



研究報告

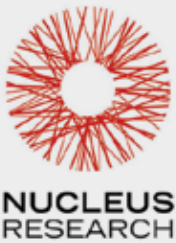
評估第三方支援 服務對 Oracle 應用 程式與資料庫 的 ROI

Rimini Street 70 個客戶案例研究的分析

經過 Nucleus Research 驗證的研究結果
2017 年 10 月



Rebecca Wettemann
副總裁
Nucleus Research



前言

Oracle 客戶對於從 Oracle 軟體支援服務改用 Rimini Street 等廠商的第三方支援服務，興趣日益增加，我們對此現象已經注意多年。隨著許多公司的 Oracle 企業資源規劃 (ERP) 部署已趨成熟，發布修補程式與增強功能的速度 (這是持續使用 Oracle 軟體維護服務的關鍵原因)，以及對這些更新項目的需求，也隨之減緩。在考量到升級的成本與造成的中斷，對比所能增加的效益之後，升級到最新版本的商業論證也減少了。因此，現在客戶的 ERP 軟體版本，大多數與最新的軟體差了兩個以上的版本。

Oracle 環境也有了變化，因為 Oracle 鼓勵客戶採納更現代化的技術，這代表客戶的 Oracle 部署需要進行重大的變更。這些舉動也會產生非常昂貴的成本，並造成中斷，而讓公司在財務上無法繼續支持這項強制演進的歷程。因此，現在有許多客戶正在尋求第三方支援服務，來節省成本和資源並再投資於創新，這些客戶也等著觀察這項新的 ERP 技術，在未來是否以及何時能夠創造出與自己目前穩定 Oracle 系統同等的效益。

在早期，Nucleus 和市場大部分的研究機構，都將第三方支援服務 (也稱為獨立支援服務或第三方維護服務) 視為客戶讓軟體支援成本減少至少一半的方法。不過，如同此份報告所詳述的，這只是「冰山的一角」。廠商經常將軟體維護費用視為必然，在這方面沒有遭遇過挑戰，因此不需要費心地透過差異化的服務和支援，來爭取這些收入。在雲端和訂閱服務日益普及的世界中，客戶越來越習慣於要求每一筆投資持續不斷地產生 ROI，而廠商的軟體支援服務在許多情況中，根本無法滿足客戶的這項要求。

相較之下，我們發現 Rimini Street 的客戶善用了指派的支援工程師，這些工程師瞭解客戶特定的環境和配置，能夠更迅速地解決問題、向客戶建議積極主動的步驟來實現最理想的系統健全度與效能，以及在稅務合規等方面提供其他專業知識，和支援客製化。這讓客戶不只能夠節省支援成本，也能減少自己的內部團隊在進行自我支援時，所產生的額外工作負擔，並迴避掉低價值升級帶來的成本和造成的中斷。

仰賴第三方支援服務的資訊長，提到了兩個主要的課題：削減成本的需要，以及需要將有限的資源，投資於關鍵業務的協作系統，例如行動力、大數據、安全性與數位轉型技術。第三方支援服務能夠將稀少的預算釋出，用於其他的策略性計畫上，並減少對內部資源的需求，來支援其 ERP 的核心記錄系統，讓資訊長可以同時滿足兩種需要。

在審閱這項研究時，Nucleus 檢視了資料、結果和解讀內容，並獨立地審查了多間公司，以驗證此項研究的正確性與可信度。在查看此份報告中所提出的四個主要節省金額類別時 (維護費用、升級成本、客製化支援成本，以及自我支援的相關成本)，我們發現 Rimini Street 的客戶資料，與 Nucleus 在和 Rimini Street 客戶多次面談後所評估的節省金額狀況吻合。雖然每家公司的情況都有點不同，但我們認為考慮使用第三方支援服務 (由 Rimini Street 等廠商提供) 的客戶，可以預期獲得類似的效益，將目前的維護總成本省下平均 75%。

對於轉換到第三方支援服務，大多數的公司提出的正當理由只有降低成本，不過我們相信，許多公司才正開始意識到，這項行動不僅可降低整體擁有成本，也能藉由將資源重新聚焦投注於創新，來實際推升 ROI。

目錄

執行摘要	4
第三方支援服務的商業案例	6
第三方支援服務:獨特的價值主張	7
總維護節省金額:70 家客戶的概覽	7
研究分析:重要主題	10
Oracle 支援服務高昂且持續增加的成本	10
昂貴、容易造成混亂且價值極低的升級	10
Oracle Cloud 未列入考慮的選項	11
高昂的客製化支援成本	11
自我支援造成效率低落	12
結論	14
附錄	16
案例研究 1:15 億美元的建築製造商	16
案例研究 2:81 億美元的食品加工商	17
案例研究 3:115 億美元的能源公司	18

執行摘要

當企業應用程式與資料庫 (例如 Oracle®) 的使用者, 考量到自己每年花在維護成本上的 IT 預算金額時, 有許多公司主要著眼於年度維護費用, 將此項目視為理所當然應該支付的一筆已經編列預算的龐大費用。但是, 如果沒有深入檢視這項支援服務的價格, 以及其真正的內涵, 可能就不會發現, 在維護費用以外, 原始軟體廠商過時的支援模式, 也年復一年地浪費掉數百萬美元。

除了原始廠商的年度支援費用和支援模式的低落效率之外, 在財務上無法持續負擔的隱藏成本, 還包括升級成本、客製化支援成本和自我支援成本。這些隱藏成本加起來, 可能會讓您實際的維護成本變成年度維護費用的兩倍, 有時候甚至更多。

為幫助客戶瞭解轉換到第三方支援服務模式的商業案例, 獨立的分析顧問公司 Nucleus Research 驗證了 Rimini Street 的發現, 確認 Oracle 授權的購買者可在下列的類別節省顯著的成本:

