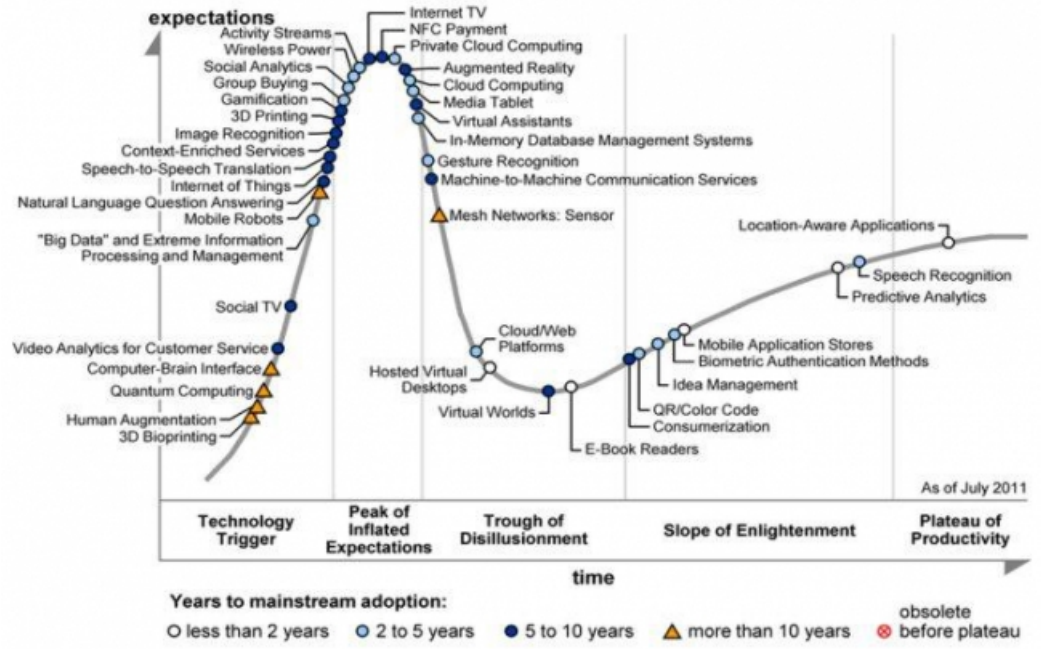
SaaS и тупая труба: исследование общественного мнения

Снижение прибыли по основному виду деятельности, ужесточившаяся конкуренция и снижение темпов прироста абонентской базы – это то, с чем столкнулись большинство интернет-провайдеров в 2011 году. Есть мнение, что тенденции продолжатся и в будущем. Все это заставляет ISP приглядываться к новым бизнес-моделям и формам предоставления услуг. Некоторые разрабатывают новые услуги, некоторые пытаются увеличить отдачу от существующей абонентской базы. Есть и те, кто внедряют IP-TV.

Доблестный Мегателеком, например, объявил эру Over-the-Top, а небольшой подмосковный провайдер создает собственный сервис видеонаблюдения.

А я занялся исследованием перспективного, на мой взгляд, направления под названием «облачные технологии». Почему Cloud Computing? Потому что тема эта сегодня гипермодная и весьма интересная в качестве объекта исследований. Вот, например, ежегодные «циклы рекламного шума» от Gartner за 2011 год:



И видим, что темы, связанные с различными ипостасями облачных технологий на графике присутствуют не менее четырех: Private Cloud Computing, Cloud Computing, Cloud/Web Platform и Hosted Virtual Desktops. Все эти технологии, по мнению Gartner, могут стать массовыми в ближайшие 2-5 лет. Виртуальные деск-топы даже раньше. И я вижу довольно убедительное «светлое будущее» за этими технологиями. Но не все так радужно оказалось, когда я начал исследование.

Первое разочарование оказалось в том, что уральский бизнес (опрос проводился преимущественно на Урале) просто-напросто ничего не знает об этих технологиях. Ну, знает, разумеется, но не настолько хорошо, чтобы оказание услуг «облачных вычислений» и «программного обеспечения как услуга» стало массовым трендом.

