SaaS: Απλώς ακαταμάχητο

Η ολοφάνερη πια γοητεία του Software-as-a-Service το έχει -ελαίω πανδημίας και γενικότερου cloud «σουξέ»- αναγάγει σε φαινόμενο, το οποίο, παρότι κάμπτει και τις αντιστάσεις των πλέον δύσπιστων, αναπροσαρμόζει τις δυνατότητες του σε ένα διαρκώς αυξανόμενο σύνολο απαιτήσεων.

ΤΟΥ ΒΑΓΓΕΛΗ ΒΑΓΓΕΛΑΤΟΥ

Μια δεκαετία πριν οι περισσότερες επιχειρήσεις ούτε καν συζητούσαν ένα τέτοιο ενδεχόμενο. Να μεταφέρουν δηλαδή όχι απλώς κάποιες διεργασίες ή υποδομές τους στο cloud, αλλά να τις εκτελούν εξαρχής και πλήρως εκεί. Κάθε εφαρμογή που απαιτούσε το επιχειρηματικό μοντέλο τους, έπρεπε να «τρέξει» σε υποδομές που θα έφτιαχναν και συντηρούσαν εντός της «αναλογικής» τους περιμέτρου, είτε ήταν ένας απλός αυτοματισμός, είτε ήταν CRM και business analytics εφαρμογές. Η αρχή έγινε δειλά -και μετρημένα είναι αλήθεια- με την υιοθέτηση cloud υποδομών του Infrastructure as a Service επιχειρηματικού μοντέλου και πριν αλέκτωρ -Covid-19 για να είμαστε πιο ακριβείς- λαλήσει τρεις κέρδισε την εμπιστοσύνη των επιχειρήσεων που μετέφρασαν την ανάγκη σε επιχειρηματική τόλμη. Έτσι η «δοκιμή» κλιμακώθηκε σε μια νέα επιχειρηματική λογική που αναθεωρούσε τα θετικά της on premise λειτουργίας, ζυγίζοντας τα κόντρα στα κόστη, καθώς το ζευγάρωμα της οικονομικής κρίσης και των απαιτήσεων της μετάβασης στον ψηφιακό κόσμο έκαναν όλο και πιο περίπλοκη την εξίσωση.

Η πορεία αυτή επιβεβαιώθηκε και αποτυπώθηκε σε νούμερα στην παγκόσμια δαπάνη σε SaaS τα τελευταία χρόνια και ανέβηκε σταδιακά από 31,4 δις δολάρια το 2015 σε 85,7 το έτος 2018. Από τότε και για κάθε χρόνο της πανδημίας -σύμφωνα με τα καταγεγραμμένα από την Statista μεγέθη- η διαφορά με τον προηγούμενο χρόνο χονδρικά διπλασιάζεται και έχουμε 102,1 δις το 2019, 120,7 το 2020, 145,5 δις το 2021 και 171,9 το 2022 που ακόμα δεν έχει κλείσει.

Οι εκτιμήσεις θέλουν το συνολικό ποσό που θα δαπανηθεί για SaaS το 2022 να φτάνει τα 207,2 δις δολάρια και την αυξητική τάση να διαρκεί με ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης 9,8% ως και τουλάχιστον το 2027 όταν αναμένεται η δαπάνη προς SaaS να φτάσει τα 330,6 δις δολάρια. Με μεγάλο πρωταγωνιστή την αγορά των ΗΠΑ που φέτος αναμένεται να έχει πάνω από το 50% της δαπάνης. Ταυτόχρονα την ίδια κλιμάκωση θα έχει η μέση δαπάνη σε SaaS ανά υπάλληλο που φέτος αναμένεται να φτάσει τα 59,97 δολάρια, ενώ αντίστροφα οι τιμές ανά υπηρεσία θα συνεχίσουν να έχουν πτωτικές τάσεις.