— 年度支援成本: 故障/修正支援, 以及稅務、法律與法規更新

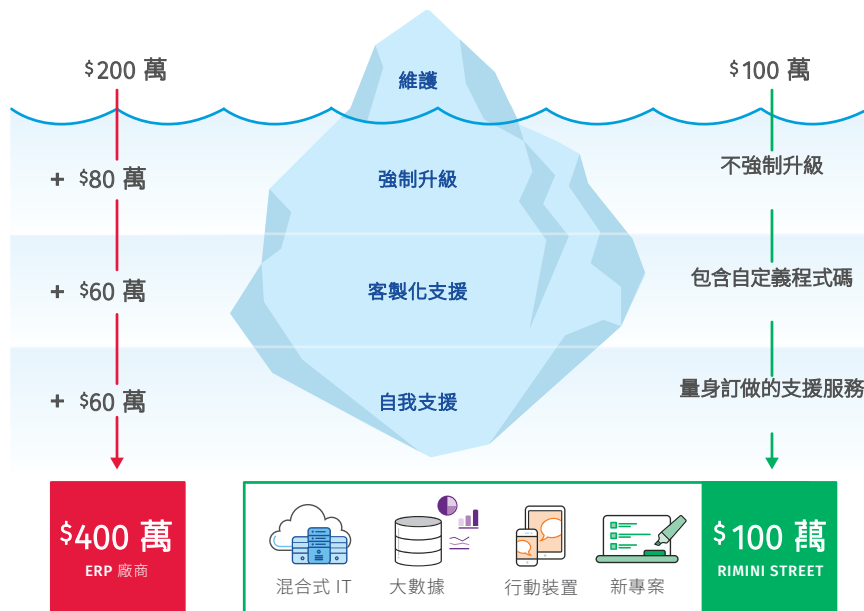
— 升級成本: 在廠商支援合約期間結束時, 進行強迫升級以維持完整的支援服務所產生的成本

— 客製化支援成本: 支援故障客製化項目的成本, 在標準廠商支援模式中並未包含這項服務

— 自我支援成本: 需要動用額外資源和人力來處理傳統廠商支援服務的額外負擔和低落效率, 包括針對數百項修正進行回歸測試與分析、提出問題的正當性理由, 和進行自我支援。

針對 70 家 Rimini Street 客戶公司所進行的深入 ROI 研究, 確認了以獨立或第三方支援服務來取代傳統廠商支援服務時, 所實現的實際節省金額百分比, 這些節省金額分為四類, 包括年度支援費用、升級成本、釋出支援自訂程式碼所需的資源, 以及自我支援這幾方面的節省金額。這幾類成本的節省金額, 總計可將維護總成本平均減少 75%, 就如同此份報告中 Oracle 與 SAP 授權購買者的 ROI 研究所示。

下圖顯示相較於使用傳統的廠商支援服務，Rimini Street 的客戶每年如何省下平均 75% 的維護成本。



這份研究報告簡述各方面節省金額的類型、範圍及基礎組成要素。報告中也包含了 Rimini Street 客戶的使用案例，並提出重要的建議和最佳實務做法，也就是透過採用第三方支援模式，來將總維護節省金額的增益最大化。

第三方支援服務的商業案例

想要能夠滿足業務需求，並進行策略性轉型，以在競爭中勝出，您的 IT 預算是最大的障礙。

一般的 IT 預算會有 89% 是用於維持平時的營運和推動常態運作，只剩下 11% 能夠用在其他計畫上 — 也就是策略重點項目，這些項目可以實際地增加營收、降低成本，或是搶走競爭對手的市佔率。

如果檢視過去三年中 IT 專案的超支案例，其中大多數平均超出預算 189%，大型 ERP 專案的超支情況尤其名列前茅。那麼，我們要如何達成前述的目標？

現今的 Fortune 500/Global 2000 大企業，幾乎全都採用 Oracle 或 SAP。這些年來，Oracle 和 SAP 最初的應用程式和資料庫頻繁地加入了許多新的特色與功能，客戶也獲得了真正的價值回報。

現在，這些軟體已經極為成熟、具有豐富的功能，而且在技術上相當穩定。雖然這些年來提供新特色與功能的速度已大幅減緩，但 Oracle 已經將維護費用提高了 22%，而且大多數的創新功能並未包含在客戶的維護合約中。

Oracle 現在已經將大部分的創新功能轉移到其雲端產品上，而您的年度維護合約可能不會包含這些雲端產品。維護合約中也不會包含對自訂程式碼的支援服務，實際的案例研究資料顯示，自訂程式碼的支援約佔客戶重大支援問題的 85%。

原始軟體廠商對每個支援問題的典型答案，幾乎都是「升級到最新的版本」或「客製化就是問題的來源」。升級到最新的版本、自我支援自訂程式碼和套用不必要的修正及修補程式，這些要求會不斷的耗用資源，卻經常對業務沒有幫助，反而給您的團隊帶來巨大的負擔。

投資大量維護成本、持續升級的壓力和所付出維護成本的低回報，這些狀況的惡性循環，可以稱為強迫演進。

第三方支援服務:獨特的價值主張

Nucleus 發現,取決於其客製化的程度和升級理念,有許多 Rimini Street 客戶省下了高達 90% 的總維護成本。相較於使用原本的廠商支援服務,大部分的客戶呈報其總維護成本節省了 75%。

Nucleus Research 發現,公司可以藉由使用第三方支援服務,做為釋出資金與資源的策略,來成功地擺脫強制的軟體演進模式,進而確保公司持續的成長與蓬勃發展。在第三方支援服務包含標準 Oracle 年度維護方案並未提供的多項進階功能。

總維護節省金額:70 家客戶的概覽

下列幾頁中的表格,顯示了 70 家 Rimini Street 客戶在此研究中所提報的總維護節省金額概覽。此表格顯示每個客戶的下列項目:

- 在「維護費用」、「迴避升級」、「客製化支援」及「維護效率」這幾個類別,使用傳統廠商支援服務 (Oracle 或 SAP) 的總年度維護成本
- 使用 Rimini Street 支援服務的總年度維護成本
- 使用 Rimini Street 支援服務的總年度維護節省金額這是將原始廠商的總年度維護成本減掉使用 Rimini Street 支援服務的總年度維護成本而得到的金額。(這代表客戶在轉換到第三方支援服務後,可以改投入創新和其他策略性專案的金額。)
- 估計使用 Rimini Street 支援服務 10 年省下的總金額,可用來估算長期的 ROI。
- 使用 Rimini Street 支援服務的總年度維護節省金額,佔原始廠商支援服務總年度維護成本的百分比