О численных характеристиках результатов и методах опроса подробно можно прочитать здесь: «Первая часть отчета об исследованиях облачных технологий и SaaS на территории Уральского региона». Я уверяю, что многие найдут кое-что интересное для себя и из первой части, но сегодняшняя статья посвящается второй части – отношение к Cloud computing в целом, и SaaS в частности. Полная версия второй части отчета будет также опубликована на сайте в ближайшее время. В данной статье отсутствует значительное количество диаграмм, например, связанных с конкретным ПО и решениями, известность брендов и т.д. Кроме того, готовится третья часть – «бизнес-процессы и автоматизация управления на предприятиях», которая будет также опубликована не позднее нового года на том же ресурсе. Заходите чаще.

Известность и информированность

Итак, как уже указывалось в первой части исследования, оценка известности технологий «облачных вычислений» и SaaS на Урале не превышает 5%. Такой вывод был сделан в результате анализа звонков колл-центра, операторы которого перед началом анкетирования задавали респондентам прямой вопрос: «Слышали ли вы когда-либо об облачных вычислениях и SaaS?». Из порядка 10 тыс. сделанных звонков, однозначный ответ дали только порядка 500 респондентов и 299 согласились провести анкетирование.

При этом в тексте анкеты также присутствовал прямой вопрос: «Знаете ли вы что такое облачные технологии?». При ответе на вопросы анкеты ответ «Да» дали 58% опрашиваемых в общей сумме полученных анкет. Необходимо заметить, что на вопросы анкеты также отвечали участники профессиональных конференций, таких как CloudConf (129 анкет), Microsoft Management Summit и FailConf, то есть, профессиональные участники рынка.

При этом в анкетах, заполненных респондентами, указавшими себя как «руководитель», процент однозначно ответивших на данный вопрос составляет всего 39%.

Однозначного ответа на предмет известности технологий SaaS в Уральском регионе среди представителей малого и среднего бизнеса по данному исследованию, конечно же, дать невозможно, но мы констатируем факт, что проникновение технологии пока не прошло фазу «инноваторов» ("early adopter" or "lighthouse customer", Rogers, Everett M. (1962). Diffusion of Innovations. Free Press of Glencoe, Macmillan Company) и находится в самом начале формирования рынка.

Все это маркетинг

Для подтверждения гипотезы о начале формирования рынка и уточнения процента осведомленности среди респондентов был задан вопрос о наиболее известных маркетинговых аббревиатурах, используемых в профессиональном ИТ-сообществе:

- Communications as a Service – «коммуникации, как сервис»;
- Desktop as a Service (DaaS) – «рабочий стол (операционной системы), как сервис»;
- Infrastructure as a Service (IaaS) – «вычислительная инфраструктура, как сервис»;
- Platform as a Service (PaaS) – «платформа (разработки и эксплуатации), как сервис»;
- Software as a Service (SaaS) – «программное обеспечение, как сервис»;

В итоге был получен следующий рейтинг известности терминов облачных технологий:

Ожидаемо, что наиболее известным термином стало SaaS. О том, что аббревиатуру знают и могут расшифровать заявило более 60% респондентов, что примерно соответствует сумме ответов респондентов, заявивших, что знают, что такое SaaS либо слышавших об этих технологиях.

Остальные маркетинговые термины менее известны – что такое PaaS и IaaS знают всего лишь по 32% респондентов. Аббревиатуру DaaS могут расшифровать только 18% опрошенных, а о Communications as a Service слышали только 13% (включая ИТ-профессионалов, участвующих в профильных конференциях).

Используемость и желание

Не менее интересны ответы на вопрос о текущем использовании облачных технологий на предприятиях Уральского региона – о том, что их уже используют, заявили 21% опрошенных и 16% находятся на стадии проработки и внедрении:

Весьма вероятным внедрение SaaS считают 39%, при этом 16% респондентов, отметивших в анкете пункт «Другое», в комментариях указывали, что также готовы внедрять облачные технологии на своих предприятиях, но имеют некоторые собственные соображения и опасения, например, «изучали возможность, и пришли к выводу, что пока не будем использовать потому, что…»

Однозначный ответ, что облачные технологии использовать не будут дали 8% респондентов.

