

Rimini Street



제3자 유지보수 서비스를
활용한 소매업체의
비즈니스 중심 로드맵

소개

소매업체는 빠른 이윤으로 비즈니스를 운영하며 치열한 경쟁에 직면해 있으며 이에 따라 디지털 변혁을 최우선 선결과제로 삼아야만 합니다. CIO는 비즈니스를 지원하기 위해 단순 시스템 유지 그 이상의 역할을 해줄 기술에 투자하고 있다는 것을 입증해야 합니다. 이러한 기술은 비즈니스에 부합해야 하고, 온라인 및 오프라인에서 사용자 경험을 증강해주고 배송 및 로열티 프로그램을 업그레이드하며 애널리틱스 및 인공지능(AI) 기법으로 고객에게 더 나은 서비스를 제공하는 데 일조하도록 방향성을 잡는 로드맵을 고안해야 합니다. 또한 모바일 기술을 발전시켜 쇼핑 경험의 핵심적인 부분을 차지하도록 하면서도 웨어하우스, 백오피스나 매장에 증강현실 및 로봇 등의 애플리케이션을 도입하는 방안도 모색해야 합니다.

다만 디지털 변혁에는 대가가 따릅니다. CIO가 이사진 앞에서 반드시 답해야 할 질문은 다음과 같습니다. 바로 "어떻게 비용을 덜 것인가?"입니다. 일반적으로 IT 예산의 80~90%는 이미 기존 시스템 운영에 투자되고 있기 때문에 CIO와 재무팀은 다른 자금 조달처를 찾아야 합니다.

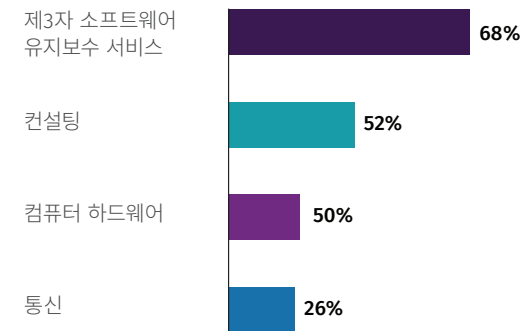
이에 대한 대응으로 소매업체는 일찌감치 제3자 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스를 도입했습니다. 즉, ERP와 같은 애플리케이션에 대한 적절한 투자 수익률을 확보하기 위해 최선의 방안은 지나치게 비싼 유지보수 계약이나 불필요한 업그레이드에 사용되는 비용을 줄이는 것입니다.

이 e-book에서는 제3자 유지보수 서비스가 비즈니스 중심 로드맵을 위한 가장 좋은 방법이 될 수 있는 이유를 살펴봅니다.

소프트웨어 공급업체는 유지보수 서비스 비용으로 최대 **95%**까지 수익 마진을 남깁니다.¹

SAP 애플리케이션 라이선스 사용자의 **89%**가 기존 소프트웨어 릴리스를 계속 사용하려고 합니다.²

서비스를 개선하거나 비용을 절감하기 위해 어떤 IT 지출 항목을 우선적으로 소비하고 있거나 소비할 계획입니까?⁴



2018년 ProcureCon CIO 및 CPO 보고서에 따르면, 조사 대상 IT 리더의 68%가 제3자 소프트웨어 유지보수 서비스를 서비스 개선과 비용 절감을 해준다고 생각합니다.

오라클 애플리케이션 라이선스 사용자의 **65%**가 소프트웨어 공급업체의 클라우드 제품을 도입할 만한 타당한 사업적 이유가 없다고 생각합니다.³

1. 오라클, 2017년 4분기 재무 뉴스 세부 사항, 2017년 6월.
2. 리미니스트리트, "조사 보고서: 2017년 SAP 애플리케이션 전략 결과", 2017년 5월.
3. 리미니스트리트, "오라클 EBS 고객은 검증된 기존 ERP를 선호하는 것으로 조사", 2017년 1월.
4. 2018년 ProcureCon CIO 및 CPO 보고서.

제3자 유지보수 서비스를 이용하면 평균 75%의 비용이 절감됩니다.

연간 유지보수 서비스 및 유지보수 서비스 비용보다 적절한 가치를 얻지 못하고 있다고 생각하는 조직이 늘어나고 있습니다. 대형 소프트웨어 공급업체들은 실질적으로 제품에 대한 유지보수 서비스를 독점해왔습니다. 현재 유지보수 서비스 운영의 수익 마진은 90% 이상입니다. 즉, 여러분이 공급업체에 10달러를 지불하면 공급업체는 실질적 지원과 유지보수에 1달러를 씁니다. 고객 입장에서 소프트웨어 공급업체 유지보수 서비스 모델은 아무리 좋게 생각해도 미진한 수준이고, 최악의 경우에는 부당하다고 결론을 내리고 있습니다.