使用 Rimini Street 的支援服務時，每年平均省下 75% 的費用 根據 70 家 Oracle 與 SAP 客戶的 ROI 研究

Rimini Street 客戶	產品	節省金額類別				使用傳統廠商支援服務的總年度維護成本	使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本	使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額	節省金額佔傳統廠商支援服務總年度維護成本的百分比 (%)
		水線之上	水線之下						
		年度廠商維護費用	年度升級成本	年度客製化支援成本	年度自我支援成本				
120 億美元的人壽保險公司	PSFT	\$174,524	\$400,000	\$300,000	\$75,000	\$949,524	\$87,262	\$862,262	91%
4 億美元的加拿大市政府	PSFT	\$416,656	\$255,675	\$825,000	\$450,000	\$1,947,331	\$208,328	\$1,739,003	89%
4000 萬美元的保險公司	PSFT	\$583,042	\$800,000	\$600,000	\$150,000	\$2,133,042	\$291,521	\$1,841,521	86%
1.3 億美元的龍頭金屬製造商	JDE	\$74,000	\$57,000	\$118,000	\$15,000	\$264,000	\$37,000	\$227,000	86%
30 億美元的建築材料公司	JDE	\$322,700	\$500,000	\$135,000	\$135,000	\$1,092,700	\$161,350	\$931,350	85%
12 億英鎊的營造公司	SAP	£84,552	£63,414	-	£135,000	£282,966	£42,276	£240,690	85%
110 億美元的能源公司	PSFT	\$1,896,000	\$3,000,000	\$500,000	\$350,000	\$5,746,000	\$948,000	\$4,798,000	84%
12 億美元的電力批發供應商	PSFT	\$483,030	\$764,260	\$75,000	\$75,000	\$1,397,290	\$241,515	\$1,155,775	83%
7 億美元的化學用品製造商	EBS/OT	\$1,047,369	\$1,600,000	\$332,800	\$20,800	\$3,000,969	\$523,685	\$2,477,285	83%
10 億美元的醫療保健公司	EBS/OT/HYP	\$527,694	\$431,750	\$274,500	\$274,500	\$1,508,444	\$263,847	\$1,244,597	83%
30 億美元的稅務服務供應商	PSFT	\$303,144	\$150,000	\$225,000	\$75,000	\$753,114	\$151,557	\$601,557	80%
31 億美元的消費性商品製造商	EBS	\$453,188	\$60,000	\$150,000	\$450,000	\$1,113,188	\$226,594	\$886,594	80%
100 億美元的化學用品經銷商	SAP	\$3,800,000	\$250,000	\$150,000	\$600,000	\$4,800,000	\$1,000,000	\$3,800,000	79%
9 億美元的餐飲及娛樂公司	PSFT	\$202,000	\$155,000	\$63,000	\$52,000	\$472,000	\$101,000	\$371,000	79%
40 億美元的化學用品製造商	SAP	\$1,420,361	\$1,175,294	\$225,000	\$300,000	\$3,120,655	\$710,180	\$2,410,474	77%
6 億美元的商用軟體製造商	SAP	\$1,000,000	\$940,000	\$276,000	-	\$2,216,000	\$500,000	\$1,716,000	77%
180 億美元的國際性國防公司	EBS/OT	\$2,487,010	\$1,800,000	\$600,000	\$600,000	\$5,487,010	\$1,243,505	\$4,243,505	77%
100 億美元的保險公司	PSFT	\$434,976	\$266,917	\$67,500	\$180,000	\$949,393	\$217,488	\$731,905	77%
100 億美元的半導體製造商	EBS/OT/HYP	\$2,000,000	\$1,636,364	\$225,000	\$225,000	\$4,086,364	\$1,000,000	\$3,086,364	76%
300 億美元的食品加工與批發商	JDE	\$739,664	\$663,805	\$75,000	\$75,000	\$1,543,469	\$364,832	\$1,178,637	76%
20 億美元的零食製造商	SAP	\$934,350	\$450,800	\$435,000	\$150,000	\$1,970,150	\$467,175	\$1,502,975	76%
9 億美元的私人癌症研究公司	Siebel	\$847,344	\$755,941	\$75,000	\$75,000	\$1,753,285	\$423,672	\$1,329,613	76%
13 億美元的服裝設計公司	PSFT/JDE	\$592,004	\$468,340	\$75,000	\$75,000	\$1,210,344	\$296,002	\$914,342	76%
26 億美元的全球資產管理公司	PSFT	\$535,000	\$218,864	\$187,500	\$150,000	\$1,091,364	\$267,500	\$823,864	75%
4 億美元的電力發電系統製造商	EBS/Agile/OT	\$891,000	\$364,000	\$297,000	\$243,000	\$1,795,000	\$445,500	\$1,349,500	75%
30 億美元的辦公大樓業主與營運商	PSFT/JDE	\$398,278	\$161,296	\$131,295	\$107,638	\$798,507	\$199,139	\$599,368	75%
52 億美元的加拿大政府機構	PSFT	\$764,386	\$604,698	\$75,000	\$75,000	\$1,519,084	\$382,193	\$1,136,891	75%
15 億美元的製造商	EBS/OT	\$1,282,000	\$524,000	\$427,000	\$350,000	\$2,583,000	\$641,000	\$1,942,000	75%
1.55 億美元的資訊科技公司	PSFT/EBS/OT	\$2,583,000	\$1,057,000	\$860,000	\$705,000	\$5,205,000	\$1,291,500	\$3,913,500	75%
6 億美元的餐飲公司	EBS/OT	\$1,100,000	\$800,000	\$200,000	\$50,000	\$2,150,000	\$550,000	\$1,600,000	74%
6.36 億美元的自來水公司	SAP	\$421,922	\$126,577	\$135,000	\$135,000	\$818,499	\$210,961	\$607,538	74%
2.58 億美元的國際製造商	EBS/OT	\$395,032	\$220,000	\$75,000	\$75,000	\$765,032	\$197,516	\$567,516	74%
90 億美元的電子產品製造商	SAP	\$338,926	\$315,000	-	-	\$653,926	\$169,463	\$484,463	74%
488 億美元的全球生物製藥公司	PSFT	\$1,050,000	\$429,000	\$300,000	\$225,000	\$2,004,000	\$525,000	\$1,479,000	74%
170 億美元的工業與消費性產品製造商	EBS/OT	\$1,545,958	\$525,480	\$427,740	\$350,670	\$2,849,848	\$772,979	\$2,076,869	73%
3.5 億美元的管路製造商	SAP	\$227,152	\$120,000	\$30,000	\$37,500	\$414,652	\$113,576	\$301,076	73%

