



Peter Schöler, Noud van Kruysbergen

Bedrijfs-IT als abonnement

Webdiensten ter vervanging van lokale multi-user-programma's

Voor het verwerken van orders, bijhouden van de boekhouding en het beheren van projecten en klanten hebben middelgrote bedrijven vaak een heel bataljon aan servers staan. Maar net zoals je geen eigen energiecentrale neerzet zolang je voldoende stroom via het net kunt afnemen, geldt hetzelfde ook voor software. Steeds meer zakelijke diensten worden via internet in de vorm van SaaS (Software as a Service) aangeboden en bieden zo een serieus alternatief voor het serverpark in de kelder.

Je hoeft geen server met de bijbehorende software te kopen, geen database engine aan te schaffen, je bent geen tijd kwijt met het gebruikersbeheer en je hebt geen gedoe met het installeren van patches. Tegen een bepaald bedrag per maand kun je op een speciaal daarvoor ingerichte internetserver gebruikersaccounts laten aanmaken en je taken uitvoeren met behulp van software die door de provider wordt onderhouden. Dat kost in sommige gevallen slechts een paar euro per maand. Dit concept staat bekend als *Software as a Service*, oftewel SaaS. Als gebruiker heb je voor dergelijke diensten veelal alleen een internetverbinding nodig en een browser met Javascript-ondersteuning. Je hoeft je niet druk te maken over de vraag of de diverse diensten wel goed samenwerken met de verschillende besturings-systemen of met printerdrivers en lokaal geïnstalleerde programma's. De provider heeft het op zijn beurt een stuk gemakkelijker bij het ontwikkelen van de software dan een producent die zijn programmapakket bij elke release opnieuw voor alle mogelijke hardwarecombinaties moet testen.

Bij een webapplicatie voor thuisgebruik hoeft je jezelf meestal alleen maar aan te melden en te kijken of de functies het ongeveer even goed doen als een lokaal geïnstalleerd programma (zie artikel op pagina 62). Bij een businessapplicatie moet er met meer dingen rekening worden gehouden, variërend van de kostenplanning en de betrouwbaarheid en gegevensintegriteit tot en met de samenwerking met andere programma's en hun gegevensbestanden. Vandaar dat we ons in dit artikel meer zullen richten op de dingen waar je rekening mee moet houden en minder tot in detailniveau op de concrete programma's en hun functies.

We noemen in ieder geval de belangrijkste SaaS-categorieën voor zakelijk gebruik. Daarbij zullen we eerst bespreken wat de organisatorische consequenties zijn als je een bepaalde taak niet met je eigen software uitvoert maar via een webdienst. Belangrijk is natuurlijk de afweging wat je voor een lokaal geïnstalleerde toepassing kwijt zult zijn en wat het huren van een webapplicatie kost. Gezien de vele mogelijkheden zullen we in dit artikel geen prijsoverzichten geven, maar alleen een globale indicatie noemen.

Je zult voor iedere software-dienst apart moeten kijken of die hetzelfde bedieningsgemak en dezelfde mate aan controle over de opgeslagen gegevens biedt als een lokaal geïnstalleerde server met een gespecialiseerd clientprogramma. Het antwoord op die vraag is natuurlijk ook afhankelijk van de desbetreffende taak: de cijfers in de boekhouding lijden minder onder de beperkingen van een webinterface dan het interactief plaatsen van elementen in een mindmap.

Alles via internet

Het belangrijkste kenmerk van softwarediensten is dat je niet al veel geld hoeft te investeren voor je ze überhaupt in gebruik kunt nemen. Sommige service-aanbieders brengen in eerste instantie wel een installatietarief in rekening, maar als je bedenkt hoeveel tijd, geld en moeite je kwijt bent met het aanschaffen van een nieuwe server en de netwerkimplementatie, een softwarelicentie en het testen van de verschillende concurrerende producten op de computers in je bedrijf, kan een online oplossing opeens een stuk aantrekkelijker klinken. Zeker omdat veel internetapplicaties min of meer in een handomdraai geactiveerd kunnen worden. Sommige aanbieders beloven dat ze na het afsluiten van een SaaS-overeenkomst maar zo'n tien minuten nodig hebben om de server in te stellen voor een nieuwe gebruiker.

In tegenstelling tot een bedrijf dat alle IT-taken traditioneel afhandelt, zit je als SaaS-klant voor de support aan minstens drie instanties vast. De arbeidsprocessen in het bedrijf hangen dan niet alleen af van de eigen ICT'ers, maar ook van dienstaanbieder en natuurlijk van een betrouwbare internetverbinding.

De dienstverlening door de SaaS-aanbieder kan geheel uiteenlopende vormen aannemen. Dat ligt er bijvoorbeeld ook aan of de aanbieder ook garant moet staan voor de veiligheid van de centraal opgeslagen gegevens en of de klant het vervelende regelmatige back-uppen uit handen moet worden genomen.

