

Bijzondere ervaringen met Application Service Providing

Drs. R. Ronken en dr. L. Bollen

De laatste jaren heeft het uitbesteden van Informatie Technologische activiteiten (IT-outsourcing) onder invloed van nieuwe, technische ontwikkelingen een hoge vlucht genomen. Dit heeft geleid tot geheel nieuwe vormen van IT-outsourcing, waaronder Application Service Providing (ASP).

In dit artikel wordt een aantal bijzondere resultaten besproken van een onderzoek onder ASP-gebruikers. Deze ervaringen leveren mogelijk relevante en interessante gezichtpunten op die potentiële ASP-gebruikers behulpzaam kunnen zijn bij een eventuele implementatie.

1 Inleiding

Een ASP-leverancier kan worden omschreven als een serviceorganisatie die – via het internet of andere datanetwerken – softwareapplicaties en daaraan gerelateerde Informatie Technologie (IT)-diensten ter beschikking stelt aan klanten, die betalen op basis van gebruik (Bal, 2000).

Tabel 1: Vergelijking van traditioneel IT-outsourcing en ASP-outsourcing

Traditioneel IT-outsourcing door traditionele leveranciers	Applicatie-outsourcing door ASP-leveranciers
Eén-op-één relatie	Eén-op-veel relatie
Applicatie in bezit van de klant	Applicatie in bezit van leverancier
Significante kosten vooraf	Geen kosten vooraf
Applicatie geheel door klant betaald	Gebruik bepaalt de prijs
Applicatieserver gehuisvest bij klant, dan wel bij een derde partij	Applicatieserver gehuisvest bij leverancier, derde partij of bij klant en via netwerk beschikbaar

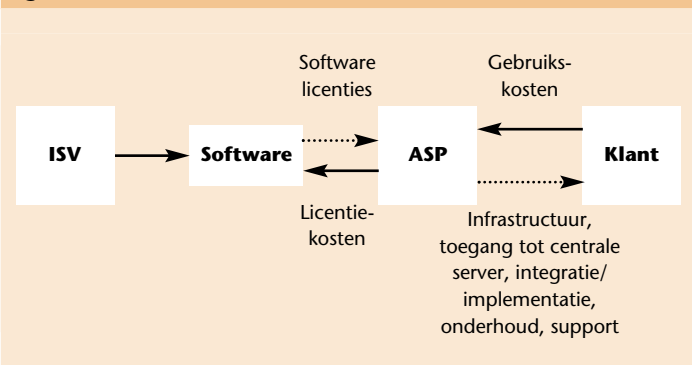
Bron: Currie & Selsikas (2000), aangepast

Hoewel het ASP-model zijn oorsprong vindt in IT-outsourcing¹ (uitbesteden van IT-activiteiten), onderscheidt het zich van traditionele vormen van IT-outsourcing (zie tabel 1). De belangrijkste verschillen zijn gelegen in de aard van de relatie tussen aanbieder en klant. In het traditionele IT-outsourcingmodel is er doorgaans sprake van een één-op-één relatie waarbij vanuit het perspectief van de aanbieder elke klant in belangrijke mate uniek is en soms zelfs specifiek ontwikkelde producten of diensten geleverd krijgt. In het ASP-model daarentegen wordt één applicatie of de daaraan verbonden dienst, op gelijke wijze aangeboden aan meerdere klanten, waardoor er sprake is van schaalvoordelen. Verder valt op dat de via ASP aangeboden applicatie niet meer bij de klant zelf geïnstalleerd wordt, maar op een aparte locatie, meestal bij de ASP-leverancier of bij een aparte hosting provider. De applicatie wordt door de klant via een netwerk (mogelijk het internet) benaderd en gebruikt. Bij traditionele outsourcing is doorgaans sprake van een structuur waarbij de applicatie intern bij de klant wordt geïnstalleerd.

