

SZOFTVERSZOLGÁLTATÁSOK

SaaS: a piac után kullognak a nagy szoftverfejlesztők

Itthon ma még kínálat híján a cégek csak gondolkoznak a szoftverszolgáltatások igénybevételén. Holott ezzel a közepes cégek megtakaríthatnák az egyszeri beruházás költségeit, ugyanakkor a testre szabhatóság hiánya miatt számos problémával szembesülhetnek – a Stratis tanácsadója szerint.

[írta: Mozsik Tibor]

A szoftver mint szolgáltatás (software as a service, SaaS) megközelítés lényege, hogy – csakúgy mint az ASP-szolgáltatás esetében – a beruházást a szolgáltató végzi el, a szoftvert az ügyfelek egységesített formában vehetik igénybe. Amennyiben mégis valamilyen testre szabást igényelnek, azt metaadatként tárolják el, de alapvetően mind az üzemeltetés, mind az alkalmazás frissítése egységesen történik – hangsúlyozta Kontra József, a Stratis igazgatója.

A szoftver mint szolgáltatás kapcsán érdemes megkülönböztetni még az alkalmazás-outsourcingot, illetve az alkalmazásszolgáltatást (ASP) is. Az alkalmazás-outsourcing esetében a cég saját erőből hajtja végre a beruházást, az veszi meg a szükséges hardvereket és szoftvereket, majd a már elkészült rendszer üzemeltetését rábízza egy külső szolgáltató-

zós felhasználására van lehetőség, de a szoftver minden egyes ügyfél esetében egyedileg, testreszabottan működik – magyarázta a tanácsadó.

Az ügyfélnek tehát a szoftverszolgáltatás esetén alapvetően alkalmazkodnia kell a szolgáltatóhoz. Éppen emiatt hőkölték vissza sokan a SaaS-konceptió gyakorlati alkalmazásától az ezredforduló környékén, amikor ezek a szolgáltatások először megjelentek. Az azóta eltelt években mégis egyre növekszik a szoftverszolgáltatásokat igénybe vevő cégek száma. Ugyanis az üzleti oldal számára előnnyel járnak, ami a legtöbb esetben éppen az, hogy működésüket függetleníteni tudják a belső IT-től. Amíg ugyanis a belső informatikai egység folyamatosan „el van havazva” a munkákkal, és sokszor a fejlesztés során nem is azt a funkcionalitást szállítja, amelyet az üzleti oldal elvárna, addig a külső szolgáltatónál ügyfélként kezelik őket, és a standardizálható folyamatokra gyorsabban tudnak megoldást szállítani.

A piac után kullognak

A SaaS-konceptió az elmúlt néhány évben néhány területen vált különösen elterjedté; ezek az ügyfélkapcsolat-kezelés (customer relationship management – CRM), illetve az emberierőforrás-kezelés (HR) – tréningmenedzsment, a bérszámfejtés kivételével. Elsősorban a közepes vállalatoktól lenne óriási a kereslet az SAP vagy más integrált vállalatirányítási (ERP) rendszerek szolgáltatásként való igénybevételére, mivel általában ezek a legdrágábban bevezethetők, illetve üzemeltethetők. Ez azonban mind a mai napig nem terjedt el, aminek leginkább az az oka, hogy ebben a tekintetben a nagy alkalmazásfejlesztő cégek a piac után kullognak – fogalmazott Kontra József.

A szoftverfejlesztők azt szokták meg, hogy olyan ERP-rendszereket fejlesztenek, amelyeket különböző modulokból, hosszadalmas és drága testre szabással vezethetnek be a vállalatok. A szoftverszol-

gáltatásnál pedig elsősorban olyan funkcionálisokat kellene elérhetővé tenni, amelyeket sokan akarnak használni, így a lokalizációra kevés lehetőség van. Ellenben a funkciók gyorsan és viszonylag költségkímélő módon elérhetőek lennének a cégek számára.

Amíg az ASP-szolgáltatást, illetve alkalmazás-outsourcingot kínáló cégek külső szolgáltatók közül kerülnek ki, addig a szoftverszolgáltatást tipikusan az alkalmazásfejlesztők tudnák kínálni, így a piac fejlődése rajtuk múlik. Ezzel együtt ma már valamennyi nagy szoftverfejlesztő óriási összegeket investál a szolgáltatások fejlesztésébe.



