

Feitelijke vergelijking van hosted services

Google versus Microsoft

16 februari 2010

Disclaimer

De informatie in dit document geeft het actuele standpunt van Microsoft Corporation op de behandelde kwesties weer ten tijde van de datum van uitgifte. Omdat Microsoft moet reageren op veranderende marktomstandigheden, kan de onderhavige informatie niet worden opgevat als een commitment van de kant van Microsoft. Het bedrijf kan de nauwkeurigheid van informatie, gepresenteerd na de datum van publicatie, niet waarborgen.

Deze whitepaper dient uitsluitend ter informatie. MICROSOFT GEEFT GEEN GARANTIE, EXPLICIET, IMPLICIET OF STATUTAIR, MET BETREKKING TOT DE INHOUD VAN DIT DOCUMENT.

Het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker om de geldende auteursrechtenwetgeving na te leven. Zonder dat dit de rechten volgens de auteursrechtenwetgeving beperkt, geldt dat niets uit dit document mag worden gereproduceerd, worden opgeslagen in of toegevoegd aan een systeem voor het opvragen van informatie, of worden overgebracht in welke vorm of op welke manier dan ook (elektronisch, mechanisch, via fotokopie of opname of anderszins) of voor welk doel dan ook zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Microsoft Corporation.

Microsoft bezit mogelijk patenten, patentaanvragen, merken, auteursrechten of andere intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot onderwerpen in dit document. Behoudens voor zover uitdrukkelijk beschreven in schriftelijke gebruiksrechtovereenkomsten van Microsoft, geeft dit document u geen licentie op deze patenten, handelsmerken, auteursrechten of ander intellectuele eigendommen.

Bedrijven, organisaties, producten, domeinnamen, e-mailadressen, logo's, mensen, plaatsen en gebeurtenissen die in dit document worden aangehaald als voorbeeld zijn fictief en hebben geenszins betrekking op bestaande bedrijven, organisaties, producten, domeinnamen, e-mailadressen, logo's, personen, plaatsen of gebeurtenissen, tenzij anders aangegeven.

© 2009 Microsoft Corporation. Alle rechten voorbehouden.

Microsoft, het Microsoft-logo, Office, Outlook, Exchange, SharePoint, Active Directory, Internet Explorer, ActiveSync, Forefront Security, Live Meeting, Office Communications Server, Word, Excel, PowerPoint en OneNote zijn gedeponeerde merken of merken van Microsoft Corporation in de Verenigde Staten en/of andere landen.

Alle overige merken zijn eigendom van hun respectieve eigenaren.

Inhoud

Managementsamenvatting

Servicemogelijkheden.....	4
Beveiliging.....	4
Support.....	4
Overgang en migratie.....	5
Kosten.....	5

Communicatiediensten en -mogelijkheden: E-mail en IM

Ondersteuning Outlook-clients.....	6
Instant Messaging en Presence	8
Offline mogelijkheden.....	8
Mobiele toegang	10

Beveiliging

Datacenters.....	11
E-mail- en IM-beveiliging.....	12

Support en Service Level Agreements

Definitie van downtijd.....	13
Widgets van derden en ongedocumenteerde functionaliteiten	13
Compensatie versus financiële garanties.....	13

Kostenvergelijking

Training.....	14
Integratie	14
Downtijd	15
Voorspelbaarheid.....	15

Gebruikersovergang

Content-migratie	16
Gebruikerstraining.....	18
Kwesties gebruikersaanvaarding	18

Conclusie en aanbeveling

Software Plus Services (S+S)-visie definiëren	19
Groepen samenbrengen	19
Een Migration Design Session leiden.....	19
Leveranciers objectief selecteren.....	19
Klein beginnen en voordelen afwegen.....	20

Links en bronnen

Casestudy's klanten.....	21
Quotes van klanten en analisten	22
Microsoft-links.....	22

Managementsamenvatting

Door de huidige economische omstandigheden zien steeds meer Chief Information Officers (CIO's) zich genoodzaakt om cloud computing te overwegen ten einde kosten te besparen en de IT-flexibiliteit te verhogen. Veel bedrijven maken gebruik van cloud-computing, zodat ze zelf geen hardware en software hoeven aan te schaffen, te installeren en te beheren. Bedrijven kunnen een provider van hosted services geselecteerde systemen of toepassingen laten draaien in de infrastructuur van buiten het bedrijf. Industriewaarnemers zeggen dat kostenbesparingen door gehoste cloud-services kunnen oplopen tot eenderde of zelfs de helft van de huidige IT-kosten van een organisatie (zie betreffend artikel). Dit soort besparingen zijn altijd aantrekkelijk, vooral in het licht van het huidige economische klimaat en de optimalisatie van IT-budgetten.

Deze whitepaper houdt twee methodes voor cloud-based messaging (bijvoorbeeld e-mail) en samenwerkingsoplossingen (collaboration) aan het licht. Uitgaande van de werkelijke business value en kostenverschillen wordt in dit whitepaper Microsoft® Business Productivity Online Standard Suite (BPOS) vergeleken met Google Apps Premier Edition (GAPE). Hieronder vindt u een overzicht van de bevindingen voor deze managementsamenvatting. Specifieke details en toelichtingen vindt u in de hoofdstukken van dit whitepaper.

- Servicemogelijkheden
- Beveiliging
- Support
- Overgang en migratie
- Kosten

Servicemogelijkheden

De Microsoft BPOS biedt organisaties de bekende en gebruiksvriendelijke e-mailinterface en het persoonlijk informatiebeheer van Microsoft Office Outlook®. Microsoft BPOS biedt unified communications-mogelijkheden die in geïntegreerde 'presence' en 'instant messaging' (IM) voorzien. Gebruikers kunnen profiteren van uitgebreide productiviteitstoepassingen om documenten offline te bewerken en eenvoudige bewerkingen uit te voeren op hun mobiele toestellen. Google biedt zakelijke gebruikers daarentegen geen volledig programma met agenda- en e-mailmogelijkheden, zoals effectieve offline functionaliteiten (vooral op mobiele toestellen), uitgebreide documentopmaak, of een uitgebreide collaboration-oplossing.

Beveiliging

Microsoft baseert zich op vooraanstaande beveiligings- en interoperabiliteitsprincipes, waaronder open verbindingen en ondersteuning voor normen en 'dataportabiliteit'. Microsoft levert bovendien gelaagde beveiliging, waaronder rechtenbeheer. Google ondersteunt geen documentbeveiliging op basis van rechtenbeheer.

Support

Microsoft biedt een 'service level agreement' (SLA) van 99,9 procent met financiële garanties –zonder restricties qua downtijd en met meertalige support de klok rond, het hele jaar door– waardoor de downtijd van een organisatie en de supportkosten worden verminderd. Google's variant van een SLA met financiële garanties dekt geen downtijd van minder dan tien minuten en vergoedt storingen uitsluitend in de vorm van servicecredits. Bovendien biedt de GAPE-service telefonische support van zondag 17.00 uur PST (Pacific Standard Time) tot vrijdag 17.00 uur PST.

