

# ICT Innovatieplatform SaaS



Software  
as a Service

PLATFORM  
voor  
Service  
Engineering  
en  
Service  
Software

## Nederland is een dienstenland

*Meer dan 70% van ons bruto nationaal product bestaat uit diensten. Veel van deze diensten worden steeds meer onafhankelijk van tijd en plaats en worden geleverd door het gebruik van ICT. Denk bijvoorbeeld aan elektronische betaaldiensten als iDeal, aan het gebruik van elektronische patiënten dossiers om informatie te delen en aan een authenticatie service als DigiD. Op basis hiervan is een verdergaande innovatie van dienstverlening mogelijk.*

Deze ontwikkeling leidt namelijk tot verrassende nieuwe combinaties van bestaande en nieuw te ontwikkelen diensten. De nieuwe diensteneconomie bestaat vooral uit netwerken van elkaar toeleverende partijen.

Een lang bestaand voorbeeld is het **Bureau Krediet Registratie** (BKR). BKR is begonnen als een door de banken opgericht bedrijf dat op een rigide manier werd geïntegreerd in de bancaire processen. Door de voortgang van de technologie is deze vorm van 'shared service' steeds eenvoudiger en flexibeler vorm te geven.

Een voorbeeld van de nieuwe generatie mogelijkheden is **Google Maps**. Deze maakt allerlei nieuwe diensten mogelijk zoals **Misdaadkaart.nl**. Hierbij worden de persberichten van de politie over geconstateerde misdaden automatisch gematched op basis van het adres met Google Maps. Zo wordt een beeld gecreëerd van de veiligheid in een buurt.

Een ander interessant voorbeeld is de combi-natie van **TomTom** voor route-informatie en **Vodafone** voor file-informatie, waardoor de automobilist de op dat moment snelste route wordt aangeboden rekening houdend met de drukte op de weg. Deze drukte wordt afgeleid uit de snelheid waarmee de Vodafone abonnees bewegen; deze informatie is te verkrijgen met behulp van de GSM masten.

Deels bestonden deze ontwikkelingen al in het verleden, zoals het voorbeeld van de BKR aangeeft. Echter, de ontwikkeling gaat nu veel verder. Koppelingen tussen partijen die samen de dienst maken zijn eenvoudiger, losser en dynamischer.

Google Maps is eenvoudig te vervangen door Microsoft Maps. Deze dynamiek leidt tot allerlei nieuwe vragen waar organisaties mee geconfronteerd worden:

- Hoe ontwerpen we **nieuwe diensten** in deze netwerkstructuur en hoe vinden we de juiste partners/aanbieders?
- Wat zijn de **nieuwe businessmodellen** en **organisatievormen** om succesvol nieuwe diensten te kunnen samenstellen op basis van bestaande en nieuwe diensten en technologieën? Welke prijsstructuren zijn goed?
- Hoe gaan we om met **dynamiek**: als onze toeleveranciers hun diensten veranderen of als er concurrenten toetreden; wat impliceert dat voor service levels, contracten, afhankelijkheden en technologieën?
- Hoe maken we de **koppelingen** tussen diensten zo eenvoudig mogelijk door zaken als standaardisatie, semantische interfaces, autoconfiguratie (ook tussen de diensten in het netwerk) en dergelijke?

Door het creëren van een open innovatie ecosysteem waarin nieuwe diensten op basis van SaaS worden ontwikkeld zijn er voor Nederlandse

organisaties vele nieuwe kansen. Focus om te komen tot een research agenda SaaS ligt daarbij op de volgende drie gebieden:

- **Service engineering**: het ontwerpen van nieuwe services waarbij onderwerpen als aansprakelijkheid, contracten, businessmodellen, prijsstructuren, waardering van organisaties een belangrijke rol spelen.
- **Service infrastructuur**: de ICT context die nieuwe gecombineerde diensten mogelijk maakt waaronder autorisatie, authenticatie, robuustheid en schaalbaarheid, interoperabiliteit.
- **Service transitie**: hoe komen organisaties van de bestaande situatie naar genetwerkte services en hoe kunnen heterogene omgevingen goed functioneren.

Het ICT Innovatieplatform SaaS (IIP-SaaS), opgericht door ICTRegie en onder voorzitterschap van Hans Wortmann (Hoogleraar in Groningen) heeft tot doel dit ecosysteem in te richten. Hiervoor wordt samenwerking tot stand gebracht met bedrijfsleven, wetenschap en overheid. Doel is om te komen tot een strategische research agenda voor onderzoek

naar SaaS en voorbeeld-projecten in toepassingsdomeinen als Zorg, Finance, en Overheid. Voor meer informatie over het IIP-SaaS kunt u contact opnemen met Hans Wortmann ([J.C.Wortmann@rug.nl](mailto:J.C.Wortmann@rug.nl)) of Martijn Kriens ([Martijn.Kriens@iCrowds.net](mailto:Martijn.Kriens@iCrowds.net)).