Αναζητώντας το μυστικό της SaaS επιτυχίας

Σήμερα και σύμφωνα με δεδομένα της IDG Inc., το 89% των επιχειρήσεων παγκοσμίως χρησιμοποιεί κάποιο είδος SaaS υπηρεσίας. Πέρα από το ίδιο το «πχηρό» του ποσοστού αυτό καθαυτό, γίνεται ακόμα εντυπωσιακότερο όταν συγκριθεί με το 73% που καταφεύγουν σε απλές Infrastructure as a Service λύσεις και το ακόμα μικρότερο 61% που υλοποιούν έργα σε Platform-as-a-Service στρατηγικές. Τι άλλαξε; Ποιο μαγικό όσο και μυστικό συστατικό προστέθηκε στην συνταγή του SaaS που το έκανε το πλέον ακαταμάχητο στην πυραμίδα του cloud οικοσυστήματος;

Ας ξεκινήσουμε από το τι δεν άλλαξε. Δεν άλλαξε ο φόβος της απόστασης, ή της απώλειας ελέγχου. Ναι, η σύνδεση μέσω διαδικτύου είναι πια πολύ πιο αξιόπιστη από ότι ήταν πριν 10 χρόνια, αλλά κανείς ποτέ -οκ τουλάχιστον στο άμεσο μέλλον- δεν μπορεί να εγγυηθεί 24/7/365 αξιόπιστη, γρήγορη σύνδεση των πάντων. Ή το άγχος του όλο και μικρότερου ελέγχου που αναπτύσσεται σε άμεση αναλογία με την απόσταση αλλά και την αμεσότητα της μετάβασης. Έρευνες όπως αυτή της IDG έχουν καταδείξει ότι ανάμεσα σε όλες τις εταιρείες που έχουν καταφύγει σε λύσεις SaaS η πρώτη πρόκληση είναι τα ζητήματα ασφαλείας, στο 66% των περιπτώσεων, ακολουθούμενο από το 60% όσων έχουν απασχολήσει ζητήματα κανονιστικών πλαισίων και συμμόρφωσης. Γύρω στο 50% απασχολούν ζητήματα μη εξοικείωσης του προσωπικού με τις διαδικασίες που περνάνε σε SaaS περιβάλλοντα και η ιδιωτικότητα των δεδομένων που πρέπει να εισαχθούν σε αυτά. Πολύ χαμηλότερα από το 50% των εταιρειών

Δαμιανός Μανιατάκος, Διευθυντής Πληροφορικής της Γενικής Διεύθυνσης Τεχνολογίας & Λειτουργίας Μέσων της Ε.Ρ.Τ. Α.Ε.

Στάθης Βελιβασάκης, Country IT Manager της Affidea, Greece

που κινούνται προς το SaaS με αυτές τις ανησυχίες, είναι τα ποσοστά των εταιρειών που ανησυχούν για το vendor lock-in, το κόστος που μπορεί να βγει εκτός ελέγχου, το γεγονός ότι δεν έχουν πλήρη εικόνα όλων των διαδικασιών που τρέχουν πίσω από τις εφαρμογές και το ενδεχόμενο ενός πλήρους blackout υποδομών και διαδικασιών που θα τις αφήσει πρακτικά ανήμπορες.

Πόσο κοντά σε αυτή τη λογική είναι η ελληνική αγορά; Με βάση την εμπειρία του ο **Δαμιανός Μανιατάκος Διευθυντής Πληροφορικής της Γενικής Διεύθυνσης Τεχνολογίας & Λειτουργίας Μέσων της Ε.Ρ.Τ. Α.Ε.** διακρίνει μάλιστα σαν μεγαλύτερη δυσκολία στην μετάβαση σε SaaS based λειτουργία, το migration των δεδομένων από μια On Premise υποδομή σε ένα SaaS μοντέλο. «Είναι κάτι πολύ σημαντικό και πρέπει να σχεδιαστεί διεξοδικά. Κυρίως στην περίπτωση που επιλεχθεί υβριδικό μοντέλο διαλειτουργικότητας. Πολύ σημαντικό επίσης είναι και πρέπει να απασχολήσει τους αρμόδιους, ο κατάλληλος σχεδιασμός του μοντέλου ασφάλειας της λύσης τόσο κατά τη διάρκεια της μετάπτωσης όσο και κατά τη λειτουργία της. Υπάρχουν πολλές μελέτες που έχουν αποδείξει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό παραβιάσεων στο cloud αποτέλεσε γεγονός λανθασμένων διαμορφώσεων. Σημαντικότερο όλων όμως είναι να γίνει αντιληπτό ότι σε κάθε περίπτωση μεταφορά σε SaaS, χωρίς παράλληλα να έχει προηγηθεί προσπάθεια απλοποίησης των εταιρικών διαδικασιών και λειτουργιών μπορεί να οδηγήσει σε μη αναμενόμενα αποτελέσματα».