Overgang en migratie

Om de migratie naar gehoste services zo vlot mogelijk te laten verlopen, biedt Microsoft effectieve migratie-tools. Gebruikers kunnen met deze tools migreren zowel van huidige Microsoft Exchange-omgevingen als van Novell, IBM Lotus Notes en andere systemen.

“Binnen vijf maanden migreerden wij ongeveer 30.000 mensen naar een gehoste [Microsoft-] oplossing zonder invloed op hun business of hun dagelijkse werkzaamheden.”

Esat Sezar, CIO, Coca-Cola Enterprises

Verder kunnen businesspartners van Microsoft unieke en waardevolle services bieden aan ondernemingen die naar cloud-computing willen overstappen. Een partner biedt bijvoorbeeld een snelle overgang die Weekend Express heet. Deze kan in een weekend tot 5.000 e-mail-gebruikers van IBM Lotus Notes en de bijbehorende messaging-gegevens verhuizen naar een BPOS-hostomgeving.

Google biedt in vergelijking hiermee slechts vereenvoudigde, IT-gestuurde gegevensoverdracht-mogelijkheden voor het verhuizen van e-mail en bepaalde contact- en agendagegevens naar de gehoste omgeving van Google. Bij Exchange-klanten worden hierbij gearchiveerde mail, gecodeerde en rechtenbeheerde e-mails, algemene distributielijsten, taken en gedeelde mappen genegeerd. De eindgebruiker moet de toepassing Google Apps Synch installeren en een groot deel van de gegevens handmatig verplaatsen.

Kosten

Op het eerste gezicht lijken de kosten van GAPE aantrekkelijker te zijn dan die van BPOS, maar niet alles is wat het lijkt. Bij GAPE ontbreekt het aan een SLA met financiële garanties, document-beveiliging op basis van rechtenbeheer en andere beveiligingsfunctionaliteiten. Klanten worden ook gedwongen om hun eigen Blackberry BES-servers on site te behouden. Tevens is er geen nauwkeurig beheer van mobiele toestellen en zijn er geen complete overgang- en migratiemogelijkheden. BPOS zorgt voor een naadloze integratie met de bestaande Microsoft Office-toepassingen en Microsoft SharePoint®-omgeving om uitgebreide samenwerkingsmogelijkheden te bieden waar het GAPE aan ontbreekt.

Wanneer organisaties overstappen op de gehoste services van Google, kunnen ze geconfronteerd worden met een toenemende complexiteit van de IT-support, verminderde gebruikersproductiviteit en onverwacht hogere uitgaven. Organisaties kunnen dus minder functionaliteit krijgen, terwijl ze meer betalen.

Dit in tegenstelling tot de Microsoft BPOS, die klanten met geïntegreerde beveiliging- en compliance-technologieën helpt om de gebruikersproductiviteit op peil te houden. Daarnaast kunnen organisaties ervoor kiezen om in een hybride model op BPOS over te stappen, waarbij ze een aantal diensten lokaal houden. Zoals u ziet in dit whitepaper, zijn niet alle cloud-gebaseerde aanbiedingen hetzelfde.

Communicatiediensten en -mogelijkheden: E-mail en IM

Bedrijven zijn afhankelijk van snelle communicatie via e-mail en instant messaging (IM), waarbij men op de hoogte is van de beschikbaarheid en de locatie van de gebruikers die efficiënt offline en mobiel kunnen werken. Om succesvol zaken te kunnen doen zijn functionele en flexibele communicatie- diensten essentieel. Tegelijkertijd staan managers onder zware druk om meer met minder te doen en gebruikers van tools te voorzien om efficiënter te kunnen werken. Bij de selectie van een provider van gehoste services ligt de focus bij communicatie onder andere op e-mail en IM als essentiële kosten- en succesfactoren.

Ondersteuning Outlook-clients

In het gros van de organisaties –ongeacht de bedrijfsgrootte– wordt bij e-mail vaak de voorkeur gegeven aan Microsoft Office Outlook. Bedrijven die bestaande software willen gebruiken en trainingskosten willen verminderen, moeten zich dan ook bewust zijn van de supportvereisten voor Outlook. Het belangrijkste verkooppunt van Google voor haar Gmail-diensten is de integratie ervan met Outlook. Die integratie is echter niet volledig.

Gmail is namelijk ontstaan als consumentendienst, waardoor het ontbreekt aan veel functionaliteiten die vereist zijn voor ondernemingen. Gmail-diensten kunnen slechts gedeeltelijk gegevens synchroniseren met Outlook, en soms moeten gebruikers zelfs twee verschillende postvakken beheren. Gmail kan wel e-mail, de hoofdagenda en Outlook-contactpersonen synchroniseren, maar niet Outlook-taken, notities, logboekitems, data van opvolgingsmarkeringen, distributielijsten, uitgebreide opmaak bij contactpersonen, enzovoort.

Wanneer Google gegevens synchroniseert, gebeurt dit slechts gedeeltelijk. Zo worden in de Outlook-agenda optionele genodigden, agendabijlagen en uitgebreide opmaak niet gesynchroniseerd. Hierdoor worden de functionaliteiten van Outlook teruggeschroefd om aan te kunnen sluiten bij de mindere mogelijkheden van de browsergebaseerde interfaces van Google.

Voor de IT-afdeling komen deze beperkingen bovenop het handmatig installeren van client-connectoren op elke PC, alsook het opzetten van een server om LDAP te synchroniseren met Google Apps voor een algemene adreslijst. Verder kunnen gebruikers deze berichtenmap niet offline gebruiken of doorzoeken. Deze complexiteit heeft een negatieve impact op de productiviteit en werkt hogere kosten voor gebruikerstraining in de hand. Daarnaast ondersteunt de SLA van Google Apps geen IT-installatie van nieuwe software.

Uit het oogpunt van flexibiliteit kunnen organisaties alleen met Microsoft Exchange-hosted services Exchange in de cloud, on site, of hybride met een mix van gehoste en on-site oplossingen laten werken. Bovendien is de functionaliteit van Outlook precies hetzelfde, ongeacht of Exchange in de cloud of on site wordt gehost. Met deze identieke functionaliteit kunnen gebruikers van dezelfde uitgebreide Outlook-functionaliteiten genieten, ongeacht waar Exchange wordt gehost. De gebruikersbeleving wordt hierdoor verrijkt en vereenvoudigd, en de totale onderhoud- en supportkosten worden verminderd.

