

按需随选还是 企业预置？

■ 中型企业的
最佳实践





基础知识:

按需随选还是企业预置?

走出误区，客观
评价软件即服务

如

如大部分 IT 相关决策，您需要对多项标准进行评估才能确定软件即服务 (SaaS) 是否适合您的企业，而评估标准包括了内部 IT 员工、部署预算，以及部署并运行解决方案的所需时间。

在深入探讨这些问题之前，充分了解 SaaS 至关重要，也就是说消除有关 SaaS 的种种猜测。

其中一个误区是有人认为 SaaS 是全新的而且未经试验，关于这一点，Kaplan 举出两个例子予以反驳：Salesforce.com 已运营 6 年多、而 ADP（薪资软件及服务公司）已经运营近 60 年。此外，他还指出 SaaS 不仅能够节约大量的周边计算基础架构成本，还能够使用户避免产能过剩产生的费用，从而驳斥软件即服务只能节省用户购买软件许可证的前期成本之说法。

Kaplan 例举的另一误区是 SaaS 只适用于某些应用程序，如销售团队自动化和客户关系管理。他在文中这样写道：“SaaS 确实在许多前台管理功能和团队协作方面有重要意义，与此同时，层出不穷的各种 SaaS 解决方案能够解决几乎每一个业务应用的需求。”

对于那些持有 SaaS 经不起时间考验以及它不能给软件行业带来显著影响之观点的人，Kaplan 说，他曾经进行过一项调查，结果显示三分之一的调查对象已经在使用 SaaS，而另外三分之一则计划在下一年使用 SaaS。

“随着 SaaS 模式逐渐获得主流的认可，它已成为颠覆软件产业的一个重要力量，”他还写到。“只要 SaaS 解决方案的品质和可靠性继续得到改善，它的魅力就不会消退。”

SaaS 与企业预置所有权对比概览

毫无疑问，SaaS 的出现代表企业使用 IT 资源的方式将发生根本的革命性变化。传统上，企业通过实施内部部署模式而获得软件所有权，这意味着企业需要购买所有相关的应用程序软件或对其进行内部开发。然而，SaaS 是基于实用模型运营的，因此企业只需支付他们所需要的功能。

接下来，让我们了解一下每种模式的业务要求和特点。

进行自我评估

您必须对各项标准进行真实的评估才能决定哪种模式适合您的企业。

内部部署模式有如下要求：

- **由兼职或全职 IT 员工**安装和配置解决方案，并不断对其进行管理和优化。持续的管理和优化是一项重要的考虑因素，可是却有许多企业无法意识到这一点。IT 环境就像不断变化的实体环境。
- 企业需要对软件和基础架构投入**前期资金**以支持内部部署模式。根据企业规模及其具体要求，该架构的范围可能从单台服务器到包括存储网络和备份设施的多服务器群集。此外，企业每年需要支付的软件维护费用可达到原始采购价格的 15% 或更多。
- **企业必须**对其应用程序进行例行升级。如果软件的各种应用程序得不到持续更新和优化，轻则，企业无法利用最新功能来获得最理想的解决方案。重则，企业则因未能使用最新且合适的补丁更新它的应用程序而导致可能面临安全风险。
- 在适当的情况下**支持分支机构**。从中枢向远程基地提供应用程序支持是企业面临的一项难题。如果核心 IT 团队的成员必须定期到各分支机构为其业务提供支持，成本就会增加。

当然，在时间和人员方面的投资也为许多企业带来了诸多重要收益：

- **全面控制** IT 环境对企业而言至关重要，特别是当 IT 基础架构是区分企业的一项显著差异点。此外，对 IT 环境实施全面控制还可确保企业符合法规要求。
- **不断开发创新技术的潜能**，从而增强企业竞争优势。

- **企业拥有该软件和基础架构的所有权**，只要企业有需求即可随意使用，并且可根据自己的需求重新改变组件（如服务器和桌面）的用途。

现在让我们了解 SaaS 模式的特点：

- **无需前期费用**便可购买软件。而客户只需每月支付很少的固定费用。
- **无需额外的 IT 基础架构**。解决方案提供商提供所有必需的服务器和存储设施，从而使客户能够避免潜在的大量前期成本。
- **无需增加 IT 员工**。实际上，将现有解决方案外包的企业或许能够缩小其 IT 团队的规模。
- **例行优化和升级**。当有可用新软件版本或供应商发行安全补丁和其他更新时，解决方案提供商将及时执行优化和更新。
- **可预测的长期成本**。借助 SaaS 模式，客户能明确了解他们每月需要支付的服务、支持和更新的费用。