Binnen het ASP-model speelt de ASP-leverancier een centrale rol. Zoals blijkt uit figuur 1 is de ASP-leverancier een intermediair die een klant met een Independent Software Vendor² (ISV) samenbrengt en verbindt. De klant gebruikt een applicatie, betaalt op basis van gebruik en wordt niet

meer geconfronteerd met de verantwoordelijkheid voor implementatie en onderhoud. De ASP-leverancier koopt de software en de bijbehorende licentie van de ISV en zorgt er vervolgens voor dat de klant hier gebruik van kan maken (Ward & Peppard, 2002). Uiteraard bestaan in de praktijk varianten op het hier beschreven ASP-model, waarbij te denken valt aan een situatie waarin de ISV de ASP passeert en direct contact met de klant zoekt.

Figuur 1: Het ASP-model



Bron: Ward & Peppard (2002), aangepast

Kijkend naar de beschikbare literatuur op het gebied van ASP, dan vloeit uit het gebruik van het ASP-model een aantal voordelen voort die onder te verdelen zijn in vier categorieën: veranderde marktfocus, kostentechnische voordelen, technische voordelen en interne voordelen (Ronken, 2002). De veranderde marktfocus heeft betrekking op het feit dat het ASP-model de mogelijkheid biedt om niet-kernactiviteiten, zoals het beheer van IT (infrastructuur), uit te besteden aan een derde partij waardoor de onderneming zich meer op de eigen strategische doelstellingen kan richten. Kostentechnische voordelen zijn met name gerelateerd aan kostenreducties en een betere kostenvoorspelbaarheid (zie ook paragraaf 4). Technische voordelen richten zich met name op de toegang tot een bron van expertise aanwezig bij de ASP-leverancier, alsmede het feit dat door middel van het ASP-model een bedrijf sneller toegang heeft tot de meest recente versies van applicaties en bovendien nieuwe applicaties sneller kan implementeren. Interne voordelen, ten slotte, houden in dat het personeel mobieler wordt doordat men veel makkelijker toegang kan krijgen tot bedrijfsapplicaties. Daarnaast geldt dat het IT-personeel dat eerst als taak had het onderhouden van IT-applicaties en IT-infrastructuur, nu kan worden ingezet voor werkzaamheden die meer direct meerwaarde opleveren voor klanten.

Nadelen van het ASP-model zijn onder andere: de beschikbaarheid van de gebruikte netwerkverbinding (zeker onder invloed van 'hackers'), de mogelijkheid dat een applicatie niet altijd 'on-line' is en de relatief beperkte mogelijkheden tot parametrisering (standaardisatie) die een gevolg zijn van de toepassing van het één-op-veel principe. Daarnaast is het moeilijk te garanderen dat een ASP-leverancier vertrouwelijk omgaat met de toevertrouwde informatie die op applicatieservers wordt ondergebracht. Dit zorgt ervoor dat er sprake moet zijn van een vertrouwensrelatie tussen de ASP-leverancier en zijn klanten om het ASP-model succesvol te kunnen inzetten. Om de kwaliteit en de beschikbaarheid van de ASP-applicaties te waarborgen zijn tussen de diverse partijen in het ASP-model Service Level Agreements (SLA's) van toepassing.

Over de praktische ervaringen van gebruikers van het ASP-model bestaan veel tegenstrijdige berichten (zie bijvoorbeeld de Automatiseringsgids, 03-05-2002 en Molenaar, 2002). Dit artikel presenteert een onderzoek dat op gestructureerde wijze tracht inzicht te geven in de voordelen en knelpunten die er aan het ASP-model verbonden zijn. Wij zullen ingaan op een aantal bijzondere resultaten die het onderzoek heeft opgeleverd. Een volledig overzicht van de onderzoeksresultaten is te vinden in Ronken (2002). De hier beschreven onderzoeksresultaten zijn gebaseerd op een zestal gestructureerde interviews met respondenten uit bedrijven die gebruik maken van een ASP-oplossing. Op deze manier is het mogelijk een diepgaand inzicht te verkrijgen in de ervaringen van deze bedrijven met het bij hen geïmplementeerde ASP-model. Feit is uiteraard wel dat deze beperkte omvang ten koste gaat van de generaliseerbaar-