이에 업계 애널리스트 역시 동의합니다. 엔터프라이즈 소프트웨어 연간 유지보수 서비스에 너무 많은 지출을 하는 반면 누리는 가치는 제한적입니다. 일반적으로 유지보수 및 운영 비용이 전체 IT 예산의 대부분, 즉 평균 90%를 소진하기 때문에 비즈니스 혁신 이니셔티브에 투자할 수 있는 여력은 10%에 불과합니다.⁴

제3자 유지보수 서비스를 사용하면 당장 IT 비용을 절감하는 한편, 미래에 대비하여 예측 가능하고 비용이 저렴한 유지보수 서비스 모델을 이용할 수 있습니다. 우수한 대응력을 자랑하는 제3자 유지보수 서비스를 사용하는 고객은 기존 공급업체 유지보수료의 50%를 즉각적으로 줄일 수 있습니다. 그리고 이는 빙산의 일각에 불과합니다. 제3자 유지보수 서비스 고객은 연간 유지보수 비용 절감뿐만 아니라 **업그레이드 회피, 사용자 개발 코드 지원, 맞춤형 세금, 법률 및 규제 준수 패키지, 자체 지원 비용 절감을 통해서도 비용을 아낄 수 있습니다.**

모두 합쳐서 제3자 유지보수 서비스를 통해 절약되는 비용은 공급업체 연간 유지보수 비용을 포함한 총 지원 비용의 평균 75%에⁵ 달합니다. 이렇게 절감된 비용은 인력 감축을 피하거나 전략적 비즈니스 이니셔티브를 추진하거나, 미래에 대비한 유보금으로 전환할 수 있습니다.

4. Gartner, "Gartner IT 주요 지표 데이터, 2019년: 개요"

5. Gartner, "Gartner IT 주요 지표 데이터, 2019년: 개요"

유지보수 서비스 비용은 계속해서 증가한 반면 고객이 누리는 서비스 수준은 꾸준히 하락했습니다. 문제 발생으로 공급업체 유지보수 서비스를 요청할 경우 주니어 수준의 직원이 업그레이드를 제안하거나 수백 가지의 시스템 수정을 포함하는 서비스 패키지를 적용하도록 추천했습니다. 또한, 기술 직원은 사용자 개발 코드 문제이므로 고객 스스로 해결해야 한다고 말하기도 합니다. 처음에는 작은 문제였던 것이 눈덩이처럼 불어나 돈, 시간, 기타 리소스가 많이 드는 회귀 테스트 및 다운타임을 발생시킵니다. 미로같이 복잡한 여러 단계의 에스컬레이션 없이 숙련된 엔지니어의 유지보수 서비스를 받기란 쉽지 않습니다.

제3자 유지보수 서비스는 자체 지원 보다 더 나은 완벽한 서비스에 중점을 두는 근본적으로 다른 전략을 추구합니다. 헬프 데스크의 일반 직원이 여러분의 전화를 받는 것이 아니라 15년 이상의 경력을 갖고 있는 유지보수 서비스 엔지니어가 직접 소프트웨어를 디버깅하고 문제를 지원하기 때문에 에스컬레이션이 필요하지 않고 사용자 개발 코드도 지원합니다.

고객이 대응 능력이 뛰어난 유지보수 서비스를 경험하게 되면 제3자 지원 프로그램을 의지하고 알차게 활용하게 됩니다. 공급업체에 1년에 5~6번 문제 해결을 의뢰했던 조직들이 제3자 유지보수 서비스를 이용하게 되면 갑자기 한 달에 10~15번 전화를 걸기도 합니다. 왜 그럴까요? 가장 일반적인 답변은 "실제로 문제를 해결해주기 때문"입니다. 가장 까다롭고 해결이 어려운 문제를 비롯하여 소프트웨어 공급업체에 수년 동안 의뢰를 했지만 해결되지 못했던 문제들이 며칠 또는 몇 주 만에 해결되는 경우가 많습니다.

제3자 유지보수
서비스에서 더
나은 서비스를
받을 수 있습니다.

업그레이드나 업데이트, 마이그레이션이 필요 없습니다.