При этом ответы руководителей несколько отличаются от общей суммы ответов:

- Количество категорически отказывающихся от использования облачных технологий возросло до 12%;
- Ответ «уже используем» и «прорабатываем варианты» дали всего 12% и 8% опрошенных соответственно;
- Затруднившихся с ответом и ответивших «вероятно со временем» составило подавляющее большинство – 67%.

Зачем бизнесу SaaS

В исследовании мы ставили себе целью выяснить отношение представителей малого и среднего

бизнеса и понимание, как внедрение облачных технологий повлияет на их бизнес. В сетке вопросов «использование облачных технологий в бизнесе приведет к» мы постарались предусмотреть максимально возможное количество ответов и попросили респондентов отметить свое отношение к конкретному исходу, к которому может привести использование SaaS и Cloud Computing.

По каждой ситуации опрашиваемый мог отметить свое личное отношение к данному высказыванию: «Согласен», «Не согласен», «С точностью до наоборот» и «Затрудняюсь ответить». Из полученных ответов был составлен рейтинг наиболее предпочитаемых вариантов. Рейтинг учитывал количество ответов, когда респондент соглашался с высказыванием, минус ответы, когда респондент был не согласен. Вариант «затрудняюсь ответить» в рейтинге не учитывался.

В результате был получен следующий рейтинг:

Большинство респондентов указали, что наиболее вероятный выигрыш от внедрения облачных технологий это «ускорение процесса внедрения новых технологий». Следующие три близко стоящие ситуации, которые опрашиваемые посчитали наиболее вероятными выигрышами для бизнеса, стали «экономия на приобретении инфраструктуры», «повышение эффективности компании за счет внедрения best practices» и «снижение издержек за счет приобретения только необходимого в данный момент программного обеспечения».

Менее вероятным выигрышем публика считает «снижение издержек за счет стандартизации ПО» и «Снижение риска потери данных».

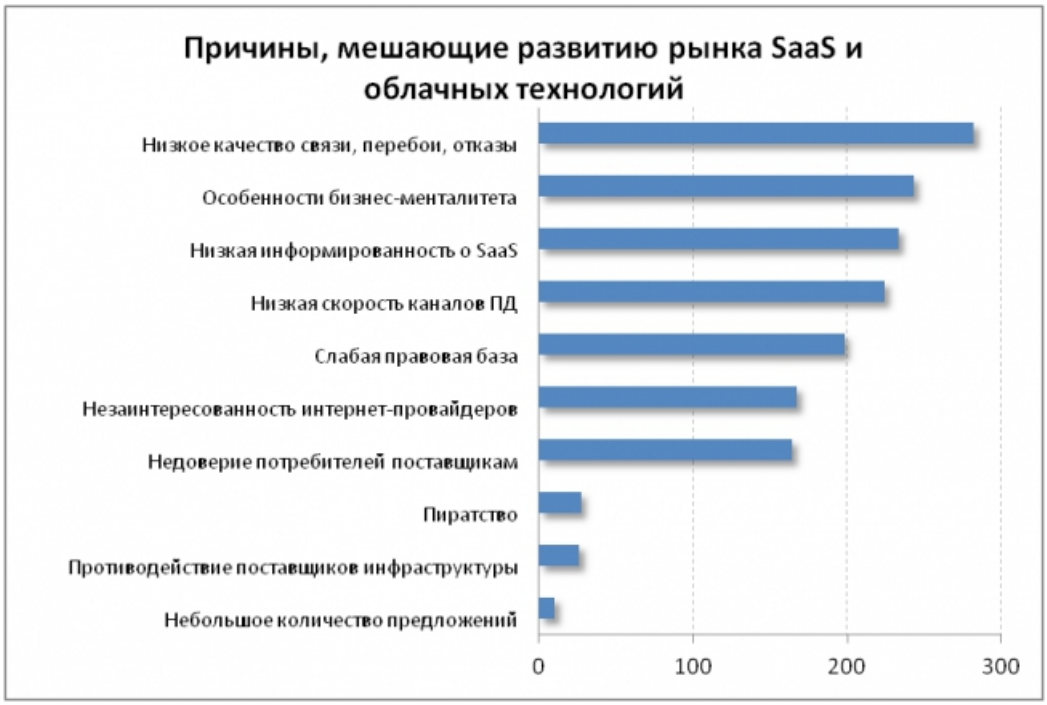
Для нас полной неожиданностью стало то, что ситуация «снижение издержек на ИТ-персонал» респонденты назвали наименее вероятным выигрышем от внедрения облачных технологий и программного обеспечения «как сервис».

