

# Tomasz Turek

---

## Obszary wykorzystania technologii SaaS w przedsiębiorstwach partnerskich

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 58, 267-275

---

2010

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

*TOMASZ TUREK*

Politechnika Częstochowska

turek@zim.pcz.pl

## **OBSZARY WYKORZYSTANIA TECHNOLOGII SAAS W PRZEDSIĘBIORSTWACH PARTNERSKICH**

### **Wprowadzenie**

Charakterystyczną cechą współczesnego biznesu jest wykorzystywanie nowych rozwiązań z zakresu organizacji i zarządzania oraz rozwiązań technologicznych, w szczególności technologii informacyjnej. Dzięki temu przedsiębiorstwa podlegają ciągłym, dynamicznym zmianom, powodującym, że stają się bardziej elastyczne i w większym stopniu dopasowane do wymagań rynku i potrzeb klientów. Przejawem wykorzystania nowych rozwiązań z zakresu zarządzania jest między innymi częste sięganie po modele współpracy, takie jak partnerstwo czy aliance strategiczne. Rozwiązania te bazują na możliwościach i ukrytym potencjale wynikającym z synergii. Odrzucają one klasyczne pojmowanie konkurentów i innych uczestników gry rynkowej jako ewentualnych wrogów. Powszechne wykorzystanie technologii informacyjnej wynika z rosnącego znaczenia zasobów informacyjnych we współczesnych przedsiębiorstwach. IT stanowi istotny czynnik rozwoju wielu organizacji w ostatnich latach (jeśli już nie dziesięcioleciach). Wśród stosowanych rozwiązań technologii informacyjnej najważniejszym elementem wydaje się być obecnie komunikacja. Internet i oferowane na jego bazie usługi pozwalają na dodanie gospodarce nowego wymiaru. Skracają się odległości związane z czasem i przestrzenią, pracownicy stają się bardziej mobilni, a przepływ informacji wspomaga również swobodny przepływ kapitału.

Zwrócenie uwagi w niniejszym wstępie na aspekt partnerstwa i współpracy przedsiębiorstw oraz znaczenie technologii informacyjnych, w tym technologii komunikacyjnych, wskazuje na tematykę referatu. Zastosowanie IT staje się bo-

wiem czynnikiem krytycznym istnienia przedsiębiorstw partnerskich. Szczególnym rodzajem technologii rozwijanym w ostatnich latach są aplikacje użytkowe udostępniane jako usługa w sieci Internet. Rozwiązania te określane są skrótem SaaS (Software as a Service). Celem niniejszego referatu jest prezentacja podstawowych obszarów wykorzystania tej technologii w przedsiębiorstwach partnerskich. SaaS z uwagi na swoją specyfikę wydaje się być idealnym rozwiązaniem dla firm kooperujących, wielooddziałowych i rozrzuconych geograficznie.

### 1. Korzyści ekonomiczne wynikające z budowania więzi partnerskich

W praktyce gospodarczej każde działanie powinno być nastawione na realizację zasadniczego celu przedsiębiorstwa, jakim jest zysk. Dotyczy to również decyzji związanych z kooperacją i przystąpieniem do sieci przedsiębiorstw partnerskich. Aby poprawnie zrozumieć to pojęcie, należy je wpierv zdefiniować. W polskiej literaturze przedmiotu termin ten został obszernie wyjaśniony przez M. Romanowską i M. Trockiego. **Przedsiębiorstwo partnerskie** definiowane jest przez wspomnianych autorów jako „firma, która poszukuje współdziałania, a nie konkurencji; realizuje to poprzez zawiązywanie licznych umów z dostawcami i nabywcami oraz alianse z konkurentami w celu budowy konkurencyjnej oferty rynkowej bez konieczności posiadania własnych zasobów”<sup>1</sup>. Tak rozumiane porozumienie partnerskie może przynieść podmiotom w nim uczestniczącym szereg korzyści ekonomicznych, takich jak:

- możliwość utrzymania lub zdobycia nowych rynków – wykorzystanie doświadczenia i wiedzy osób lub przedsiębiorstw funkcjonujących na innych rynkach, z uwzględnieniem specyfiki, kraju, regionu;
- możliwość prowadzenia biznesu bez posiadania własnych zasobów lub posiadania tylko części zasobów - istota kooperacji pozwala przedsiębiorcom łączyć zasoby (ludzkie, finansowe, rzeczowe lub informacyjne) i wspólnie prowadzić działalność, która byłaby niemożliwa do realizacji w pojedynkę;
- korzyści skali - połączone przedsięwzięcia pozwalają na zakup lepszych, bardziej wydajnych maszyn i urządzeń; możliwa jest wspólna dzierżawa hal i pomieszczeń administracyjnych; w efekcie zauważalne jest zmniejszenie kosztów produkcji;
- korzyści wynikające z efektu synergii - połączone zasoby dwóch przedsiębiorstw mogą przynieść większy (wzmocniony) efekt niż w przypadku sumy efektów indywidualnych.

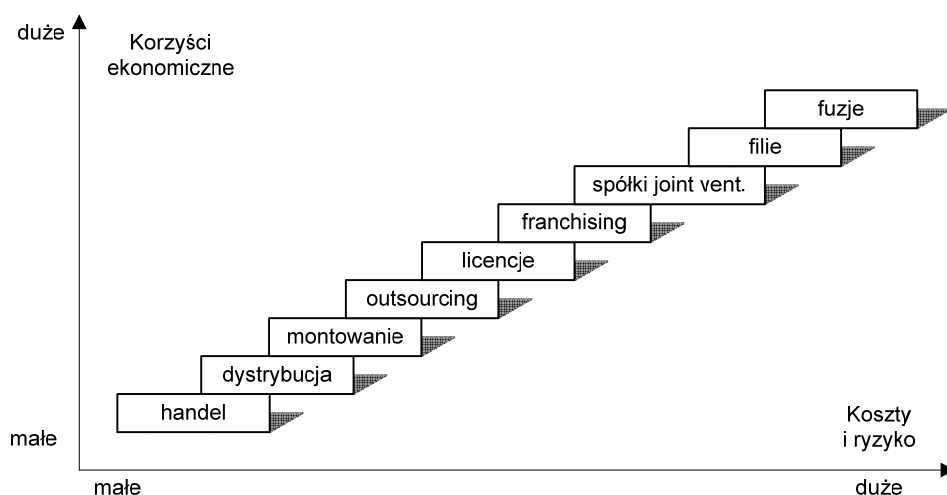
---

<sup>1</sup> M. Romanowska, M. Trocki, *Przedsiębiorstwo partnerskie*, Difin, Warszawa 2002.

Lista korzyści, które potencjalnie można osiągnąć poprzez przystąpienie do systemu przedsiębiorstw partnerskich jest zdecydowanie dłuższa, a szczegółowa ich charakterystyka wymagałaby bardziej obszernego opracowania. Dlatego też w niniejszym artykule skupiono się tylko na wskazaniu najważniejszych czynników. Niemniej do najczęściej wskazywanych korzyści zalicza się również:

- możliwość rozwoju technologicznego, organizacyjnego i ekonomicznego,
- mniejsze ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej,
- współpracę w dużymi firmami, korporacjami,
- możliwość wykorzystywania uznanych marek i znaków firmowych,
- wykorzystanie sprawdzonych wzorców zarządzania i organizacji,
- skuteczniejszą sprzedaż produktów i usług,
- większe zyski.

W praktyce gospodarczej powstało wiele form partnerstwa, które coraz częściej zauważane są we współczesnych przedsiębiorstwach. Formy te można rozpatrywać w perspektywie potencjalnych korzyści ekonomicznych oraz ryzyka i kosztów takiej działalności. Takie ujęcie znajduje się na rysunku 1.



Rys. 1. Podstawowe formy partnerstwa przedsiębiorstw w perspektywie potencjalnych korzyści ekonomicznych oraz kosztów i ryzyka

Źródło: M. Romanowska, M. Trocki, *Przedsiębiorstwo partnerskie*, Difin, Warszawa 2002.

