



IT 團隊為 ERP 軟體選擇第三方 IT 支援服務的 7 個理由

Rimini Street[®]

簡介

無論是為提升業務促進成長，或為了因應微薄的利潤和激烈的競爭，資訊長都必須將數位轉型視為優先事項。這意味著，他們進行的投資必須不只是維持正常營運。

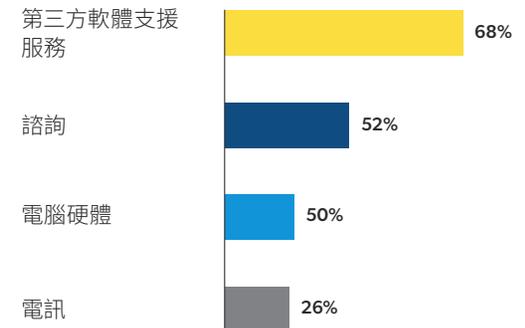
然而，數位轉型是有代價的。IT 主管必須使其投資配合業務的優先事項。意思就是技術發展藍圖要以能帶來業務成果為設計初衷，例如贏得新客戶，並確保現有客戶的忠誠度。他們需要對眾多誇大其辭的技術進行篩選，並決定投資區塊鏈或擴增實境應用程式，應該要當成優先要務還是長期目標。同時，考慮迫在眼前的實際機會，透過簡化工作流程並善加利用資料，以達到最佳的業務流程。

資訊長必須在董事會上回答這個價值數百萬美元的問題：「我們要怎麼支付這筆費用？」由於 80% 至 90% 的一般 IT 預算已用在現有系統的運作，因此資訊長及其財務團隊必須找到資金。

採用第三方企業軟體支援的人瞭解，要獲得可觀的投資報酬率（尤其是使用 ERP 軟體之類的應用程式）的最佳方法，便是停止支付定價過高的維護合約和不必要的升級費用。

本電子書探討 IT 團隊可從 ERP 軟體第三方 IT 支援服務中獲益的七種方法，以及如何加速業務驅動的發展藍圖。

為改善服務和/或降低成本，您正在實現或計劃實現哪些首要的 IT 支出類別⁴？



根據 2018 年 ProcureCon CIO 和 CPO 報告，受訪的 IT 主管中有 68% 將第三方軟體支援服務視為改善服務及降低成本的一種方式。

軟體原廠從支援費用所獲得的利潤，超過 **90%**¹

近 **80%** 接受 SAP 問卷調查的授權用戶計畫繼續執行他們成熟、客製化的 SAP 系統²

97% 受訪的 Oracle EBS 授權用戶 IT 部門表示，他們目前的 ERP 版本符合其業務需求³

1

理由 1: 第三方 IT 支援服務平均可省下 75% 的成本。⁶

越來越多的組織認為，自己所支付的年度支援與維護費用，並未獲得合理的價值報酬。多年來，大型 ERP 軟體廠商以幾近壟斷的方式提供產品的 ERP 支援服務。廠商從支援服務所獲得的利潤超過 90%。換言之，每支付 10 美元的費用，廠商只會將 1 美元用於實際的支援與維護。授權用戶逐漸得出結論：ERP 軟體廠商的支援模式，說得好聽是「不合時宜」，說得難聽是「早該淘汰」，而且對消費者似乎不公平。

產業分析師一致認為：您可能在企業軟體年度支援方面支出太多費用，但僅得到有限的價值。持續的營運和改善通常會占用大半的 IT 預算，平均是 90%，只剩 10% 可用於業務轉型計劃。⁵

第三方支援服務可讓您立即降低 IT 成本，未來還能享有可預測、低成本的支援模式。目前，相較於原廠支援費用，採用回應迅速的第三方 IT 支援服務，可以立即省下最高 50% 的年度成本。這些省下的費用只是冰山的一角：第三方支援服務的客戶可以節省的不只是年度維護費用，還可以避免不必要升級；獲得客製化的支援服務；取得量身定製的稅務、法律與法規更新，並且降低自助支援的成本。