Rimini Street 客戶	產品	節省金額類別				使用傳統廠商支援服務的總年度維護成本	使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本	使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額	節省金額佔傳統廠商支援服務總年度維護成本的百分比 (%)
		水線之上	水線之下						
		年度廠商維護費用	年度升級成本	年度客製化支援成本	年度自我支援成本				
3000 萬美元的健康產品製造商	JDE	\$55,000	\$20,000	\$14,000	\$11,000	\$100,000	\$27,500	\$72,500	73%
4000 萬美元的照明與電子公司	JDE	\$430,000	\$175,909	\$75,000	\$75,000	\$755,909	\$215,000	\$540,909	72%
4.32 億歐元的防護服裝製造商	SAP	€51,545	€41,321	-	-	€92,866	€25,773	€67,094	72%
12 億美元的信用保險公司	PSFT	\$302,778	\$200,000	-	\$37,500	\$540,278	\$151,389	\$388,889	72%
2 億美元的傳訊服務供應商	SAP	\$565,924	\$113,185	\$150,000	\$150,000	\$979,109	\$282,962	\$696,147	71%
3 億美元的經銷公司	SAP	\$417,192	\$225,000	-	\$75,000	\$717,192	\$208,596	\$508,596	71%
72 億美元的運動用品零售商	PSFT	\$644,270	\$299,909	\$75,000	\$75,000	\$1,094,179	\$322,135	\$772,044	71%
81 億美元的食品加工商	JDE	\$453,118	\$178,000	\$75,000	\$75,000	\$781,118	\$226,559	\$554,559	71%
9750 萬美元的加拿大包裝解決方案製造商	SAP	\$234,000	\$100,000	\$25,000	\$30,000	\$389,000	\$117,000	\$272,000	70%
5.28 億的美國城市 (人口超過 75 萬)	PSFT/ EBS/OT	\$573,186	\$234,485	\$190,871	\$156,480	\$1,155,022	\$347,518	\$807,504	70%
2000 萬歐元的雲端主機服務供應商	SAP	€296,859	€155,851	-	€37,500	€490,210	€148,430	€341,781	70%
2.03 億英鎊的重型設備製造商	SAP	£109,970	£71,415	-	-	£181,385	£54,985	£126,400	70%
9 億美元的汽車服務經銷商	PSFT	\$446,008	\$160,000	\$50,000	\$75,000	\$731,008	\$223,004	\$508,004	69%
150 億美元的製藥公司與醫療器材製造商	Siebel	\$2,053,820	\$840,199	\$300,000	\$150,000	\$3,344,019	\$1,026,910	\$2,317,109	69%
7.28 億美元的醫療器材製造商	SAP/ BOBJ	\$1,471,131	\$212,182	\$504,000	\$207,000	\$2,394,313	\$735,566	\$1,658,748	69%
5.7 億美元的製藥商	SAP	\$833,634	\$200,393	\$150,000	\$150,000	\$1,334,027	\$416,817	\$917,210	69%
30 億歐元的歐洲製造商	EBS/OT	€67,042	€38,388	-	-	€105,430	€33,521	€71,909	68%
8 億美元的玻璃餐具產品製造商	JDE	\$531,936	\$88,977	\$120,000	\$95,004	\$835,917	\$265,968	\$569,949	68%
80 億美元的跨國零售商	EBS/OT	\$2,709,994	\$880,223	\$300,000	\$300,000	\$4,190,217	\$1,354,997	\$2,835,220	68%
130 億英鎊的跨國傳媒與資訊公司	Siebel	£2,992,000	£600,000	£500,000	£500,000	£4,592,000	£1,496,000	£3,096,000	67%
2.7 億美元的報社	PSFT	\$354,717	\$150,000	-	\$37,500	\$542,217	\$177,359	\$364,859	67%
33 億美元的化學用品製造商	SAP	\$2,863,083	\$644,194	\$477,000	\$390,000	\$4,374,277	\$1,431,542	\$2,942,736	67%
2.4 億美元的半導體公司	EBS/OT	\$414,898	\$97,500	\$55,000	\$55,000	\$622,398	\$207,449	\$414,949	67%
15 億美元的服裝公司	PSFT/JDE	\$694,032	\$187,336	\$75,000	\$75,000	\$1,031,368	\$347,016	\$684,352	66%
11 億美元的證券公司	Siebel	\$216,890	\$102,950	-	-	\$319,840	\$108,445	\$211,395	66%
5.25 億美元的工程設計產品製造商	JDE	\$531,936	\$88,977	\$120,000	\$95,004	\$835,917	\$265,968	\$569,949	68%
2.75 億美元的美國學區 (擁有 67,000 名學生)	EBS/OT	\$775,792	\$245,495	\$75,000	\$37,500	\$1,133,787	\$387,896	\$745,891	66%
30 億美元的技術服務供應商	SAP	\$250,832	\$114,024	-	-	\$364,856	\$125,416	\$239,440	66%
40 億美元的油漆製造商	EBS	\$3,412,910	\$1,000,000	\$330,000	\$220,000	\$4,962,910	\$1,706,455	\$3,256,455	66%
5.6 億美元的半導體組裝公司	SAP	\$188,000	\$84,600	-	-	\$272,600	\$94,000	\$178,600	66%
290 億的全球紙品與包裝公司	PSFT	\$1,050,000	-	-	\$450,000	\$1,500,000	\$525,000	\$975,000	65%
14 億美元的能源與服務公司	PSFT	\$972,574	\$300,000	\$37,500	\$75,000	\$1,385,074	\$486,287	\$898,787	65%
3 億美元的教育機構	PSFT	\$880,542	\$260,000	\$55,000	\$55,000	\$1,250,542	\$440,271	\$810,271	65%
1.25 億美元的製造公司	EBS/OT	\$481,034	\$100,000	\$49,500	\$49,500	\$680,034	\$240,517	\$439,517	65%

「雖然最初轉換到第三方支援服務的決定往往是策略性的，而且著眼於降低成本，不過有越來越多的公司正在採用第三方支援服務，以加速解決 ERP 的問題、降低稅務合規與其他問題帶來的負擔，並運用合格的專家，來將自己 ERP 環境的中斷狀況減到最少。」

Rebecca Wettemann

副總裁

Nucleus Research

「選擇 Rimini Street 來支援我們的 Oracle EBS、Agile 和資料庫環境，是一項容易的決定。我們對於從 Rimini Street 支援服務所獲得的效益感到滿意，包括顯著的節省金額、優質的服務，以及對我們業務的策略性價值。」

