

Rimini Street[®]

Engineered for Support[™]

9 個常見迷思： 關於企業的 軟體支援

簡介

企業軟體相當複雜，對於業務的影響也關係重大。您可以利用企業軟體執行財務、銷售、生產、人力資源及各項業務。在某些情況下，系統當機可能會令公司出現問題，每小時浪費的成本更可能高達上百萬美元。因此，高品質的專業支援至關重要。

Oracle®、SAP®、Microsoft® 和 IBM® 等知名企業軟體廠商過去的做法，通常是將您所付的一部分授權成本運用於支援與維護。廠商收取這類費用後，保證會提供修正程式、修補程式、認證和升級等服務。但是，事實真是如此嗎？許多公司慢慢開始深入審視這種企業軟體支援模式。除了評估價值和投資報酬率 (ROI) 以外，企業開始為應用程式、資料庫和中介軟體尋找其他可行的支援方案。

有些迷思和陷阱讓一些公司寧可放棄節省大筆經費與勇於創新的機會，也不敢真正換掉原有廠商，這本電子書就要深入探討這些迷思和陷阱。我們會將這些縈繞已久的疑義與事實和真相進行對照，並且提供一些實用的指導資訊，讓您瞭解您可以有哪些選擇。

迷思

您的軟體廠商是軟體支援的唯一來源。

真相

除了傳統的廠商支援外，還有更多成熟可靠的選擇。

過去若要得到企業軟體支援，唯一的選擇就是支付 Oracle、SAP、Microsoft 和 IBM 這類軟體廠商所訂的支援與維護費用。這種情況會導致幾個非常重要的結果。顯然您無計可施，只好繼續規劃預算並支付高昂的維護與支援成本。更重要的是，您會落入必須不斷升級才能得到支援的既定模式，根本無法脫身。無論是否划算，您都得按照廠商的要求升級。

指導資訊

幸好，您可以選擇企業軟體獨立支援，這類支援也稱為第三方支援或第三方維護。事實上，大多數的獨立支援不但是另一種選擇，還能發揮更多優點，其中包括：

- 節省成本
- 自由升級
- 支援自訂程式碼
- 處理效率更好

舉例來說，目前已經有數百家公司捨棄 Oracle、SAP、Microsoft、IBM 和其他供應商，轉而選擇獨立支援，得以降低每年的支援費用，有時節省幅度甚至可以高達 50%，此外還能獲得更好的服務，也不用擔心自訂功能失去支援。事實上，這類優勢能為獨立支援客戶省下的成本平均約可達到 75%。另外，客戶或許還能得到額外的好處，例如安全指導、效能調教、交互操作效益以及升級，而且完全不需另外付費。有些供應商也會為您安排指定的基層支援工程師，該工程師熟知您的實作方式，您還可以直接打電話給對方。聽起來比由入門級工程師組成而且經常得仰賴自行支援的電話客服中心更好吧？

迷思

企業軟體廠商的支援與維護價碼不打折。

真相

ORACLE 和 SAP 等軟體廠商的支援費用現在也接受議價。

現在市面上出現了其他成熟可靠的選擇，因此企業軟體廠商的支援與維護開始降價。競爭使得這類軟體廠商不得不開始討價還價，當然過程免不了有一番掙扎。如果想要談到更好的支援價格，就必須妥善運用這個事實，才能收到成效。

指導資訊

首先，請確認維護合約的續約日期。如果先付清下一年度的費用才試著與軟體廠商議價，您根本沒有任何主導權。要提早做好規劃。最好在軟體支援合約續約日期或終止通知期限到期之前就開始進行調查，而且至少要提早六個月。