当然，SaaS 模式给企业带来收益的同时也带来了如下问题和挑战：

- 对基础架构、应用程序和数据的**直接控制减弱**。
- **企业必须高效地管理 SaaS 提供商**，以充分利用提供商所提供的服务。
- **企业依赖**服务提供商提供增强功能并进行创新。
- 在汽车租赁行业中，当企业和服务提供商的合同期满或关系结束后，**用户并不会获得**任何软件或基础架构的所有权。
- **许多 SaaS 提供商都是初创公司**，这使用户难以确定这些公司是否能够长期生存下去。

实施速度

首先，您希望用多长时间完成解决方案的实施？内部软件的实施时间会因不同因素而存在巨大差异，这不仅取决于企业为实施解决方案所投入的 IT 资源，也取决于 IT 团队是否具备扎实深厚的专业知识。实

际上，许多企业因没有投入专门的资源而极大地低估实施时间。

由于 SaaS 的工程师和技术人员已经多次安装相同的解决方案，因此客户将受益于他们在实施和部署方面的经验，进而使 SaaS 解决方案能够快速完成安装。

实现价值

与实施速度密切相关的是实现价值的时间，它是指企业从新软件或其他 IT 部署中开始获益之前所经历的时间。在实施过程中，拖延太长时间会为企业带来负面效应，那就是企业不仅会失去新解决方案的潜在价值，还可能失去新的机遇。

举例来说，快速部署和运行 SAP Business ByDesign 解决方案有助于 Viper Motorcycles 在许多领域实现可量化的改进，包括：

- 购买和采购流程的生产效率实现年增长 12%
- 采购利润实现年增长 17%
- 每位生产工人的产量逐年提高 27%
- 仓库库存量平均减少 18%

安全

客户必须诚实自问有关自己是否能够为任何新应用程序提供适当的安全措施的一些问题。就内部实施而言，它要求企业具备重要的安全专业知识，而这恰恰是中小型企业所欠缺的。

使用 SaaS，您可以将安全工作转交给解决方案提供商。但是，客户应当向提供商了解他们如何处理安全问题的细节。在 2007 年 7 月出版的一份研究报告中，Gartner 副总裁兼研究员 John Pescatore 建议客户向潜在提供商提出如下问题：

- 提供商如何确保它的路由器和交换机的管理安全
- 它是否定期进行入侵测试
- 它如何使客户免受拒绝服务攻击
- 提供商是否使用内容监控和过滤或数据泄漏防范工具，以检测不当的数据流

为垂直行业量身定制

来自不同垂直行业的客户经常以大不相同的方式使用相同的应用程序。再次指出，具有内部软件开发专业知识的客户或许能够适应现成的应用程序来满足自己的需求。或者，他们可以从增值分销商处购买应用程序或招聘外部开发人员帮助

他们。这两种选择都意味着会增加前期成本，而且可能需要更长时间才能实现价值。许多 SaaS 提供商已经开发出为不同的垂直行业量身定制的多种产品版本，或可能只为少数的垂直行业提供精深的领域专业知识。以 Serus Corp. 为例，它提供基于 SaaS 的制造信息系统，专门为外包生产的半导体制造商设计。其他的 SaaS 提供商为某一特定垂直行业提供量身定制的解决方案，但客户需要支付额外的费用，不过，较之客户自己完成工作，SaaS 提供商具有扎实专业背景的专业人员可以更快地完成工作。

只要 SaaS 解决方案的质量和可靠性继续得到改善，它的吸引力将不会消退。

按需选择

正如您所知，决定弃内部部署不用而选择 SaaS 主要取决于您所掌握的 IT 专业知识的水平，以及您是否有合适的专家。实事求是：如果您最优秀的 IT 员工将 95% 的时间仅用于保持公司现有系统的运行，那么他们将没有多余的时间实施新的解决方案，除非您设法将他们从日常琐事中解放出来。 🌟