

The chain gang:

Hoe Cloud ketens tot succesvollere implementaties leiden

Maurice van der Woude ¹

Ketensturing is niets nieuws, echter waar met meer Cloud oplossingen tegelijk gewerkt wordt, zijn vaak ook meerdere leveranciers betrokken. Als aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan, kunnen we spreken van een Cloud keten. Hoe werkt zo'n Cloud keten en aan welke voorwaarden moet worden voldaan om een succesvolle keten te hebben én te gebruiken als leverancier?

Leveranciers proberen momenteel nog alle leveringsprocessen zoveel mogelijk in eigen hand te houden. De reden ligt voornamelijk in het feit dat er angst is om bepaalde processen aan een andere leverancier over te laten, met het oog op concurrentie. Vasthouden aan de klant en diezelfde klant zoveel mogelijk van alles te kunnen voorzien lijkt het devies om de relatie met die klant zo stevig en zo goed mogelijk te houden.

Met het openen van globale verkoopkanalen, waarbij meer verkopen en leveringen via het internet plaatsvinden, is het bijna onmogelijk om dit model van "alles zelf doen" te kunnen handhaven. Niet alleen vanwege het enorme aanbod in Cloud oplossingen, maar ook de expertise die bedrijven mee kunnen leveren met hun aanbod. In een survey van ScienceLogic ² zijn hosting providers gevraagd naar hun kijk op de markt en hoe zij zich denken te onderscheiden van hun concurrentie. Hierbij werd duidelijk dat de hosting markt steeds meer op prijs zal gaan concurreren en dat het onderscheid dat zij willen maken gezocht wordt in support services.

Over Cloud ketens werd nog niet veel nagedacht, terwijl ScienceLogic nadrukkelijk stelt dat "Hosting providers are seeing an increased competitive force in the form of Value Added Resellers (VARs) that are more to accept the resell of developer environments". Hiermee lijkt duidelijk dat hosting providers een andere koers moeten kiezen om succesvol te kunnen blijven. De VAR's zijn de beweging al aan het maken om competitief te kunnen blijven in de Cloud markt door rechtstreeks met de ontwikkelaars in gesprek te gaan. Als dit gegeven nadrukkelijker beschouwd wordt, lijkt het niet meer dan logisch dat iedere leverancier zijn eigen stuk in de leverings keten gaat innemen en datgene doet waar de organisatie het beste in is.

¹Maurice van der Woude is vice-voorzitter van Stichting EuroCloud Nederland en CEO bij BPdelivery B.V.

²ScienceLogic survey of Hosting providers. www.sciencelogic.com

Op diverse Europese podia zijn onderstaande afbeeldingen in presentaties getoond in 2013 (Parijs, Bratislava, Warschau en Amsterdam). Hieruit bleek dat de toevoorders, veelal Cloud leveranciers, dit als een verrassing zagen en dat ze hierover nog onvoldoende hadden nagedacht.

In de onderstaande figuur zijn diverse organisaties in de keten in beeld gebracht. Hierbij is aangegeven wat deze organisaties momenteel in de keten doen. Hierbij zal opvallen dat enkele organisaties hetzelfde doen. Afhankelijk van de organisatie kunnen meer activiteiten toegevoegd worden. In het geval van ontwikkelaars (developers) is het niet ondenkbaar dat, als zij hun product zelf vermarkten, zij ook het prijsbeleid bepalen.

Developers	Service Providers	Distributors	Resellers	Users
Development	Contract-SLA	Packaging	Delivery	Subscription
Marketing	Tech. Management	Pricing	Maintenance	Implementation
Distribution	Service Value Add	Portfolio Man.	Invoicing	Connectivity
	Invoicing		(Licensing)	Usage
	Portfolio Man.			



(de standaard activiteiten)

De activiteiten die niet de core business van de organisatie zijn, zullen doorgaans zaken zijn waar ze geen sterke historie of affiniteit mee hebben. Dat zijn ook de processen die het vaakst niet goed verlopen in de interne organisatie.

Door de focus te leggen naar waar deze branches doorgaans in uitblinken, wordt niet alleen het leverings- en verdienmodel beter inzichtelijk, men kan zich dan ook toeleggen op die punten die ze het beste beheersen.

Waar de diverse partijen in uitblinken:

Developers	Service Providers	Distributors	Resellers	Users
Development	Contract-SLA	Packaging	Delivery	Subscription
Marketing	Tech. Management	Pricing	Maintenance	Implementation
Distribution	Service Value Add	Portfolio Man.	Invoicing	Connectivity
	Invoicing		(Licensing)	Usage
	Portfolio Man.			



