

Outsourcing wordt speerpunt

Support op steroïden

ASP moge dan dood zijn, het heeft er alle schijn van, dat het terugkomt in een andere gedaante. Bij Oracle heet het nu software as a service of gewoon outsourcing. Oracle is er heel serieus over: het bedrijf wil in 2006 een kwart van de omzet uit outsourcing halen. Deze ontwikkeling zal niet zonder gevolgen blijven voor de meeste lezers van Optimize. Carel-Jan Engel en Dré de Man spraken in Denemarken tijdens Oracle World met Barry Goodwin, vice president voor outsourcing en sales in EMEA.

Oracle wil zijn outsourcingactiviteiten sterk gaan uitbreiden. De vraag is natuurlijk of dat niet betekent dat het rechtstreeks gaat concurreren met bedrijven die met het beheer van databases hun brood verdienen.

Goodwin: 'Ik geloof van niet. Die vrees is begrijpelijk, maar ongegrond. Het is niet onze intentie de business van onze partners af te pakken. Integendeel, ik heb nogal wat partners ontmoet vandaag en we zien veel mogelijkheden om samen, vooral met ISV partners, online services te ontwikkelen. Een ISV beheert nu een applicatie on top of the stack, en brengt dat

'Niemand heeft ooit software geschreven die niet crashte en die geen onderhoud nodig had'

online, en kan geld verdienen met het beheer van hun applicatie. Wij willen deze activiteit sterk laten groeien. Binnen EMEA hebben we nu 130 klanten, die het managen van hun technische applicaties aan ons outsourcen. We hebben geëxperimenteerd met ons businessmodel, en we denken nu dat het heel sterk en breder toepasbaar is. We hebben de outsourcing business

ook verhuisd om die deel te laten uitmaken van onze support diensten. Dat is namelijk wat outsourcing werkelijk is: support brengen tot het hoogste niveau. Iemand beschreef het eens als support op steroïden.'

Databasebeheer

Een zeer sterk argument voor het laten beheren van je database door Oracle, is de kennis van de eigen software.

Goodwin: 'Het komt neer op kerncompetentie: wie kan de software beter beheren dan Oracle? Wij schrijven de software en kennen het product beter dan wie dan ook. Het online beheren van databases is ook de beste manier om aan patching en bugfixing te doen. Binnen de klantenkring die we hebben opgebouwd hebben we bewezen dat we zaken vijftig procent sneller online kunnen oplossen dan offline. Dat wil niet zeggen dat er geen plaats is voor bedrijven die zich met beheer bezig hielden. Ze kunnen soortgelijk databasebeheer doen en waarschijnlijk goedkoper dan wij het kunnen, als het alleen om de laagste prijs voor service zou gaan.'

Ook klantafhankelijkheid speelt een rol, in de banking wereld worden er zulke hoge veiligheidseisen gesteld aan het beheer, dat Oracle met het outsourcing-model daar niet binnen zou komen. Zal outsourcing wel aanslaan?

Goodwin: 'Laten we kijken wat ons hiertoe brengt. Ik ben oud genoeg om me de tijd te kunnen herinneren van time sharing. Dat was ingegeven door de consumenten van hardware. Consumenten konden het zich niet permitteren om 30 tot 90 computers te kopen. Zij kochten processing tijd voor vrijdagavond om de salarisadministratie te doen bijvoorbeeld. Toen de hardwarekosten snel daalden, verdween dit als service. Als je kijkt naar onze huidige situatie en in de kostenvergelijking de kosten van support bekijkt: het is nu duur om bedrijfskritische software te bezitten en te beheren. Het omlaag brengen van de supportkosten, voor ons en onze klanten, betekent dat we veel meer pro-actief zijn dan in het verleden. We hoeven niet meer

te wachten tot er een telefoontje binnenkomt. Als wij een consistente visie hebben op de software van de klant, kunnen we pro-actief patchen. In feite zien we al in onze statistieken dat we in vijftig procent van de gevallen het probleem oplossen voor de klant überhaupt weet dat hij het heeft. We kunnen een probleem vinden maar er heel veel oplossen, en dat brengt onze kosten omlaag en die van onze klanten.'

'Een voorbeeld: een klant van ons maakt sinaasappelsap. Waarom zou iemand die sinaasappelsap maakt, dba's op de loonlijst moeten hebben, of functionele experts, of datacenters moeten hebben? Zo'n klant behoort zicht te kunnen concentreren op hun kerncompetentie en wij zorgen ervoor dat hun systemen draaien. Zij nemen de software van ons af als een dienst waardoor wij de kans krijgen hem pro-actief te beheren.'