接下來開始尋找其他選擇，也就是獨立支援。瞭解獨立支援相較於原有廠商支援的優缺點；切記，在議價的過程中，知識就是力量。

接下來要請獨立支援廠商報價。

做好準備之後，您就可以胸有成竹的和您的軟體廠商代表好好談價。攤牌讓對方知道您有其他選擇，如果他們堅持不降價，您就打算換廠商。對方可能會有些慌亂，甚至會提出一旦後悔就必須繳大筆罰金才能回頭的說法，您要提前做好面對這些情況的心理準備。

迷思

新版本軟體對新功能至關重要。

真相

產業領導者的眼光超越 ERP，他們更在乎創新。

在企業軟體的早期發展階段，SAP 和 Oracle 等軟體廠商經常推出新版本，功能也相當豐富。但是，如今企業軟體市場已經成熟，這些產業巨擘現在推出新版本與新功能的速度似乎越來越慢。現在推出的版本偏向技術性質，能帶給企業的優勢（例如明顯的投資報酬率）並不多。

為了避免出現脫節的風險，CIO 不能坐等企業軟體廠商推出符合其業務需求的功能。雲端的出現造就了大量創新公司，這些公司致力於提供產業巨擘無法及時提供的特性與功能。

不過，這些公司有個大問題：缺少創新資金。若沒有預算，就無法推動行動、大數據和社交產品之類的計劃，甚至根本無法推出您已經得到授權的產品。

指導資訊

規劃預算，專用於能為公司創造價值的創新技術。獨立支援可以讓您有更多資金實施這些專案，讓您成為貴公司的救星。一般而言，採用獨立支援的成本大約是軟體廠商所收費用的 50%；如果不合理，而且無法創造投資報酬率，您大可以拒絕任何昂貴又耗時的升級。如果能有更多金錢和時間，您的團隊可以為貴公司貢獻什麼？

迷思

您必須自行支援自訂功能。

真相

軟體支援可以包含自訂功能支援。

自訂功能非常普遍。多數公司會自訂軟體，其中許多修改功能影響甚鉅，而軟體廠商卻不支援自訂程式碼。您的選擇可能是下列三項當中的一項或多項：

1. 增加人力，內部自行支援自訂功能。
2. 聘請顧問，由顧問提供自訂支援。
3. 不使用自訂程式碼。

貴公司是獨一無二的。製程、法規和客戶以及文化，全都要求大多數的公司（尤其是製造業）採用不同程度的自訂功能。若不使用自訂功能，軟體功能就變成引導您回家和上班的GPS：是能用沒錯，但難道不能有點彈性嗎？

指導資訊

如果您的企業應用程式支援費用比現在付給廠商的費用少 50%，而且還能支援自訂功能，聽起來如何？請向獨立支援供應商洽詢其標準支援計劃是否包含自訂程式碼。

迷思

您必須升級才能繼續享有支援。

真相

以繼續享有完整支援為由強迫升級是已經過時的手段。

多年來，許多公司不得不為了繼續得到支援而升級。大多數的客戶不會在最新版本剛推出的時候就升級。他們不需要升級版的功能，因此想先觀望幾年，等這個版本穩定之後再說。根據近期所做的一項 SAP ERP 被授權人調查¹ 所示，89% 的受訪者打算繼續使用從 R/3 到 ECC 6 不等的 Business Suite 應用程式平台，其中有 57% 的受訪者對於改用 S/4HANA 興趣缺缺。另外，近期所做的一項 Oracle E-Business Suite (EBS) 使用者調查² 則指出，目前有 51% 的受訪者使用不再享有完整支援的 EBS 版本，如果可以選擇繼續享有完整支援，他們會願意繼續使用目前所用的版本。

指導資訊

如果不是基於合理的商業考量，企業不會選擇升級。升級之前該思考的重要問題包括：升級能否 1) 提高收益、2) 降低成本或 3) 拿下競爭對手的市佔率？在許多情況下，以上每一題的回答都是「否」。但是，如果企業軟體廠商按照時間規劃停止您所用版本的完整支援，您該如何繼續享有支援服務呢？