Tabel 2: Overzicht respondenten en bedrijven

Bedrijfsactiviteit	Omvang	Geïnterviewd
1 Uitzendbureau	Multinational	Webinfrastructuur-beheerder
2 Productieonderneming	Multinational	IT-manager
3 Financiële dienstverlener	MKB	IT-manager
4 Financiële dienstverlener	Groot	IT-manager
5 Groothandelonderneming	MKB	Algemeen manager
6 Handelonderneming	Multinational	Directeur IT

heid van de gegevens. Tabel 2 geeft een overzicht van de zes respondenten en een beschrijving van de onderneming.

De interviews duurden circa 45 minuten waarbij breed

begonnen werd met vragen stellen om een algemeen overzicht te krijgen van het bedrijf en het gebruikte ASP-model, om vervolgens via voor- en nadelen af te sluiten met toekomstverwachtingen. Na afloop werd nog een lijst met stellingen voorgelegd aan de respondenten om de kwalitatieve data uit dit onderzoek aan te vullen met kwantitatieve data.

2 Toepassingen van het ASP-model

Het ASP-model is toepasbaar in vele verschillende bedrijfs-situaties en bij vele verschillende IT-toepassingen. Deze brede inzetbaarheid heeft er toe geleid dat in de loop der tijd veel verschillende typen ASP-leveranciers zijn ontstaan. Een mogelijke classificatie van ASP-leveranciers is weergegeven in tabel 3.

Tabel 3: Classificatie van ASP-leveranciers en ASP-toepassingen

ASP-type	Focus	Doelgroep	Voorbeeldbedrijf
Enterprise ASP	Bedrijfsbrede toepassingen, zoals bijv. een ERP-systeem	Aanbieden 'dure' ERP-systemen aan kleinere klanten	MySAP.com, TDS
Pure-play ASP	Webapplicaties	Dot.com en startende ondernemingen	Siennax, Corio
Verticale ASP	Industrie specifiek	Specifieke bedrijfstak	Portera, UniXS
Horizontale ASP	Breed toegepaste maar specifieke applicaties, die zich richten op functionele gebieden binnen de organisatie, bijv. e-mail, CAD	Brede doelgroep	Aspace, Twinfield
Infrastructuur ASP	Infrastructuur & Consultancy	ASP-gebruikers en klanten van ASP-gebruikers	CDG, AtosOrigin

Bron: Currie & Seltsikas (2000), aangepast

Uit tabel 3 blijkt onder andere dat de onderscheiden ASP-leveranciers zich steeds richten op een andere doelgroep. Enterprise ASP's houden zich bezig met het aanbieden van grote ERP-³ of CRM-⁴pakketten aan multinationals. Zo biedt MySAP.com de mogelijkheid om via een netwerk gebruik te maken van het ERP-pakket van SAP, zonder dat dit bij de klant geïnstalleerd wordt, een complete online oplossing dus. Pure-play ASP's bieden applicaties via het internet aan (web-enabled) en richten zich daarbij met name op startende ondernemingen. Siennax (www.sien-nax.nl) bijvoorbeeld biedt bedrijven de mogelijkheid om via

het Internet een breed scala aan applicaties te gebruiken, ongeacht de verbinding, locatie of de aanwezige hardware. Verticale ASP's werken industriespecifiek. Portera (www.portera.com) bijvoorbeeld richt zich met name op serviceorganisaties. Horizontale ASP's daarentegen richten zich juist op meerdere industrieën maar met een applicatie die overal hetzelfde is, zoals bijvoorbeeld wordprocessing applicaties of e-mail faciliteiten. Een voorbeeld is Aspace (www.aspace.nl), een bedrijf dat applicaties aanbiedt op het gebied van documentmanagement, projectmanagement en e-mail, applicaties dus die niet industriegebonden zijn. Infrastructuur ASP's ten slotte houden zich bezig met het aanbieden van de infrastructuur benodigd in het ASP-model. Zo ondersteunt CDG (www.cdg.nl) ASP-leveranciers, door het aanbieden van een breed scala aan diensten, zoals bijvoorbeeld consultancy-diensten, hostingdiensten en training.

