



2018 衝擊研究

第三方支援服務的 實際案例。

70 個客戶案例研究的執行摘要
皆通過 Nucleus Research 驗證

Rimini Street

Engineered for Support

獨立分析報告證實可 節省高達 90% 的金額

Rimini Street 的第三方支援服務是經過實證的主流選項，可讓企業降低高達 **90%** 的維護成本，同時因獲得更高水準的服務而受惠。

本執行摘要源於獨立分析公司所驗證的衝擊研究，Nucleus Research 證實 Oracle 和 SAP 授權用戶在將軟體廠商支援服務更換為 Rimini Street 支援服務後，節省了大量的資金。

當企業考量到自己每年花在維護成本上的 IT 預算時，有許多公司主要著眼於年度維護費用，而且將此項目視為理所當然的一筆龐大預算編列。

但是，一旦深入檢視支援服務的總價格，以及解讀其真正的內涵，就會發現，軟體廠商過時的支援模式，讓企業年復一年地浪費掉數百萬美元。

「仰賴使用第三方支援服務的資訊長們，最常提到的兩個主要課題：**削減成本的需要，以及必須將有限資源投資於交流系統。**第三方支援服務讓他們能夠同時實現。」

Rebecca Wettemann

Nucleus Research 副總裁

瞭解
價值...

經過實證的第三方軟體 支援服務衝擊

平均節省 75% 的資金對 Rimini Street 顧客的意義：

對接受訪談的 70 個企業而言，該數字代表每年超過 8500 萬美元。*

這些金額是因為轉移廠商支援服務後所節省的總維護成本，源自於四個不同來源：

- 維護費用
- 迴避升級
- 客製化支援
- 自助支援

接下來幾頁將逐一說明每個來源的節省金額。

*結合 70 個企業的節省金額。

「針對原廠向您收取維護費用所提供的服務，收集一些相關的實際資料和事實。以金錢評估您目前的價值主張，然後從該處著手。就我們的情況而言，繼續支付廠商年度支援費用毫無價值可言。」

資訊長
全球化學製造公司

75%

節省金額總計

節省 50% 的年度 維護費用

使用 Rimini Street 的服務，可讓 IT 部門受惠，省下 50% 以上的年度支援費用和維護成本。這會直接影響到他們的營運成果。此外，客戶還能獲得專家工程師的頂級支援，包括客製化的支援以及許多加值服務，不額外收費。

您目前花多少錢購買廠商支援服務？

根據最近一份 Oracle 財務報告指出，您可能會驚訝地發現，其在軟體支援服務方面的營運（利潤）獲利率高達 95%。*

SAP 在 2013 年收取 18 到 19% 的費用，到了 2016 年將比例提高至 22%，足足增加 20.1%！根據 Constellation Research 所提供的資料，這代表 SAP 的大客戶每年在維護和支援合約上花費 200 萬到 500 萬美元，這已相當於原始軟體購買成本的 1/4。

下一頁：升級成本

*Oracle, 2017 會計年度第四季財務結果, 2017 年



「Rimini Street 帶給我們真正的夥伴關係。我們以便宜許多的價格，獲得更高水準的服務，以及經驗更豐富的工程師。這對我們來說是一大成功。」

資訊長
重要慈善組織

50%

年度維護費用節省金額

迴避升級成本和混亂

Rimini Street 客戶擁有完整的升級彈性：繼續執行成熟和穩定的應用程式，當升級對企業有意義時再進行。

您是否仍在花錢購買不需要的升級？

這些授權用戶在使用 Rimini Street 第三方支援服務之後，所能享有的最大好處之一，就是避免強制升級所產生的成本與混亂，因為其可能需要重建和重新測試客製化和整合性，這將導致內部和外部資源的大量投資。

透過排除不必要的升級，接受本調查的 Rimini Street 客戶在每項迴避的升級中已節省數十萬美元。

下一頁：客製化支援

「我們認為，為了持續獲得支援服務而升級，不值得。事實上，如果您想要這些可增添價值的**功能**，只要花費升級成本的一小部分就能夠客製化這些功能。」

資訊長
美國汽車零件製造商



15+
迴避升級年數

避免額外的客製化支援收費

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 都是軟體廠商支援方案所未涵蓋的問題。

有多少客製化程式碼正在執行？

現今成熟企業軟體的大多數問題並不在於軟體廠商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客製化程式碼。當然，標準軟體廠商支援方案並不包括客製化！

本調查的受訪公司倍感負擔的不只是在支援流程中的每個步驟所花費的時間和金錢，得向原廠解釋其技術問題的正當性之外，還有就是對獲得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。

下一頁：自助支援

「我們不需要花費數小時向 SAP 說明，或是在非客製化的環境中等待問題的驗證。Rimini Street 快速評估我們帶給他們的每個問題，並且提供我們確實所需的修正。」

技術執行總監
獨立學區



0%

額外的客製化支援收費

減少自助支援 的成本

一般而言，相較於傳統軟體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。Rimini Street 的支援方案則可讓第 3 級的工程師擔任聯絡窗口，以處理一般詢問、進行問題的疑難排解、評估程式碼以診斷問題和找出真正的解決方法。

您的資源是否受制於支援問題？

本研究中大多數的企業必須編列額外資源和人力預算來處理前軟體廠商支援服務的無效率情況，包括但不限於：

1. 解決支援申請的時間：支援團隊在廠商支援入口站或論壇中線上搜尋潛在問題解決方案，或者被迫在普通環境中複製問題，此兩種狀況所產生的成本和時間可能會大幅增加支援成本。
2. 稅務諮詢：Nucleus Research 發現，有些授權用戶以前必須聘請顧問來協助自己判斷哪些稅務更新適用於公司的業務。

