



研究報告

評估 SAP 應用程式 第三方支援服務 的 ROI

Rimini Street 70 個客戶案例的研究分析

經過 Nucleus Research 驗證的研究結果
2017 年 7 月

Rimini Street
Engineered for Support™



Rebecca Wettemann
Nucleus Research 副總裁



前言

SAP 客戶對於從 SAP 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 SAP 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 SAP 軟體維護服務的關鍵原因)，以及對這些更新的需求，也隨之在減緩。在此同時，因為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案例也在減少。因此，現在客戶的 ERP 軟體，大多數與最新的軟體至少落後兩個版本。

SAP 環境也有了變化，因為 SAP 鼓勵客戶採納更現代化的技術，也就是 SAP S/4HANA，這代表客戶的 SAP 部署需要進行重大的變更，如果不是完全重新建置的話。這麼做不但成本非常昂貴，還會造成系統中斷，讓公司無法在財務上繼續支持這樣的強制演進方式。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的 SAP 系統達到同等的效益。

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，如同此份報告所揭示的，只是「冰山的一角」。原廠經常將軟體維護費用視為理所當然，在這方面沒有遭遇過挑戰，因此不需要費心透過差異化的服務和支援來爭取這些收入。隨著雲端和訂閱服務的日益普及，客戶已很習慣於要求每一筆投資都要能持續產生 ROI，而原廠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 的客戶受益於他們的專屬支援工程師，這些工程師瞭解客戶特殊的環境和配置，能夠更迅速解決問題、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，並支援客製化。這讓客戶不只能夠節省支援成本，也能減少內部團隊在自助支援上的額外工作負擔，並迴避掉那些沒什麼價值的增強功能套件更新，與升級帶來的成本和造成的中斷。

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業務關鍵的交流系統，例如行動平台、大數據、生產力、安全性與數位轉型技術。第三方支援服務讓資訊長們能夠兩者兼顧，既可釋出寶貴的預算，用於其他的策略性計畫上，也能減少對內部資源的需求，來支援其 ERP 的核心記錄系統。

在審核這項研究時，Nucleus 檢視了資料、結果，和解讀內容，並獨立審查多家公司，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開支節省類別時，我們發現 Rimini Street 的客戶資料，以及平均節省 75% 的現有年度維護總成本 (包括維護費用、升級成本、客製化支援成本，以及自助支援的相關成本)，這與 Nucleus 在和 Rimini Street 客戶多次面談後所評估的開支節省狀況吻合。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的客戶 (例如由 Rimini Street 一類的廠商提供)，可以預期得到類似的效益，將目前的維護總成本平均省下 75%。

對於轉換到第三方支援服務，大多數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，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
高昂且不斷增加的 SAP 支援成本	10
昂貴、容易造成混亂且價值極低的升級	10
面對 S/4HANA 的不確定性:重大的重新建置專案	11
昂貴的客製化支援成本	12
自助支援造成效率低落	12
結論	14
附錄	16
案例研究 1:20 億美元的零食製造公司	16
案例研究 2:34 億美元的化學製造公司	17
案例研究 3:14 億美元的國際性廚具製造商	18

執行摘要

當企業應用程式與資料庫 (例如 SAP®) 的使用者, 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價格, 以及解讀其真正的內涵, 就會發現, 有限的原廠支援模式, 再加上額外的維護費用, 也讓企業年復一年地浪費掉數百萬美元。

原廠除了年度支援費用和支援模式效率低落之外, 在財務上讓人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助支援成本。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模式的商業案例, 獨立的分析顧問公司 Nucleus Research 已驗證 Rimini Street 的發現, 確認 SAP 授權用戶可在下列的類別節省大筆的成本:

