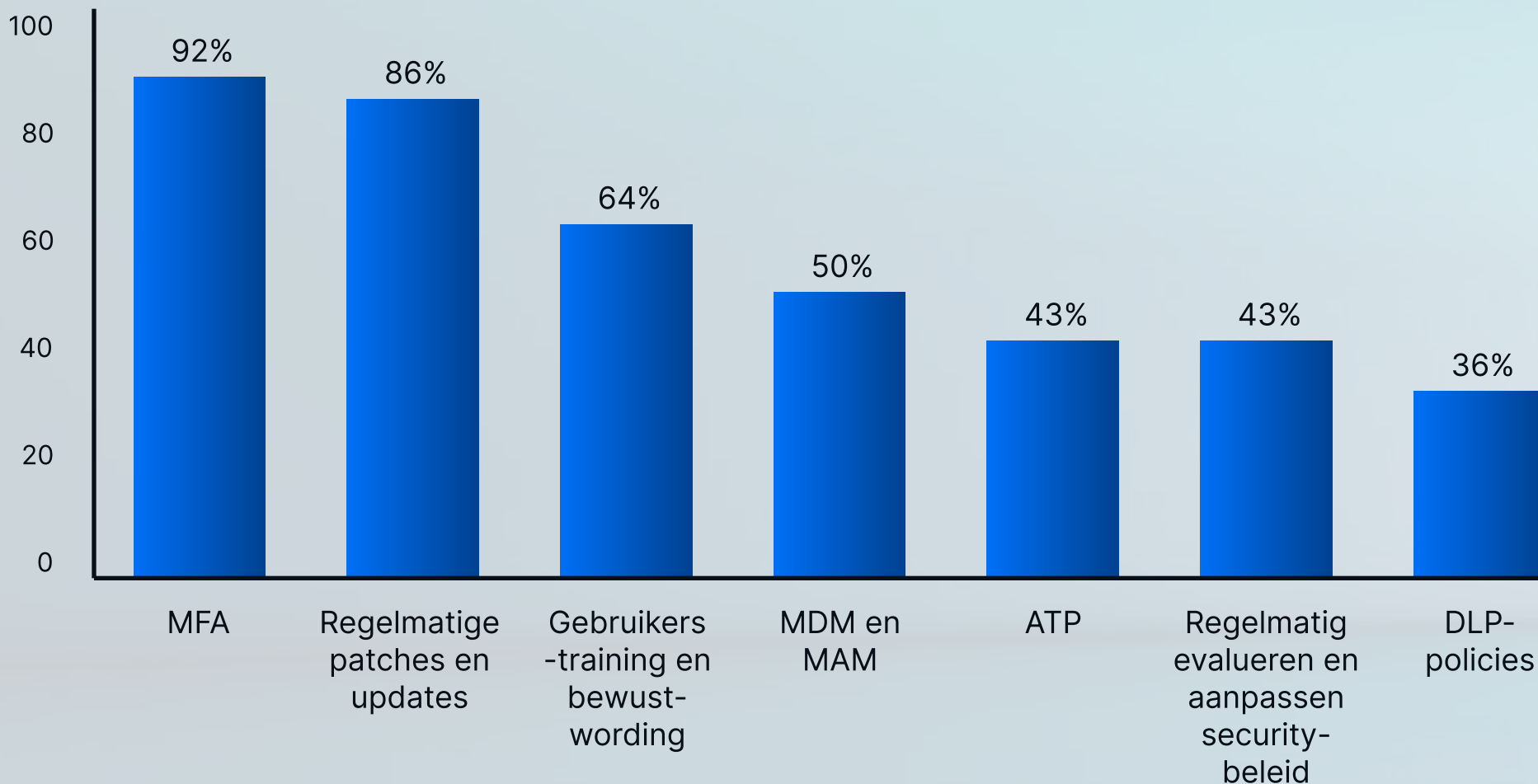
Ontwikkel een duidelijke propositie met een all in one-prijs.

