

## SAAS EN DAAS IN OPMARS

# Trends in de cloud



**Dirkjan van Ittersum**  
Dirkjan van Ittersum is een ervaren freelance it-journalist en webondernemer. Voor WINMAG Pro blikt hij terug op de ontwikkelingen rond SaaS en DaaS in 2009 en geeft zijn visie op wat er ons in dit segment te wachten staat.

Het was afgelopen jaar een trend in it-land: software uit de muur, ofwel Software-as-a-Service. Maar ook over de desktop uit de muur werd volop gepraat, waarbij de volledige desktopomgeving via een internetverbinding binnenkomt. Beide vormen strijden om de gunst van mkb'ers.

**D**e wereld van ict kent een overvloed aan afkortingen. En daar zijn er de afgelopen periode weer aan aantal bijgekomen. Software-as-a-Service wordt afgekort als SaaS en Desktop-as-a-Service staat bekend als DaaS. Beide afkortingen gaan over software die op een externe server draait, maar er is wel een essentieel verschil tussen beide. Bij DaaS wordt er een 'domme' terminal aan een monitor gekoppeld die de desktopomgeving toont die via internet binnenkomt. De desktop 'draait' in feite op een externe server. Bij SaaS is nog wel een 'echte' computer nodig. Weliswaar

wordt de software extern gedraaid ('in de cloud'), maar veelal gebeurt dat binnen een browser. SaaS is dan ook minder revolutionair dan DaaS. Sterker nog, eigenlijk gebruikt iedereen al jarenlang SaaS. Ga maar na: diensten als Gmail, Hotmail, Twitter, Facebook zijn in feite software die je via internet benadert. We hebben het dan uiteraard over diensten voor consumenten en daar wordt niet het label 'SaaS' opgeplakt.

#### Offline

Voor de zakelijke markt gelden hele

andere eisen aan softwarediensten dan voor consumenten. Een voorbeeld maakt dit duidelijk: afgelopen jaar kwam Gmail in het nieuws omdat de e-maildienst van Google een paar keer wereldwijd offline was – eenmaal zelfs gedurende enkele uren. Dat vinden consumenten al heel vervelend, maar in het bedrijfsleven is het eenvoudigweg onacceptabel. Geen bedrijf wil duimendraaiende medewerkers omdat een it-dienst uitvalt. Bij ingebruikname van SaaS willen bedrijven dus garanties over hoe snel eventuele storingen worden verholpen. Zakelijke leveranciers geven

## 5 MISVERSTANDEN OVER SAAS

**Er wordt nogal eens 'hyperig' geschreven over SaaS. Het zou het walhalla zijn voor ieder bedrijf. Gartner publiceerde onlangs een rapport waarin het nuchter naar SaaS keek. Het signaleerde een aantal misverstanden hierover.**

### 1. SaaS is goedkoper dan lokaal geïnstalleerde software

Dat geldt alleen de eerste twee jaar dat de software wordt gebruikt. Over een periode van vijf jaar kunnen de kosten hoger uitvallen, doordat de licentiekosten dan zijn afgeschreven. Voor SaaS is een vast maandbedrag onontkoombaar.

### 2. SaaS laat zich sneller implementeren dan lokale software

Dit geldt alleen voor eenvoudige webtoepassingen. Complexe software kan langer duren, zelfs langer dan de leveranciers aanvankelijk beloven.

### 3. Bij SaaS wordt alleen voor daadwerkelijk gebruik betaald

Veelal zijn er contracten waarin een bedrag per maand vastligt, ongeacht het gebruik.

### 4. SaaS is alleen geschikt voor eenvoudige toepassingen

Ook bij ingewikkelde toepassingen kan SaaS ingezet worden. Er zijn wel grenzen. Volledige, ingewikkelde bedrijfsprocessen zijn vooralsnog niet aan te sturen met SaaS.

### 5. Integratie van SaaS met lokale software is niet mogelijk

Er zijn twee manieren om dit te regelen: synchronisatie en real-time integratie dankzij webdiensten.