— 年度支援成本: 故障/修正支援, 以及稅務、法律與法規更新

— 升級費用: 在原廠支援合約期間結束時, 為了得到支援服務而被迫更新所產生的成本

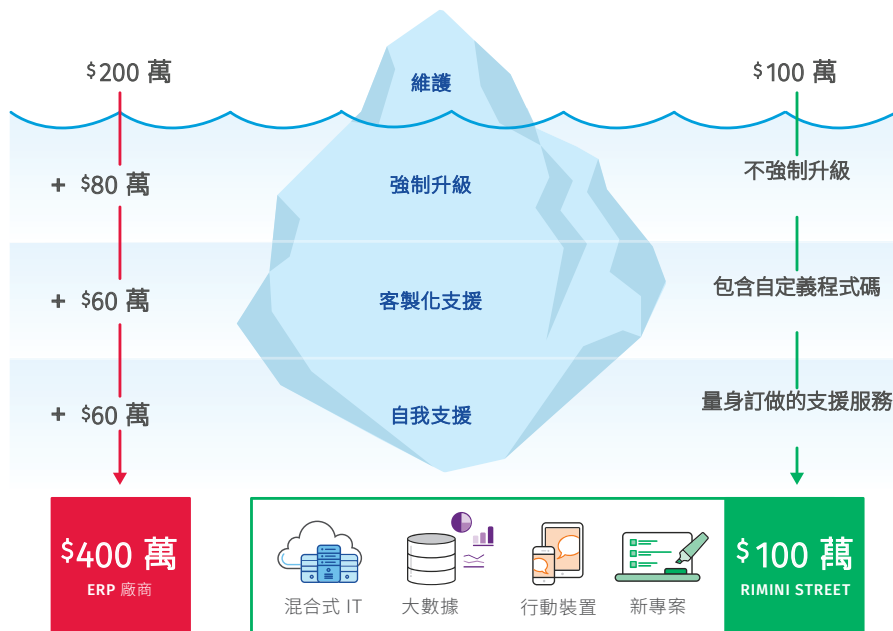
— 客製化支援成本: 支援客製化項目故障的成本, 在原廠的標準支援模式中並未包含

— 自助支援成本: 需要動用額外資源和人力來處理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 客戶公司所進行的一項深入 ROI 研究, 確認以獨立或第三方支援服務來取代原廠支援服務時, 所實現的

實際節省金額百分比, 所節省的項目主要分為四類, 包括年度支援費用、升級與增強功能套件更新的成本、支援客製化程式碼以及自助支援所釋放出的所需資源。這幾類成本的節省金額, 總計可將維護總成本平均減少 75%, 就如同此份報告中的 SAP 與 Oracle 授權用戶的 ROI 研究所示。

下圖顯示了相較於使用傳統的原廠支援服務，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個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，也就是利用第三方支援模式，將獲取的總維護節省金額最大化。

第三方支援服務的商業案例

想要滿足業務的需求，並進行策略性的轉型，以在競爭中勝出，您的 IT 預算是最大的障礙。

一般 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，例如，可以實際增加營收、降低成本，或是搶走競爭對手市佔率的策略性優先項目。

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 SAP 或 Oracle。早年 SAP 和 Oracle 最初的應用程式和資料庫頻繁地加入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 SAP 已經將維護費用從 17% 提高到 22%，而且大多數的創新功能並未包含在客戶的維護合約中。

SAP 現在已經將大部分的創新功能轉移到其雲端產品和 S/4HANA 上，而您的維護合約不會包含這些產品。維護合約中也不會包含客製化程式碼的支援服務，實際的案例研究資料顯示，客製化程式碼的支援約佔客戶重大支援問題的 65%。

原廠對每個支援問題的標準答案，幾乎都是升級到下一個版本，或更新到最新的支援套件。升級到原廠的最新版本、自助支援客製化程式碼和套用不必要的修正和修補程式，不但為您的團隊造成巨大的負擔，這些要求還會不斷耗用資源，卻經常對業務毫無幫助。

投資大量維護成本、持續升級的要求，和維護成本的低回報，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,因客製化程度和升級理念的不同,有許多 Rimini Street 客戶省下最高達 90% 的總維護成本。相較於使用原廠支援服務,大部分客戶的總維護成本節省了 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,成功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。第三方支援服務包含標準 SAP 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,使用原廠支援服務 (SAP 或 Oracle) 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。這是將原廠的總年度維護成本減去使用 Rimini Street 支援服務的總年度維護成本所得到的金額。(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,佔原廠支援服務總年度維護成本的百分比

