

De opkomst van Voice over IP heeft tot consequentie dat het onderscheid tussen de traditionele telecomaandieners en de Internet Service Providers (ISP's) vervaagt. Het houdt ook in dat de telecomaandieners aan consumentenzijde gaan concurreren met de beheerders van kabelnetten die tv- en videocontent aanbieden. Aan de businesskant zijn er ook nieuwe ontwikkelingen: KPN is enige maanden geleden gestart met het aanbieden van *software as a service*.

interview

Software as a service

KPN lanceert Applicaties Online

KPN doet al heel lang aan hosting. Software as a service – door KPN in fraai Nederlands Applicaties Online genoemd – is daar in zekere zin een logisch vervolg op: de applicaties worden niet alleen gehost, maar ook daadwerkelijk aangeboden door KPN. Een interview

met Inge Stegmann, senior innovatiemanager en Richard Nijhoff, manager Managed IT Services KPN.

Nijhoff: 'Het grote verschil is dat de KPN nu een totaaldienst inclusief de software aan de markt aanbiedt. We hebben veel ervaring met het hosten van een systeem, maar het is wel nieuw dat een klant via kpn.com of door onze salesmensen actief wordt aangestuurd.'

Stegmann: 'Wij hebben onlangs een partnership gesloten met Exact inzake Exact Online. Exact Online wordt nu als applicatie online door KPN verkocht en wij hosten het ook. Je kunt Exact Online nu ook krijgen bij KPN. Het is op KPN.com te koop, bij de businesscenters en zelfs bij de primafoonwinkels.'

PROVIDER Bij Exact gaat het waarschijnlijk vooral om het MKB. Geldt dat ook voor Applicaties Online als geheel?

Stegmann: 'In het geval van Exact Online is dat vooral voor de MKB-markt. Bij het neerzetten van de online applicatieproposities kijken we echter zowel naar grote bedrijven als naar het MKB in Nederland. Uiteindelijk is het denk ik ook nieuw dat KPN ook de servicing rondom applicaties kan doen, en dat KPN de (eerste en tweedelijns, red.) support rond applicaties kan doen. Dat is ook een rol die we naar ons toetrekken, iets wat we niet logischerwijs voor die andere applicaties vroeger al deden.'

Op welke platformen kan het gehost worden?

Nijhoff: 'In principe hangt dat natuurlijk af van de eisen die zo'n applicatie stelt. Veel applicaties die we nu in het MKB neerzetten, zijn Microsoft-gebaseerd. SAP



daarentegen draaien we ook op Unix. We hebben expertise op de gebieden Linux-, Unix- en Windows-hosting. We hebben onlangs ook Exchange Online geïntroduceerd. Dat is echt Microsoft Exchange – compleet gebaseerd op de Microsoft hosting-platformen. KPN is hosting-provider van Microsoft. Daar hebben wij in alle geledingen van de organisatie goede contacten mee. Microsoft heeft ook een bepaalde strategie om veel meer applicaties online te gaan brengen, hosting wordt heel belangrijk voor Microsoft-applicaties. Daar is dus ook een belangrijke rol voor KPN weggelegd, een rol die wij graag in Nederland vervullen. Aan de andere kant zijn wij niet per se exclusief aan Microsoft verbonden. We hebben ook nooit specifiek gezegd dat wij Exact niet

‘Het is absoluut onze visie dat over tien jaar software niet meer op een cd’tje staat’

gaan doen omdat Microsoft een heel mooi boekhoudpakket heeft. KPN selecteert bepaalde marktleaders die we belangrijk vinden en daar gaan we ook mee aan de slag.’

Uiteindelijk kiest de klant natuurlijk.

Nijhoff: ‘Dat is waar, maar op ERP-gebied hebben de bedrijven in Nederland voor het grootste gedeelte al een keus gemaakt, namelijk voor Exact. Datzelfde geldt voor de kantoortoepassingen. Daar heeft vrijwel het gehele MKB gekozen voor Microsoft Office. Wij zouden ons heel vreemd opstellen wanneer we zouden proberen tegen de stroom in te gaan roeien.’