10~15년 전의 제품 업그레이드는 핵심 업무 프로세스를 자동화하기 위한 중요한 새 기능을 제공했지만 지금은 대개 그렇지 않습니다. 오늘날의 검증된 소프트웨어 애플리케이션은 매우 기능이 뛰어나고 수만 개의 조직과 수십억 달러 규모의 거래를 안정적으로 지원합니다.

제3자 유지보수 서비스를 통해 기존 릴리스의 수명을 연장하면 위험과 비용이 감소합니다. 새로운 소프트웨어 릴리스는 완전한 점검과 디버깅이 끝나기까지 몇 개월, 심하면 몇 년까지 걸릴 수 있어서 이전의 안정적인 프로덕션 환경에 오히려 방해가 됩니다. 마찬가지로 소프트웨어 공급업체의 시스템 수정 번들을 계속 배포하는 것도 나름의 위험이 있습니다. 제3자 유지보수 서비스를 사용하면 기능이 뛰어나고 안정적인 릴리스를 고객의 고유한 요구 사항에 맞게 추가 개발한 부분까지 지원받으며 15년 이상 운영할 수 있습니다. 기존 애플리케이션이나 데이터베이스를 값비싸고 방해를 유발하는 업그레이드 없이 20년간 운영할 수 있다면 투자수익률이 얼마나 될지 생각해 보십시오.

제3자 유지보수 서비스를 사용하더라도 애플리케이션이 개선되지 않는 채 정체되는 것은 아닙니다. 현재 프로덕션 릴리스가 최종이 될 필요는 없습니다. 아직 소프트웨어 공급업체의 최신 릴리스를 사용하고 있지 않다면 제3자 지원 프로그램으로 전환하기 전에 최신 릴리스와 관련 구성 요소를 다운로드할 수 있습니다. 이렇게 하면 기존 릴리스를 운영하다가 업그레이드가 필요할 때 유연하게 아카이브된 릴리스로 이동할 수 있습니다.

소프트웨어 공급업체는 앱의 클라우드 버전 개발 투자 및 관련 목표 달성을 위해 기업을 인수했지만, 고객들은 이런 옵션의 기능과 마이그레이션 비용에는 그다지 매력을 느끼지 못하고 있습니다. 오늘날에는 하이브리드 IT에 대한 투자가 대세입니다. 고객 경험을 향상하고, 직원 관계를 개선하고, 상거래를 활성화하는 최고의 애플리케이션이 설치된 코어 기록 시스템을 중심으로 혁신이 일어나고 있습니다.

값비싸고 방해를 유발하는 제품 업그레이드를 미루거나 회피하면 지금 당장 회사의 수익을 개선할 수 있는 전략적 이니셔티브에 투자하는 데 더 많은 시간과 자금을 투입할 수 있습니다.

엔터프라이즈 소프트웨어의 수명을 늘리려면 전문적 서비스가 필요하지만, 일부 제3자 유지보수 서비스 제공업체에서는 이를 추가 비용 없이 표준 지원 프로그램으로 제공합니다.

사용자 개발코드 지원 수정 없이 코어 비즈니스 애플리케이션을 사용하는 조직은 거의 없습니다. 일반적으로 소프트웨어 공급업체는 표준 유지보수 서비스에서 사용자 개발 코드를 지원하지 않지만, 주요 제3자 업체에서는 기본적으로 지원합니다.

상호운용성 지원 선진 기술 전문가(ATS) 서비스는 미래 지향적 엔터프라이즈 소프트웨어를 지원하는 한편, 변화하는 인프라 및 곧 만료될 공급업체 유지보수 서비스에 대응하는 데 도움을 줍니다. 이런 서비스는 애플리케이션과 인프라의 상호운용성, 호환성, 통합 문제를 기술 스택의 모든 계층에서 해결할 수 있습니다.

성능 지원 제3자 유지보수 서비스는 오랜 시간 경험을 축적해왔고 또 유사한 문제를 겪고 있는 고객들을 지원해왔기 때문에 고객에게 필요한 대응 시간 및 시스템 성능 수준을 제공합니다.

보안 대다수의 기업 조직에서는 기업 보안을 확보할 리소스나 전문성을 보유하고 있지 않습니다. 제3자 유지보수 서비스는 잠재적 위험 노출을 줄이기 위한 실천 가능한 정보를 제공합니다. 예를 들어 취약성 분석 알림을 받고 ERP 및 데이터베이스 시스템 외의 중요한 보안 컨트롤(및 공급업체)을 찾아서 선택하는 데 전문가의 지원을 받을 수 있습니다.