Robin Smit legt uit: "Een goede C-prijs om te vragen voor een tenant met zo'n 20 gebruikers is €85. Met zo'n totaalprijs heb je namelijk genoeg ruimte om je tooling te betalen én je dienstverlening te blijven ontwikkelen."

Bijkomend voordeel? Door één vaste prijs te rekenen, wordt het voor je eindklant ook een stuk overzichtelijker wat 'ie aan 't einde van de maand moet aftikken. Daarnaast scheelt het jou een hoop administratiewerk: de prijs van je dienstverlening is namelijk minder veranderlijk. Stopt er een collega bij je eindklant of onboorden ze een nieuwe werknemer? Dan hoef jij niet iedere keer opnieuw te berekenen wat dat kost. Win-win!

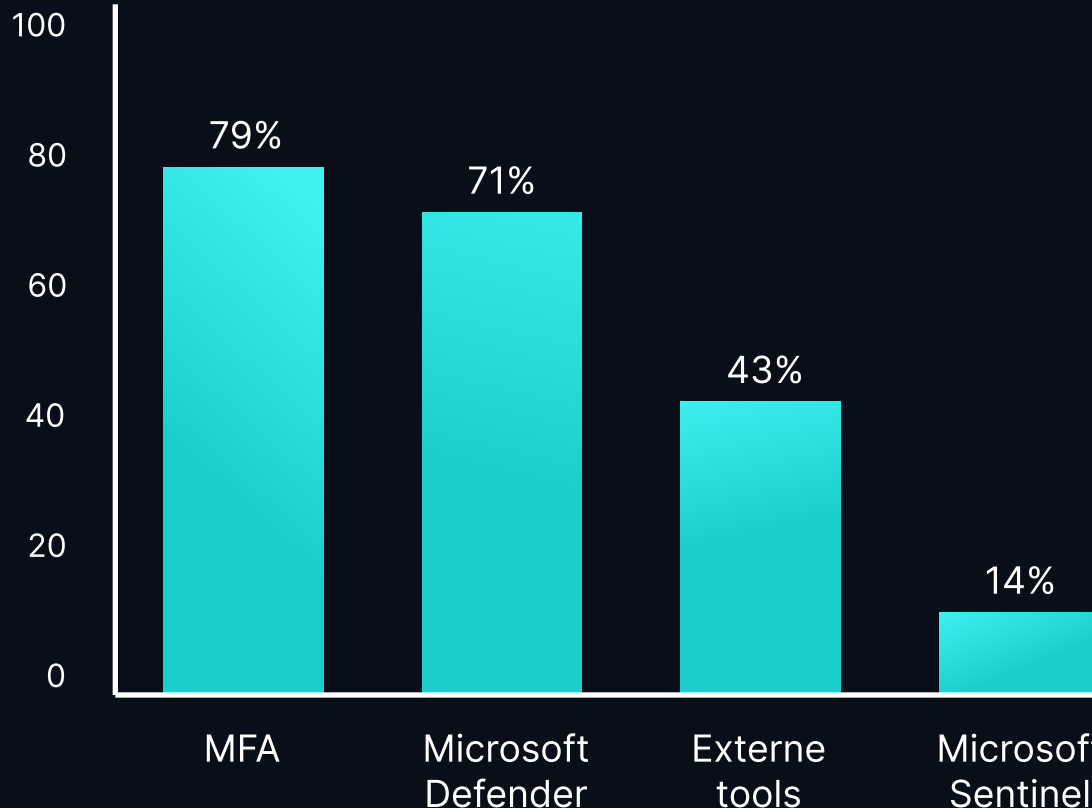
Voorkomen is beter dan genezen

Perceptie van meest effectieve beveiligingsmaatregelen voor Microsoft

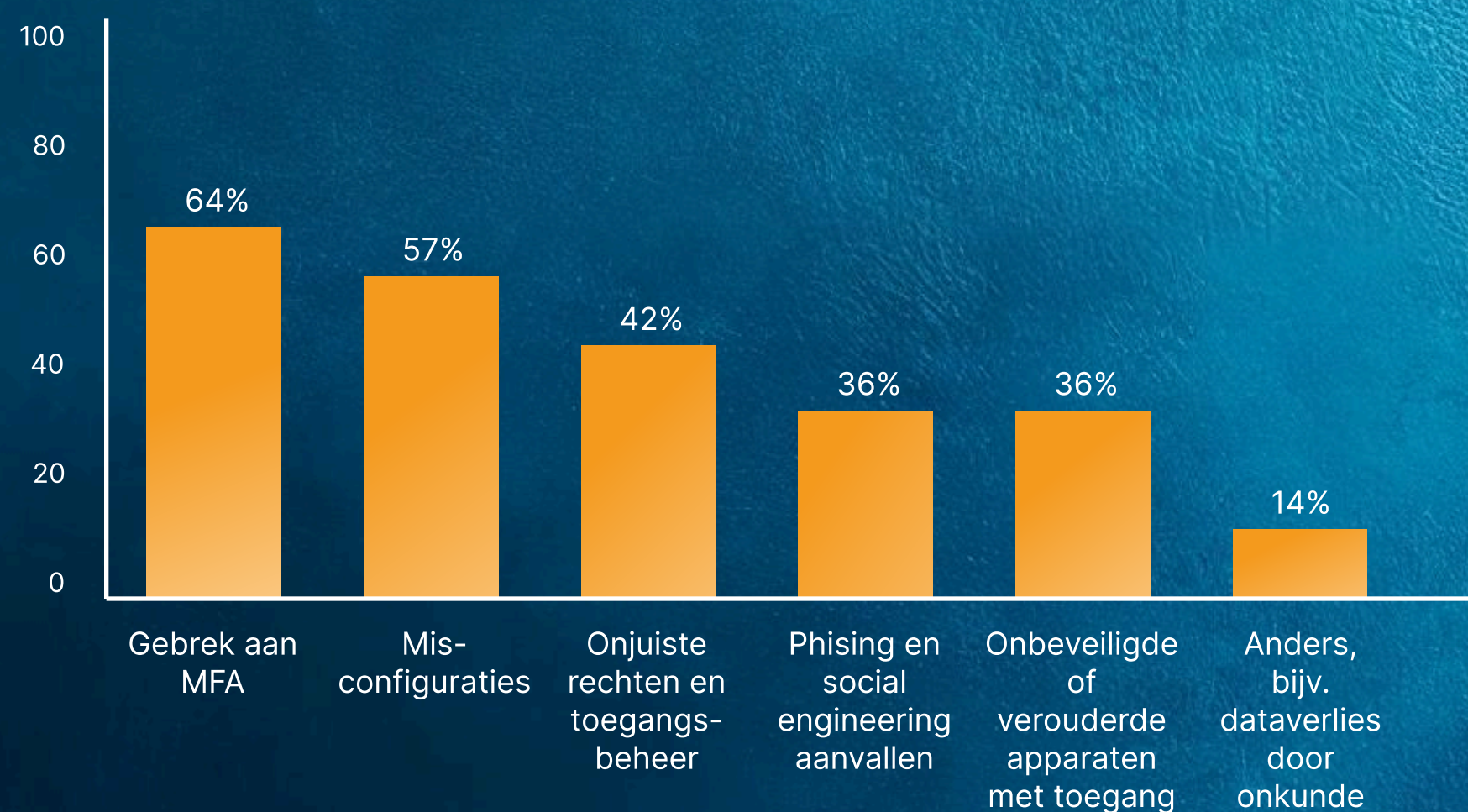


De beste manier om de Microsoft-omgeving van je klanten te beveiligen? Dat is door een multi-factor authentication (MFA) in te stellen. Gelukkig heeft 78% van alle MSP's die onze survey invulden hiervoor een beleid opgezet. Alleen geeft 65% van hen ook aan dat ze het gebrek aan MFA zien als grootste security risico wanneer het aankomt op Microsoft.

