

**DE BUSINESS CASE VOOR  
DE ASP OPLOSSING  
VAN CRM RESULTANTS  
VOOR  
ONDERWIJSINSTELLINGEN**



## **Inleiding**

CRM Resultants biedt aan haar klanten de keuze om Microsoft Dynamics CRM 'in huis' te installeren, of om de applicatie te gebruiken via ASP (application service provisioning). Hierbij draait Microsoft Dynamics CRM in een beveiligd datacentrum en wordt het beheer volledig uitgevoerd door CRM Resultants.

Bij het bepalen van de keuze of men Microsoft Dynamics CRM in huis wil installeren, of dat men kiest voor de ASP-variant, wordt door instellingen vaak alleen maar gekeken naar de kosten, waarbij de Microsoft licentiekosten vergeleken worden met de ASP kosten. Hiermee wordt dan echter geen recht gedaan aan de werkelijke business case voor ASP. Dit document beoogt niet alleen de ASP-aanbieding van CRM Resultants goed te beschrijven, maar wil vooral ook een hulpmiddel zijn bij het geven van een weloverwogen antwoord op de vraag: to ASP or not to ASP?

## **Wat is ASP?**

De afkorting ASP staat voor Application Service Provisioning. Feitelijk betekent dit dat de leverancier (CRM Resultants) de applicatie (Microsoft Dynamics CRM) voor de klant (de instelling) installeert, host en beheert. Hiermee kan de instelling zich volledig focussen op de business aspecten van het CRM systeem (processen en functionaliteit). De IT-aspecten worden uit handen genomen door CRM Resultants. Voor het ASP-gebruik wordt per gebruiker per maand afgerekend, waardoor instellingen niet voor verborgen kosten (van intern beheer) komen te staan en de kosten meegroeien met het daadwerkelijke gebruik.

## **Het ASP platform van CRM Resultants**

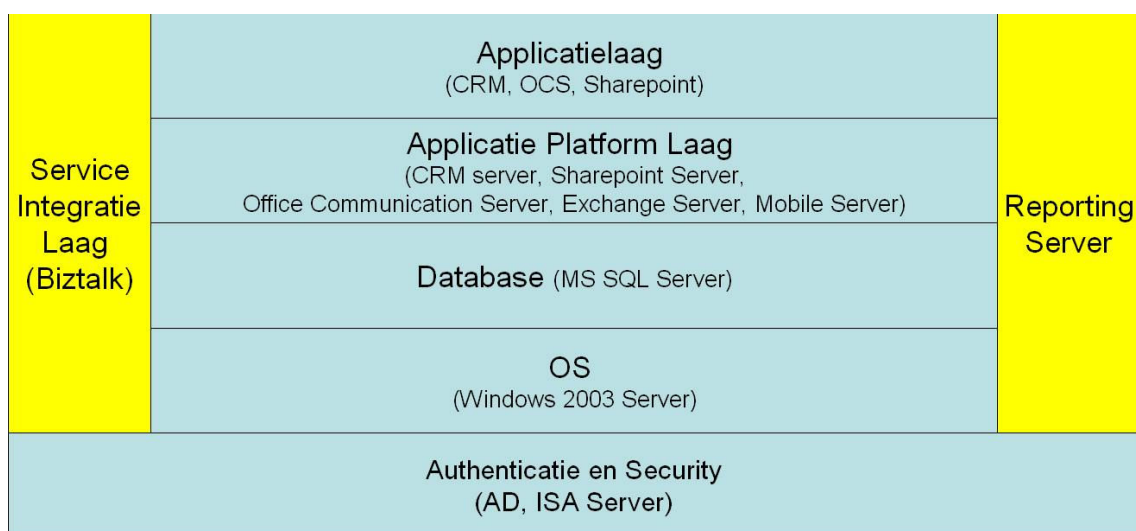
CRM Resultants heeft al sinds 2003 ervaring met het via ASP aanbieden van Microsoft Dynamics CRM. Op basis van deze jarenlange ervaring is een flexibel platform ontwikkeld, dat niet alleen volledig getuned is voor Microsoft Dynamics CRM, maar waarbij instellingen op geen enkele wijze beperkt worden in het gebruik van het systeem ten opzichte van een in-house installatie. Met andere woorden: koppelingen met andere applicaties (die misschien wel in-house draaien), integratie met Outlook en Exchange, installatie van maatwerk... dit alles is met de ASP oplossing van CRM Resultants net zo goed mogelijk als bij een installatie van Microsoft Dynamics CRM in uw eigen omgeving! Sterker nog: voor sommige veel gebruikte applicaties in het onderwijs hebben wij standaard koppelingen met het ASP platform ontwikkeld, en ook het integreren van web-services 'uit de cloud' valt veel sneller te realiseren met het ASP platform dan bij een installatie in de eigen omgeving van de instelling.