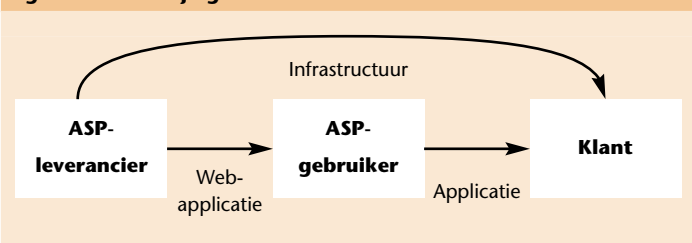
De voorgaande classificatie beschrijft een groot aantal verschillende ASP-toepassingen maar uit de onderzoeksresultaten is gebleken dat de hier getoonde ASP-classificatie geen volledig recht doet aan de grote verscheidenheid aan ASP-implementaties die in de praktijk worden toegepast. Een belangrijke aanvulling bestaat uit de constatering dat de implementatie van het ASP-model gerealiseerd kan worden met een externe ASP-leverancier, maar ook met een interne ASP-leverancier. In de laatstgenoemde structuur vindt het aanbieden van applicaties plaats aan bedrijfseenheden of aan dochterondernemingen in een ASP-vorm, waarbij de ASP-leverancier een intern organisatieonderdeel is (bijvoorbeeld een onderdeel van de centrale automatiseringsafdeling).

Het intern aanbieden van ASP-applicaties aan dochterondernemingen, hierna genoemd ASP-insourcing, combineert een aantal belangrijke voordelen van het ASP-model, zoals kostenbeheersbaarheid en een veranderde focus, met als aanvullend voordeel dat de vertrouwelijkheid van de bij deze applicaties gebruikte bedrijfsdata beter bewaakt kan worden dan bij toepassing van een externe ASP-leverancier. Hierdoor is ASP-insourcing erg geschikt voor het aanbieden van bedrijfskritische applicaties waarbij beveiliging en betrouwbaarheid een grote rol spelen. Daarentegen kan

binnen ASP-insourcing niet worden terug gevallen op expertise van buitenaf. Er kan hoogstens sprake zijn van een verhoogde kennisconcentratie bij de afdeling die de ASP-applicaties beheert. Daarnaast is ASP-insourcing slechts interessant voor bedrijven die voldoende groot zijn, dit gezien de behoefte aan veel IT-personeel om de applicaties te implementeren en te beheren. De hogere personeelskosten in deze ASP-variant worden op korte termijn voor lief genomen in de verwachting dat op langere termijn synergie-effecten kunnen worden bereikt, waardoor men een groot deel van de bestaande contracten met externe IT-leveranciers kan opzeggen. ASP-insourcing lijkt met name een interessante ontwikkeling voor bedrijven die het beheer van IT willen centraliseren en standaardisatie in de onderneming willen invoeren. De ASP-vorm biedt in die context goede mogelijkheden voor de inrichting van IT-afdelingen die resultaat- en klantgericht moeten werken.

Bij vier van de zes respondenten is er sprake van vormen van infrastructuur, horizontale en verticale ASP-leveranciers, waarbij opgemerkt dient te worden dat er in zekere mate sprake is van overlap tussen de verschillende diensten die ASP-leveranciers aanbieden. Verder blijkt uit de onderzoeksresultaten dat er door combinaties van bestaande ASP-vormen geheel nieuwe varianten van ASP kunnen ontstaan. Eén van de respondenten in het onderzoek past een bijzondere vorm van ASP toe waarbij de ASP-leverancier op twee manieren wordt gebruikt, enerzijds voor de inrichting van web-enabled applicaties voor eigen gebruik en anderzijds als infrastructuur ASP ten aanzien van applicaties die aan de eigen klanten worden aangeboden. Er is in deze structuur feitelijk sprake van een combinatie van een pure-play ASP wanneer men kijkt naar de relatie tussen ASP-gebruiker en ASP-leverancier, in combinatie met een infrastructuur ASP wanneer de waardeketen een stap verder wordt gevolgd. In figuur 2 is een grafische weergave van deze gecombineerde relatie weergegeven.

