


SAAS jako metoda świadczenia e-usług



Michał Małyszko



Autor:
Michał Małyszko

UBIK Business Consulting Sp. z o.o.
www.ubikbc.pl

Wydawca:

Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP)
ul. Pańska 81/83
00-834 Warszawa
www.parp.gov.pl

Projekt i skład:

Twórcy.pl

Wydanie I

Publikacja bezpłatna

Publikacja powstała w ramach projektu „Uruchomienie wielofunkcyjnej platformy komunikacji internetowej wspierającej realizację działań 8.1 i 8.2 PO IG”, realizowanego przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Wspieramy e-biznes www.web.gov.pl

Copyright © by Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości Warszawa 2008, Wszelkie prawa zastrzeżone. Żaden fragment nie może być wykorzystywany w jakiegokolwiek formie ani przekładany na język mechaniczny bez zgody PARP.

Spis treści

1. Wprowadzenie	4
2. Co to jest SaaS?	4
2.1. Dotychczasowy sposób udostępniania oprogramowania	5
2.2. Nowy model udostępniania oprogramowania – SaaS	6
3. Na czym polega różnica pomiędzy modelem SaaS a ASP?	7
4. Świadczenie e-usług w modelu SaaS	8
4.1. Zalety modelu SaaS	8
4.2. Wady modelu SaaS	10
4.3. Najczęściej świadczone usługi w modelu SaaS	11
4.4. Nowy model biznesowy	11
4.5. Modele pobierania opłat w SaaS	13
4.6. W jaki sposób zaistnieć na rynku SaaS?	13
5. Jak wygląda rynek na usługi SaaS?	14
5.1. SaaS w Polsce	15
5.2. Przykłady usług SaaS	16

1. Wprowadzenie

SaaS (ang. Software as a Service) jest usługą, polegającą na zdalnym udostępnianiu oprogramowania poprzez sieć Internet. Usługi typu SaaS są następcami usług ASP¹ i korzystają z doświadczeń firm działających w tym modelu w latach dziewięćdziesiątych poprzedniego stulecia. Upraszczając można powiedzieć, że SaaS to nowe, lepsze i tańsze ASP.

Rozwój usług SaaS stał się możliwy dzięki powszechnemu, dobrej jakości dostępowi do sieci Internet oraz rozwianiu wątpliwości klientów co do bezpieczeństwa i niezawodności tego typu rozwiązań. Usługi SaaS usuwają ograniczenia w komunikacji, współpracy i handlu, które do tej pory były narzucane „przywiązaniem” użytkownika do fizycznego miejsca, w którym można było korzystać z oprogramowania (np. „tylko na komputerach z zainstalowaną aplikacją”; „tylko w sieci biurowej”).

SaaS to forma outsourcingu² usług IT. Usługi te stają się coraz bardziej podobne do innych standardowych usług nabywanych przez firmy, takich jak dostęp do sieci telekomunikacyjnej czy zaopatrywanie biura. Dzięki tej formie outsourcingu klienci obniżają koszty swoich działów IT, które nie muszą już zajmować się wdrożeniem, aktualizacją i utrzymaniem skomplikowanych aplikacji wewnątrz firmy.

Usługi skierowane do klienta końcowego i świadczone w modelu SaaS ze swojej natury są e-usługami (w rozumieniu definicji zawartych w oficjalnych dokumentach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka). SaaS to sposób na dostarczenie usługi drogą, która jest dostępna dla prawie każdego użytkownika i za pomocą znajomego i zrozumiałego dla niego interfejsu stron internetowych.

2. Co to jest SaaS?

Termin SaaS pochodzi z języka angielskiego i jest skrótem wyrażenia „Software as a Service”. W języku polskim jego odpowiednikiem jest termin „Oprogramowanie jako usługa”. SaaS polega na zdalnym udostępnieniu oprogramowania poprzez Internet.

Definicja SaaS

W modelu SaaS udostępniana jest nie tyle sama aplikacja (nie następuje uruchomienie pełnej aplikacji na komputerze użytkownika), lecz umożliwia się interakcję z nią poprzez interfejs przeglądarki internetowej. Sama aplikacja znajduje się na serwerach dostawcy SaaS.

Termin SaaS wszedł do powszechnego użycia po konferencji zorganizowanej przez Software Development Forum (SDForum) w marcu 2005 roku, w czasie której o wizji tej koncepcji mówili przedstawiciele m.in. firm Deloitte, IBM, Oracle, Salesforce.com i Siebel³.

¹ ASP (ang. Application Service Provider) – firma oferująca dostęp do aplikacji poprzez sieć.

² Outsourcing - zlecenie wyspecjalizowanym podmiotom zewnętrznym procesów niezbędnych dla funkcjonowania własnego przedsiębiorstwa, które zostaną tam zrealizowane efektywniej niż byłoby to możliwe we własnym zakresie. [Wikipedia 2008.11.30]

³ <http://itsolutions.sys-con.com/read/48608.htm>

2.1. Dotychczasowy sposób udostępniania oprogramowania



Rys. 2.1: Definicje symboli używanych w rysunkach

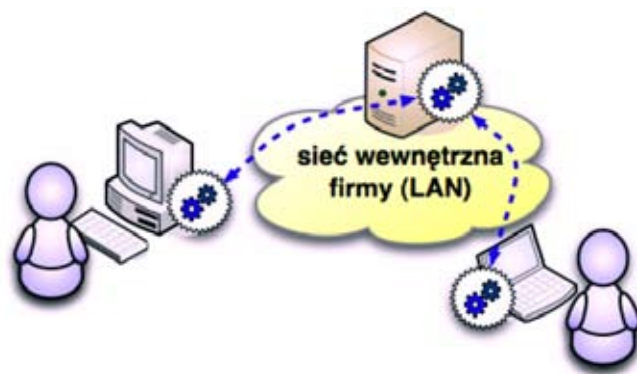
Obecnie najczęściej spotykanym sposobem korzystania z oprogramowania jest model klasyczny, w którym aplikacja instalowana jest na komputerze każdego użytkownika, który ma z niej korzystać. Wymaga to zakupu odpowiedniej liczby licencji i wiąże się z czasochłonnym procesem instalowania aplikacji na każdym komputerze. **Model klasyczny**