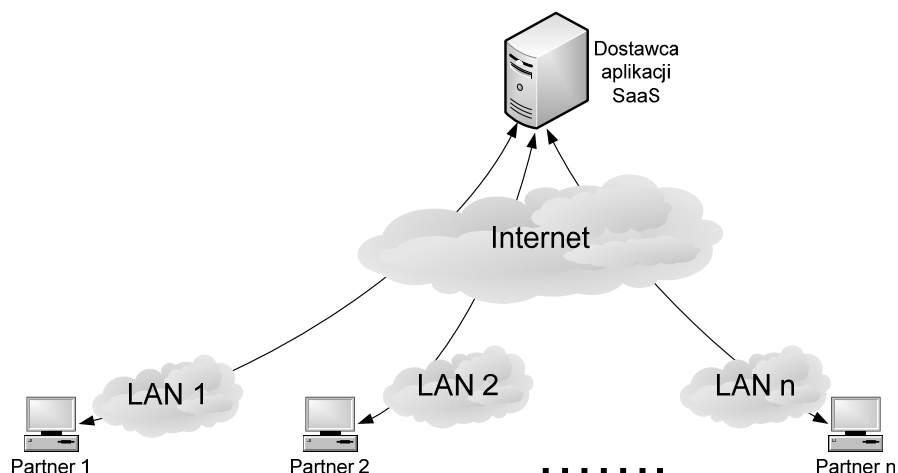
Z rysunku wynika, iż możliwość osiągnięcia wysokich korzyści ekonomicznych związana jest z koniecznością ponoszenia zwiększonych kosztów i ryzyka. Proste rozwiązania, takie jak sieci handlowe i dystrybucyjne, podnoszą zyski w ograniczonym stopniu, lecz nie wymagają wysokich nakładów u partnerów. Bardziej zaawans-

sowane formy kooperacji (montowanie, outsourcing, udostępnianie licencji, czy franchising) wymagają znacznie większych nakładów i inwestycji. W zamian za to spodziewać się można znacznie większych korzyści ekonomicznych. Najbardziej zaawansowane formy partnerstwa dotyczą wykupów, filii oraz fuzji przedsiębiorstw. Są to formy, w których dochodzi do zaniku odrębności prawnej podmiotów. Działania tego typu wiążą się nie tylko z ponoszeniem wysokich kosztów, ale również z dużym ryzykiem. Niejednokrotnie pozwala to jednak na znaczne zwiększenie dochodów tych organizacji.

## 2. Przesłanki wykorzystania technologii SaaS w przedsiębiorstwach partnerskich

Z zaprezentowanego opisu istoty przedsiębiorstw partnerskich wynika, iż charakterystyczną cechą tego typu przedsięwzięć jest rozproszenie geograficzne współpracujących podmiotów oraz konieczność ciągłej wymiany danych i informacji. Kooperacja wiąże się więc z powstawaniem sieci organizacji, między którymi zachodzą ściśle relacje. Niesie to za sobą konieczność wykorzystywania nowoczesnych rozwiązań z zakresu technologii informacyjnych. IT wspiera przedsiębiorstwa partnerskie na wszystkich szczeblach zarządzania, od poziomu operacyjnego, poprzez taktyczny, aż do strategicznego. Ważnym problemem jest jednak integracja systemów informatycznych poszczególnych partnerów. Kluczową rolę odgrywają tutaj technologie komunikacyjne, w szczególności Internet i oferowane na tej platformie usługi.

Rozwój Internetu pozwala obecnie na szersze pojmowanie usług sieciowych. Najważniejszymi trendami zauważalnymi w tym obszarze są rozwiązania określane mianem Web 2.0 oraz traktowanie **Internetu jako platformy biznesowej**. Jedną z najpopularniejszych technologii związanych z Web 2.0 jest SaaS (ang. *Software as a Service*). Technologia ta oznacza udostępnianie aplikacji użytkowych w postaci usługi. Aplikacja taka nie jest uruchamiana na komputerze użytkownika, tylko na serwerach dostawcy SaaS. Internet i przeglądarka stają się jedynie elementem pośredniczącym. W takim ujęciu model SaaS dla przedsiębiorstw partnerskich zaprezentowano na rysunku 2.