Meest gebruikte beveiligingstools voor Microsoft

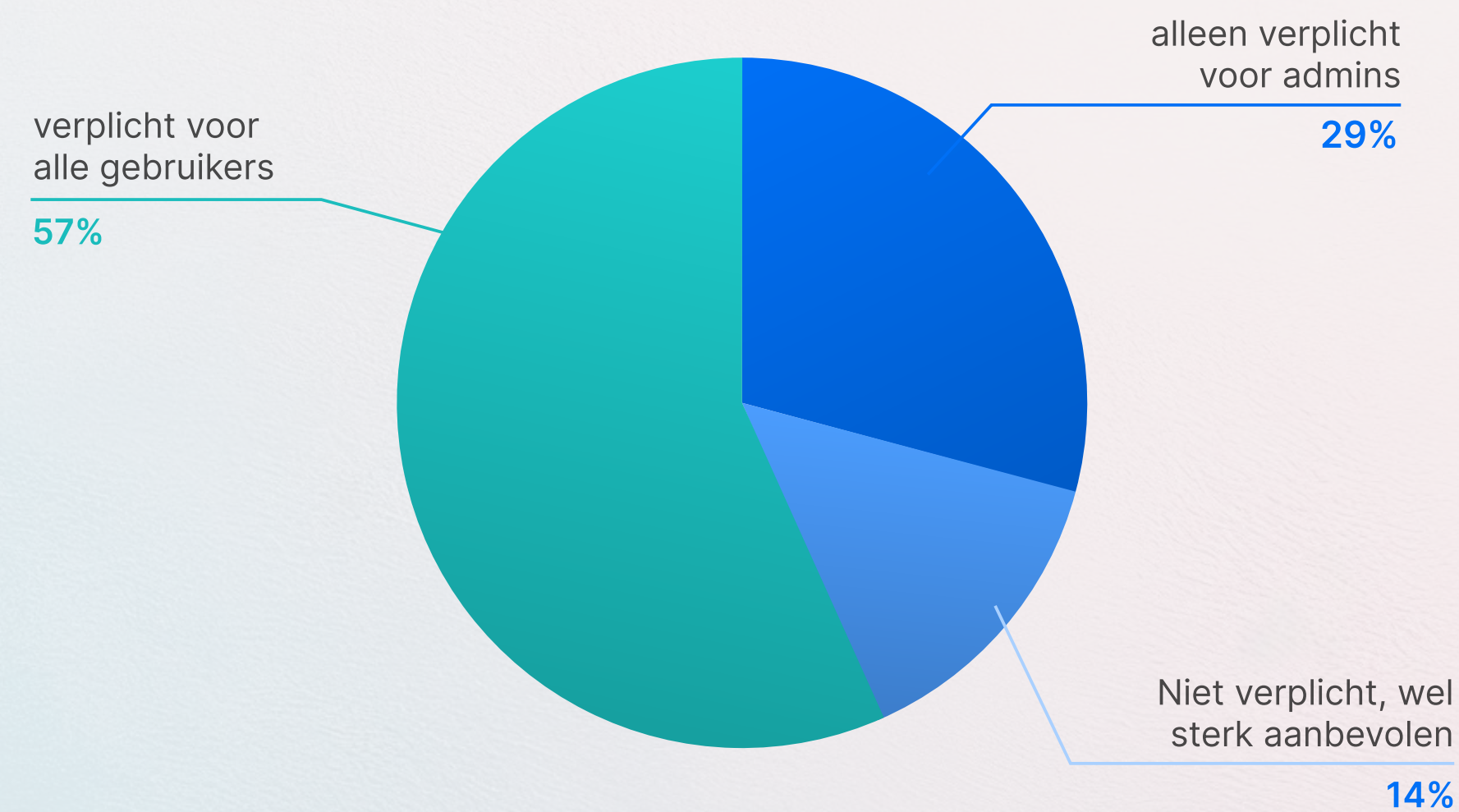


Perceptie van de grootste Microsoft-risico's



Hoe kan dat? MFA is bij bijna de helft van alle MSP's na tien jaar nog steeds niet voor alle gebruikers verplicht gemaakt. En daarmee schiet je jezelf in de voet. Want ontstaat er een datalek door een gebrek aan securitymaatregelen? En belanden de gegevens van je klant daardoor op straat? Dan komen ze bij jou verhaal halen. Maak die MFA daarom verplicht – niet alleen voor admins, maar voor iedereen.

Mate van verplichtheid voor MFA