首先，請確認支援到期日。如果馬上就會失去完整支援，您有兩個選擇：

1. 您可以透過自行支援的方式繼續使用當前版本。這麼做並不容易，也可能讓貴公司出現風險，因此不建議您選擇這種方式。
2. 聯絡獨立支援供應商。獨立支援是比較安全的選擇，這種方式可以讓您繼續享有優質的企業軟體支援，您完全不需要擔心自己所用的版本究竟有多舊。此外，第二個選擇的成本通常只要原始廠商收費的 50%。請務必向支援供應商確認是否保證支援您所用的版本至少 15 年。

1. Rimini Street 調查報告「2017 年 SAP 應用程式策略調查結果」(2017 SAP Applications Strategy Findings)，2017 年。
2. Rimini Street 調查報告「Oracle E-Business Suite 客戶偏好目前已經穩定的 ERP」(Oracle E-Business Suite Customers Prefer Current Proven ERP)，2017 年。

迷思

如果放棄廠商支援，
您將無法升級。

真相

即使放棄廠商支援，
您也不會孤立無援。

您已經付了多年的支援與維護費用給您的企業軟體廠商，因此，即使放棄該廠商的支援，您通常有資格保留維護組件，文件、修補程式、升級程式、指令碼以及其他相關資料仍然歸您所有。也就是說，即使您基於合理的商業考量而決定捨棄原有廠商，還是能夠升級。請務必將這些資料存檔保管，以利日後升級。在原始廠商終止支援那一天之前，您就該下載您有資格保留且未來可能需要用到的一切資料，並妥善存檔保管。少了其中任何一項資料，都有可能破壞未來的升級計劃。

指導資訊：

能夠按照自己的時間表自由地升級非常美好，但將您有資格保留的升級資料存檔保管的步驟必須做得十分精準。通常您不會想要自行處理。因此，假設您想要和某個獨立支援供應商配合，請確認該支援供應商能否協助您進行存檔。這家廠商是否能採用符合 ISO 9001 標準的程序協助您儲存您有資格保留的資料？他們過去為客戶進行封存的範圍有多大？有多少客戶在他們的支援之下完成升級？只要問這幾個簡單的問題，就能協助您找到正確的支援供應商，並與對方配合保留您未來升級的能力。

迷思

如果您放棄廠商支援，就無法再使用新的模組和授權。

為了因應公司擴充支援所需，您需向企業軟體廠商另購模組或使用權限。沒問題。

企業軟體廠商的銷售部門和支援部門是兩個不同的組織，他們的目標截然不同。支援團隊或許不同意，但銷售團隊可是非常樂意收下您的錢好達到業績並賺取佣金。畢竟您終究是客戶。

指導資訊

獨立支援客戶的業務會不斷成長並拓展。許多客戶會購買更多企業軟體授權來因應成長所需。事實上，有些客戶運用之前改採獨立支援所省下的成本，在全球擴大採用 SAP 或 Oracle 產品。除了廠商支援以外，Oracle、SAP、Microsoft、IBM 和其他廠商的企業軟體客戶還會定期購買新的使用權限和模組。如果您想購買新的授權或產品，這些公司不會拒絕您。

真相

客戶可以購買新的授權和模組。

迷思

廠商是稅務、法務和法規更新的唯一來源。

真相

除了 ORACLE 和 SAP，還有其他成熟可靠的選擇。

稅務、法務和法規更新相當複雜。每一天，全世界影響薪資和交易稅、財務會計、報表以及法遵的法規、標準和法律總是在改變。您必須準備好隨時因應各式各樣的事件，包括週期性更新、臨時發生的法規與政策變更，以及 IFRS 會計標準新制等重大變革。薪資、人力資源、福利、退休金、應付帳款、資產管理及其他應用都需要優質且適時的稅務、法務及法規更新，以利遵守地方、州、省以及國家的管轄規範。