根據獨立分析公司 Nucleus Research 驗證的 Rimini Street 影響研究指出，70 位 Oracle 和 SAP 授權用戶的抽樣調查顯示平均可省下總支援成本 (包括原廠年度維護費用) 的 75%。⁶省下的大筆成本若能善加運用，將有助於避免裁員，或執行策略性的業務計畫，亦可保留起來以供未來之用。

理由 2: IT 團隊可從第三方 IT 支援獲得更好的服務。

雖然 ERP 支援成本持續上升,提供的客戶服務品質卻似乎每況愈下。當您遇到問題並連絡 ERP 軟體原廠的支援部門時,初階的技術人員可能建議您升級系統,或建議您執行一個內含數百個修正程式的服務套件。技術人員還可能表示,問題出在客製化程式碼,因此這是您自己的問題。結果,小問題卻變成一個牽涉到回歸測試、停機的龐大專案,導致耗費大量金錢、時間與其他資源。當您回頭要求廠商支援時,除非您有耐性經過重重關卡的提呈上報,否則很難接觸到資深工程師。

第三方 IT 支援服務的做法從基本上就不同,強調完整的服務優於自助服務。接聽電話的不是只能回答一般問題的服務台人員,您可以與經驗豐富的支援工程師溝通,他們會直接幫你的軟體除錯並解決問題,不需層層通報,並可支援客製化程式碼。

客戶一旦體驗過這種快速回應的支援,就會仰賴並真正善用這種第三方支援服務。過去一年只向原廠登錄 5 到 6 項問題的公司,突然之間每個月致電給第三方支援服務 10 或 15 次。原因何在? 最常聽到的答案就是:「你們真的解決了我們的問題!」向 ERP 軟體原廠提報多年但從未解決的案件,包括一些最棘手和複雜的問題,經常在幾天或幾週內就解決了。

2



理由 3：無需升級、更新或移轉。

10 到 15 年前的產品升級雖然可以提供重要新功能，讓核心業務流程自動化，但如今這已非常態。今天，證實有效的軟體應用程式功能極為強大，能夠穩定支援成千上萬的企業和數十億美元的交易金額。

透過第三方支援服務來延長現有版本的使用壽命，可以降低風險和成本。新的 ERP 軟體版本可能需要數月甚至數年才能完成驗證和除錯，中斷原本穩定的生產環境。同樣地，不斷地部署軟體原廠的修補套件，本身也有風險。有了第三方 IT 支援，您可以讓您功能強大且穩定的軟體版本再執行 15 年以上，即使是為了特殊需求而已客製化過的版本也沒問題。請試想，若您現有的應用程式或資料庫可以運作 20 年，沒有昂貴、會中斷業務的升級，將能帶來多少投資報酬率。

但是，您的應用程式不會因為第三方支援服務而停滯不前。您目前使用的產品版本不一定是您使用的最後版本。如果您尚未執行軟體廠商的最新版本，可以先下載該版本和相關元件，再轉換到第三方 ERP 支援服務方案。封存您有權使用的升級資料，可協助您在執行現有版本的同時保留彈性，等到您覺得升級有價值時，再升級至封存的版本。

雖然 ERP 軟體原廠紛紛投資開發自有應用程式的雲端版本，並藉由收購公司來達成這些目標，但這些選項的功能和移轉成本讓授權用戶興趣缺缺。現今的趨勢包括投資混合式 IT — 利用同級最佳應用程式在核心記錄系統外圍做創新，藉此提升客戶的使用體驗、改善員工關係並推動業績成長。

若能延遲或避免昂貴且中斷業務的產品升級，就有更多能力投入策略性計畫，進而提高公司現在的獲利。



3

理由 4: IT 團隊不需付出額外成本，就能獲得頂級的支援服務

若要延長企業軟體的使用壽命，則需第三方支援供應商的特殊服務，有些服務商將其包含在標準服務方案中，無需額外付費。

客製化支援。很少企業會執行未經修改的核心業務應用程式。ERP 軟體原廠的標準支援通常不包括客製化程式碼，但頂尖的第三方企業認為這是基本服務。

互用性支援。進階的技術服務有助於企業軟體與時俱進，同時可用以因應不斷改變的基礎架構，以及會到期的原廠支援期限。這些服務可以解決應用程式和基礎架構所有技術堆疊層之間的互用性、相容性與整合問題。

