

Hva er egentlig...

SaaS?

Software-as-a-Service handler om mye mer enn “skyen”! Lær å kjenne igjen **ekte SaaS**, og få noen tips om hva som skal til for å lykkes som et B2B SaaS selskap.

*John Arthur Berg
Teknolog og rådgiver*



Men er det ikke bare en...

Abonnements- tjeneste?

Alt som kan kjøpes, kan leies.

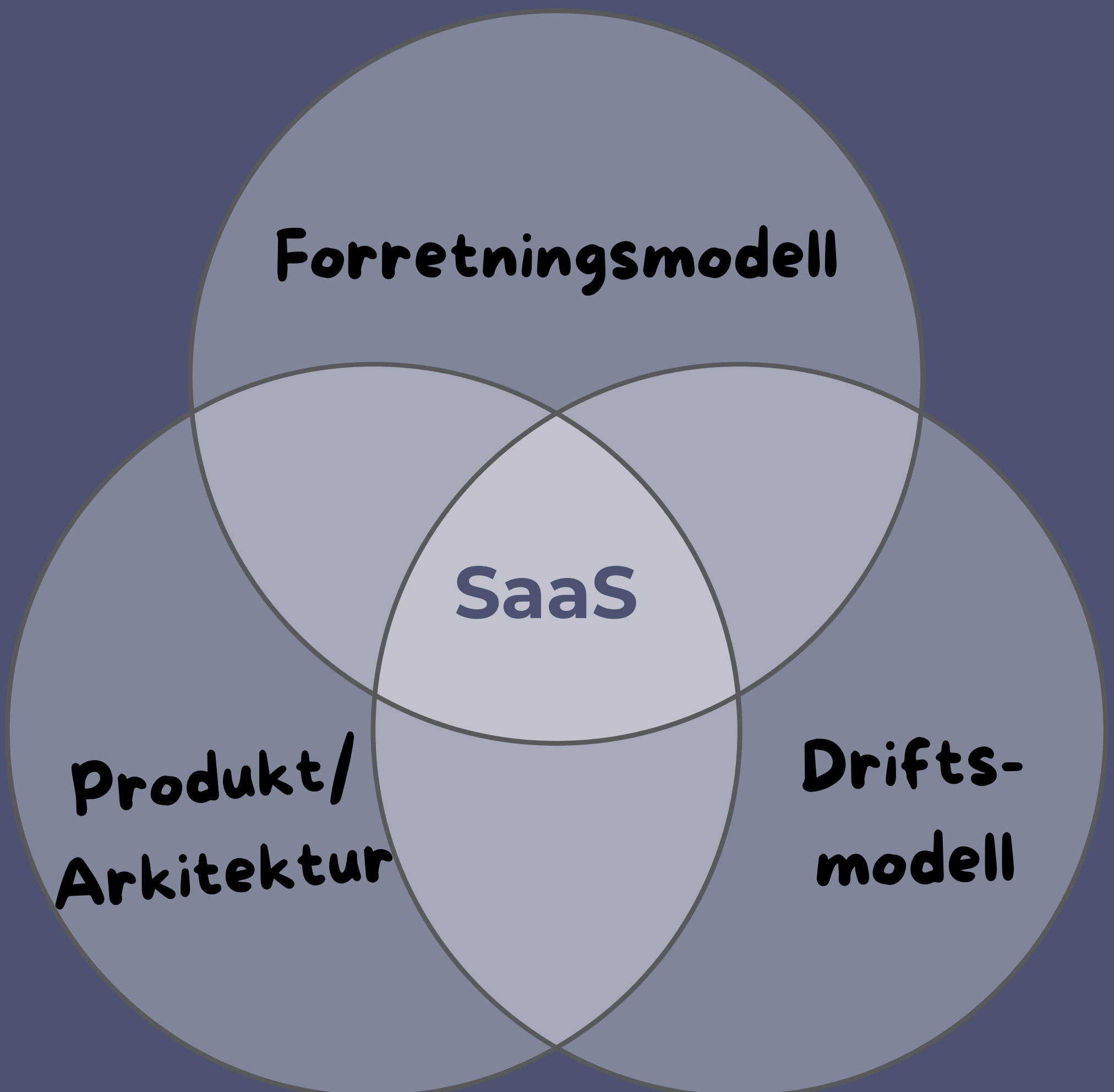
Men ikke alt som leies kan kjøpes.