De belangrijkste dingen waar je bij het afsluiten van een abonnement op softwarediensten op moet letten hebben we samengevat in een kader.

Internal affairs

Bij SaaS is er bijna altijd sprake van dat de gegevens ergens op internet worden bewaard. Veel bedrijven zullen het geen fijn idee vinden dat ze hun waardevolle bedrijfsgegevens aan een dienstverlener ergens in een ander land moeten toevertrouwen. Volgens experts vormt de bedrijfsinterne IT-routine echter vaak een veel grotere bedreiging voor de veiligheid van de gegevens dan eventuele fouten van een serieuze serviceprovider. Maar bij sommige bedrijfstakken kan het ook zo zijn dat juridische of contractuele randvoorwaarden het verbieden dat de gegevens in het buitenland of überhaupt buitenshuis bewaard mogen worden.

Overigens kan de informatie waarmee bijvoorbeeld een webgebaseerd CRM-systeem (Customer Relationship Management, klantenbeheer) werkt ook van belang zijn voor de bedrijfsadministratie, het voorraadbeheer of voor andere bedrijfsonderdelen. Als je een van de meest gangbare bedrijfstoeepassingen gebruikt, variërend van Easy Computing's Mijn Webwinkel tot en met een compleet SAP-pakket, kom je eigenlijk vanzelf wel in het bezit van een universeel bruikbaar gegevensbestand. Daardoor kun je bij iedere stap in het arbeidsproces over uniforme gegevens beschikken, waardoor je die gegevens ook kunt gebruiken voor tussentijdse analyses, als je een keer over een bepaald alternatief scenario wilt nadenken.

Als de noodzakelijke cijfers daarentegen op een of meer vreemde web servers staan, die alleen via de gestandaardiseerde sjablonen van een softwaredienst bekeken kunnen worden, wordt een ad hoc-analyse wat moeilijker. Dan moet je de SaaS-serverdata spiegelen en bijvoorbeeld synchroniseren met je CRM-systeem. Als je de IT-afdeling dan zover hebt uitgedund dat er niemand meer over is met de daarvoor benodigde kennis, sta je mooi in de kou.

Aanbod

De meeste webdiensten richten zich duidelijk op jonge bedrijven die nog geen zeer specifieke historisch gegroeide eisen hebben, maar die wel meer mogelijkheden willen hebben. SaaS beperkt zich van meet af aan tot dezelfde standaardprocessen voor alle gebrui-

kers. In deze filosofie is de IT niet het doel waar een bedrijf veel geld aan kwijt is om dat op maat gemaakt te krijgen, maar eerder een middel om voor veel minder geld de dingen te doen die gedaan moeten worden.

Het *Software on Demand*-model lijkt meer toegesneden te zijn op grotere bedrijven. De catalogus van IBM staat er vol mee. Maar ook Oracle en SPA dingen mee. Het duidelijkste verschil met SaaS zit in het feit dat de provider aan elke on-demand-klant een meer of minder sterk geïndividualiseerde toepassing aanbiedt, terwijl bij SaaS elke gebruiker exact dezelfde modules krijgt voorgeschoteld. Deze twee termen worden echter nog wel door elkaar gebruikt. Het feit dat een producent 'On Demand' aan zijn productnaam toevoegt wil dan ook nog niet zeggen dat die dienst niet gewoon in de categorie 'SaaS' zou thuishoren.

Bij Software on Demand gaat het in eerste instantie niet om nieuwe technische concepten, maar om het gebruik van de gangbare softwarepakketten op huurbasis. Een bedrijf hoeft dan geen eigen personeel in te huren voor het onderhoud van de hard- en software. Als het werk seizoensafhankelijk is, kun je er altijd extra licenties voor een beperkte tijd bijhuren. On-demand-aanbiedingen kunnen in grote lijn in drie varianten worden ingedeeld. De server van de provider kan in diens rekencentrum meerdere bedrijfsklanten tegelijkertijd bedienen, maar zich ook op één klant concentreren. De derde variant gaat nog een stapje verder: dan staat de server van de provider bij de klant en wordt die door de provider op afstand beheerd.

Bij webdiensten gaat het meestal om customer relationship management. Een kwart van de omzet bij SaaS en Software on Demand gaat naar deze discipline. Hieronder bijvoorbeeld Salesforce of het onder Oracle vallende Siebel. Services voor teamwork in en tussen bedrijven doen het ook even goed, kijk bijvoorbeeld naar de services van Google en sinds kort ook Microsoft. Zij bieden bijvoorbeeld toepassingen aan voor projectmanagement en voor allerlei soorten van communicatie, van gedeelde bedrijfsagenda's en een eigen intranet tot web- en videoconferencing en interactieve internetpresentaties.