Tabel 1: Vergelijkingstabel Microsoft Outlook client-integratie

Ondersteunde Outlook-functionaliteit	In Exchange Online	In Google Apps	Opmerkingen
E-mail (gelezen berichten)	Ja	Ja	
<i>E-mailmappen en categorieën</i>	Ja	Nee	Mappen zijn labels in Gmail. Categorieën worden niet ondersteund.
<i>Bijlagen en uitgebreide opmaak</i>	Ja	Gedeeltelijk	Bijlagen met uitvoerbare bestanden (inclusief zelfuitpakkende .zip-bestanden) worden niet ondersteund in Gmail. Uitgebreide opmaak wordt gewijzigd bij verzending naar niet-Gmailgebruikers.
<i>Markeringen, herinneringen en urgentie</i>	Ja	Nee	Markeringen zijn sterren in Gmail en kunnen niet naar anderen worden gestuurd. Opgvolgingsherinneringen en prioriteit worden niet ondersteund.
<i>Regels voor postvak IN</i>	Ja	Ja	
<i>Handtekeningen</i>	Ja	Gedeeltelijk	Slechts één handtekening
<i>Machtigen en delen</i>	Ja	Gedeeltelijk	Alleen volledige toegang tot postvak: "werken namens"
Agenda-items	Ja	Ja	Ondersteuning van meerdere agenda's
<i>Beschikbaarheidsinfo</i>	Ja	Gedeeltelijk	Geen status 'voorlopig bezet' of 'niet aanwezig'; alleen 'bezet' of 'vrij'.
<i>Genodigden en antwoorden</i>	Ja	Gedeeltelijk	Geen "optionele" genodigden, geen "voorlopig geaccepteerde" antwoorden. Geen uitgebreide antwoorden op e-mailuitnodigingen.
<i>Herinneringen gebeurtenissen</i>	Ja	Ja	
<i>Bijlagen en uitgebreide opmaak</i>	Ja	Nee	Geen bijlagen of uitgebreide opmaak bij kalendergebeurtenissen
<i>Delen en machtigen</i>	Ja	Ja	
Persoonlijke contactpersonen	Ja	Ja	
<i>Contactmappen en categorieën</i>	Ja	Nee	Een groep voor alle contactpersonen
<i>Persoonlijke groepen en D/L's</i>	Ja	Ja	
<i>Markeringen, data en herinneringen</i>	Ja	Nee	Niet voor contactpersonen
<i>Uitgebreide opmaak en veld 'notities'</i>	Ja	Gedeeltelijk	Geen uitgebreide opmaak. Veld 'notities' moet kleiner zijn dan 16k.
<i>Contactpersonen delen</i>	Ja	Nee	
Algemene contactpersonen (algemene adreslijst)	Ja	Gedeeltelijk	Er kan niet in groepen en distributielijsten worden gezocht; de enige contactpersoon velden zijn 'naam', 'e-mail' en 'adres'
Notities, taken, logboek	Ja	Gedeeltelijk	Taken worden met een zeer minimale gebruikersinterface ondersteund. Notities en logboek worden niet ondersteund.

Instant Messaging en Presence

Google biedt met Google Talk een basissysteem voor IM en VoIP, beschikbaar als zelfstandige Windows-toepassing (het enige onderdeel van Google Apps met een downloadbare client) of via het web (de webversie van Google Talk is geïntegreerd met Gmail). Google Talk gebruikt het open Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP) voor IM en kan communiceren met andere XMPP-gebaseerde IM-netwerken. Gebruikers kunnen zo chatten met personen buiten hun organisatie. Google Talk is echter beperkt compatibel met mainstream IM-oplossingen.

Google Talk integreert niet met andere Google-producten en kan dus niet als centraal beheerpunt voor gebruikersbeschikbaarheid worden toegepast. Dat betekent dat er geen geautomatiseerde groep regels is voor de manier van communiceren met contactpersonen op basis van hun aanwezigheid.

Microsoft gebruikt zijn IM-functionaliteit op een meer innovatieve en geïntegreerde manier: de IM-functionaliteit is zowel een instant messenger als een aanwezigheidsknop in Outlook en andere Microsoft-toepassingen. Deze aanwezigheidsknop geeft aan wie online is en of ze op dat moment beschikbaar of bezet zijn. De aanwezigheid van gebruikers die onderdeel zijn van de Active Directory®-infrastructuur van een organisatie wordt in alle communicatie en documenten gevolgd. Bovendien kunnen gebruikers –zonder dat ze de context van de huidige toepassing verlaten– op een aanwezigheidsknop klikken en mensen uitnodigen om te chatten. Functionaliteiten als de aanwezigheidsknop zijn mogelijk omdat Microsoft toepassingen zodanig ontwerpt dat ze compleet kunnen worden geïntegreerd, waardoor de productiviteit van de gebruikers wordt verhoogd.

Via de aangesloten diensten van Microsoft kunnen gebruikers bovendien samenwerken met mensen van buiten hun organisatie. Gebruikers kunnen alle partners en klanten met wie de organisatie een samenwerkingsverband heeft, toevoegen. Deze functionaliteit stimuleert de productiviteit, omdat gebruikers kunnen samenwerken met andere organisaties die nauw betrokken zijn bij hun organisatie.

Offline mogelijkheden

Als leverancier van cloud-gebaseerde oplossingen begrijpt Google dat de offline mogelijkheden een grote beperking in de functionaliteit van zijn oplossingen vormen. Gebruikers zijn namelijk minder productief zonder verbinding met het internet. Het antwoord van Google op dit probleem is Google Gears, een programma dat voorziet in offline cache-mogelijkheden voor een beperkt aantal online services van Google. Deze aanpak zorgt voor een paar problemen.

Ten eerste levert Google Gears slechts gedeeltelijke offline mogelijkheden. Tekstverwerkings documenten kunnen in Google Apps bijvoorbeeld offline worden bewerkt, maar dat geldt niet voor spreadsheets of presentaties, die alleen kunnen worden bekeken. Bovendien kunnen offline gebruikers geen nieuwe documenten, spreadsheets of presentaties op basis van Google Apps maken.

En wat misschien nog wel het belangrijkste is, Google Gears is een browser-plugin die bij iedere gebruiker moet worden geïnstalleerd, en de gegevens worden lokaal en ongecodeerd opgeslagen. Dit zijn allemaal zeer ernstige beperkingen zoals blijkt uit tabel 2.

