

Rimini Street



以第三方支援，加速零售業
者的業務發展

簡介

利潤緊縮、競爭激烈，零售業者在這種營運環境中，必須將數位轉型列為首要任務。為了要支持業務，資訊長對科技的投資，不能只以維持現狀為滿足，而是必須設計與業務目標一致的發展藍圖，加強使用者在線上、線下的體驗，改造工作交付系統與忠誠度方案，善用資料分析與人工智慧，提供顧客更好的服務。資訊長還必須提升行動技術能力，使行動科技成為購物體驗的一環，並探索將擴增實境、倉儲機器人等科技應用於後端辦公室、店面的潛力。

然而，數位轉型是有成本的。這個牽涉到數百萬美元的問題，每個資訊長在董事會上都必須回答：「我們要怎麼支付這些開銷？」一般IT部門的預算，有八成到九成都已經投入維持現有系統運作。資訊長和財務團隊一定要另謀資金。

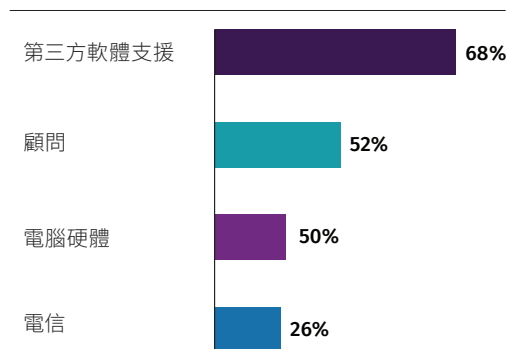
面對這樣的大環境，零售業者的回應是早早採用第三方企業軟體支援。他們體認到要在ERP這種應用程式上獲得最佳的投資報酬，就是不要再付錢維持訂價過高的維護合約與不必要的升級。

本電子書將探索，為何第三方支援或許是加速您業務成長腳步的最佳利器。

軟體原廠在支援費用上的獲益
率高達**95%**¹

89% 的 SAP 應用程式授權用戶
計畫繼續使用現有的軟體版本²

您目前或未來計畫在哪些IT項目上支出，以改善服務和/ 或降低成本？⁴



根據2018年ProcureCon的資訊長與產品長報告，接受訪問的IT部門主管中，68%認為第三方軟體支援可以改善服務、降低成本。

65% 的Oracle 應用程式授權用戶，
在業務上找不到有力的理由採用軟體
原廠的雲端產品³

1. Oracle財務年度2017年第四季財務新聞細節。

2. Rimini Street，「調查報告：2017年SAP應用程式策略研究結果」，2017年5月。

3. Rimini Street，「Oracle EBS客戶偏好目前證實有效的ERP」，2017年1月。

4. 2018 ProcureCon 資訊長與產品長報告。

第三方支援服務 平均可省下 75% 的成本。

越來越多的公司認為，自己所支付的年度支援與維護服務費用，並未獲得合理的價值報酬。大型軟體供應商以幾近壟斷的方式提供產品支援服務。這些大廠今天的支援服務有超過90%的獲益率，意思是他們每花一塊錢在實際的支援與維護服務上，您就得付10塊錢。因此，客戶逐漸發現，軟體廠商的支援模式，說好聽一點是過時，說難聽一點是早該淘汰，而且對消費者似乎不公平。

產業分析師同意：您可能在企業軟體的年度支援服務上投入過多成本，卻僅獲得有限回報。持續的維護和運營成本，通常佔用了絕大部分的 IT 預算，平均為 90%，因此只剩下 10% 可供企業轉型計劃使用。⁴

第三方的支援服務可以讓您節省目前的 IT 授權成本，未來還能享有可預測、低成本的支援模式。目前，相較於軟體原廠的支援服務費用，採用回應迅速的第三方支援服務，可以立即省下 50% 的年度成本。這些省下的費用只是「冰山的一角」：第三方支援的客戶不僅可以從較低的年度支援費用節省成本，還可以**避免升級**，取得**客製化程式的支援**，獲得**量身打造的法務、稅務、規範合規套件**，**並降低自我支援的成本**。

以上各項全部加起來，會使採用第三方支援節省的成本高達整體成本的75%，包括原廠的年度支援費用。企業可以將省下的大筆金額立即投入員工薪資、實現策略性業務計畫，或保留做為未來的資金。

4. Gartner, 「Gartner 2019年IT關鍵指標數據：執行摘要」

5. Gartner, 「Gartner 2019年IT關鍵指標數據：執行摘要」

雖然支援成本持續上升，客戶獲得的服務品質似乎每況愈下。當您因為發生問題而聯絡原廠時，資淺的技術人員可能會建議您升級或採用某個服務套件，內含上百個其他修正。這位技術人員可能會說，您的問題與客製化程式碼有關，因此您必須自己解決。結果，小問題變成牽涉到回歸測試或停機的龐大專案，導致耗費大量金錢、時間與其他資源。當您回頭要求廠商支援時，除非您有耐性經過重重關卡的提呈上報，否則很難獲得與資深工程師溝通的機會。

