

**Rimini Street**

Engineered for Support

# 10 가지 명확한 징후

데이터베이스 전략의 수정이  
필요한 시점



# 서론

1 980년대 데이터베이스의 등장은 기업들에게 획기적인 돌파구였습니다. 전 세계 기업들이 더 현명하고 신속하며 수익성 있는 운영을 위해 관계형 데이터베이스를 선택했습니다.



현재 오라클, IBM, 마이크로소프트, SAP는 포춘 500대 기업 및 글로벌 2000대 기업의 상당수에서 핵심적인 역할을 담당하고 있습니다.

1980

1990

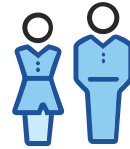
2000

2010

초기에 벤더들은 고객의 문제 해결과 시스템 최적화에 도움이 될 우수한 소프트웨어와 유익한 지원을 제공했습니다. 하지만 차츰 모델이 변화하고, 고객과 벤더 간의 지원 파트너십은 유명무실해졌으며 데이터베이스 개선은 사라지다시피 했습니다.



시간



자원



자금

강제 업그레이드

지금은 비즈니스 쇠신의 시대입니다. 조직의 IT 팀은 업계의 판도를 바꿀 혁신을 통해 경쟁 우위를 확보해야 합니다. 그러나 데이터베이스 벤더가 제공하는 가치는 예전 같지 않습니다.



평균 89%의 IT 예산이 현상 유지에 사용되며, 혁신적인 프로젝트에 지출되는 예산은 11%에 불과합니다.\*

설문 응답자의 **67%**는 오라클의 데이터베이스  
유지보수 비용이 지나치게 높다고 생각합니다.\*

“오라클에 연간 지원 비용으로 지불하는  
금액보다 훨씬 적은 비용으로 현재 사용  
중인 (애플리케이션 및) 데이터베이스  
제품이 모두 지원된다는 사실에 안도감을  
느꼈습니다.”

하우스 오브 프레이저(HOUSE OF FRASER)

# 징후 1

## 기본 지원 비용에 막대한 예산 소요

**마**지막으로 언제 데이터베이스 지원 계약에 대한 손익 분석을 해보셨습니까?  
초창기에는 연간 데이터베이스 지원 비용이 대개 최초 라이선스 비용의  
15% 수준이었습니다. 하지만 지금은 지원 비용이 표준 22%에 달합니다. 몇 년 새  
무려 47% 증가한 것입니다.

이러한 비용 상승세는 오라클, IBM, 마이크로소프트, SAP가 고객의 니즈에 부합하는  
지원을 제공할 목적으로 투자했기 때문이 아닙니다. 소프트웨어 벤더들이 매출의  
절반 가량을 차지하는 지원 부문에서 최대 95%의 순이익을 거두면서 투자자 만족에  
집중하고 있기 때문입니다.

소프트웨어 벤더들은 지원 부문에서 최대 **95%**의  
이익을 거두고 있습니다.\*

47% 증가한 지원 비용\*

지원 비용은 꾸준히 증가했지만 기업이 경험하는 고객 서비스 수준은 점차 하락했습니다. 문제가 발생하여 벤더 지원 팀에 문의하면 이제 막 입사한 기술 담당자로부터 업그레이드를 수행하거나 수백 개의 다른 수정 프로그램까지 포함된 패치 번들을 설치하라는 조언을 듣기도 있습니다.

사소한 문제 하나가 어느새 회귀 테스트 및 다운타임을 수반하고 막대한 자금, 시간, 자원을 투입해야 하는 대규모 프로젝트로 거듭나기도 합니다. 지원 팀에 연락하더라도 복잡한 에스컬레이션을 거쳐야 전문 엔지니어에게 연결됩니다.

생각해보십시오. 최근 소프트웨어 벤더의 지원 팀에 전화했을 때 얼마나 오래 전화를 붙잡고 있어야 했나요? 그리고 (만약 해결되었다면) 시간이 얼마나 걸렸습니까?

설문 응답자의 **67%**는 데이터베이스 업그레이드를 가장 힘든 문제로 꼽습니다\*

## 징후 2

기존의 낡은 지원 모델에  
종속된 상태



# 징후 3

새로운 기술 및 기능을  
제공하지 않음

SAP는 매출의 **1%**만을  
기존 소프트웨어의 기능 향상에  
재투자하고 있습니다.\*

**데** 이터베이스는 지난 수십 년간 발전하면서 안정화되었고  
고객들의 요구에 따라 확실히 개선이 필요한 부분은 이미 해결된  
상태입니다. 이제는 소소한 기능 향상만 있을 뿐입니다. 물론 가치있긴  
하지만 높은 지원 비용에 상응하지는 않습니다.

