

Verslag Ronde Tafel Veranderende Rolverdeling in ICT kanaal georganiseerd door SaaS4Channel & SaaSPlaza

Auteur: Kim Loohuis

Aviodrome Lelystad, 13 oktober 2010

Grote verschuiving in ICT-kanaal door SaaS

Traditionele rollen veranderen door toenemend gebruik van Software as a Service

De waardeketen voor software in het ICT-kanaal houdt in zijn huidige vorm op te bestaan. In de nabije toekomst zullen de rollen van hostingbedrijf, integrator en distributeur door het toenemende gebruik van SaaS significant veranderen. Ook de traditionele reseller moet zijn focus verleggen van productleverancier naar dienstenleverancier. De enige vaste waarden in de keten zijn de softwareontwikkelaars en de eindgebruikers. De rest van de keten gaat door het toenemende gebruik van Software as a Service de komende drie tot vijf jaar op de schop. Dat is de conclusie van het rondetafelgesprek over de veranderende rollen in het kanaal, dat werd georganiseerd door SaaS4Channel, het platform dat producenten, distributeurs en resellers de mogelijkheid biedt om kennis te delen rond de vele vragen rond de adoptie van SaaS in het ict-kanaal, in samenwerking met SaaSPlaza, het platform dat softwareleveranciers en implementatiepartners bij elkaar brengt voor een transparant aanbod van SaaS.

Applicatiesupermarkten en boutiques

De deelnemers aan de rondetafel kregen drie verschillende toekomstscenario's voorgelegd die in groepen moesten worden uitgewerkt. Opvallend genoeg lagen de conclusies over de toekomst van het kanaal dicht bij elkaar. De belangrijkste conclusies luiden dat er applicatiesupermarkten gevormd zullen worden, waar de andere partijen uit de keten kunnen winkelen. Hier zullen voornamelijk platform services en generieke SaaS-oplossingen te koop zijn. De meer gespecialiseerde aanbieders van SaaS-diensten zullen hun producten in boutiques (applicatiewinkels) verkopen. Deze boutiques zijn specifiek gericht op een branche of bepaald opleidingsgebied, zodat specialisatie ontstaat.

Afnemers van SaaS-oplossingen uit zo'n applicatiewinkel zullen mogelijk ook hun eigen 'add-ons en plug-ins' weer via die winkel aanbieden. De uitbater van de applicatiewinkel is dus niet noodzakelijkerwijs ook de producent van alle leverbare oplossingen in de winkel. De deelnemers aan de rondetafel achtten het wel aannemelijk dat de eigenaar van een applicatiewinkel kritisch gaat kijken naar de oplossingen die worden aangeboden. Hij zal niet dertig dezelfde soort applicaties in zijn winkel willen. Voor leveranciers wordt het dus belangrijk om zich te onderscheiden om zo door de eigenaar geselecteerd te worden als best of breed applicatie. De eigenaar van de applicatiewinkel is ook degene die zorg draagt voor de billing en betaling van applicatieleveranciers. Volgens een aantal deelnemers zal in de nabije toekomst slechts 20 procent van het huidige aantal resellers overblijven, hoewel anderen verwachten dat er ook weer vrijwel

net zoveel resellers 'nieuwe stijl' bij zullen komen. Deze wederverkopers zullen zich dan vooral toeleggen op het verkopen en implementeren van diensten uit de supermarkten en boutiques. Daarnaast zal hij de rol van trusted advisor richting klanten gaan verzorgen. "Kennis is een uitdaging voor resellers. We zien de trend van techniek naar consultancy. Dat is een heel andere tak van sport, waarbij ook opleidingsniveau een rol speelt. Wanneer een reseller diensten gaat verkopen in plaats van producten, verandert zijn salesmodel. Niet iedereen kan die transformatie succesvol maken."

Krachtenveld verandert

Niet alleen de rol van de reseller verandert de komende jaren. Vooral het krachtenveld dat bestaat uit het hostingbedrijf, de distributeur en de integrator zal een grote verschuiving kennen, volgens de deelnemers aan het gesprek. De waardeketen zelf (ISV – krachtenveld (hosting, integrator, distributeur) – (value added) reseller – eindgebruiker) blijft bestaan. Het is mogelijk dat in de nabije toekomst nationale regelgeving een grootschalige, internationale cloud-adoptie in de weg staat. Daarvoor zullen oplossingen gevonden worden, zoals meerdere clouds per land. "Google gaat niet zelf 180 datacentra bouwen, maar zal dan samenwerking zoeken met lokale partijen. De rol van het hostingbedrijf wordt daardoor groter." Dat hostingbedrijf moet zorgen voor stabiliteit en goedkope diensten. Er lijkt vooral een rol weggelegd voor lokale hostingbedrijven. Daarnaast zullen er meer strategische samenwerkingen komen tussen ISV's en het krachtenveld. De rol van de integrator verandert sterk. Nu worden werkzaamheden gedaan bij de eindgebruiker, straks mogelijk in de cloud. De hosting partij biedt een stabiele infrastructuur, de 'nieuwe distributeur' het aanbod van applicaties uit de cloud en ondersteunt (zoals nu) de reseller met marketing. "Het is ook mogelijk dat de distributeur de reseller uitkoopt, waarbij de reseller een marge ontvangt voor het aanbrenge van nieuwe klanten bij de distributeur." Nieuw is dan billing en financing door het kanaal als rol voor de distributeur. Binnen de keten zullen meer en hardere afspraken gemaakt moeten worden om een betrouwbare dienst te kunnen bieden met zoveel spelers. Dat de verschillende entiteiten rollen van elkaar gaan overnemen is theoretisch wel mogelijk, maar zal in de praktijk niet voorkomen, denken de deelnemers. "Het zijn heel andere specialismes. Als distributeur ga ik niet investeren in een datacentrum. Maar verregeande samenwerking zal wel heel erg worden gezocht."

