

ПРИЛОЖЕНИЕ В АРЕНДУ

ИНДУСТРИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

НАЧИНАЛАСЬ С ТОГО, ЧТО ВСЕ ПРИЛОЖЕНИЯ РАЗМЕЩАЛИСЬ НА БОЛЬШИХ И СЛОЖНЫХ СИСТЕМАХ, КОТОРЫЕ СТОИЛИ КАК НЕБОЛЬШОЙ САМОЛЕТ, А ДОСТУП К ТАКИМ ПРИЛОЖЕНИЯМ ПРЕДОСТАВЛЯЛСЯ В АРЕНДУ. С РАСПРОСТРАНЕНИЕМ ПЕРСОНАЛЬНЫХ КОМПЬЮТЕРОВ АРЕНДНАЯ МОДЕЛЬ ОТОШЛА НА ВТОРОЙ ПЛАН, ОДНАКО СЕГОДНЯ ОНА ПОЛУЧАЕТ НОВУЮ ЖИЗНЬ В ВИДЕ SAAS-СЕРВИСОВ.

ДЕНИС ЗЕНКИН

Модель SaaS (Software-as-a-Service, программное обеспечение как услуга) широко распространена на Западе, но практически не используется в России. Суть ее предельно проста: вместо того чтобы закупать лицензии и самостоятельно размещать системы, заказчики оплачивают доступ к приложениям, которые размещены уже на серверах разработчика-поставщика. В подавляющем большинстве случаев доступ к приложениям осуществляется через стандартный интернет-браузер. В итоге выигрывают все: заказчики сокращают издержки на администрирование системы, а поставщики избегают проблем с пиратством и создают уникальное в своем роде предложение.

На практике под SaaS-системами всегда подразумеваются приложения для бизнеса — системы классов CRM (управление взаимоотношениями с клиентами), HRM (управление персоналом) и даже ERP (управление ресурсами предприятия). Оказалось, что именно эти классы решений лучше всего соответствуют концепции SaaS и охотнее всего покупаются заказчиками. Изначально разработчики позиционировали SaaS-системы как продукты для средних и малых предприятий, однако со временем в корпоративном сегменте они нашли более широкое применение. В некоторых случаях основной бизнес разработчика основан на традиционных оффлайн-овых системах, а их SaaS-версия является лишь опцией, которая связана с использованием дополнительного программного обеспечения, отвечающего за организацию удаленного доступа к приложению через интернет-каналы.

ПЕРЕДАЙ ДРУГОМУ Поскольку управление ИТ-системами редко является ключевой компетенцией компании, SaaS представляет собой разновидность ИТ-аутсорсинга: пользуясь SaaS-сервисами, заказчик передает все функции по размещению и администрированию системы провайдеру услуги.

«Используя SaaS, мы полностью избавили себя от головной боли, связанной с процессами управления ИТ-системой», — рассказывает Елена Волкова, HR-директор компании Perfetti Van Melle, использующей SaaS-HRM-систему. — Мы вносим арендную плату и не занимаемся никакими обновлениями, патчами и техподдержкой — все это автоматически делает провайдер в рамках подписанного соглашения». Общие затраты на использование SaaS-систем значительно меньше инвестиций в проекты автоматизации того или иного вида деятельности предприятия. Более того, они предсказуемы и постоянны в течение длительного времени, что для некоторых заказчиков является главным аргументом для перехода к модели SaaS.

Еще одно несомненное достоинство модели SaaS — простота и быстрота внедрения. Обычно при развертывании сложных оффлайн-овых систем заказчик сначала берет продукт на тестирование, затем реализует пилотный проект и только после этого решает на покупку лицензии и внедрение. В случае с SaaS все эти процессы занимают несколько минут: заказчику выдаются ссылка и пароль к уже развернутому на сервере вендора пилотному образцу системы. В дальнейшем может потребоваться доработка системы, однако происходит это на сервере разработчика и поэтому занимает меньше времени.