In dit artikel beperken we ons niet tot de marktleiders op de huursoftwaremarkt, maar nemen

Zwart op wit

Bij het aanschaffen van een groot softwarepakket vormen het opstellen van het contract en de onderhandelingen over licenties een duidelijke bijdrage aan de beginkosten. Bij webdiensten die vergelijkbare functies bieden, verloopt de instap een stuk minder gecompliceerd. Als er geen individuele uitbreidingen nodig zijn, bijvoorbeeld voor een koppeling aan een lokaal voorraadbeheersysteem, kan die dienst afhankelijk van de aanbieder direct worden gebruikt. Vaak is er ook een testmodus, zodat je voor het afsluiten van een contract kunt kijken of de dienst ook aan je verwachtingen voldoet en je die kunt vergelijken met de concurrentie. In het conventionele scenario is een soortgelijke vergelijking meestal niet mogelijk omdat je de betreffende hardware niet hebt.

Een serviceprovider zou in ieder geval de volgende vragen moeten kunnen beantwoorden:

- Hoe vaak zijn de applicatieservers offline voor onderhoudswerkzaamheden en hoelang van tevoren wordt dit aangekondigd?
- Welke uptime garandeert de provider en wat zijn de consequenties als de server bijvoorbeeld toch een keer onder een beloofde beschikbaarheid uitkomt? Normaal gesproken komen daar in het contract gestaffelde boetes voor te staan, maar die komen zelden in de buurt van het reguliere diensttarief.
- Wie is de aanspreekpartner bij de provider als er een storing gemeld moet worden? Op welke tijden is de provider aanspreekbaar? Onder welke omstandigheden moet voor de verleende service betaald worden? Om alleen gekwalificeerde foutmeldingen in behandeling te nemen, kan van tevoren worden bepaald welke gebruikers

een beroep mogen doen op de klantenservice van de provider. Voor de ondersteuning van andere gebruikers van de dienst in het kader van scholing of training worden vaak extra kosten in rekening gebracht.

- Binnen welke tijd moet de provider een gemelde storing verhelpen of in elk geval een statusbericht versturen?
- Hoe vaak maakt de provider een back-up van de opgeslagen gebruikersgegevens?
- Hoe snel en tegen welke prijs zet de provider op aanvraag een back-up terug?
- Wat gebeurt er als het contract is afgelopen en hoe zit het met de opgeslagen gegevens bij een juridisch conflict? Op deze vraag kregen we van de afzonderlijke dienstverleners zeer uiteenlopende antwoorden. Een aanbieder doet in zijn algemene voorwaarden de toezegging dat hij de gegevens uit zijn toepassing voor de duur van de wettelijk voorgeschreven periode op eigen kosten verder zal bewaren. Een ander verplicht zich de bedrijfsgegevens uiterlijk twee maanden na het automatische beëindigen van het contract te wissen als de klant tussentijds geen verlenging afsluit. In beide gevallen kan bijvoorbeeld het controleren van de boekhouding voor een voormalige abonnee een probleem opleveren. Dan moet je niet alleen al het cijfermateriaal zelf hebben, maar ook de bijbehorende analysemogelijkheden.
- De meeste providers melden trots dat hun servers beveiligd zijn tegen brand, waterschade en zelfs een aardbeving. Maar hoe zit het met de beveiliging tegen aanvallen van hackers en wat gebeurt er als er werkelijk een keer gegevens worden gestolen?

we ook een willekeurig aantal andere aanbieders voor standaardtaken onder de loep en dan met name diensten waar bedrijven op dagelijkse basis mee te maken hebben, zoals voorraadbeheer, webshops en bijhouden van de

boekhouding. Meer voorbeelden vind je via de softlink.

Last, but zeker not least zullen we het over online back-updiensten hebben, die hun klanten het ongemak van het dagelijks back-uppen uit handen nemen

en bovendien behoorlijk wat extra veiligheid leveren door de aan hen toevertrouwde inhoud op een andere plek te bewaren. Zo'n dienst is zowel voor particuliere als zakelijke klanten interessant. Toch zou je juist dit soort veiligheidskritieke diensten met de ogen van een zakelijke klant moeten beoordelen.

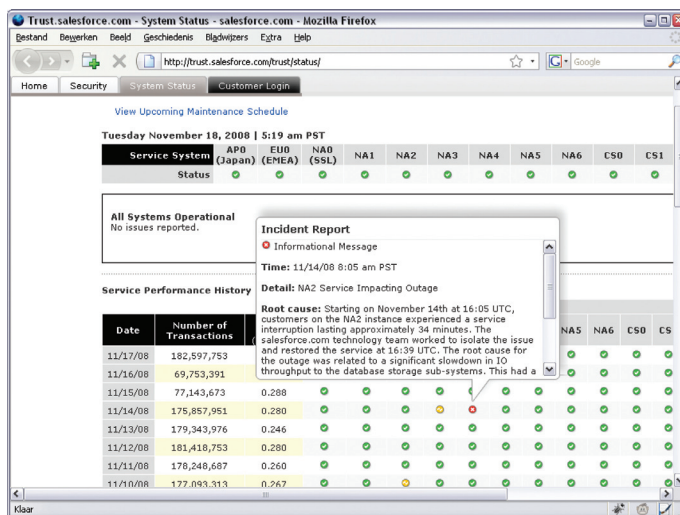
Salesforce.com

Volgens softwaredienst Salesforce.com voorziet het voor zeven euro per maand meer dan een miljoen gebruikers van CRM-functies: van het bijhouden van NAW-gegevens en leads voor de verkoop tot call-centerbeheer met telefoonkoppeling. Naar eigen zeggen valt een derde van de cliëntèle onder de kleinere bedrijven, is een derde middelgroot en behoort een derde tot de grotere concerns.