В разрезе ответивших на вопросы анкеты руководителей ситуация кардинально не изменяется – наиболее вероятным и с большим отрывом признан пункт «ускорение процесса внедрения новых технологий», а наименее очевидным стал пункт об экономии на ИТ-персонале.

Однако в отличие от ИТ-специалистов, руководители поставили на второе место выигрыш от внедрения лучших практик, при этом экономия на инфраструктуре сместилась в рейтинге четвертое место и не сильно отличается от выигрыша от снижения издержек за счет стандартизации используемого программного обеспечения.

Препятствующие причины

Выявить причины, мешающие развитию облачных технологий и SaaS в Уральском регионе, мы попытались с помощью сетки вопросов, формулирующих проблемы. Респондентам предлагалось ответить по каждому пункту согласием, несогласием, полным несогласием, либо воздержаться от ответа. При расчете рейтинга ответы «затрудняюсь ответить» не учитывались.



Наиболее веской причиной мешающей развитию рынка облачных технологий в Уральском регионе называют «низкое качество оказываемых услуг связи - частые падения сети, перебои, медленная реакция поставщиков услуг связи на инциденты». Данный фактор, как наиболее мешающий развитию рынка, назвали более 60% опрошенных или лишь только один респондент категорически не согласен с данным фактором.

Следующие три близкие по значению фактора, мешающие развитию рынка, названы:

- Особенности бизнес-менталитета – нежелание внедрять «непроверенные решения» и низкая инновационная активность.
- Низкая информированность потенциальных потребителей о преимуществах SaaS-модели.
- В среднем низкая скорость передачи данных у операторов связи.

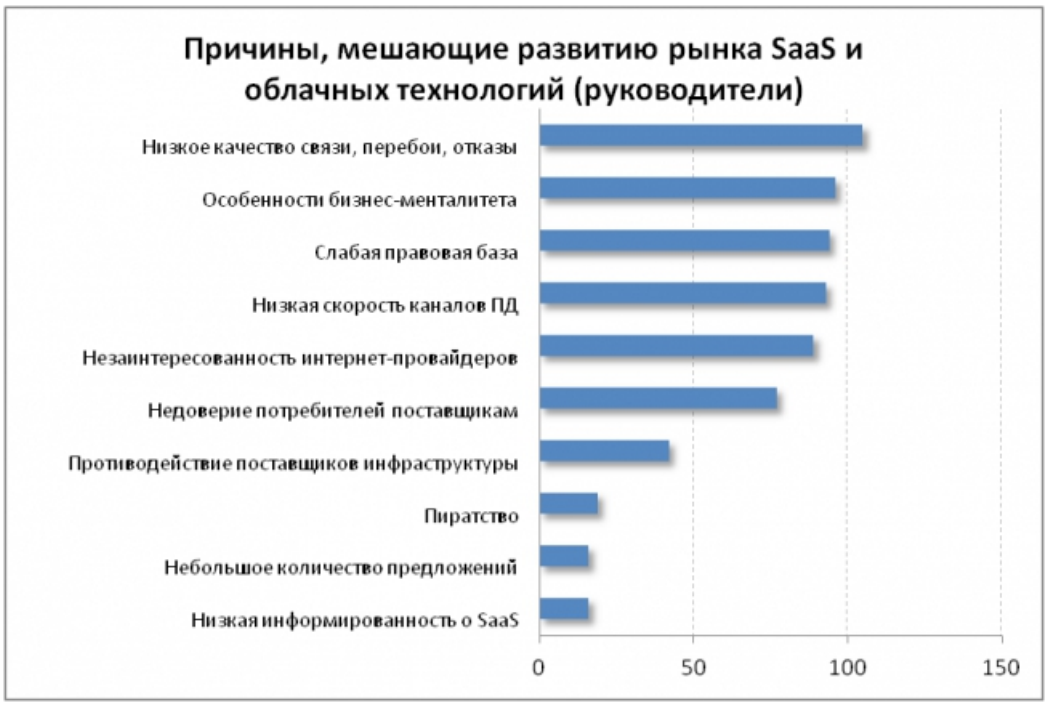
Три фактора, близких по значению, получили средний рейтинг у участников опроса:

- Слабая правовая база рынка;
- Малая вовлеченность Интернет-провайдеров в процесс распространения SaaS;
- Недостаточное доверие потребителей существующим поставщикам решений.