Pro-actief onderhoud

Voor Barry Goodwin is er nog heel wat evangelisatiewerk te verrichten.

Goodwin: 'Er zijn zoveel misconcepties. Mensen komen naar me toe en vragen: "hoe gaat het met de hosting business?" Wij zijn niet in hosting op zich geïnteresseerd, hosting is iets wat we doen. We hebben slechts twee datacenters wereldwijd en dat waren er twee jaar geleden nog 72. Wij kozen voor consolidatie, wereldwijd single instance, we moedigen onze klanten aan hetzelfde te doen. Als ze willen dat wij het hosten, dan doen we dat, maar wanneer ze willen dat het een partner het doet of zichzelf, zijn we daar natuurlijk heel blij mee. Waar we in geïnteresseerd zijn is het pro-actieve onderhoudsbeheer van die software, van een punt naar een ander punt. We kunnen die point releases gedurende het weekend doen. En we kunnen major release updates veel sneller doen dan offline. Ik gebruik vaak de Catterpillar vrachtwagens als analogie. Zij hebben remote diagnostics in de trucks ingebouwd. Dus waar zo'n truck ook is, in de woestijn of op een berg in Indonesië, je kunt een dataverbinding maken en aangeven: de luchtfilter moet vervangen worden, of er is een lager oververhit aan het raken. Niemand heeft ooit een truck gemaakt die niet stuk ging en geen onderhoud nodig had en dat is hetzelfde met software. Niemand heeft ooit software geschreven die niet crashte en die geen onderhoud nodig had. Maar als je een verbinding hebt

'Als wij een consistente visie hebben op de software van de klant, kunnen we pro-actief patchen'



Barry Goodwin, vice president voor outsourcing en sales in EMEA.

kun je het diagnostiseren en er pro-actief iets aan doen, zo simpel is het. We proberen de TCO omlaag te brengen en de software steeds voorspelbaarder te maken.'

Oracle liet tijdens Oracle World al een interessante toepassing zien: online website development, gehost door OTN.

Goodwin: 'Ik denk dat dit de manier is. Vanzelfsprekend zijn we nu in de real adapters-fase. Er zijn nu 130 klanten in EMEA, dat is een geweldig resultaat van het laatste jaar. Wat ik werkelijk wil en ook voorspel is, dat het er duizenden worden. Veel bedrijven zullen ook wel moeten omdat ze de TCO van software drastisch moeten verlagen. We beginnen nu te zien dat die ontwikkeling op gang komt. We hebben een heel simpel business model. We vragen klanten alleen voor een jaar te tekenen, met een opzegtermijn van negentig dagen, we proberen ze niet met vijf- of tienjaars contracten vast te binden. Dan is er een simpele prijsstructuur: vijf procent van lijstprijs van de software die we hosten en beheren per maand, en drie procent wanneer we de software alleen beheren. Onze klanten vinden dat heel prettig, met name vanwege de korte contractduur.

Bij ons kan iemand opzeggen, wanneer hij denkt dat de service slecht is. Het is een heel simpel en herhaalbaar businessmodel. Het businessmodel werkt zo: eerst koop je de licentie. Dan vragen we de klant, hoe die zijn software wil ontvangen, op een cd of als service. Wanneer je de service kiest, dan betaalt iemand dus vijf of drie procent van de licentieprijs. Dat is inclusief alle minor updates, patches en bugfixes. Het enige wat er niet in zit zijn compleet nieuwe versies, dus van 8 naar 9.'

Gevoelige informatie

Naar de ervaring van Carel-Jan Engel is het moeilijk om overheden ervan te overtuigen dat ze moeten outsourcen, omdat met name kleine overheden de tendens hebben alles in eigen hand te houden. Ze zijn niet erg happig alle privé-data over huwelijken, geboortes, scheidingen uit handen te geven. Aan de andere kant hebben ze heel grote moeite hun personeel vast te houden.