현재 구현된 데이터베이스 대부분은 강력하고 안정적입니다. 벤더가  
획기적인 신 기능을 내놓지 않는 한 다수의 기업은 현재 시스템을 계속  
유지하길 원합니다.

“유지 보수 명목으로 [오라클에]  
막대한 비용을 지불하면서도  
더 발전된 기능이나 지원과 같은  
혜택을 전혀 누리고 있지못하다는  
것을 깨달았습니다.”

**바슈롬(BAUSCH + LOMB)**

업그레이드로 더 나은 기능을  
사용할 수 있을 것으로 예상한  
오라클 고객은 **40%**에  
불과했습니다.\*

설문 응답자의 **74%**가 제대로 지원을 받지 못하는  
데이터베이스 인스턴스를 보유하고 있습니다.\*

# 징후 4

데이터베이스가  
완전한 지원을  
받지 못해  
취약한 상태

**만**은 데이터베이스 라이선스 사용자가 수백 개에서 수천 개의 데이터베이스 인스턴스를 사용하지만, 상당수가 기존 벤더로부터 제대로 된 지원을 받지 못하고 있습니다. 벤더마다 다를 수 있지만 아래와 같은 혜택이 더 이상 제공되지 않습니다.

- 신규 업데이트, 수정 프로그램, 보안 알림, 데이터 수정 프로그램, 보안 패치
- 신규 업그레이드 스크립트
- 새로운 제 3자 제품/버전 인증
- 신규 벤더 제품 인증

많은 기업이 제대로 지원받지 못하는 데이터베이스에 대해 계속해서 전체 유지보수 금액을 지불하고 있습니다. 이로 인해 중요한 IT 자원이 낭비되고 비용 부담이 커지며 업무 차질이 발생할 가능성도 커집니다.

**48%**는 데이터베이스 환경의 정확한  
지원 범위를 아예 또는 제대로 알지 못합니다.\*



**데**이터베이스는 비즈니스 환경에서 핵심적인 역할을 수행합니다. 데이터베이스가 제 기능을 하지 못하면 전체 시스템이 올바르게 작동하지 않습니다.

부정확한 SQL 문, 잘못된 구성 설정, 부실하게 할당된 RAM, 기타 여러 문제로 인해 데이터베이스의 성능이 저하될 수 있습니다. 하지만 이러한 성능 문제가 발생하는 경우 벤더는 대개 “업그레이드가 필요하다”, “새 하드웨어를 추가해야 한다” 또는 “이 문제를 해결하려면 더 많은 비용을 지불해야 한다”라고 답변합니다.

결국 비싼 데이터베이스 지원 계약을 체결하고도 계속 빠르고 원활하게 시스템을 사용하기 위한 성능 작업을 위해 추가로 비용을 들여 직원이나 컨설턴트에게 데이터베이스 튜닝을 맡겨야 합니다.

# 징후 5

성능 튜닝 비용은  
고객의 몫

설문 응답자의 **80%**는  
데이터베이스와 관련해서 가장  
어려운 문제 중 하나가 성능을  
높이는 것이라고 생각합니다.\*

# 징후 6

## 시간 소모적인 자체 지원 모델 수용

**S** LA 달성을 위해 직접 시간을 투자하여 제공되는 지원의 부족한 부분을 채우고 계십니까? 벤더의 지원팀에 연락하기 전에 스스로 문제를 처리하거나 바로잡기 위해 얼마나 많은 시간을 사용하는지 생각해보십시오.

소위 '지원 요청 회피(call avoidance)'로 인해 조직의 비용 부담이 커지고 자원 역시 소진되고 있습니다. 이는 더 이상 유효하지 않은 엔터프라이즈 애플리케이션 지원 모델로 인한 결과입니다.

사실 이러한 자체 지원 활동에 드는 비용이 연간 지원 비용의 절반을 차지합니다.

“예전에는 직접 해결책을 찾느라 몇 시간씩 보내야 했고, 시간대에 따라 세계 각지에 퍼져 있는 벤더 지원팀을 활용해야만 했습니다.”