效能支援。長期協助客戶解決相同問題而累積的專業知識，使第三方 IT 支援服務足以提供您所需的回應速度和系統效能水準。

安全性。許多 IT 團隊發現他們需要採取分層作法保障安全。第三方支援應該提供可執行的情報以降低潛在風險，包括漏洞分析警報和專家協助，能在 ERP 軟體和資料庫系統之外發現風險並選用關鍵的安全性控管機制（和廠商）。

主動支援服務。請試想，若能夠辨識潛在系統及技術堆疊問題並予以解決，那該有多好？有些第三方支援供應商提供安全監控、主動式資料庫健康檢查，以及量身定製的報告，包含能穩定 IT 環境的最佳實務建議。

發展藍圖規劃。頂級供應商擁有經驗豐富、創意十足的工程師團隊，協助您制定創新計畫。透過第三方支援所省下的成本，可投資於應用程式的開發，並運用雲端、社交軟體、行動技術與大數據，來提升客戶體驗。

4



5

理由 5：專門的全球團隊可提供稅務、法律與法規更新。

稅務、薪資、會計、固定資產及相關利率、法規和標準不斷地變化，迫使您必須做好準備以因應各種狀況，包括法規的定期更新、臨時法規，以及諸如新的IFRS會計標準的重大轉變。經常更新應用程式，藉此反映全球各地的最新稅務與法規變更，對於保持業務運作的正確性和合規性至關重要。

具備經驗豐富的稅務、法律與法規團隊，將為您提供及時而正確的更新，以利隨時保持合規。客戶全年度都會收到排定日期的更新，通常會比 ERP 軟體原廠預定日期再早幾個工作天。和軟體原廠做法不同的是，更新內容通常是個別提供，而非與不相關的變更項目捆綁在一起。您只會收到營運所需的更新，不會有一整串雖然不需要、但不得不部署和測試的多餘更新。

專門團隊會與地方、州、省和聯邦政府的代表，以及所有主要的稅務與法規服務部門合作，針對政府機關的最新更新項目，即時辨識、劃定範圍、編寫程式、測試、封裝和再次驗證，確實維持高品質、準確的交付項目和快速的更新交付週期。



理由 6：IT 團隊能保持彈性，採用對業務有意義的技術。

企業軟體的未來令人期待，但同時也充滿不確定性。未來可能有眾多技術選項供您探索，例如軟體即服務 (SaaS)、雲端運算、人工智慧與開放原始碼軟體等。往後 10 年的顯著趨勢將是前所未有的整合和併購，在不同的應用程式架構、中介軟體與整合技術標準之間，展開激烈的角力。發展中的新技術可能會在短時間內崛起而成為主導力量，進而取代目前的軟體領導者。

雖然下一代軟體平台的細節仍然不明，但有一點已經明明白白——您應該要進行評估並自問：「這些軟體平台是否確實提供商業價值？」

第三方 IT 支援服務可提供必要的時間和技術專業，讓您在評估這些新選項的同時，安全地維持現有的系統與架構。聰明的策略是在平台建置完成並廣泛部署、測試之後，再來審視並選擇最佳的下一代軟體平台。這種作法讓您可以設計業務驅動的發展藍圖，比較轉換到新平台的商業價值，與執行現有系統之間的利弊得失。讓每一步的決策都能支援您的數位轉型使用案例。

第三方軟體支援在這種策略中扮演關鍵角色，可讓您將省下的成本運用在企業較具策略性的業務計畫上，而非繼續支付維護費用來資助 ERP 軟體原廠的研發工作。許多改用第三方 ERP 支援的公司，省下的資金足夠購買下一代軟體授權，並且還有剩餘的資金讓 IT 團隊進行其他重要的專案。



