

Software jako služba mění obchodní vztahy

Tomáš Škop

Software jako služba mění obchodní vztahy mezi dodavateli podnikového softwaru a zákazníky. Nezávislí softwaroví dodavatelé, kteří vyvíjejí nebo již vyvinuli nějakou aplikaci a chtějí ji poskytovat jako službu, by měli zásadně změnit svůj obchodní model. Podniky pak musí revidovat základní principy a parametry využívání svého IT.

Softwarový průmysl prochází významnou změnou. Díky všudypřítomnému internetu mohou velké i malé společnosti využívat výpočetní prostředí dodávané formou služby. Dřívější hosting nebo outsourcing aplikací se dnes rozvinuly do obchodního modelu „software jako služba“, tj. SaaS (Software as a Service).

Trh s těmito službami každoročně roste. IDC odhaduje, že trh SaaS poroste tento a příští rok meziročně o průměrně 21 % a v roce 2009 dosáhne 10,7 mld. USD. Mnoho společností dnes hodlá převést své aplikace z hostovaných a klient/server architektur na servisně orientovanou architekturu SOA. Jejich cílem je těžit z výhod poskytování aplikací přes web a internet.

Příčina zvyšování poptávky po řízení a provizioningu služeb založených na poskytování softwarových funkcí je dvojitá: jednak vzrostla poptávka po nízkonákladových, rychle implementovaných službách a vyspěly i nabídky dodavatelů. Zatímco zákazníci se snaží snižovat náklady na software a zjednodušovat jeho správu, softwaroví dodavatelé se snaží zvyšovat celkové tržby za produkty a služby a získat dlouhodobé příjmy, které jsou předvídatelnější než licenční poplatky.

Poskytování softwaru jako služby

Jedním z klíčových základů nového trhu se softwarem jako službou je servisně orientovaný přístup k poskytování aplikací, který přetváří povahu a roli tradičního nezávislého dodavatele softwaru (ISV). V obchodním modelu SaaS tito dodavatelé nedodávají zákazníkům instalační balíkové produkty. Místo toho vytvářejí a nabízejí funkční softwarové služby a aplikace s dohodnutou úrovní výkonnosti, která se během existence kontraktu nemění.

Přechod od softwarových produktů k softwarovým službám vyžaduje zásadní změnu obchodního modelu. Poskytovatel SaaS není placen jednorázově za prodej produktu, ale průběžně za zákaznické využití svých služeb. Model „pay-as-you-go“ nutí dodavatele, aby svým zákazníkům zajistili prvotřídní hodnotu a výkonnost svých služeb během celého trvání kontraktu.

Pokud softwarový dodavatel hodlá nabízet SaaS, musí se rozhodnout, jak bude tyto služby či aplikace realizovat. V úvahu přicházejí varianty vlastního hosting (ve vlastním datovém centru), prostřednictvím outsourcingu, přes vzdálený hosting (je možné využít i platformu třetí strany) nebo formou provozu u zákazníka (v případě velkého zákazníka, který má možnost spravovat a podporovat požadovanou aplikační infrastrukturu vlastními silami). Volba správné alternativy s ohledem na zvláštní provozní omezení (tj. znakový režim, provoz typu klient/server, čistý HTML atd.) bude mít zásadní vliv na úspěch modelu poskytování SaaS.

Co je Software as a Service?

Podle oborových analytiků a aktivních poskytovatelů služeb sdílejí softwarová podniková řešení dodávána ve formě služby některé společné charakteristiky:

- Zaměřují se spíše na automatizaci procesů než na technickou implementaci a kódování na zakázku – SaaS poskytuje přístup k podnikovým procesům a umožňuje jejich průběžnou správu, čímž zvyšuje jejich účinnost v rámci organizace. Namísto implementace balíkových řešení jde o zjednodušování podnikových procesů.
- Zvyšují dostupnost aplikací – ve většině případů neprodávají dodavatelé SaaS výhradní práva na aplikaci ani nedodávají a neinstalují řešení v tradičním smyslu. Místo toho nabízejí služby založené na softwarově automatizovaných procesech. Díky dostupnosti, konfiguraci řízené politikami a personalizovanému přizpůsobení se uživatelé nemusí zajímat o implementaci aplikace, ale mohou ji efektivně využívat.
- Podporují rozvoj architektury SOA a zefektivňují vývoj a provoz softwaru – pro zlepšení ekonomických ukazatelů SaaS je v zájmu dodavatelů co nejširší rozvoj aplikací založených na SOA. Díky tomu se z dlouhodobého hlediska budou moci vyrovnat s cenovými tlaky a zlepšit efektivitu upgradu a údržby budoucích verzí.
- Umožňují centrální správu služeb – aplikace typu SaaS jsou hostované, řízené a udržované v centralizovaných datových centrech, což přispívá ke snížení celkových nákladů na technickou podporu a údržbu. Dodavatel k nim nabízí přístup prostřednictvím internetového a webového rozhraní. Díky centrální správě se může stát agregátorem služeb a potenciálním partnerem jiných dodavatelů a poskytovatelů. Prostřednictvím dynamické integrace a zabezpečeného přístupu k mnoha různým softwarovým službám pak tyto partneři společně poskytují standardní nabídku, která je přizpůsobena potřebám jednotlivých zákazníků.
- Nabízejí jednu službu mnoha zákazníkům – aplikace nabízené jako služba obvykle využívá mnoho koncových uživatelů, kteří přistupují k jednomu zdroji aplikační pracovní logiky a databáze. Takové aplikace se buď postupně vyvinuly z původní nabídky ISV dodavatelů, nebo byly už od počátku navrženy dodavateli SaaS, pro