Rys. 2. Model SaaS dla systemu przedsiębiorstw partnerskich

Źródło: opracowanie własne

Abstrahując od technologicznych rozwiązań związanych z technologią SaaS należy zwrócić uwagę na zalety tego rozwiązania. Są one odczuwalne przede wszystkim po stronie klienta (odbiorcy usługi), czyli partnera kooperacji. Najczęściej wskazywanymi korzyściami są<sup>2</sup>:

- brak jednorazowego kosztu zakupu aplikacji - w modelu SaaS płaci się najczęściej abonament miesięczny,
- brak długotrwałego i kosztownego procesu wdrażania aplikacji,
- łatwość ewaluacji - aplikacja jest dostępna natychmiast do przetestowania w ramach okresu próbnego,
- eliminacja konieczności instalacji aplikacji na komputerze użytkownika - używana jest standardowa przeglądarka WWW,
- oszczędność na kosztach wsparcia i serwisu - firma korzystająca z SaaS nie musi utrzymywać rozbudowanego działu IT czy korzystać z zewnętrznych usług tego typu,
- możliwość korzystania z aplikacji z dowolnego komputera i z dowolnego miejsca,
- gwarancja bezpieczeństwa - usługi SaaS świadczone są przez systemy informatyczne zabezpieczone fizycznie i logicznie tak, by sprostać najbardziej wymagającym klientom,

<sup>2</sup> M. Małyżko, *SaaS jako metoda świadczenia e-usług*, <http://parp.gov.pl>

- skalowalność - rozwiązania SaaS łatwo skalują się wraz ze wzrostem zapotrzebowania ze strony klienta, ponieważ działają na platformie zaprojektowanej do obsługi tysięcy użytkowników.

Z punktu widzenia dostawcy usług najważniejszymi korzyściami są<sup>3</sup>:

- łatwiejsze dotarcie z oprogramowaniem do klientów wobec tradycyjnej dystrybucji aplikacji na nośnikach fizycznych,
- brak konieczności dostosowywania oprogramowania do różnorodnych konfiguracji sprzętowych używanych przez klientów,
- centralne zarządzanie oprogramowaniem, stanowiącym podstawę usługi.

Więcej informacji na temat SaaS w literaturze, np.: P. Waszczuk, *SaaS: 9 faktów o oprogramowaniu jako usłudze*<sup>4</sup> oraz D. Niedzielewski, *Nie ma odwrotu od SaaS*<sup>5</sup>.

### 3. Wybrane obszary zastosowania SaaS w kooperacji

Zaprezentowane korzyści wskazują, iż technologia SaaS może stać się podstawową formą dystrybucji i dostępu do oprogramowania w systemach przedsiębiorstw partnerskich. Należy jednak poruszyć dwa istotne aspekty. Pierwszy z nich dotyczy tego, kto jest, lub kto mógłby być dostawcą aplikacji. Drugi dotyczy odpłatności za usługę.

W podstawowym modelu SaaS dostawca usługi czerpie korzyści z udostępniania usług. W modelach dedykowanych dla systemów przedsiębiorstwa partnerskich sytuacja wygląda inaczej i jest uzależniona od rodzaju i formy współpracy. Kooperacja najczęściej przyjmuje formę sieci. Sieć taka może być zdominowana przez jeden podmiot (najczęściej jest nim organizator całego przedsięwzięcia), lub może składać się z szeregu równorzędnych partnerów. W pierwszym przypadku podmiot dominujący, z uwagi na duży potencjał ekonomiczny, technologiczny i informatyczny, w naturalny sposób staje się dostawcą aplikacji. W przypadku sieci równorzędnych partnerów rola dostawcy może być przekazana jednostkom zewnętrznym, np. na zasadzie outsourcingu.

Aspekt odpłatności za użytkowanie aplikacji może być rozwiązany na trzy sposoby. Pierwszy z nich to klasyczne wnoszenie opłat według modeli stosowanych na rynkach usług SaaS (za dostęp, za transakcje, za wolumen, za funkcje). Drugi sposób polega na rozliczaniu kosztu użytkowania aplikacji razem z innymi płatnościami (np. opłatami związanymi z uczestnictwem w sieci franchisingowej). Trzecie