Από την πλευρά του, ο **Στάθης Βελιβασάκης, Country IT Manager της Affidea, Greece**, αποδίδει το ζήτημα της ασφάλειας στο SaaS στο γενικότερο ζήτημα της ασφάλειας του cloud. «Το cloud computing αποτελεί μια νέα τεχνολογία πολλά υποσχόμενη, αλλά και με τους ειδικούς να έχουν ισχυρές επιφυλάξεις. Υπάρχουν θέματα ασφαλείας τα οποία ανησυχούν τόσο τους ειδικούς όσο και τους μελλοντικούς πελάτες του cloud computing. Επίσης, το θεσμικό πλαίσιο και οι τεχνολογίες του cloud είναι σε πρώιμο στάδιο, αλλά είναι θέμα χρόνου να ωριμάσουν και να θεσπιστούν, προσφέροντας νέες ευκαιρίες και προκλήσεις στην παγκόσμια κοινότητα. Η ασφάλεια μπορεί να διαφέρει αρκετά από εφαρμογή σε εφαρμογή, από πλατφόρμα σε πλατφόρμα, και από πάροχο σε πάροχο. Σε γενικές γραμμές όμως, το cloud παραμένει ελπιδοφόρο για καλύτερη ασφάλεια».

«SaaS: Μια προσφορά που δεν μπορείς να αρνηθείς...»

Τελικά δεν είναι και λίγες ανησυχίες για να θεωρηθούν αμελητέες, οπότε ποιο είναι το unique selling point των SaaS λύσεων; Αν κάποιος θα έπρεπε να το περιγράψει σε μια πρόταση θα μπορούσε να καταφύγει στην κλασική ατάκα του Ντον Κορλεόνε από το «Νονό». Κάνει «μια προσφορά που δεν μπορείς να αρνηθείς».

Η σχεδίαση, η μελέτη και υλοποίηση μια on-premise υποδομής, δεν θα πάψει ποτέ να έχει μια δεδομένη αυταξία. Αλλά ποιος μπορεί να πει όχι στην αυτόματη -και με ένα κλάσμα του κόστους και της προσπάθειας- διεκπεραίωση ενός ή περισσότερων tasks? Εκεί ακριβώς κρύβεται η γοητεία και η επιτυχία του SaaS. Σε μια υπόσχεση που χτυπά κατευθείαν στο bottom -line. Την εποχή του «Everything as a Service» ο σκοπός αγιάζει τα μέσα και η τεχνολογική υποδομή δεν μπορεί να είναι αυτοσκοπός.

Χαρακτηριστικό όσο και φρεσκότατο παράδειγμα η FreeD Group, μια startup με έδρα το Hong Kong που αναπτύσσει SaaS εφαρμογές που βοηθούν εταιρείες να διαχειρίζονται τις πωλήσεις και το marketing μέσω AI σάρωσε μόλις τα τέλη του Ιουνίου που μας πέρασε 15 εκατομμύρια στον πρόσφατο γύρο χρηματοδότησης της. Το μυστικό συστατικό της επιτυχίας της όπως δήλωσε ο ιδρυτής της Abel Zhao στο Forbes, είναι ότι δίνει την δυνατότητα σε εταιρείες να διαχειρίζονται το συνολικό customer interaction τους, χωρίς να αναπτύξουν την παραμικρή υποδομή. Ολόκληρη η tech υποδομή του marketing ως cloud υπηρεσία. Και όχι μόνο. Η «προσφορά» κλιμακώνεται με συστήματα που υποστηρίζονται από κορυφαίο machine learning και

προσφέρουν πέρα από insights ολόκληρες στρατηγικές έτοιμες για εφαρμογή με το πάτημα ενός κουμπιού. Στην πραγματικότητα για τον τελικό πελάτη/χρήστη δεν έχει σημασία το τι και το πως. Αλλά μόνο τα αποτελέσματα και ο τρόπος που συνδέεται η ανάγκη με την λύση, με μια απόλυτα ευθεία γραμμή.