(een logische Cloud keten)

In deze figuur wordt getoond wat organisaties het beste kunnen en waar ze ook het over het algemeen het sterkst in zijn. Door meer te concentreren op de kerncompetenties hebben organisaties een betere focus op hun eigen verdien- en leveringsmodel. Om dit te kunnen bereiken moeten ze een vast onderdeel proberen te worden van een Cloud keten.

Op dit moment realiseert de markt zich dat dingen maar half gebeuren, simpelweg omdat aanpalende activiteiten niet de "core business" van de onderneming zijn. Er zijn partners nodig die invulling kunnen geven aan de aanpalende activiteiten en die geen bedreiging vormen voor de eigen organisatie en het leveringsmodel. Het mooiste is als een partner al in een ander marktsegment zit. Hierdoor zijn de bedrijven meer in staat om in markten te komen die men voorheen niet kende of waar geen focus op zat. Daarnaast moeten partners aanvullend ten opzichte van elkaar zijn. Ten aanzien van bijvoorbeeld datacenters is die beweging al ingezet.

Datacenters bieden vloeroppervlak of statische hardware die door een service provider of cloud aanbieder gebruikt kan worden. Hierdoor hoeft de service provider zich alleen maar te concentreren op technisch management van de eigen, of gehuurde, servers. Ze hoeven zich niet druk te maken over de omgeving waarbinnen die servers staan en de beveiliging van de omgeving als geheel. Dat is immers al geregeld.

Datzelfde geldt voor software ontwikkelaars; door hun oplossing aan te bieden aan service providers hoeven zij zich alleen maar druk te maken over het ontwikkelen van software, alle andere zaken zoals een operationele omgeving, marketing, distributie en verkoop wordt geregeld door partners. Hierdoor houdt iedere partij zich bezig met waar zij

goed in zijn. In het onderzoek van ScienceLogic werd al duidelijk dat resellers (VAR's) rechtstreeks de ontwikkelaars benaderen om hun oplossingen in de markt te zetten.

De besturing van de keten is op zich al een kunst. Er zal voor gezorgd moeten worden dat de ketenpartners regulier bijeen komen om ontwikkelingen met elkaar te bespreken en op basis daarvan de strategie en de te volgen koers uit te zetten. Om dat op goede wijze in de juiste banen te leiden, moet er een keten-taks-force zijn. Deze task-force kan bestaan uit business development managers van de aangesloten bedrijven die periodiek bijeen komen om ontwikkelingen met elkaar te bespreken. Uiteraard is het verstandig om het voorzitterschap van deze groep te rouleren zodat er geen suggestie gewekt wordt dat één partij boven de andere staat. Je bent immers gelijkwaardig aan elkaar. Een klassieke fout die hierbij gemaakt kan worden is dat sales en/of leveringsproblemen besproken worden. Die elementen moeten aan de operationele afdelingen binnen de aangesloten organisaties overgelaten worden. De task-force bespreekt de marktmogelijkheden en hoe de ketenpartners elkaar daarin kunnen versterken.

Partners binnen een echte Cloud keten zijn afhankelijk van elkaar. De kunst is om de partners erbij te zoeken die daadwerkelijk aanvullend en niet concurrerend zijn. Toegegeven, dit laatste is het lastigst. Er is geen standaard formule die deze partijen kan selecteren. Houdt echter bij het zoeken naar en de selectie van de juiste ketenpartners het volgende in de gaten:

- Er is een onderlinge afhankelijkheid tussen de Cloud keten partners
- Er zijn geen concurrerende activiteiten ten opzichte van elkaar
- De Cloud keten partners vullen elkaar aan
- Bij voorkeur kunnen verschillende marktsegmenten bediend worden
- Bij voorkeur maakt een contractpartij onderdeel uit van de keten en worden de leveringscontracten ook door die partij beheerd

Als de partijen zich aan bovenstaande spelregels kunnen houden, dan is de primaire basis voor een succesvolle Cloud keten gelegd. Met het denken naar succesformules met betrekking tot Cloud Computing zou ook het denken naar partnerships moeten toenemen. Voor de ICT markt is dit denken nog niet zo diep ingedaald als men zou wensen. Gezien het globale karakter van Cloud Computing is het een utopie om te denken dat we nog steeds alles alleen kunnen doen. Uiteindelijk draait Cloud Computing om samenwerking, in welke vorm dan ook en met verschillende disciplines.

Zodra de aanbiedende markt dat ook ziet zal er voor de eindklant meer value-add ontstaan die het werken in de Cloud als transparanter zal ervaren, waardoor het vertrouwen toe zal nemen en meer Cloud oplossingen hun plek naar de eindgebruiker zullen vinden. Dan is de cirkel pas echt rond.