使用 Rimini Street 的支援服務，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				使用原廠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	節省金額佔原廠支援服務總年度維護成本的百分比 (%)
		水平線之上	水平線之下						
		年度廠商維護費用	年度升級成本	年度客製化支援成本	年度自助支援成本				
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 億美元的頂尖金屬製造商	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 億美元的時尚設計公司	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 億美元的製造公司	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				使用原廠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	節省金額佔原廠支援服務總年度維護成本的百分比 (%)
		水平線之上	水平線之下						
		年度原廠維護費用	年度升級成本	年度客製化支援成本	年度自助支援成本				
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 億美元的國際零售商	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 億美元的報社公司	PSFT	\$354,717	\$150,000	-	\$37,500	\$542,217	\$177,359	\$364,859	67%
33 億美元的化學製造商	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 億美元的時尚公司	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質的，而且只著眼於降低成本。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

「多虧 Rimini Street，讓我們能夠大幅縮減昂貴且不斷增加的 SAP 維護成本。由於 Rimini Street 的第三方支援服務，為 [我們的] IT 策略性投資提供了所需的彈性與節省成本，我們目前對 ERP 未來的主動規劃已經變成可能。」

公司企劃部

IT 企劃小組

「除了營運中斷以外，升級對我們來說會是數百萬美元的專案，而且我們無法判斷這些付出的投資報酬率會有多少。因此我們必須改變方向。必須找出扭轉整個情勢的方法，最後我們開始研究 Rimini Street 的服務。」

資訊長

62 億美元的航太製造商

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，是來自於四個部分：

- 1. 維護費用：**Rimini Street 所收取的年度支援費用是客户先前支付給 SAP 費用的 50%
- 2. 迴避升級：**因為不需要只為了保有完整的原廠支援服務，而進行缺乏實際 ROI 的強迫性應用程式與增強功能套件升級，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客製化程式碼，所以可避免成本的發生
- 4. 自助支援：**因為不需要編列額外資源和人力的預算，來處理傳統原廠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，我們將詳細說明個別的成本節省項目，並提供受訪公司的案例。

昂貴且成本持續增加的 SAP 支援服務

自從 2013 年 7 月 15 日開始，SAP 對新客戶的「標準支援」費用，從 18% 調升到了 19%；而自從 2016 年 1 月 1 日開始，「企業支援」客戶支付的費用則從 20.1% 調升到 22%。

根據 Constellation Research 所提供的數字，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 1/4¹。

使用 Rimini Street 的服務，可讓 IT 部門受惠，省下 50% 或更多的支援費用。除了能夠獲得對 SAP 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，這也可立即改善 IT 部門的盈虧。

昂貴、容易造成混亂且價值極低的升級

Rimini Street 最近針對² SAP 授權用戶應用程式策略所進行的一項調查顯示，大部分的受訪者計畫繼續使用現有的 Business Suite 應用程式。對於計畫繼續使用現有的 Business Suite 應用程式版本的受訪者而言，主要的考量是要不要繼續安裝增強功能套件，這些套件可能會造成業務的混亂，而且所能提供的效益極低。

¹ Computerworld, 「Buried in software licensing (遭軟體授權淹沒)」, 2013 年 8 月 12 日。

² Rimini Street 報告, 「Rimini Street Survey: 2017 Applications Strategy Findings (Rimini Street 調查: 2017 年應用程式策略調查結果)」, 2017 年 5 月。

這些授權用戶在使用 Rimini Street 服務之後，所能享有的最大好處之一，就是避免升級和安裝增強功能套件更新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和更新的權利，但增強功能套件的實作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。

迴避升級與不安裝增強功能套件更新所節省的金額，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，一年可省下幾十萬美元。舉例來說，有一個 Rimini Street 客戶免去了多次升級，每少一次升級平均可節省 50 萬美元的內部成本和 25 萬美元的外部成本。