«Είναι σαφές κατά την άποψή μου ότι τα SaaS μοντέλα συμβάλλουν στην διεύρυνση της υιοθέτησης AI και Machine Learning» επιβεβαιώνει και ο **Δαμιανός Μανιατάκος**. «Το βασικότερο συστατικό του AI είναι τα data. Από την στιγμή που στο cloud οποιασδήποτε μορφής, άρα και στο SaaS μοντέλο, συνεχώς θα αποθηκεύονται όλο και περισσότερα data, αναμένεται τα επόμενα χρόνια εκθετική αύξηση των τεχνολογιών cloud- AI. Και αυτό αποτελεί σημαντική πρόκληση για όλες τις εταιρείες αν θέλουν να μη χάσουν το τρένο της εξέλιξης. Η ανάλυση δεδομένων θα ενσωματώνεται όλο και περισσότερο σε επιχειρησιακές διαδικασίες, συστήματα και εφαρμογές. Για ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις από τη στιγμή που θα βασίζονται σε τεχνολογίες υπολογιστικού νέφους και τεχνολογιών APIs που αυτές προσφέρουν, θα είναι ευκολότερη η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ διαφορετικών εφαρμογών αλλά ακόμη και μεταξύ των οργανισμών. Η πανδημία έκανε πολλές επιχειρήσεις να επενδύσουν δυναμικά στο SaaS και το AI, εξελίσσοντας παράλληλα την κουλτούρα τους, δημιουργώντας σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Όλοι οι providers cloud λύσεων όπως οι Amazon, Google και η Microsoft, ανακοινώνουν λύσεις που παρέχουν AI. Η Oracle και η SAP -μεγάλοι πάροχοι SaaS λύσεων στην αγορά- επενδύουν σημαντικά στο AI, προκειμένου να αυξήσουν το μερίδιο τους στο SaaS. Αυτό αποτελεί μια σταθερή ένδειξη ότι το AI και το machine Learning είναι το επόμενο βήμα στο SaaS μοντέλο. Οι SaaS εφαρμογές προσφέρουν λύσεις όπου το AI και το machine learning παρέχουν σημαντικές δυνατότητες όπως το personalization, το automation και το predictive analysis».

Saas για τα πάντα;

Με δεδομένο όμως ότι κάθε εταιρεία έχει μοναδικές ανάγκες, είναι «αρκετές» οι δυνατότητες customization των SaaS λύσεων; «Φυσικά» απαντά κατηγορηματικά ο **Στάθης Βελιβασάκης**. «Μετά από 3 σχεδόν χρόνια μετάβασης στο cloud, οι επιδράσεις του μετασχηματισμού και τα οφέλη που δημιουργήθηκαν στην βελτίωση των υπηρεσιών, είναι η διαθεσιμότητα, ευχρηστία, ευελιξία και εμπειρία χρήσης. Η αδιάλειπτη και απρόσκοπτη λειτουργία των συστημάτων μας συμβάλλει στη γρήγορη ανάπτυξη του οργανισμού και αποτελεί πλέον αναπόσπαστο κομμάτι της λειτουργίας μας. Άμεσο αντίκτυπο έχουμε στη βελτίωση των υπηρεσιών μας στο επίπεδο της ιατρικής διάγνωσης, λόγω της άμεσης διαθεσιμότητας των δεδομένων, στην υψηλού επιπέδου διαχείριση και εξυπηρέτηση των εξεταζόμενων, καθώς και στη βελτίωση της εμπειρίας των εξεταζόμενων και του προσωπικού».