사전예방 유지보수 서비스 잠재적 애플리케이션과 기술 스택 문제가 일어나기 전에 미리 발견할 수 있다면 어떨까요? 일부 제3자 유지보수 서비스 제공업체는 안전한 모니터링, 선제적 데이터베이스 상태 점검, IT 환경을 안정화하기 위한 모범 사례 권고를 포함한 맞춤형 보고서를 제공합니다.

로드맵 계획 주요 제공업체들은 경험이 풍부하고 창의적인 엔지니어팀이 갖춰져 있어서 혁신 계획을 매핑하는 데 도움을 줍니다. 제3자 유지보수 서비스로 비용을 절감하면 클라우드, 소셜, 모바일 및 빅데이터를 이용해서 고객 경험을 개선하기 위한 애플리케이션 개발 비용을 확보할 수 있습니다.

추가 비용 없이 전문
유지보수 서비스를
받을 수 있습니다.

글로벌 전담팀이 세금, 법규 및 규제 업데이트를 제공합니다.

세금, 급여, 회계, 고정 자산 및 관련 이율, 규정 및 표준은 끊임없이 바뀌기 때문에 정기 업데이트, 임시 규제, 중대한 변화(예: 새로운 IFRS 회계 기준 도입)와 같은 여러 가지 상황에 대비하고 대응해야 합니다. 전 세계의 세금 및 규제 변화에 맞추어 애플리케이션을 수시로 업데이트하는 작업은 비즈니스 운영을 정확하고 규정을 준수하도록 하는 데 중요합니다.

규제 준수를 위해 경험이 풍부한 세금, 법률 및 규제 팀이 이러한 업데이트를 시기적절하고 정확하게 제공합니다. 고객은 1년 내내 정기 업데이트를 받습니다. 일반적으로 소프트웨어 공급업체의 일정보다 영업일 기준으로 며칠 앞서는 경우가 많습니다. 소프트웨어 공급업체의 방식과는 달리, 관련 없는 변경 사항을 제외한 고객 맞춤형 업데이트를 별도로 제공합니다. 쓸모없으면서도 배포 후 검사가 필요한 여러 가지 추가 업데이트는 포함하지 않고 운영에 필요한 업데이트만 받을 수 있습니다.

전담팀이 지역, 주, 지방 및 연방 정부 담당자, 모든 주요 세금 및 규제 서비스와 긴밀히 협력하여 정부 기관의 최신 업데이트를 즉시 찾아서 범위를 설정하고, 코딩과 테스트, 패키지를 마치고 다시 검증함으로써 정확하고 우수한 품질의 업데이트를 빠른 주기로 제공합니다.

엔터프라이즈 소프트웨어의 미래는 불확실한 만큼 흥미진진하기도 합니다. 앞으로 서비스형 소프트웨어(SaaS), 클라우드 컴퓨팅, 서비스 중심 아키텍처(SOA), 오픈소스 소프트웨어를 비롯한 수많은 기술 옵션을 활용할 수 있습니다. 앞으로 10년은 서로 다른 애플리케이션 아키텍처, 미들웨어 및 SOA 기술 표준을 사이에 둔 치열한 경쟁 속에서 예상치 못한 인수합병이 자주 일어날 것입니다. 현재 개발 중인 새로운 기술이 짧은 시간 내에 부상하여 기존 주류 소프트웨어를 대체할 수 있습니다.

차세대 소프트웨어 플랫폼이 정확히 어떻게 될지는 아직 알 수 없지만, "실제 비즈니스 가치를 제공하는가?"의 기준에서 이들을 평가해야 한다는 것은 분명합니다.

제3자 유지보수 서비스는 새로운 옵션을 평가하는 동안 기존 시스템과 아키텍처를 안전하게 유지하는 데 필요한 시간과 기술적 전문성을 제공합니다. 플랫폼을 구축하고 광범위하게 배포 및 테스트를 마치고 난 다음에는 최고의 차세대 소프트웨어 플랫폼을 검토하고 선택하는 것이 스마트한 전략입니다. 이 전략을 통해 비즈니스 중심적 로드맵을 설계한 다음, 새로운 플랫폼으로 이동하는 것의 사업적 가치와 기존 시스템을 사용하는 것의 장점을 견주어 볼 수 있습니다. 각 단계에서 여러분은 디지털 변혁 사용 사례를 지원하는 결정을 내리게 됩니다.