Наиболее низкий рейтинг получили:

- Высокий уровень пиратства, вследствие чего экономить не на чем.
- Противодействие крупных интеграторов и вендоров оборудования, которые хотят представить облака только как «Инфраструктура как сервис».
- Небольшое количество игроков на рынке и, как следствие, небольшое количество предложений и малый выбор.

Интересно, что ответы, отфильтрованные по признаку «руководитель», кардинально отличаются от средних оценок по итогам опроса:



Так, руководители согласны, что развитию облачных технологий мешают низкое качество оказываемых услуг интернет-провайдерами, а также особенности бизнес-менталитета и низкая инновационная активность. Однако на третье место по значимости руководители поставили слабую правовую базу Российского рынка SaaS, при этом низкую информированность о преимуществах облачных технологий руководители оценили ниже всего.

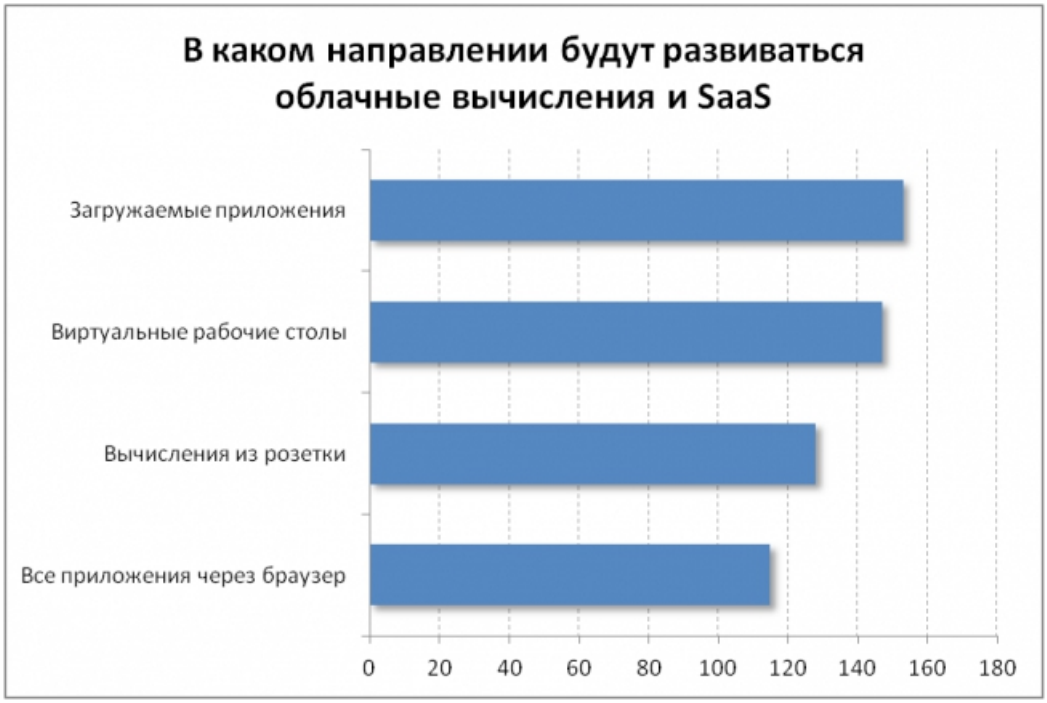
Кроме того, участникам опроса было предложено ответить о перспективах развития рынка SaaS и облачных технологий в открытой форме. Вот некоторые высказывания (выражения откорректированы):