Figuur 2: Tweezijdige ASP-relatie



Bron: Ward & Peppard (2002), aangepast

De ASP-gebruiker en zijn klanten hebben in deze structuur geen omkijken naar het beheer van de IT-infrastructuur, iets wat door beide partijen niet beschouwd wordt als een kernactiviteit. Daarnaast is de ASP-leverancier in staat applicaties in diverse constellaties aan te bieden, variërend van MS Office applicaties, HRM-applicaties tot documentmanagementsystemen. Daarbij verwachten ASP-leverancier en ASP-gebruiker klantspecifieke applicaties te kunnen aanbieden aan klanten, die door gebruiker en ASP-leverancier samen ontwikkeld zullen worden. Dit betekent dat de ASP-leverancier als host van applicaties optreedt waarbij nadrukkelijk wordt gestreefd naar een langdurige relatie met een partner die meedenkt en meewerkt in het vinden van nieuwe oplossingen en applicaties.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt verder dat het één-op-veel principe aan de meeste ASP-vormen ten grondslag ligt. Aangezien de ASP-applicatie in deze opzet aan meerdere ASP-gebruikers wordt aangeboden, is individuele aanpassing van de applicatie aan de wensen van individuele gebruikers weinig voor de hand liggend. Deze beperking aan flexibiliteit brengt echter vele voordelen met zich op het gebied van onderhoud en beheer door de schaalvoordelen die de ASP-leverancier in deze structuur heeft.

Wanneer meerdere klanten vragen stellen en opmerkingen plaatsen bij de ASP-leverancier, krijgt de leverancier steeds meer de vorm van een kenniscentrum dat op vragen en opmerkingen van klanten kan anticiperen en dus uiteindelijk een betere eindservice kan bieden aan alle gebruikers. Toch hebben twee respondenten gekozen voor het één-op-één model, waarbij de betreffende ASP-applicatie uitsluitend aan één klant wordt aangeboden. Klanten kiezen voor deze vorm van ASP in gevallen waar de applicatie zelf een concurrentievoordeel oplevert en het delen van de applicatie met andere klanten – waaronder mogelijke concurrenten – het argument om te kiezen voor één-op-veel relatie teniet doet. Er is minder sprake van schaalvoordelen en de klant blijft de drijvende kracht achter nieuwe versies, updates en procedures. Dit betekent voor de klant de inzet van extra tijd en dus extra kosten maar deze structuur levert wel exclusiviteit in het gebruik van de applicatie op, hetgeen gezien kan worden als een potentieel voordeel van het één-op-één model.

3 ASP en standaardisatie

Zoals reeds gesteld kan het gebruik van het ASP-model een aantal voordelen opleveren, zoals kostenbesparingen, kos-

