



# Российские реалии SaaS

из опыта компании Sky Express

**SkyExpress**

# Sky Express. Success Story



- Первый российский Low Cost
- Старт проекта Q3 2006
- Первый полет – Январь 2007
- По итогам 2009 года перевезено 1 млн 110 тысяч пассажиров
- 5-е место на рынке внутрироссийских пассажирских перевозок



# Типовые бизнес процессы

- Reservation & Distribution
  - Конфигурирование емкостей, тарифов, расписания
  - Продажи и отношения с клиентами
  - Дополнительные услуги
  - Программы лояльности
  
- Revenue & Decision Support
  - Цель – максимизация выручки
  - Анализ конкурентного окружения
  - Перераспределение мест в классах
  
- Operations & Recovery
  - Эксплуатация воздушных судов
  - Планирование экипажей



# Плюсы и минусы SaaS

**SkyExpress**

# Особенности SaaS



Системы располагаются на мощностях поставщика  
Нет необходимости в собственном дата центре

- web/клиент, простота сопровождения
- качество каналов связи, зоны ответственности
- критичность для бизнеса, back up
- требования к оборудованию и по заказчика
- доступ партнеров/агентов/франчайзи

# Особенности SaaS



- Обновление системы
  - Типы релизов (Emergency, Minor, Major)
- Customer Support
  - SLA: часы поддержки, язык, процедуры подачи обращения, эскалации, время реакции, время устранения
- Производительность и оптимизация
  - Ежеквартальное обновление прогнозов объема услуг

# Особенности SaaS



## защита данных и информационная безопасность

- Понятие конфиденциальной информации
- Real time system log monitoring
- Patch tool management
- Vulnerability remediation
- Data integrity checks
- Intrusion detection and prevention
- Virus protection



# Особенности SaaS

- отсутствие лицензионных платежей
- аренда программного обеспечения
  - non-exclusive, non-transferable, worldwide
  - Обязательства не декомпилировать, не изменять код
- основа тарификации: pay-per-use
  - booked segments
  - checked-in passengers
- рассрочка в платежах
- pay-per-use vs license
  - сумма ежемесячных платежей = лицензионному платежу
  - “неожиданный” рост бизнеса

# SaaS для поставщика



- Компенсация рассрочки платежей, pay per use
  - implementation fee, minimum charge
  - увеличение min charge из года в год
  - порядок оплаты
  - security deposit
  
- Долгосрочность и жесткие условия расторжения
  - копия данных при расторжении
  
- Фиксированная сумма за единицу потребления
  
- Переменная сумма за Customer Support
  - Employment Cost Index (ECI ), US Bureau of Labor Statistics

# Проблемы SaaS



- SaaS поставщик одновременно:
  - разрабатывает систему
  - внедряет
  - осуществляет поддержку и доработку
- отраслевые протоколы и стандарты IATA
- API, DB access



**Спасибо за внимание !**

**Олег Лещенко**

**SkyExpress**