以下是來自受訪公司的陳述，證實了在強迫下進行的昂貴升級毫無價值可言：

- 「我們面臨了實在不想要的強迫升級。藉由轉換到 Rimini Street，我們迴避了這些升級，省下 400 萬到 500 萬美元的系統升級費用。」
40 億美元化學製造公司的資訊長
- 「我們因為完全無法提供任何好處（完全為零）的『增強功能套件』而倍感煩惱。」
20 億美元零食製造公司的英國 IS 總監

面對 S/4HANA 的不確定性：重大的重新建置專案

SAP 在 2015 年推出了「新一代的商用套裝軟體」S/4HANA。SAP 大力推銷 S/4HANA 應用程式，將其定位為完全取代 SAP Business Suite 的產品。但是，自 2016 年底推出的 1610 更新版本，該應用程式尚未提供與 Business Suite 同等的功能，並且使用 SaaS 應用程式來補足 S/4HANA 的許多功能。使用 S/4HANA 也必須將現有的第三方資料庫換成 SAP 專有的 HANA 資料庫。

資料庫轉移以及必要的中介軟體和硬體升級，讓移轉到 S/4HANA 有可能需要完全重新建置。

一項 Rimini Street 的全球調查³發現，有 65% 的受訪者沒有計畫或目前未承諾轉移到 S/4HANA，而不採納 S/4HANA 首要的理由是「沒有強力的商業案例，而且 ROI 不明確。」

在計畫繼續使用現有 SAP Business Suite 應用程式的調查受訪者中，有 30% 已經採用混合的 IT 策略，讓做為記錄系統的核心 SAP 系統發揮最大的價值，同時也可釋放資金和資源到交流系統，以更快速彈性地推動創新。

「ERP 環境正在產生劇烈改變，在原廠新興的現代化應用程式和藍圖變得更加明確之前，許多公司的執行長不想輕舉妄動。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

「我們決定不準備轉移，除非 S/4HANA 變得更加成熟。我們把 S/4HANA 規劃在未來三到五年的策略中，但目前我們看不到其效益。」

SAP IT 經理
40 億美元的澳洲礦業公司

「在新的應用程式方面，我們不想走在技術的前端，我們只想走在中間就好。S/4HANA 現在並不是一個可行的選項。也許再兩到三年我們會考慮 HANA，但現在不會。」

應用程式總監
130 億美元的石油與天然氣公司

³ Rimini Street 報告，「Rimini Street Survey: 2017 Applications Strategy Findings (Rimini Street 調查：2017 年應用程式策略調查結果)」，2017 年 5 月。

「我們 80% 的問題都在客製化程式碼。每次我們打電話給 SAP，他們都說這是我們的責任。當我第一次聽說 Rimini Street 解決客製化程式碼的問題時，聽起來真是好到讓人難以置信。Rimini Street 表現出色，而這對我們來說極具價值。」

SAP Center of Excellence 總監
10 億美元的供應鏈物流公司

「根據 [我們] 使用 Rimini Street 支援服務的經驗，其特色就是改進的支援回應速度與彈性。藉由 Rimini Street 的服務，我們可以更迅速地解決自己無法掌控的問題，而 Rimini Street 工程師總是瞭解我們所討論的流程和我們特定的 IT 環境。」

COE 經理
美國設計製造商

「我們的合作夥伴 TCS 向 Rimini Street 請求協助，因為他們無法解決某些開發 IS 問題。他們找不出問題在哪裡。Rimini Street 欣然解決了那些問題。這難以量化，但絕對讓人可以空出時間來開發新的項目。」

IS 主管
20 億美元的全球零食製造商

昂貴的客製化支援成本

現今的企業軟體已相當成熟，其大多數問題並不在於 SAP 所提供的標準程式碼。大部分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。

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

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 都是原廠支援方案所未涵蓋的問題。

因為不需要使用公司內部或外部的資源來修正出錯的客製化，所以可避免成本的發生。受訪公司肯定地表示：

- 「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昂貴，每年需花費 50 萬美元，大約是 5 個全職工程師的薪水。」
40 億美元化學製造公司的資訊長
- 「我們必須將『中度到高度』客製化的 SAP 環境外包給 SI 合作夥伴，因為 SAP 並不支援我們的客製化功能。」
20 億美元零食製造公司的英國 IS 主管
- 「SAP 不會處理我們所做的客製化變更。我們的開發團隊自行處理這些問題。」
10 億英鎊供應鏈物流公司的 SAP Center of Excellence 總監

