

Rimini Street[®]

Engineered for Support[™]

엔터프라이즈 소프트웨어 지원에 대한 대표적인 오해 9 가지

소개

엔터프라이즈 소프트웨어는 복잡할 뿐 아니라 기업 운영에서도 중요한 역할을 담당합니다. 재무, 영업, 프로덕션, 인사 등의 주요 업무가 엔터프라이즈 소프트웨어에서 처리됩니다. 시스템 가동이 중단되면 기업의 업무가 마비되고 시간당 수백만 달러의 손실이 발생할 수 있습니다. 따라서 우수한 품질의 전문적인 지원이 반드시 필요합니다.

이에 따라 Oracle®, SAP®, Microsoft®, IBM®을 비롯한 주요 엔터프라이즈 소프트웨어 벤더들은 단순히 라이선스 비용의 몇 퍼센트에 해당하는 가격으로 지원 및 유지보수를 추가하곤 했습니다. 이러한 벤더는 지정한 가격을 지불하면 수정 프로그램, 패치, 인증 및 업데이트를 제공하겠다고 약속했습니다. 하지만 과연 그 약속이 지켜지고 있을까요? 점차 많은 기업이 이 엔터프라이즈 소프트웨어 지원 모델에 관심을 갖고 면밀하게 살펴보고 있습니다. 이들은 가치 및 ROI를 평가하는 동시에 자체 애플리케이션, 데이터베이스, 미들웨어 지원을 위한 대안을 모색하는 중입니다.

이 eBook에서는 기업이 어떤 오해와 함정 때문에 기존 벤더에서 벗어나지 못하고, 그로 인해 많은 비용을 절감하면서 혁신을 수행할 기회를 놓치는지 살펴봅니다. 또한 해결되지 않은 몇 가지 의구심을 사실 과 현실에 맞춰 비교 검증하고 귀사가 선택할 수 있는 여러 옵션에 대한 실용적인 조언을 해드리려 합니다.

오해

귀하의 소프트웨어 공급업체는 소프트웨어 지원을 위한 유일한 리소스입니다.

실제 상황

공급업체 지원 외에도 검증된 옵션이 존재합니다

이전에는 엔터프라이즈 소프트웨어 지원을 계속 이용하기 위해 Oracle, SAP, Microsoft, IBM과 같은 소프트웨어 벤더가 지정한 지원 및 유지보수 비용을 지불해야 했습니다. 하지만 이러한 시나리오는 몇 가지 심각한 결과로 이어집니다. 기업은 이후에도 계속 예산을 편성하여 고가의 유지보수 및 지원 비용을 지불해야 합니다. 무엇보다 단지 지속적인 지원을 받기 위해 끊임없이 업그레이드하는 진화 사이클을 거듭해야 합니다. 비즈니스 측면에서 합당한지 여부와 상관없이 벤더가 지정한 대로 업그레이드해야 합니다.

조언

다행히 엔터프라이즈 소프트웨어에 서드파티 지원 또는 서드파티 유지보수라고도 불리는 독립 지원 옵션을 이용할 수 있습니다. 실제로 독립 지원은 대안에 머무르지 않고 다음과 같은 여러 장점을 제공합니다.

- 비용 절감
- 업그레이드 유연성
- 사용자 개발 코드 지원
- 보다 빠른 대응시간

수 백 개 기업들이 Oracle, SAP, Microsoft, IBM 및 기타 공급업체의 대안인 독립적인 지원으로 전환함으로써 연간 지원 비용을 최대 50% 절감하고, 보다 우수한 서비스를 받게 되었습니다. 한 예를 들어 사용자 개발코드 지원 서비스 등을 받게 되었습니다. 실제로 서드파티 서비스 업체의 지원을 받는 고객의 경우, 평균 75 %의 비용 절감이라는 이점을 얻게 됩니다. 추가 비용없이 보안, 퍼포먼스 튜닝(performance tuning), 상호운용성, 업그레이드에 대한 가이드스 등 잠재적인 추가 혜택을 받을 수 있습니다. 또한 직접 전화 연결이 가능하고, 귀하의 구축 환경을 잘 아는 전담 PSE(Primary Support Engineer, 기업전담전문엔지니어)를 배정합니다. 엔트리 레벨의 엔지니어로 구성되어 있어 결국 셀프-지원(self-support)에 의존하게 되는 콜센터보다 훨씬 나은 서비스를 받는 것입니다.