kteř je internet přirozeným prostředím.

- Zajišťují výkonnost a spolehlivost prostřednictvím dohod o úrovni služeb – koncoví uživatelé očekávají od poskytovatele služeb, že jim bude poskytovat dohodnuté služby se zárukou splnění určitých metrik, jako je dostupnost, spolehlivost, celková propustnost a výkonnost. To je obvykle realizováno robustní infrastrukturou datového centra a garancemi prostřednictvím SLA.

Situace na trhu SaaS

Existují různé typy firem, které obohacují své tradiční nabídky a provoz o SaaS. Tyto společnosti pocházejí z prakticky každého segmentu IT dodavatelů, ať už jde o nezávislé softwarové dodavatele ISV (independent software vendors), outsourcéry pracovních procesů a systémových integrátorů a také tradiční poskytovatele infrastrukturních služeb.

Zejména pro nezávislé dodavatele softwaru jde o podnikatelskou příležitost, která může zajistit kromě inkrementálního růstu byznysu a zvýšení tržeb i vstup na nové trhy v jiných zemích či do nových segmentů stávajících trhů. Oboroví experti a zkušenosti aplikačních partnerů společnosti Progress Software ukázaly, že SaaS a tradiční licenční modely přitom mohou koexistovat bez kanibalizace trhu. Protože potenciál trhu poskytovatelů služeb je rozsáhlý a protože většina potenciálních zákazníků by si jinak nemohla dovolit tyto aplikace koupit, přidání SaaS modelu do portfolia služeb IT dodavatelů obvykle neznamená snížení existujících tržeb, ale rozšíření celkových příjmů.

Outsourcéři podnikových procesů BPO (business process outsourcers) nebo poskytovatelé byznys služeb BSP (business service providers) jsou organizace, které poskytují všechny formy podnikových aplikací a služeb konzumovaných přes internet. Rozdělují se na dvě kategorie:

- dodavatelé, kteří navrhují své aplikace od počátku jako služby (tzv. net-nativní poskytovatelé SaaS) a začali agregovat nabídku služeb vedle existujících podnikových aplikací založených na společné platformě. (např. Salesforce.com),
- dodavatelé a/nebo poskytovatelé služeb, kteří mají oborové zkušenosti s poskytováním byznys procesů pro určité vertikální segmenty a kteří poskytují nejen služby založené na využívání softwaru, ale také přebírají celkovou odpovědnost za specifický podnikový proces – a to buď tím, že samotný proces přímo vykonávají, nebo jako součást své nabídky služeb poskytují vhodné podnikatelské či technologické znalosti. Příkladem může být outsourcing zpracování výplat a související služby (např. ADP).

Výhodou outsourcerů podnikových procesů je, že uživatelům formou služby poskytnou specifické zkušenosti s procesy, u nichž uživatelé nemají žádné odborné znalosti a které nejsou v základní kompetenci organizace, ale jsou při podnikání vyžadovány. BPO jsou na trhu už roky a nový model SaaS přispěje k jejich ještě většímu růstu.

Nákupní návyky

Mnoho oborových analytiků věří, že model SaaS bude mít konečně pro malé a střední podniky opravdu smysl. Tyto podniky čelí mnoha podnikatelským výzvám, které z nich činí ideální kandidáty pro využití tohoto obchodního modelu.

Hlavní tržní silou, která má vliv na úspěch těchto společností, je rychlost. Kriticky důležitá je schopnost rychle získat tržní podíl – stejně jako schopnost rychle zavést infrastrukturu pro podporu rychlého růstu. Protože takoví zákazníci vyžadují minimální počáteční investice a extrémně krátkou dobu uvedení aplikace do provozu, je potenciál SaaS na trhu SME obrovský.

