

Prehľad riešení SaaS

■ LUBOSLAV LACKO, llacko@infoware.sk



Model softvér ako služba (Software as a Service), keď zákazníci platia za využívanie aplikácie, a nie za samotnú aplikáciu, sa presadzuje čoraz intenzívnejšie. Spôsobuje to aj synergia s ostatnými súčasnými

majoritnými trendmi, hlavne s nástupom cloud computingu. Platí jednoduchá rovnica: Čím viac autonómie zákazník požaduje, tým viac infraštruktúry musí spravovať. Ak sa rozhodne pre model poskytovania SaaS, nemusí už spravovať vôbec nič a nepotrebuje ani počítačové investície do softvérových licencií či do údržby infraštruktúry, pretože za využívanie služieb bude môcť platiť formou pravidelných mesačných poplatkov a len v tom rozsahu, v akom bude danú službu skutočne využívať. Softvérové aplikácie prevádzkuje poskytovateľ služby na svojej IT infraštruktúre a zákazníkovi stačí počítač alebo tablet s pripojením na internet. Výhodnosť takéhoto spôsobu poskytovania je často umocnená tým, že poskytované aplikácie v mnohých prípadoch zdieľa viacero zákazníkov súčasne. Ekonomické aspekty vystupujúce do popredia hlavne v období finančnej krízy spravidla prevážia nad obavami o menšiu kontrolu nad softvérom ponúkaným takýmto spôsobom.

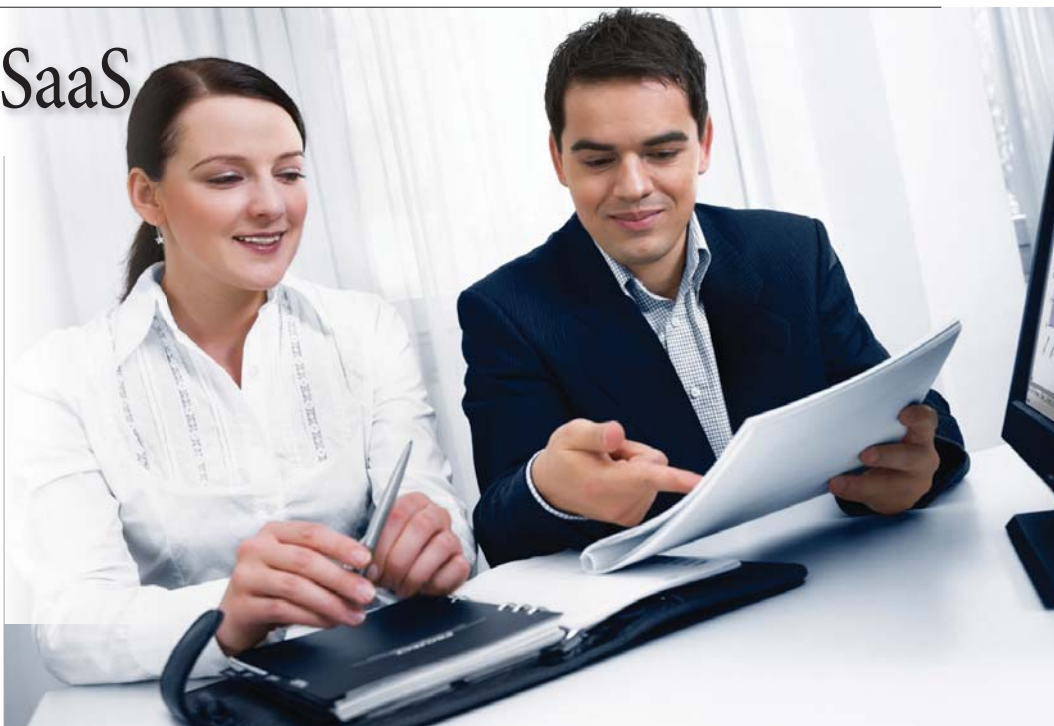
Pri zostavovaní nášho prehľadu sme oslovili 35 firiem, ktoré deklarujú, že majú v ponuke softvérové riešenia poskytované vo forme služby. Odpovedala nám sotva pätina z nich, a tak sme do prehľadu zahrnuli riešenia SaaS (v abecednom poradí) buď na základe informácií, ktoré sme dostali, prípadne na základe informácií z webových stránok dodávateľov, ak tie boli na účely prehľadu relevantné.