tenbeheersbaarheid, focus op kernactiviteiten, toegang tot de meest recente applicaties, het sneller installeren van nieuwe applicaties en de toegang tot een grote bron van expertise (bij de ASP-leverancier). Hoewel deze voordelen inderdaad in meer of mindere mate door respondenten worden herkend en erkend, blijkt de belangrijkste reden om tot toepassing van het ASP-model over te gaan niet één van de bovengenoemde argumenten te zijn. De meerderheid van respondenten geeft het direct, dan wel indirect doorvoeren van standaardisatie als een belangrijke reden voor het invoeren van het ASP-model. Bedrijven, die in het verleden zijn geconfronteerd met eilandautomatisering, zijn op zoek naar methoden om het gebruik van standaardapplicaties te bevorderen. Daarbij wordt enerzijds een sterkere uniformiteit binnen het bedrijf nagestreefd en wordt anderzijds vermeden dat bedrijfsonderdelen zelfstandig applicaties aanschaffen, deze vervolgens zelf implementeren en na afloop het beheer overdragen aan de automatiseringsafdeling die vervolgens met alle problemen nadien wordt opgezadeld zonder een gedegen kennis van de applicatie te bezitten. Het ASP-model is in dit opzicht interessant voor het invoeren van standaardapplicaties bedrijfsbreed, die naderhand ook niet zelf beheerd hoeven te worden. Het blijkt dat ASP-applicaties in beperkte mate aangepast kunnen worden door middel van een aantal beschikbare parameters, maar het specifiek aanpassen van de applicatie aan de wensen van de gebruiker is niet mogelijk. Op deze manier wordt voorkomen dat complete maatwerkapplicaties worden geleverd. De mogelijkheid tot standaardisatie via het ASP-model hangt overigens in sterke mate samen met het één-op-veel principe dat aan de (meeste) ASP-vormen ten grondslag ligt. Maatwerk in een ASP-applicatie is derhalve niet wenselijk, aangezien dit tot problemen kan leiden als de software geüpdatet wordt, waardoor het voordeel van het werken met een standaardapplicatie in belangrijke mate verloren gaat.

4 Kosteneffecten van ASP

Eén van de belangrijkste voordelen die in verband worden gebracht met de toepassing van IT-outsourcing in het algemeen en ASP in het bijzonder, zijn de te bereiken kostenvoordelen. Daarbij kan sprake zijn van kostenvoordelen maar ook van een beter inzicht in de bestaande kostenstructuur en het toekomstig kostenverloop. Het gegeven dat een ASP-leverancier een relatie kan aangaan met meerdere klanten leidt tot schaalvoordelen die uiteindelijk tot lagere kosten voor de klant moeten leiden. Daarnaast kan de klant

bezuinigen op computerhardware, personeelskosten en op licentiekosten. Vanuit de ASP-literatuur wordt gesteld dat het ASP-model een kostenbesparing van 30 á 50 procent moet opleveren ten opzichte van de traditionele situatie (Klemenhagen, 1999). Daarbij dient te worden opgemerkt dat een eventuele extra kostenpost kan ontstaan wanneer additionele investeringen noodzakelijk zijn in communicatiemiddelen om de verbinding tussen klant en leverancier mogelijk te maken. Hierbij valt te denken aan het opzetten van een eventuele glasvezelverbinding, uiteraard afhankelijk van de aard en de mate van gebruik van de ASP-applicatie(s). Naast de kostenreducties die gerealiseerd kunnen worden, spelen ook de meer heldere kostenstructuur en de daaraan verbonden betere voorspelbaarheid van IT-kosten een grote rol bij de toepassing van het ASP-model. Men betaalt als klant immers op basis van gebruik, de vaste en indirecte IT-kosten worden omgezet in variabele directe IT-kosten hetgeen leidt tot een betere beheersbaarheid en voorspelbaarheid.

Respondenten verschillen van mening over de aan het ASP-model verbonden kostenvoordelen. De stelling dat door het ASP-model kostenbesparingen van zo'n 30 procent gerealiseerd worden, wordt slechts door één respondent onderschreven, terwijl de overige respondenten zich neutraal of afwijzend opstellen ten opzichte van deze veronderstelling. De kostenreducties die gerealiseerd worden zijn met name te vinden op het al eerder beschreven personele vlak. Daarbij speelt niet in eerste instantie het feit dat IT-personeel duur zou zijn een overheersende rol, maar wel het gegeven dat goed geschoold IT-personeel schaars is. De scholing die ASP-leveranciers hun eigen personeel geven maakt het volgens een van de respondenten in het bijzonder interessant om het ASP-model in te stappen.

Op het gebied van de aanschaf en het onderhoud van applicaties worden verder wel kostenreducties gerealiseerd, met name door de betaling in abonnementsvorm en op basis van daadwerkelijk gebruik, maar deze kostenreducties behoren zeker niet tot de belangrijkste voordelen van toepassing van het ASP-model.

