



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