Een tiental tabbladen in de Salesforce-interface laten zien dat de uitgebreide functionaliteit van de webtoepassing absoluut mee kan komen met een lokaal geïnstalleerd programma. Salesforce is met name trots over de snelheid waarmee ze nieuwe features kunnen inbouwen zonder dat gebruikers lastig worden gevallen met versiesprongen waarnaar geüpdatet moet worden. "Wat eenmaal aan onze diensten is toegevoegd, zal ook in de toekomst blijven werken. We blijven alle API-calls ondersteunen, zolang ze door iemand worden gebruikt", aldus Joachim Schreiner, Area Vice President Central Europe.

De software die op de op Linux en Oracle gebaseerde webserver draait, is geschreven in Apex, een taal die lijkt op Java. Ontwikkelaars krijgen een gratis account om daar webtoepassingen voor te programmeren. Taal, adres- en valuta-kenmerken van zo'n 30 landen zijn direct beschikbaar. Ontwikkelaars mogen deze extra diensten vervolgen op het AppExchange-platform van Salesforce op de markt brengen. De catalogus van AppExchange omvat op dit moment meer dan 800 uitbreidingen.

Salesforce is bijvoorbeeld naadloos te koppelen aan een aangepaste versie van het gratis Google Apps, zodat daarmee gemaakte presentaties of verstuurde e-mails automatisch in de klantgegevens van Salesforce kunnen worden opgenomen. Het aanbod van de Salesforce-partner Pervasive om de CRM-dienst tegen een vaste prijs van minder dan 30.000 dollar aan het datamodel van een wille-



Salesforce legt op een webpagina zelfs rekenschap af over de beschikbaarheid van al zijn rekencentra.

keurige SAP-installatie te koppelen, richt zich op een ander marktsegment.

Oracle

Het Oracle SaaS Platform is bedoeld voor aanstaande serviceproviders en is hier daarom ook niet interessant. Oracle biedt voor alle andere soorten bedrijven wel toepassingen uit zijn repertoire, waaronder Siebel CRM en ERP-programma's (Enterprise Resource Planning) van Peoplesoft en JD Edwards onder het businessmodel 'On Demand'. Volgens Oracle zijn er alleen al voor de onlineversie van Siebel op dit moment meer dan 4,5 miljoen gebruikers.

Abonnees van de on-demand-diensten krijgen toegang tot de programmapakketten die door Oracle worden gehost. Die zijn identiek aan die uit de reguliere catalogus. Dat is mogelijk doordat bijvoorbeeld ook een lokaal geïnstalleerde Peoplesoft Enterprise de NAW-gegevens en transacties van verschillende opdrachtgevers in één enkele database geïsoleerd van elkaar kan bewaren en analyseren.

De on-demand-toepassingen werken normaal gesproken met databestanden in het rekencentrum van de provider, maar ze kunnen ook aangevuld worden met lokaal opgeslagen informatie en rekendiensten. Als bijvoorbeeld een buitenlands filiaal van een internationaal bedrijf om juridische redenen geen gegevens buiten het eigen land mag opslaan, kan het diens bestanden zelf beheeren en bijvoorbeeld fragmenten naar de vergelijkbaar geconfigureerde

startkosten gaat zitten in de bijna onbegrensde mogelijkheden om iedere bedrijfsstructuur om te zetten in tabellen en transacties binnen de toepassing, wat ook nog eens het bijkomende risico van inconsistente datastructuren met zich meedraagt. Het implementeren van SAP kan dan ook aardig wat tijd vergen.

