

галтерию самостоятельно, а у «Практика» арендуют саму систему, используя интернет-доступ. «Преимуществами такой модели являются предсказуемость расходов на ИТ и возможность оплачивать только необходимое количество рабочих мест. Компания экономит на серверах, зарплате системных администраторов, расходах на покупку и обслуживание ПО. Единницей для расчета платежа является одно рабочее место в месяц — это значит, что компания может ежемесячно добавлять или удалять пользователей в зависимости от бизнес-задач. Особенно удачной эта схема представляется для компаний с большим количеством внештатных или сезонных работников (страхование)», — поясняет Алексей Ермолов, директор по развитию бизнеса РЦ «Практик». Таких примеров на российском рынке достаточно много — не все, правда, об этом говорят.

Аналитики на примере западных стран уверяют, что приход SaaS на российский рынок начнется с CRM-систем, в Gartner полагают, что доля SaaS-решений для управления клиентскими отношениями уже к 2009 году должна достигнуть 25%. А по данным Forrester, CRM находится лишь на пятом месте — гораздо больший интерес у потенциальных клиентов вызывают HR-системы, обмен сообщениями и информационная безопасность, реализованная путем предоставления услуг. Как бы то ни было, SaaS-антиспам/антивирус предоставляет в России «Лаборатория Касперского» с целым рядом сервисов, направленных на защиту периметра компании. «На сегодняшний день мы защищаем более 100 компаний в России разного размера — от малых до больших распределенных корпораций. Среди наших заказчиков и ОАО «Торговый дом ГУМ» и «КОРУС Консалтинг», — комментирует Андрей Никишин, эксперт «Лаборатории Касперского». Аналогичные услуги продвигают Symantec и Trend Micro. Серьезными системами по управлению информационной безопасностью на предприятии, реализованными по принципу SaaS, занимается в России лидер мирового рынка ЗИ компания Check Point. Софт в аренду она предоставляет через своих локальных партнеров по программе Managed Service Providers, благодаря ей конечные пользователи получают «под ключ» доступ к полностью управляемым сервисам обеспечения информационной безопасности.

Из CRM-как-услуги в нашем арсенале есть пока только одно образцово-показательное внедрение, и то всего лишь прошлогоднее — SugarCRM в компании Metallux, выпускающей корпуса для банкоматов и силовых щитов.

«НА РЫНКЕ КОРПОРАТИВНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ ПИРАТСТВА НЕТ»

Согласно прогнозу аналитиков компании Gartner, мировой рынок услуг Software as a Service (SaaS) достигнет к концу 2011 года объема \$19,3 млрд. Именно к этому времени российский рынок ИТ-услуг примет модель SaaS на массовое вооружение, считает президент компании «АйТи» ТАГИР ЯППАРОВ.



BUSINESS GUIDE: Почему в России бизнес-модель Software as a Service применяется крайне редко?

ТАГИР ЯППАРОВ: Впервые эта модель появилась еще во времена интернет-бума конца 90-х и называлась ASP (Application Service Provider). Соответственно, с окончанием бума дот-комов и модель эту тоже похоронили. Но в ее основе были здоровые бизнес-идеи, поэтому ASP восстановили уже под другим названием. В принципе эта модель существует и используется во всем мире уже давно. Но и сегодня доля SaaS на общем рынке корпоративных приложений достаточно низкая — около 10%. Эксперты прогнозируют, что со временем она займет порядка четверти рынка.

Мы же пока действительно отстаем от Америки. Причина заключается в том, что рынок корпоративных приложений только проходит первый этап развития, связанный с внедрением информационных систем в крупных и средних компаниях. Время оптимизации бизнес-моделей внедре-

то, что SugarCRM ранее никто не внедрял, да и работа по модели аренды приложений до сих пор большая редкость, компанию не остановило. Классический вариант CRM стоил слишком больших денег, которых у маленькой компании просто не было. Анжелу Климову, директора по продажам Metallux, не беспокоит даже то, что коммерчески важная информация, с которой работают продавцы, вынесена за стены компании. «Угроза утечки информации есть всегда, даже если базы данных находятся на нашем сервере», — аргументирует она. Именно это обстоятельство стало причиной отказа от CRM NetSuite в компании «М-Пул+». «Система NetSuite полностью устраивала по функ-