In totaal gebruiken de meeste MSP's zes verschillende securitytools om hun klanten mee te beveiligen, waarvan drie tot vier specifiek voor Microsoft zijn. Dat heeft als gevolg dat je drie of vier dashboards bekijkt, drie of vier verschillende abonnementen betaalt voor deze tools en drie of vier keer zoveel tijd kwijt bent aan het management ervan.

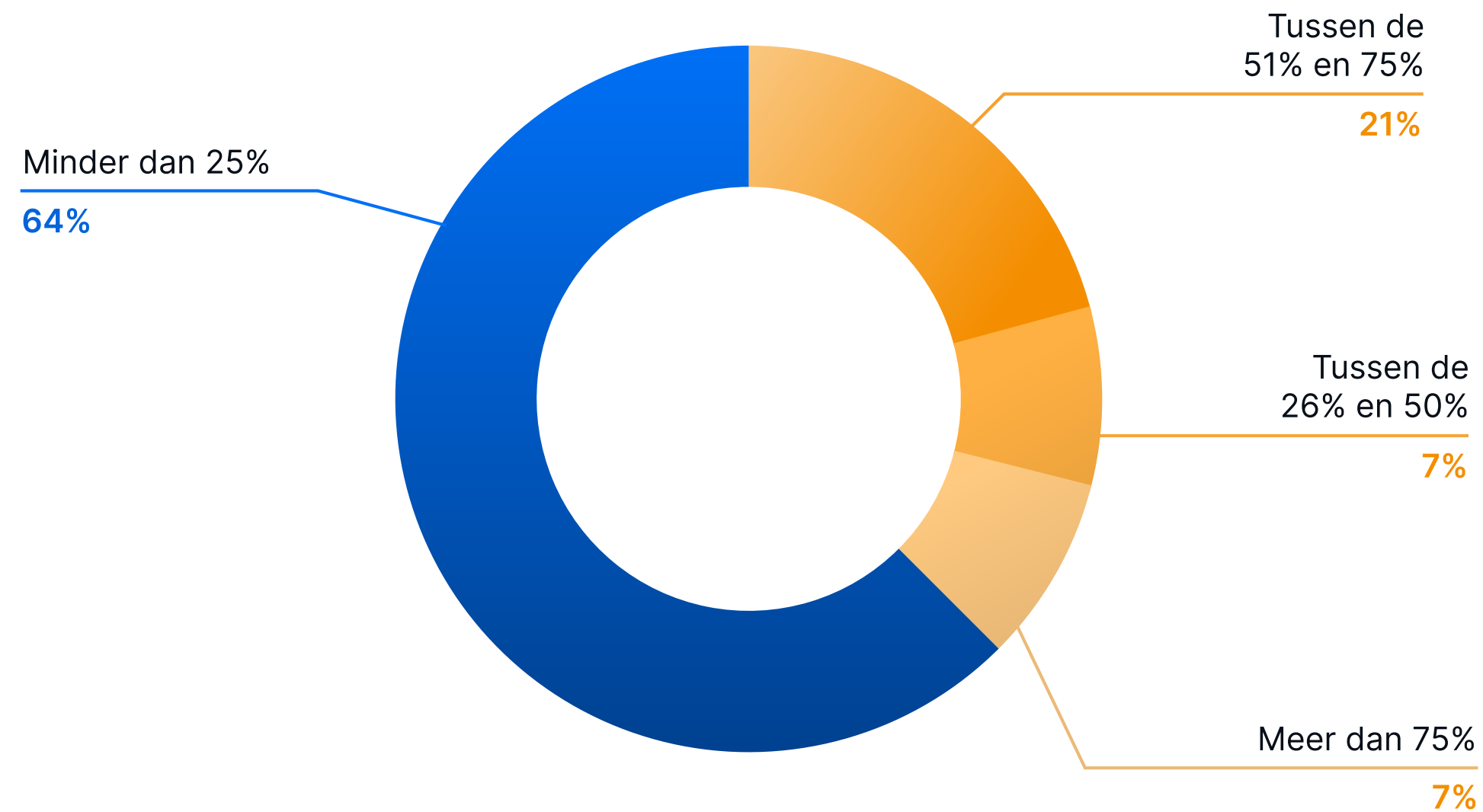
Efficiënt is anders. Maar: **consolideren kun je leren**. De les van vandaag? Je hebt hooguit twee tools nodig om dit proces te fixen. Namelijk: Augmentt en Hornet. Met Augmentt heb je de ultieme SaaS Security, policy en posture management en reporting platform voor MSP's.

