

## TeamSoft vertrouwt op Rackspace voor managed hosting van bedrijfskritische applicaties



Voor softwareontwikkelaar TeamSoft in Alblasterdam is hoge beschikbaarheid van applicaties die klanten afnemen op basis van Software-as-a-Service (SaaS), cruciaal. Bij een storing kunnen medewerkers van klanten niet verder en staan de bedrijfsprocessen stil. Om een hoge uptime te garanderen, koos TeamSoft voor de managed hosting-diensten van Rackspace. Een juiste keus volgens Louis Meijer, operationeel directeur bij TeamSoft. "Rackspace maakt waar wat het belooft."

De TeamSoft Groep in Alblasterdam is sinds 2003 actief op het gebied van softwareontwikkeling. Het bedrijf brengt een softwaresuite op de markt, waarmee bedrijven al hun kernprocessen kunnen ondersteunen: van financiën en logistiek tot en met personeelszaken en van planning tot en met klantrelatiebeheer. TeamSoft biedt binnen haar softwaresuite specifieke oplossingen voor o.a. de PSO-markt (Professional Services Organization), de automotive-sector en de zorgsector. De software van het bedrijf is modulair opgebouwd en volledig web-based vormgegeven. Daarnaast is de software gebaseerd op een vorm van Open Source waarbij gebruikgemaakt wordt van open standaarden en tevens de broncode van de software vrij beschikbaar is voor klanten en partners van TeamSoft. TeamSoft noemt dit Conditional Open

Source. Dankzij de open standaarden zijn de modules makkelijk aanpasbaar aan specifieke wensen en eisen van klanten. Ook is de software op deze manier sneller inpasbaar in bestaande omgevingen van klanten. TeamSoft bedient nu circa 400 actieve eindklanten in de Benelux.

### Groei van ASP-model

"Toen we startten, konden klanten kiezen uit de installatie van de software op de server van de klant zelf of voor het Application Service Provider-model waarbij TeamSoft de software host en beheert", zegt Louis Meijer. "De laatste variant is inmiddels sterk gegroeid. Zo'n 60 tot 70 procent van onze klanten neemt modules af op basis van Software-as-a-Service. Dat betekent dat ze niet hoeven te investeren in hardware, beheer en kennis. Alle functionaliteiten binnen de applicatie zijn via een internetverbinding beschikbaar, waarbij wij ervoor zorgen dat de software altijd up-to-date is. Rackspace zorgt voor de benodigde hardwarematige infrastructuur en verzorgt tevens zaken als toegangsbeveiliging en back-upfaciliteiten."

Louis Meijer benadrukt dat softwareontwikkeling de core business is van TeamSoft. "Wij zijn met een team van 18 medewerkers volledig gericht op het bouwen van geavanceerde oplossingen voor klanten. Daarom werken we waar nodig nauw samen met system integrators en andere partners om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren. Daarin past ook de keus voor Rackspace.

Wij hebben aanvankelijk zelf de hosting van applicaties verzorgd. Maar naarmate de eisen voor wat betreft Service Level Agreements toenamen, werd snel duidelijk dat dit niet tot onze kernactiviteit behoorde. We zijn toen op zoek gegaan naar een businesspartner die dat onderdeel voor ons kon overnemen."

## Eisen

TeamSoft ging niet over een nacht ijs. Meijer: "Voor ons was en is een hostingpartner een van onze belangrijkste toeleveranciers. Wij zochten dus naar een partner met een bewezen oplossing, een goede reputatie in de markt en een gezonde basis voor continuïteit. Wij wilden samenwerken met een partij die ons ook op de lange termijn zou kunnen blijven ondersteunen. In dat geval was het voor ons ook belangrijk om een goede klik te hebben met een mogelijke toeleverancier. We wilden meer dan een hostingbedrijf dat op afstand bleef. Het ging ons juist ook om advies en meedenken."



**Louis Meijer**

## Klik

Via een oriëntatie op een mogelijke toeleverancier kwam TeamSoft Rackspace tegen. Na gesprekken met vertegenwoordigers van Rackspace was er de

'klik' waar TeamSoft naar zocht. "Rackspace bleek een zeer professionele organisatie te zijn en heeft dat sinds we samenwerken ook meer dan eens bewezen", benadrukt Meijer. TeamSoft bracht de applicaties van klanten medio 2006 over naar het datacenter van Rackspace in Londen. Toentertijd ging het om één serverconfiguratie. Inmiddels zijn dat er drie geworden en verdere groei ligt voor de hand. Zeker nu TeamSoft werkt aan de ontwikkeling van een geheel nieuwe applicatie voor de zorgsector. "Deze nieuwe applicatie heeft een enorme potentiële afzetmarkt waarbij het niet ondenkbaar is dat er honderden, zo niet duizenden gebruikers aangesloten zullen worden op deze applicatie. Dergelijke aantallen vereisen qua hardwarematige infrastructuur een geheel eigen serverpark bij Rackspace, dat ook exclusief voor deze toepassing zal worden ingericht. Dit project vraagt daarnaast om nog meer waarborgen voor wat betreft beschikbaarheid en beveiliging. Met een zo grote gebruikersgroep is de potentiële schade door uitval van het systeem natuurlijk enorm. Verder gelden er in de zorgsector strikte regels voor databescherming in verband met allerlei privacyregels." Meijer is ervan overtuigd dat het voor Rackspace geen probleem is om hieraan tegemoet te komen. "We hebben al eerder een soortgelijk beroep gedaan op Rackspace, toen een klant in de financiële wereld van onze diensten gebruik wilde maken. Deze klant stelde ook extra zware eisen aan beveiliging en beschikbaarheid. Rackspace heeft toen de nodige maatregelen getroffen om een zogenaamd SAS70-certificaat te verkrijgen, waardoor onze klant overtuigd was van de kwaliteit van onze dienstverlening en met ons, en dus ook met Rackspace in zee ging. Zo zie je dat door nauwe samenwerking een plus een drie kan worden."

## Ondersteuning

Over de ondersteuning op basis van Fanatical Support door Rackspace is Meijer zeer tevreden. "Dat meten we af aan het aantal vragen dat open staat en de manier waarop zaken worden opgelost. Dan is duidelijk dat Rackspace altijd doet wat het belooft. Zodra er iets niet in orde is, komt Rackspace vrijwel direct in actie om te kijken waar de oorzaak ligt en wat er aan moet gebeuren. Zo had een klant op een bepaald moment geen toegang tot het systeem. Rackspace wist binnen no time te traceren dat het probleem lag bij de leverancier van de verbinding, waarna die aan de slag kon met de oplossing. Dat geeft vertrouwen en bevestigt onze keuze voor Rackspace."

Voor meer informatie over TeamSoft:

<http://www.teamsoft.nl>.