SaaS je model založený na předplatném, takže zákazník nepotřebuje investice nezbytné pro pořízení hardwaru, operačních systémů, databází či softwarových licencí, pro výplaty IT zaměstnanců a pro provozní rozpočet včetně IT podpory. Díky outsourcingu nejpotřebnějších aplikací od poskytovatele SaaS se mohou tyto podniky zaměřit na svůj hlavní předmět podnikání a finanční a další prostředky věnovat podpoře pokročilých aplikací souvisejících se zaměřením organizace.

SME podniky navíc již dnes na outsourcing výrazně spoléhají. Během poslední doby se objevilo mnoho nabídek orientovaných na tento trh, jejichž provozovatelé dnes úspěšně účtují měsíční poplatek za vzdálenou správu desktopů, aplikací a sítí svých zákazníků. Jako poskytovatelé SaaS mohou ISV, BPO a BSP nabídnout snadno dostupná řešení a zacetit mezeru mezi těmito organizacemi a vysoce výkonnými podnikovými aplikacemi.

Potenciální výhody přechodu k SaaS zkoumají organizace všech velikostí. Nedávno provedená studie od AMR Research ukázala, že do konce roku 2007:

- se 61 % dotazovaných firem chystalo využívat SaaS pro jeden nebo více jejich podnikových procesů založených na ERP,
- se 52 % firem chystalo využívat SaaS pro jeden nebo více jejich podnikových procesů založených na Supply Chain Management,
- se 56 % firem se chystalo využívat SaaS pro jeden nebo více podnikových procesů založených na CRM,
- se 49 % firem se chystalo využívat SaaS pro jeden nebo více podnikových procesů založených na Human Capital Management.

Přitom se neobjevila žádná aplikace, o které by se uvažovalo jako o kandidátovi na SaaS výrazně více oproti ostatním. CRM je v současnosti nejvyužívanější podnikový proces, zejména kvůli počtu dostupných nabídek a distribuované povaze aplikace, ale ostatní procesy nemají nijak zvlášť velký odstup.

Postoj podniků k modelu SaaS

Ve stejné studii AMR Research uvedli nakupující, že očekávají od svých implementací SaaS následující přínosy:

- zvýšení počtu uživatelů (uvádí 35 % respondentů),
- zlepšení produktivity zaměstnanců (27 %),
- pokles nákladů na počáteční rozjezd (26 %),
- úspory celkových nákladů na vlastnictví za tři roky (24 %),
- zvýšení návratnosti investic (23 %),
- zkrácení doby potřebné k tomu, aby aplikace začala přinášet očekávané hodnoty (16 %),
- zkrácení doby implementace (15 %).

Průzkum také zjistil pět základních vlivů na rozhodování, které nakupující berou v potaz při vyhodnocování a konečném výběru SaaS řešení:

- důvěrná znalost zákazníka – znalosti vertikálního trhu a odbornost v oblasti podnikových procesů,
- ekonomický dopad – schopnost řešení výrazně snížit náklady, zvýšit produktivitu či zkrátit dobu potřebnou k tomu, aby aplikace začala přinášet očekávané hodnoty,
- řízení rizik či zdrojů – schopnost SaaS řešení pracovat v rámci existujících technologií a personálních zdrojů, využívat je a nenutit zákazníka k opuštění zdrojů, které nakupující organizace považuje za hodnotné,
- technická zdatnost – kriticky důležité rysy, funkce a možnosti řešení,
- důvěryhodná velikost – poskytovatel SaaS řešení má takovou velikost, podíl na trhu a finanční prostředky, které mu umožňují poskytovat služby podle potřeb nakupujícího.

Jak mohou podniky maximalizovat hodnotu SaaS

Software as a Service může podnikům nakupujícím IT produkty a služby přinést důležité výhody včetně častějších (a potenciálně méně obtížných) upgradů, nižších nákladů na vlastnictví (např. až o 30 % nižší pro implementaci CRM systému) a potenciálně vyšší úroveň služeb poskytovatelů, kteří jinak riskují ztrátu tržeb z předplatného.

Proti těmto přínosům stojí rizika týkající se spolehlivosti (jak mohou IT oddělení zajistit, že podnik může přistupovat ke svým aplikacím?) a bezpečnosti (jak může zajistit ochranu dat v souladu s legislativou?). Vedle těchto obav nastupuje nutnost změnit architektonický a řídicí model tak, aby umožnil využít všechny přínosy SaaS.

Protože většina IT systémů byla navržena jako uzavřené systémy s malým počtem kontrolovaných vazeb na okolní svět, budou muset ředitelé podnikových IT změnit své pojetí IT architektury a přijmout hybridní model uzavřených a otevřených systémů. Při rozhodování o tom, které systémy by měly být zcela interní a které by mohly být najímány jako služba nebo kompletně outsourcovány, musí podnik zvážit nejen zabezpečení dat, ale také rychlost, s níž se různé aplikace vyvíjejí.