В условиях экономического кризиса важным преимуществом SaaS-модели становится гибкий порядок оплаты ПО. Приобретая лицензии на оффлайн-овые системы, заказчик вынужден делать единовременные инвестиции в проект, зачастую весьма внушительные. В случае с SaaS программное обеспечение оплачивается небольшими порциями за каждый период пользования системой.

«Используя SaaS-системы, заказчики защищают инвестиции в проекты автоматизации», — подтверждает управля-



АРЕНДА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЧАСТУЮ ВЫГОДНЕЕ, ЧЕМ ПОКУПКА ЛИЦЕНЗИОННОГО СОФТА

ющий директор компании UCMS Group СНГ (провайдер SaaS-сервисов) Андрей Шабанов. — Представьте, что вы провели сложный анализ требований и тестирование программного обеспечения, купили лицензии на систему, начали ее внедрение. Затем изменилась ситуация, инвестиции в проект автоматизации урезали, и проект остановился. В результате средства вложены, а отдачу от них вы получить не успели — надо инвестировать еще или смириться с потерей вложенных сумм. В случае с SaaS заказчик платит за использование системы на ежемесячной или ежеквартальной основе и при этом может отказаться от услуги в любой момент. Суммы таких платежей несравнимы с единовременными инвестициями в проекты внедрения автоматизированных систем».

Однако есть у SaaS-систем и ряд недостатков. Во-первых, они почти всегда являются тиражируемым продуктом, который весьма непросто «заточить» под потребности определенного заказчика. Поэтому и стоимость размещения системы у провайдера значительно ниже расходов на ее внутреннюю поддержку, поскольку провайдер управляет не одной системой, а пулом решений для всех своих заказчиков. Конечно, в процессе внедрения и настройки под заказчика вносятся существенные изменения в функционал системы, однако их количество ограничено. Внедрять по модели SaaS, например, крупную ERP-систему просто невыгодно.

«Проблему адаптации систем под нужды конкретного заказчика провайдеры SaaS решают по-разному. Идеальным вариантом и лучшей практикой считается модульная структура приложения, — рассказывает Дмитрий Скома-ровский, партнер консалтингового бюро «Практика безопасности». — При необходимости какие-либо изменения вносятся в единственный модуль, который в дальнейшем может предоставляться другим клиентам. Похожим образом может решаться проблема локализации систем, а также их совместимости с законодательствами разных государств».

Вторым существенным ограничением SaaS является привязка к определенному провайдеру услуги. Пользователь оффлайн-овых систем также попадает в зависимость от производителя, однако он может хотя бы сменить интегратора, чтобы получать более качественную техподдержку. На российском рынке SaaS провайдером сервиса почти всегда является либо его разработчик, либо единственный на территории нашей страны интегратор.

Кроме того, нельзя забывать о том, что любая SaaS-система требует адекватного, желательно широкополосного подключения к интернету. В российской глубинке возможность бесперебойного доступа к сети либо отсутствует вовсе, либо требует существенных финансовых затрат.

СКРОМНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ Однако несмотря на многочисленные преимущества сервисов SaaS, особенно актуальные в кризисные периоды, российские компании пока внедряют их с осторожностью. Прежде всего потому, что у нас не очень доверяют аутсорсинговой модели обслуживания и идея поручить размещение своих информационных систем сторонним провайдерам не вызывает восторга у многих отечественных компаний. Между тем угрозы безопасности для потребителей SaaS-сервисов намного ниже, чем при использовании классических систем, установленных на собственных серверах.

«Российские заказчики почему-то считают, что если разместить систему в стороннем дата-центре, то тут же появится инсайдер, который похитит всю корпоративную информацию и передаст конкурентам, — говорит руководитель аналитического центра компании Perimetrix Владимир Ульянов. — При этом они почему-то забывают, что такой же инсайдер может появиться и внутри самой компании». По словам господина Ульянова, провайдер SaaS всегда подписывает документы (договор, соглашение об уровне сервиса), оговаривающие меру его ответственности при подобного рода инцидентах.