Samen met de Duitse cybersecurity expert Hornet, haal je één geïntegreerde tool in huis. En zoals we gewend zijn van een Duitse producent, hebben ze daarvoor een enorm *gründlich* product gelanceerd. Van e-mailbeveiliging tot compliancy en awareness – Hornet zorgt dat jouw klanten zijn beveiligd van a tot z. 24 uur per dag, 7 dagen per week.

Automatiseer je beheer

Hoe 't ervoor staat met de dagelijkse operatie van MSP's in de Benelux? Niet best. Een schokkende 64% van van de respondenten op onze survey gaf namelijk aan minder dan 25% van hun taken te hebben geautomatiseerd.

Percentage geautomatiseerde Microsoft-beheertaken



Het kán dus allemaal stukken makkelijker. Toch maken maar weinig MSP's hier gebruik van. In plaats daarvan voeren zij IT-beheer nog handmatig uit, schakelen ze tussen verschillende dashboards en overzichten en zetten ze handmatig knoppen om voor ál hun tenants of gebruikers.

Tip!

Gebruik CoreView om een klap te geven op dit proces.

Daarmee automatiseer je 75% van je Microsoft-beheer en verlopen je dagelijkse taken tot wel 50x sneller. En... met al die extra tijd verzet je natuurlijk meer werk voor meer klanten zodat je meer marge pakt. Win-win.

Makkelijker verkopen

Een laatste uitdaging die veel MSP's herkennen is het verkopen van hun portfolio. Niet zo gek – als MSP'er ben je namelijk opgeleid tot IT'er, niet tot verkoper. Daardoor vinden veel MSP'ers het lastig om hun diensten aan de man te brengen. "Mijn eindklant ziet de waarde van mijn werk niet in", zeggen ze vaak. Of: "Vorig jaar verhoogde ik mijn prijzen ook al, dat kan ik niet wéér doen." En dus opereren ze op flinterdunne marges.

En dat is natuurlijk allesbehalve optimaal. Wil jouw klant veilig opereren? Dan moet je state of the art equipment gebruiken om ze te beveiligen. Cybercriminelen innoveren namelijk als een razende en dus heb je geen keuze: je móét wel met die trend mee. Verouderde maatregelen? Die gaan je klant niet redden – en dus jou ook niet.

Maar... hoe maak je dit nou duidelijk aan je klant? Hoe laat je hen de waarde inzien van wéér een nieuwe (security-)tool? MSP'er Mark Lamb bedacht er een handige tool voor. Hij ontwikkelde een systeem die al jouw security-tools plot op een spidergraph van het NIST-framework.