IT 總監

4 億美元的電力發電系統製造商

「運用獨立支援服務，讓我們得以迴避掉強制升級的成本，和好幾個月的業務中斷，進而持續地推動策略性的業務計畫。」

資訊長

7 億美元的化學用品製造商

研究分析：重要主題

這項研究所訪談的組織提到，因轉換到 Rimini Street 支援服務所節省成本的總額，來自於四種不同來源：

1. **維護費用**：Rimini Street 所收取的年度支援費用是客戶先前支付給 Oracle 費用的 50%
2. **迴避升級**：因為不需要只為了保有完整的廠商支援服務，而進行缺乏實際 ROI 的強制升級，所以可避免成本的發生
3. **客製化支援**：因為不需要使用公司內部或外部資源，來修正問題或出錯的自訂程式碼，所以可避免成本的發生
4. **自我支援**：因為不需要編列額外資源和人力的預算，來處理傳統廠商支援流程的額外負擔和無效率，所以可避免成本的發生

接下來，我們將以更詳細的方式並引用受訪組織的範例，來說明這些不同的節省金額類別。

Oracle 支援服務高昂且持續增加的成本

使用 Rimini Street 的服務，可讓 IT 組織受惠，省下 50% 或更多的支援費用和維護成本。除了能夠獲得對 Oracle 應用程式與資料庫的優質支援服務，以及市場中最高等級的企業軟體支援服務之外，這也可立即增加 IT 組織的利潤。

昂貴、容易造成混亂且價值極低的升級

Rimini Street 最近針對¹ Oracle E-Business Suite 授權應用程式策略所進行的一項調查顯示，有 83% 的受訪者計畫繼續使用現有的 EBS 應用程式。這些使用持續性支援版本的受訪者如果能夠選擇完整的支援服務，則偏好繼續使用目前的版本。

這些授權的購買者在使用 Rimini Street 服務之後，所能享有的最大好處之一，就是避免升級所產生的成本與混亂。雖然持續支付當前的授權維護費用，通常可讓客戶獲得軟體升級的權利，但升級作業仍可能需要重建和重新測試客製化功能，並進行整合，也必須轉換報表、介面與資料，如此不論是在內部或外部資源方面，可能都需要投入大筆資金。

迴避升級所節省的金額，將取決於應用程式的成熟度，以及所部署與整合的元件數目。在這項調查中受訪的 Rimini Street 客戶，一年省下了幾十萬美元；舉例來說，有一個 Rimini Street 客戶迴避了多次升級，每次迴避升級平均可節省 50 萬美元的內部成本和 25 萬美元的外部成本。

¹ Rimini Street 報告「Oracle EBS 的客戶偏好目前經驗證可用的 ERP」，2017 年 5 月。

以下是來自受訪組織的陳述，證實了在壓力下進行的昂貴升級毫無價值感可言：

- 「Oracle 催促 [資訊長] 將其軟體升級到較新的版本，但他拒絕了，因為他覺得一項要花費 1 千萬到 2 千萬美元去購買和安裝的產品，看不見多少額外的價值。」
[華爾街日報部落格, 2015 年 7 月 20 日](#)
- 「從財務或資源的角度來看，公司並沒有打算進行這個不必要的升級流程。由於我們公司生產的是生物性藥品，受到 FDA 的規範，因此為了要符合 FDA 的要求，升級可能會變得極為困難和麻煩。每當我們想要進行任何類型的系統變更時，都需要閱讀龐大數量的官方文件。」
免疫療法開發公司 IT 總監

Oracle Cloud 未列入考慮的選項

一項最近的調查顯示²，受訪的 Oracle 使用者有超過 90% 不會考慮使用 Oracle Cloud ERP 做為自己主要的業務系統。為什麼？受訪者有的表示 Oracle Cloud ERP 尚未開發就緒，有的表示只會採用一些元件，或是自己的組織正在評估其他選項。只有 9% 的受訪者已採用 Oracle ERP Cloud 做為自己主要的 ERP，或是有在認真的考慮使用。有 26% 的受訪者正在並行使用或考慮並行使用 Oracle ERP Cloud 的元件。

大多數雲端 ERP 的採用者都是中小型公司或大公司的子公司，這凸顯了一個事實，大企業需要就地部署 ERP 中更豐富的功能。³雖然 Oracle 多年來一直投資開發雲端 ERP，但即使是 Oracle 也將其 ERP Cloud 推廣為共存而非取代性的策略，客戶可以在自己目前的就地部署 ERP 和 Oracle Cloud ERP 上，分別執行一部分營運作業。Oracle 的執行總裁 Larry Ellison 表示：「雲端與就地部署運算並存的現象，就算不會永遠存在，也會持續數十年。」⁴「公司對自己穩定 Oracle 應用程式中的豐富功能感到滿意，並計畫繼續使用其核心 ERP。許多客戶顯然不希望自己被強迫改用 Oracle 雲端。」

高昂的客製化支援成本

現今成熟企業軟體的大多數問題，並不在於由 Oracle 所提供的標準程式碼。大部分的問題來自於客戶根據自己獨特業務需求所自行撰寫的程式碼。

然而，標準的 Oracle 支援服務方案並未涵蓋客製化程式碼，隨著客戶公司持續修改其系統來滿足正當的業務需求，Oracle 所提供的支援服務也變得越來越不合用。

「ERP 環境正在產生劇烈的改變，在廠商新興的現代化應用系統和藍圖變得更加明確之前，許多公司的執行長不想貿然有所動作。轉換到第三方支援服務，可讓這些執行長不需急著制定建置新系統的決策，同時能夠以更低的成本，來維持業務關鍵系統的安全和正常運作。」

Rebecca Wettemann

副總裁

Nucleus Research

「[Oracle] 給我們的回應永遠都是：『你們需要升級』。但我們並不認為最新版的軟體有那個價值，想要將 [我們的] PeopleSoft 應用程式升級，估計需花費 1500 萬美元的成本，時間約需 12 到 18 個月，而且會造成我們無法接受的嚴重業務中斷。」

資訊科技部副總裁

20 億美元的人事顧問公司

² Rimini Street 報告「Oracle EBS 的客戶偏好目前經驗證可用的 ERP」，2017 年 5 月。

³ Forrester Research 研究機構「SaaS ERP 應用程式市場概況」，2015 年 9 月 23 日。

⁴ Oracle「[Oracle E-Business Suite 與 Oracle Cloud](#)」，2016 年 6 月。

「之前在使用 Oracle 的服務時，對於自己新增的任何客製化項目，我們總是小心翼翼，因為每當 Oracle 發現我們這麼做時，他們不是說：『噢，這個我們幫不上忙，因為你們已經將應用程式的特定部分客製化』，不然就是會說：『你們要先停用客製化的項目，我們才能證明不是這些項目造成了問題。』至於 Rimini Street，即使在我們還沒有使用他們的服務之前，他們就已經清楚地讓我們知道，客製化支援服務就是 Rimini Street 支援方案的核心。」