**쿠야호가(CUYAHOGA) 카운티**



# 징후 7



## 신속한 혁신에 투자할 시간 또는 자원 부족

IT 팀은 오늘날 빠르게 변화하는 시장 상황에서 조직이 디지털 우선 모델을 도입하고 민첩성을 가지고 경쟁우위를 확보할 수 있도록 뒷받침해줄 혁신 프로젝트를 추진하기를 원합니다. 그러나 혁신에는 비용이 들며 현재 IT 예산 대부분이 현상 유지에 사용되고 있는 경우가 많습니다.

한정된 자원으로도 혁신을 수행할 수 있지만, 기업이 원하는 속도로 진행이 잘 되지 않습니다. 그 와중에 발 빠른 경쟁사들은 클라우드, 모바일, 소셜, 빅데이터, 사물 인터넷을 활용하고 있습니다. 이들은 기록 시스템(systems of record)과 클라우드 참여 솔루션(solutions of engagement)을 접목한 하이브리드 IT 환경을 향해 나아가고 있습니다.

82%의 CIO가 쇄신을 위해  
하이브리드 IT 방식을 적용하고 있다고  
설문 조사에서 밝혔습니다.\*

“새도우 IT가 확산되고 있습니다. CIO들은 최근에 와서야 조직 전반에서 클라우드가 얼마나 무분별하게 확산되었고 어떻게 비즈니스에 위험 요인으로 작용하고 있는지 깨닫게 되었습니다.”

시스코 시스템즈(CISCO SYSTEMS)

IT 팀이 비즈니스 요구 사항을 제대로 해결하지 못한다면 각 사업부에서 독자적으로 솔루션을 구축할 확률이 커지며 그 결과는 새도우 IT로 이어집니다. 사업 부서가 더 우수한 유연성 및 차별화된 경쟁력을 추구하면서 IT 팀의 개입이나 감독을 거치지 않고 클라우드 기반 서비스를 도입합니다.

새도우 IT는 데이터 보안, 규제 컴플라이언스, 비즈니스 연속성, SLA 성과에 위험 요인으로 작용합니다. 게다가 중요한 보안 수정 또는 상호 운용성 문제 해결이 필요할 경우 새도우 IT로 인해 더 많은 IT 예산이 필요하게 됩니다.

# 징후 8

## 통합의 걸림돌이 되는 새도우 IT

**112%** - 2015년 새도우 IT 시스템 증가율\*

**1,220** - 일반 기업 환경에서 실행 중인 새도우 IT 클라우드 애플리케이션의 수\*

설문 응답자의 **46%**는 민첩성을 키우고 TCO를 낮추기 위해 데이터베이스 전략에 오픈 소스 및 클라우드 옵션을 추가하고 있습니다.\*

## 징후 9

### 입지를 넓혀 가는 데이터베이스 대안들

**오**라클, 마이크로소프트, IBM, SAP 데이터베이스는 광범위하게 도입되었습니다. 이들이 전 세계 데이터베이스 시장 매출의 83%를 차지하고 있습니다.\* 그러나 최근 설문 조사에서 46%의 응답자들이 민첩성을 키우고 TCO를 낮추기 위해 데이터베이스 전략에 오픈 소스 및 클라우드 옵션을 추가하는 중이라고 밝혔습니다.

현재 클라우드가 큰 인기를 누리고 있으나 많은 기업은 엔터프라이즈 소프트웨어 벤더를 클라우드 옵션으로 고려하지 않습니다. 특정 벤더에 더 종속되는 것에 대한 우려가 작용하는 것 같습니다.

현재 오픈 소스 및 클라우드 대안(예: MongoDB, PostgreSQL, Amazon)을 포함하여 300여 가지의 데이터베이스 옵션이 제공되고 있습니다. 현재 유사한 제품끼리 데이터베이스 시장에서 경쟁하고 있습니다. 가트너\*는 오픈 소스 데이터베이스가 기존 데이터베이스에 못지 않은 수준의 기능성, 툴, 가용 자원을 더 저렴한 TCO로 제공하기 시작했다고 평가했습니다.

막대한 데이터베이스 지원 비용을 부담하는 데 지친 기업들은 비용을 줄이고 더 빠르게 결과를 얻을 수 있는 방법으로 이러한 대안에 주목하고 있습니다.

# 징후 10

더 나은 대안이 있습니다.

다시 정리해 보겠습니다.