自助支援造成效率低落

這裡所節省的成本項目，代表因為不需要編列額外資源和人力的預算，來處理原廠支援服務的低落效率而避免產生的成本，包括下列客戶訪談中所提報的項目：

1. 問題更快得到解決對業務的影響

Rimini Street 的客戶一致地發現，他們的問題更迅速得到解決，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首席支援工程師，此工程師的背後有專家團隊的支援，這些專家可以全天候 24/7/365 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選項，就是自己的支援團隊花費時間和成本，上網到 SAP 支援入口網站或論壇，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. 稅務諮詢顧問與 SAP 稅務引擎維護成本所節省的資源

Rimini Street 的客戶之前要另外支付 SAP 稅務引擎的維護費用，藉由使用 Rimini Street RSITE 稅務引擎，客戶除了支援合約費用之外不需再另外支付這筆費用。

Nucleus Research 還發現，有些客戶必須聘請顧問來協助自己判斷哪些 SAP 稅務更新適用於公司的業務。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，根據客戶特定的業務營運屬性，說明適用於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，量身提供及時的法規遵循更新功能，相較之下 SAP 所提供的更新項目包含了所有司法管轄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，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，不必再自助支援

一般而言，相較於傳統原廠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，原廠所提供的解決方法，就是另外聘請專業的服務，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 級工程師擔任聯絡窗口，以處理一般的詢問、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。

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方法來複製問題並尋求協助。但原廠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 6 萬到 7 萬英鎊。」
- 「我們支付 5 千到 1 萬美元的顧問費，來進行額外診斷和複製問題。」
- 「SAP 支援流程本身就有太多沒有效率的地方，因為每個單一問題都毫無例外地必須向上呈報。SAP 支援流程就是發揮不了作用。這難以量化表示，但絕對會產生機會成本。」
- 「我們已經在這個專案投入 18 萬美元，但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，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。」

「這裡就有一個好例子，相較於使用 SAP，我們在使用 Rimini Street 的模式中，對於法律的改變，有了更快速的服務，Rimini Street 已經開始在我們的開發環境中建置稅務變更功能，而 SAP 則要到我們付費期間快結束時才會正式推出這些功能。就算我們使用了 SAP 的支援服務，他們也不會及時準備好支援這些功能。」

SAP IT 經理
40 億美元的澳洲礦業公司

「我們得以把內部資源集中在英國和亞洲推出新的計畫，並大幅降低建置成本，我們對 PSE 與 Rimini Street 團隊具有信心，相信他們能夠為 SAP 平台提供穩定的支援。」

資訊長
美國設計製造商

「許多仰賴 Rimini Street 提供修正檔和除錯的公司，花費在應用程式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，例如與法規或稅務相關的程式碼，而不需要安裝通常由原廠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們，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？」以下是四個可供同行驗證的具體見解和建議，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。

關鍵要點：

- 瞭解所支付的 SAP 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. 瞭解您所支付的 SAP 維護費用所獲得的真正價值。

一家大型全球公司每年支付 400 萬美元的原廠維護費用。在一年約期當中，該公司召喚廠商解決緊急支援問題七次。其中五次最後因為涉及客製化程式碼，所以原廠不處理。原廠解決了其他兩個問題。

根據這個表現，每一問題的維護成本實際上等於 200 萬美元。計算一下您自己的維護開支與支援服務價值的等式。

「計算，真的計算。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。從金額的角度來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，繼續支付原廠年度支援費用毫無價值可言。」

— 全球化學製造公司的資訊長

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

Rimini Street 的一個客戶過去一直支付廠商 300 萬美元的年度支援費用。這個客戶不但省下了 150 萬美元 (50%) 的年度支援費用，也免去了昂貴又無法保證提供相關業務價值的 1900 萬美元增強功能套件升級。