Is dat slechts een voorbeeld, of wilt u ook Office gaan hosten?

Nijhoff: ‘Nee, niet per se. We zijn natuurlijk wel wat verkenningen aan het doen, maar we zoeken het voornamelijk ook op die gebieden waar we een aanvulling kunnen zijn op de desktop of op de pc-applicaties.’

PLATFORM *Wanneer kunnen we Vista-ondersteuning verwachten?*

Nijhoff: ‘Daar zijn we nu al mee bezig. Dat is echt het verschil tussen een online dienst en software van een softwarepartij afnemen. Op het moment dat wij Exact online aanbieden, zorgen wij er samen met Exact voor dat onze klant altijd *up to date* is met z’n applicaties. Dat is met Exchange precies hetzelfde. Dat is nu gebaseerd op Exchange 2003, maar Microsoft is nu al met Exchange 12 bezig. Onze technische mensen participeren ook in het bèta-programma van Microsoft om te zorgen dat al onze eisen meteen worden meegenomen.

Ons platform bijvoorbeeld is ook al meteen 64 bits ready, dus dat betekent dat we vrij gemakkelijk die slag kunnen gaan maken. De klant hoeft dus niet meer na te gaan denken of Microsoft een nieuwe release van Exchange heeft.’

KPN heeft een tijd terug voor de drie ISP's (Planet, Het Net en XS4ALL) het Microsoft-platform gekozen. Ik heb begrepen dat tot nu alleen Het Net echt is overgegaan. Klopt dat?

Nijhoff: ‘Het Net draait grotendeels op Microsoft, maar Planet en XS4ALL op dit moment niet. Er zijn wel projecten gaande, maar die zijn nog steeds niet in een definitief stadium. We hebben in principe wel de keus gemaakt dat we grotendeels op Microsoft standaardiseren.’

Waarom duurt dat zo lang?

Nijhoff: ‘Door de vele projecten. Het is een markt die in beweging is. KPN is één van de grotere ISP's. Het is een heel complexe omgeving. Wij hebben miljoenen e-mailaccounts; die zet je niet zomaar even over. De Het Net-omgeving is de grootste emailomgeving in Europa, gebaseerd op Exchange. Dat zijn 600.000 e-mailboxen. Het is één van de showcases van Microsoft, waaruit blijkt dat je in Europa op Exchange heel goed standaard-mail kan draaien. Het is een complexe omgeving. Wanneer een dienst goed draait en toevallig dan net niet op de goede techniek gestoeld is, dan heeft de verandering niet zo'n hoge prioriteit. Het wordt pas actueel op het moment dat het gaat knellen. Tot die tijd zijn wij vooral bezig om nu die innovatiekracht neer te zetten en te zorgen dat we dus steeds nieuwere dingen kunnen introduceren. Voor Exchange zien wij juist op die zakelijke markt veel mogelijkheden. Veel zakelijke klanten bevinden zich vooral aan de ISP-kant. Zij zijn nog gewend aan kale e-mail, maar niet om op grote schaal van een betrouwbare leverancier Microsoft-toepassingen te krijgen zoals Exchange of Sharepoint.’

TOTALE DIENST *Biedt u Applicaties Online aan als verzameling van ISP's of als KPN?*

Nijhoff: ‘KPN is het brein achter de gehele Applicaties Online-propositie en het wordt ook onder dat merk aangeboden.’

Ik denk dat, met de introductie van VoIP, het belang van partijen als KPN steeds groter wordt. U kunt met dezelfde technische middelen verschillende diensten aanbieden. Dat betekent waarschijnlijk ook dat, als het goed georganiseerd is, het steeds goedkoper wordt. Goedkoper dan iemand die uit dat hele pakket maar een deel aanbiedt.