ABRA G3 a G4

ABRA poskytuje vo forme služieb svoje informačné systémy ABRA G3 a ABRA G4. Prvý z nich prináša riešenie na riadenie, plánovanie a evidenciu podnikových procesov pre stredne veľké firmy. ABRA G4 je určená aj pre veľkých zákazníkov. Webové služby a rozhranie OLE tvoria bránu na napojenie na externé aplikácie a dátové zdroje. Obidva systémy sa ponúkajú nielen formou predaja, ale aj prenájmu. V druhom prípade je ABRA na takéto použitie nainštalovaná v dátovom centre na serveroch poskytovateľa hostingu a používateľ k systému pristupuje pomocou vzdialeného pripojenia. Práca s programom je pritom taká istá, ako keby bol systém nainštalovaný priamo na počítači používateľa.

Accenture

Accenture SaaS Business Solutions Suite umožňuje firmám a organizáciám riešiť stratégie, plánovanie, realizáciu a prevádzku SaaS. Toto riešenie pomáha hodnotiť a plánovať vlastné stratégie SaaS a integráciu riešení SaaS s existujúcimi systémami v oblasti ľudských zdrojov, zákazníckeho servisu či priamych a nepriamych predajov.



Aston ITM

Spoločnosť ponúka vo forme služby svoje riešenie myAmbient Sales. Aplikácia umožňuje zber objednávok v teréne pomocou mobilného zariadenia pre predajcu, kde má k dispozícii tovary, sklady, ceny, akcie, zákazníkov, trasu, historické objednávky atď. Všetky dáta sú synchronizované cez sieť mobilného operátora priamo do/z ERP v centrále. Systém obsahuje manažment predajcov, ich kontrolovanie manažermi a reportovanie ich reálnej produktivity. Rovnako je pomocou mobilného zariadenia možný aj zber údajov z terénu. Manažér môže vytvoriť úlohy a potrebné dotazníky a cielene ich pridelovať pracovníkom v teréne.

Citrix

Spoločnosť síce aplikácie typu SaaS neponúka, no do nášho prehľadu sme ju zaradili, pretože pre tento typ riešení poskytuje kompletnú platformu a infraštruktúru. Základom ponuky Citrixu sú riešenia XenDesktop a XenApp spolu s produktmi XenServer a NetScaler.

HP

HP ponúka riešenie Cloud Assure, ktoré zahŕňa služby a softvér HP vrátane produktov HP Application Security Center, HP Performance Center a HP Business Availability Center a zákazníkom sa poskytuje prostredníctvom služieb HP SaaS. HP takisto zákazníkom poskytuje tím odborníkov, ktorí vykonávajú bezpečnostné previerky, výkonnostné testy a nasadia monitorovanie dostupnosti. Pre model SaaS riešenie monitoruje úroveň aplikácií cloudu z hľadiska koncového používateľa, vykonáva záťažové testy a aj penetračné testovanie zabezpečenia.

Humanet

HUMANET je typické internetové riešenie SaaS, ktoré poskytuje možnosť spracovania miezd a účtovníctva prostredníctvom internetového prehliadača. Je určené hlavne pre živnostníkov a SMB. Na svoju prácu nevyžaduje inštaláciu nijakých dodatkových aplikácií na koncové zaria-

denie používateľa, ktorým môže počítač, tablet, smartfón... Riešenie pozostáva zo samostatných aplikácií na mzdy a personalistiku, jednoduché a podvojnú účtovníctvo. Za službu sa platí mesačne, a to vždy za predchádzajúci mesiac na základe rozsahu využitých služieb. Existuje aj bezplatná verzia FIX – ŠTART, ktorá je plno-funkčná s obmedzením rozsahu spracovaných dát.

IBM

Vlajkovou loďou spoločnosti IBM v oblasti SaaS je LotusLive. Ponúka širokú paletu služieb, počnúc elektronickou poštou a webovými konferenciami až po integrovanú rodinu riešení spolupráce v zabezpečenom prostredí. Zahŕňa LotusLive Engage – službu on-line schôdzok, funkcie na ukladanie a zdieľanie, službu na okamžité posielanie správ. LotusLive Connections je prostredie na spoluprácu, ktoré poskytuje profily, aktivity, formuláre, funkcie na ukladanie a zdieľanie.