「在為了變更而變更時，避免產生任何重大變更成本。我們認為，為了持續獲得支援服務而升級，不值得。資訊長們通常會說服自己可獲得一些能夠增加價值的功能，然後就進行大規模的昂貴升級。事實上，如果想要這幾項可以增加價值的功能，只要花費升級成本的一小部分就能夠客製化這些功能。」

— 美國汽車零件製造商的資訊長

3. 讓您的問題獲得修正，— 確保期間支援流程發揮作用。

讓大多數受訪公司倍感負擔的不只是在 SAP 支援流程中的每個步驟所花費的時間和金錢，得向SAP解釋其技術問題的正當性之外，還有就是對 SAP 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問題解決方法，則在維護服務方面的任何持續投資都應該受到嚴重質疑。

「當我們有問題時，我們不需要花費數小時向 SAP 說明自己的系統設定檔和基礎架構，或是等著在非客製化的環境中驗證問題。Rimini Street 全天候 24 小時地在 30 分鐘內，快速評估我們提出的每個問題，並且提供我們確實所需的修正。」

— 獨立學區的技术執行總監

4. 釋出資金以運用於成長和創新。

許多客戶的公司得以將使用 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，來推動業務成長和創造競爭優勢。

「我只要大筆一劃，就能夠將預算的 10% 重新分配給推動成長的計畫。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 服務所取回的資源，確實地推動執行長的第一優先事項。這是一種能讓我們在商業上更具競爭力的新商業模式。」

— 全球化學製造公司的資訊長

「Rimini Street 讓我的員工不再忙得焦頭爛額。現在，我們可以更專心處理內部和外部客戶提出的要求。我們已經實施改善措施，包括開始採用倉儲管理、Concur 的差旅開銷管理，同時也在進行 Salesforce 等大型專案。在轉用 Rimini Street 之前，除了向要價昂貴的外部顧問求助之外，我們根本束手無策。」

— 全球應用程式與解決方案總監
(全球列印系統製造商)

附錄

案例研究 1: 34 億美元的化學製造公司

使用 Rimini Street 支援服務的總維護節省金額：每年超過 290 萬美元，10 年 29,427,355 美元

這家總部位於美國、擁有超過 4,200 名員工的 34 億化學製造公司，將在接下來的 10 年中，每年省下 2,942,736 美元，總維護節省金額為 29,427,355 美元，這代表相較於使用 SAP 的年度支援成本，每年可省下總計 67% 的總維護成本。

背景

- 對昂貴的支援成本感到不滿：「對使用 SAP 的成本和低落的支援服務品質非常地不滿。」
- 面臨強迫升級：「我們認為不需要照著原廠訂下的時間表來進行升級。」
- 中度到高度客製化：SAP 未提供客製化項目的支援服務。能夠重新配置 3.36 個全職工程師的薪資。

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 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	\$2,863,083	\$1,431,542	\$1,431,542
升級與增強功能套件	\$644,194	-	\$644,194
客製化支援	\$477,000	-	\$477,000
維護資源	\$390,000	-	\$390,000
總計	\$4,374,277	\$1,431,542	\$2,942,736

財務摘要

這個客戶將可減少 50% 的年度支援費用，每年並可省下 1,431,542 美元的維護費用；10 年期間免去升級和安裝增強功能套件，每年可省下 644,194 美元；不必再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 477,000 美元（或相當於 3.36 個全職工程師的薪水）；最後，不用再支付處理原廠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 390,000 美元（或相當於 1.38 個全職工程師的薪水）。

使用 Rimini Street 支援服務的結果

- 減少的維護費用：「將我們每年的維護費用減半，並提供更高品質的服務。」
- 迴避安裝升級/增強功能套件：「我們認為不需要照著原廠訂下的時間表來進行升級。」

案例研究 2: 20 億英鎊的零食製造公司

使用 Rimini Street 支援服務的總維護節省金額: 每年 150 萬英鎊, 10 年 1500 萬英鎊

這家總部位於歐洲、擁有超過 3,000 名員工的 20 億英鎊全球零食製造公司, 將在接下來的 10 年中, 每年省下 1,502,975 英鎊, 總維護節省金額為 15,029,750 英鎊, 這代表相較於使用 SAP 的年度支援成本, 每年可省下總計 76% 的維護成本。