6

7

理由 7: Rimini Street 的第三方支援是證實有效、廣受信賴的選項。

知名產業分析師和評論家皆體認到第三方支援在全方位 IT 策略中所扮演的角色。目前,各種規模的世界級企業皆已採用第三方 IT 支援服務。例如, Rimini Street 自從 2005 年成立以來,就經歷大幅的持續成長。全球各地組織,包括中型市場、公部門與 Fortune 500 大企業,皆轉用 Rimini Street 的服務。

企業軟體的授權用戶轉向 Rimini Street,因為我們提供可立即產生 ROI 的替代方案。我們的客戶當然可以、也確實持續與原本的 ERP 軟體原廠合作,購買其他的授權或模組。針對重大程度為 P1 的關鍵問題,我們的服務等級協議保證 10 分鐘內回應,實際回應時間一般不超過 5 分鐘。您會發現, Rimini Street 的支援工程師非常聰明且充滿熱情。這些經驗豐富的專業人員皆致力於實現一個重要的目標:為 IT 團隊提供最棒的企業軟體支援服務。

進一步瞭解 Rimini Street 的客戶成功案例:

Oracle EBS 客戶
挹注資金帶動全
新成長和創新

SAP 主管如何
克服 IT 預算限
制並保住現金

閱讀電子書

觀看隨選網路研討會

參考資料

¹Brightwork ,《How to Not Waste Money on Oracle and SAP Support》(如何不在 Oracle 和 SAP 支援服務上浪費錢), 2018 年 9 月。

²Rimini Street ,《How SAP Customers Are Responding to the Planned End of ECC6 Mainstream Maintenance Deadline,》(ECC6 主流維護預計將終止, SAP 客戶如何因應), 2020 年 2 月。

³Rimini Street ,《Survey Report: Licensees' Insights into the Future of Their Oracle EBS Roadmaps》(調查報告:授權用戶對其 Oracle EBS 發展藍圖未來之深入解析), 2020 年 10 月。

⁴2018 年 ProcureCon CIO 和 CPO 報告。

⁵Gartner ,《IT Key Metrics Data 2021: Executive Summary》(2021 年 IT 關鍵指標資料:執行摘要), 2020 年 12 月。

⁶Rimini Street ,《The Impact of Moving to Independent, Third-Party Software Support》(轉換到獨立第三方軟體支援服務的影響), 2020 年 4 月。根據對 70 家 Rimini Street 客戶進行的研究。

riministreet.com/tw
info@riministreet.com
twitter.com/riministreet
[linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street)

關於 Rimini Street

Rimini Street, Inc. (那斯達克股票代碼: RMNI) 是企業軟體產品和服務的全球供應商，也是 Oracle 和 SAP 軟體產品的第三方支援供應商的領導品牌，以及 Salesforce® 的合作夥伴。公司提供優質、回應迅速和整合式應用程式管理和支援服務，使企業軟體授權用戶可節省高額成本、騰出資源進行創新，並達成更亮眼的業務成果。全球 Fortune 500 大企業、中等企業、公共部門及來自各行各業的其他組織，都將 Rimini Street 視為值得信賴的企業軟體產品和服務供應商。

© 2021 Rimini Street, Inc. 保留一切權利。「Rimini Street」是 Rimini Street, Inc. 在美國和其他國家的註冊商標，Rimini Street、Rimini Street 標誌及其組合，以及標示「TM」的其他標誌都是 Rimini Street, Inc. 的商標。所有其他品牌與產品名稱均為其相對應擁有者的商標或註冊商標。本文件由 Rimini Street, Inc. (「Rimini Street」) 產生，並且與 Oracle Corporation、SAP SE 或其他任何一方都沒有贊助、背書或附屬關係。除非另有書面明確規定，否則 Rimini Street 不承擔任何責任，概不做出與所提供資訊相關的任何明示、默示或法定擔保，包括但不限於適銷性或適用於特定用途的任何默示擔保。Rimini Street 對因使用或無法使用該資訊而導致的任何直接、間接、後果性、懲罰性、特殊或附帶損害賠償不承擔任何責任。Rimini Street 對於第三方所提供資訊的正確性或完整性不做任何聲明或擔保，並保留隨時對這些資訊、服務或產品進行變更的權利。
LR-78637 | TW-062421