Rys. 2.2: Model klasyczny korzystania z oprogramowania

Rozwinięciem tego modelu, który pojawił się wraz z rozpowszechnieniem się lokalnych sieci komputerowych (LAN⁴) w firmach, jest model aplikacji centralnej. W tym modelu, aplikacja centralna zainstalowana na serwerze wewnątrz firmy współpracuje z aplikacjami na komputerach użytkowników. Najczęściej spotykanym przykładem takiej aplikacji są serwery pracy grupowej i poczty elektronicznej (np. MS Exchange, Lotus Notes). W modelu tym nadal konieczne jest zainstalowanie aplikacji klienckiej na każdym komputerze użytkownika. Dodatkowo, trzeba opiekować się aplikacją centralną, której dostępność jest krytyczna dla oferowania wspólnych usług takich jak kalendarz grupowy, książka adresowa, itp.

⁴ LAN (ang. Local Area Network) – lokalna sieć komputerowa, obejmująca swoim zasięgiem najczęściej konkretne biuro lub budynek biurowy i służąca do połączenia serwerów i komputerów należących do jednej firmy.



Rys. 2.3: Klasyczny model korzystania z oprogramowania z aplikacją centralną

2.2. Nowy model udostępniania oprogramowania – SaaS

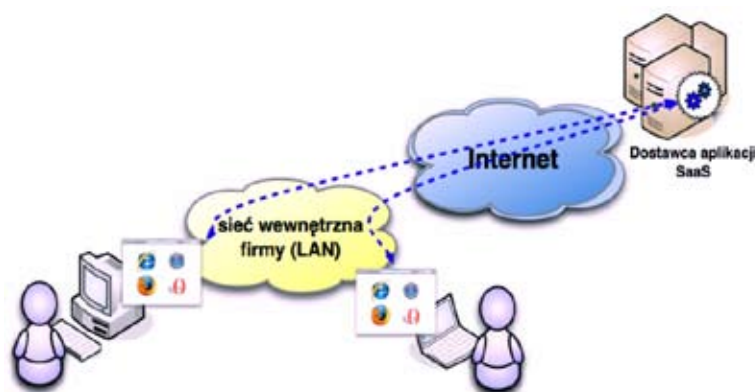
Wraz z rozwojem standardów sieciowych i możliwości przeglądarek internetowych zaczęły się pojawiać pierwsze próby wykorzystania przeglądarek do interakcji użytkownika z systemem, który znajdował się na odległym serwerze. W intranetach firm zaczęto wdrażać proste, ale użyteczne funkcjonalności wizualnego dostępu do baz danych – systemy rezerwacji sal konferencyjnych czy wprowadzania planów urlopowych.

Model aplikacji centralnej

Następnie zaczęły się rozprzestrzeniać webowe interfejsy dostępu do aplikacji pocztowych, wykorzystywane przez mobilnych pracowników (np. Outlook Web Access), które z czasem zyskiwały coraz więcej funkcjonalności.

Rozwój standardów wykorzystywanych w stronach internetowych zaowocował pojawieniem się możliwości tworzenia interaktywnych aplikacji webowych. Przeglądarka przestała być prostym narzędziem służącym wizualizacji danych otrzymywanych z odległych serwerów, a zaczęła być środowiskiem, w którym można uruchamiać niezależne programy. Dzięki standaryzacji wykorzystywanych w tym celu rozwiązań, programy te działają poprawnie we wszystkich najpopularniejszych przeglądarkach internetowych. Są więc dostępne dla każdego użytkownika niezależnie od platformy sprzętowej i systemu operacyjnego.

Jednym z zastosowań interaktywnych aplikacji webowych jest zdalne udostępnienie oprogramowania biznesowego – w taki właśnie sposób powstał model SaaS.



Model SaaS

Rys. 2.4: Korzystanie z oprogramowania w modelu SaaS

SaaS w powszechnym postrzeganiu kojarzy się z oprogramowaniem biznesowym, choć w ten sposób możliwe jest świadczenie dostępu do dowolnego typu oprogramowania. Aplikacje udostępniane zdalnie, lecz skierowane do użytkowników prywatnych zaliczane są najczęściej do grupy usług nazywanych „Web 2.0”.

Aplikacje webowe

3. Na czym polega różnica pomiędzy modelem SaaS a ASP?

Pojęcia ASP i SaaS są często używane zamiennie. Niektórzy analitycy twierdzą, że różnica pomiędzy nimi jest tylko różnicą semantyczną – SaaS to po prostu dzisiejszy ASP. Inni wskazują na różnice, które zawarto w tabeli poniżej.

ASP to skrót od „Application Service Provider”, co oznacza „dostawcę usług aplikacji”. Jest to termin starszy od SaaS. Pochodzi z lat 90-tych poprzedniego stulecia, kiedy zaczęły się rozwijać na większą skalę usługi polegające na przeniesieniu aplikacji z siedzib dużych firm do centrów danych, w których zarządzaniem sprzętem i oprogramowaniem zajmowali się dostawcy ASP.

Zobrazowania SaaS

Model ASP nigdy nie osiągnął skali i sukcesu, jaki mu wróżono. Główną jego wadą było utrzymywanie oddzielnego sprzętu i oddzielnych aplikacji dla każdego klienta. Przy większej liczbie klientów zarządzanie tak skomplikowanym systemem nie zdawało egzaminu (przykładowo każdą „łatkę” do systemu operacyjnego trzeba było instalować na setkach maszyn oddzielnie). Po pęknięciu pierwszej bańki internetowej⁵ na początku naszego wieku wiele firm ASP zniknęło z rynku, a te z nich, które przetrwały świadczą dzisiaj usługi SaaS.