이렇게 검증된 대안들이 등장했기 때문에 엔터프라이즈 소프트웨어 공급업체들은 이제 지원 및 유지보수 비용을 할인해 주고 있습니다. 경쟁의 결과로, 소프트웨어 공급업체들은 억지로 협상을 강요하고 있습니다. 지원에 대한 보다 유리한 가격으로 협상하고, 변화를 꾀하기 위해서는 적절한 접근이 필요합니다.

조언

먼저, 유지관리 갱신 날짜를 확인하시기 바랍니다. 내년의 점검사항을 보내고 나서 소프트웨어 공급업체와 협상하면 주도권을 잡기 어렵습니다. 마지막 순간까지 기다리지 마십시오. 이 과정은 일정 시간이 소요됩니다. 소프트웨어 지원 갱신 날짜 또는 해지 통보 마감일 최소 6 개월 전에 조사를 시작하는 것이 이상적입니다.

그런 다음 대안을 탐색하시기 바랍니다: 독립적인 지원. 독립적인 지원과 기존 공급업체 지원의 장단점을 파악하십시오. 협상에서 지식은 힘이라는 사실을 기억하십시오.

그런 다음에 독립적인 지원 업체에게 가격 제안서를 요청하십시오.

지식으로 무장한 상태로 소프트웨어 공급업체 담당자와 상담할 수 있습니다. 카드를 테이블에 놓고 유연한 협상이 이뤄지지 않을 경우, 원하는 대안이 있다는 것을 알리시기 바랍니다. 무거운 패널티 없이 다시 돌아올 수 없다는 등의 위협에 대해서도 대비 하시길 바랍니다.

오해

엔터프라이즈
소프트웨어
공급업체들은 지원 및
유지보수 비용을 할인해
주지 않을 것입니다.

실제 상황

ORACLE 및
SAP와 같은 소프트웨어
공급업체는 지원 비용을
협상할 것입니다.

오해

새로운 소프트웨어 릴리스는 새로운 기능을 위해 매우 중요합니다.

실제 상황

업계 선두 업체들은 혁신을 위해 ERP를 넘어 그 이후를 내다보고 있습니다.

초기 엔터프라이즈 소프트웨어에서 SAP 및 Oracle과 같은 소프트웨어 공급업체의 새 릴리스는 자주 쓰이는 풍부한 기능을 갖추고 있었습니다. 그러나 엔터프라이즈 소프트웨어가 성숙해짐에 따라 더이상 기업들은 새로운 릴리스 및 관련된 새로운 기능을 발빠르게 제공하고 있지는 않습니다. 오늘날의 릴리스는 더욱 기술적으로 진화한 버전이기 때문에 입증 가능한 ROI와 같은 몇 가지 장점을 기업에 제공합니다.

그러나 이러한 릴리스는 점차 조직에서 추구하는 가치와는 관련성이 낮아지고 있으며 CIO들은 비즈니스에 필요한 기능을 얻기 위해 엔터프라이즈 소프트웨어 공급업체를 기다릴 수 없습니다. 특히 클라우드의 등장으로 거대 기업이 적시에 제공하지 못하는 기능을 제공하는데 특화된 많은 독창적인 기업들이 생겨났습니다.

그러나 중요한 문제가 있습니다: 혁신을 위한 자금 부족 모빌리티, 빅데이터, 소셜과 같은 이니셔티브 또는 이미 라이선스를 확보한 제품의 출시 등은 예산 확보 없이는 어렵습니다.

조언

비즈니스에 가치를 부여하며 혁신에 중점을 둔 예산을 책정하시기 바랍니다. 독립적인 지원은 조직의 영웅이 될 수 있는 프로젝트를 실행하는데 필요한 자금을 확보하도록 해줍니다. 일반적으로 독립적인 지원 비용은 소프트웨어 공급업체가 부과하는 비용의 50%입니다. 또한, 비즈니스에 유리하지 않거나 ROI가 없는 경우 시간과 비용이 많이 드는 업그레이드를 하지 않아도 됩니다. 더 많은 자금과 시간이 확보 할 수 있다면 무엇이 더 나은 선택 이겠습니까?

오해

귀하는 사용자 개발 코드를 자체적으로 지원해야 합니다.

실제 상황

사용자 개발 코드 지원은 귀하의 소프트웨어 지원에 포함될 수 있습니다.

사용자 개발 코드는 피할 수 없습니다. 대부분의 기업들은 소프트웨어를 맞춤화 합니다. 이러한 수정 사항 중 많은 부분이 중요하지만, 소프트웨어 공급업체는 사용자 개발 코드를 지원하지 않습니다. 아마도 당신은 아래 세 가지 옵션 중 하나 또는 그 이상을 선택했을 수 있습니다.