Bron: <http://docs.google.com/support/bin/answer.py?hl=en&answer=92254>

Tabel 2: Google Gears—Offline beschikbaarheid van functies per toepassing

	Documenten	Spreadsheets	Presentaties	Google Apps**
Offline weergeven	Ja	Ja	Ja	Nee
Offline bewerken	Ja	Nee	Nee	Nee
Nieuwe maken*	Nee	Nee	Nee	Nee

Tabel 3: Google Gears—Gedetailleerde offline support van functionaliteiten per toepassing

Functionaliteit	Ondersteund?	Opmerkingen
E-mail		
Weergeven en lezen	Gedeeltelijk	Niet alle mail is standaard beschikbaar. Gebruikers moeten handmatig kiezen welke e-mailitems offline beschikbaar zijn.
Nieuwe opstellen en maken	Ja	
Bestanden bijvoegen	Ja	
Spellingcontrole	Nee	
Contactpersonen toevoegen en bewerken	Nee	"Autom.Aanvullen" van adres is beschikbaar op basis van conversatiegeschiedenis.
Google Calendar		
Weergeven en lezen	Ja	
Bewerken	Nee	
Nieuwe opstellen en maken	Nee	
Taken	Nee	Niet beschikbaar
Google Docs		
Weergeven en lezen	Ja	
Bewerken	Ja	Om offline wijzigingen te synchroniseren moeten gebruikers zich aanmelden met dezelfde computer, dezelfde browser en hetzelfde protocol (HTTP versus HTTPS).
Nieuwe opstellen en maken	Nee	Gebruikers kunnen lege documenten openen vóór ze offline gaan, en deze later vullen.
Spellingcontrole	Nee	
Medewerkers en machtigingen toewijzen	Nee	
Google Spreadsheets		
Weergeven en lezen	Gedeeltelijk	Werkt met geen enkele versie van Microsoft Internet Explorer® over een beveiligde verbinding (HTTPS).
Bewerken	Nee	
Nieuwe opstellen en maken	Nee	
Spellingcontrole	Nee	
Medewerkers en machtigingen toewijzen	Nee	
Google Presentations		
Weergeven	Ja	
Bewerken	Nee	
Nieuwe opstellen en maken	Nee	
Spellingcontrole	Nee	Geen functionaliteit van Google Presentations
Medewerkers en machtigingen toewijzen	Nee	

Google Reader		
Gelezen of markeren als gelezen	Gedeeltelijk	Alleen tekst: afbeeldingen en video worden niet gedownload. Items worden als gelezen gemarkeerd.
Labelen	Ja	
Nieuwe feed toevoegen	Nee	
Notities of artikels delen	Nee	

Met de oplossingen van Microsoft hebt u zowel online als offline onbeperkte mogelijkheden om documenten te maken, te bewerken en weer te geven. Bovendien kunt u met Microsoft SharePoint 2010 documenten offline wijzigen en daarna synchroniseren wanneer u online bent. Deze synchronisaties zijn efficiënt –zelfs bij lage bandbreedtes– zodat slechts de offline gemaakte wijzigingen over het netwerk worden verzonden. Microsoft gaat nog een stapje verder met de mobiele interfaces, waarmee u documenten in de beste beeldkwaliteit kunt weergeven en on-device bewerken. Zo kunt u niet alleen documenten weergeven en bewerken wanneer u offline bent, maar ook onderweg op uw smartphone.

Mobiele toegang

In de mobieler wordende wereld van tegenwoordig hebben steeds meer medewerkers vrijwel overal en altijd behoefte aan een naadloze toegang tot meerdere soorten communicatie en samenwerkingsgegevens, zoals e-mail, agenda, contactpersonen, taken en gedeelde content.

De mobiele oplossingen van Google variëren naargelang het type toestel. Met de bèta-service Google Sync levert Google via radiogolven mobiele toegang tot e-mail en contactpersonen uit Gmail en Google Calendar-gegevens op toestellen van Apple iPhone, Google Android en Windows Mobile. Google ondersteunt ook andere toestellen, waaronder Research in Motion (RIM) Blackberry en Nokia S60, met verschillende toegangsniveaus naar de gehoste gegevens. Sommige toestellen hebben native clients, terwijl de meeste feature phones het moeten hebben van minder functionele, Java-gebaseerde toepassingen of mobiele webversies van de services.

Gebruikers met smartphones hebben via Microsoft Online Services toegang tot twee gehoste services: Microsoft Exchange Online en Microsoft SharePoint Online. Via een verscheidenheid aan toestellen –waaronder Microsoft Windows Mobile® 6+, RIM BlackBerry en steeds meer andere toestellen die compatibel zijn met Microsoft ActiveSync®– hebben gebruikers toegang tot zowel Exchange Online als SharePoint Online. De ActiveSync-technologie is snel de standaard geworden voor het aansluiten van mobiele apparaten op Exchange, de populairste messaging-server voor bedrijven.

ActiveSync biedt via radiogolven mobiele toegang tot e-mailberichten, planningen, contactpersonen, taken en andere postvakgegevens van Exchange Server. Gebruikers van mobiele telefoons met Windows Mobile of ActiveSync kunnen eenvoudiger mobiele toegang tot de Exchange-server krijgen voor e-mailberichten, voice-mail, faxberichten, planningen, het bedrijfsadresboek (algemene adreslijst) en taken. Met ActiveSync-compatibele apparaten kunnen gebruikers hun werk bijna altijd en overal voltooien.

Bedrijven met een ActiveSync-licentie zijn onder meer: Apple, DataViz, Helio, Nokia, Palm Inc., RemoSync, Samsung, Sony Ericsson, Symbian, en vele andere.

Beveiliging

Organisaties moeten een beveiligingsbeleid voeren om aan interne en externe voorschriften te kunnen voldoen. Een dergelijk beveiligingsbeleid vereist transparantie en validatie voor beveiligings-tools, waaronder antivirus en antispam, rechtenbeheer en naleving.

Ondernemingsbestuur- en nalevingvereisten zijn gecompliceerd, en ze verschillen per land, industrie en andere variabelen. Gedistribueerde datacenters die oplossingen voor cloud-computing hosten, bieden een snelle toegang tot wereldwijde klantinformatie. Organisaties stellen zich echter bloot aan risico's als ze belangrijke bedrijfsgegevens extern opslaan onder beheer van derden.

Op de gehoste services van Google staan bedrijfsgegevens op dezelfde fysieke schijfruimte als gegevens van zowel andere bedrijven als particulieren, waardoor er beveiligings- en privacyrisico's ontstaan. Naast deze risico's vertrouwen bedrijven op Google voor back-ups. Hoewel Google beweert dergelijke back-ups te maken, verklaren ze expliciet dat noch zij, noch hun partners aansprakelijk zijn voor enig verlies van gegevens. Google-managers geven toe dat zij u niet kunnen vertellen waar uw gegevens staan. Of zoals Rishi Chandra, productmanager van Google Enterprise, opmerkte in een interview: "Het concept van gegevenslocatie vormt een uitdaging voor ons." Zonder toegang tot de bedrijfsgegevens is het voor organisaties moeilijk om basisregelgeving als Sarbanes-Oxley, de Europese gegevensbeschermingsrichtlijn en de Amerikaanse Patriot Act na te leven.

Microsoft levert flexibelere mogelijkheden om naleving te handhaven. In de producten en diensten van Microsoft staat beveiliging voorop vanaf de ontwerpfase via de Security Development Lifecycle. Beveiliging is bij Microsoft een integraal onderdeel van alle producten en niet slechts een toevoeging. Gehoste producten van Microsoft integreren met de on-site Active Directory-infrastructuur van organisaties, zodat deze rechten kunnen beheren voor de groep, bedrijfstoepassingen, e-mail en documenten. Active Directory kan op andere organisaties worden aangesloten en worden ingezet in hybride scenario's, waarbij on-site servers met gehoste services worden gecombineerd.