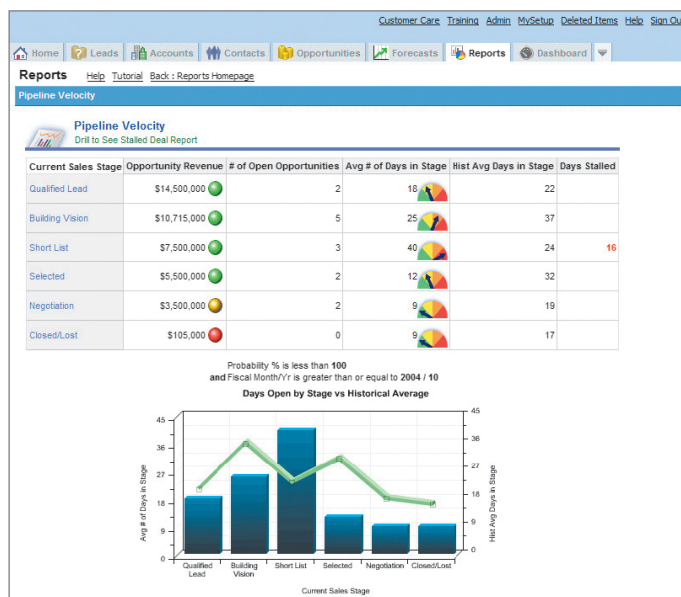
Business ByDesign is op een volledig nieuw ontwikkelde toepassing gebaseerd, maar SAP CRM on demand gebruikt dezelfde code als het traditionele CRM-pakket van de softwareproducent. Beide applicaties kunnen volgens de producent gebruikers van verschillende bedrijven met een gezamenlijke database bedienen. Toch geeft SAP in tegenstelling tot onder andere Salesforce elke klant een eigen (virtuele) server. Deze heeft dan een breder functiebod, bijvoorbeeld voor de bedrijfsanalyse vanuit het CRM, zonder dat je de gegevens eerst naar een toepassing op een andere server van de provider moet sturen.

Microsoft Office Online

Microsoft Office Live Workspace is een gratis online uitbreiding voor Microsoft Office. Je kunt alleen met je persoonlijke Microsoft Live ID inloggen, waarna je dan je workspace met documenten kunt beheeren. Dat is meer bedoeld voor privé-doeleinden. De functies van ingewikkeldere serverprogramma's zoals Exchange, SharePoint, Office Communications en Live Meeting worden met de toevoe-

SAP

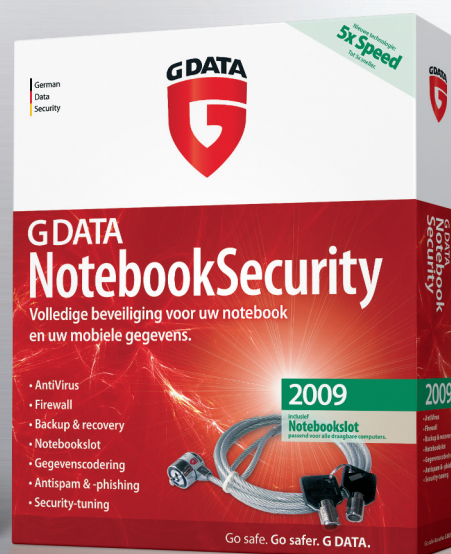
De oplossing van SAP voor SaaS heet 'Business ByDesign'. Daarbij kun je kiezen tussen voorgedefinieerde datamodellen voor verschillende ondernemingsstructuren en bedrijfstakken. De producent wil daar het probleem van het customizen zoveel mogelijk mee omzeilen. Een groot deel van de op-



Siebel CRM On Demand kan alle mogelijke bedrijfsinformatie in het browservenster zetten.



Ontdek zelf waarom G DATA jaar na jaar tientallen awards in de wacht sleept en bescherm uw computer optimaal.



BESTE KOOP
Categorie
Internet Security
Consumentenbond
Consumentengids Nr. 3 mei/juni 2008

Consumentenbond 5/08,
Beste koop



Winmag Pro 12/07,
Goed getest
(Nederland) ①



PC EXPERT
N°183 - 2/2008
(Frankrijk) ①



L'ORDINATEUR INDIVIDUEL
N°202 - 2/2008
(Frankrijk) ①



SVM
N°267 - 2/2008
(Frankrijk) ①



com! 7/08,
Note 1,5
(Duitsland) ②



micro actual
N°42 - 6/2008
(Frankrijk) ②



PC Praxis 11/07,
Testsieger
(Duitsland) ②



ComputerBild 6/08,
„Testsieger unter Vista“
(Duitsland) ③



PC WELT 1/08,
Testsieger
(Duitsland) ③

Gratis trialversie op www.gdata.nl / www.gdata.be

Go safe. Go safer. G DATA.



Microsofts Online Services kunnen via een webportal worden beheerd. De diensten verschillen niet van de functies van de lokaal geïnstalleerde programma's.

ging Online te huur aangeboden. Op dit moment kun je die diensten alleen nog in de V.S. gebruiken en kosten ze allen bij elkaar als Business Productivity Online Standard Suite 15 dollar per gebruiker per maand. Office Communications en Live Meeting zullen begin 2009 ook voor Nederlandse gebruikers beschikbaar zijn voor een prijs van respectievelijk 2,50 en 4,50 dollar per gebruiker per maand.

Microsoft host deze toepassingen ook voor de kleinere bedrijven en voor particulieren. Als je daarentegen meer dan 5000 gebruikers aan de server hangt, krijg je van de softwareproducent een eigen fysieke computer, zodat dienstonderbrekingen door problemen van andere klanten volledig zijn uitgesloten. De klant regelt op een beheer-portal site zelf welke gebruiker welke rechten krijgt.