1. 내부적으로 사용자 개발 코드를 지원하기 위해 인력을 늘리는 것입니다.
2. 사용자 개발 코드 지원을 제공하는 컨설턴트를 고용하는 것입니다.
3. 사용자 개발 코드를 제거하는 것입니다.

귀하의 비즈니스는 고유한 특징을 가지고 있습니다. 문화, 프로세스, 규정, 고객은 대부분의 기업, 특히 제조와 같은 특정 분야 기업에게 사용자 사용자 개발 코드를 요구합니다. 사용자 개발 코드 지원이 없다는 것은 직장과 집만 안내하는 GPS 를 가지고 있는 것과 같습니다. 네, 효과가 있습니다. 그러나 유연성은 어떻습니까?

조언

오늘날 공급업체에 지불하는 것보다 50 % 저렴한 비용으로 엔터프라이즈 애플리케이션 지원 비용에 추가 비용 없이 사용자 개발 코드 지원 서비스를 받을 수 있다면 어떠시겠습니까? 사용자 개발 코드가 표준 지원 프로그램에 포함되는지 독립적인 지원서비스 제공업체에 문의해 보시기 바랍니다.

오해

지원을 계속 유지하려면
업그레이드해야 합니다.

실제 상황

완벽한 지원을 유지하기
위해 업그레이드를
강요하는 것은 과거의
방식입니다.

수년간 기업들은 단순히 지원을 유지하기 위해 업그레이드를 강요 받아 왔습니다. 대부분의 고객들은 처음 출시될 때 가장 우수한 최신 릴리즈로 업그레이드하지 않습니다. 그들은 그러한 기능이 필요 없으며, 릴리스가 안정될 때까지 몇 년을 기다리고 싶어합니다. SAP ERP 라이선스 보유자를 대상으로 한 최근 조사¹에 의하면, 응답자의 89 %는 R/3 또는 이전 버전부터 ECC 6에 이르는 비즈니스 스위트(Business Suite) 애플리케이션 플랫폼을 지속적으로 사용할 계획이며, 응답자의 57 %는 S/4HANA로 전환할 뚜렷한 비즈니스 요구가 없다고 밝혔습니다. Oracle E-Business Suite(EBS) 사용자를 대상으로 한 최근 조사²에 의하면 더 이상 완전히 지원되지 않는 EBS 릴리스 사용자의 51%가 완전한 지원이 유지되는 옵션을 확보할 수 있다면 현재 릴리스를 유지하고 싶다고 답변했습니다.

조언

비즈니스에서 필수로 요구되는 경우를 빼고 업그레이드를 해야 할 필요는 없습니다. 업그레이드하기 전에 따져봐야 할 중요한 질문은 다음과 같습니다: 1) 매출 증대, 2) 비용 절감 또는 3) 경쟁 업체로부터 시장점유율 탈환을 위해 업그레이드를 하십니까? 대부분의 경우, 각 질문에 대한 대답은 '아니오'입니다. 그러나 엔터프라이즈 소프트웨어 공급업체의 일정에 의해 릴리스가 더 이상 완벽하게 지원되지 않는다면 귀하는 어떻게 지원을 유지하시겠습니까?

먼저, 지원 만료 날짜를 알아보시기 바랍니다. 완벽하게 지원되지 않는 시기가 임박한다면, 귀하에게 두 가지 옵션이 있습니다.

1. 셀프-지원(self-support)만으로 운영할 수 있습니다. 이러한 방법은 어려울 수 있고, 추천하지 않으며, 조직을 위험에 빠뜨릴 가능성이 있습니다.
2. 독립적인 지원 제공업체에 문의하십시오. 보다 안전한 대안인 독립적인 지원은 릴리스의 연식과 관계없이 엔터프라이즈 소프트웨어에 대한 고품질 지원을 유지할 수 있도록 해줍니다. 또한 비용은 일반적으로 원래 공급업체가 청구하는 비용의 50 %입니다. 현재 지원 제공업체에 문의하여 최소 15 년간 릴리스에 대한 지원이 보장되는지 확인하시기 바랍니다.

