

Rimini Street

Engineered for Support

10 가지 명확한 징후

오라클 애플리케이션 전략을
변경해야 하는 시점

서론

1 990년대 엔터프라이즈 애플리케이션 소프트웨어의 등장은 기업들에게 획기적인 돌파구였습니다. 전 세계 기업들이 더 현명하고 신속하며 수익성 있는 운영을 위해 오라클® 및 기타 엔터프라이즈 소프트웨어 애플리케이션을 선택했습니다.



현재 오라클 애플리케이션은 귀사를 비롯하여 포춘 500대 기업 및 글로벌 2000대 기업의 상당수에서 핵심적인 역할을 담당하고 있습니다.

1980

1990

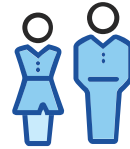
2000

2010

초기 오라클은 고객의 문제 해결과 시스템 최적화에 도움이 될 우수한 소프트웨어와 유익한 지원을 제공했습니다. 하지만 차츰 모델이 변화하고, 소프트웨어의 개선은 점점 사라지고 있습니다.



시간



자원



자금

강제 업그레이드

지금은 비즈니스 쇠신의 시대입니다. 귀사의 IT 팀은 업계의 판도를 바꿀 혁신을 통해 귀사의 경쟁 우위를 확보해야 합니다. 그러나 오라클이 귀사에 제공하는 가치는 예전 같지 않습니다.



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

징후 1

기본 지원 비용에 막대한 예산 소요

“재정적으로 힘든 시기를 겪으면서
기존 지원 모델을 지속할 수 없음을
깨달았습니다.”

로체스터시 교육구(ROCHESTER
CITY SCHOOL DISTRICT)

마지막으로 언제 오라클 애플리케이션 지원 계약에 대한 손익 분석을
해보셨습니까?

오라클 엔터프라이즈 애플리케이션의 초창기에는 연간 지원 비용이 대개 최초 라이선스 비용의 15% 수준이었습니다. 하지만 지금은 지원 비용이 표준 22%에 달합니다. 몇 년 새 무려 47% 증가한 것입니다. 사용 중인 릴리스가 오라클 익스텐디드 서포트(오라클 Extended Support) 대상이라면 훨씬 더 많은 비용을 지불하고 있을 수도 있습니다.

고객의 니즈에 더 부합하는 지원을 제공하기 위한 투자를 위해 비용이 상승하는 것이 아닙니다. 오라클이 매출의 절반 가량을 차지하는 유지 보수 부문에서 91%의 순이익을 거두면서 투자자 만족에 집중하고 있기 때문입니다.

오라클은 지원 부문에서 **91%**의 이익을
거두고 있습니다.*

47% 증가한 지원 비용*

지원 비용은 꾸준히 증가했지만 기업이 경험하는 고객 서비스 수준은 점차 하락했습니다. 문제 발생 시 오라클 지원 팀에 문의하면 이제 막 입사한 기술 담당자로부터 업그레이드를 수행하거나 수백 개의 다른 수정 프로그램까지 포함된 서비스 팩을 설치하라는 조언을 듣는 경우도 있습니다.

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

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

“우리가 알맞은 벤더 지원 프로그램을 선택하지 않고 지원되지 않는 브라우저를 사용 중이라면 벤더는 우리에게 책임을 전가하면서 업그레이드가 필요하다고 말할 것입니다.”

딘 푸드(DEAN FOODS)

징후 2

기존의 낡은 지원 모델에 종속된 상태



설문에 참여한 오라클 고객 중 업그레이드 시 더 나은 기능을 사용할 수 있을 것으로 예상한 응답자는 **40%**에 불과했습니다.*

징후 3

새로운 기술 및 기능을 제공하지 않음

오라클 애플리케이션은 지난 수십 년간 발전하면서 성숙기에 접어들었고 고객들의 요구에 따라 확실히 개선이 필요한 부분은 이미 해결된 상태입니다. 이제는 소소한 기능 향상만 있을 뿐입니다. 물론 가치있긴 하지만 지원 계약의 높은 가격에 상응하지는 않습니다.

현재 구현된 오라클 엔터프라이즈 애플리케이션 대부분은 강력하고 안정적입니다. 다수의 기업은 오라클이 획기적인 신기능을 준비하지 않는 한 현재 시스템 유지를 선호합니다.

“오라클은 EBS 시스템의 향상에는 별반 관심이 없고 클라우드 비즈니스 모델에 집중적으로 투자하는 것 같습니다.”