De verkoop van de online servicecontracten wordt gedaan door partnerbedrijven, die de abonnementen ook mogen uitbreiden met specifieke aanpassingen en een bedrijfsspecifieke totaaloplossing in elkaar kunnen zetten. In de abonnementsgelden is een continue provisie voor de bedrijfspartners opgenomen. Die moeten volgens de prognoses van de marktonderzoekers van Microsoft met deze diensten veel meer omzet kunnen maken. Volgens een voorbeeldberekening van Microsoft zou een abonnee van bijvoorbeeld een Exchange Online-abonnement voor aanpassingskosten, software-integratie en overige beheertaken rekening moeten houden met bijkomende kosten van 50 tot

100 procent van de pure abonnementskosten.

Verder biedt Microsoft bezitters van volumelicentiecontracten de Office Groove Enterprise Services. De Groove-client is een onderdeel van Office 2007 Enterprise en dient voor het delen en synchroniseren van documenten, mappen en berichten via gereserveerde TCP-poorten. Met de Enterprise Services kan het contact tussen verschillende Groove-clients via geadministreerde accounts van een vaste server plaatsvinden in plaats van via een peer-to-peer-topologie.

Google Apps

Google is niet alleen de marktleider onder de zoekmachine-exploitanten, maar biedt ook webprogramma's voor allerlei mogelijke taken. Voor bedrijven zijn met name de diensten Google Site Search en Google Sites interessant. Site Search, hier bekend als 'Aangepast zoeken', vervult tegen een tarief vanaf 100 dollar per jaar vanuit het web de rol van een privé-zoekmachine om bijvoorbeeld de website van een bedrijf tot in alle hoeken te catalogiseren. Daarmee kan een webmaster de bezoekers van de site een zoekfunctie aanbieden zonder dat hij zelf voor een regelmatige update van de bijbehorende index hoeft te zorgen.

Google Sites zit samen met de diensten Gmail, Talk, Agenda en Documenten in de Google Apps Professional-versie. Je kunt er muisgestuurd een afdelings- of groepssite mee maken voor het uitwisselen van informatie. Andere gebruikers kunnen via e-mail voor

deelname worden uitgenodigd en geautoriseerd. Google Sites volgt met diens functies voor versiecontrole de werkwijze van SharePoint. De mogelijkheden om opgeslagen inhoud te catalogiseren en de rechten van afzonderlijke gebruikers om documenten te bewerken of te differentiëren voor het beheer van subdirectory's vallen weliswaar bescheidener uit dan bij SharePoint, maar daar staat tegenover dat de dienst van Google gratis is.

KPN CRM Online

De roots van KPN liggen heel erg anders, maar tegenwoordig gaan de diensten van KPN verder dan alleen het aanbieden van een infrastructuur. Dat is niet alleen op het niveau van een Internet Veiligheidspakket, maar je kunt ook online boekhouden en documenten delen. Daarnaast is er voor 22,50 euro per maand en 250 euro eenmalig (alles ex. BTW) ook een CRM Online. In die Basic-versie zit relatiebeheer, projectbeheer en agenda- en taakbeheer. De Professional-versie voor 7,50 euro per maand biedt ook een verkoopmodule, mogelijkheden tot factureren en een workflowmanagement.

Dit CRM oogt op wat online opsmuk na ietwat gedateerd, maar is uitermate functioneel. Beginnen de bedrijven zullen er genoeg van hun gading in kwijt kunnen.

Projectmanagement

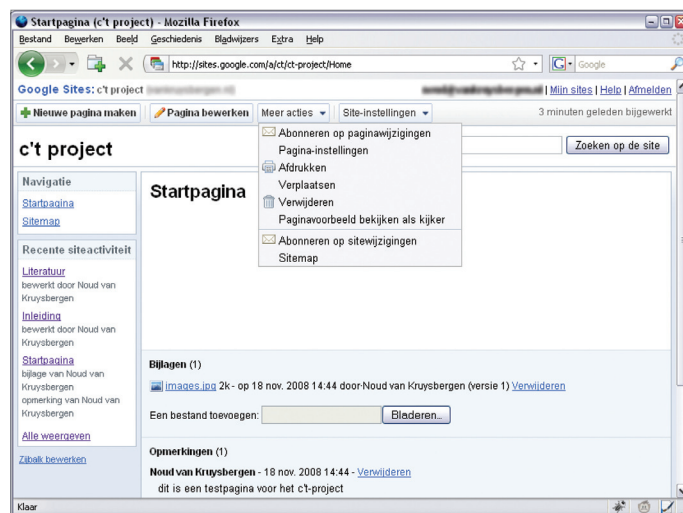
Webdiensten zijn natuurlijk bij uitstek geschikt voor projectmanagement. Medewerkers uit geheel verschillende omgevingen kunnen zo

minstens zo goed samenwerken als wanneer ze dat via een lokale server zouden doen.