Poniższa tabela prezentuje główne różnice pomiędzy modelem ASP i SaaS.

	ASP	SaaS
Własność aplikacji	klient kupuje aplikację, a następnie przekazuje ją do ASP w celu utrzymania jej ASP	klient płaci abonament za dostęp do aplikacji, która jest własnością dostawcy SaaS
Charakter aplikacji	duże systemy klient-serwer	aplikacje webowe pisane od początku z myślą o korzystaniu z nich w sposób zdalny przez wielu klientów
Model techniczny	tworzenie oddzielnych środowisk per klient w dużych centrach danych	oferowanie aplikacji we współdzielonym środowisku sprzętowym i programowym
Poziom znajomości aplikacji przez dostawcę	utrzymywanie bardzo dużej liczby różnorodnych aplikacji klienta – brak wiedzy eksperckiej o każdej z nich	wyspecjalizowane aplikacje dostawcy SaaS dostosowywane do klienta – pełna wiedza o aplikacji u dostawcy
Wpływ na dział IT klienta	konieczność utrzymania działu IT z dogłębną wiedzą o aplikacji w modelu ASP	możliwość odchudzenia działu IT – koncentracja wyłącznie na zapewnieniu nieprzerwanego dostępu do aplikacji SaaS

Porównanie ASP i SaaS

Tabela 3.1: Różnice między modelem ASP i SaaS

⁵ http://pl.wikipedia.org/wiki/Bańka_internetowa

4. Świadczenie e-usług w modelu SaaS

SaaS z samej swojej definicji jest e-usługą. Przypomnijmy, że e-usługą w rozumieniu działania Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka jest usługa, która:

- jest świadczona w sposób całkowicie zautomatyzowany przez technologię informacyjną (IT) i wymaga niewielkiego udziału człowieka po stronie usługodawcy,
- polega na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych,
- jest świadczona na indywidualne żądanie usługobiorcy,
- jest realizowana bez jednoczesnej obecności stron w tej samej lokalizacji (zdalnie).

Model SaaS spełnia wszystkie te warunki. Jakakolwiek aplikacja świadczona w modelu SaaS będzie więc e-usługą. Należy jednak zwrócić uwagę na wyłączenie niektórych e-usług z możliwości ubiegania się o dofinansowanie – listę wyłączonych usług można znaleźć w oficjalnych dokumentach dotyczących działań 8.1 i 8.2 PO IG.

4.1. Zalety modelu SaaS

Używanych jest wiele haseł marketingowych podkreślających zalety SaaS względem klasycznego modelu dystrybucji oprogramowania. Większość z nich streścić można następująco: „zamień złożoność oprogramowania na prostotę usługi”.

Dostawcy SaaS podkreślają, że w klasycznym modelu korzystania z oprogramowania, poza samym kosztem nabycia licencji, ukrytych jest wiele niewidocznych na pierwszy rzut oka kosztów:

- koszt sprzętu,
- koszt rozbudowy infrastruktury,
- koszt utrzymania oprogramowania,
- koszt dedykowanych specjalistów w dziale IT,
- koszt uaktualnień i wdrożeń nowych wersji oprogramowania.

Natomiast główną zaletą SaaS jest możliwość natychmiastowego rozpoczęcia korzystania z aplikacji bez konieczności zakupu serwerów, oprogramowania i żmudnego procesu jej wdrożenia.

Najczęściej podkreślane korzyści dla użytkownika aplikacji w modelu SaaS to:

- brak jednorazowego kosztu zakupu aplikacji – w modelu SaaS płaci się najczęściej abonament miesięczny,
- brak długotrwałego i kosztownego procesu wdrażania aplikacji,
- łatwość ewaluacji – aplikacja jest dostępna natychmiast do przetestowania w ramach okresu próbnego,
- prostota pracy z aplikacją i zarządzania nią; aplikacje SaaS są dobrze zaprojektowane pod względem użyteczności, co pozwala skoncentrować się na wykonaniu zadania, a nie na „walce z aplikacją”,
- eliminacja konieczności instalacji aplikacji na komputerze użytkownika – używana jest standardowa przeglądarka WWW,
- oszczędność na kosztach wsparcia i serwisu – firma korzystająca z SaaS nie musi utrzymywać rozbudowanego działu IT czy korzystać z zewnętrznych usług tego typu,
- dostęp do zawsze aktualnej wersji oprogramowania – brak konieczności dokonywania aktualizacji aplikacji na komputerach użytkowników,
- możliwość korzystania z aplikacji z dowolnego komputera i z dowolnego miejsca,
- gwarancja bezpieczeństwa – usługi SaaS świadczone są przez systemy informatyczne zabezpieczone fizycznie i logicznie tak, by sprostać najbardziej

Zalety SaaS

Korzyści dla klienta

- wymagającym klientom (z czego korzystają także mniej wymagający klienci),
- bezpieczeństwo danych – dostawca SaaS tworzy kopie bezpieczeństwa danych klientów,
- skalowalność – rozwiązania SaaS łatwo skalują się wraz ze wzrostem zapotrzebowania ze strony klienta, ponieważ działają na platformie zaprojektowanej do obsługi tysięcy użytkowników,
- duża dostępność – SaaS to usługi, które muszą być dostępne bez przerwy. Dostawcy zapewniają najwyższy poziom niezawodności łącznie z systemami zapewnienia ciągłości pracy na wypadek klęsk żywiołowych lub poważnych awarii (systemy typu disaster recovery).

