

## Exchange under press

*Tiden er ute for å bli overrasket over at epost og meldingsformidling dukker opp på agendaen – om ikke daglig så i alle fall ukentlig. Vi har i løpet av det siste halve året vært gjennom en håndfull utfordringer knyttet til nettopp meldingsformidling i Mellvik-Rapporten – dekket temaer som lagring, brukerpolicy, generell sikkerhet, SPAM- og virus-kontroll, og ikke minst arkitektur.*

### Den brede vei

Et gjennomgangstema i den forbindelse har vært å fokusere på enkelhet og kontroll, blant annet gjennom en gjennomtenkt arkitektur for meldingsformidling, som vi diskuterte i forrige utgave. Et naturlig oppfølgingsspørsmål i kjølvannet av en slik arkitektur-gjennomgang er 'hva er alternativene'.

Svaret avhenger først og fremst av utgangspunktet: Hvor står vi i dag, hvilke tjenester og produkter bruker vi og hvilken egenkompetanse besitter vi? Universalløsningen på om ikke alle, så i alle fall de fleste utfordringer i tilknytning til meldingsformidling, er å sette hele tjenesten ut til spesialister. Som vi har påpekt ved tidligere anledninger, er nettopp meldingsformidling ideelt egnet til slik utsetting – gitt at det finnes leverandører som har kapasitet, kompetanse og forståelse for oppgavene. Så lenge slike er mangelvare – hvilket fortsatt er situasjonen her til lands – er vi henvist til å finne våre egne løsninger.

I takt med Microsofts og Windows voksende dominans, har MS Exchange fått en solid markedsposisjon som plattform for meldingsformidling. Som tilfellet har vært med så mange av Microsofts produkter, har årsaken til suksessen i beskjedne grad vært knyttet til produktets egenskaper. I stedet har oppfatningen av at det følger med, og dermed er billig, samt at det er enkelt å få i drift, vært utslagsgivende. Den epost-agenten som har fulgt med operativsystemene, har imidlertid i beste fall vært en smaksprøve på hva som skal til for seriøs meldingsformidling. Exchange som selvstendig produkt er i praksis verken billig eller enkelt. Tvert imot er produktet komplisert, kostbart, ressurskrevende og sammensatt på en måte som gjør det vanskelig å håndtere både driftsmessig og med hensyn til feilsøking/løsning – forhold vi har vært inne på ved en rekke tidligere anledninger.

### Eksplorative kostnader

En stor norsk organisasjon som for et års tid siden vurderte og valgte ny meldingsplattform for et femsifret antall brukere, kunne etter grundige evalueringer og anbudsrunder konstatere at en Exchange-basert løsning ble 3 ganger dyrere enn nærmeste konkurrent – selv etter betydelige rabatter fra Microsoft. Eksemplet er langt fra unikt, og gjør det naturlig å spørre hvorfor så mange organisasjoner likevel velger nettopp dette produktet.

Svaret er innlysende. I mange tilfeller foretas det ingen evaluering av alternativer i det hele tatt. Virksomhetene mangler tilstrekkelig kompetanse, og velger det de oppfatter som trygt – og/eller det som anbefales av deres leverandør – uten å evaluere kostnadene.

Så lenge epost og meldingsformidling var en sideordnet tjeneste i virksomheten – en 'kjekk å ha' funksjon som ikke påkalte stor oppmerksomhet eller signifikante budsjettmidler, var dette akseptabelt. Den epoken gikk imidlertid over i historien for flere år siden. Selv for små og mellomstore organisasjoner i alle tenkelige bransjer er epost og formidling av meldinger blitt både virksomhetskritisk og en betydelig budsjettpost.

## Ineffektiv konkurranse

Forandringer påkaller større grad av bevissthet, både med hensyn til funksjonalitet og kostnader – og en lang rekke andre forhold som vi har vært innom i tidligere artikler. De samme faktorene gir leverandørsiden et incentiv til å styrke fokuseringen på nettopp meldingsformidling, hvilket vi med økende hyppighet har sett resultatene av de siste 3 årene. Mer enn et tyvetalls leverandører har satt inn store ressurser på meldingsformidlings-siden – uten å lykkes nevneverdig. Exchange og Notes sitter godt fast i markedet – til tross for at de er teknologisk akterutseilt og representerer kostnader som påviselig er dramatisk mye høyere enn mange konkurrerende plattformer.

Den åpenbare forklaringen, som også kom for en dag i en undersøkelse fra amerikanske Osterman Research nylig, er at IT-ledere og IT-miljøer vegrer seg for forandring. Å unngå unødige forstyrrelser og forandringer oppfattes som viktigere enn å redusere kostnadene, blant annet fordi forandringer alltid medfører kostnader i seg selv, som dessuten er vanskelige å kvantifisere i forkant. Derfor har de alternative leverandørene talt for døde ører.

