

Budoucnost cloud computingu z pozice telco operátora

Telekomunikační operátoři čelí obtížné situaci. Nasycenost trhu a komoditizace telco produktů a služeb se promítá do klesající marže operátorů. V této situaci se hodí jakákoliv inovace, která pomůže odlišit se od konkurence. Je touto inovací cloud computing?

Nejdříve bych se rád věnoval definici pojmu cloud computing, jelikož jsem se setkal s různou interpretací tohoto pojmu. V souladu s definicí firmy Gartner považují za cloud computing takový způsob poskytování služeb IT, při kterém jsou škálovatelné a flexibilní výpočetní prostředky poskytovány formou služby pomocí internetových technologií. Vzhledem k této široké definici se často pod obecným pojmem cloud computing objevují podkategorie, jako např. manažovaná (nebo také řízená) služba, infrastruktura jako služba (označovaná zkratkou IaaS), platforma jako služba (PaaS) a software či aplikace jako služba (SaaS).

Poskytování služeb typu IaaS je pro telco operátora přirozené. V tomto případě telco operátor provádí investice do technologické platformy, kterou následně „rozprodává“ formou služby svým zákazníkům. To je obdobné jako investice do telekomunikačních technologií, na kterých jsou stavěny telekomunikační produkty a řešení. S tím související zákaznická péče, procesy zřizování a zajišťování služeb ve velkém objemu jsou rovněž pro operátory přirozené. V tomto tedy mají telco firmy velkou výhodu oproti menším, specializovaným firmám či systémovým integrátorům, jejich obchodní model je založen na dodávkách projektů namísto služeb. Technologie použité na realizaci IaaS služeb jsou sice poněkud jiné než tradiční telco technologie, nicméně díky moderním trendům i v telco technologiích dochází k širšímu využití víceúčelových IT technologií na úkor specifických telco technologií.

Poněkud komplikovanější je pro telco operátora tvorba a poskytování služeb typu PaaS a SaaS. V tomto případě totiž do obchodního modelu vstupují komplikované vztahy s poskytovateli SW licencí (operační systémy, databáze, aplikace atp.). Přestože telco firmy



mají ve svých IT divizích odborníky na problematiku SW, zde jde o jiný, komplikovanější druh licencování. Ještě složitější je vyladění těchto produktů pro různé segmenty zákazníků, včetně problematiky nastavení správných prodejních kanálů a optimalizace provozních schémat. Jinými slovy, obchodní model je od tradiční telco praxe odlišný.

Změna strategie

Skutečnou výzvou pro telco operátory je však schopnost jejich obchodních divizí takto komplikované produkty prodat. Nejedná se totiž o komodity. Je nutné přeorientovat se na konzultační způsob prodeje, který není telco operátorům vlastní. Vyžaduje jiné prodejní dovednosti, které nelze jednoduše získat běžným školením. Je to o jiném způsobu uvažování. Poskytování služeb cloud computingu totiž má, v závislosti na typu, více či méně prvky outsourcingu. V případě, že se zákazník rozhodne zbavit se starostí o svoji IT infrastrukturu (např. servery, úložiště dat) a využít nabídku poskytovatele služby (např. managed server, managed storage), je potřeba předem dobře naplánovat proces přenosu podnikových aplikací a dat z vlastního prostředí na infrastrukturu poskytovatele služby. To zahrnuje i nastavení kvalitativních a kvantitativních parametrů SLA, způ-

sobu jejich měření, řešení problematických provozních situací apod. Tato úvodní fáze obchodního případu je konzultačně náročná a zákazník často očekává know-how od poskytovatele budoucí služby. To už je však spíše práce pro předprodejní podporu než pro obchodní zástupce. Konzultace tohoto charakteru však nejsou tradiční doménou telco operátorů. Jejich schopnost tuto službu poskytnout (buď vlastními silami či ve spolupráci s partnery) bude jednou z důležitých změn, které určí úspěch či neúspěch telco operátorů v některých oblastech cloud computingu.

Výše uvedený text popisuje výzvy telco operátora ve vztahu k obchodnímu modelu a potřebnému know-how a dovednostem. Na základě vlastních zkušeností tedy nemohu říci, že by docházelo k nějaké revoluční změně telco oboru. Spíše dochází k rozšiřování relevantních trhů, na kterých telco operátoři přirozeně budou působit. Má to svoji logiku. Klesající marže v telco oboru nutí k hledání alternativních trhů. Navíc, služby cloud computingu si nelze představit bez kvalitních datových a internetových služeb. Zákazník nemá zájem zjišťovat, jestli je nefunkčnost s aplikační službou způsobena chybou v aplikaci, platformě, serveru či datové konektivitě. Zákazník potřebuje garanci za službu jako celek. Z tohoto pohledu mají telco operátoři fixních sítí velkou výhodu, neboť jsou schopni tyto garance poskytovat. Z pohledu zákazníků je výhodné tendrovat řešení cloud computingových služeb a fixních telco služeb jako celek. A naopak, nemá smysl hledat jakékoliv synergie mezi mobilní hlasovou službou a službou cloud computingu. Případně self-care aplikace dostupné přes chytrý telefon či tablet poskytne zákazníkovi dodavatel cloud computingu.

Pavel Brabenec

ředitel divize marketingu, GTS Czech