- *Не считаем эту технологию перспективной - главное то, что данные не защищены и могут быть переданы третьим лицам.*
- *Люди боятся доверить свою информацию сторонним организациям.*
- *Оптимизации рабочего процесса, сокращению временных издержек, повышению КПД.*
- *Новый качественный уровень оказания услуг - стандартизация бизнес процессов, сокращение арендуемых площадей с переходом на использование сотрудников работающих удалённо, повышение качества обслуживания.*
- *Удобство пользования, пользователь не привязан к рабочему месту и более мобилен.*
- *Ни к чему хорошему не приведет. То, что нам хотелось бы использовать мы не можем делать по существующему законодательству. Готовых решений мало, а из того что есть - ROI выглядит очень печально.*
- *Экономия места на ПК или телефоне. Снижение риска потери наработанного из-за периодических "полетов" системы (Раз в год хотя бы с одним компьютером это случается).*
- *Большое недоверие и менталитет многих руководителей мешает внедрению Saas в*

организациях. В УрФО еще 2-3 года не будет это так популярно как в Европе и Америке.
- *Сложные продукты сложно продвигать.*
- *Считаю, что в небольших городах развитие рынка SaaS будет очень медленное, скорость интернета небольшая, сейчас только начинают внедрять нормальные тарифы на интернет, да и само оборудование не настолько мощное чтобы быстро обрабатывать запросы.*
- *Потребитель в большинстве своём не осведомлён в существовании данных технологий, так как не понимает перспектив их применения. Требуется на конкретных примерах с экономическими выкладками доказывать преимущества данных технологий.*
- *Очень нужное направление. Необходима реклама среди высшего руководства компаний. Возможно, при использовании на предприятии продуктов SaaS от поставщика продуктов потребуется некоторая техническая помощь, в частности в развертывании резервных каналов доступа в интернет.*
- *В Уральском регионе SaaS, возможно, будет работать хотя бы на 50% не ранее чем через 10 лет (моё мнение), т.к. преобладает низкое качество оказания услуг доступа в Интернет.*
- *Очень перспективное направление для крупного бизнеса. Для среднего и малого надо часто пересматривать тарифы на использование SaaS, т.к. зачастую локальные решения выглядят не в перспективе, а в коротком промежутке времени более привлекательно.*
- *Считаю, что нужны более информативные сайты и развитие должно быть с реальных примеров, где SaaS принёс пользу. Только на реальных примерах есть интерес. И лучше если это будет немаленькая компания с 3 сотрудниками, а например холдинг.*
- *Кроме пиратского ПО есть еще бесплатное, которое успешно используется у нас.*
- *Возможность у сотрудников и подразделений использовать самые современные приложения и сервисы с необходимым и достаточным функционалом.*
- *Снижение ряда издержек, несвязанных с ключевыми техпроцессами.*
- *Оптимизации некоторых расходов, но не настолько серьезно, чтобы резко вкладываться в переход на облака.*
- *1) Надежность, 2) Мобильность (доступность), 3) Синхронизация всего, 4) Интеграция, 5) Экономия при правильном использовании.*
- *Использовать «облака» для внутренних нужд пока считаем целесообразным на уровне координирующих инструментов, вроде Google Calendar.*
- *Использование SaaS приведет к росту затрат.*
- *Систематизации процессов.*
- *Для конечного пользователя разницы между "облаком"" и ""сервером" доступном на рабочем месте... НЕТ... он ее просто НЕ ПОНИМАЕТ...*
- *Для зрелого бизнеса, в условиях, когда он постоянно вынужден сокращать издержки на инфраструктуру (каналы связи, оборудование, закупка софта) риск потери (или утечки) данных и приостановки деятельности существенно снижает мнимые преимущества от "SaaS", а вот для стартующего бизнеса при условии экспоненциального роста, SaaS или PaaS вполне могут оказаться стратегическим преимуществом.*
- *Использование облачных технологий приведет к ещё большему усложнению ИТ инфраструктуры.*
- *Распределению ответственности, сокращение издержек на персонал.*
- *Повышение надежности и удобство работы.*

- ## Пути развития

В заключение, участникам опроса был задан вопрос об их видении развития рынка SaaS в ближайшем будущем, а именно, какие формы наиболее вероятно примут облачные вычисления. Рейтинг получился следующий:



Наиболее перспективным, участники опроса видят облачные технологии в виде приложений, которые они смогут загрузить на свои устройства, при этом данные для приложений будут храниться и обрабатываться в «облаке».