LotusLive Meetings je prostredie na on-line schôdzky s mnohými funkciami s integrovanými webovými, hlasovými konferenciami a videokonferenciami. Správu schôdzok a registráciu účastníkov umožňuje LotusLive Events. LotusLive iNotes je webová pošta riadená v prostredí s viacerými vlastníkmi, ktorá sa integruje s prostredím LotusLive.

Logica

Pre operátorov dátových služieb je k dispozícii riešenie Logica SaaS Marketplace, informačný systém integrujúci systémy BSS operátora a služby dátového centra, ktoré hostia aplikácie ISV. SaaS Marketplace zahŕňa katalóg služieb, generovanie platieb pre zákazníkov, CRM, Partner Management a Order Management. Medzi riešenia SaaS od spoločnosti Logica možno zaradiť aj riešenie IBRA (Insurance and Banking Reporting Architecture – architektúra pre reporting bánk a poisťovní), ktoré umožňuje finančným inštitúciám splniť legislatívne požiadavky spojené s reportingom.

Microsoft

Microsoft bol dlho známy hlavne klasickými „škafuľovými“ a „embedded“ aplikáciami. Veľa jeho aplikácií a riešení vrátane najrozšírenejšieho kancelárskeho balíka Office sa poskytuje alebo v blízkej budúcnosti bude poskytovať vo forme služby. Typické príklady sú Office 365, Microsoft Dynamics CRM Online, Windows Intune, Microsoft Online Services, SharePoint Services či Office Live. Microsoft Dynamics CRM Online vlastnosťami a funkciami vychádza z pripravovaného on-premise riešenia Microsoft Dynamics CRM 2011. Pracovníkom z oblasti predaja, služieb či marketingu poskytuje rovnaké nástroje na zber a využitie informácií o zákazníkoch, aké budú k dispozícii v klasickej verzii. Klienti prístupujú k aplikácii prostredníctvom Microsoft Outlook, cez webový prehliadač alebo mobil. Služba zahŕňa napríklad integrované nástroje BI na kontrolu nastavených cieľov a výkonnosti, dashboardy zobrazujúce v reálnom čase najdôležitejšie informácie v prehľadnom vizuálnom formáte alebo funkcie na nastavenie jednotných procesov.

SAP

SAP ponúka čoraz viac svojich riešení vo forme služieb. SAP Business ByDesign je riešenie na riadenie podniku, navrhnuté špeciálne pre rastúce stredne veľké firmy, ktoré potrebujú rozsiahle podnikové aplikácie bez záťaže vyplývajúcej zo správy veľkej IT infraštruktúry. Aplikácie, ktoré sú súčasťou riešenia, dokážu spravovať kľúčové podnikové funkcie vrátane financií, HR, CRM, riadenia dodávateľského reťazca a obstarávania. Riešenie SAP Sourcing OnDemand pokrýva správu strategických zdrojov, zmluvy, riadenie životného cyklu a riadenie dodávateľských vzťahov. SAP Carbon Impact OnDemand umožňuje firmám vyhodnotiť vplyv ich činnosti na životné prostredie. SAP Sales OnDemand umožňuje predajcom rýchlejšie nájsť relevantné informácie o zákazníkoch a účinne spolupracovať so správnymi ľuďmi v rámci svojej obchodnej siete. SAP BusinessObjects BI OnDemand je komplexné riešenie Business Intelligence vo forme služby. SAP StreamWork spája ľudí, informácie, procesy a obchodné metódy, s cieľom efektívneho dosiahnutia požadovaných výsledkov.