«Το σύνολο των λύσεων που προσφέρει το SaaS μοντέλο είναι πλέον πολύ διευρυμένο» αναγνωρίζει και ο **Δαμιανός Μανιατάκος**. «Η κάθε εταιρεία ανάλογα με την τεχνολογική ωριμότητα και την κουλτούρα της, θα πρέπει προσεκτικά να σχεδιάσει ποιες εφαρμογές ή μέρος αυτών θα μεταφέρει στο cloud επιλέγοντας παράλληλα και την αρχιτεκτονική της λύσης. Public Cloud, Private Cloud ή Hybrid μοντέλο; Στην περίπτωση που όντως υπάρχουν και η αλήθεια είναι ότι υπάρχουν μοναδικές και ιδιαίτερες ανάγκες που προσφέρονται στους χρήστες μιας επιχείρησης μέσω των on premise εφαρμογών, θεωρώ πως σε κάθε περίπτωση ένα υβριδικό μοντέλο με μεταφορά μέρους δεδομένων στο cloud μπορεί να προσφέρει τόσο τεχνολογικά όσο και οικονομικά οφέλη. Σε enterprice transformation programs, πολλές φορές οι οργανισμοί επιθυμούν η νέα τεχνολογία να λειτουργεί ακριβώς όπως η τρέχουσα. Αλλά είναι πραγματικά δύσκολο να επιτευχθεί ουσιαστικό αποτελέσματα και πραγματική ψηφιακή μεταμόρφωση, εάν απλά γίνεται προσπάθεια να υλοποιήσουμε μια νέα λύση SaaS ακριβώς με τον τρόπο που λειτουργούσε στην on premise υποδομή. Είναι σημαντικό να γίνει κατανοητό ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν πρέπει απλά να αποτελεί την αυτοματοποίηση υπαρχουσών διαδικασιών ή απλά μεταφορά τους σε cloud μοντέλο, αλλά ταυτόχρονη προσπάθεια για απλοποίηση, αλλαγή και προσαρμογή. Για αυτό οι επιχειρήσεις θα πρέπει να μελετήσουν σωστά το SaaS μοντέλο που θα επιλέξουν έχοντας καθορίσει από πριν το βαθμό customization που τους παρέχει η κάθε SaaS λύση και σε κάθε περίπτωση να προσπαθήσουν να απλοποιήσουν τις διαδικασίες τους. Με αυτή την προσέγγιση θα μπορέσουν να εκμεταλλευτούν τα πλεονεκτήματα των cloud λύσεων και να δημιουργήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα».

SaaS και Ασφάλεια Δεδομένων και Διαδικασιών

Παρόλα αυτά η ασφάλεια εξακολουθεί να αποτελεί ένα σημαντικό προβληματισμό. Θα ξεπεραστεί ποτέ ο φόβος της απώλειας ελέγχου, ειδικά πάνω στα ευαίσθητα δεδομένα; «Πολλοί πιστεύουν ακόμη και στις μέρες μας λανθασμένα,

> Ποιο είναι το unique selling point των SaaS λύσεων; Όπως λέει και η κλασική ατάκα του Ντον Κορλεόνε από τον «Νονό», κάνουν «μία προσφορά που δεν μπορείς να αρνηθείς»

ότι η αποθήκευση πληροφοριών στο cloud αφαιρεί τον κίνδυνο παραβίασης των δεδομένων. Κάτι τέτοιο φυσικά δεν ισχύει» επισημαίνει ο **Δαμιανός Μανιατάκος**. «Από την άλλη το να μην μεταφερθεί μια εφαρμογή στο cloud σε SaaS μοντέλο, δεν σημαίνει ότι τα δεδομένα είναι ασφαλή επειδή είναι προσβάσιμα αποκλειστικά από on premise υποδομές. Πόσο μάλλον όταν λόγω απαραίτητων αναγκών τηλεργασίας, ανοίγει η πρόσβαση σε απομακρυσμένους χρήστες, με παραδοσιακές VPN τεχνικές που κρύβουν πολλούς κινδύνους. Πρέπει να γίνει ξεκάθαρο σε όλους τους αρμόδιους λήψης αποφάσεων ότι το attack surface των επιχειρήσεων έχει πλέον αλλάξει και ότι οι τεχνολογίες προστασίας των πληροφοριών πρέπει να σχεδιαστούν προσεκτικά, ανεξάρτητα με το που διατηρούνται τα δεδομένα».

Και για τον **Στάθη Βελιβασάκη** οι κίνδυνοι ειδικά στη διαδικασία της μετάβασης σε SaaS κρύβουν αρκετές προκλήσεις: «στο πλαίσιο ελαχιστοποίησης του ρίσκου, προχωρήσαμε σε πολλαπλές δοκιμές ευπάθειας του περιβάλλοντος για την προστασία των δεδομένων, την διασφάλιση ιδιοκτησίας και ακεραιότητας, τα αντίγραφα ασφαλείας και το disaster plan, διασφαλίζοντας την ετοιμότητά μας».

