

从项目实施角度看SaaS在中国的机会与挑战 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/238/2021_2022__E4_BB_8E_E9_A1_B9_E7_9B_AE_E5_c41_238487.htm 机缘巧合，笔者在05年操作过一个项目（My5u.com）非常符合SaaS的架构和思想，06年5月微软（中国）DPE吴经理和微软公司总部SaaS高级架构师Fred到成都对我们项目进行考察，并给予My5u项目非常高的评价：“完全符合SaaS的integration 和application composition”、“My5u十分符合SaaS应用的架构，即符合SaaS mutil-tenant的要求，又是net 2.0的Application，而且客户类型是consumer。”My5u是第一个加入微软（中国）SaaS孵化器的项目，在微软中国2006软件企业高峰会和微软中国2006年风险投资高峰会上，做为微软公司推荐的项目在峰会上向中国微软ISV企业和VC作了展示。截至06年底，已经有50多个用户在使用我们的SaaS服务。作为中国SaaS应用早期的探索者和服务供应商，在这过程中有很多深刻的感受和体会，SaaS模式在中国存在着巨大的机会，同时也面临巨大的挑战。SaaS模式在中国的机会 中国SME长尾市场容量巨大。SaaS背后的商业逻辑是长尾理论和规模效应，SaaS的目标市场是中小企业和个人用户。中国中小企业数量已经达到1000多万家,已占到注册企业总数的99%；据国家信息产业部数据，截至2007年1月，全球网民已达11亿，中国网民已超过1.37亿，庞大的中小企业和网民数量为SaaS提供一个广阔的发展前景。操作简易性和低成本优势，符合中国SME和个人用户的现实需求。目前我国中小企业整体的信息化水平还处于初级阶段，对信息系统的需求相对比较低，以此相对应的信息

化投资预算很小。SaaS的一个很大特点就是简单和便宜，非常适合我国中小企业以及个人用户的现实需求。SaaS模式在中国的挑战 中国传统文化的挑战 SaaS模式是一种技术的创新，服务模式与商业模式的创新，但归根到底是一种客户行为习惯的变革。这种变革是源于西方成熟的信息化基础和文化之上的，必然与中国五千年传统文化发生冲突。比如信任问题，在中国整个信用制度非常不健全的，普遍存在“诚信危机”的国情下，中国的中小企业是很不放心把自己的财务数据、客户数据这么核心机密信息放在别人的服务器之上。此外，中国人“独立自主”意识特别强烈，SaaS模式是通过共享模式来降低成本，这必然发生冲突。客户认知与行为习惯的挑战 中国信息化历史比较短，国人对软件的认知更多是处在“产品实物”阶段，习惯了自己开发或买个软件安装在自己的电脑上。我们在产品市场推广过程中，有非常多的客户向我们要所谓的软件和代码，他们多数认为只是通过一个登陆口不算是拥有产品，没有下载到自己电脑上感觉很不放心，对这种远程操作方式也很不习惯。自身内在硬伤的挑战 SaaS模式自身存在的硬伤是SaaS发展中不可逾越的一道坎,主要表现为：1、安全性 我们在产品推广和使用中发现，大多数的用户对产品的安全性一直存在担忧。客户的担忧是完全可以理解的，因为有的客户数据就是客户存在价值之全部，有的客户数据涉及重大商业机密。SaaS模式不仅存在客观的技术问题，比如被黑客攻击、系统瘫痪、数据丢失，同时也存在信任问题，比如数据被供应商外露、商业模式被供应商模范。因为目前中国的SaaS供应商多数是中小企业，其信用基础和技术实力都比较低的，客户没有理由不担忧。2、拓

展性 SaaS扩展性最难的是按客户需求提供服务，并且可以随心所欲的扩展服务。首先遇到的是客户个性化需求的瓶颈，即使勉强满足了客户的个性化需求，但是客户的需求是在不断变化的，后期的拓展存在很大的技术和成本问题。为了满足不断变化的客户需求和改良的系统环境，如何来设计这个SaaS服务平台的体系结构是很多SaaS的ISV的困难。

3、集成性

信息化的本质就是通过企业内外部的集成和共享以提高效率、降低成本和优化流程等，企业内外部的集成是企业信息化内在的要求，大集成是企业信息化的必然趋势。然而，SaaS在如何与企业原有信息系统的集成存在天然的硬伤，不同的信息不同的数据库大大降低了集成性。目前，用户对SaaS模式普遍持尝试心理，在得到尝试的产品中则以CRM和HR为主，这就要求软件或者服务供应商所提供的产品需要能与用户原有的IT系统实现集成，否则，可能导致项目的失败和费用的增加。

SaaS服务供应商的双赢策略

1、平衡技术与文化

SaaS服务提供商在产品设计和提供服务的过程中，必须充分考虑中国文化元素，充分考虑客户的行为习惯。SaaS是一种软件应用的颠覆，也是一种软件应用行为习惯的变革。SaaS供应商必须将技术和中国文化融合起来，这样才能降低国内用户的FUD，提升用户体验。

2、平衡共享与独立

客户具有独立的需求，要求能够独立的管理控制产品，要求供应商能够提供独立的服务。然而，供应商恰恰是通过共享的方式以最大限度的降低成本。供应商服务独立是指面向服务的自治性，而松散耦合是指整个技术构建是一个松散耦合的业务模型上的。矛盾创造价值，往往真正有价值的东西都是存在于矛盾中的。对于共享和独立这一对天生的矛盾对象，

在这个矛盾的价值就是两者的共存！这就要求共享中存在独立，独立却不是单纯以独立形式存在的！SaaS架构中最重要的就是处理共享和独立的矛盾，让客户可以获得良好独立的服务，服务提供商可以减少支出做更好的服务。

3、平衡共性与个性 SaaS的一个前提假设是不同企业在同一功能领域的需求基本一致，通过通用性降低成本。然而，现实情况是每一个用户的需求都是个性化与多样化的，即使是他们只花费很低的费用。我们的很多用户，都向我们强烈提出个性化的需求。因此，SaaS开发扩展性是非常重要的，对于ISV来说，将软件由卖产品与Copyright转移到买服务后，将失去客户端软件特有文件格式等对于竞争对手的优势，同类产品的竞争将在会在本身提供的服务和后期服务扩展性上展开。这样，对于一个好的扩展性的平台，在市场上将会有非常重要的作用。SaaS服务提供商必须很好的把握通用性与个性，既满足用户需求，同时又能够最大化的降低成本。

4、以客户为导向，管理用户需求与期望 客户导向：SaaS模式的本质就是服务，服务的本质就是创造客户价值。因此，从SaaS的需求分析、产品设计与开发、服务流程设计到实施运营，每一个环节都要站在客户角度思考问题。

用户需求与期望的管理：我们往往为了不断满足用户的需求和期望，不断的增加系统功能，到了最后正如我们的首席架构师微软MVP梁振所言“随着系统的应用增加，维护成本和复杂度增加到最后几乎没有一个工程师可以说清楚系统的结构。”因此SaaS供应商必须管理好客户的需求和期望，否则将既让客户失望，又陷自身于“需求陷阱”之中。软件正在向“全球化、服务化、网络化”转型，从传统的技术转向了服务,这是技术发展、社会分工

与产业升级的必然趋势。SaaS模式对中国的ISV也好，对SME和个人用户也好，都存在巨大的机会，不过这种模式在国内还处于探索阶段，国内企业需要应积极而谨慎的态度去迎接这场风暴。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com