PaaS kan reseller redden

Het contact met de klant blijft het meest belangrijk. Klanten willen ICT als utiliteit maar zullen moeite hebben met de diversiteit en integratie van het aanbod. Resellers die in staat zijn zich open te stellen voor de ontwikkelingen in de markt en het adviesgesprek aangaat met de klant, zullen blijven bestaan. "Bij veel resellers heerst angst voor SaaS, voor het onbekende. Zij die openstaan voor vernieuwing, zijn de bedrijven die gaan overleven." Daarbij speelt de relatie met de klant een cruciale rol. Waarom kiest een klant voor een bepaalde leverancier? Omdat een schoonzoen er werkt of een buurman het heeft aangeraden. Er zit vaak geen rationeel proces achter. Op het vlak van die relaties ligt de kracht van de resellers. Marketing en relatiebeheer worden de sleutelwoorden. De rol van de reseller verandert van installateur en integrator naar begeleider bij keuze, aanpassing en gebruik.

De volgende stap komt op het gebied van Platform as a Service, aldus een van de deelnemers. Door middel van API-standaardisatie kunnen verschillende SaaS-oplossingen worden gekoppeld. Zo zullen grotere PaaS-organisaties ontstaan waarbij hostingbedrijven steeds meer gaan samenwerken. “Ik geloof in een samenstelling van allerlei platformen die zich als één gaan gedragen. Het service oriented model waarin applicaties zo klein zijn dat ze kunnen worden aangeroepen door andere applicaties.” In dat geval gaat het louter om hoe je de ‘handshake’ tussen de applicaties definieert en hoe het afgerekend wordt. “Straks zweven er bijvoorbeeld slechts een paar goede applicaties in de cloud die kunnen worden aangeroepen en afgerekend. Het is niet meer nodig om tig dezelfde soort applicaties te programmeren.” Zo ontstaan modellen waarbij resellers bepaalde apps kunnen rijgen op een service-ketting en zo hun white-labelled oplossing kunnen samenstellen naar de wensen van hun klanten.

De deelnemers

De deelnemers aan de discussie over de veranderende rollen binnen het kanaal zijn (in willekeurige volgorde): Rob Kurver (Voipro), Ruud van der Meer (Moresoft), Huib Klaassens (Avnet), Martin Hartman (SaaSPlaza), Jan Bakker (Avisi), Kim van Bruggen (Portland Europe), Hans Noort (Glomos), Willem van Dalen (Daltec), Jhony Stalman (Tech Data), Marvin Kocx (SaaSPlaza), Dorus Duchateau (Intouch). De discussie werd geleid door Leo van Schie (Managing Director Partner Performance).

Partners

De rondetafel over de veranderende rollen in het kanaal werd mede mogelijk gemaakt door SaaSPlaza.

Andere partners van SaaS4Channel zijn: Portland Europe, BackupAgent, AllSolutions, Tech Data, Terremark, Escrow4All, Voipro, Espresso Gridpoint, sevenP, Mamut Software, MXSweep, SaaSForce, Symantec, FIQAS, NetSourcing en CRN.

Statements

- De constante factoren in de software-keten zijn de eindgebruiker en de software ontwikkelaar. Daartussen zullen de partijen in de keten nieuwe rollen ontwikkelen.
- Een reseller moet veranderen om te kunnen overleven in de nieuwe ICT realiteit
- Het aantal resellers zal slechts in geringe mate afnemen, maar veel nieuwe bedrijven zullen de plaats van traditionele resellers innemen
- De reseller zal zich meer dan ooit moeten specialiseren in zijn klant (segment) om van toegevoegde waarde te kunnen blijven
- Het niveau van de medewerkers van resellers zal stijgen om de business vragen te kunnen beantwoorden
- Binnen het krachtenveld van distributeur, hosting provider en platform provider zal een nieuwe distributiestructuur ontstaan waarin back-to-back afspraken en diensten door de ketens van het kanaal zullen ontstaan

Informatie

Voor meer informatie en/of beeldmateriaal kunt u contact opnemen met SaaS4Channel: Bert van Meel: partners@saas4channel.nl