De kostenvoorspelbaarheid daarentegen wordt door de respondenten als een zeer belangrijk voordeel van het ASP-model gezien. Enerzijds wordt dit effect veroorzaakt door het verminderen van een aantal 'verborgen' IT-kosten, zoals bijvoorbeeld de investeringen in additionele hardware wanneer nieuwe gebruikers van een applicatie gebruik willen

maken. Bovendien leidt betaling op basis van gebruik tot een betere kostenbeheersing, waardoor men vooraf beter kan inschatten wat de kosten in een bepaalde periode zullen zijn, mede onder invloed van reeds opgedane kennis. Dit leidt ertoe dat budgetten voor IT-kosten binnen een bedrijf duidelijk verbeteren. Daarnaast kan men in geval van een bedrijfsbrede invoering van een ASP-applicatie de kosten op een centraal punt samenbrengen. ASP-applicaties leiden dus tot een centralisatie van de IT-kosten binnen het bedrijf, waardoor ze beter beheersbaar worden en ook de voorspelbaarheid van het toekomstig kostenverloop beduidend accurater wordt.

Kapitaalinvesteringen blijken overigens geen struikelblok te zijn om in het ASP-model in te stappen. De kosten die moeten worden gemaakt, variëren van investeringen in hardware tot kosten om de communicatie tussen bedrijf en ASP-leverancier mogelijk te maken en te onderhouden. Er kan hier eigenlijk niet meer gesproken worden van een 'kapitaalinvestering' in communicatiemiddelen, omdat het veelal de ASP-leverancier zal zijn die de investering doet. Naderhand zal deze investering verrekend worden met de klant, middels de te innen abonnementsgelden. Ten slotte moet ook worden opgemerkt dat er bij de overstap naar het ASP-model bij de klant vaak sprake is van desinvesteringen bijvoorbeeld omdat een deel van de op dat moment aanwezige hardware binnen het bedrijf overbodig wordt. Dergelijke desinvesteringen kunnen vanzelfsprekend ook over een langere periode worden uitgesmeerd.

5 Slotopmerkingen en conclusie

Ondanks een aantal kritiekpunten ten aanzien van de ASP-markt en de ASP-aanbieders waren alle onderzochte bedrijven positief ten aanzien van de toekomst van het ASP-model. Respondenten waren eveneens overwegend positief ten aanzien van het verdere gebruik van nieuwe applicaties in ASP-vorm in de toekomst. Er zou overigens beargumenteerd kunnen worden dat een Europese dan wel mondiale aanpak hierbij van belang is voor bedrijven. De liberalisering van de Europese markt neemt steeds grotere vormen aan, waardoor bedrijven de status van Nederlands bedrijf gaan ontgroeien en een Europese onderneming worden. De ASP-leverancier moet in staat zijn deze groei te accommoderen en eventueel (voorzover mogelijk) met het bedrijf mee te groeien. Om die reden zullen met name ASP-leveranciers die zich op de achtergrond gesteund weten door grote bedrijven een comparatief voordeel hebben. Deze structuur

valt in de ASP-markt dan ook regelmatig te herkennen. Zo wordt Siennax bijvoorbeeld ondersteund door een aantal grote bedrijven, waaronder ABN-Amro en Sonera. Een ander voorbeeld is UniXS dat zich gesteund ziet door ABN-Amro en Residex.