Nijhoff: ‘Ja, ik denk dat in elk geval één van de voordelen zou moeten zijn. Ik denk verder dat onze kracht ook met name ligt in het combineren van het traditionele telecom-portfolio met deze nieuwe dienstenlaag,

zodat je bedrijven ook gewoon een volledig geïntegreerde dienstomgeving kan aanbieden. Ik denk dat het voor bedrijven heel gemakkelijk is om dat in één keer af te nemen bij een partij die ook gezien wordt als betrouwbaar en veilig. Je krijgt in feite in één keer het hele pakketje.'

Het hele pakket van telefoon tot en met Exchange en ERP-pakket.

Nijhoff: 'Je kunt het op dit moment invullen met het portfolio dat we hebben. Er komen steeds meer online applicaties bij, maar in principe moet dat wel mogelijk zijn. Het zou zonde zijn om het niet te doen. Je creëert in feite een soort *turn key*-oplossing. Iemand moet op zijn werkplek eigenlijk meteen aan de slag kunnen en daar moet alles onder gefaciliteerd zijn.'

Stegmann: 'Wat tv is als tripleplay in de consumentenmarkt is IT in de zakelijke markt. De ondernemer is niet direct in tv geïnteresseerd voor zijn bedrijfssituatie, maar IT-applicaties zijn daar wel een belangrijk punt. De KPN kan hem dan een totale dienst aanbieden. Daarbij moet het natuurlijk wel zo zijn dat de keuzevrijheid altijd voorop staat. Het liefst hebben we natuurlijk dat de klant alles bij ons afneemt. We zullen dat ook met kortingsmodellen stimuleren, maar er is altijd een keuze voor de klant.'

Nijhoff: 'Ook als je alleen Exact Online wilt kopen, moet dat gewoon mogelijk zijn.'

Stegmann: 'Ja, de klant kan Exact Online kopen, maar als hij een daar een DSL-verbinding bij wil, krijgt hij daar extra korting over. Op een gegeven moment komt daar ook een stuk gemak bij: we bieden de klant ook selfservice, via één interface voor die klant. Een klant kan echter ook daarin weer zelf kiezen, bijvoorbeeld voor Outlook of een browser als Exchange client. Microsoft heeft een hosted messaging en collaboration framework. Wij standaardiseren helemaal op dat framework. Interessant is vooral de provisioning-kant. Exchange of Sharepoint zijn op zich niet zo spannend, het spannende is dat je ervoor zorgt dat de klant achter de knoppen kan zitten en zelf op een gemakkelijke en gestandaardiseerde manier dingen kan veranderen. Een klant moet niet het gevoel moeten hebben dat ie weer een IT'er nodig heeft om onze online diensten te gaan bedienen.'

POTENTIEEL *Even terug naar de geschiedenis een paar jaar geleden. ASP is het toen niet geworden. Nu lijkt het wel te gaan lukken, Salesforce.com is een heel goed voorbeeld van een heel groot succes op dat gebied. Is software as a service (Applicaties Online) voor KPN iets met een grote potentie, of iets wat u er gewoon bij doet omdat het moet?*

Nijhoff: 'Het is moeilijk in te schatten hoe groot die markt precies is, maar het is absoluut onze visie dat over tien jaar software niet meer op een cd'tje staat. Alle software en applicaties zijn dan online. Er zijn natuurlijk bedrijven die ons voor zijn gegaan zoals BT. Die hebben volgens Gartner in elk geval in een aantal jaar de achterstand ruimschoots weten in te halen door zich op dit pad te begeven. Daar zou je aan kunnen meten. Elke markt zit natuurlijk anders in elkaar, maar in elk

'Ons platform is ook al meteen 64 bits ready, dus we kunnen die slag vrij gemakkelijk gaan maken'

geval is het onze stellige overtuiging dat het deze kant op moet. Dat zie je ook aan de manier waarop partijen zoals Microsoft, Google en andere toonaangevende spelers in die markt erop inspelen. Er is kennelijk ook vraag, het is niet voor niks dat wij daar allemaal ineens naar zoeken.'

Tekst en fotografie: Dré de Man