Het beveiligingsverhaal van Google is daarentegen wat vager. Tussen juli 2004 en augustus 2008 kenden de online services van het bedrijf minstens 37 beveiligingsproblemen, van productiviteitsverlies en spamtoegang tot de onbedoelde openbaarmaking van persoonsgegevens. Het gebrek aan transparantie bij Google ten aanzien van beveiliging kan bij beveiligingsspecialisten vragen doen rijzen.

Datacenters

De datacenters van Microsoft bevinden zich op strategische plaatsen in de hele wereld. Elk datacenter bevat een zeer betrouwbare apparatuur, die zorgt voor een probleemloze en betrouwbare verbinding met de Microsoft Online-suite van services. Dit wereldwijde netwerk van georedundante datacenters levert 24-uurstoegang tot bedrijfskritische samenwerkingsdiensten en helpt om uw gegevens veilig te houden.

Door behoeften aan het op elkaar afstemmen van gegevens, aanpassingen en flexibiliteit willen veel klanten een hybride aanpak die online en on-site oplossingen combineert. Microsoft gaat nog een stapje verder en levert de flexibiliteit om te kiezen tussen on-site en online modellen per

geografische locatie, werkbelasting of rollen. Met deze uitgebreide flexibiliteit kan een bedrijf bijvoorbeeld beslissen om Exchange Server te implementeren in het eigen datacenter voor gebruikers in een hoofdkantoor. Gebruikers in filialen kunnen dan weer geabonneerd worden op Exchange Online met BPOS. Om dit naadloos te laten verlopen (bijvoorbeeld met een enkel adresboek) levert Microsoft een tool om items in de on-site map te synchroniseren met die in de online map. Deze synchronisatie omvat het wijzigen, toevoegen of wissen van een gebruiker en het wijzigen van gebruikerskenmerken.

Klanten kunnen voor Microsoft SharePoint een reeks siteverzamelingen op hun on-site Microsoft SharePoint-servers installeren en een andere reeks siteverzamelingen op Microsoft SharePoint Online. Waar gebruikers zich ook fysiek bevinden, ze krijgen vanuit beide siteverzamelingen toegang tot de sites.

Google heeft gedistribueerde datacenters over de hele wereld, maar maakt niet bekend waar specifieke gegevens worden bewaard. Door de 'online only'-optie van Google ontstaat een compliance- en beveiligingsvacuüm bij een internet- of datacenterprobleem.

E-mail- en IM-beveiliging

Google heeft voor toegang tot datacenters krachtige fysieke beveiliging en voor een aantal diensten basiscertificeringen zoals SAS70 Type II. De behoeften aan bedrijfsbeveiliging zijn echter veel ruimer dan deze basiscontroles en moeten als onderdeel van het geheel worden beschouwd. Google ondersteunt bijvoorbeeld niet de mogelijkheid om e-mail te versturen tussen gebruikers met regels als 'niet doorsturen' of 'alleen weergeven'. Dit is een belangrijke functionaliteit van het Microsoft Information Right Management-platform. Zonder deze functionaliteit zullen gebruikers namelijk documenten makkelijker laten uitlekken of onbedoeld privé-informatie delen.

Google levert via Gmail antispam- en antivirusmogelijkheden. Gebruikers kunnen echter uitsluitend via integratie met de door Google verworven technologieën van het overgenomen Postini, optionele bescherming tegen phishing en malware aanschaffen tegen een meerprijs. Microsoft Exchange Online levert uitgebreide beveiligings-tools waarmee systemen met Microsoft Forefront™ Security of Microsoft Exchange Hosted Filtering tegen spam en virussen worden beveiligd. E-mail kan met TLS-, Kerberos- en IPSec-technologieën worden gecodeerd. Net als Google biedt Microsoft 'compliance' en beveiliging conform SAS70 Type II. Microsoft Exchange Online maakt gebruik van HTTPS- en SSL-verbindingen om een beveiligde internettoegang naar de gehoste service te bieden.

Dankzij Microsoft kunnen organisaties optioneel gebruik maken van diensten met meerdere beveiligingslagen tegen een meerprijs. Microsoft Exchange Hosted Filtering biedt bijvoorbeeld met behulp van meerdere filters beveiliging van inkomende en uitgaande e-mail tegen spam, virussen, phishing en inbreuken op het e-mailbeleid. Microsoft Exchange Hosted Archive biedt een geavanceerd berichtenarchief voor e-mail en expresberichten. En met Microsoft Exchange Hosted Encryption kunnen gebruikers gecodeerde e-mails altijd en naar iedereen verzenden en ontvangen vanaf hun desktop, net zo eenvoudig als normale e-mail.

Support en Service Level Agreements

Definitie van downtime

Zowel Microsoft als Google biedt 99,9 procent beschikbaarheidgarantie op hun gehoste services. Microsofts beleid ten aanzien van downtime is minder beperkt, er zijn meer bruikbare clients en er wordt een SLA met financiële garanties geboden.

De SLA van Google definieert de duur van downtime: "Onderbrekingsperiode houdt voor een domein in: onderbreking gedurende een periode van tien opeenvolgende minuten. Tussentijdse onderbreking gedurende een periode van minder dan tien minuten wordt niet meegerekend in de Onderbrekingsperiode."

Elke onderbreking van de service van minder dan tien minuten, ongeacht hoe vaak dit voorkomt, geldt dus niet als downtime. Google beweert ook support aan te bieden 24 uur per dag en zeven dagen per week. Ze beantwoorden de telefoon echter slechts van 17:00 uur op zondag tot 17:00 uur op vrijdag. Nieuwe functionaliteiten voor Google Apps kunnen bovendien onder de bescherming van Google Labs vallen, waardoor ze niet door de SLA worden gedekt.

Microsoft heeft geen beperkingen qua downtime en geeft gebruikers geen experimentele functionaliteiten in een missiekritische omgeving. De meertalige supportdesk van Microsoft is 24 uur per dag en zeven dagen per week telefonisch bereikbaar.

Widgets van derden en ongedocumenteerde functionaliteiten

Google Labs biedt ontwikkelaars een forum om gadgets van derden en aanvullende functionaliteiten op verschillende online services van Google, waaronder Google Apps, in te dienen. Deze functionaliteit vormt een risico voor de IT-infrastructuur van bedrijven, omdat Google geen aansprakelijkheid aanvaardt voor de kwaliteit of de samenhang van de Google Labs-functionaliteiten.

Microsoft Outlook Web Access, de webgebaseerde client voor Exchange, bevat bekende functionaliteiten waar zakelijke gebruikers op vertrouwen voor hun productiviteit. Zonder toestemming van de beheerder kunnen derden geen onafhankelijk ontwikkelde of niet-ondersteunde functionaliteiten toevoegen aan gehoste of on-site versies van Outlook Web Access.