Firma z sektora MSP nie jest w stanie zapewnić wielu z wymienionych powyżej punktów wdrażając oprogramowanie w modelu klasycznym. Często wdrożenie niektórych typów aplikacji, choć byłoby uzasadnione biznesowo, nie jest możliwe ze względu na zbyt wysokie koszty lub zbyt długi czas wdrożenia (np. systemy ERP). Właśnie w takich sytuacjach aplikacje w modelu SaaS stają się interesującą alternatywą dla MSP. SaaS sprawdza się także dlatego, że oferuje dużą moc obliczeniową – moc, na której budowę i utrzymanie firmy MSP nie mogą sobie często pozwolić.

SaaS umożliwia korzystanie ze skomplikowanych aplikacji

Z punktu widzenia dostawcy aplikacji SaaS, model ten ma także swoje zalety w porównaniu z dystrybucją klasycznego oprogramowania. Korzyści dla dostawcy SaaS to:

- łatwiejsze dotarcie z oprogramowaniem do klientów wobec tradycyjnej dystrybucji aplikacji na nośnikach fizycznych,
- możliwość oferowania aplikacji globalnie,
- brak konieczności dostosowywania oprogramowania do różnorodnych konfiguracji sprzętowych używanych przez klientów,
- mniejsza liczba potencjalnych problemów z używaniem oprogramowania przez użytkowników – aplikacją użytkownika staje się przeglądarka internetowa gwarantująca poprawną obsługę standardów sieciowych,
- centralne zarządzanie oprogramowaniem, stanowiącym podstawę usługi; dostawca centralnie zarządza całością oprogramowania, samodzielnie dokonując wdrożenia, aktualizacji i utrzymania – całkowicie panuje nad poprawnością działania i wydajnością aplikacji, z której korzystają klienci,
- zachowanie kompletnej kontroli nad liczbą użytkowników korzystających z aplikacji,
- brak problemu piractwa – oprogramowanie jest dostępne tylko dla zarejestrowanych, płacących użytkowników i nie jest przekazywane jest na żadnym nośniku użytkownikowi,
- możliwość ciągłego poprawiania aplikacji dzięki analizie danych o zachowaniach i problemach klientów (gromadzonych bezpośrednio w platformie SaaS),
- znacznie bardziej efektywne (w porównaniu do modelu ASP) wykorzystanie platformy sprzętowej dzięki wielowątkowości usługi (multi-tenant) – w danym momencie z tej samej aplikacji może korzystać wielu użytkowników.

Korzyści dla dostawcy

Porównanie niektórych korzyści dla klienta w modelu SaaS wraz z przykładowymi oszczędnościami zawiera poniższa tabela.

	Tradycyjny model	Model SaaS
Koszty w pierwszym roku	wysoki – jednorazowy zakup licencji i wdrożenie aplikacji w firmie	opłaty abonamentowe; całkowity koszt posiadania (TCO ⁶) mniejszy 5-10 krotnie
Opłaty wdrożeniowe	1-4 krotność zakupu licencji	10%-25% opłat abonamentowych
Czas wdrożenia	6-18 miesięcy	dni lub tygodnie
Opłaty utrzymania	18%-25% opłaty licencyjnej	brak
Koszt infrastruktury	18%-25% opłaty licencyjnej	brak
Częstotliwość nowych wersji oprogramowania	raz na rok lub dwa lata	3-4 razy w roku – celem jest zadowolenie klienta
Koszt nowych wersji oprogramowania	trudny do oszacowania	brak
Gwarancje SLA ⁷	brak	obecne; ważna cecha usługi
Architektura	jedna instancja aplikacji per klient	aplikacje zaprojektowane do obsługi wielu tysięcy klientów jednocześnie

Model tradycyjny i SaaS

⁶⁷ **Tabela 4.1: Zestawienie różnic pomiędzy modelem klasycznym i modelem SaaS.** (Źródło – prezentacja „On Demand Survival Guide⁶⁸” oraz opracowanie własne)

4.2. Wady modelu SaaS

SaaS jest młodą technologią, która wpisuje się w modne i użyteczne procesy zachodzące w IT takie, jak wirtualizacja i rozwój metod wykorzystania sieci Internet i sieci komórkowych w biznesie. Najczęściej podkreślane są jej mocne strony – korzyści, jakie ze sobą niesie. Jednak każde rozwiązanie ma także swoje wady.

Wady SaaS

Często wymieniane wady z punktu widzenia klienta to:

- brak bezpośredniej kontroli nad danymi wprowadzanymi do systemów – obawy, co do bezpieczeństwa przechowywanych danych i ewentualnych sposobów na wydobycie ich w przypadku awarii systemu lub upadłości dostawcy usług SaaS,
- konieczność posiadania niezawodnego połączenia do Internetu – jeśli aplikacja jest krytyczna dla działania firmy, to dostęp do Internetu musi zostać zagwarantowany na bardzo wysokim poziomie, z czym wiążą się koszty (np. łącze zapasowe od drugiego dostawcy),
- uzależnienie się od zewnętrznego dostawcy – oddanie ważnej dla prowadzenia działalności funkcji (np. system CRM) zewnętrznej firmie, co wymaga nie tylko dobrze skonstruowanych umów ale i zaufania, co do tego, że dostawca SaaS dostarczy sprawny i funkcjonalny system,
- bezpieczeństwo – uniwersalna i najczęściej wymieniana obawa związana z SaaS. Klient powierza ważne (i często poufne) dane dostawcy SaaS i chce mieć gwarancję, że ani pracownicy dostawcy, ani inni klienci nie będą mieli do nich dostępu.