제3자 소프트웨어 유지보수 서비스는 이런 전략에서 중요한 역할을 함으로써, 유지보수 비용을 내면서 소프트웨어 공급업체의 연구 개발 활동에 계속 투자하는 대신 비용을 절감해 자신의 조직을 위한 더욱 전략적인 비즈니스 이니셔티브에 투자할 수 있도록 도와줍니다. 제3자 유지보수 서비스로 전환하는 많은 기업들은 비용 절감을 통해 차세대 소프트웨어 라이선스를 구매하고도 다른 주요 IT 프로젝트에 투자하고 있습니다.

위험 요소를
완화하고 검증된
차세대 기술
플랫폼을 도입하는
데 유리한 위치를
점할 수 있습니다.

리미니스트리트의 제3자 유지보수 서비스는 검증되고 신뢰할 수 있는 옵션입니다.

유명 산업 애널리스트와 언론인들도 종합적인 IT 전략에서 제3자 유지보수 서비스의 역할을 인정했습니다. 현재 제3자 유지보수 서비스는 모든 규모의 세계적 기관에 도입되고 있습니다. 리미니스트리트는 2005년에 설립된 이후로 상당한 규모로 지속적인 성장을 했습니다. 미드마켓, 공공 부문, 포춘 500대 기업을 포함한 전 세계의 기관들이 리미니스트리트로 바꾸었습니다.

엔터프라이즈 소프트웨어 라이선스 사용자는 리미니스트리트가 즉각적인 투자수익률(ROI)을 내는 대안을 제공하기 때문에 선택합니다. 리미니스트리트 고객들은 당연히 전환 이후에도 원래의 소프트웨어 공급업체와 협력하여 추가 라이선스나 모듈을 구매할 수 있습니다. 리미니스트리트의 SLA는 크리티컬한 문제의 경우 15분 이내로 대응하고, 실제 대응 시간은 평균 5분 미만입니다. 리미니스트리트에는 스마트하고 열정적인 유지보수 서비스 엔지니어가 있습니다. 이런 경험이 풍부한 전문가들은 최고의 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스를 제공하겠다는 단 하나의 핵심적 목표만을 추구합니다.





Rimini Street 소개

리미니스트리트 (Nasdaq: RMNI)는 엔터프라이즈 소프트웨어 제품 및 서비스의 글로벌 공급사로서 오라클 및 SAP 소프트웨어 제품에 대한 최고의 제3자 유지보수 서비스를 제공하며 Salesforce® 파트너이기도 합니다. 리미니스트리트는 대응 능력이 매우 뛰어난 프리미엄 통합 애플리케이션 관리 및 유지보수 서비스를 제공함으로써 엔터프라이즈 소프트웨어 라이선스 사용자가 상당한 비용을 절약하여 혁신을 위한 리소스를 확보하고 더 나은 비즈니스 성과를 달성할 수 있도록 지원합니다. 글로벌 포춘 500대 기업, 중견기업, 공공 부문 및 그 밖의 광범위한 산업 분야 기업들이 리미니스트리트를 엔터프라이즈 소프트웨어 제품 및 서비스 제공업체로 신뢰하고 있습니다.

© 2020 Rimini Street, Inc. All rights reserved. "리미니스트리트"는 미국 및 기타 국가에서 리미니스트리트 주식회사의 등록 상표입니다. 리미니스트리트, 리미니스트리트 로고, 이들의 조합, "TM"이 표시된 기타 마크는 리미니스트리트 주식회사의 상표입니다. 기타 브랜드 및 제품 이름은 해당 소유주의 상표 또는 등록 상표입니다. 해당 문서는 Oracle Corporation, SAP SE 또는 제3자의 후원, 지원, 또는 연계 없이 리미니스트리트 주식회사("리미니스트리트")에 의해 작성되었습니다. 리미니스트리트가 서면으로 따로 제공한 경우를 제외하고 리미니스트리트는 어떠한 책임도 지지 않으며 여기에 포함된 정보와 관련된 어떠한 명시적, 묵시적 또는 법적인 보증도 배제합니다. 어떠한 경우에도 리미니스트리트는 본 문서의 사용 또는 사용불능으로 인해 발생하는 직접적, 간접적, 결과적, 징벌적, 특별한 또는 부수적 손해에 대한 책임이 없습니다. 리미니스트리트는 이 문서 내용의 정확성 또는 완결성과 관련하여 어떠한 대변이나 보증도 하지 않으며, 사전 통지 없이 언제든지 여기에 설명된 정보, 서비스, 제품 또는 발명에 대해 변경할 권한을 보유하고 있습니다. A4-KR-041620

Rimini Street