1. 리미니 스트리트 조사 보고서, "2017 SAP 애플리케이션 전략 결과", 2017년

2. 리미니 스트리트 조사 보고서, "Oracle E-Business Suite 고객은 현재 검증된 ERP를 선호한다", 2017년

귀하는 수년간 엔터프라이즈 소프트웨어 공급업체에 지원 및 유지보수 비용을 지불했습니다. 이에 문서, 패치, 업그레이드, 스크립트 등 지원을 받지 않을 때 가져갈 수 있는 유지보수 구성요소에 대한 권한을 받았습니다. 이러한 권한은 유지 보수 업체로 전환을 한 뒤에 향후 비즈니스의 요구에 따라 업그레이드를 해야 할 때 이를 가능하게 한다는 것을 의미합니다. 이러한 요소를 보관해 두는 것은 향후 업그레이드를 위해 반드시 필요합니다. 원래 공급업체의 지원이 중단된 날부터 향후에 사용하고 싶을 때를 대비해 권한 받은 모든 것을 다운받아 보관해야 합니다. 작은 부분이라도 놓치면 향후 업그레이드를 잠재적으로 위태롭게 할 수 있습니다.

조언

원하는 일정에 따라 업그레이드하는 것은 얼마든지 가능합니다. 그러나 향후 업그레이드를 대비하여 권한 받은 업그레이드 자료를 정확하게 보관(아카이빙)해야 합니다. 일반적으로 단독으로 이 같은 문제를 해결 하고 싶지는 않을 것입니다. 따라서 독립적인 지원 제공업체와 협업하고 싶다고 가정했을 때, 지원 제공업체가 아카이빙(자료 보관)에 어떤 도움을 줄 수 있는지 알아보시기 바랍니다. ISO 9001과 호환되는 아카이빙 프로세스를 적용하는 것이 권한 받은 자료를 저장하는데 도움이 되는지 살펴보십시오. 얼마나 많은 아카이브가 고객들에게 허용됩니까? 얼마나 많은 고객들이 지원을 받으며 업그레이드하고 있습니까? 이같은 간단한 질문은 향후 업그레이드 가능성을 유지하기 위해 적절한 지원 제공업체를 찾아 협업하는데 도움이 됩니다.

오해

공급업체 지원을 떠난 경우, 업그레이드를 할 수 없습니다.

실제 상황

공급업체 지원을 떠나면 여러분은 묶여있게 되지 않습니다.

오해

공급업체 지원을
떠나면 새로운 모듈 및
라이선스에 대한 접근
권한을 잃게 됩니다.

실제 상황

고객들은 새로운 라이선스
및 모듈을 구매할 수
있습니다.

비즈니스 성장으로 인해 엔터프라이즈 소프트웨어 공급업체로부터 추가 모듈 또는 시트를 구매해야 하는 상황이 올 수도 있습니다. 문제 없습니다.

엔터프라이즈 소프트웨어 공급업체의 영업 및 지원 부서는 서로 다른 목표를 가진 두 개의 별도 조직입니다. 지원 그룹이 이를 달갑게 여기지 않을지도 모릅니다. 그러나 소프트웨어 판매 그룹은 할당량을 채우고 커미션을 받기 위해 기꺼이 귀하에 소프트웨어를 판매하려고 할 것입니다. 귀하는 여전히 '고객'입니다.

조언

독립적인 지원 고객들은 지속적으로 성장하고 비즈니스를 확장시킵니다. 많은 이들이 이러한 노력을 돕기 위해 더 많은 엔터프라이즈 소프트웨어 라이선스를 구입합니다. 사실, 일부 고객들은 독립적인 지원으로 전환하여 확보한 절감 비용을 사용하여 새로운 SAP 또는 Oracle 글로벌 확장에 자금을 지원했습니다. Oracle, SAP, Microsoft, IBM 및 기타 기업들의 엔터프라이즈 소프트웨어 고객들은 벤더 지원 외에 새로운 시트(seats)와 모듈을 정기적으로 구매합니다. 새로운 라이선스 또는 제품을 구매하려는 경우, 이들 기업은 귀하를 외면하지 않습니다.

오해

공급업체는 세금, 법률, 규제 업데이트에 대한 유일한 리소스입니다.

실제 상황

ORACLE 및 SAP에 대한 입증된 대안이 있습니다.

세금, 법률, 규제 업데이트는 매우 복잡합니다. 급여 및 거래세, 재무 회계, 보고 및 준수에 영향을 미치는 규정, 표준, 법률이 전세계적으로 매일 끊임없이 변화하고 있습니다. 반복되는 업데이트, 애드-혹(ad hoc) 규정 및 정책 변경, 새로운 IFRS 회계 표준과 같은 주요 전환을 비롯하여 다양한 상황에 대비하고 대응해야 합니다. 급여, 인적 자원, 수당, 연금, 미지급금, 자산 관리, 기타 애플리케이션에는 지방, 주, 국가 관할법 준수를 위한 높은 수준의 시기 적절한 세금, 법률, 규정 업데이트가 요구됩니다.