企業系統總監
19 億英鎊的設計與工程公司

「現在只要打通電話或上網，馬上就有專家替我解惑，就算我提出的問題和自訂程式碼有關，一樣能夠圓滿解決。我再也不需要層層上報來申請支援服務，也不必一次又一次地解釋我的問題。這讓我們不需花費大量的時間來解決問題，進而可以依照計畫準時推出產品。」

執行副總監暨資訊長
15 億美元的建築製造商

「之前，我們會試著自己找出問題，因為這樣反而比較簡單。如果無法解決，那麼在告訴 [Oracle] 這些問題之前，我們會先在不同的資料庫中重現和測試問題，以證明問題與我們自訂程式碼無關。」

IT 總監
4 億美元的餐旅服務公司

Rimini Street 支援使用者自行修改的程式碼，而且不額外收費。在 Rimini Street 為其客戶解決的問題中，有將近 2/3 都是原始廠商的支援方案所未涵蓋的問題。

受訪組織的陳述確認了因為不需要使用公司內部或外部資源，來修正出錯的自訂程式碼，所以可避免成本的發生：

- 「我們以客製化的方式設計了許多功能，因此客製化支援成本相當高昂，每年需花費 50 萬美元，大約是 5 個全職工程師的薪水。」
4 億美元化學用品製造公司的資訊長
- 「我們建置了大量的客製化功能，並且發現試著取得 [來自 Oracle] 的支援服務，並非有效的資源運用。長期下來，我們變成在平台發生問題時自我支援。」
製藥與醫療器材製造商的商務技術總監

自我支援造成效率低落

這個節省金額類別代表因為不需要編列額外資源和人力的預算，來處理廠商支援服務的低落效率，而避免產生的成本，包括下列在客戶訪談中所提報的項目：

1. 呈報的問題更快速解決對業務的影響

Rimini Street 的客戶一致地發現自己的問題更迅速地解決了，也因此能夠將內部的人力和諮詢顧問的資源，安排到其他開發專案。

Rimini Street 為每個客戶指派了一位指定的地區主要支援工程師，此工程師的背後有專家團隊的支援，這些專家可以全天候 24 小時評估、診斷和解決客戶的問題，而且重大問題保證在 15 分鐘內回應。

許多客戶面對的另一個方案選項，就是自己的支援團隊花費時間和成本，上網到 Oracle 支援入口網或論壇，搜尋可能的問題解決方法，或是被迫在標準環境中複製問題，而這種做法可能會大幅增加解決問題所需的支援成本和時間。

2. 省下稅務諮詢顧問的資源

Nucleus Research 也發現，有些客戶必須聘請顧問，來協助自己判斷哪些 Oracle 稅務更新功能適用於公司的業務。有 5 家 Rimini Street 的客戶表示，Rimini Street 的服務包含了客戶專門的指南，其中根據客戶特定的業務營運屬性，說明了其公司所需的稅務更新功能。

Rimini Street 根據客戶獨特業務的確切範圍，量身提供了及時的法規遵循更新功能，對照 Oracle 所提供的更新項目包含了所有區域的數百項更新功能，反而造成客戶的負擔；Rimini Street 的服務讓客戶不需要再處理無關的更新功能，也不需要再進行額外的分析或回歸測試。

3. 量身打造、更切合實際的支援服務

一般而言，相較於傳統廠商授權維護合約所獲得的支援服務，客戶發現 Rimini Street 的支援服務更為主動、回應更快，而且更為客戶量身打造。在許多情況中，廠商所提供的解決方法，就是另外聘請專業服務，而在授權與維護費用之外，另外產生成本。Rimini Street 的支援方案則可讓第 3 級的工程師擔任聯絡窗口，來處理一般詢問、進行問題的移難排解、評估程式碼以診斷問題和找出真正的解決方法。

受訪客戶的陳述，確認了因為不需要再處理廠商支援的低落效率而避免了成本的產生：

- 「我們嘗試所有可能的途徑來複製問題並尋求協助。但廠商永遠沒辦法提供解決方法。我們的團隊花費 30% 的時間來自行修正問題。」
- 「支援團隊其中一個成員唯一的工作就是尋找解決方案，而結果我們最後不需要再針對這個職位補缺。情況正是如此。這可省下大約 60,000 到 70,000 英鎊。」
- 「我們已經在這個專案投入 18 萬美元，而卻離完成還遙遙無期。我們將所有問題都轉給 Rimini Street，而現在就只剩一個問題還沒解決。如果不是有 Rimini Street 的協助，那筆 18 萬美元就會變成 36 萬美元。我們現在每年可在支援問題上省下數百到數千個小時的時間，和大約 3.5 個全職工程師的薪水。」

「然後，我們意識到自己的 PeopleSoft 版本，並不支援我們先前廠商所提供的免費薪資稅更新功能。我們不打算每年花費 5 萬美元在更新上，因此開始研究是否能夠以更具吸引力的價格來獲得這些稅務更新功能，最後發現在 Rimini Street 提供的套裝服務中，這些更新功能是內含而免費的。」

IT 總監
4 億美元的餐旅服務公司

「我們得以減少 IT 預算，並重新分配省下的成本，將這些錢用在滿足業務的需求上，例如為客戶與顧問開發入口網站的進階功能。」

IT 副總
跨國零售商

「許多仰賴 Rimini Street 提供修正檔和錯誤修正的組織，花費在應用系統維護上的時間都減少了，因為他們只需要安裝重要的更新項目（例如與合規或稅務相關的程式碼），而不需要安裝原本廠商通常所提供的整個升級套件。這同時縮短了安裝與測試的時間。如同一個客戶所說的：『我們現在只需要一名人員花費 25% 的工作時間來進行更新，之前所需的時間絕對多出許多。』」

Rebecca Wettemann
副總裁
Nucleus Research

「我們發現具有遠見的資訊長不只將 Rimini Street 所提供的第三方支援服務視為降低整體擁有成本 (TCO) 的策略,也將其視為提高 ROI 的一步棋,如此就能同時釋出內部的資源和現金,來投資於創新和創造業務的差異化。」