Οπότε θα πρέπει να μάθουν όλοι απλώς να «λειτουργούν με τον φόβο» μιας επίθεσης ή της απώλειας δεδομένων; «Ο φόβος θα ξεπεραστεί με συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση όσων αποφασίζουν και παράλληλα το Information Technology κάθε επιχείρησης πρέπει να έχει ξεκάθαρο πλάνο αποτροπής και ανάκαμψης, ανεξάρτητα από το που βρίσκονται τα δεδομένα» εξηγεί ο **Δαμιανός Μανιατάκος**. «Πλέον στις μέρες μας, το SaaS πρέπει να θεωρείται ένα επιπλέον μέρος της επιφάνειας της επιχείρησης και να λαμβάνονται τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα αποτροπής διαρροής πληροφορίας και απώλειας δεδομένων.

Στις SaaS λύσεις ο οργανισμός μοιράζεται την ευθύνη ασφαλείας με τον πάροχο. Αυτό σημαίνει γενικά ότι το τρίτο μέρος θα αναλάβει την ευθύνη για τη φυσική ασφάλεια των διακομιστών του και τη γενική συντήρησή του, ενώ οι οργανισμοί πρέπει να προστατεύουν τον τρόπο πρόσβασης στην πληροφορία. Από την άλλη, για όσους είναι ακόμη αρνητικοί στη μετάβαση, πρέπει να τους απευθυνθεί το ερώτημα: Σε ποιο ποσοστό η on premise υποδομή είναι ενημερωμένη με αναβαθμίσεις ασφαλείας; Έχει η επιχείρηση το απαραίτητο προσωπικό, σε πλήθος και γνώσεις, προκειμένου να εκτελεί συνεχώς τις εν λόγω ενημερώσεις, με αυτοματοποιημένο τρόπο;».

SaaS και ελληνική επιχειρηματικότητα

Τελικά πως διαμορφώνουν όλα τα παραπάνω την σχέση της ελληνικής επιχειρηματικότητας με το SaaS; Τελικά η ζυγαριά γέρνει προς το φόβο ή την γοητεία του Software-as-a-Service; «Η υιοθέτηση και χρήση της τεχνολογίας σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις είναι ακόμη σε πολύ πρώιμο στάδιο, με καίριες επιφυλάξεις την ασφάλεια και την ιδιοκτησία των δεδομένων», μας λέει ο **Στάθης Βελιβασάκης**. «Επίσης, η σύγκριση του κόστους της επένδυσης πολλές φορές αποτελεί ερωτηματικό, καθώς τα οφέλη χρήσης αποδίδουν βραχυπρόθεσμα, όταν οι οργανισμοί έχουν αποφασίσει να επενδύσουν και να εξελίσσονται. Το cloud προφανώς έχει και πλεονεκτήματα, όπως η κατανομή του κόστους μεταξύ των εταιρειών, γεγονός που το κάνει πιο αποδοτικό οικονομικά από την αγορά μιας ολοκληρωμένης υποδομής. Όσον αφορά το κομμάτι των επιχειρήσεων, όπου είναι οι κύριοι πελάτες του cloud, έχουν ανάγκη από ευελιξία και προσαρμοστικότητα. Το cloud επιτρέπει στους οργανισμούς να γίνουν πιο προσαρμοστικοί και διασυνδεδεμένοι. Με την προσαρμοστικότητα που είναι εφικτή με τη χρήση του cloud ως επιχειρηματικής πλατφόρμας, οι επιχειρήσεις θα πειραματιστούν για να βρουν την πορεία τους προς το μέλλον. Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι το cloud θα έχει μεγαλύτερη έκρηξη από το ίδιο το Internet, όπως εμφανίστηκε στα μέσα της δεκαετίας του 1990, καθώς όχι μόνον επιτρέπει στους ανθρώπους να συνδέονται και να συνεργάζονται, αλλά τους δίνει και πρόσβαση σε τεράστια επεξεργαστική ισχύ πληροφοριών σε συνδυασμό με τη δυνατότητα να ελέγχουν τη βάση των πληροφοριών».