---

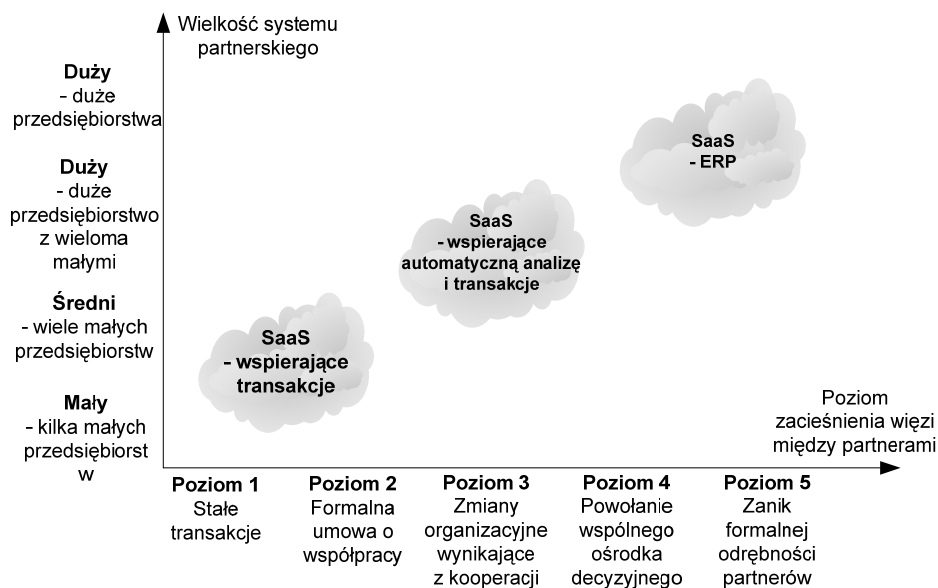
<sup>3</sup> M. Małyżko, *SaaS jako metoda... op.cit.*

<sup>4</sup> P. Waszczuk, *SaaS: 9 faktów o oprogramowaniu jako usłudze*, CMO - Magazyn Dyrektorów Marketingu, [http://cmo.cxo.pl/news/134489\\_1](http://cmo.cxo.pl/news/134489_1)

<sup>5</sup> D. Niedzielewski, *Nie ma odwrotu od SaaS*, Networld, 10 XI 2009, dostępny pod adresem: <http://www.networld.pl/news/352393/Nie.ma.odwrotu.od.SaaS.html>

podejście to całkowita rezygnacja przez organizatora systemu z pobierania opłat od partnerów.

Analizując potencjalne obszary wykorzystania technologii SaaS w przedsiębiorstwach partnerskich, należy zwrócić uwagę na poziom zacieśnienia więzi między współpracującymi podmiotami oraz wielkość systemu kooperacji. Partnerstwo w tym ujęciu zaprezentowano na rysunku 3.



Rys. 3. Główne obszary zastosowania SaaS w przedsiębiorstwach partnerskich

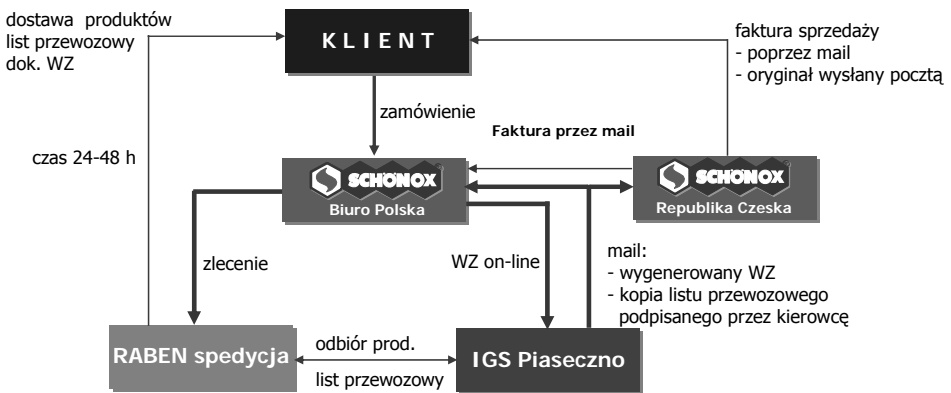
Źródło: opracowanie własne.

Aplikacje SaaS wspierające transakcje mogą być wykorzystywane praktycznie we wszystkich rodzajach systemów partnerskich. Mogą z nich korzystać np. użytkownicy w rozrzuconych geograficznie punktach sprzedaży, przedstawiciele handlowi i pracownicy mobilni. Zastosowanie technologii SaaS skraca do minimum proces informatyzacji sklepu, stacji benzynowej czy punktu usługowego. Sprawdzenie stanów magazynowych w centrali, wystawienie faktury czy prosta rejestracja innych zdarzeń gospodarczych możliwa jest praktycznie w każdym momencie z dowolnego komputera podłączonego do sieci.