ОПЫТ ПОКАЗЫВАЕТ, ЧТО СО ВРЕМЕНЕМ РАСХОДЫ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СЕРВИСНОЙ МОДЕЛИ ОКАЗЫВАЮТСЯ ВЫШЕ, ЧЕМ В ТРАДИЦИОННОЙ. ПРИ ЭТОМ САМА СИСТЕМА НИКОГДА НЕ СТАНЕТ СОБСТВЕННОСТЬЮ ЗАКАЗЧИКА, СКОЛЬКО НИ ПЛАТИ



ционалу и показала нам более удобной, чем решение Microsoft, но все клиентские данные в ней хранятся на серверах поставщика. Это обстоятельство смущало топ-менеджеров «М-Пул+», полагавших, что в такой конфигурации будет труднее сохранить коммерческую тайну. В итоге решение было принято в пользу традиционного CRM-решения от Microsoft», — рассказывает Илья Басс, исполнительный директор управляющей компании «М-Пул+».

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ SAAS

Какими бы причинами ни был вызван выбор в пользу SaaS-модели, она приобретает все большую и большую популярность. Согласно отчету Gartner, объем мирового рынка SaaS-продуктов в 2006 году составил \$6,3 млрд, а к 2011 году этот показатель достигнет \$19,3 млрд.

В достижении этих показателей рынку помогут в первую очередь западные компании, заточенные на распространение SaaS, и их клиенты. Salesforce.com и ее CRM-потребованию, компания Centive с пакетом Compel, программы NetSuit, ориентированные на электронную торговлю. Все эти продукты создавались SaaS-ориентированными с самого рождения, и успех продвигающих их компаний привлек к новой концепции внимание крупнейших вендоров «традиционных» ИТ-решений.

Microsoft откликнулась на развитие рынка SaaS стратегией S+S (Software + Services), при которой сервисы, до-

ступные в сети интернет сочетаются с ПО, которое использует локальные вычислительные мощности. «Преимущество такой модели не только в возможности работать без подключения к сети интернет, но и в более грамотном использовании вычислительных мощностей именно там, где они могут быть наиболее полезны», — комментирует Михаил Кочергин, продакт-менеджер, — объединенные коммуникации Microsoft».

SAP предложила рынку ERP-решение SAP Business By Design. «Это решение было представлено осенью 2007 года, и на сегодняшний день им пользуются более 200 клиентов, еще более 3,5 тыс. зарегистрировались на тестовые

использование решения», — рассказывает Андрей Филатов, начальник департамента по работе с клиентами, SAP СНГ. — В России SAP Business By Design планируется представить в 2009 году. Сроки выхода системы на рынок связаны с необходимостью ее адаптации под условия российского законодательства и особенности финансового учета». Oracle к CRM-системе Siebel добавила функционал on Demand и пока не делает в этом направлении никаких резких движений. В компании уверены, что модель SaaS завоеует рынок, но никто не готов сказать когда.

СПРОС МАЛОВАТ

О SaaS-буме на российском рынке говорить, пожалуй, рановато, но занимать стратегические позиции уже пора. По мнению Елены Семеновской, руководителя исследований IDC в области программного обеспечения, российские поставщики ПО уже готовятся к борьбе на рынке SME за потенциальных SaaS-клиентов и предлагают свои решения. «Думаю, что при благоприятных экономических условиях для развития компаний SME и разъяснительной работе со стороны поставщиков можно ожидать рост спроса на SaaS в ближайшие два года», — комментирует она.

Схожий прогноз дает Элина Юрина, директор центра инвестиций в высокие технологии ИК «Финам»: «Пока рынку, пожалуй, не столь интересна эта услуга. В условиях доступности дешевого пиратского софта большинст-

во пользователей, в том числе корпоративных, отдадут предпочтение ему — это позволяет снизить затраты. Предпосылки для развития SaaS возникнут только в том случае, если государство будет более активно бороться с использованием нелегального ПО. Только тогда брать софт в аренду станет выгодно, так как этот шаг позволит сократить затраты. Если говорить о прогнозах, то Россия вряд ли сможет показать высокую динамику. Если в мире к 2011 году до трети всего ПО будет сдаваться в аренду, то в России соответствующий показатель вряд ли превысит 10%».