Goodwin: 'Ik denk niet dat het Pentagon alles zal gaan outsourcen. Maar er zit heel veel ruimte tussen die situatie en een gewoon bedrijf, vooral met betrekking tot het routine dba- en analysewerk, de back-ups of patching. Dat kan geoutsourced worden en het bedrijf heeft een hoop zorgen minder. Wij zijn in een goede positie om veiligheid te garanderen. Ons niveau van veiligheid is zo hoog: je kunt access-security gebruiken, er is encryptiesoftware die de data zelfs voor de dba onherkenbaar maakt. Je kunt het dus heel veilig maken, maar het zal een tijd duren voordat mensen zich er echt helemaal mee op hun gemak voelen.'

Toch blijft Goodwin potentieel zien in overheden als klant.

Goodwin: 'Ik spreek nu voor de zekerheid alleen over de UK - want die markt ken ik het beste - maar zij hebben echt een probleem met het vinden en houden van technisch personeel. Als je een goede technicus bent, dan ga je naar Oracle of Siebel. Daar krijg je beter betaald en het is interessanter. Volgens een recent Gartner rapport worden 48 procent van de IT-kosten besteed aan personeel. Wanneer een bedrijf dat bedrag omlaag kan halen en zich er niet meer mee bezig hoeft

**'Ik denk niet dat
het Pentagon
zal gaan outsourcen'**

te houden, en zich kan concentreren op kerncompetenties, dan wordt IT niet alleen goedkoper, maar ook voorspelbaar en veel beter. Een voorbeeld: een klant gaf 680k aan IT uit, met ons is het 180k. Zoveel kun je dus besparen. Dus wanneer je je hersens

gebruikt, is het voordeel duidelijk. Bedrijven beginnen er nu mee, maar ze doen dat met hun minst belangrijke applicaties, bijvoorbeeld iets als i-procurement. Procurement is niet bedrijfskritisch: het kopen van pennen en stoelen kun je outsourcen. Een aantal klanten doet dat nu al. Er is zelfs een project dat i-learning heet. Bedrijven kunnen dan eerst experimenteren met software als service voordat ze overgaan op meer gevoelige gebieden. Ik zeg daarentegen dat zelfs financiën geen bedrijfskritische zaak is, tenzij je een bank bent. Wanneer je daarentegen een marketingbedrijf hebt, zijn je gevoelige klantdata weer bedrijfskritisch, want daar haal je je strategische voordeel uit.'

Niet goed aangepakt

Goodwin heeft geen hoge pet op van ASP'ers.

Goodwin: 'We hebben veel faillissementen en concentraties gezien op het gebied van hosting. Maar kijk eens naar hun businessmodel: velen begonnen met het meest dure onroerend goed op deze planeet te doen, plaatsen als Docklands in de UK (London). Computers daar neerzetten? Je zou meer geld verdienen met dure appartementen daar. Dan gingen ze zich begeven op het vlak van ASP, terwijl ze geen kennis hadden van de software die ze verhuurden. Wij kennen onze software, we schrijven het zelf. Ze kwamen met business modellen die niet werkten, zoals pay-per-transaction of een gewoon huurmodel. Ze hebben nooit genoeg omzet gekregen om rendabel te worden. Wij hebben het zo niet aangepakt. We zijn niet aan het investeren in datacentra, maar doen alleen Oracle software en geen software waar we geen verstand van hebben.'

De klant heeft een redelijke vrijheid in de keuze van zijn hardware.

Goodwin: 'We hebben gecertificeerde configuraties gedefinieerd op Sun, Compaq en HP, client en host, we installeren onze software op één van die gecertificeerde configuraties en schrijven het niet dwingend voor, wanneer de klant IBM wil hebben, dan krijgt hij dat, dat is aan hen, maar het is gemakkelijker zo. We kunnen dan garanderen dat we de software kunnen beheren, upgraden, wij publiceren die configuraties. Wij willen onze klanten niets voorschrijven, maar wanneer ze het ons vragen, adviseren we het wel.'

Mark Jarvis zei vorig jaar dat Oracle de grootste ASP'er ter wereld is. Geldt dat ook nog, nu jullie nog maar twee datacentra hebben?

Goodwin: 'Ik denk het wel. Computers zijn erg klein tegenwoordig. Maar ik ben er nooit geweest, want ik heb al genoeg datacenters gezien. Wij zeggen: het maakt ons niet uit waar de doos staat, het is niet relevant. Wanneer je geld uit de muur haalt, wil je dan weten waar het datacenter is, en de server waar die transactie net doorheen ging? En denk je dat je geïnteresseerd bent

'Het is echt te duur om veel mensen in dienst te moeten hebben om software te onderhouden'

waar de server staat die je persoonlijke gegevens vasthoudt? Daar denk je niet eens over na, dat is geaccepteerd.'