조언

귀하께서 원래 공급업체로부터 받는 세금, 법률, 규정 업데이트에 대한 대안이 있습니다. 일부 독립적인 지원 제공업체는 일부 세금은 물론, 규제 전문가가 제공하는 서비스를 제공합니다. 그러나 이 쟁점의 중요성으로 인해, 귀하는 제공업체가 이러한 프로세스를 이해하고 품질 관리하고 있는지 면밀히 점검해야 합니다. ISO 9001 인증은 품질 및 일관성을 보장하기 때문에 이 점에서 중요합니다. 예를 들어, 세금, 법률, 규제 데이터의 단일 출처는 완전한 범위와 정확성을 보장하는데 필요한 정보를 제공하지 않습니다. 여러 출처를 비교하는 것이 중요합니다. 따라서, 조사 및 결과물의 정확성을 보장하기 위해 귀하의 제공업체가 제공하는 업데이트는 직접적인 정부 검증, 선두의 규정 연구 보고 서비스, 최고의 글로벌 회계 및 법률 회사를 포함한 3중 확인 방법을 사용해야 합니다.

공급업체가 완전함과 정확성을 보장하기 위해 수십 년의 경험을 가진 내부 전담 팀을 보유하고 있는지 확인해야 합니다. 이 중요한 기능을 아웃소싱하는 공급업체에 의존하면 안됩니다. 공급업체가 현재뿐만 아니라, 미래에 필요한 언어 및 지역에 대한 업데이트를 제공하는지 확인하십시오. 마지막으로 더 많은 작업, 더 많은 테스트 및 잠재적 문제를 야기하는 불필요한 업데이트 번들이 아니라, 특정 요구사항 및 구현에 맞는 업데이트를 제공해야 합니다.

오해

공급업체로 돌아가고 싶다면 고가의 패널티를 감수해야 합니다.

귀하가 원래의 엔터프라이즈 소프트웨어 공급업체 지원을 떠나면 다시 소프트웨어 공급업체의 잠재 고객이 되는 것입니다. 이전의 독립 지원 고객들은 매우 매력적인 조건으로 최신 소프트웨어 릴리스에 대한 리라이선스(Relicense)를 이용할 수 있으며, 결국 90% 절감된 라이선스 비용으로 이용할 수 있습니다. 귀하는 더 유리한 위치에서 협상 할 수 있는 선택을 할 수 있습니다.

조언

선택은 게임의 또 다른 이름입니다. Workday 및 NetSuite와 같은 기업을 포함하여 특히, 클라우드의 등장으로 인해 엔터프라이즈 소프트웨어 비즈니스는 경쟁이 매우 치열해졌습니다. 따라서 Oracle, SAP, Microsoft, IBM과 같은 거대 소프트웨어 공급업체들은 귀하의 구매 주문을 매우 환영 할 것 입니다.

실제 상황

공급업체들은 귀하의 비즈니스를 원합니다.

귀하의 ERP 전략을 바꿀 시점이라는 것을 말해주는 10가지 명확한 징후



eBook 읽기



리미니 스트리트 소개

리미니스트리트는 엔터프라이즈 소프트웨어 제품 및 서비스를 제공하는 글로벌 기업이며 오라클 및 SAP 제품을 위한 최고의 독립적 지원서비스를 제공하는 업체입니다. 리미니스트리트는 IBM, 마이크로소프트, 오라클, SAP 및 기타 엔터프라이즈 소프트웨어 공급업체 라이선스 사용자들이 총 지원서비스 비용의 최대 90%까지 절감할 수 있도록 하는 수상 실적에 빛나는 혁신적인 프로그램으로 2005년부터 엔터프라이즈 지원서비스를 재편해왔습니다. 고객은 향후 최소 15년 동안 업그레이드를 수행할 필요 없이 현재 소프트웨어 릴리스를 그대로 사용할 수 있습니다. 글로벌 포춘 500대 기업, 공공 부문, 기타 다양한 산업군의 여러 조직들은 믿을 수 있는 독립적인 지원 공급업체로서 리미니 스트리트에 의존하고 있습니다.

©2017 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 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 언제나라도 정보, 서비스 또는 제품에 대해 임의로 변경할 수 있습니다. LT-US-100517

Rimini Street[®]
Engineered for Support[™]