Compensatie versus financiële garanties

Volgens de SLA van Google compenseert Google klanten met servicetegoeden voor het verlies van services. Deze servicetegoeden voor downtime zijn echter beperkt. Omdat bedrijven afhankelijk zijn van deze diensten, zijn servicetegoeden bovendien niet altijd een voldoende compensatie voor bedrijven. Microsoft Online heeft daarentegen een volledige SLA van 99,9 procent met financiële garanties en geen downtimebeperkingen.

Kostenvergelijking

Hoewel er veel wordt gesproken over de financiële voordelen van cloud computing-oplossingen als GAPE en Microsoft BPOS, licht het niet voor de hand om de feitelijke besparingen te becijferen vanwege de verborgen kosten achter de maandelijkse lasten. Organisaties moeten de financiële implicaties van de migratie, de mogelijkheden van de oplossing, de trainingsbehoeften, aanhoudende supportkosten, kosten bij downtime, enz. kunnen verantwoorden. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op een aantal belangrijke kwesties die de werkelijke kosten van elke oplossing beïnvloeden.

Training

Google begrijpt dat veel bedrijven Microsoft Office Outlook gebruiken als belangrijkste interface om zowel intern als extern met anderen communiceren. Google moet de wisselwerking van Outlook met de GAPE-services ondersteunen om aan de verwachtingen van hun zakelijke klanten te voldoen. Naast het slechts gedeeltelijk ondersteunen van Outlook dwingt GAPE gebruikers om nieuwe, grotendeels webgebaseerde interfaces te leren voor services als 'instant messaging' en het maken van en samen werken aan documenten. Deze interfaces hebben minder functionaliteiten dan het aanbod van Microsoft, waaronder SharePoint, Microsoft Office Live Meeting, Microsoft Office Communications Server en de Microsoft Office-productiviteitsuite. Bedrijven die naar GAPE migreren, moeten gebruikers trainen in de nieuwe oplossing ondanks beperkingen aan basisfunctionaliteiten zoals taken op basis van de agenda.

Integratie

Hoewel gebruikers met Google wel webgebaseerde documenten, spreadsheets en presentaties kunnen maken en delen via Google Docs, staat deze oplossing in de kinderschoenen, met resultaten die pover afsteken tegen die van Microsoft Office. Ondernemingen die naar GAPE willen migreren moeten nog steeds licenties van Microsoft Office voor de desktop aanschaffen. Deze extra kost moet ook in de werkelijke kost van zowel GAPE als BPOS worden meegenomen, samen met eventuele kosten die gepaard gaan met het gebrek aan uitgebreide integratie tussen Microsoft Office en GAPE. Microsoft en BPOS bieden daarentegen bruikbare en doeltreffende integratie, niet alleen met Microsoft Outlook, maar ook met toepassingen als Microsoft Office Word®, Microsoft Office Excel® en Microsoft Office PowerPoint®. Er kan met deze toepassingen in de SharePoint-omgeving net zo naadloos worden gewerkt als met die op de lokale harde schijf.

Het belang van integratie is niet tot de client beperkt. Alle e-mail-, agenda- en samenwerkingsmogelijkheden moeten ook met de bedrijfsinfrastructuur geïntegreerd zijn. Het aanbod van Google is ontworpen om een verouderde, on-site infrastructuur te vervangen of om een nieuw bedrijf te helpen bij het snel installeren van de infrastructuur. Google biedt echter helemaal niet de mogelijkheid om de webgebaseerde services met de on-site servers van een organisatie te integreren.

Microsoft ondersteunt een hybride implementatiemodel waarin organisaties een deel van de infrastructuur in de cloud kunnen plaatsen en een ander deel intern kunnen houden. De twee oplossingen zijn daarbij volledig geïntegreerd en werken als een naadloos geheel. Dit biedt bedrijfscontinuïteit en stelt organisaties in staat om indien nodig naar cloud-gebaseerde services te migreren.

Downtime

Een van de belangrijkste items met betrekking tot kosten is de voortdurende beschikbaarheid van de gehoste services. Terwijl zowel Google als Microsoft 99,9 procent uptime belooft, biedt alleen Microsoft een SLA die organisaties financieel beschermt bij eventuele onverwachte downtime. En alleen Microsoft biedt een complete offline oplossing voor de toepassingen die de klanten samen met BPOS gebruiken, waardoor de impact van downtime op de productiviteit verder wordt gereduceerd. Deze twee voordelen leveren de klant een financiële winst op in de vorm van verminderde administratieve en helpdesk-support, verhoogde gebruikersproductiviteit en de voortdurende, niet-IT-gerelateerde bedrijfsactiviteiten.

Voorspelbaarheid

De online services van Google staan erom bekend dat ze voortdurend worden bijgewerkt. Onlangs heeft Google het bètalabel van de Gmail- en Google Calendar-services gehaald, maar ze behouden zich nog steeds het recht voor om de GAPE-gebaseerde services haastig bij te werken. Nieuwe mogelijkheden worden vaak via Google Labs toegevoegd, waardoor support ingewikkeld wordt en gebruikers mogelijk verward raken. Microsoft werkt BPOS bij volgens een gepland schema, en nieuwe mogelijkheden worden iedere negentig dagen aan klanten vrijgegeven. De recentste kwartaalupdate bevatte ook een prijsvermindering 'per gebruiker', 'per maand'.

Gebruikersovergang

Content migratie

Microsoft loopt voorop bij het ontwikkelen van open standaarden en support voor document- en berichtindelingen op basis van standaarden. Microsoft levert doeltreffende migratietools voor gebruikers die van Exchange, Novell, IBM Lotus Notes of een andere systeem overstappen op Microsoft BPOS. Microsoft biedt een gestandaardiseerde en beproefde procedure om de impact van de migratie op de productiviteit te minimaliseren. Microsoft bouwt zijn portfolio op basis van XML om de portabiliteit van documenten te garanderen. Google is HTML-gebaseerd, wat gepaard gaat met een aanzienlijk verlies van opmaak en een potentieel verlies van gegevens tijdens gegevens- en documentmigraties en -conversies.

De tabellen 4 en 5 vergelijken de betrouwbaarheid bij de door zowel BPOS als GAPE ondersteunde migratie van e-mail- en agendagegevens. Deze vergelijkingen zijn gebaseerd op de twee belangrijkste messaging-platforms die momenteel bij ondernemingen zijn geïmplementeerd: IBM Lotus Notes en Microsoft Exchange.