**BOEKENTIP**  
Cloud Computing  
Michael Miller



In dit boek van auteur Michael Miller wordt uitgelegd welke voordelen bedrijven hebben van het werken met software 'in de cloud'. Miller gaat onder meer in op Google Apps, maar ook op diensten als MobileMe van Apple en de softwarediensten van Zoho. Ook Microsoft Office-diensten komen aan de orde. Het boek biedt een toegankelijk inzicht in de mogelijkheden van SaaS en gaat daarbij ook in op de mogelijke gevaren van deze nieuwe vorm van softwaregebruik.

Prijs:  
€ 71,65

Uitgeverij:  
CRC Press

ISBN:

9780789738035

Verkrijgbaar via:  
Computercollectief,  
www.comcol.nl

zulke garanties in de vorm van Service Level Agreements (SLA's). Het fenomeen SaaS is dit jaar duidelijk in een stroomversnelling geraakt. En dat is opvallend: de softwareindustrie kent juist een matige groei als gevolg van de economische crisis, maar SaaS groeit gezond. Volgens cijfers van het onderzoeksbureau Gartner werd er in 2008 met bedrijfssoftware als onlinedienst zo'n 7,4 miljard euro omgezet wereldwijd. Dit jaar zal dat zo rond de 9,6 miljard euro liggen. De jaren erna zal de groei aanhouden. Amerika loopt voorop, maar Europa volgt met enige vertraging de trend.

### Microsoft

Hoe zit dat in het mkb? Het aantal aanbieders van SaaS-oplossingen is in rap tempo gegroeid. Dat heeft mede te maken met het beschikbaar komen van software-oplossingen van onder meer Microsoft. Veel van de aanbieders leveren oplossingen van deze softwaregigant. Denk hierbij aan hosted Exchange, Office en Outlook Webmail. Leveranciers van deze hosted oplossing zijn onder meer Netsourcing, Multrix en Perrit. Microsoft beconcurrert met zijn aanbod Google Apps dat al langer onlinesoftware aanbiedt. De consumentenversie heet Google Docs. Voor zakelijk gebruik is er een versie die gebruikersbeheer en e-mailen onder eigen domeinnaam ondersteunt, maar er is ook een gratis onderwijsversie.

Als we kijken naar het gebruik van SaaS binnen verschillende toepassingen, dan zien we grote verschillen. Zo blijkt dat de wereldwijde omzet uit SaaS bij Enterprise Resource Planning (ERP)-systemen nog gering. Slechts 2 procent van de wereldwijde omzet uit ERP-software komt uit ERP als webdienst, meldt Forrester in een

onderzoek. Op de Customer Relationship Management (CRM)-markt is SaaS juist wel aanzienlijk en zelfs hard aan het groeien. De omzet uit CRM-software als webdienst is in 2009 goed voor bijna een kwart van de wereldwijde omzet. In de afgelopen vier jaar steeg het marktaandeel van 8 naar bijna 24 procent. Na webdiensten voor content, communicatie en samenwerking (omzet 2,6 miljard dollar) is CRM (2,3 miljard dollar omzet) het grootste segment van software als webdienst, schrijven de onderzoekers. De omzet stijgt van 6,4 miljard in 2008 naar 7,5 miljard in 2009. De omzet uit SaaS zal zelfs verdubbelen tussen nu en 2012. In ons land is een bekende aanbieder van hosted CRM het Amsterdamse bedrijf BaseNet, dat inmiddels aan meer dan 16.000 gebruikers een uitgebreid CRM-systeem levert in een hosted variant. Begin 2009 maakte WINMAG Pro een inventarisatie van SaaS-aanbieders. Hieruit bleek dat SaaS voor nog veel meer toepassingen wordt gebruikt. Een bekend voorbeeld is hosted Exchange voor e-mail en agenda. Deze dienst wordt door een

groot aantal ICT-aanbieders aangeboden. Misschien een minder voor de hand liggend voorbeeld is webshopsoftware als dienst, maar ook dit komt steeds vaker voor. Verder zijn er de hosted oplossingen voor telefonie (voip), boekhouden en kantoorautomatisering. Een uitgebreid overzicht is terug te vinden in editie van 3 en 4 van WINMAG Pro.