Компания ФОРС уже готова предложить по модели SaaS как аренду собственных бизнес-приложений, так и приложений Oracle, разрешив заказчикам не покупать нужное ПО, а оплачивать услуги пользования. А компания КРОК, наоборот, не собирается торопиться. «В данный момент мы с осторожностью подходим к возможности включения продуктов SaaS в наш портфель услуг и решений», — говорит Александр Хлуденев, заместитель директора департамента ИТ КРОК. — Аналитики уверяют, что основная часть технологий SaaS достигнет зрелости в течение трех-пяти лет и будет ориентирована на SME-рынок. Совокупность этих данных дает возможность говорить о том, что уверенное применение продуктов SaaS в Enterprise-секторе станет возможным через два-три года. Думаю, что именно к этому моменту мы будем готовы участвовать в разделе упомянутого рынка».

ПРОГНОЗЫ И ОТВЕТЫ

В России поставщики и потребители ИТ-услуг традиционно долго запрягают, но любят быстро ездить, и динамику развития очередной технологии на нашем рынке предсказать сложно. SaaS не исключение. Опасения, возникающие у потенциальных арендаторов при мысли о претворении в жизнь модной концепции, давно сосчитаны — невозможность работы с приложением при сбоях в сетях, потенциальная утечка коммерческой информации и слабые механизмы защиты интересов покупателей услуги. Но истинная причина слабого развития рынка SaaS в России в нем самом. «Я ни за что не стану внедрять SaaS-приложения, пока на этом рынке не будет достаточного количества примеров их использования, причем удачных. Если в России будет компания, способная похвастаться успехами, сравнимыми с Salesforce.com, у которой 25 тыс. клиентов, я немедленно подпишу с ней контракт», — резюмировал ИТ-директор, просивший не называть его имени. ■

когда-нибудь слышали, чтобы SAP копировали? И не услышите, потому что его копирование ни к чему не приводит: пиратскую версию использовать невозможно. Для внедрения в любом случае понадобятся специалисты, а система постоянно обновляется. Когда каждый квартал меняются требования по отчетности — что делать, самому систему дорабатывать? То есть без поддержки — никак. Да и потом модель SaaS ориентирована на клиентов, готовых платить за качественную и бесперебойную работу.

SaaS медленно развивается по другой причине: любой новой бизнес-модели для выхода на рынок нужно время. Есть у компании Gartner такой график развития: пик существования технологии — это когда она находится на уровне мифа. Затем неизбежно наступает разочарование, и только после этого — рост рынка. Так что полноценное использование SaaS начнется года через три.

BG: А вы могли бы сказать, какое именно ПО компаниям было бы выгодно арендовать?

Т. Я.: Однажды в Америке был поставлен грандиозный эксперимент по аренде любого вида ПО. Но вскоре оказалось, что какие-то модули компаниям нужны, а какие-то они арендовать не хотят. Например, финансовые системы уникальны для каждой компании и стандартным решением тут не обойдешься. Везде есть свои учетные регламенты. А CRM — он везде

более или менее общий. Что интересно, крупные производители ERP (SAP, Oracle, Microsoft) не отреагировали вовремя на изменение тренда и на этот рынок вошли другие компании. Такие как RightNow Technologies, например.

Кроме CRM, ERP и систем документооборота арендная модель будет применяться в системах, связанных с логистикой, автоматизацией цепочек поставок. Чем более зрелый рынок, тем больше причин для появления подобного сервиса. У нас он пока на начальной стадии: процессы очень сконцентрированы в одних компаниях или руках. Как только появятся цепочки добавленной стоимости — появится ниша и для их автоматизации тоже.

BG: Будет ли развиваться SaaS в частном секторе?

Т. Я.: Есть достаточно много проектов, ориентированных на частных пользователей, — по созданию их личных рабочих мест, возможностей хранения данных и т. д. Уже сейчас хранить фотографии и видео в интернете выгоднее, чем дома. Это гораздо надежнее, какой бы компьютер у тебя ни стоял. По мере разворачивания более сложных сервисных моделей за них станут брать небольшие деньги — зато в массовых количествах. Поэтому для корпоративного, частного рынка в SaaS заключается огромный потенциал. Одному создавать дома инфраструктуру и качественно ее поддерживать не самое выгодное занятие.

Интервью взял **СТАНИСЛАВ КУПРИЯНОВ**