Rebecca Wettemann

副總裁

Nucleus Research

結論

在這項客戶調查中所訪問的高階主管,都會回答一個問題「根據自己的經驗,您會給轉換到第三方支援模式的其他資訊長哪些建議?」下列是四個具體的深入見解和建議的項目,在您建構涵蓋整個組織的商業案例,以考慮採用 Rimini Street 的第三方支援方案時,可以做為同行經驗的參考。

關鍵要點:

- 瞭解您從支付 Oracle 維護費用所獲得的真正價值。
- 不要只為了獲得支援服務而進行升級,也不要是在不符合商業案例的情況下進行升級。
- 確定支援流程可順利運作。
- 釋出資金以運用於成長和創新。

1. 瞭解您從支付 Oracle 維護費用所獲得的真正價值。

「Rimini Street 的回應一直非常迅速、非常地可靠、專業和知識豐富,而在將這些服務內容對比我們所支付的價格時,這看起來是極為高價值的等式和商業模式。」

— 440 個病床醫院的業務應用程式 IS 總監

「Rimini Street 為我們帶來了真正的合作夥伴關係。我們以便宜許多的價格,獲得了更高水準的服務,並且可運用經驗更豐富的工程師。對 [我們] 而言,這創造了全面性的效益。」

— 大型慈善機構的資訊長

2. 不要只為了獲得支援服務而進行升級,也不要是在不符合商業案例/ROI 的情況下進行升級。

「Oracle 顯然沒有在舊有產品上投資太多,而是聚焦於發展雲端業務模式,對我們所使用的 EBS 系統,幾乎沒有進行加強。」

— 設計與工程公司的企業系統總監

「我們之前的 JD Edwards 建置專案 (2011 年) 是一個痛苦的過程,比原本的預期花費了更昂貴的成本和更久的時間。我們評估另一次的升級專案並沒有必要性。轉換到第三方支援服務,讓我們可以繼續使用穩定而有效率的版本,而且現在我們將這些資金投資在新的計劃上,用來加強和推出新的產品。」

— 建築與裝飾性金屬供應商的 IT 總監

3. 讓您的問題獲得修正,完畢 — 確保支援流程發揮作用。

讓大多數受訪的客戶公司倍感煩擾的,不僅是花費時間和金錢,以在 Oracle 支援流程中的每個步驟,解釋其技術問題的正當性,還有就是對 Oracle 提供的支援服務品質感到質疑。這是價值等式中經常被忽視的關鍵元素。不論您所付出的支援成本是多少,如果沒有獲得及時且有效的案例解決方法,則在維護服務方面的任何持續投資都應該受到嚴重質疑。

一家英國的龍頭零售商遇到了會影響聖誕假期的問題,聖誕節對零售商來說是極為重要的時期。「那是一個重大的問題,讓我們當時的業務停擺,所有人一整個晚上都在進行電話會議。在 Rimini Street 接手後,我們發現原來是有一個使用者上傳了 5 個重複的價格。因為 Rimini Street 非常瞭解環境,因此更能夠更迅速地找出這類問題。」

— 英國龍頭零售商的 IT 服務與營運總監

「Rimini Street 會負責,他們很認真地承擔責任。檢視問題的資深工程師不會只提供修補程式的編號,然後叫您自己去安裝修正檔,他們會負責實際地解決您的問題,然後確認問題已經解決。」

— 專業服務公司的全球應用系統總監

4. 釋出資金以運用於成長和創新。

許多客戶公司得以將使用 Rimini Street 支援服務所省下的大筆成本,轉投資於新的創新 IT 計畫,來推動業務的成本和創造競爭優勢。

「我們把省下來的錢拿來建構了電子商務網站,功能是進行金屬建築的估價、設計和工程規劃,然後將建築交付給客戶。現在,這項業務一年的產值大約是 1 億美元。」

— 建築製造商的執行副總暨資訊長

「透過 Rimini Street 的服務,我們的 EBS 應用程式和 Oracle 資料庫將能因應未來的業務所需,成為可靠而安全的平台,同時還能更完美地配合公司策略,讓 IT 成本花在刀口上,進一步促進業務創新和強化競爭優勢。」

— 英國龍頭零售商的 IT 服務與營運總監

附錄

案例研究 1: 15 億美元的建築製造商

使用 Rimini Street 支援服務所省下的總維護節省金額：每年超過 190 萬美元，10 年至少 1,942 萬美元

再投資於創新的金額：將 50 萬美元投資於電子商務通路，現在這些通路每年可創造 1 億美元的營收

這家總部位於美國、擁有超過 5,300 名員工的 15 億美元製造公司，將在接下來的 10 年中，每年省下 194.2 萬美元，總維護節省金額為 1,942 萬美元，這代表相較於使用 Oracle 的支援服務所產生的年度支援成本，每年可省下總計 75% 的總維護費用。

背景

一對高昂的支援成本感到不滿：「我們在三到五年中就得花費 1,000 到 1,500 萬美元的成本，只為了繼續使用 Oracle 支援服務。」

一高度客製化：「我們過去至少要花上 50 到 60% 的時間來處理自訂程式碼、提出支援申請、等廠商回應、設法上網搜尋解決方法。」

轉換到第三方支援服務後的預估年度總維護節省金額

類別	年度 Oracle 支援成本	年度 Rimini Street 成本	年度 Rimini Street 節省金額
年度支援費用	\$1,282,000	\$641,000	\$641,000
升級與增強功能套件	\$524,000	-	\$524,000
客製化支援	\$427,000	-	\$427,000
維護資源	\$350,000	-	\$350,000
總計	\$2,583,000	\$641,000	\$1,942,000

財務摘要

這個客戶將可刪減 50% 的年度支援費用，且每年可省下 64.1 萬美元的維護費用；藉由在 10 年期間迴避升級，每年可省下 52.4 萬美元；藉由迴避付費使用專屬資源或雇用外部顧問來修復故障的客製化功能，每年可省下 42.7 萬美元（或相當於 2.8 個全職工程師的薪水）；最後，藉由迴避支付處理原始廠商支援的額外負擔和無效率情況所需的額外資源和人力，每年可省下 35 萬美元（或相當於 2.3 個全職工程師的薪水）。

使用 Rimini Street 支援服務的結果

將節省金額的一小部分再投資於創新：「我們把省下來的錢拿來建構了電子商務網站，功能是進行金屬建築的估價、設計和工程規劃，然後將建築交付給客戶。如今，這項業務一年的產值大約是 1 億美元。」