Από την δική του πλευρά ο **Δαμιανός Μανιατάκος** βλέπει ότι στον τομέα των SaaS τεχνολογιών η Ελληνική αγορά διαθέτει τόσο λύσεις όσο και αξιόλογο και κατάλληλα καταρτισμένο δυναμικό που μπορεί να ανταποκριθεί στις προκλήσεις και τις ανάγκες τις νέας ψηφιακής εποχής.

«Το μοντέλο SaaS θεωρώ πως έχει μεγάλη απήχηση στην αγορά, ταχεία ανάπτυξη και υιοθέτηση από ευρύ φάσμα επιχειρήσεων καθώς είναι σε θέση να οδηγήσει σε χαμηλότερα κόστη σε σχέση με την παραδοσιακή εγκατάσταση λογισμικού σε OnPremise υποδομές. Οι ελληνικές επιχειρήσεις πέραν της εξοικονόμησης κόστους έχουν να κερδίσουν πολλά υιοθετώντας SaaS μοντέλα, μειώνοντας το χρόνο παραγωγής αποτελεσμάτων, αναβαθμίσεων συστημάτων, επεκτάσεων και ενοποιήσεων με τρίτα συστήματα, και επιτυγχάνουν ομαλότερες μεταβάσεις με αυξημένο ROI». **NW**

> Η ασφάλεια εξακολουθεί να αποτελεί τον βασικό προβληματισμό. Θα ξεπεραστεί άραγε ποτέ ο φόβος της απώλειας ελέγχου, ειδικά πάνω στα ευαίσθητα δεδομένα;

SaaS SUCCESS STORIES

E.P.T. A.E.

«Στην ΕΡΤ τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί αρκετές λύσεις που βασίζονται στο μοντέλο SaaS. Αν γυρίσω το χρόνο πίσω στο 2014, όταν στην ΕΡΤ πήραμε την απόφαση μετάβασης σε Office 365, δεν θα ξεχάσω τις πολύωρες ασκήσεις και συναντήσεις για τα αναμενόμενα οφέλη. Σήμερα πλέον πολλές εταιρικές εφαρμογές και αυτοματοποιημένες εταιρικές διαδικασίες λειτουργούν πλήρως στην εν λόγω SaaS πλατφόρμα, προσφέροντας μέσω του Power Automate Platform και του Azure, εφαρμογές όπως το Σύστημα Στοχοθεσίας και Μέτρησης Απόδοσης, εταιρικό intranet portal, που δίνει τη δυνατότητα στο προσωπικό να υποβάλει ηλεκτρονικά αιτήσεις και να εκκινούν αυτόματα διαδικασίες παραγωγής βεβαιώσεων, εφαρμογές σε Share Point που παρέχουν άμεσα στοιχεία και πληροφόρηση σε πολλές υπηρεσιακές μονάδες της ΕΡΤ. Επίσης μέσω της χρήσης του Power BI έχουν αναπτυχθεί σύνθετα reports με άντληση και συσχέτιση δεδομένων από πολλές Third Party Heavy WorkLoad εφαρμογές, μέσω των οποίων η παραγωγή αντίστοιχων reports αποτελούσε μια επίπονη και χρονοβόρα διαδικασία. Είναι σημαντικό να βλέπεις ανώτερα και ανώτατα στελέχη της επιχείρησης να είναι σε θέση να αντλήσουν την πληροφορία που επιθυμούν, άμεσα και από πληθώρα διαφόρων συστημάτων, ορίζοντας οι ίδιοι και με απλό τρόπο τις παραμέτρους. Αναπτύχθηκαν παράλληλα μέσω των δυνατοτήτων της πλατφόρμας, πολλές άλλες εφαρμογές όπως το Shifts, το Planner και το Lists οι οποίες είναι σε θέση να διαλειτουργήσουν με αντίστοιχα on premise συστήματα και να δώσουν γρήγορα την πληροφορία που χρειάζεται σε όποιον τη χρειάζεται από οπουδήποτε και από οποιοδήποτε device. Πλέον σχεδιάζεται ενεργοποίηση του Viva Learning και του Viva Connections, που μέσω TEAMS θα προσφέρουν τη δυνατότητα σε όλο το προσωπικό εξατομικευμένης πρόσβασης σε εκπαιδευτικό υλικό και εταιρικές πληροφορίες από οποιαδήποτε συσκευή. Συνεπώς η μετάβαση που ξεκίνησε το 2014 αποτελεί σήμερα ένα από το πιο σημαντικά εργαλεία ψηφιακού μετασχηματισμού της ΕΡΤ και συνεχώς εξελίσσεται αποτελώντας παράδειγμα άκρως επιτυχημένης SaaS υλοποίησης. Παράλληλα στην ΕΡΤ έχουν αναπτυχθεί και έχουν τεθεί τα τελευταία χρόνια σε λειτουργία και άλλες SaaS λύσεις όπως το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων και Αυτοματοποίησης Διαδικασιών, σύστημα ITSM κ.α, τα οποία παρέχουν πλήρεις δυνατότητες SSO με το Office 365 και αποτελούν πολύ σημαντικά case studies λύσεων SaaS, με πλήρη διαλειτουργικότητα μεταξύ τους. Σχεδιάζεται ακόμη και μετάβαση heavy workload εφαρμογών στο Cloud μέσω διαγωνιστικών διαδικασιών»