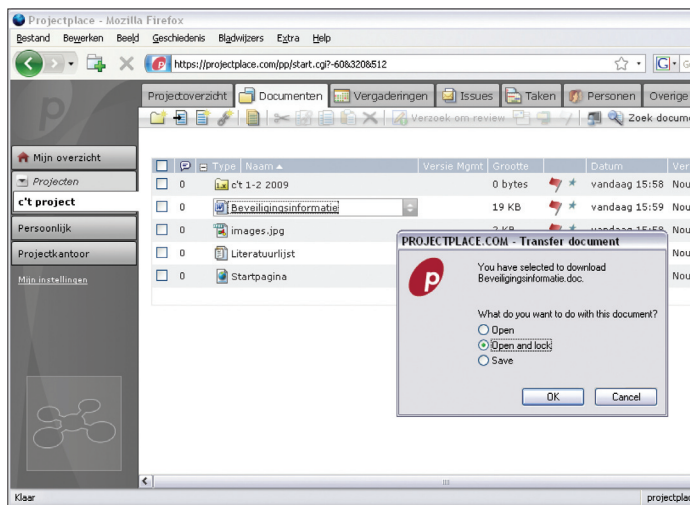
Het programma Blue Ant van Proventis ondersteunt projectleiders bij het plannen van een afzonderlijk project, maar helpt ook de portfoliomanager om het overzicht te bewaren over alle tegelijkertijd lopende projecten binnen een bedrijf. Bovendien biedt het een aantal mogelijkheden voor planning, controlling en ook factureren.

Het startbeeldscherm bevat alle belangrijke gegevens. Je kunt de vensterdelen met taken, tickets en activiteiten naar believen verschuiven en aanpassen qua grootte. Afhankelijk van de behoefte kan er aanvullende detailinformatie worden weergegeven. Blue Ant laat activiteiten, resourcetoe wijzingen en werktijden in de vorm van een tabel zien, die je met een klik op de kolomkop kunt filteren op criteria zoals tijdsbestek of deelnemende medewerkers. Een projectplan wordt weergegeven als een Gantt-diagram met balken op een tijdslijn.

Projectplace is een andere mogelijkheid voor online projectbeheer. Met de gratis versie mogen maximaal drie deelnemers samenwerken. Bij meer gebruikers kost het 19,50 euro per deelnemer per maand. Er is ook een flatrate-versie voor een ongelimiteerd aantal projecten, waarvan de prijs afhankelijk is van het aantal medewerkers. Projectplace moet niet alleen beschouwd worden als een resourceplanner, maar ook als algemene werkomgeving voor projectmedewerkers in bedrijven van ongeacht welke grootte of



Met Google Sites heb je snel een paar webpagina's gemaakt die je met andere mensen kunt delen.



Bij Projectplace kun je bestanden bewerken en ze blokkeren voor andere gebruikers.

branche. Het ondersteunt vooral teams die op verschillende plekken werken bij het coördineren en de communicatie. Het programma hecht bij het geïntegreerde documentmanagement veel waarde aan flexibiliteit, bijvoorbeeld bij de ondersteunde bestandsformaten. Om de bestanden in het documentenarchief makkelijk te kunnen gebruiken, heb je een plug-in nodig. Dan kun je bestanden via drag & drop verschuiven, blokkeren als je er mee aan het werk bent of direct in het project openen. De plug-in herinnert je er ook aan de bestanden na het bewerken weer op Projectplace.nl op te slaan.

Online back-up

De online back-updienst Mozy van Decho is gratis voor datavolumes tot 2 GB. Voor grotere hoeveelheden gegevens moet maandelijks minimaal vijf dollar worden betaald. Mozy werkt samen met een programma dat je installeert op de computer die je wilt back-uppen. Dat programma herkent op de harde schijf welke bestanden nieuw of bewerkt zijn en zet die als incrementele back-up op de server. Deze beveiligde overdracht vindt echter pas plaats nadat je de content met een lokaal gegenereerde sleutel hebt beveiligd, zodat zowel de serviceprovider als eventuele afnemers niets met de verstuurde gegevens kunnen beginnen.

KPN biedt ook de mogelijkheid om je gegevens via het internet te back-uppen. Voor € 5,89 per maand mag je met Back-up Online net zoveel data opslaan als je wilt, alleen de bestandsgrootte heeft een maximum van 4 GB.

Ook hier moet je software downloaden en installeren.