SaaS

Jeden z vlajkových produktov tejto spoločnosti **SAS Campaign Management** sa poskytuje vo forme služby, čo umožňuje klientom robiť aktuálne, ciele a relevantné kampane bez počítačových investícií. Zákazník získa predkonfigurované riešenie na rýchle vytvorenie, modifikáciu a riadenie širokého spektra marketingových kampaní, počnúc tými najjednoduchšími až po sofistikované kampane určené pre viacero kanálov naraz. Riešenie umožňuje definovanie mikrosegmentov, zapojenie prediktívnych modelov na zvýšenie úspešnosti kampaní, stanovenie priorít v pravidlách výberu, riadenie viacerých komunikačných kanálov, automatizáciu kampaní a vytváranie reportov o úspešnosti jednotlivých kampaní. Súčasťou riešenia sú hotové šablóny, preddefinované typy reportov a analytika. Na to, aby si marketingový pracovník mohol vytvoriť

a spravovať zoznam zákazníkov a začal vytvárať kampane, potrebuje len internetový prehliadač. Produkt sa uchádza o pozornosť malých a stredných firiem smerujúcich svoje marketingové aktivity na trh B2C a B2B. Kampane vytvorené prostredníctvom on-line riešenia môžu siahať od úplne jednoduchých až po veľmi komplexné, od plánovaných marketingových programov po náhodnú príležitostnú komunikáciu firmy, zameranú na precízne vyšpecifikovanú cieľovú skupinu.

OrgaTrade

V ponuke spoločnosti ORGA - TRADE aj služba AX Online, ktorá sprístupňuje systém ERP Microsoft Dynamics AX aj stredným a menším firmám či organizáciám vo forme služby SaaS. Výhodná je rýchla implementácia, cenovo prístupné licencie, platba len za aktuálne využívaný počet používateľov, možnosť práce aj na počítačoch s nízkym výkonom a neobmedzený prístup k aplikácii kedykoľvek a odkiaľkoľvek.

FLAPPS

Flapps.sk pokrýva problematiku on-line výkazov práce, kompletného cyklu manažmentu absencií, evidencie firemných a projektových výdavkov, stravných lístkov, pracovných ciest, sledovania rozpočtových nákladov a reportingu. Riešenie je dostupné v štyroch verziách: Flapps Lite je určená pre malé firmy, právne kancelárie a živnostníkov, verzia Flapps Pro je určená pre stredne veľké firmy, keďže pracuje s hierarchiou zamestnancov. Flapps Enterprise je zameraná na veľké firmy a umožňuje integráciu do prostredia firmy vrátane využitia SSO a integrácie na existujúce LDAP/AD a exporty do existujúcich systémov. K dispozícii je aj verzia zadarmo.

Zutom

Spoločnosť poskytuje niekoľko služieb. Zimbra E-mail je komunikačné riešenie pre firmy a jednotlivcov na báze Zimbra Collaboration Suite (ZCS). Riešenie je prevádzkované v hostovanej podobe ako služba. Zákazník dostáva plnohodnotný groupwarový účet bez potreby inštalovania a prevádzky samostatného servera. Služba zahŕňa okrem garancie dostupnosti aj aktualizácie serverového softvéru, denné zálohovanie všetkých dát po dobu 30 dní a používateľskú/technickú podporu. GraphicMail Reseller umožňuje poskytovať používateľsky jednoduchý a dostupný e-mailový marketing pre mediálne, PR, marketingové a reklamné agentúry. Mail Gateway je hostované riešenie antispamovej/antivírusovej brány. Poskytuje ochranu pre prichádzajúce aj odchádzajúce e-maily, ochranu proti nevyžiadanej pošte (antispam).

Záver

Hoci ekonomická recesia núti firmy prejsť na ekonomicky výhodnejšie modely poskytovania IT, názory mnohých renomovaných analytikov naznačujú, že cesta od klasického softvéru ku cloud computingu a SaaS je ešte pomerne dlhá. Hlavne veľkým firmám prekáža, že nemajú svoje údaje úplne pod kontrolou. Navyše veľa dodávateľov SaaS sú malé firmy, ktoré ponúkajú riešenia zamerané len na určitý aspekt a chýba im

holistický prístup.

Na druhej strane koncept SaaS umožňuje malým a stredným podnikom využívať aj také softvérové aplikácie, ktoré by si za iných podmienok nemohli dovoliť pre náročnú prevádzku či licencovanie, ktorému sa pri SaaS dá pohodlne vyhnúť. Takže dnes sa už nevedú polemiky o tom, či má koncept SaaS zmysel. V súvislosti s SaaS sa polemizuje o tom, kedy, za koľko, čo a od koho.