Licentiekosten

Het lijkt erop dat outsourcing en ASP belangrijk gaat worden voor Oracle. Zal het ook een extra stimulans geven aan de verkoop van software, omdat het Oracle mogelijk maakt om tegen een zeer concurrerende en calculeerbare prijs een software oplossing aan te bieden?

Goodwin: 'Ja, wanneer je de kosten van het aanbieden van de service kunt verlagen, dan wordt het vanzelf meer winstgevend. Hetzelfde geldt voor de licentiekosten. Larry zegt altijd: hoe meer ik mijn licentiekosten reduceer, hoe meer software ik verkoop. Dat zal - daar ben ik zeer van overtuigd - hetzelfde

zijn met services. Wanneer dit groeit, dan zullen we kijken of we sommige van de besparingen niet aan onze klanten kunnen doorgeven. Het is ons streven de TCO van complexe software te verlagen. Het is echt te duur om veel mensen in dienst te moeten hebben voor het onderhoud van software. Ik denk dat we voorliggen op onze concurrenten in het verlagen van die kostenpost bij breed ingezette bedrijfssoftware.'

Aan het einde van het gesprek kwam Goodwin weer terug op de beginvraag:

Goodwin: 'Het is een grote markt en er zijn veel segmenten binnen deze markt. Wij doen geen traditionele outsourcing zoals IBM en EDS. Wij willen geen systems integration gaan doen. Wanneer je Oracle Financials, Siebel CRM en Peoplesoft met elkaar wilt verbinden, dan heb je heel wat lijm nodig om dat aan elkaar te breien. Wij doen dat niet, zoals wij ook geen desktops doen, geen faciliteiten en geen mensen. Ik denk dat er ruimte op de markt is voor iedereen. We moedigen onze ISV's zelfs aan om ook in de online wereld te gaan.'

Carel-Jan Engel en Dré de Man

N I E U W S

Oracle investeert in groeimarkt

Marktanalisten voorzien grote veranderingen in de markt van samenwerkingsapplicaties, waar kansen liggen voor snelle evolutie en toenemende concurrentie.

In een recent rapport van IDC over integrated collaborative environments (ICE's), staat dat "ICE's er slechts in beperkte mate in zullen slagen als bron te dienen voor relevante samenwerking tegenover de concurrentie van besturingssystemen, webapplicatieservers en andere bredere platforms die niet alleen integratie van samenwerkingsfuncties maar ook van andere bedrijfsfunctionaliteit bieden."

Oracle betreedt de samenwerkingsmarkt nu met een meer geavanceerd en geïntegreerd samenwerkingsplatform voor een 'veel lagere' prijs, ondersteund door haar eigen software-infrastructuur. Oracle heeft flinke investeringen gedaan in de ontwik-

keling van geïntegreerde samenwerkingssoftware, waaronder vier jaar onderzoek en ontwikkeling. Ook de recente overname van het Canadese bedrijf Steltor is in dit opzicht relevant. Steltor maakt software voor time management en communicatie op basis van open systemen waarmee alle agendafuncties kunnen worden ondersteund, inclusief de meest geavanceerde mogelijkheden van Microsoft Outlook. Gebruikers kunnen gewoon met Microsoft Outlook blijven werken, maar tegelijkertijd profiteren van de voordelen van Oracle's geïntegreerde suite en software-infrastructuur.

Oracle Collaboration Suite omvat de technologie voor clustering en high availability van de Oracle9i Database met Real Application Clusters en Oracle9i Application Server. Verder bevat de suite ingebelde Oracle databasetechnologie

voor de opslag van bestanden, berichten en gebruikersgegevens, en ingebelde technologie van Oracle's applicatieserver die het gebruik van een webserver, directory services en enkelvoudige aanmelding mogelijk maakt. Oracle biedt verschillende ondersteunende services aan om bedrijven te helpen bij de implementatie van Oracle Collaboration Suite. De volgende services zijn beschikbaar: beoordelen van de bestaande infrastructuur voor bestanden, e-mail, agendabeheer, voice-mail, fax, zoekfuncties en draadloze mogelijkheden; opstellen van een nieuwe samenhangende architectuur voor hardware, systemen, netwerken en opslag; migratie en implementatie.

Oracle Collaboration Suite komt volgens plan nog dit kalenderjaar op de markt en zal ook als hosted service worden aangeboden.