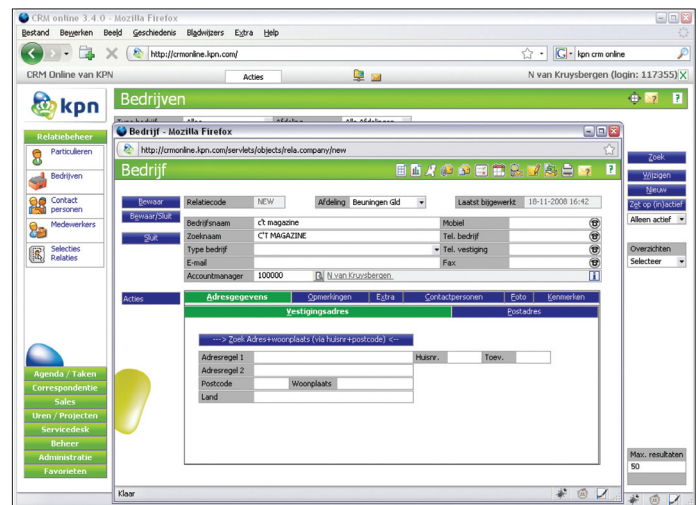
Proberen

Een aantal van de hier genoemde diensten lijkt alleen voor grotere bedrijven bedoeld, maar ook kleine bedrijven en zelfstandigen kunnen van de applicatieservers op het web profiteren. Bij de soft-link noemen we er nog een paar. Een groot aantal van die diensten verkeert nog in een bètastadium en daar kun je gratis gebruik van maken. Het is vaak nog even afwachten hoe het businessmodel er uit zal komen te zien als er een definitieve versie is. Voor de meeste commerciële diensten geldt dat er ook wel een gratis versie van is met beperkte mogelijkheden die echter voldoende functionaliteit bieden voor een kleiner bedrijf of eenmanszaak.

Oud en nieuw

Het concept 'Software as a Service' doet in menig opzicht denken aan de enkele jaren geleden populaire hype 'Application Service Provision' (ASP). Daar hoor je tegenwoordig bijna niemand meer over. De vraag is dan of SaaS niet simpelweg daar een revival van is in een ander jasje. Dat is het echter niet: het actuele model verschilt duidelijk van het concept van weleer.

De traditionele ASP-diensten boden een standaard gebruik van een gevestigd softwarepakket, zonder zich met concrete taakstellingen bezig te houden. Als je een programma op de server kon aanroepen, had je toegang tot al diens mogelijkheden – ook als die niet in overeenstemming waren



CRM Online van KPN is uitermate functioneel en wars van frivoliteiten.

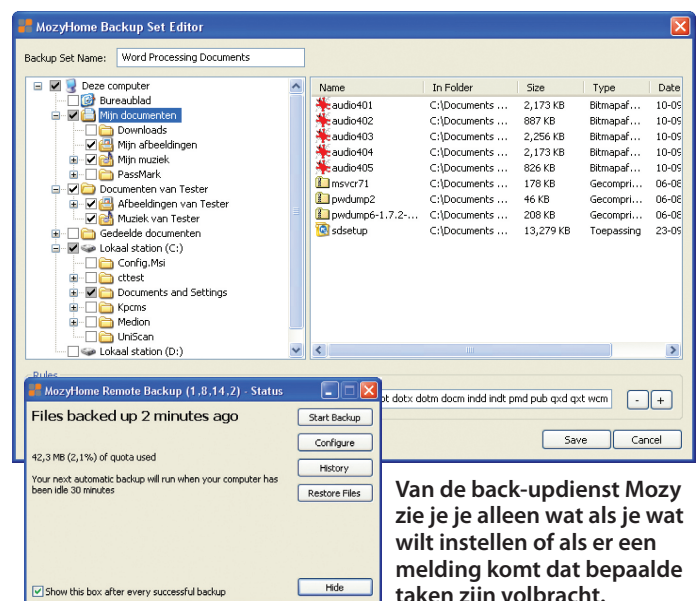
met de arbeidsprocessen binnen je bedrijf.

Het SaaS-concept is daarentegen gebaseerd op toepassingen die op maat gesneden worden, speciaal voor het gebruik bij een serviceprovider. Die programma's beperken zich tot heel concreet omschreven taken en doen alleen waarvoor ze zijn aangenomen – ook al kunnen ze in principe meer. Gezien deze zelfbeperking zou je kunnen denken dat er nog veel meer met SaaS zou kunnen, maar echt specialistische functies voor high-end gebruik zijn er niet. SaaS is geen maatwerk maar een confectieartikel, waarmee in elk geval aan de meeste eisen worden kan voldaan. Daar staat tegenover dat het concept veel lagere ontwikkel- en onderhoudskosten met zich meebrengt.

Sommige marktonderzoekers zullen beweren dat SaaS de conventionele bedrijfssoftware compleet zal verdringen. Dat valt echter nog te bezien, met name omdat de webdiensten voor allerlei verschillende taken op dit moment alleen samenwerken zolang ze afkomstig zijn van dezelfde producent. Wat dat betreft hebben de conventionele, op elkaar afgestemde programmaletten van de meeste softwareproducenten een moeilijk in te halen voorsprong. Toch zullen SaaS-aanbiedingen meer terrein winnen op de softwaremarkt, met name voor jonge bedrijven en voor opkomende disciplines zoals CRM en projectmanagement. (nkr)

Softlink 0901076

ct



Van de back-updienst Mozy zie je je alleen wat als je wilt instellen of als er een melding komt dat bepaalde taken zijn voltooid.