Ekte SaaS løsninger kan ikke kjøpes, de er optimalisert for å leveres som en tjeneste.

Klikk videre for en forenklet illustrasjon.



Ekte SaaS gjennomstyrer hele virksomheten



Forretningsmodell

For SaaS så er det ikke kundens IT-avdeling som er viktigste beslutningstaker, men brukerne.

SaaS virksomheter forsøker å senke terskelen ved å gjøre produktet rimelig (eller gratis) å ta i bruk, og prismodellen enkel å forstå.

Deretter må man igjennom prismodellen sikre at jo mer kunden lykkes, jo mer inntekter kommer. Det investeres tid og krefter på at kunden blir fornøyd og tar produktet godt i bruk.

Forretningsmodell

Eksempel på virkemiddel:

- **Bruksbasert prising.** F.eks. antall brukere innenfor en periode.
- **Suksessbasert prising.** Jo større verdi tjenesten har for kunden, jo høyere betalingsvillighet.
- **“All inclusive”.** Lisens, driftstjenester, SLA, support og fremtidige oppdateringer inkludert.
- **“Customer Success”** Stort fokus på å bevare og utvikle eksisterende kundebase.

Produkt

Produktutviklingsprosessene til et SaaS selskap er tett knyttet opp mot forretningsmodellen.

Suksess handler i stor grad om at kunden lykkes med adopsjon og “vokser inn” i løsningen. Fokuser på å forstå kundegruppen sine behov og prioriter design/UX. Knytt suksess opp mot bruksbaserte KPI, ikke antall kodelinjer.

Produktorganisasjonen har et stort ansvar for at virksomheten lykkes med sin prismodell.

Arkitektur

SaaS arkitektur vektlegger skalering og kvalitet. Eksempel på virkemiddel:

- **“Single-instance, multi-tenancy”**. Kunder kjører samme versjon, men er fysisk eller logisk separert .
- **Skalerbarhet**. Løsningen må tåle store svingninger i bruk, og rask vekst.
- **Sikkerhet**. Et sikkerhetsbrudd kan ramme alle kunder.
- **Robusthet**. Nedetid gir store direkte og indirekte konsekvenser.
- **Åpenhet**. API for tett integrasjon i kundens økosystem

Driftsmodell

Kvalitet på tjenesten er essensielt i SaaS virksomheter. Det arbeides kontinuerlig med forbedringsarbeid for å sikre skalerbarhet og robusthet, og for å senke driftskostnadene per bruker.

Det er viktig med avansert overvåking- og analysearbeid for å identifisere fremtidige flaskehalsar, og for å avdekke svakheter i programvaren.

Driftsavdelingen er ikke isolert i en silo men jobber tett med kundesupport og produktutvikling.

Driftsmodell

Eksempel på virkemiddel:

- **“Continuous delivery”**. Små oppdateringer fremfor større releases.
- **Devops**. Kontinuerlig optimalisering, rask feilfixing.
- **Kostnadskontroll**. Veldig høy ROI på optimalisering av driftskostnader.
- **Overvåkning**. Må vite om løsningen sliter før kundene vet det.
- **Zero downtime deployment**. Aldri et godt tidspunkt for planlagt nedetid.

Kundesentrisk verdikjede

Kundens opplevde verdi av løsningen er summen av hva som skjer i **hele** verdikjeden. Alle er med på å øke verdien på tjenesten for kunden.



Skalerbarhet!

Den enkleste måten å kjenne igjen “ekte SaaS” er å se om selskapet er skrudd sammen slik at det kan takle rask vekst. Ting som hindrer skalering kan være:

- Ustrukturerte salgsprosesser, stor grad av manuelt salgsarbeid.
- Høy leveransekostnad, for eksempel manuelt arbeid med å ta ombord en ny kunde.
- Kundespesifikke løsninger, egne versjoner for enkeltkunder.
- Arbeidsintensiv drift av løsningen.
- Lange produktutviklingscykluser.
- Lite fokus på å lage gode prognoser på fremtidige inntekter.



Solfi kan SaaS!

Vi er ledere med lang erfaring fra B2B SaaS. Vi jobber daglig med SaaS-kunder som satser internasjonalt.



John Arthur Berg

+47 930 53 088



Espen Ottem

+47 952 72 504



Solveig Mjanger

+47 982 06 521



Vi hjelper vekstbedrifter å skalere