Wady dla klienta

⁶ TCO (ang. Total Cost of Ownership) – zgodnie z Gartner Group, jest to całkowity koszt pozyskania, instalowania, użytkowania, utrzymywania i w końcu pozbycia się aktywów w firmie na przestrzeni określonego czasu

⁷ SLA (ang. Service Level Agreement) – umowa o zachowaniu poziomu jakości świadczonych usług
8 http://www.ariba.com/resource/library/index.cfm?asset_id=514&pageNumber=1&asset_type=16

Natomiast wady SaaS z punktu widzenia dostawcy to:

- duży koszt zbudowania i utrzymania skalowalnej infrastruktury do świadczenia usług SaaS już od samego początku świadczenia usług, **Wady dla dostawcy**
- abonamentowy model przychodów – w połączeniu z dużymi wydatkami na budowę platformy SaaS opóźnia on zwrot zainwestowanych pieniędzy,
- klienci mogą łatwo zrezygnować z usług dostawcy – nie istnieje tu mechanizm przywiązania klienta do producenta oprogramowania, które zakupił (tzw. vendor lock-in). Powoduje to konieczność (większego niż to ma miejsce w klasycznym modelu sprzedaży oprogramowania) ciągłego skupienia się na satysfakcji klienta⁹,
- trudności w budowie platformy SaaS – łatwiej i prościej jest tworzyć klasyczne oprogramowanie, które nie musi dawać sobie rady z wielowątkowością, izolacją danych klientów, umiejętnością skokowej skalowalności.

Los dostawcy SaaS zależy w całości od zadowolenia klientów, którzy mogą w każdym momencie zrezygnować z usługi. To „zagrożenie” dostawcy SaaS wykorzystują jako argument przemawiający „za” kupnem usługi. Przekonują, że dzięki temu zarówno same aplikacje, jak i poziom obsługi klienta i doradztwa koncentrują się na zaspakajaniu rzeczywistych, najważniejszych potrzeb.

Podnoszą też argument, że architektura SaaS pozwala dostawcom zbierać olbrzymie ilości danych o interakcji i problemach klientów z aplikacjami. Pozwala to na ulepszenie oprogramowania w tych miejscach, które rzeczywiście tego wymagają.

4.3. Najczęściej świadczone usługi w modelu SaaS

Obecnie w modelu SaaS oferowane są setki aplikacji. Jednak można spośród nich wydzielić grupę, która cieszy się największą popularnością wśród klientów. Są to:

- aplikacje księgowo,
 - aplikacje do zarządzania przedsiębiorstwem:
 - aplikacje CRM (Customer Relationship Management) – zarządzanie relacjami z klientami,
 - systemy klasy ERP (Enterprise Resource Planning – Planowania Zasobów Przedsiębiorstwa)
 - systemy CSM (Supply Chain Management – Zarządzanie Łańcuchem Dostaw),
 - systemy PLM (Product Lifecycle Management – Zarządzanie Cyklem Życia Produktu),
 - zarządzanie zasobami ludzkimi (HR – Human Resources), w tym systemy płacowe (payroll),
 - aplikacje biurowe – typu „office”: edytor tekstów, arkusz kalkulacyjny, programy do tworzenia prezentacji, bazy danych,
 - korporacyjne systemy poczty elektronicznej,
 - programy do zarządzania treścią serwisów on-line – CMS (Content Management System),
 - programy do analizy ruchu na serwisach WWW (web analytics),
 - aplikacje do zarządzania projektami (project management),
 - aplikacje wspierające e-handel (e-commerce).
- Najpopularniejsze aplikacje SaaS**

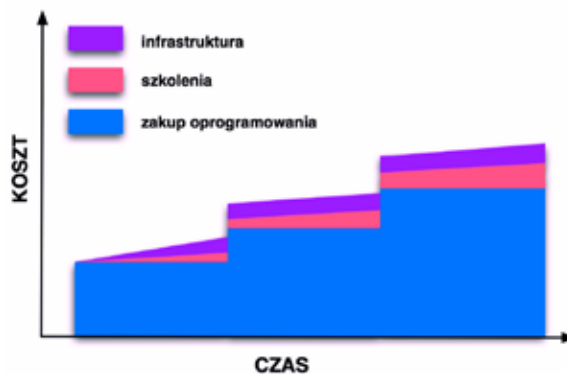
4.4. Nowy model biznesowy

SaaS tworzy nowy model biznesowy dostarczania oprogramowania. Oprogramowanie przestaje być jednorazowym zakupem¹⁰, a staje się usługą płatną okresowo. **Model biznesowy SaaS**

⁹ Z drugiej strony ta wada przeradza się w zaletę rozwiązań SaaS. Prowadzi ona do powstania wysoce użytecznego i efektywnego oprogramowania

¹⁰ Dokładniej ujmując, klient nie nabywa aplikacji, lecz licencję uprawniającą go do korzystania z oprogramowania

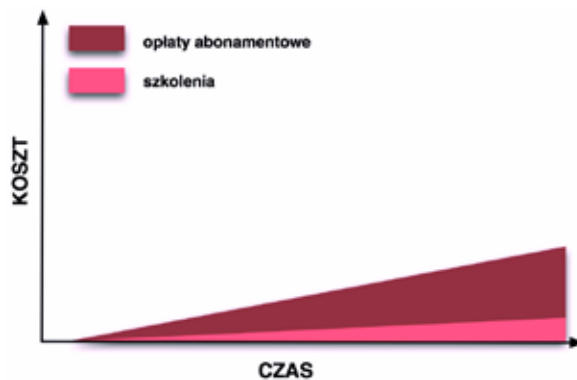
W klasycznym modelu dostarczania oprogramowania klient musiał ponosić duży wydatek podczas zakupu aplikacji oraz w momentach zakupu jej nowszej wersji. Dodatkowym kosztem był zakup sprzętu, wdrożenie aplikacji w firmie i szkolenia pracowników.



Koszty w modelu klasycznym

Rys. 4.1: Koszt oprogramowania w modelu klasycznym

W modelu SaaS jedynym kosztem użytkowania aplikacji są opłaty abonamentowe oraz ewentualny koszt wdrożenia (szkolenia) aplikacji w firmie. Często nazywane jest to modelem „pay as you go” czyli „płać dopóki korzystasz”.