## **Architectuur van het platform**

De meeste componenten binnen deze architectuur worden gedeeld door meerdere klanten. Bij gebruikersaantallen vanaf 150 is het ook mogelijk om – geheel naar

wens van de instelling – (deels) een eigen platform op te zetten, waarmee volledige integratie met het domein van de klant ook een optie is.

Het ASP platform van CRM Resultants heeft de volgende architectuur:



## Applicaties

De voornaamste applicatie die CRM Resultants via het ASP platform aanbiedt is Microsoft Dynamics CRM. Andere Microsoft applicaties zoals Sharepoint (MOSS 2007) en Office Communication Server (OCS) zijn echter ook standaard als integraal onderdeel van het platform beschikbaar.

Het ASP platform van CRM Resultants kent een gescheiden rapportagelaag, waardoor het ook mogelijk is te rapporteren over gegevens uit andere applicaties dan CRM alleen (hosting van raadpleegomgevingen voor de klant), en waardoor het verstrekken van benchmark gegevens tot de mogelijkheden behoort.

## Interfaces, Webservices en Content

Het ASP platform van CRM Resultants kent een web-service integratielaag, waardoor koppelingen met andere applicaties op een service-geïntegreerde wijze (SOA) eenvoudig gerealiseerd kunnen worden. Met veel in het onderwijs in gebruik zijnde applicaties, zoals nOIse, PeopleSoft en Trajectplanner, zijn standaard integraties beschikbaar.

Daarnaast biedt CRM Resultants een schare aan webservices die geïntegreerd zijn met Microsoft CRM, zoals een KvK-koppeling, een koppeling met het COLO leerbedrijven bestand (in ontwikkeling), een koppeling met Linked-In, met Google Maps, etc.

In toenemende mate wil CRM Resultants ook content meeleveren met CRM. Te denken valt hierbij aan de postcode tabel, KvK-bedrijfsgegevens en diverse stamtabellen van de IBG en het CfI (Brincodes, crebo-codes, isat-codes, etc.).

## **Dienstverlening**

De dienstverlening die CRM Resultants biedt rondom het ASP platform omvat veel meer dan alleen maar het 'laten draaien' van de applicaties. Deze dienstverlening omvat:

- patch management (het voorzien van alle applicaties van de laatste updates)
- database onderhoud
- security management
- dagelijkse back-ups
- OTAP management (periodiek overzetten en synchroniseren van data tussen ontwikkel-, test- en productieomgevingen)
- helpdesk (op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur).

## **Housing**

Het ASP platform van CRM Resultants is fysiek gesitueerd in het zwaar beveiligde Tier-I Cyber Center van KPN/Getronics op Schiphol. Dit centrum is sinds mei 2001 in gebruik en behoort met een vloeroppervlakte van 16.000 m<sup>2</sup> tot de grootste computercentra in Europa. Het KPN Het Cyber Center biedt veiligheid op een niveau dat u zelf slechts met zeer grote inspanningen zou kunnen bereiken. Zowel 'fysiek' (toegang) als virtueel (netwerkbeveiliging, stroomvoorziening etc.) is het Cyber Center waterdicht beveiligd.

Sinds 2002 gecertificeerd volgens de British Standard 7799. De BS7799 is een hoge norm voor informatiebeveiliging. Hiermee voldoet het Cyber Center aan de eisen die De Nederlandsche Bank stelt aan financiële dienstverleners op het gebied van informatiebeveiliging.

