

# Mnoho povyku pro nic

PETR HAMPL

Tak tu máme další pojem, o kterém se tvrdí, že radikálně změní podobu IT odvětví. Tentokrát je to software jako služba (SaaS – Software as a Service). Velké poradenské firmy se předhánějí v tom, kdo vytvoří nadšenější prognózu, uživatelé i dodavatelé vesměs vyčkávají a jen občas nějaký skeptik výstižně poznamená, že nová koncepce má „spíše charakter sloganu“, jak to hezky formuloval Jiří Peterka.

O co jde? Uživatel si nekupuje software a neinstaluje jej na svém počítači. Software běží na serveru dodavatele, uživatel využívá vzdálené připojení (nejčastěji přistupuje přes internetový prohlížeč), software využívá a zaplatí za čas, kdy jej používal. Nebo nějaký měsíční paušál.

To je model, který může být zajímavý pro koncového uživatele, je však otázka, zda budou domácí nebo drobní podnikatelé ochotni za takovou službu platit – zvláště v českém prostředí. Spíše je představitelná situace, kdy třeba společně s přístupem k internetu uživatel koupí i protiviřovou ochranu a třeba přístup k nějakému základnímu účetnímu programu. To ostatně již některé telekomunikační společnosti nabízejí, aniž by používaly termín SaaS.

Pokud přejdeme k podnikovým zákazníkům, čtenáře jistě napadne otázka, v čem se SaaS liší od dnes už běžného outsourcingu, kdy je aplikace rovněž hostována v datovém centru dodavatele a za využívání se platí měsíční poplatek. Hlavní rozdíl spočívá v tom, že u „tradičního“ outsourcingu jde o budování systému na míru konkrétnímu zákazníkovi, zatímco SaaS znamená dodávku téže aplikace všem, byť s určitými nástroji self-care.

Jsou nepochybně oblasti, ve kterých se novému obchodnímu modelu – pokud tak chceme SaaS nazývat – daří. A to přesto, že dva roky starý odhad IDC, podle nějž bude letos desetina softwaru do podniků dodávána touto formou, se ani zdaleka nedaří naplnit.

## Výhodné, ale nesnadné

Z hlediska šéfa podnikového IT se vše může na první pohled jevit ideálně. Žádné počáteční náklady, žádný dlouhodobý outsourcingový kontrakt. A pokud nebude mít služba očekávané parametry, od příštího měsíce přejdu k jinému dodavateli. Za touto krásnou vizí se však skrývá několik problémů.

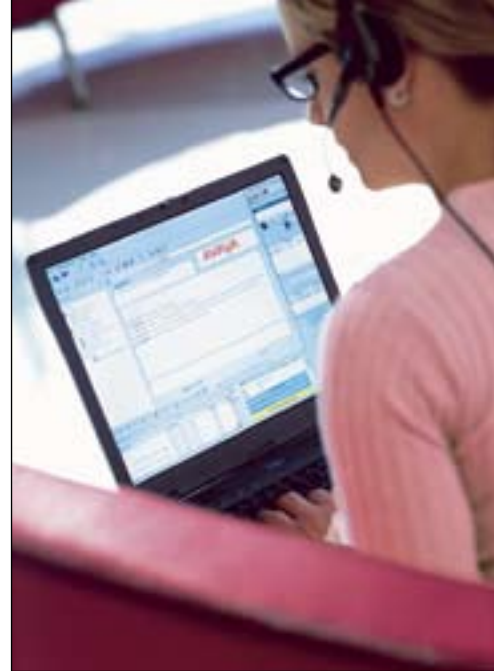
**1** Začlenit novou aplikaci do infrastruktury podniku, který už využívá řadu dalších systémů, není jednoduché. A to se týká i každého budoucího přechodu k jinému dodavateli SaaS. Které aplikace zůstanou vevnitř ve firmě a kolik jich bude venku? Jak budou mezi nimi přenášena data? Kolik rozhraní bude třeba řešit? Podnik, který by chtěl z modelu SaaS těžit, by patrně musel mít většinu aplikací propojených pomocí jediné platformy schopné snadno začlenit jakýkoliv další

systém, jehož služby by byly nakupovány formou SaaS. Případně mít směrem k uživatelům formulářové rozhraní, k němuž by byly připojovány různé aplikace – vlastní, outsourcované a možná i třetích stran. Tedy model podobný Czech POINTu, kde se uživatel z místního úřadu připojuje pomocí formulářového rozhraní do různých systémů a databází veřejné správy. Je tak možné připojit další systém (nebo řešení přesměrovat), aniž by to uživatelé jakkoliv zaznamenali. Kolik podniků je dnes takto připravených?