Koszty w modelu SaaS

Rys. 4.2: Koszt oprogramowania w modelu SaaS

Zaletą płatności abonamentowych jest to, że koszty oprogramowania stają się przewidywalne. Brak dodatkowych opłat za uaktualnienia i nowe funkcje aplikacji (update, patch, upgrade) powoduje, że klient wie, ile będzie go kosztować korzystanie z aplikacji.

W SaaS po stronie klienta znikają też inne koszty ponoszone w przypadku korzystania z oprogramowania w klasycznym modelu. Mowa tu o monitoringu aplikacji, przywracaniu jej po awariach oraz zapewnieniu bezpieczeństwa danych i sprzętu.

Inną ciekawą cechą aplikacji świadczonych jako SaaS jest możliwość selektywnego korzystania z ich funkcji (modułów). Klient w prosty sposób włącza i wyłącza funkcje, które są mu przydatne. Może je testować przez jakiś czas, zanim zdecyduje się używać ich produkcyjnie. Opłata może być naliczana tylko za funkcje, z których klient rzeczywiście skorzystał.

4.5. Modele pobierania opłat w SaaS

Elastyczność usług SaaS umożliwia wdrożenie wielu modeli pobierania opłat. **Zarabianie na SaaS**
Najczęściej spotykane to:

- stała opłata abonamentowa za dostęp do aplikacji – rozliczana w cyklu miesięcznym, kwartalnym lub dłuższym. Najczęściej klienci wybierają cykl miesięczny,
 - opłata może obejmować limit liczby użytkowników, którzy mogą korzystać z aplikacji, lub
 - opłata pobierana jest od każdego użytkownika aplikacji.
- opłata za „transakcję” – model, w którym klient płaci za liczbę wykonanych transakcji (np. wysłanych e-maili, utworzonych dokumentów),
- opłata za wolumen – klient płaci za sumę przetworzonych informacji, wykorzystanie łączy (przy wysyłaniu jakichś informacji za pomocą aplikacji) itp.,
- za wykorzystywane funkcje – opłata abonamentowa tylko za te funkcje aplikacji, z których korzysta klient. Funkcje mogą być w dowolnym czasie włączane i wyłączane przez klienta.

Dodatkowo, dostawcy SaaS definiują dopuszczalne limity wykorzystania różnego typu zasobów w ramach standardowego korzystania z aplikacji. Po ich przekroczeniu naliczają dodatkową opłatę (np. opłata za dodatkową przestrzeń dyskową dla danych).

Jak widać istnieje wiele możliwości pobierania opłat za aplikację w modelu SaaS. Wynikają one z faktu, że dostawca SaaS wie dokładnie jak często i w jaki sposób klient korzysta z aplikacji. Można więc wprowadzać opłaty uzależnione od realnego użycia usługi. Metody rozliczeń można też ze sobą łączyć, aby jak najlepiej dopasować się do oczekiwań klientów.

4.6. W jaki sposób zaistnieć na rynku SaaS?

W celu zaoferowania aplikacji w trybie SaaS musisz podjąć parę kluczowych decyzji.

Wejście na rynek SaaS

Po pierwsze zdecyduj, czy usługę będziesz świadczyć z wykorzystaniem własnej infrastruktury, czy też skorzystasz z oferty istniejących dostawców platform SaaS.

Budowa własnej infrastruktury jest dużym wyzwaniem. Wymaga wysoce specjalistycznych umiejętności programistycznych oraz dużych kwot na sfinansowanie sprzętu i odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa dla przetwarzanych danych. Jest to rozwiązanie opłacalne tylko, jeśli planujesz oferowanie usług SaaS na wielką skalę.

W większości przypadków bardziej opłacalną (i szybszą) drogą jest uruchomienie usługi na już istniejącej platformie SaaS, takiej jak np.:

- NetSuite Business Operating System NS-BOS,
- force.com – salesforce.com,
- OpSource OnDemand,
- SaaS Wizard,
- SaaSGrid - Apprenda.

Platformy SaaS

Po drugie, w przypadku już istniejącej aplikacji, powinieneś dokonać analizy, czy możliwe jest jej dostosowanie do świadczenia w modelu SaaS. Być może niezbędne będzie napisanie jej od nowa. Platformy SaaS pomagają firmom chcącym uruchomić na nich swoje aplikacje, publikując narzędzia programistyczne, przykłady kodu i instrukcje. Wokół największych platform wytworzyły się także społeczności deweloperów, które pomagają w rozwiązaniu ewentualnych problemów podczas pisania lub dostosowywania aplikacji. Takim przykładem jest np. serwis IdeaExchange dla platformy force.com.

Wybierając platformę SaaS zwróć uwagę na jej otwartość. Czy aplikacja, którą na niej umieścisz, da się w łatwy sposób przenieść na inną platformę SaaS? Czy Twoja aplikacja będzie mogła w prosty sposób współpracować z innymi aplikacjami dostępnymi na tej i na innych platformach? Odpowiedzi na te dwa pytania powinny Ci pomóc w wybraniu najodpowiedniejszej platformy SaaS. **Uwaga na...**

Podczas pisania aplikacji koniecznie zadбай o dodanie do niej interfejsu programowania aplikacji (API – Application Programming Interface), co umożliwi łatwą integrację i wymianę danych nie tylko z innymi aplikacjami SaaS, ale i klasycznym programowaniem. Jest to jedno z najczęstszych wymagań klientów korzystających z aplikacji SaaS.