Ikke før i 2003 forsto de skriften på veggen. Det nytter ikke å selge inn meldingsformidlingsløsninger på teknologiske premisser. Exchange-markedet er stort og stabilt – ikke på grunn av produktets fortreffelighet, men fordi det leverer tjenester som markedet har lært seg å bruke og gjort seg avhengig av. Kompatibilitet med plattformen som skal erstattes, er en forutsetning for suksess.

### Fra teknologi til kompatibilitet

Dermed ble kompatibilitet med Exchange det nye credo – fra etablerte aktører som Novell, Oracle og Sun, og mindre kjente navn som Rockliffe, Critical Path, Bynari, Scalix og Stalker Software. Deres nye generasjon av produkter, som typisk har gjennomgått vesentlige oppjusteringer i løpet av de siste 12 månedene, legger vekt på å kunne erstatte Exchange uten at brukerne merker noe som helst – utover kortere responstider og større stabilitet. Med på kjøpet tilbyr de effektive driftsverktøy og spesialverktøy som ivaretar selve migreringen. Det primære salgsargumentet er identisk over hele linjen: Lavere kostnader.

Sun Microsystems, som lanserte sin Reference Solution for Enterprise Messaging Consolidation<sup>1</sup> i februar i år, hevder for eksempel å kunne redusere antall tjenere i forhold til Exchange med 90%. Videre lover Sun dramatisk reduserte løpende driftskostnader, og ikke minst: 80% lavere migreringskostnader enn Microsoft Exchange 2003.

### **Exchange 2003 – en gylden mulighet ...**

Tallene står for Suns egen regning (og er ikke ulikt hva vi får servert fra andre konkurrenter), mens migrerings-argumentet er spesielt interessant. Det setter fokus på en utfordring som sjelden får tilstrekkelig fokus: Å konvertere (migrere) fra én utgave av Exchange til en annen, og spesielt til Exchange 2003, er en utfordring som er så omfattende at det i mange tilfeller er enklere å bytte plattform.

Her er Microsofts og Exchanges akilleshæl. Vel er det et faktum at Exchange 2003 er et vesentlig bedre produkt enn forgjengerne, men det er også et nytt produkt – et produkt som er så forskjellig fra tidligere generasjoner at det blir som å skifte plattform. Det kaller vi å angripe problemet ved roten, en metode vi altfor mange ganger har etterlyst fra nettopp Microsoft. I dette tilfellet har selskapet tatt utfordringen på alvor, men har bommet med migreringsverktøyene. Spesielt krevende er overgangen for titusenvis av miljøer som fortsatt kjører Exchange 5.5. Dermed har konkurrentene fått en gylden mulighet de ikke er sene om å utnytte.

### **Overmodent marked**

Årsakene til den gjennomgående sendrektigheten med skifte/oppgradering av plattform, er forståelig – og forankret i behovet for stabilitet som vi var inne på ovenfor. Det er imidlertid grenser for hvor lenge det lar seg gjøre å holde igjen uten å gå på akkord med virksomhetens behov. Den eksplosive veksten i bruken av epost fører til at tilårskomne epost-kontorer i mange miljøer knaker i sammenføyningene. Videre forandrer omgivelsene seg raskere innen meldingsformidling enn på de fleste andre områder. For eksempel er epost-systemer som ikke kan integreres med en standardisert katalogtjeneste, ikke lenger tjenlige. Likeledes vokser kravene til tilleggstjenester nærmest fra halvår til halvår. Gode eksempler er integrasjon mot telefonisystem, grensesnitt mot lagringssystemer og håndtering av IM (*Instant Messaging*).

En annen faktor som bidrar til denne 'tregheten' i markedet, har sin bakgrunn i intern politikk. Sterke brukergrupper har i mange tilfeller utviklet en (misforstått) lojalitet til for eksempel Exchange eller Lotus Notes, og bruker mye tid og ressurser på å legge kjepper i hjulene for enhver forandring. Der ledelsen ikke er sterk nok til å formulere virksomhetens prioriteringer og parkere slike 'opprør', blir resultatet

<sup>1</sup> Vi har tidligere kritisert 3Com for produktnavn som er så kryptiske at de virker direkte frastøtende (Mellvik-Rapporten nr. 113 side 31). De er tydelig i godt selskap. Suns REFERENCE SOLUTION FOR ENTERPRISE MESSAGING CONSOLIDATION vitner ikke akkurat om sans for det enkle, og stimulerer neppe interessen for produktet.

gjærne ytterligere forsinkelser og tilhørende kostnader. Det er alltid en god idé å ta brukerne med på råd, men at de skal ha sterke synspunkter på teknologi og plattformvalg hører ingen steds hjemme.