На практике SaaS обеспечивает более высокий уровень безопасности, чем размещение информационных систем in-house. Дело в том, что SaaS-системы практически всегда централизованно размещаются на крупных специализированных площадках, которые используют лучшие инструменты обеспечения безопасности. А у многих заказчиков SaaS-систем, особенно небольших компаний, напротив, нет финансовых возможностей для внедрения средств безопасности такого же уровня надежности.

Не менее важным ограничивающим фактором является традиционный страх отечественных компаний перед новым и неизведанным. Однако этот психологический барьер будет преодолен по мере проникновения модели SaaS на российский рынок.

Недостаточный спрос на SaaS-услуги среди российских компаний объясняется и вполне объективной причиной, а именно крайне ограниченным предложением. Сейчас на рынке насчитывается около десяти SaaS-решений во всех классах информационных систем, что в разы меньше количества предлагаемых оффлайн-овых систем.

Больше всего SaaS-предложений в сегменте решений по управлению взаимоотношениями с клиентами (CRM). В этой области присутствуют сразу четыре продукта, два из которых разрабатываются глобальными компаниями, а еще один — open-source сообществом. Так, в прошлом году на российском рынке появилась SaaS-CRM-система Salesforce.com, которая, по оценкам Gartner, в 2007 году заняла третье место на мировом CRM-рынке с долей 8,4%. Более значительные показатели имеют лишь CRM-модули признанных лидеров рынка бизнес-приложений корпораций SAP и Oracle.

Единственный интегратор, продвигающий решения Salesforce.com в России, — компания CT Consulting. За девять месяцев, прошедших со дня официальной презентации системы, была обнародована информация лишь об одном состоявшемся клиенте.

Похожую модель использует и другая международная компания — NetSuite, мажоритарным акционером которой является легендарный основатель Oracle Ларри Эллисон. NetSuite продвигает свою CRM-систему через эксклюзивного интегратора iGate, причем в портфолио NetSuite/iGate присутствует не только CRM-, но и ERP-система NetSuite ERP.

Кроме Salesforce.com и NetSuite на российском рынке также присутствует SaaS-CRM-система с открытым кодом SugarCRM, а также отечественная разработка 24cont.

Объем предложения во втором ключевом сегменте SaaS — управлении персоналом (HRM) — заметно меньше. Сейчас в нем полноценно присутствует лишь один разработчик — компания UCMS Group, которая предлагает HRM-систему Quinix WorkForce. Этот продукт наглядно демонстрирует, что функционал SaaS-систем не уступает функционалу традиционных оффлайн-овых приложений: по данным последнего рейтинга полноты функционала аналитической компании TAdviser, система Quinix попала в класс А, оказавшись на одном уровне с аналогичными продуктами SAP и Oracle.

Почти все оставшиеся SaaS-системы, присутствующие на российском рынке, покрывают более мелкие классы бизнес-приложений. Так, система «МойСклад» используется на рынке управления складом, продукты «МегаПлан» и «Кларис» используются для управления задачами, а решение OpenAir предоставляет инструменты для управления проектами. Среди SaaS-решений можно найти и весьма экзотические продукты, такие, как система управления бронированием в ресторанах RestaurantDiary.

Прогнозировать повсеместное распространение SaaS пока преждевременно, но о том, что этот сервис имеет хорошие перспективы на отечественном ИТ-рынке, можно говорить почти со стопроцентной уверенностью. Очевидно, что со временем она сможет существенно изменить ситуацию в некоторых сегментах рынка. Финансовый кризис заставит компании разного профиля искать способы оптимизировать свои расходы, в том числе на внедрение и поддержку информационных систем. Для потенциальных заказчиков модель «программное обеспечение как услуга» уже сейчас представляет весьма интересную альтернативу оффлайн-овым системам, и популярность ее будет неизбежно расти вместе с предложением. В этих условиях традиционным игрокам рынка придется обратить внимание на SaaS-модель и задуматься о возможности адаптации к ней своих продуктов. ■