Po uruchomieniu aplikacji i rozpoczęciu korzystania z niej przez klientów lub zaproszonych testerów można rozpocząć proces analiz możliwy tylko w przypadku platform SaaS. Silną stroną oferowania aplikacji w ten sposób jest możliwość jej ciągłej poprawy na podstawie dużej ilości danych o np.:

- popularności konkretnych funkcji aplikacji (np. w podziale na segmenty klientów),
- poziomie obciążenia aplikacji w dniach tygodnia, godzinach, dniach miesiąca (sezonowość wykorzystania),
- momentach w procesie używania aplikacji, kiedy klienci klikają na przycisk „pomoc”,
- miejscach, w których warto dodać możliwość skorzystania z dodatkowych funkcjonalności (np. usług premium).

Wnioskom z analiz należy nadać priorytety i szybko realizować zawarte w nich wskazówki, co do zmian w aplikacji. Rynek SaaS jest bardzo dynamiczny i nie zareagowanie w porę na potrzeby lub problemy klientów z aplikacją może doprowadzić do wybrania przez nich usług konkurencji. Przy wielu swoich zaletach, model SaaS nie pozwala na „spoczęcie na laurach”, co może się przyczynić do zwiększenia sukcesu firm oferujących tego typu aplikacje.

5. Jak wygląda rynek na usługi SaaS?

Rynek SaaS ewoluował od rozwiązań wdrażanych przez małe, innowacyjne firmy do oferowania oprogramowania przez potężne, zasiedziałe i działające do tej pory w klasyczny sposób przedsiębiorstwa, takie jak SAP czy Oracle.

Obraz rynku na początku 2007 roku oddawały badania przeprowadzone przez Forrester Research¹¹. Od 14% do 27% dużych przedsiębiorstw korzystało z SaaS lub prowadziło wdrożenia pilotażowe w tym modelu. Wśród przedsiębiorstw MSP 10% korzystało lub planowało wdrożenia pilotażowe usług SaaS, a najpopularniejszymi zastosowaniami usług SaaS w sektorze MSP były aplikacje kadrowe (55%), komunikacja pomiędzy pracownikami (52%), aplikacje związane z bezpieczeństwem (48%), zarządzanie łańcuchem dostaw (45%) oraz aplikacje CRM (38%). **Rynek SaaS w 2007 roku**

Wśród europejskich przedsiębiorstw najczęściej podawanymi przeszkodami w korzystaniu z SaaS były obawy związane z bezpieczeństwem (48%) i integracją systemów (47%).

Te dane prezentują się interesująco wobec nowych badań, których wyniki znajdują się poniżej. Jak to można zobaczyć, w ciągu dwóch lat rynek SaaS zmienił się z niewielkich procentowych udziałów, planowanych wdrożeń i pilotaży w duży, dochodowy biznes. **Rynek SaaS obecnie**

¹¹ Lucas K., *The State Of Enterprise Software Adoption In Europe*, styczeń 2007 <http://www.forrester.com/Research/Document/Excerpt/0,7211,41086,00.html>

Według raportu McKinsey „Emerging Platform Wars” rynek SaaS w latach 2008 – 2013 może osiągnąć wartość 35 mld dolarów. Z przeprowadzonego przez McKinsey¹² i SandHill Group badania 850 firm „Enterprise Software Customer Survey 2008” wynika, że:

- 62% badanych firm uważa, że innowacje technologiczne ostatnich 2 – 3 lat są niczym, wobec tych, które wejdą na rynek w najbliższej przyszłości,
- 31% uważa, że najważniejszym trendem wpływającym na ich biznes jest SaaS,
- największą część budżetu przeznaczoną na oprogramowanie (26%) wydają na SaaS firmy MSP,
- 74% firm chce korzystać z usług SaaS.

To badanie dotyczy globalnego rynku, więc nie przekłada się bezpośrednio na rynek polski. Jednak możemy założyć, że główne trendy będą się kształtować podobnie na naszym rynku. Dodatkowo, usługi SaaS świadczone przez polskie firmy mogą być oferowane klientom globalnie.

Według firmy badawczej Gartner w 2008 roku firmy wydadzą na usługi SAAS 6,4 mld dolarów, co stanowi wzrost o 27% w stosunku do 2007¹³ roku. Do 2012 roku rynek ten ma osiągnąć wartość prawie 15 mld dolarów, a więc wzrośnie ponad dwukrotnie!

W innym raporcie¹⁴ firmy Gartner można znaleźć informację, że ponad jedna trzecia firm chce w 2009 roku zastąpić klasyczne oprogramowanie aplikacjami SaaS.

Z kolei badanie¹⁵ przeprowadzone przez firmę Acumen Solutions na 100 firmach z listy Fortune 500 pokazało, że prawie 73% dużych firm potwierdza, iż wykorzystuje lub planuje korzystanie z tego modelu w ciągu najbliższych 18 miesięcy.

Perspektywy dla rynku SaaS wyglądają zatem bardzo obiecująco. Przykłady rozwoju takich firm jak Salesforce.com czy NetSuite pokazują, że jest to szybko rosnący i dochodowy rynek. Nic nie wskazuje na to, żeby w Polsce miałyby być inaczej. Potrzeby firm – redukcja kosztów, szybkie wdrażanie aplikacji, mobilny dostęp do danych – są wszędzie takie same.

SaaS ma dobre perspektywy

5.1. SaaS w Polsce

Rynek SaaS w Polsce jest bardzo młody. Nie istnieje zbyt wiele danych mówiących o jego wielkości. Według firmy badawczej DiS wartość tego rynku w przypadku sektora MSP wynosi obecnie 200 mln zł rocznie¹⁶. Działa na nim około 60 producentów aplikacji, które mogą pracować w modelu SaaS.

Przykłady SaaS w Polsce

Rynek SaaS w Polsce - 200 mln zł rocznie

Jedną z pierwszych aplikacji oferowanych w modelu SaaS w Polsce był system ISOF firmy Heutes. System ten jest obecny na rynku od 2000 roku. Od 2003 roku liczba klientów korzystających z ISOF w trybie SaaS przekroczyła liczbę klientów klasycznej wersji systemu. Według szacunków Heutes korzystanie z systemu w wersji SaaS jest dwukrotnie tańsze, niż zakup licencji, a sam system można uruchomić w kilka minut. W 2007 roku przychody Heutes z ISOF w modelu SaaS wyniosły 1,2 mln zł.