— 執行副總暨資訊長

案例研究 2: 81 億美元的食品加工商

使用 Rimini Street 支援服務的總維護節省金額: 每年 55.5 萬美元, 10 年 550 萬美元

這家總部位於美國、擁有超過 17,000 名員工的 81 億美元食品加工商, 將在接下來的 10 年中, 每年省下 55.4 萬美元, 總維護節省金額為 554 萬美元。這相較於使用 Oracle 支援費用的原始成本, 每年可省下 71%。

背景

- 對高昂的維護成本感到不滿
- 想獲得更好的服務
- 需要最佳化成本, 以投資於推動成長和業務

轉換到 Rimini Street 後的預估年度總維護節省金額

類別	年度 Oracle 支援成本	年度 Rimini Street 成本	年度 Rimini Street 節省金額
年度支援費用	\$453,000	\$226,000	\$226,000
升級與增強功能套件	\$178,000	-	\$178,000
客製化支援	\$75,000	-	\$75,000
維護資源	\$75,000	-	\$75,000
總計	\$781,000	\$226,000	\$554,000

財務摘要

這個客戶將可刪減 50% 的年度支援費用, 且每年可省下 55.4 萬美元的年度維護費用; 藉由在 10 年期間迴避升級, 每年可省下 17.8 萬美元; 藉由迴避付費使用專屬資源或雇用外部顧問來修復故障的客製化功能, 每年可省下 7.5 萬美元; 最後, 藉由迴避支付處理原始廠商支援的額外負擔和無效率情況所需的額外資源和人力, 每年可省下 7.5 萬美元。

使用 Rimini Street 支援服務的結果:

— 減少的維護費用: 「每年省下超過 55 萬美元的維護成本。」

「從使用 Rimini Street 服務所省下的費用, 讓我們能夠將這些錢再投資於商業智慧與資料平台。他們顯然地幫助我們從成本的角度增加了利潤。」

— 資訊長

案例研究 3: 115 億美元的能源公司

使用 Rimini Street 支援服務的總維護節省金額: 每年 329.8 萬美元, 10 年 3300 萬美元

這家總部位於美國、擁有超過 13,000 名員工的 115 億能源公司, 將在接下來的 10 年中, 每年省下 329.8 萬美元, 總維護節省金額將近 3,300 萬美元。這相較於使用 Oracle 所產生的原始年度支援成本可省下 78%。

背景

- 遇到與薪資相關的重大問題, 找不出原因, 而且原本廠商的回應不良
- 需要專家來確保技術與業務的持續性
- 希望針對舊型的應用程式和複雜的環境, 重新思考長期的 IT 藍圖

類別	年度 Oracle 支援成本	年度 Rimini Street 成本	年度 Rimini Street 節省金額
年度支援費用	\$1,896,000	\$948,000	\$948,000
升級與增強功能套件	\$1,500,000		\$1,500,000
客製化支援	\$500,000		\$500,000
維護資源	\$350,000		\$350,000
總計	\$4,246,000	\$948,000	\$3,298,000

財務摘要

這個客戶將可刪減 50% 的年度支援費用, 且每年可省下 329.8 萬美元的維護費用; 藉由在 10 年期間迴避升級, 每年可省下 150 萬美元; 藉由迴避付費使用專屬資源或雇用外部顧問來修復故障的客製化功能, 每年可省下 50 萬美元; 最後, 藉由迴避支付處理原始廠商支援的額外負擔和無效率情況所需的額外資源和人力, 每年可省下 35 萬美元。

使用 Rimini Street 支援服務的結果:

- 減少的維護費用: 每年省下超過 94.8 萬美元的維護費用
 - 確保可運用優質的支援服務與技術專業, 來解決目前的和未來的問題
- 「我們嘗試所有可能的途徑來複製問題並尋求協助。但 [Oracle] 永遠沒辦法提供解決方法。我們的團隊花費 30% 的時間來自行修正問題。」
- 資訊長

關於 Nucleus Research

Nucleus Research 是一家全球性的調查、案例型技術研究及諮詢服務供應商，提供可發揮最大技術價值的真實世界深入見解。如需更多資訊，請造訪 NucleusResearch.com，或追蹤我們的 Twitter @NucleusResearch。

關於 Rimini Street, Inc.

Rimini Street 是企業軟體產品及服務的全球供應商，也是頂尖的 Oracle 與 SAP 產品第三方支援服務供應商。自 2005 年起，該公司即透過創新並屢獲大獎的方案，重新定義了企業支援服務，也讓 IBM、Microsoft、Oracle、SAP 及其他企業軟體廠商授權的購買者，省下高達 90% 的整體支援成本。客戶無需進行任何必要的升級，可持續使用目前的軟體版本至少 15 年。全球各地的 Fortune 500 大公司、中型企業、公共部門，以及來自不同產業的其他組織，均選擇 Rimini Street 作為他們信任的第三方支援服務供應商。

銳敏尼軟體技術服務股份有限公司 台灣分公司

台北市11065忠孝東路5段68號29樓
台灣
電話 +886 2 8729 1355
傳真 +886 2 8729 1366
www.riministreet.com/tw

全球總部

3993 Howard Hughes Parkway, Suite 500
Las Vegas, NV 89169
免費電話 888-870-9692 | 主要電話 702-839-9671
傳真 702-973-7491
info@riministreet.com www.riministreet.com

© 2018 Rimini Street, Inc. 版權所有。「Rimini Street」是 Rimini Street, Inc. 在美國和其他國家的註冊商標。「Rimini Street」Rimini Street 標誌及組合，以及標有 TM 的其他商標均為 Rimini Street, Inc. 的商標。其他所有商標均為各自持有者的財產。除非特別註明，否則 Rimini Street 與任何此類商標擁有者或此處所述任何公司，均無任何附屬關係或關聯，亦不為其背書。

本文件是由 Rimini Street, Inc. (以下稱「Rimini Street」) 所撰寫，Oracle Corporation、SAP SE 或其他任何各方並未提供贊助、背書或有任何關聯。除非以書面載明，否則 Rimini Street 對所呈現的資訊不負任何責任，亦不提供任何相關的明示、默示或法定擔保，包括但不限於對適售性或符合特定用途之默示擔保。Rimini Street 對任何因使用或無法使用資訊所造成的直接、間接、衍生性、懲罰性、特殊或附隨性損害，皆不負任何責任。Rimini Street 未聲明及擔保第三方所提供資訊的正確性或完整性，並保留隨時對這些資訊、服務或產品進行變更的權利。

A4-TW-022718