Zo zien je klanten in één oogopslag hoe goed ze zijn beveiligd van een cyberattack – en waar ze nog risico lopen. Op die manier verkoop je die 24/7-monitoring opeens een stuk makkelijker. En zónder verstrikt te raken in gesprekken over complexe technische details. Het resultaat? Betere verkoopcijfers en onderaan de streep een hogere EBITDA.

Tip!

Stel vaste pakketten samen.

Heb je moeite met verkopen en heb je ook nog eens weinig onderscheidend vermogen en een vage propositie? En concurreer je daardoor solely op de prijs van je dienstverlening? Dan eindig je met klanten die simpelweg niet bereid zijn om te betalen voor kwalitatieve, essentiële dienstverlening.

Zorg dus dat je klanten precies weten waarom ze bij jou aan 't goede adres zijn. Onderscheid jezelf van de concurrentie, zet in op kwaliteit. En wil je helemaal goed verkopen? Laat je klanten dan niet hun eigen tools en features kiezen van een "menukaart", maar stel vaste pakketten voor ze vast en hang daar vaste prijzen aan.

Zitten klanten in pakket A, maar willen ze een functie of tool uit pakket B? Dan moeten ze het héle pakket afnemen. Da's overzichtelijker én makkelijker. Steek die upsell maar in je zak.

"MSP's moeten een menu samenstellen waarbij klanten niet losse onderdelen kunnen kiezen, maar vaste pakketten. Dit voorkomt margedruk en verhoogt de omzet." — *David Schaap, M&A specialist*

Kettingreacties

Even samenvattend: het Microsoft-proces is in 2025 dus nog steeds amper geautomatiseerd, waardoor MSP's kostbare tijd verliezen aan het configureren, beheren, beveiligen en backuppen. Kostbare tijd, die MSP's op deze manier niet kunnen gebruiken voor het innoveren van hun bedrijf. En Microsoft maakt dit proces allesbehalve makkelijker door wazige gebruiksvoorwaarden en het gebrek aan instructies, waar MSP's én hun klanten uiteindelijk de dupe van zijn.

Aan het einde van de dag betekent dit dat je onder je kunnen presteert. Want zou je ál deze zaken automatiseren en stroomlijnen? Dan kun je veel meer omzet draaien dan je op dit moment doet. Pak daar een mooie marge op en je EBITDA is opeens stúkken hoger.

Direct resultaat voor je EBITDA

Net als de meeste MSP's in de Benelux, ligt jouw huidige EBITDA waarschijnlijk ergens rond de 5%. Ter illustratie: de wereldwijde best in class tikken met gemak de 20% aan. Daar zit dus nog genoeg ruimte voor verbetering, zullen we maar zeggen.

En... dat is wel nodig. Een EBITDA van 5% is namelijk gevaarlijk laag. Staat er met zo'n EBITDA namelijk één klant op? Dan bestaat er een kans dat je geen winst meer draait en misschien wel in de rode cijfers belandt. En dat is niet de enige reden om je EBITDA flink te verhogen:

- **Bij een eventuele verkoop** wordt je bedrijf vaak gewaardeerd op basis van een multiple van je EBITDA. Een laag percentage betekent direct een lagere verkoopprijs.
- **Met een lage EBITDA** heb je weinig ruimte om te investeren in nieuwe technologieën, personeel of groei.
- **Opereren met minimale marges** betekent constante druk om de eindjes aan elkaar te knopen.

Door je Microsoft-beheer te optimaliseren, pak je direct deze uitdagingen aan:

- Tijd = geld. Door processen te automatiseren, bespaar je directe personeelskosten.
- Je team kan zich richten op waarde-toevoegende activiteiten zoals strategisch advies of het ontwikkelen van nieuwe proposities.
- Geautomatiseerde processen leiden tot minder fouten en snellere service, wat resulteert in hogere NPS-scores.
- Geautomatiseerde, consistente beveiliging vermindert het risico op datalekken en ransomware-aanvallen.