Kontra József
igazgató
Stratis

Nincsenek képbén

A cégek jelentős része ma még ugyancsak nincs teljesen „képbén” a szoftverszolgáltatásokkal kapcsolatban: egy nemzetközi felmérés szerint a vállalatok 40 százalékát nem érdekli a SaaS-konceptió, a nagy érték valószínűleg az alultájékozottságból fakad – vélekedett Kontra József. A maradék 60 százalék azonban nem csak ismeri, de ezek harmada már igénybe is vesz ilyen szoftverszolgáltatásokat, ami azt jelzi, hogy sok területen igenis szükségük van a vállalatoknak ilyen szolgáltatásokra. A tanácsadó szerint leginkább a középvállalati szektorban van létjogosultságuk a szoftverszolgáltatásoknak. Mivel ez a kör sok esetben nem engedhet meg magának testreszabott, egyedileg bevezetett üzleti szoftvereket, mégis igénylik ezeket a funkcionálisokat. Bár a szoftverszolgáltatás nem feltétlenül olcsóbb, mint a licenclés, ugyanakkor nincs szükség egyszeri beruházásra, amelynek költsége igen magas lehet, és egy ERP-rendszerrel csupán csak egy évtized alatt térül meg.

Friss trendek

Mivel a szoftverszolgáltatásoknál nincs lehetőség testre szabásra, emiatt sokan hamar kiábrándulnak. Éppen emiatt az idei évtől egyre több szolgáltató kínál olyan kiegészítő modulokat, amelyek – a központi monolit szoftver változatlanul hagyása mellett – immár az egyéni igények szerint változtathatók.

A másik jellemző probléma eddig az volt, hogy a többi rendszerrel való interfészelés csak nehezen vagy egyáltalán nem

volt megoldható. Mivel két oldalról történt, a szoftverszolgáltatók csak a leggyakoribb standard csatlakozási felületet kínálják, ezért az ügyfelek gyakran alulkalkulálják az implementáció költségeit. Emiatt a szoftverszolgáltatók körében egyre inkább terjed, hogy az implementáció megkönnyítése érdekében szorosabban együttműködnek az ügyféllel. Ezzel együtt látni kell, hogy továbbra is csak a legelterjedtebb interfészekkel kínálják a szolgáltatásokat – figyelmeztetett Kontra József.

Az ügyfelek leggyakrabban az adatbiztonsággal kapcsolatban fogalmazznak meg kételyeket. Ma már széles körben elterjedt a technológia, amellyel az azonos adatbázisban található, de különböző ügyfelekhez tartozó adatokat biztonságosan el tudják szeparálni egymástól; mindenesetre a szolgáltatási szerződésben érdemes tisztázni minden ilyen kérdést, amivel az ügyfél félelemérzetét csökkenteni lehet. A szerződésben a szokásos területek (szolgáltatásizint-megállapodás, díjfizetés stb.) mellett az esetleges fejlesztésekre is gondolni kell, mivel egy új funkció bevezetése utólag nagyon sokba kerülhet. Emellett a szerződés megszűnésével összefüggésben arról is meg kell állapodni, hogy mi történjen a szoftverben tárolt adatokkal, kié lesz az adatbázis, illetve a szolgáltatónak a szerződés megszűnése esetében milyen további feladatai vannak az ügyféllel kapcsolatban.

Amíg az Egyesült Államokban – elsősorban a telekommunikációs szektorban, illetve az államigazgatásban – már elterjedtek a szoftverszolgáltatások, addig Magyarországon ma még kínálat híján a cégek egyelőre inkább csak gondolkoznak rajta. Kontra József arra is felhívta a figyelmet, hogy a szoftverszolgáltatások igénybevétele esetén az IT-egységnek is át kell gondolnia tevékenységét, de mindenképpen szükség van a közreműködésére. Bár a cég üzleti oldala sokszor éppen azért vesz igénybe ilyen szolgáltatásokat, hogy az IT-szervezetet kihagyja a játszmából, az informatikai egység helpdeskjéhez fognak ezután is beérkezni a kérések, hibabejelentések, és ők nyújthatnak segítséget abban is, hogy a szolgáltatás megfelelően működjön együtt a cég többi informatikai rendszerével. ▀



GYAKORLAT Díjszámítás

A szoftverszolgáltatások díját leggyakrabban háromféle módszer alapján számítják ki: a legegyszerűbb, ugyanakkor a legkevésbé differenciált számítási mód a felhasználószám szerinti díjazás. A következő módszer a „pay-as-you-go” – eszerint a felhasznált funkciók alapján kell fizetni; a harmadik módszer a felhasznált processzoridő alapján való díjfizetés. Utóbbi két módszer hátránya, hogy – eltérően az alkalmazás-outsourcing szolgáltatástól – előre nem tervezhető meg, mennyibe fog kerülni a szoftverszolgáltatás.

Ebben az esetben az ügyfél dönt minden kérdéssről, így a frissítések vagy éppen a karbantartás ütemezéséről is. Az alkalmazásszolgáltatás esetében a szolgáltató végzi el az ASP-szolgáltatáshoz szükséges beruházásokat, és az ügyfeleknek kész termékeket kínál. Ugyanakkor magát a szolgáltatást nem lehet megosztani az ügyfelek között: csupán a hardverek kö-