**1** 기본 지원 비용에  
막대한 예산 소요

**2** 기존의 낡은 지원 모델에  
종속된 상태

**3** 새로운 기술 및 기능을  
제공하지 않음

**4** 데이터베이스가 완전한 지원을  
받지 못해 취약한 상태

**5** 성능 튜닝 비용은  
고객의 몫

**6** 시간 소모적인 자체 지원  
모델 수용

**7** 신속한 혁신에 투자할 시간  
또는 자원 부족

**8** 통합의 걸림돌이 되는  
새도우 IT

**9** 입지를 넓혀 가는  
데이터베이스 대안들

# 결론

## 민첩한 혁신을 위한 전략을 선택하여 조직을 위한 기회를 발굴할 때입니다.

안정적으로 운영 중인 기존 데이터베이스에 계속해서 막대한 예산을 투자하기보다 소중한 자원, 즉 인재, 예산, 시간을 비즈니스 성장을 이끌 이니셔티브에 투자하십시오.

- 하이브리드 IT 환경 개발
- 빅데이터 기능 활용
- 모바일 또는 소셜 솔루션 구현

자원을 절약하고 재운용하면서 비즈니스 부서의 역량을 강화하고 직원, 파트너, 고객과 더 긴밀하게 소통하여 전사적 차원의 혁신을 이룰 수 있습니다. 민첩한 혁신을 이룰 수 있습니다.

여러분도 다음과 같은 혜택을 누리실 수 있습니다.

**75%**

고객들이 거둔 연간 벤더 지원 비용 총액 대비 평균 절감률\*

**5분 미만**

전 세계 어디서든 연중무휴 24시간 언제라도 중대한 사안에 대해 숙련된 엔지니어가 응대하는 데 걸리는 평균 응답 시간

**4.8/5.0**

평균 고객 만족도 점수\*



# 출처

- \*오라클, [Fiscal 2017 Q4 results](#), June 2017.
- \*Forrester Research, [Relational Databases Are Evolving to Support New Data Capabilities](#), January 2015.
- \*Gartner, [“IT Key Metrics Data, 2016 IT Enterprise Summary Report,”](#) December 2015.
- \*Rimini Street, [“The Hidden Truths about Oracle Database Support,”](#) November 2016.
- \*Rimini Street, [“Oracle Application Strategies for 2015 and Beyond,”](#) September 2014.
- \*Rimini Street, [“Assessing the ROI of Independent Support for SAP Applications,”](#) 2017.
- \*Rimini Street, [“Assessing the Business Case for Independent Oracle Software Support,”](#) 2015.
- \*Gartner, [“Survey Analysis: Hybrid ERP Strategies Dominate, and CIOs Must Address the Impact,”](#) January 5, 2016.
- \*Gartner, [“Does Third-Party Support Have a Role in Your Postmodern ERP Strategy?,”](#) January 2016.
- \*Cisco Systems, [“You Can’t Manage What You Can’t See: Cisco Helps Businesses Address Shadow IT,”](#) January 13, 2016.
- \*Forrester Research, [“SAP’s Maintenance Price Hike Should Concern Sourcing Professionals and Their CIOs,”](#) February 14, 2013.
- \*Rimini Street, [“Rimini Street Honored with Multiple 2017 Customer Sales and Service World Awards,”](#) August 2017.
- \*Gartner, [“Market Share Analysis: DBMS, Worldwide,”](#) 2016.

## Rimini Street®

Engineered for Support™

©2018 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. 다른 모든 등록 상표는 각 소유주의 재산이며, 달리 명시하지 않는 한 리미니스트리트는 그러한 등록 상표 소유주 및 여타 업체와의 제휴, 지원 혹은 연관 관계에 있지 않음을 밝힙니다.

해당 문서는 Oracle Corporation, SAP SE 또는 제3자의 후원, 지원 또는 연계 없이 ‘리미니스트리트 주식회사’(리미니스트리트)에 의해 작성되었습니다. 리미니스트리트는 서면으로 명백하게 제공된 경우를 제외하고 특정 목적을 위한 묵시적 보증, 적합성뿐 아니라 제시된 정보의 표현, 함축된 의미 등에 대해 여하한 법적 책임을 지지 않습니다. 리미니스트리트는 정보의 사용 및 비사용과 관련된 직접, 간접, 부수적, 징벌적, 특수적, 파생적인 손해에 대해서 어떠한 경우에도 책임을 지지 않습니다. 리미니스트리트는 제3자가 제공하는 정보의 정확성 또는 완전성과 관련하여 어떠한 책임 또는 보증을 하지 않으며 언제든지 정보, 서비스 또는 제품에 대해 임의로 변경할 수 있습니다. A4-KR-101518