Innym producentem oprogramowania udostępniającym go w formie SaaS jest Anica System, firma wchodząca w skład Grupy Kapitałowej Asseco Business Solutions. Specjalizuje się ona w systemach automatykacji sił sprzedażowych (SFA – Sales Force Automation) skierowanych głównie do firm z branży FCMG. Anica System zrealizowała model SaaS około stu projektów. Prawie 12 tysięcy użytkowników pracuje w oparciu o udostępniane aplikacje mobilne.

¹² http://www.mckinsey.com/client-service/high-tech/pdfs/Emerging_Platform_Wars.pdf

¹³ <http://www.computerworld.pl/news/170712/Gartner.wydatki.na.aplikacje.SaaS.gwaltownie.rosn.html>

¹⁴ <http://www.computerworld.pl/news/327518/90.proc.firm.w.przyszlym.roku.zwiekszy.wydatki.na.Software.as.a.Service.html>

¹⁵ <http://www.reuters.com/article/pressRelease/idUS194965+07-May-2008+RNS20080507>

¹⁶ <http://www.rp.pl/artukul/112078.html>

Kolejnym dostawcą oprogramowania SaaS w Polsce jest spółka MIS S.A., która we współpracy z IBM Polska wprowadziła w 2007 roku aplikację umożliwiającą zarządzanie obiegiem dokumentów – iPartner21.

Firma DCS Computer Consultants Group wprowadziła produkt HostedExchange.pl, który udostępniła w modelu SaaS pocztę elektroniczną i środowisko pracy grupowej oparte na Microsoft Exchange Server i Microsoft Outlook. Korzystają z niego firmy używające od kilkudziesięciu do około 200 kont poczty elektronicznej.

W Polsce zaczynają się pojawiać zagraniczni dostawcy aplikacji SaaS. Firma MMI Group rozpoczęła oferowanie spolszczonych rozwiązań uznanej firmy ZOHO. W serwisie biznespakiet.pl można znaleźć pierwsze aplikacje ZOHO dostępne w języku polskim.

5.2. Przykłady usług SaaS

Przykłady usług w modelu SaaS:

- Adobe:
 - Acrobat Connect - telekonferencje
 - CreatePDF Online – konwertowanie plików do formatu PDF,
 - Buzzword – edytor tekstów z funkcją pracy grupowej,
 - Share – hostowanie plików online.
- Google Apps - pakiet aplikacji biurowych, e-mail, komunikator, kalendarz,
- ZOHO - bardzo szeroki wachlarz aplikacji – od biurowych po zarządzanie projektami,
- NetSuite - księgowość, ERP, CRM, e-commerce,
- Service-now.com – zarządzanie zasobami IT,
- Anica System - m.in. systemy raportowania w łańcuchu sprzedaży FMCG,
- MIS iPartner21 - system obiegu dokumentów, system CRM,
- Salesforce.com – amerykański lider rynku CRM SaaS; ponad 700 aplikacji,
- Omniture - optymalizacja działalności firm online,
- SuccessFactors - zarządzanie zasobami ludzkimi i rekrutacja,
- RightNow – systemy CRM,
- Microsoft Business Productivity Online Standard Suite – praca grupowa, e-mail, telekonferencje,
- Microsoft Dynamics CRM Live – system CRM,
- Cisco Webex – konferencje i praca grupowa.

Wybrana bibliografia:

„SDForum Gives Lineup At SaaS Conference”, 2005.03.11,
<http://itsolutions.sys-con.com/read/48608.htm>

„On Demand Survival Guide”,
http://www.ariba.com/resourcelibrary/index.cfm?asset_id=514&pageNumber=1&asset_type=16

„The State Of Enterprise Software Adoption In Europe”, Kevin Lucas, 2007,
<http://www.forrester.com/Research/Document/Excerpt/0,7211,41086,00.html>

„Emerging Platform Wars”, McKinsey and Co.,
http://www.mckinsey.com/client-service/high-tech/pdfs/Emerging_Platform_Wars.pdf

„Gartner: Wydatki na aplikacje SaaS gwałtownie rosną”, Computerworld 2008.10.24,
<http://www.computerworld.pl/news/170712/Gartner.wydatki.na.aplikacje.SaaS.gwaltownie.rosn.html>

„90 proc. firm w przyszłym roku zwiększy wydatki na Software as a Service”,
Computerworld, 2008.12.03,
<http://www.computerworld.pl/news/327518/90.proc.firm.w.przyszlym.roku.zwiekszy.wydatki.na.Software.as.a.Service.html>

„Acumen Solutions - On-Demand Solutions Popular”, 2008.05.07,
<http://www.reuters.com/article/pressRelease/idUS194965+07-May-2008+RNS20080507>

„Zdalne wypożyczalnie programów”, Rzeczpospolita, 2008.03.26,
<http://www.rp.pl/artykul/112078.html>

Spis tabel

Tabela 3.1: Różnice między modelem ASP i SaaS 7

Tabela 4.1: Zestawienie różnic pomiędzy modelem klasycznym i modelem SaaS.
(Źródło – prezentacja „On Demand Survival Guide” oraz opracowanie własne) 10

Spis ilustracji

Rys. 2.1: Definicje symboli używanych w rysunkach 5

Rys. 2.2: Model klasyczny korzystania z oprogramowania 5

Rys. 2.3: Klasyczny model korzystania z oprogramowania z aplikacją centralną 6

Rys. 2.4: Korzystanie z oprogramowania w modelu SaaS 6

Rys. 4.1: Koszt oprogramowania w modelu klasycznym 12

Rys. 4.2: Koszt oprogramowania w modelu SaaS 12