Tijd voor actie

Wat moet je doen om jouw Microsoft-proces te verbeteren zodat het weer jouw paradepaardje kan worden? We stelden een plan van aanpak op waarmee je het hele proces van a tot z stroomlijnt, automatiseert én vergemakkelijkt.

01 The Ultimate CSP Buying Journey

Het begint allemaal bij het inkopen van Microsoft-licenties. Regel je dit met Cloud Factory? Dan heeft dat als voordeel:

- Geniet van een ware VIP-treatment
- Jij geeft je PID door, zij regelen de rest
- Naadloze migratie van bestaande licenties
- Tips en tricks om álles uit je Microsoft-licenties te halen

Je bespaart niet alleen tijd bij de inkoop, maar je zorgt er ook voor dat je precies de juiste licenties hebt, zonder onnodig hoge kosten.

02 The Ultimate Microsoft Configuration

We benoemden het net al, maar met CoreView kun je 75% van je tenant-configuraties automatiseren. Daar draai je je hand niet voor om, toch? Met CoreView:

- Automatiseer en standaardiseer je configuraties
- Voer je multi-tenant beheer uit via één dashboard
- Werk je sneller en foutlozer
- Krijg je meer inzicht in je Microsoft-omgeving

Zo is het beheer van je klanten ineens stúkken makkelijker – en misschien zelfs wel leuker.

03 The Ultimate Microsoft Security

Meer security-tools betekenen niet automatisch betere beveiliging – in tegendeel: vaak zit het je efficiëntie juist in de weg en vallen er daardoor gaten in je verdediging. Met tools als Augmentt en Hornet Security consolideer je deze beveiliging.

- Minder dashboards, meer overzicht
- Consistente beveiliging over alle tenants
- Tijdbesparing én betere security

04 The Ultimate Microsoft Backup

En ja, zelfs al heb je de b este beveiliging – dan nog heb je een sterke backup-strategie nodig. Bijvoorbeeld volgens het “3-2-1-principe”: drie back-ups, waarvan twee in de cloud en   en on-premise. Dat regel je bijvoorbeeld met Acronis.

- Automatisering van het backup-proces
- Schaalbaarheid naarmate je groeit
- Snelle recovery-opties bij problemen

05 The Ultimate Microsoft Management

Tot slot is er nog het overkoepelende management. Met CoreView beheer je moeiteloos meerdere tenants, automatiseer je workflows en heb je   ndelijk meer inzicht in de Microsoft-omgevingen van je klanten.

- Tijdsbesparing door automatisering van repetitieve taken
- Kostenreductie door efficiënter licentiegebruik
- Verbeterde beveiliging en compliance
- Hogere klanttevredenheid door snellere en betere service
- Verhoogde winstgevendheid door lagere operationele kosten

Maak Microsoft High Performance

Ben jij klaar om én – of alle – aspecten van je Microsoft-proces op de schop te nemen? Neem dan contact met ons op. Samen maken we een actiegericht plan waarmee jij je proces binnen een handomdraai transformeert.

[Get in touch](#)

Over Portland

Sinds 1998 zijn wij de IT-dienstverlener van MSP's in de Benelux. Bijzonder werk, want als MSP enablers én beveiligen we, samen met jou, het mkb en kmo in Nederland en België.

We power High Performance MSP's

Onze missie? Van jouw bedrijf een High Performance MSP maken. Wij scheiden het kaf van het koren wanneer het aankomt op nieuwe tools en programma's, zodat jij dat niet meer hoeft te doen. We bijten ons vast in je bedrijf en stellen voor jou een high performance tech stack samen, waarmee je jouw business – en die van je klanten – een niveau hoger tilt.

- ✓ **25 jaar ervaring in het adviseren van MSP's**
- ✓ **Portfolio met de beste software op de markt**
- ✓ **Eén centraal portaal voor licenties en Cloud-abonnementen**
- ✓ **Onafhankelijk, eerlijk en glashelder**



portland