Affidea Greece

«Το εταιρικό μας success story είναι η μετάβαση της κεντρικής εφαρμογής μας στο cloud, που πλέον διανέμεται στο σύνολο των διαγνωστικών μας κέντρων σαν Software as Service. Στην αρχική μας προσέγγιση η μελέτη περίπτωσης για τον οργανισμό ήταν η ενσωμάτωση 30 ανεξάρτητων φυσικών διακομιστών στο cloud, με ανεξάρτητες βάσεις δεδομένων, οι οποίοι συγχρόνιζαν με κεντρικό διακομιστή σε μία κεντρική βάση δεδομένων. Θα έπρεπε να διασφαλίσουμε την ομογενοποίηση των προδιαγραφών του λογισμικού, την διασφάλιση της αδιάλειπτης λειτουργίας, τον κατακερματισμό του φορτίου λειτουργίας, την ελαχιστοποίηση ρίσκου, την ασφάλεια και φυσικά το κόστος λειτουργίας.
Για την επίτευξη του στόχου της μετάπτωσης στο cloud, που ξεκίνησε στα τέλη του 2017 και περιλάμβανε τον σχεδιασμό και την υλοποίηση υποδομών, απαραίτητη ήταν η ετοιμότητα του δικτύου διασύνδεσης για την υποστήριξη του έργου. Προς αυτήν την κατεύθυνση, προχωρήσαμε στην αναβάθμιση του δικτύου μας μας, σε συνεργασία με την VODAFONE, με την επιλογή και χρήση εξωτερικού data-center, όπου συγκεντρώσαμε τον δικτυακό μας εξοπλισμό και έτσι υλοποιούμε την συγκέντρωση και έλεγχο των δεδομένων που ανταλλάσσουμε. Αναβαθμίσαμε τα σημεία μας με την υιοθέτηση εφεδρικής λύσης για την συνεχόμενη παροχή δικτύου. Ενισχύσαμε την ασφάλεια με την θωράκιση και τον έλεγχο χρήσης, αναβαθμίσαμε τον τελικό εξοπλισμό των χρηστών, ώστε να είναι συμβατός και να υποστηρίζει την τεχνολογία cloud (σταθμοί εργασίας, εκτυπωτές, παρελκόμενα).
Από την μεριά της λειτουργικής αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας, αναλύσαμε και επανασχεδιάσαμε τις ανάγκες για την υποστήριξη του έργου, όπως

- ανάλυση τεχνολογιών υποδομής για συστήματα και υπηρεσίες μεγάλης κλίμακας,
- σχεδιασμός σκοπού και στόχου,
- κεντρικοποίηση και απλοποίηση λογισμικού και διαδικασιών,
- διαχωρισμός και υιοθέτηση των υπηρεσιών εξοπλισμού σαν υπηρεσία (IaaS) και λογισμικού σαν υπηρεσία (SaaS),
- υβριδικό μοντέλο ασφάλειας domain controller και active directory,
- μηχανισμός βάσης δεδομένων σαν υπηρεσία με το πλεονέκτημα της ελαστικότητας χρήσης (DB Engine, Azure, Sql, Server as Service)
- υποστήριξη πολλαπλών εξυπηρετητών με ισοστάθμιση χρήσης για την καλύτερη διαχείριση πόρων και για οικονομίες κλίμακας».