指導資訊

除了原始廠商提供的稅務、法務和法規更新之外，您還有別的選擇。有些獨立支援供應商及稅務暨法規專業人員可以提供這類服務。但是，由於這方面的問題非常重要，因此您需要對供應商進行認真考察，充分瞭解其流程與品質控制。ISO 9001 認證有助於保障品質和一致性，因此在這方面至關重要。舉例來說，沒有單一的稅務、法律與法規資料來源能提供保證完整適用範圍與絕對準確所需的資訊，所以有必要多方比較。因此，為保障研究與交付項目的真實性，您的更新供應商應該運用三重檢查法，其中包括直接向政府查證、使用知名的法規研究報告服務，以及包括頂尖全球會計與法律事務所在內的第三方來源。

您應該判斷該供應商是否有專屬的內部團隊及多年經驗，得以保證完整性與精準性。不要仰賴將這項重要職能外包的廠商。瞭解供應商是否能提供您需要的地理區域和語言更新，而且包括現在和未來。最後，您所選的供應商應該要能夠根據您的特定需求和實施方式提供需要的更新，不能只是提供一大堆無用更新，讓您花更多心力進行處理和測試，甚至還可能引發問題。

迷思

若要換回原有廠商，
就得支付高額罰金。

企業一旦放棄原有的企業軟體廠商支援，就會再次成為潛在客戶。原獨立支援客戶當然可以再次取得最新軟體版本的授權，而且可以享有非常優惠的條件，甚至連授權費用都有可能優惠高達 90%。選擇代表更多議價空間，身為客戶的您也能掌握更好的談價地位。

指導資訊

選擇成為關鍵要素。軟體企業面臨多方競爭，特別是雲端技術出現後，他們的競爭對手還多了 Workday 和 NetSuite 之類的公司。因此，Oracle、SAP、Microsoft 和 IBM 這類大型軟體廠商必定非常歡迎您的採購訂單。

真相

廠商希望和您談成
交易。

10 個該改變
ERP 策略的徵兆



閱讀電子書



關於 RIMINI STREET, INC.

Rimini Street 是企業軟體產品及服務全球供應商，也是 Oracle 和 SAP 產品的頂尖獨立支援供應商。自 2005 年起，本公司憑藉著創新、出色的計劃重新詮釋了企業支援服務的定義，也讓 IBM、Microsoft、Oracle、SAP 及其他企業軟體廠商的被授權人省下高達 90% 的總支援成本。客戶可以繼續使用目前所用的軟體版本，期限至少 15 年，無需進行任何不必要的升級。財星五百大 (Fortune 500) 企業、中型市場和公家機關及各行各業的其他企業都選擇 Rimini Street 做為他們所信賴的獨立支援供應商。

© 2017 Rimini Street, Inc. 保留所有權利。「Rimini Street」是 Rimini Street, Inc. 在美國和其他國家的註冊商標。Rimini Street、Rimini Street 標誌及兩者的組合，以及標註「TM」的其他標章均為 Rimini Street, Inc 的商標。所有其他商標均為各自所有人的財產，除非另行註明，Rimini Street 與任何該等商標所有人或其他廠商均不具合作、背書或聯盟關係。

本文件由 Rimini Street, Inc. (「Rimini Street」) 製作，與 Oracle Corporation、SAP SE 或任何其他廠商均不具贊助、背書或聯盟關係。除非另行以書面明確表述，Rimini Street 聲明不提供任何與本文所述資訊相關的明確、隱含或法律保證，包括但不限於有關適售性或符合特定用途的任何隱含保證，且不承擔相關責任。凡因使用或未能使用本項資訊而導致任何直接、間接、必然、懲戒、特殊或意外之損失，Rimini Street 概不負責。凡由第三方提供之資訊，Rimini Street 概不陳述或保證其準確性或完整性，同時保留隨時修改資訊、服務或產品之權利。TW-112717

Rimini Street[®]
Engineered for Support[™]