Tabel 4: Migratie e-mailgegevens van Microsoft Exchange—VergelijkingsTabel

Te migreren content of functionaliteit	Naar Exchange Online	Naar Google Apps	Opmerkingen
E-mail (gelezen berichten)	Ja	Ja	
<i>E-mailmappen en categorieën</i>	Ja	Gedeeltelijk	Mappen worden labels in Gmail. Categorieën worden niet ondersteund in Gmail.
<i>Bijlagen en uitgebreide opmaak</i>	Ja	Gedeeltelijk	Bijlagen met uitvoerbare bestanden (inclusief zelfuitpakkende .zip-bestanden) worden niet naar Gmail gekopieerd. Uitgebreide opmaak wordt gewijzigd.
<i>Markeringen, herinneringen en urgentie</i>	Ja	Nee	Markeringen worden sterren in Gmail. Zowel opvolgingsherinneringen als hoge en lage prioriteit gaan verloren.
<i>Regels voor postvak IN</i>	Ja	Nee	Niet naar Gmail gemigreerd.
<i>Handtekeningen</i>	Ja	Nee	Niet naar Gmail gemigreerd.
<i>Machtigen en delen</i>	Ja	Nee	Instellingen voor machtigingen en delen worden niet in Gmail geïmporteerd.
Agenda (alle agenda's)	Ja	Ja	
<i>Status 'vrij' / 'bezet'</i>	Ja	Gedeeltelijk	Status 'Niet Aanwezig' wordt omgezet in 'bezet'.
<i>Genodigden en antwoorden</i>	Ja	Gedeeltelijk	'Voorlopig bezet' wordt omgezet in 'accepteren'. 'Optioneel' wordt omgezet in 'vereist'.
<i>Herinneringen gebeurtenissen</i>	Ja	Ja	
<i>Bijlagen en uitgebreide opmaak</i>	Ja	Nee	Bijlagen en uitgebreide opmaak in kalendergebeurtenissen worden niet in Gmail geïmporteerd.
<i>Delen en machtigen</i>	Ja	Nee	
Persoonlijke contactpersonen	Ja	Ja	
<i>Contactmappen en categorieën</i>	Ja	Nee	Alle contactpersonen worden in één groep geïmporteerd. Categorieën worden niet ondersteund.
<i>Persoonlijke groepen en D/L's</i>	Ja	Nee	
<i>Markeringen, data en herinneringen</i>	Ja	Nee	Niet gemigreerd voor contactpersonen.

<i>Uitgebreide opmaak en veld 'notities'</i>	Ja	Gedeeltelijk	Geen uitgebreide opmaak. Notities die langer zijn dan 16k worden ingekort.
Algemene contactpersonen (algemene adreslijst)	Ja	Gedeeltelijk	Groepen en distributielijsten, en alle velden behalve Naam, E-mail en Adres kunnen niet worden gekopieerd.
Notities, taken, logboek	Ja	Nee	Worden niet gemigreerd.

Tabel 5: Migratie e-mailgegevens van IBM Lotus Notes—VergelijkingsTabel

Te migreren content of functionaliteit	Naar Exchange Online	Naar Google Apps	Opmerkingen
E-mail (gelezen berichten)	Ja	Ja	E-mailberichten worden automatisch verenigd in discussie-lijnen op basis van de onderwerpregel.
E-mailmappen	Ja	Gedeeltelijk	Mappen worden labels in Gmail. Namen worden ingekort als ze langer zijn dan 40 tekens.
Bijlagen en uitgebreide opmaak	Ja	Gedeeltelijk	Bijlagen met uitvoerbare bestanden (inclusief zelfuitpakkende .zip-bestanden) worden niet naar Gmail gekopieerd. Uitgebreide opmaak wordt bij de conversie naar HTML gewijzigd.
Markeringen, herinneringen en urgentie	Ja	Nee	Markeringen worden sterren in Gmail. Opvolgingsherinneringen gaan verloren.
Regels voor postvak IN	Ja	Nee	Niet naar Gmail gemigreerd.
Handtekeningen	Ja	Nee	Niet naar Gmail gemigreerd.
Machtigen en delen	Ja	Nee	Instellingen voor machtigingen en delen worden niet in Gmail geïmporteerd.
Gecodeerde e-mail	Ja	Nee	Gebruikers moeten alle e-mail vóór de migratie decoderen.
Agenda (alle agenda's)	Ja	Ja	
Status 'vrij' / 'bezet'	Ja	Ja	
Genodigden en antwoorden	Ja	Ja	
Herinneringen gebeurtenissen	Ja	Ja	
Bijlagen en opmaak	Ja	Nee	Bijlagen van kalendergebeurtenissen worden verwijderd. Uitgebreide opmaak in kalender-gebeurtenissen wordt niet in Gmail geïmporteerd.
Delen en machtigen	Ja	Nee	
Persoonlijke contactpersonen	Ja	Ja	Gebruikers moeten hun persoonlijke adresboeken vóór de migratie synchroniseren.
Persoonlijke groepen en D/L's	Ja	Ja	
Bijlagen, notities en links	Ja	Nee	Bijlagen worden verwijderd. Links kunnen niet langer worden aangeklikt. Notities die langer zijn dan 16k worden ingekort.
Algemene contactpersonen (algemene adreslijst)	Ja	Gedeeltelijk	Algemene groepen en distributielijsten, en alle velden behalve Naam, E-mail en Adres kunnen niet worden gekopieerd.
Taken	Ja	Nee	Worden niet gemigreerd.

Gebruikerstraining

Om trainingbehoefte voor zowel eindgebruikers als IT-supportmedewerkers te minimaliseren, moeten organisaties communities van bekende oplossingen voorzien. De gehoste services van Microsoft bieden gebruikers dezelfde bekende en gebruiksvriendelijke interface die ze al op hun desktops hebben.

Google heeft een zeer primaire interface voor eindgebruikeroplossingen en beheervoorzieningen gelanceerd. Organisaties moeten zowel eindgebruikers als IT-supportmedewerkers trainen op het gebruik van Google-voorzieningen. Bovendien moeten organisaties de risico's voorkomen die inherent zijn aan Google Labs en andere widgets en fixes van derden die in de omgeving terechtkomen.

Kwesties gebruikersaanvaarding

Voor een snelle gebruikersaanvaarding moeten organisaties de gebruikers voorzien van de flexibiliteit om overal met een bekende gebruikersinterface te kunnen werken. Gebruikers moeten kunnen kopiëren en plakken zonder gegevens en opmaak te verliezen en ze horen tools te hebben waarmee ze vanuit elke browser eenvoudig, snel en betrouwbaar kunnen werken. Office Web Apps brengt verbeterde versies van Word, PowerPoint, Excel en Microsoft Office OneNote® naar de browser om gebruikers te helpen hun productiviteit te maximaliseren wanneer ze niet bij hun pc zijn. Office Web Apps heeft de bekende Office Fluent-gebruikersinterface en biedt essentiële bewerkingsmogelijkheden waarbij geen opmaak of gegevens verloren gaan.

Google levert een zeer primaire functionaliteit met beperkte mogelijkheden. Geen consistente documentconversie en import-/exportmogelijkheden, gebreken en bugs in de functionaliteiten, een beperkte flexibiliteit en creativiteit in Google Presentations, en beperkte offline mogelijkheden.

Conclusie en aanbeveling

De migratie van on-site IT-services naar gehoste, cloud-gebaseerde services is een complex proces. Voordat ze deze sprong wagen, moeten veel opties en risico's overwogen worden. De flexibiliteitsvoordelen en kostenbesparingen van een migratie naar cloud-computing kunnen gepaard gaan met grote compromissen en verborgen kosten die voor de organisatie onaanvaardbaar zijn.

