

ХМАРНІ SAAS ТЕХНОЛОГІЇ - ЕФЕКТИВНИЙ ІНСТРУМЕНТ ДЛЯ БІЗНЕСУ

Сьогодні для малих і середніх компаній доступний широкий спектр ІТ-рішень, заснованих на хмарних технологіях. Замовляючи послугу хмарних обчислень, клієнт вибирає покупку або оренду обчислювальних ресурсів, ресурсів зберігання і передачі даних в центрі обробки даних. Користувачам хмарних сервісів необхідно лише знати, як підключитися до ресурсів, і як запустити додаток, необхідний для виконання роботи. Не обов'язково знати конкретне розташування центру обробки даних, як працюють або обслуговуються ресурси в хмарі.

Модель SaaS - це відсутність витрат на покупку і обслуговування комп'ютерного обладнання, на яке потрібно встановити «стаціонарне» ПО. Стабільність системи підтримує розробник.

Згідно з дослідженням IDC, ринок SaaS досяг ємності більше \$ 110 млрд вже в 2019 році, коли в 2018 році загальна виручка компаній складала \$ 50 млрд.

Переваги:

1. Доступно в будь-який час дня і тижня;
2. Продовжувати роботу можна в дорозі з мобільного пристрою;
3. Економія в порівнянні з «коробковими» версіями - близько 60%;
4. Оновлення відбуваються автоматично;
5. Серйозна захист даних;
6. Повний комплекс ліцензійного ПЗ;

Недоліки SaaS:

1. Без підключення до Інтернету робота переривається;
2. Не такі гнучке, як стаціонарні системи для офісів

Розглянемо, як saas рішення для бізнесу допомагали компаніям зі світовими ім'ям поліпшити свої показники. Кейсами поділилися лідери ринку хмарного програмного забезпечення - Salesforce і Workday.

Англійська компанія Aston Martin понад 100 років виробляє престижні спортивні автомобілі. Більшість моделей збирається вручну, тому за більш ніж століття діяльності було випущено менше 100 тисяч автомобілів. У 2016 році компанія презентувала модель DB11 - перший продукт, який був виготовлений при впровадженні шестирічної дорожньої карти Second Century. Авто позиціонується як поєднання виняткового дизайну, чудової продуктивності і завжди актуальною розкоші.

Щоб привернути увагу до нової розробки, Aston Martin треба було поліпшити роботу з базами даних. У компанії накопичилася величезна кількість інформації, і її потрібно було структурувати. Багато дані надходили від дилерів - понад 150 представництв в більш ніж 40 країнах світу. Через відсутність єдиної інформаційної системи з дилерами Aston Martin пропускала потенційних клієнтів.

За рік до випуску DB11 компанія впровадила систему Sales Cloud. До неї лише 10 співробітників працювали з даними про клієнтів, в основному аналізуючи їх вік. Для адаптації до нової системи ІТ-відділ Aston Martin використовував інший інструмент від Salesforce - Trailhead, який містить навчальні уроки.

Тепер понад 150 співробітників Aston Martin і 500 працівників дилерських центрів використовують Sales Cloud для збору, відстеження та поширення інформації про можливості компанії та вподобання споживачів. Також аналізуються дані про клієнтів, які вважали за краще інших автовиробників в преміум-класі.

Sales Cloud була інтегрована в сервіс Q від Aston Martin, Туди надходять сотні пропозицій в рік від споживачів: поміняти забарвлення, індивідуально підлаштувати технічні характеристики, додати аксесуари. Завдяки ПО від Salesforce компанія змогла швидше й ефективніше працювати з такими запитами.

Співробітники і партнери Aston Martin мають постійний доступ до статистичних викладок, використовуючи мобільний додаток Salesforce 1 Mobile App. Цей інструмент став важливим для дилерів, які постійно перебувають в дорозі.

Для зручного корпоративного спілкування почав використовуватися сервіс Chatter від Salesforce.

Ще один продукт компанії задіюється, щоб забезпечити індивідуальний підхід до клієнта. За допомогою Marketing Cloud менеджери Aston Martin шукають нові зв'язки зі споживачами. Компанія пропонує нові відносини покупцям її автомобілів, у яких закінчилася гарантія. Вона також використовує модуль Social Studio для відстеження відгуків в соцмережах про продукцію, обслуговуванні і самому бренді.

В майбутньому Aston Martin планує застосувати Sales Cloud, щоб зрозуміти «точки пристрасті» у клієнтів. Заради довірчих відносин з ними виробник хоче знати про навіть таких перевагах, як любов до хорошого провину або філантропія. Ще в планах англійців - створити нову платформу для клієнтів. Там вони зможуть ділитися своїми «точками пристрасті» і створювати віртуальний гараж для автомобілів.

Заснований у 2000 році, сайт TripAdvisor є зараз найбільшим туристичним сайтом. Його щомісячна аудиторія складає більше 300 млн унікальних користувачів, з яких зареєстрованих - понад 70 млн. Сайт працює на 25 мовах в 45 країнах.

В кінці 2011 року TripAdvisor був відділений від материнської компанії - іншого туристичного сайту Expedia, ERP-систему якого використав. Система не була віддаленою, вона встановлювалася на сервер і комп'ютери в офісі. Менеджери TripAdvisor були незадоволені швидкістю її роботи: доводилося чекати, щоб отримати аналітику і звіти. При постійно зростаючій відвідуваності сайту така ERP-система стримувала розвиток.

Альтернативу запропонувала компанія Workday. Її система для управління трудовими ресурсами (Human Capital Management) впроваджувалася 5 місяців. На установку системи для управління фінансами (Financial Management) пішло 7 місяців.

Бізнес-додатки SaaS від Workday принесли такі результати:

- Зниження сукупних витрат на 50%;
- Дані, що стосуються бізнес-процесів і організаційних змін, стали краще і швидше поширюватися серед співробітників. Сама інформація стала точніше;
- Більш широкий вибір аналітичних інструментів;
- Поява мобільних рішень;
- На закриття звітного періоду йде менше часу - замість тижнів займає кілька днів;
- Журнал реєстрації подій завжди під рукою;
- Зниження витрат на навчання персоналу, який став активніше залучатися до бізнес-процеси;
- Менеджмент компанії перестав дбати про ліцензії для програмного забезпечення - платформа Workday швидко оновлюється.

SaaS - послуга, яка надається через веб-інтерфейс. Програмне забезпечення розгортається в дата-центрі і надається на умовах оренди з регулярними платежами. У вартість входить не тільки використання ПЗ, а й витрати провайдера на технічну підтримку, оновлення та захист даних. Так роблять всі сервіси.

Наприклад, [Worksection](#) забезпечує управління проектами, дозволяючи повний контроль фінансів і термінів. А в тарифах не враховується кількість підключених учасників (як у інших аналогічних програм). Від ціни залежить тільки кількість проектів і обсяг хмарного сховища.

SaaS для малого бізнесу і більших організацій - відмінний спосіб різко скоротити капітальні витрати без втрат для функціональності.