### Emotionele

In de zojuist genoemde voorbeelden gaat het nadrukkelijk om SaaS-diensten. Het is software die draait in de browser. Er is dus een 'echte' computer voor nodig om de diensten te draaien, in een browser. Daarnaast bestaat er DaaS. Een bedrijf dat al lang op dit gebied actief is, is ICT-leverancier Glomos. Directeur Gerrit Jan Dijkstra vindt het belangrijk een onderscheid te maken tussen beiden diensten. "Je kunt de twee eigenlijk niet met elkaar vergelijken, het is appels met peren vergelijken. In het eerste geval neem je software af als een dienst. Bij Desktop as a Service draait de gehele computeromgeving op de server,

## WERELDWIJDE OMZET UIT SAAS (IN MILJOEN DOLLAR)

|   | 2009 | 2008 |
|---|------|------|
| CONTENT, COMMUNICATIONS AND COLLABORATION (CCC) | 2573 | 2143 |
| OFFICE-PAKKETTEN                                | 68   | 56   |
| DIGITAL CONTENT CREATION (DCC)                  | 62   | 44   |
| CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)          | 2281 | 1872 |
| ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)              | 1239 | 1176 |
| SUPPLY CHAIN MANAGEMENT (SCM)                   | 826  | 710  |
| OVERIGE   | 472  | 387  |
| TOTAAL BEDRIJFS SOFTWARE                        | 7521 | 6388 |

Bron: Gartner

## ZAKELIJKE E-MAIL

Het aantal mailtjes dat via SaaS wordt gelezen, gaat rap groeien. Onderzoeksbureau Gartner verwacht dat in 2012 zo'n twintig procent van de zakelijke e-mail via SaaS verloopt. Bedrijven zijn nu nog vrij voorzichtig met het uitbesteden van de e-mail, zeggen de onderzoekers. Daar zal de komende jaren verandering in komen als zij de voordelen leren kennen. Het zorgt voor vermindering van hun ict-kosten. In 2007 had nog slechts 1 procent van de bedrijven een SaaS-oplossing voor e-mail in gebruik. Dit heeft gevolgen voor leveranciers van mailgerelateerde diensten, zoals backup, spam- en virusfiltering. De SaaS-leveranciers regelen dit zelf, waardoor er geen behoefte meer is aan oplossingen van derden. De early adopters van SaaS-mail zijn te vinden bij de kleine en middelgrote bedrijven, zegt Gartner. "Het mkb vertegenwoordigt 40 procent van de potentiële markt", aldus een analist. De verwachte vraag naar e-mail als webdienst leidt tot concurrentie tussen Google, Microsoft en IBM. De drie bedrijven hebben ieder een eigen oplossing. Google startte onlangs de grootste reclamecampagne uit zijn geschiedenis voor Google Apps. Microsoft probeert het met Exchange Online en IBM heeft LotusLive iNotes ontwikkeld. De prijzen van de drie oplossingen variëren van ruim 2 euro tot een kleine 6 euro per maand per gebruiker.

met alle software. Ook de bedrijfseigen software. Hierdoor heb je overal toegang tot je eigen werkplek."

Glomos biedt op dit moment alleen DaaS aan en gaat daarmee in zekere zin verder dan de SaaS-aanbieders. Dijkstra merkt dat mkb'ers het afgelopen jaar meer interesse tonen. "Een jaar terug moesten we ondernemers nog overtuigen van de voordelen. Ze kwamen vaak met emotionele tegenargumenten, zoals 'dan staat onze data niet meer lokaal'. Die weerstand wordt minder. Ondernemers zijn aan het idee gewend en zien nu ook de voordelen. In de afgelopen vijf jaar hebben we de mkb-markt rijp zien worden." Wel merkt Dijkstra nog wat weerstand om de eigen bedrijfsapplicaties te draaien op de desktop-als-dienst. "Stel een bedrijf heeft een eigen accountancy-pakket. Vaak willen bedrijven die toch lokaal draaien, maar ook daar is een verschuiving zichtbaar."