앳킨스(ATKINS)

징후 4

막대한 비용이 드는
강제적인 업그레이드

73%의 오라클 라이선스 사용자들은
지원 종료가 업그레이드의 가장 큰 이유라고
설문 조사에서 밝혔습니다.*

과거 애플리케이션 업그레이드로 가치 있는 새 기능을 도입할 수 있었습니다. 지금은 새로운 기능을 기대보다 단지 지원을 받기 위해서 값비싼 업그레이드를 강제로 해야하는 상황에 처해 있습니다. 내부 팀은 단지 계속 지원받기 위해 잘 돌아가고 있는 시스템을 업그레이드하거나 패치를 적용해야 한다는 사실에 우려를 표명합니다.

업그레이드 비용이 1백만 달러를 훌쩍 뛰어넘는 경우가 많습니다. 설문 조사에 따르면 오라클 ERP 업그레이드의 56% 이상이 9개월 넘게 소요됩니다.* 게다가 업그레이드가 심각한 위험을 수반하고 업무에 차질을 주기도 합니다. 라이선스 사용자들은 테스트, 인력 제한, 사용자 개발에 대한 유지 보수, 다운타임 가능성 등에 대해 우려합니다.

기업은 의구심을 갖게 됩니다. “과연 업그레이드가 비즈니스 및 IT 팀에 도움이 될까?”

“회사는 불필요한 업그레이드
프로세스에 자금이나 자원을
투입하고 싶은 생각이 없습니다.”

생명 공학 회사



조 작은 비즈니스 프로세스를 간소화하고 SLA 목표 달성을 지원하며 컴플라이언스를 보장하는 데 필수적인 사용자 개발을 구현했습니다. 엔터프라이즈 애플리케이션 플랫폼의 원래 소스 코드를 알아보기 힘들 수도 있습니다.

하지만 사용자 개발한 부분과 오라클 패치 키이 상충될 경우 귀사의 IT 팀은 스스로 문제를 해결해야 합니다. 오라클은 이러한 사용자 개발 코드를 지원하지 않습니다. “수정한 사람이 고치라”는 식입니다.

따라서 기업은 막대한 비용을 들여 지원 계약을 체결하고도 중요한 사용자 개발 코드 유지 보수를 위해서 내부 인력 또는 컨설턴트를 투입하여 사용자 개발 코드를 최적화하는 전략적 이니셔티브 및 문제에 대비하는 전술적 예방 조치를 수행하고 있습니다.

“일반적으로 ERP 벤더는 기존의 어떤 사용자 개발도 지원하지 않습니다. 우리는 내부적으로 사용자 개발 코드가 많기 때문에 레거시 시스템을 잘 알고 향후 사용자 개발을 제대로 지원할 수 있는 업체를 찾아야 했습니다.”

글로벌 제조회사

징후 5

사용자 개발 코드에 대한 지원 비용은 고객의 몫

설문 조사 결과

90%의 ERP 시스템이 사용자 개발된 시스템입니다.*

85%의 최우선 순위 문제가 사용자 개발 코드와 관련 있습니다.*

65%의 문제가 사용자 개발 코드와 관련 있습니다.*

징후 6

시간 소모적인 자체 지원 모델 수용

SLA 달성을 위해 직접 시간을 투자하여 지원의 부족한 부분을 채우고 계십니까?
오라클 지원에 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 절반에 육박하곤 합니다.
또한 세금, 법무, 규제 업데이트 중에서 조직 시스템과 관련된 것을 골라내는 데도 시간이
걸립니다. 설상가상으로 소프트웨어 버전이 더 이상 지원 대상이 아닐 경우 매년 추가
비용을 내고 세금 번들을 받아야 합니다.

“예전에는 직접 문제를 해결하려
했습니다. 그편이 더 수월했으니까요.
문제가 해결되지 않으면 별도의
데이터베이스에서 문제를 재현하고
테스트하여 사용자 개발 코드와 관련
없음을 증명해야 벤더의 도움을 청할 수
있었습니다.”

게스트 서비스(GUEST SERVICES)

징후 7



신속한 혁신에 투자할 시간
또는 자원 부족

조 직의 IT 팀은 디지털 중심의 비즈니스 모델을 활용하여 경쟁 우위를 확보할 수 있는 민첩성을 갖추고 이를 통해 혁신을 추진하길 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.*

“더 적은 자원으로 더 많은 일을 해내는 것이 모든 CIO의 과제입니다. 우리 팀은 더 중앙화된 조직으로 변화하는 과정에서 더 많은 서비스를 더 신속하게, 더 저렴한 가격으로 제공해야 했습니다.”

공공 의료 기관

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

시스코 시스템(CISCO SYSTEMS)

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

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*

징후 9

오라클의 클라우드
로드맵이 성숙하려면
몇 년의 시간 필요

“피플소프트 9.2에서 업그레이드에 들인 시간과
비용에 상응하는 혜택을 누리지 못했습니다.
게다가 오라클의 클라우드 로드맵이 너무
모호해서 적어도 근시일내에는 진지하게
고려할 생각이 없습니다.”