Использование виртуальных рабочих столов и виртуальных персональных компьютеров ненамного отстает в рейтинге.

Принцип «вычисление из розетки» и использование вычислительных мощностей крупных кластерных решений находится на третьем месте рейтинга.

Неожиданным стало то, что наименьший рейтинг получил сценарий, когда все приложения будут работать в браузере с помощью web-интерфейсов.

Итоги и выводы

По итогам опроса было выявлено:

1. Облачные технологии и предоставление программного обеспечения «как услуга» находятся в самом начале жизненного цикла – известность данного вида услуг среди представителей малого и среднего бизнеса на территории Уральского региона находится в пределах 2-5%.
2. Принцип организации оказания услуг «облачных вычислений» пока не определен. Существующее разнообразие маркетинговых подходов к оказанию данных услуг вводит потребителей в заблуждение. Наиболее известными способами оказания услуг является хостинг и сдача программного обеспечения в аренду.
3. Тем не менее, наиболее продвинутые бизнесы (особенно это касается предприятий, работающих в сфере информационных и коммуникационных технологий) уже пользуются различными облачными сервисами и находят их применение удобными и экономически целесообразными. Большинство респондентов признало, что в ближайшем будущем с большой вероятностью станут использовать различные облачные сервисы и приобретать услуги по схеме SaaS.
4. Наиболее вероятными положительными последствиями применения SaaS и Cloud computing участники опроса признают ускорение процессов внедрения новых технологий и экономию на приобретении инфраструктурных решений. Наименее вероятным последствием было признано сокращение издержек на ИТ-персонал.
5. Наиболее важным фактором, мешающим развитию облачных решений, респонденты назвали низкое качество услуг связи и особенности российского бизнес-менталитета, включая низкую инновационную активность бизнеса. Наименее важным фактором названы пиратство и неразвитость рынка SaaS и облачных приложений.
6. При этом участники опроса назвали приоритетными следующие шаги, способствующие развитию рынка: увеличение информированности потребителей об облачных технологиях и повышение информационной безопасности предлагаемых решений.
7. Наиболее перспективным развитием облачных технологий, участники опроса назвали развитие приложений для различных видов устройств.

Ну и мой главный вывод и мысли по поводу, почему SaaS и «облачные технологии» в ближайшее время не станут драйвером развития интернет-провайдинга в России.

Во-первых, терминология SaaS, Cloud Comuting, PaaS и прочие XaaS, направлены на бизнес-пользователей, а не на основную массу потребителей услуг ШПД. А бизнес в России, как уже неоднократно упоминалось выше, пока не готов внедрять эти технологии. Просто не готов в силу множества причин. Для ширнармасс все эти заумные слова вообще ничего не значат, и значить не должны – обычный домашний пользователь просто открывает Google и использует различные сервисы платформы без вникания в тонкости терминологии: Google Apps – это SaaS или PaaS?

Во-вторых, провайдеры, влезающие на эту поляну, могут оказаться в роли ответственного «за все». Даже если сбой будет у поставщика сервиса, а провайдер выступил в качестве агента или поставщика решения, то в глазах потребителя виноват будет все равно провайдер. Это все ляжет тяжким бременем на «честном и незапятнанном бренде» и службе техподдержки. Хотя за качество оказываемых услуг нужно все равно отвечать. Возможно, это спорный вывод, но я с удовольствием хочу прочесть комментарии относительно недавней инициативы Мегателекома на рынке SaaS-услуг и открытие проекта Oblacom.

В-третьих, и, пожалуй, в главных. Бизнес интернет-провайдера отличается от бизнеса разработчика программного обеспечения и интернет-сервисов. Сильно отличается. Точно так же, как бизнес оператора связи отличается от медиа-бизнеса. И это главная причина, по которой интернет-провайдер не должен заниматься производством ПО, пусть даже и очень сильно завязанного на каналы передачи данных. Именно то, что бизнес телекомпаний отличается от связистского, на мой взгляд, стало главной причиной провала модели IP-TV. То же самое ожидает провайдеров, ступивших на путь разработки сервисов и прочих «облачных решений» - провайдер потратит массу денег и усилий, но победа будет за специализированными компаниями, которые целиком и полностью погружены в предметную область.