Met de certificering kan KPN Telecom haar Cyber Center-diensten nu ook aan deze partijen aanbieden. Het Cyber Center van KPN Telecom is het enige in de Benelux dat voldoet aan deze standaard. De audit werd door KPMG verzorgd en wordt jaarlijks herhaald. Bedrijven kunnen door middel van vrijwel alle gangbare technieken, ongeacht de carrier die zij gebruiken, hun verbindingen met het Cyber Center op Schiphol realiseren. Voorbeelden daarvan zijn internet, Frame Relay, ATM en vaste verbindingen. CRM Resultants beschikt binnen het Cyber Center over een eigen kantoor- en beheersruimte

## **Community**

CRM Resultants faciliteert graag de onderlinge kennisoverdracht tussen onderwijsklanten op het ASP platform. Hiertoe bieden wij diverse online communicatiemiddelen aan en organiseren wij ook met enige regelmaat bijeenkomsten die in het teken staan van CRM voor het onderwijs.

## **Beschikbaarheidsgarantie**

CRM Resultants geeft voor de ASP dienstverlening een beschikbaarheidgarantie van 99,8% (binnen het operational window van 8 tot 6 op werkdagen) af.

Deze garantie kunnen wij afgeven door een combinatie van factoren, waaronder:

- de solide en veilige housing in het KPN/Getronics datacenter
- de geavanceerde virtuele architectuur die wij hanteren, waardoor storingen in fysieke hardware heel snel opgevangen kunnen worden
- het geavanceerde KPN netwerk dat wij gebruiken voor onze ASP oplossing.

Naast een beschikbaarheidgarantie geeft CRM Resultants ook een time-to-recovery garantie af, waarbij afspraken gemaakt worden over de maximaal benodigde tijd voor het terugzetten van een backup.

## **Prijsstelling**

De prijsstelling van het ASP-gebruik is gebaseerd op een bedrag per gebruiker per maand en gerelateerd aan het aantal applicaties en diensten dat wordt afgenomen. Daarnaast beïnvloeden de afgesproken looptijd en het totaal aantal afgenomen gebruikers de prijs.

De ASP prijs is een all-in prijs, waarin zowel Microsoft licenties, als de kosten van dienstverlening zijn inbegrepen. De prijzen voor de Microsoft licenties zijn gebaseerd op de SURF/SLB tarieven die gelden voor onderwijsinstellingen.

## **De business case**

Zoals uit de hierboven gegeven beschrijving van het ASP platform en de gerelateerde dienstverlening blijkt, dient bij het maken van de keuze om al dan niet te kiezen voor ASP naar veel meer gekeken te worden dan naar de software licentiekosten alleen.

Vragen die relevant zijn voor het opstellen van een degelijke business case zijn:

- wat zouden de kosten zijn voor het intern beheer? (denk hierbij aan het testen en installeren van patches en updates, het maken van back-ups, etc.)
- welke licentiekosten zouden wij in totaal kwijt zijn bij installatie in-house (denk hierbij ook aan de licenties voor Windows, SQL-server, testomgevingen, Sharepoint...)

- kunnen wij bij installatie in-house een zelfde uptime garantie van 99,8% afgeven?
- kunnen wij garanderen dat er altijd actuele back-ups gemaakt worden en zijn wij in staat deze back-ups even snel te laden als CRM Resultants in hun afgegeven Recovery SLA?
- kunnen wij zaken als 'mobiele toegang' net zo eenvoudig leveren als CRM Resultants via het ASP platform?
- is het voor ons relevant om gebruik te maken van de content die CRM Resultants in toenemende mate gaat meeleveren met het ASP platform?
- willen wij nu of op termijn naast CRM ook gebruikmaken van de aanvullende applicaties zoals Sharepoint en Office Communication Server?
- kunnen wij net zo gemakkelijk extern gehoste services koppelen als wij in-house installeren?
- zouden wij bij in-house installatie te maken kunnen krijgen met onvoorziene en/of verborgen kosten (bij ASP weten wij voor langere termijn wat de kosten per gebruiker per maand zullen zijn)?
- is de installatie in-house goed schaalbaar (of betalen wij in het begin voor overcapaciteit en lopen wij op een bepaald moment mogelijk tegen een bovengrens van een maximaal aantal gebruikers aan?)