背景

— 對昂貴的支援成本感到不滿: 「每年支付 100 萬英鎊, 而且費用不斷增加。」

— 面臨強迫升級: 「每 4 到 5 年一次, 金額高達 300 萬到 400 萬英鎊的專案。」

— 一倍受「增強功能套件」困擾: 「沒有任何好處, 好處是零!」

— 中度到高度客製化: 「外包給 SI, 固定價格合約。」

轉換到 Rimini Street 支援服務後的預估年度總維護節省金額

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	£934,350	£467,175	£467,175
升級與增強功能套件	£450,800	-	£450,800
客製化支援	£435,000	-	£435,000
維護資源	£150,000	-	£150,000
總計	£1,970,150	£467,175	£1,502,975

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 467,175 英鎊的**維護費用**; 藉由在 10 年期間迴避兩次升級和不安裝增強功能套件, 每年可省下 450,800 英鎊; 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 435,000 英鎊 (或相當於 2.9 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 150,000 英鎊 (或相當於 1 個全職工程師的薪水)。

使用 Rimini Street 支援服務的結果:

— 減少的維護費用: 「每年省下大約 50 萬英鎊的維護費用。」

— 迴避安裝升級/增強功能套件: 「省下 300 到 400 萬英鎊的升級費用。」

— 可能節省的客製化支援節省金額: 「大約半個全職工程師的薪水。」

— 維護效率: 實際節省金額和機會成本, 「自從轉換到 Rimini Street 的支援服務之後, 就不需再回補一個全職工程師的職位。如果您一年支付 100 萬英鎊, 至少會期待流程能夠發揮作用。使用 Rimini Street 服務之後, 我們現在將省下的 50 萬英鎊重新投資於資本專案上。」- 英國 IS 主管

案例研究 3: 14 億美元的全球廚具製造商

使用 Rimini Street 支援服務的總維護節省金額: 每年 \$886,332 美元, 10 年 880 萬美元

這家總部位於美國、擁有超過 2,900 名員工的 14 億美元廚具製造商, 在接下來的 10 年中, 每年將省下 850,704 美元, 總維護節省金額為 8,507,040 美元, 這代表相較於使用 SAP 的年度支援成本, 每年可省下總計 76% 的維護成本。

背景

- 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: 「每年省下 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: 「每年成本約 36.2 萬美元」

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	\$309,332
升級與增強功能套件	\$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

財務摘要

這個客戶將可減少 50% 的年度支援費用, 每年並可省下 309,322 美元的維護費用; 10 年期間免去兩次升級和不安裝五項增強功能套件, 可省下 215,000 美元; 不必再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 145,000 美元 (或相當於 1 個全職工程師的薪水); 最後, 不必再支付處理原廠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 217,000 美元 (或相當於 1.5 個全職工程師的薪水)。

使用 Rimini Street 支援服務的結果:

- 減少的維護費用: 每年省下超過 27.3 萬美元的維護費用
- 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
- 可能節省的客製化支援節省金額: 「我們將 1 個全職工程師投入其他 IT 計畫」

「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，而最佳化 SAP Business Suite 的相關成本是我們的首要之務。」

– 公司資訊長

關於 Nucleus Research

Nucleus Research 是一家全球調查、技術研究及諮詢顧問服務供應商，提供可發揮最大技術價值的真實世界深入見解。如需詳細資訊，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，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的授權用戶省下最高達 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 Fortune 500 大企業、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。

Rimini Street

Engineered for Support™

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，並無任何附屬關係或關聯，亦不為其背書。

本文件由 Rimini Street, Inc. (「Rimini Street」) 所撰寫，並未由 Oracle 公司、SAP SE 或其他任何一方贊助、背書，或與其有任何關聯。除非 Rimini Street 以書面載明，否則 Rimini Street 對此處所述資訊不負任何責任，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此處資訊所造成的任何直接、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，並保留隨時對此處所述之資訊、服務或產品進行變更的權利。

A4-TW-022718