下一頁：4 個案例研究



「我們能夠把內部資源集中於導入，並大幅降低導入費用，同時深信我們的 PSE 與 Rimini Street 團隊能夠為 SAP 平台提供穩定的支援。」

資訊長
領先設計製造商

\$0
額外資源預算

15 億美元的建築製造商



背景：

- 15 億美元的美國製造業公司，員工人數超過 5,300 名
- 對高昂的支援成本不滿意：
三年花費 1,000 到 1,500 萬美元的成本，只為了繼續使用 Oracle 支援服務
- 高度客製化：過去顧客要花上 50% 到 60% 的時間來處理客製化程式碼、提出支援申請、努力嘗試等廠商回應、設法上網搜尋解答

轉換到第三方支援服務的衝擊：

維護節省金額
 每年超過 190 萬美元
 10 年至少 1,900 萬美元

轉投資於創新計劃

「我們把省下來的錢拿來建立了用來對金屬建築進行估價、設計和工程規劃並交付給顧客的電子商務網站。如今，這項業務一年的產值大約是 1 億美元。」

- 執行副總兼資訊長

使用 Rimini Street 支援服務所省下的總節省金額：

75%
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	\$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

14 億美元的廚具製造商



背景：

- 14 億美元的美國廚具製造商，員工人數超過 2,900 名
- 獲得價值極低的高成本維護服務：每年約 55 萬美元
- 在接下來的 3 到 5 年中沒有實用的創新功能：每年節省 21.5 萬美元的升級費用
- 在接下來的 5 年中穩定核心 SAP 應用程式平台的需求：每年成本 36.2 萬美元

轉換到第三方支援服務的衝擊：

維護金額節省
 每年 886,332 美元
 10 年 880 萬美元

免去 2 次升級和安裝 5 項增強功能套件的部署作業
 每年省下 21.5 萬美元

潛在的客製化支援節省金額

「我們才剛完成耗費資源和龐大成本的全球性 SAP 建置上線專案。最佳化 SAP Business Suite 的相關成本是首要之務。」

- 資訊長

使用 Rimini Street 支援服務所省下的總節省金額：

76%
 節省金額*

類別	年度 SAP 支援成本	年度 Rimini Street 成本	年度 Rimini Street 節省金額
年度支援費用	\$546,704	\$273,000	\$273,704
升級與增強功能	\$215,000	—	\$215,000
客製化支援	\$145,000	—	\$145,000
維護資源	\$217,000	—	\$217,000
總計	\$1,123,704	\$273,000	\$850,704

115 億美元的能源公司



背景：

- 115 億美元的美國能源公司，員工人數超過 13,000 名
- 遇到與薪資相關的重大問題卻找不出原因，找不出原因，而原廠幾乎沒什麼回應
- 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

轉換到第三方支援服務的衝擊：

- 維護節省金額**
 每年 3,298,000 美元
 10 年超過 3,300 萬美元
- 確保可運用優質的支援服務與技術專業，來解決目前和未來的問題
 - 「我們嘗試所有可能的方法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% 的時間自行修正問題。」
 - 資訊長

使用 Rimini Street 支援服務所省下的總節省金額：

78% 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	\$1,896,000	\$948,000	\$948,000
升級與增強功能	\$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

81 億美元的食品加工商



背景：

- 81 億美元的美國食品加工商，員工人數超過 17,000 名。
- 對昂貴的維護成本感到不滿
- 想獲得更好的服務
- 需要最佳化成本，以投資於推動成長並支持業務

轉換到第三方支援服務的衝擊：

- 維護節省金額**
 每年 55.5 萬美元
 10 年超過 550 萬美元
- 「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。就成本來看，顯然幫我們改善了營運成果。」
 - 資訊長

使用 Rimini Street 支援服務所省下的總節省金額：

71% 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	\$226,500	\$226,500
升級與增強功能	\$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	\$226,500	\$554,500

要求改變

在這項客戶調查中所訪問的高階主管，都會被問到一個問題「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？」

他們的回應皆壓倒性地導向四個具體的見解和建議。以下關鍵要點可供同行驗證，在您建構涵蓋整個組織的商業案例，考慮採用 Rimini Street 的第三方支援方案時可以做為參考：

下一步該怎麼做？

1. 瞭解所支付的廠商支援和維護費用所獲得的真正價值。
2. 不要只為了獲得支援服務而進行升級，也不要是在缺乏商業案例的情況下進行升級。
3. 確保您的團隊和預算能夠因應高價值的創新計劃。
4. 減少支援費用，釋出資金以運用於成長和創新。



「我只要大筆一劃，就能夠將我預算的 10% 重新分配給成長行動計劃。我想要清楚瞭解投資的效益，因為這是一筆大數目。這佔我 IT 總開支的 10%。我們能夠利用從使用 Rimini Street 服務所贏回的資源，確實推動執行長的第一優先事項。」

資訊長
全球化學製造公司

關於 Rimini Street, Inc.

Rimini Street 為領先全球的企業級軟體產品與服務供應商，同時也是頂尖的 Oracle 和 SAP 產品獨立支援供應商。自 2005 年起，以創新並屢獲大獎的方案重新定義企業支援服務，也讓 IBM、Microsoft、Oracle、SAP 與其他企業軟體廠商授權用戶省下高達 90% 的支援總成本。客戶無需被迫進行任何更新，即可繼續使用目前的軟體版本至少 15 年。全球 Fortune 500 大企業、中型企業、公共部門和來自不同產業的其他組織均仰賴 Rimini Street 作為他們信任的獨立支援供應商。



更多閱讀

[評估 Oracle 應用程式與資料庫第三方支援服務的 ROI](#)

[評估 SAP 應用程式第三方支援服務的 ROI](#)