Met dit whitepaper hebt u een uitgesproken, feitelijke vergelijking tussen Microsoft BPOS en Google GAPE, met als opzet om organisaties ertoe aan te zetten om providers van gehoste services holistisch te onderzoeken. Een deskundige beslissing over de migratie naar een gehoste oplossing vereist de volgende stappen:

- Een servicestrategie bepalen
- Groepen samenbrengen
- Een Migration Design Session uitvoeren
- Leveranciers objectief selecteren
- Klein beginnen en de voordelen afwegen

Een servicestrategie bepalen

Organisaties moeten eerst de behoeften met betrekking tot unified communications en collaboration van hun omgevingen begrijpen door alle belanghebbenden erbij te betrekken. Verder moeten organisaties niet investeren in technologiesilo's die door verschillende bedrijfsgroepen worden gestuurd. Een servicestrategie hoort een geïntegreerde beleving voor eindgebruikers te bevatten, een infrastructuur om in een naadloze overgang te voorzien en de flexibiliteit om communicatiemogelijkheden uit te breiden met behulp van een ondersteund en betrouwbaar ontwikkelingsplatform.

Groepen samenbrengen

De aanvaarding van een echt cloud-computing businessplan vereist samenwerking tussen veel afdelingen, waaronder ook eigenaren en bedrijfsleiders. De eigenaren zorgen voor e-mail, instant messaging, beveiliging, helpdesksupport, mobiliteit, desktop-toepassingen, samenwerking en webconferencing, terwijl bedrijfsleiders de tools gebruiken. Organisaties moeten deze groepen in een vroeg stadium op één lijn krijgen.

Een Migration Design Session uitvoeren

Microsoft heeft een aanpasbare Migration Design Session ontwikkeld om de bedrijfsdoelstellingen te begrijpen en op specifieke stappen af te stemmen bij het migreren naar de BPOS-omgeving. Deze sessie biedt advies bij de architectuur, input over preferred practices, architectuur, tools en risicoanalyses aan CIO's, architecten en senior medewerkers van IT-afdelingen. Bij een Migration Design Session worden organisaties ook geholpen om interoperabiliteit strategisch te gebruiken met het oog op langetermijndoelstellingen, in plaats van uiteenlopende oplossingen aan elkaar te breien voor de korte duur van de migratie.

Leveranciers objectief selecteren

Om tot een meer competitieve vergelijking te komen, kunnen organisaties een aantal vereisten bepalen en leveranciers vragen om de kosten en voordelen van hun gehoste oplossingen op een rijtje te zetten. Hierdoor kan elke leverancier zijn oplossing presenteren op basis van duidelijk

bepaalde klantbehoeften. De beslissing moet niet op basis van de initiële aankoopkosten worden genomen, maar moet rekening houden met onderhoudskosten, voordelen door betere organisatorische prestaties en verhoogde productiviteit, en het beveiligingsniveau en de geboden servicegaranties.

Klein beginnen en de voordelen afwegen

Wanneer organisaties investeren in cloud-computing kunnen ze in de greep raken van leveranciers die hun gegevensopslag beheren. Organisaties zouden gehoste services eerst moeten implementeren voor kleine groepen van gebruikers om zo de ervaringen op het vlak van implementatie en beheer, de behaalde voordelen en de feedback van de gebruikers te vergelijken. Bestudeer om te beginnen de programma's Microsoft BPOS Trial en BPOS Test Drive om te zien wat deze mogelijkheden kunnen betekenen voor uw bedrijf. Neem contact op met uw Microsoft-accountmanager voor meer informatie over deze programma's.

Links en bronnen

Meer informatie over de gehoste services van Microsoft vindt u via de volgende links en bronnen.

Casestudy's klanten

GlaxoSmithKline

Het op één na grootste farmaceutische bedrijf ter wereld, GlaxoSmithKline, levert een kwart van de vaccinaties in de hele wereld en produceert enkele van de voornaamste receptgeneesmiddelen en gezondheidsproducten voor consumenten.

Bedrijfssituatie

GlaxoSmithKline moest de samenwerking met partners verbeteren, efficiënter worden in groeiemarkten, afstappen van maatoplossingen en de bedrijfs- en investeringskosten verlagen.

Oplossing

GlaxoSmithKline koos ervoor om voor alle werknemers wereldwijd Lotus Notes, Domino en Postini te vervangen door de Microsoft Business Productivity Online Suite, inclusief Microsoft® Exchange Online, Microsoft® Office SharePoint Online, Microsoft® Office Communications Online, Microsoft® Office Live Meeting en de Microsoft® Deskless Worker Suite. Alles wordt gehost door Microsoft in datacenters van Microsoft over de hele wereld.

Voordelen

- Lagere bedrijfskosten
- Meer innovatie
- Betere samenwerking
- Verhoogde gebruiksvriendelijkheid

Clean Power Research

Clean Power Research levert softwaretools en services voor de objectieve economische analyse van schone-energie technologieën. De hoofdkantoren van het bedrijf bevinden zich in Napa in Californië en in Kirkland in Washington.

Bedrijfssituatie

Clean Power Research wilde de POP3-gebaseerde e-mail vervangen door een enterprise-class messaging-systeem, maar zonder de (overhead)kosten van een intern geïmplementeerde en beheerde IT-infrastructuur.

Oplossing

Het bedrijf stapte over op de BPOS van Microsoft Online Services en verving het vrij trage en onpraktische POP3-systeem door Microsoft Exchange Online.

Voordelen

- Verhoogde gebruikersproductiviteit
- Betere planning door geïntegreerde agenda's
- Meer flexibiliteit door mobiele toegang
- Online services ondersteunen de groei

Quotes van klanten en analisten

"Wij hebben voor Microsoft Online Services gekozen omdat deze een eenvoudige, intuïtieve Information Workplace belooft, waarbij meer eenvoud en gebruiksvriendelijkheid leiden tot een productiever GSK."

Bill Louv, Chief Information Officer, GlaxoSmithKline, 2 maart 2009

"Het veelvoud aan filterengines en de beveiliging de klok rond betekenen dat we nu niet eens over spam hoeven na te denken."

Phil Coleman, Director of Technical Operations, Office of Educational Technology,
Kentucky Department of Education, 2 april 2008

Microsoft Links

- **Business Productivity Online Standard Suite (BPOS)**
<http://www.microsoft.com/online/default.aspx>
- **Microsoft Exchange Online**
<http://www.microsoft.com/online/exchange-online.aspx>
- **Microsoft SharePoint Online**
<http://www.microsoft.com/online/sharepoint-online.aspx>
- **Microsoft Office Communications Online**
<http://www.microsoft.com/online/office-communications-online.aspx>
- **Microsoft Office Live Meeting**
<http://www.microsoft.com/online/office-live-meeting.aspx>