W większych systemach partnerskich aplikacje SaaS mogą być wykorzystywane do wykonywania automatycznej rejestracji zdarzeń gospodarczych, transakcji oraz do wykonywania automatycznych analiz on-line. Pozwala to na ciągłe monitorowanie kooperacji, podejmowanie szybkich i racjonalnych decyzji, jak również na zautomatyzowanie procesów związanych z zamawianiem towarów.



Technologia SaaS umożliwia udostępnianie nie tylko prostych systemów transakcyjnych i analitycznych. Nowoczesne rozwiązania predestynują Internet do wspomagania zarządzania również na poziomie systemów klasy ERP. Wiele przedsiębiorstw, koncernów i holdingów na świecie i w Polsce za pośrednictwem SaaS korzysta z rozbudowanych systemów takich jak SAP, czy IFS. Przykładem takiego rozwiązania może być koncern Akzo Nobel. Firma ta od dłuższego czasu wykorzystywała potencjał technologii ASP, a w ostatnich latach przeszła na wykorzystanie i udostępnianie systemu IFS (i innych) wszystkim partnerom gospodarczym zgodnie z modelem SaaS. Wycinek przykładowy procesu gospodarczego w obrębie partnera Akzo Nobel, jakim jest firma Schönox s.r.o., zaprezentowano na rysunku 4.



Rys. 4. Przykład wspierania procesów biznesowych przez aplikacje SaaS

Źródło: materiały szkoleniowe Schönox s.r.o.

Na rysunku elementy procesu wspierane przez SaaS zaznaczono pogrubionymi strzałkami.

## Podsumowanie

W referacie zwrócono uwagę na potencjalne korzyści, wynikające z uczestnictwa w systemach przedsiębiorstw partnerskich. Wiele firm coraz częściej sięga po te rozwiązania, aby w ten sposób ograniczyć lub zniwelować bariery wejścia na rynek. Specyficzną cechą kooperacji jest rozproszenie geograficzne. Z informacyjnego punktu widzenia takie struktury organizacyjne powodują pewne utrudnienia w dystrybucji i udostępnianiu aplikacji użytkowych, niezbędnych do prowadzenia działalności gospodarczej. Ważną kwestią jest również administracja systemów

informatycznych partnerów. Technologią przydatną w niwelowaniu tych problemów jest SaaS. Wydaje się ona idealnym rozwiązaniem dla systemów przedsiębiorstw partnerskich. Spodziewać się można, że rozwój SaaS, zwiększenie zaufania do tego rozwiązania przyczyni się wkrótce (z obopólną korzyścią dla partnerów i dostawców usług) do wypierania standardowych aplikacji.

### Literatura

1. Małyżko M., *SaaS jako metoda świadczenia e-usług*, <http://parp.gov.pl>
2. Niedzielewski D.: *Nie ma odwrotu od SaaS*, Networld, 10 XI 2009, dostępny pod adresem: <http://www.networld.pl/news/352393/Nie.ma.odwrotu.od.SaaS.html>
3. Romanowska M., Trocki M., *Przedsiębiorstwo partnerskie*, Difin, Warszawa 2002.
4. Waszczuk P.: *SaaS: 9 faktów o oprogramowaniu jako usłudze*, CMO - Magazyn Dyrektorów Marketingu, [http://cmo.cxo.pl/news/134489\\_1](http://cmo.cxo.pl/news/134489_1)

## THE AREA OF APPLICATION OF SAAS TECHNOLOGY AT PARTNERSHIP ENTERPRISES

### Summary

The aim of the article is presentation of chosen fields of SaaS application in partnership enterprises. In the first part there were described many potential economic advantages, which can follow as a result of the accession to the cooperation with the other subjects on the market. The second part of the article presents the SaaS technology, in the perspective of advantages, which can be attained by the user of the service and its supplier. In the third part there were sketched basic fields of SaaS cooperation application, with the regard of partnership forms and the size of the system.

*Translated by Tomasz Turek*