**2** Jednou z prvních zkušeností uživatelů SaaS je nepřehlednost plateb. „Pokud využíváte více služeb a jen pro některé uživatele, a navíc vše měníte v čase, stanou se faktury pekelně nepřehledné,“ píše například Jiří Kodera na Lupě. A nejde jen o fakturaci. Celé metodiky měření a řízení výkonnosti a nákladů IT infrastruktury, které organizace pracně vytvořily, vesměs nepočítají s průběžně přidávanými a ubíranými aplikacemi zvenčí. Neexistují pravidla pro jejich využívání. Není jasné, jak by se měly posuzovat požadavky uživatelů. Není jasné, jak měřit přínosy a celkové náklady. To vše a mnoho dalšího bude chtít dopracovat.

**3** Otázky spolehlivosti, respektive dostupnosti a bezpečnosti. Nedávno zveřejněná studie McKinsey & Company připomíná, že v modelu SaaS jsou stále ještě příliš výrazně zastoupeny on-line nástroje, tak zranitelné vůči výpadku připojení k internetu. Dodavatelé nejsou připraveni nabídnout opravdu tvrdé sankce za omezení dostupnosti (jak tomu bývá v případě outsourcingu kritických aplikací). Pak je tu otázka práce s daty. Skutečně chci, aby citlivá data o mých zákaznících nebo zaměstnancích byla uchována na stejném serveru jako data desítek jiných firem? A co když ukončím vztah a přejdu k jinému dodavateli? Nebude ten stávající dělat obstrukce? Vydá mi má data ve správném formátu a kvalitě? Mám jistotu, že si od nich nepořídí kopie? To všechno jsou otázky, které jsou v modelu SaaS podstatně obtížněji řešitelné než při tradičním outsourcingu.

K tomu, aby vše bylo z pohledu podniku tak krásné a jednoduché, tedy zbývá ještě kus práce. Je ale představitelné, že během několika let bude mnoho velkých organizací připraveno SaaS bez problémů využít a dodavatelé se budou muset přizpůsobit chťic nechtíc.



## Hodně práce za málo peněz

Zatím ovšem převládá spíše to „nechtíc“. Z pohledu dodavatelé firmy totiž není přechod na SaaS žádnou výhrou. Pokud si podnik koupí software od globální korporace, musí počítat s tím, že více než 25 % ceny bude tvořit zisk. Výjimkou je pochopitelně Microsoft, který pracuje s řádově vyšším ziskem. Dodavatelé SaaS – až na ojedinělé případy – pracují se ziskem mezi 10 a 13 % (to zhruba odpovídá situaci lokálních softwarových firem). Má to dva důvody. Prvním z nich jsou vyšší náklady na provoz (kromě aplikace je třeba zajistit i infrastrukturu), druhým vyšší náklady na prodej a marketing. Náklady na získání zákazníka jsou v podstatě stejné jako u běžného prodeje, nepřijde ale žádná výrazná úvodní platba, a navíc stále existuje riziko, že se zákazník po pár měsících odpojí. Je sice možné ušetřit na vývoji (stačí jediná platforma), to však nestačí zmíněné vícenáklady vyvážit.

Není tedy divu, že ti největší s rozšířením nabídky o SaaS nespěchají. Zvláště v situaci, kdy většina klíčových zákazníků není reálně připravena na využití nového modelu. Jak ale McKinsey upozorňují, právě v tom může spočívat past. Pokud někdy v budoucnu vlna masivního přechodu na SaaS přijde, nebudou na to připraveni. Praktická zkušenost ovšem říká, nastane-li to někdy, SAP, Oracle a Microsoft prostě koupí nejvýznamnější hráče na poli SaaS.

Zatím je tedy těžké soudit, zda SaaS přinese skutečnou změnu v podnikovém IT, ale vyloučeno to rozhodně není. Některé typy aplikací jsou k tomu vyloženě vhodné – proč by se firma měla zdržovat třeba správou firewallů, jestliže to specializovaný dodavatel umí lépe a za méně peněz? A u velkých aplikací je za tím možná hořká zkušenost, že bez ohledu na ujišťování poradenských firem a délku integračních projektů systém stejně není nikdy nastavený tak, jak by podnik potřeboval. SaaS se tedy možná v budoucnu stane jedním z převládajících modelů. Ale nebude to v budoucnosti nejbližší.

**Mgr. Petr Hampl je komerčním ředitelem českého zastoupení Open University Business School. Kontaktovat ho můžete na adrese [petr.hampl@bogart-company.com](mailto:petr.hampl@bogart-company.com)**