第三方的支援服務採取完全不同的方式，強調完整的服務優於自助服務。接您電話的不是服務台解決一般問題的人員，而是平均資歷達15年的支援工程師，可以直接為軟體除錯、解決您的問題，不需要再往上呈報，也支援客製化程式的問題。

客戶一旦體驗過這種快速回應的支援，就會仰賴並真正善用這種第三方支援服務。原本一年只會向原廠提報五、六個問題的組織，忽然會一個月內聯絡第三方支援廠商10到15次。原因何在？最常聽到的答案就是：「你們真的解決了我們的問題！」提報給原廠的問題，包括最棘手、最複雜的問題，會好久都不見進展，但如果報給第三方支援廠商，常常只需要幾天或幾週就能解決。

您可以從第三方
支援獲得更好的
服務。

無需升級、更新 或遷移。

10 到 15 年前的產品升級，雖然也可為核心業務流程提供重要的全新自動化功能，但如今這已非常態。現在通過驗證的軟體應用程式功能極為強大，能夠穩定支援成千上萬的企業和數十億美元的交易金額。

透過第三方的支援服務來延長現有版本的使用壽命，可以降低風險和成本。新軟體版本可能要數個月或數年才能完成檢查或除錯，破壞之前穩定的生產環境。同樣地，不斷地部署軟體廠商的修補套件，也會產生一連串的風險。在第三方的支援服務下，可以確保您功能強大且穩定的軟體版本再運行至少 15 年，即使系統曾因為特殊需求而進行過客製化也沒問題。請試想，若您現有的應用程式或資料庫可以再運作 20 年，而無需昂貴、中斷業務的升級，將能帶來多少投資報酬。

然而，您的應用程式並不會因為第三方支援服務而停滯不前。您目前的生產環境版本，不必然是您使用的最後一個版本。如果您尚未執行軟體廠商的最新版本，可以先下載該版本和相關元件，再轉換到第三方支援服務方案。這樣一來，您可以保有彈性，一方面持續運行現有版本，另一方面在認為有升級價值時，移轉至庫存檔案中版本。

雖然軟體廠商紛紛投資開發自有應用程式的雲端版本，並藉由收購公司來達成這些目標，但這些選項的功能性和遷移成本讓客戶興趣缺缺。現今的趨勢包括投資混合式 IT，利用同級的最佳應用程式在核心記錄系統外圍做創新，藉此提升客戶的使用體驗、改善員工關係並推動業績成長。

藉由延遲或避免昂貴、有破壞性的產品升級，您將有更多的時間、金錢投資於可能改善公司淨利的戰略計劃。

若要延長企業軟體的使用壽命，會需要專門服務，有些第三方支援服務商會將其包含在標準服務方案中，無需額外付費。

客製化支援 很少企業會執行未經修改的核心業務應用程式。軟體廠商的標準支援通常不包括客製化程式碼，但頂尖的第三方支援供應商認為這算是基本服務。

互通性支援 進階的技術服務有助於企業軟體永不過時，同時可用以因應不斷改變的基礎架構，以及廠商支援到期時的空窗期。這些服務可以解決應用程式和基礎架構所有技術堆疊各層間的互通性、相容性與整合問題。

效能支援 第三方支援擁有長時間協助客戶解決方相同問題而累積起來的專業知識，可以提供您需要的即時回應和系統效能。

安全 許多組織缺乏維護企業安全的資源或專業。第三方支援應該提供可執行的資訊以降低潛在風險，包括漏洞分析警報和專家協助，能在 ERP 和資料庫系統之外發現風險，並選用關鍵的安全性控管機制 (和廠商)。

主動支援 您是否希望可以在潛在應用程式和技術堆疊問題發生之前，就辨識出這些風險？有些第三方支援廠商提供安全監控、主動式資料庫運行狀況檢查、包含最佳實踐建議的專屬報告，讓IT環境更穩定。

發展藍圖規劃 領導廠商擁有經驗豐富的創意工程師團隊，有助您制定創新計劃。借助第三方支援節省的資金，可以為改善客戶體驗所需的雲端、社交、行動和大數據應用程式開發提供資金。

不需額外成本，您就可以獲得頂級的支援服務。

專門的全球團隊可 提供稅務、法律與 法規更新。

與稅務、薪資、會計、固定資產相關的費率、法規、標準不斷變化，迫使您必須準備、應付各種情況，包括定期更新、臨時法規和諸如轉換到新的IFRS會計準則等重大變化。經常更新應用程式，藉此反映全球各地的最新稅務與法規變更，對於保持業務運作的正確性和合規性至關重要。