Hybridní povaha podnikových aplikací, které budou v rostoucí míře „hledět“ ven i dovnitř, také ovlivní rozhodování o middlewaru. Obsáhlý redesign podnikové IT architektury musí vzít tento faktor v úvahu, aby se zamezilo vytvoření systému, který je stejně komplexní a nestrukturovaný jako původní systém, jež nahrazuje.

Zadruhé přechod k SaaS je často obhajován nejen nižšími náklady, ale zejména příslibem poskytování lepších služeb než u licencovaného softwaru doprovázeného kontraktem na údržbu. Aby IT oddělení mohla plně těžit z výhod takové služby, musí být schopna sladit záruky úrovně služeb a provázat je s interními závazky podnikovým uživatelům a koncovým zákazníkům. Pokud například poskytovatel SaaS garantuje úroveň služeb z hlediska rychlosti zpracování faktur, IT oddělení musí zajistit pro nákupní oddělení, které s touto funkcí pracuje, dostupnost odpovídající infrastruktury.

Zatřetí IT manažeři budou muset v těsné spolupráci se svými kolegy z jednotlivých liniových úseků „pročistit“ mechanismy IT governance s cílem získat z poskytování softwaru jako služby co největší podnikatelské přínosy. Určitý redesign si například vyžádá mechanismus zpětného účtování služeb jednotlivým oddělením, protože náklady na software se přesunou od velkých kapitálových výdajů k menším, ale průběžným provozním nákladům (zejména opakujícím se předplatitelským poplatkům).

Modifikovat se budou muset také rozhodovací práva. Bude například potřeba nastavit explicitní mechanismy pro určení toho, kdo rozhoduje o rozsahu přizpůsobení softwaru a kdo za něj zaplatí v případě, že daný software chtějí využívat dvě oddělení, ale jen jedno vyžaduje jeho modifikaci. Zákazníci a dodavatelé budou také potřebovat zjistit, kdo by měl kontrolovat práva na intelektuální vlastnictví modifikovaného softwaru.

Všechny tyto změny ukazují, že ředitel podnikového IT musí udělat více, než jen se připojit k novým hostovaným aplikacím; musí revidovat základy IT organizace s cílem zajistit hladký a přínosný přechod na nový model.

Autor je Account Managerem české pobočky společnosti Progress Software. Můžete ho kontaktovat na tskop@progress.com.

<Samostatný box>

Výhody obchodního modelu Software as a Service

- **Rychlejší využití:** aplikace se může zprovoznit během 60 dnů místo devíti až 18 měsíců.
- **Výrazně snížené kapitálové náklady:** většina nákladů na infrastrukturu je zahrnuta v poplatcích za služby.
- **Předvídatelné náklady na implementaci či podporu:** Protože měsíční poplatek zahrnuje všechny náklady, je minimalizováno riziko jejich překročení.
- **Zlepšená produktivita/zlepšená podpora:** firemní koncoví uživatelé mají jediný kontaktní bod na dodavatele, který navíc rozumí jejich podnikovým procesům.
- **Snížení nákladů a omezení problémů s upgradem:** poskytovatel SaaS průběžně řeší většinu požadovaných softwarových a hardwarových upgradů.
- **Škálovatelnost:** zvyšující se zákaznické požadavky na větší výpočetní výkon se dají snadno splnit, protože aplikace provozované přes web jsou škálovatelnější než aplikace na bázi klient/server.
- **Správa zdrojů:** IT prostředky mohou být zaměřeny na podporu a zlepšení procesů týkajících se hlavního oboru podnikání společnosti.
- **Řízení rizik:** pokud firma aplikační software zakoupí, spotřebuje mnoho zdrojů pro řízení a monitorování jeho implementace. SaaS tyto nároky výrazně omezí tím, že odstraní taktické problémy a sníží tak rizika.
- **Zákaznická důvěra:** Díky vertikálním odborným znalostem poskytovatele se zákazník může více zaměřit na automatizaci podnikových procesů a méně na implementaci aplikací, což vede ke skutečně podnikatelskému partnerství.
- **Otevření širší škály netradičních distribučních kanálů:** dodavatel získává nové podnikatelské příležitosti a větší možnosti pro otevření nových toků tržeb a flexibilitu cenotvorby.
- **Příležitost vybudovat model cyklických tržeb založený na splátkách:** pro dodavatele jde v dlouhodobé perspektivě o předvídatelnější a stabilnější model získávání příjmu.

<Konec boxu>