## Hva med klientene?

Fokuseringen på å skåne klientsiden og dermed brukerne i en slik moderniseringsprosess, er utbredt og i mange tilfeller riktig. Systemene er der for å betjene brukerne, og å effektivisere på tjenersiden uten å gjøre forandringer på klientsiden er alltid ønskelig – gitt at tjenestene evalueres som tilfredsstillende. Det finnes imidlertid også eksempler på det motsatte – at det er klientsiden som trenger oppgradering. Behovet har sjelden sin opprinnelse i tilknytning til meldingsplattformen, men får naturlige konsekvenser også for denne. Forandringenes vind på klientsiden – som vi blant annet diskuterer i artikkelen på side 21, har mange og gjennomgripende konsekvenser.

Faktorer som er relevante for meldingsformidling i den sammenheng, er for eksempel:

- ✓ Bruken av Webmail tiltar raskt, fordi brukerne bli mer mobile, de ønsker aksess til meldinger, meldingsarkiver og tilhørende tjenester på en enkel og konsistent måte uansett hvor de er, og uavhengig av utstyret de benytter.
- ✓ Den tiltagende overgangen til portaler som brukermiljø, styrker Webmail-fokuseringen ytterligere.
- ✓ Brukergrensesnittene som støtter Webmail og tilhørende tjenester, har fått en vesentlig ansiktsløftning, både funksjonelt og visuelt/brukermessig.
- ✓ Interessen for alternative *desktop*-plattformer har vist et bemerkelsesverdig oppsving i inneværende år.<sup>2</sup>

Igien er sømløshet og kompatibilitet essensielle forutsetninger for ikke bare å dekke behovene, men for å gjøre alternativene akseptable sett fra brukernes side. Det betyr – helt i tråd med diskusjonen om tjenersiden ovenfor – at klientene – Web-baserte eller selvstendige, må være Exchange-kompatible. Sjansene for at tjenerplattformen de skal forholde seg til er Exchange eller et kompatibelt produkt overstiger 50%, og resten av regnestykket er innlysende.

For Linux, som er oppkomlingen i *desktop*-sammenheng, har en liten håndfull meldingsklienter med slik kompatibilitet – og støtte for alle relevante standarder, blitt katalysatorer for denne utviklingen. Ximians<sup>3</sup> epost-klient (Evolution) har de siste 2 årene etablert seg som den mest populære eksponenten i så henseende. Utvidet med Ximian Connector, gir den full integrasjon med Microsoft Exchange 2000 og 2003. På Mac-siden sørger Microsofts PIM-klient for Macintosh – Entourage:mac – for tilsvarende kompatibilitet på OS-X plattformen.

PIM – Personal Information Management

<sup>2</sup> Se artikkelen "Bordflaten: Endringer i sikte" i Mellvik-Rapporten nr. 111.

<sup>3</sup> Som vi er inne på i artikkelen på side 21, eies Ximian nå av Novell.

## Konklusjon

Microsoft har gjort et nødvendig krafttak i Exchange 2003, som reduserer det raskt voksende teknologi-gapet i forhold til konkurrerende meldingsformidlingsplattformer. Det betyr at overgangen fra tidligere versjoner av produktet blir like krevende som å bytte til en helt annen plattform – med den følge at scenen er åpnere for andre aktører enn den har vært på lenge.

Samtidig har konkurrentene forstått at de må legge til side sine teknologiske kjepphester, og sørge for å bli Exchange-kompatible. Dermed har markedet fått en situasjon vi har etterlyst lenge: Flere alternativer og færre begrensninger som følge av historiske valg. Et halvt dusin aktører – med produkter som på de fleste områder går MS Exchange en høy gang – står klare til å hjelpe markedet over i neste fase innen meldingsformidling. Ingen er tjent med å velge sin neste leverandør og plattform for meldingsformidling uten å vurdere minst 3-4 av disse. Forbedringene til tross, har Exchange betydelige handicaps å slite med i et slikt selskap.

På klientsiden er situasjonen mindre akutt, men like fullt mer dynamisk og dermed mer interessant enn på lenge. Portaler, plattformer, mobilitet og dynamikk kan ikke unngå å få konsekvenser. Dermed gjør vi både oss selv og de miljøer vi betjener og har ansvaret for, en bjørnetjeneste dersom vi ikke tar hensyn til disse forholdene i våre evalueringer. Forandring for forandringens skyld er lite interessant, men forbedringer er aldri uinteressante.

Lykke til! ■