期待經驗豐富的稅務、法律和法規團隊即時、準確地提供相關更新，讓您維持合規。客戶全年度都會收到預定的更新，通常是在軟體原廠預定日期的前幾個工作天。和軟體原廠做法不同的是，更新內容通常是個別提供，而非與不相關的變更項目捆綁一起。您只會收到營運必須的更新，不會有許多您不需要、但卻必須部署和測試的額外更新。

會有專門的團隊與本地、州級、省級、聯邦級政府的代表，以及所有主要的稅務和監管服務部門密切合作，以立即辨識、確定範圍、編碼、測試、建立套件、重新驗證政府機構最近的更新，從而有助於確保交付成果的品質與準確性、更新交付週期迅速。

企業軟體的未來令人期待，但同時也充滿不確定性。未來可能會有眾多技術選項供您探索，例如軟體即服務 (SaaS)、雲端運算、服務導向架構 (SOA) 與開放原始碼軟體等。往後 10 年的顯著趨勢將是前所未有的整合和併購，在不同的應用程式架構、中介軟體與 SOA 技術標準之間，展開激烈的角力。發展中的新技術可能會在短時間內崛起而成為主導力量，進而取代目前的軟體領導者。

下一代軟體平台的細節仍然模糊。若要對其進行評估，顯然應該要問：「它們是否能提供真正的業務價值？」。

第三方支援可提供必要的時間和技術專業，讓您在評估這些新選項的同時，安全地維持現有的系統與架構。等平台一完成構建、廣泛部署和測試等工作，檢討、選擇最佳的下一代軟體平台，才是明智的策略。這種方法讓您可以設計業務驅動的發展藍圖，然後將移轉到新平台的業務價值，與運行現有系統的好處進行比較。在每個步驟中，您做的決定都能支持貴公司的數位轉型使用案例。

第三方軟體支援在這種策略中扮演關鍵角色，可讓您將省下的成本運用在企業最具策略性的業務計畫上，而非繼續支付維護費用來資助軟體廠商的研發事業。許多轉向第三方支援的公司，節省下足夠的資金取得下一代軟體的授權，還有多餘資金用於其他關鍵IT專案。

您可以降低風險，
並且為下一代通過
驗證的技術平台做好準備。

Rimini Street的 第三方支援是證 實有效、可信賴的 選擇。

知名產業分析師和評論家皆體認到第三方支援在全方位IT策略中所扮演的角色。目前，各種規模的世界級企業皆已擁抱第三方支援服務。例如，Rimini Street 自從 2005 年成立以來，就經歷大幅的持續成長。全球各地組織，包括中型市場、公共部門與全球Fortune 500 大企業，皆轉而選用 Rimini Street 的服務。

企業軟體授權用戶都已改採Rimini Street的服務，因為我們提供的替代方案，能讓投資立刻獲得回報。沒錯，我們的客戶仍可以、也仍持續與軟體原廠合作，購買其他授權或模組。我們的服務級別協定(SLA)，是重大問題會在15分鐘或更短時間內回應，而實際回應時間平均不到5分鐘。在Rimini Street，工程師反應靈敏、充滿熱忱。這些經驗豐富的專業人員皆致力於實現一個重要的目標：提供最棒的企業軟體支援服務。





關於 Rimini Street, Inc.

Rimini Street, Inc. (Nasdaq: RMNI) 是企業軟體產品和服務的全球供應商，是Oracle、SAP軟體產品第三方支援的領導品牌，也是Salesforce® 合作夥伴。Rimini Street提供頂級、回應迅速、整合的應用程式管理和支援服務，使企業軟體授權用戶可以大幅節省成本、騰出創新資源，達到更好的業務成果。Fortune 500大企業、中間市場、公部門，以及來自各行各業的其他組織都仰賴Rimini Street，將Rimini Street視為值得信賴的企業軟體產品和服務供應商。

© 2020 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 標誌及組合，以及標有「TM」的其他商標，均為 Rimini Street, Inc. 的商標。所有其他品牌和產品名稱均為其各自持有者的商標或註冊商標。本文件是由 Rimini Street, Inc. (「Rimini Street」) 製作，Oracle 公司、SAP SE 或其他任何第三方並未提供贊助、背書或有任何關係。除非 Rimini Street 以書面載明，否則 Rimini Street 對此處所含的資訊不負任何責任，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資訊所造成的直接、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 對於第三方所提供資訊的正確性或完整性不做任何聲明或擔保，並保留隨時對這些資訊、服務或產品進行變更的權利。A4-TW-040720

Rimini Street®