### Smart-client

Het komende jaar zullen bedrijven steeds meer thin clients gaan gebruiken op de werkplek, om daarmee toegang te krijgen tot de externe desktop, luidt de verwachting van Dijkstra. Zijn bedrijf heeft de laatste tijd veel nieuwe thin client pc's geïntroduceerd. "Het voordeel is dat zulke apparaten 5 watt stroom verbruiken in plaats van de 120 watt die een computer gebruikt. Juist door de economische verschuivingen zal de verkoop het komende jaar goed zijn. Veel bedrijven hebben it--investeringen uitgesteld, maar de pc's beginnen het langzaam te begeven. Nu wordt er dus naar alternatieven gekeken. We merken het zelf ook: het afgelopen half jaar stagneerde de vraag een beetje, maar begint nu weer aan te trekken." Een andere trend is de integratie van DaaS met telefonie, verwacht Dijkstra. Zijn bedrijf wil zogeheten smart-clients op de markt

brenge, waar ook een headset voor bel-len is geïntegreerd. "De komende jaren verwachten we veel van de smart-client. Daarbij gaat het verder dan telefonie alleen. De technologie die we gebruiken maakt het mogelijk om het beste van zowel lokale computerkracht en applicaties te combineren met DaaS. Onze nieuwe, in ontwikkeling zijnde, thin-client mag je daarom geen thin-client meer noemen maar een smart-client. Het verenigt de voordelen van een fat-client – een normale pc met lokale applicaties – en een thin-client. Door middel van slim toegepaste applicatie-virtualisatie technieken kun je bepaalde rekentaken – zoals voip, maar ook andere applicaties die minder geschikt zijn voor een DaaS-omgeving – delegeren naar de lokale processor, zonder dat er data op deze client wordt opgeslagen. Dus met de zekerheid en de look and feel van DaaS," legt Dijkstra uit.

Wat zal groter worden, DaaS of SaaS? Daarover zijn de meningen verdeeld. De ontwikkelingen gedurende het komende jaar zullen een indicatie zijn of bedrijven hun hele desktop willen uitbesteden en kiezen voor de voordelige thin clients, of dat ze toch liever software als dienst afnemen, maar ook nog wat software op de eigen PC willen houden.

Dirkjan van Ittersum

## Vertrouwen

Wij van Mindtime Backup hebben in de beginjaren veel moeite gehad om klanten te overtuigen om de back-up van hun data buiten de deur op te slaan.

De afgelopen jaren gaat het een stuk makkelijker mede omdat onlineback-up steeds bekender wordt.

Wij bieden een onlinebackup dienst aan wat een goed voorbeeld is van saas of beter gezegd 'backup to the cloud'. Het belangrijkste om een saas-product als onlineback-up een succes te laten worden is dat de klant vertrouwen heeft in de partij waarmee ze zaken doen. Hun kostbare data zetten ze namelijk niet zomaar buiten de deur. In de meeste gevallen heeft de klant totaal geen inzicht en controle op hoe er met zijn of haar data wordt omgegaan bij de saas-aanbieder. De enige houvast van de klant is vaak een SLA (Service Level Agreement) en de kennis van de aanbieder. Hierdoor kost het vaak veel tijd het vertrouwen van een klant te winnen.

Mede dankzij het aspect vertrouwen denken we dat saas voor de zakelijke markt geleidelijk aan zal groeien en niet hele grote sprongen zal maken.

Wij hebben het afgelopen jaar een hoop klanten van andere back-upaanbieders mogen verwelkomen simpelweg omdat zij niet meer het vertrouwen konden winnen wat zo belangrijk is bij saas-diensten zoals onlineback-up.

In de markt merken we dat onlinebackup nu echt door velen als professionele back-upmogelijkheid gezien wordt. Hierbij heeft Mindtime Backup als saas-partij het voordeel dat wij al meer dan vijf jaar bezig zijn met onlineback-up. Hierdoor is een vertrouwensband sneller gecreëerd en dit betaalt zich uit in klanten als provincies, gemeentes, advocaten en notarissen. Aangezien nu het kaf van het koren wordt gescheiden, verwachten wij dat saas in handen zal blijven van bedrijven die nu al het vertrouwen genieten van hun klanten.

PIETERJAN GOPPEL  
Mindtime Backup  
[www.mindtimebackup.nl](http://www.mindtimebackup.nl)

**"Saas voor de zakelijke markt zal geleidelijk groeien"**