교세라 정밀 산업(KYOCERA SGS PRECISION TOOLS)

오라클은 막연하게 나중엔 클라우드에서 오라클 엔터프라이즈 애플리케이션 소프트웨어 기능을 사용할 수 있을 것이라고 말합니다. 하지만 이러한 상황에서 어떠한 계획을 세우시겠습니까?

전문가들의 분석에 따르면, 로드맵이 실현되더라도 앞으로 5년 ~ 10년 이상 걸릴 것이라고 합니다. 클라우드 기반 전략은 오래 전부터 혼란과 의구심을 불러일으켰습니다. 점진적으로 발표된 오라클 퓨전 클라우드 버전에 대한 고객들의 반응은 미지근했습니다. 넷스위트(NetSuite)와 같은 여러 클라우드 벤더를 인수했으나 오라클 로드맵에 대한 의문만 커졌습니다.

명확한 비즈니스 가치를 확인하지 못한 상태에서 조직은 완전한 주도권을 가지고 엔터프라이즈 환경에서 혁신을 주도해야 합니다. 앞으로 5년 이상의 시간을 기다리는 데 허비하기보다 바로 지금 변화를 모색할 때입니다.

60%의 오라클 라이선스 사용자들은 비즈니스 측면에서 오라클 클라우드 애플리케이션으로 마이그레이션할 합당한 이유를 찾을 수 없다고 설문 조사에서 밝혔습니다.*

90%의 EBS 고객들이 오라클 Cloud ERP를 기본 비즈니스 시스템으로 고려하고 있지 않다고 설문 조사에서 밝혔습니다.*

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 막대한 비용이 드는
강제적인 업그레이드

5 사용자 개발 코드에 대한
지원 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 오라클의 클라우드 로드맵이
성숙하려면 몇 년의 시간 필요

결론

혁신과 민첩성의 전략을 선택하여 조직을 위한 기회를 발굴할 때입니다.

안정적으로 운영 중인 기존 엔터프라이즈 애플리케이션 시스템에 계속해서 막대한 예산을 투자하기보다 소중한 자원, 즉 인재, 예산, 시간을 비즈니스 성장을 견인할 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. 이것이 혁신과 민첩성의 가치입니다.

여러분도 다음과 같은 혜택을 누리실 수 있습니다.

75%

고객들이 거둔 연간 오라클 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*

100%

사용자 개발에 대한 지원

출처

- *U.S. SEC, 오라클 Corporation Annual Report, Form 10-K for the fiscal year ended May 31, 2016.
- *Constellation Research, “The Positive Pricing Impact of Third-Party Maintenance for 오라클 and SAP Customers,” March 2013.
- *Gartner, “IT Key Metrics Data, 2014 IT Enterprise Summary Report,” January 2014.
- *오라클 Applications User Group, “ERP Upgrades: What’s Your Philosophy?,” February 2012.
- *Rimini Street, “오라클 Application Strategies for 2015 and Beyond,” September 2014.
- *Rimini Street, “Assessing the Business Case for Independent 오라클 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.
- *Rimini Street, “Rimini Street Honored with Multiple 2017 Customer Sales and Service World Awards,” August 2017.
- *Rimini Street, “오라클 E-Business Suite Customers Prefer Current Proven ERP,” March 2017.

Rimini Street

Engineered for Support™

©2019 리미니스트리트 주식회사. 무단 복제 금지. “리미니 스트리트”는 미국 및 다른 국가에 위치한 리미니 스트리트 주식회사의 등록상표이며, 리미니 스트리트 및 리미니 스트리트 로고, 결합된 형태, TM으로 표시된 기타 마크들은 리미니 스트리트 주식회사의 등록상표입니다. 다른 모든 등록상표는 해당 소유자의 재산이며, 별도 규정이 없는 한 리미니 스트리트는 해당 상표권자 또는 기타 관계자와의 제휴, 보증, 연계를 요구하지 않습니다 해당 문서는 오라클, SAP SE 또는 제3자의 후원, 지원, 또는 연계 없이 리미니스트리트 주식회사(리미니스트리트)에 의해 작성되었습니다. 서면으로 명백하게 제공된 경우를 제외하고 리미니스트리트는 특정 목적을 위한 묵시적 보증, 적합성 뿐 아니라 제시된 정보의 표현, 함축된 의미 등에 대해 어떠한 법적 책임을 지지 않습니다. 리미니스트리트는 정보의 사용 및 비상용과 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 언제라도 정보, 서비스 또는 제품에 대해 임의로 변경할 수 있습니다. A4-KR-022719