Een van de belangrijkste bronnen van klachten is de professionaliteit van de ASP-leveranciers. Een aantal respondenten spreekt zelfs de vrees uit dat de ernst van deze klachten de continuïteit van de ASP-applicaties kan bedreigen. Er gebeuren te vaak zaken die het bedrijf problemen opleveren en die voorkomen hadden kunnen worden als er vooraf meer aandacht was besteed aan het doorrekenen van de gevolgen. 'Blijkbaar is het in de hand houden van het change management proces een probleem voor de ASP-leverancier', zo stelt een van de respondenten. Daarnaast is er een aantal bedrijven in de markt actief die zich ASP-leverancier noemen, maar het feitelijk helemaal niet zijn, een gevolg van de grote hype die is geweest rond het hele ASP-model. Dit maakt het voor bedrijven natuurlijk lastig om te zien welke de goede en slechte ASP-leveranciers zijn. In dit licht wordt het ook duidelijk dat er verschillen bestaan tussen de verschillende ASP-leveranciers en de mate waarin zij in staat zijn om de voorwaarden uit de SLA's na te komen. Er bestaan dus verschillen tussen het gewenste niveau van de dienstverlening en het geleverde niveau, dit vraagt doorgaans om een herijking van de SLA's.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de ASP-markt een markt is die nog volop in ontwikkeling is. Daarbij worden ook nog steeds nieuwe varianten van het ASP-model ontwikkeld, waarvan overigens nog zeer onzeker is welke op lange termijn zullen blijven bestaan. Maar in de huidige moeilijke economische tijden kijken ondernemingen toch weer meer naar kostenreductie en worden IT-kosten sterk onder de loep genomen. De betere beheersbaarheid van kosten die het ASP-model kan bieden kan in die situatie wel eens een nieuwe stimulans voor de ASP-markt betekenen, mits de ASP-leveranciers kunnen voldoen aan het professionele niveau dat hun klanten van hen verwachten.

Auteurs

Roel Ronken is als docent en onderzoeker verbonden aan het departement Accounting & Informatie Management van de Faculteit der Economische Wetenschappen & Bedrijfskunde van de Universiteit Maastricht.

Laury Bollen is als universitair hoofddocent verbonden aan het

departement Accounting & Informatie Management van de
Faculteit der Economische Wetenschappen & Bedrijfskunde van de
Universiteit Maastricht.

Literatuur

- Automatiseringsgids (2002), Sceptis over ASP in zorg na debacle
Marviq E Ventures, *Automatiseringsgids*, 3 mei.
- Bal, O. (2001), Applicaties uit het stopcontact, *Informatie*, oktober,
24-27.
- Blankena, F. (2001), OTR veegt vloer aan met ASP-hype,
Automatiseringsgids, 22 juni.
- Currie, W.L. & Seltsikas, P. (2000), *Evaluating the Application Service
Provider(ASP) business model*.
- Hoeven, M. v. d. (2001), Het wordt niets met ASP, *Computable*,
22 juni.
- Klemenhausen, B. (1999), *Application Service Providers*, Edina: Cherrry
Tree & Co.
- Molenaar, T. (2002), ASP-markt groeit tot 6,5 miljard dollar,
Computable, 14 mei
- Ronken, R. H. J. (2002), *Het ASP-model in de praktijk*. Doctoraal-
scriptie, Universiteit Maastricht. Te downloaden op:
[http://www.fdewb.unimaas.nl/marc/AIM—staff/ronken—r/ASP
—Scriptie.pdf](http://www.fdewb.unimaas.nl/marc/AIM—staff/ronken—r/ASP—Scriptie.pdf)
- Ward, J. & Peppard, J. (2002), *Strategic Planning for Information Systems*
(3rd ed.), Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

Noten

- 1 IT-outsourcing is het inschakelen van een extern bedrijf bij het
beheren en/of ondersteunen van één, meerdere of alle IT-activitei-
ten, zijnde management, personeel of techniek (Ward & Peppard,
2002).
- 2 Een ISV (onafhankelijke software verkoper) maakt en levert soft-
ware die werkt op één of meerdere hardware platforms, dan wel
besturingssystemen.
- 3 Enterprise Resource Planning (ERP) is een informatiesysteem dat
een breed scala van bedrijfsactiviteiten ondersteunt, vanuit een
centrale database.
- 4 Customer Relationship Management (CRM) is een set van appli-
caties bedoeld om informatie over klanten te verzamelen en te
analyseren. ■