

企業軟體 支援

採購
指南

Rimini Street

企業軟體支援採購指南

某些企業系統對您的業務至為關鍵，維持其正常運作時間極為重要。因為，如果這些應用程式停止運作，其使用者也就無法工作。您隨時都需要回應迅速的專家支援，以確保整個ERP 環境的穩定性、安全性和互通性。

傳統上，IT 組織透過與軟體原廠的維護合約來滿足此種需求 — 每年的平均維護費用是軟體授權成本的 22%。依據 Gartner 的研究，公司約 90% 的整體 IT 預算都花在持續營運上，而僅有 10% 的預算投資於真正影響業務成果的技術，維護費用正是造成這一現象的主要原因。IT 團隊肩負著為企業作出更多貢獻的壓力，這種比例不能再持續下去。

CIO 都在探索，如何將資源從日常營運轉移到創新。為此，他們越來越傾向於改用第三方支援，這樣不但可以降低成本，還有望獲得更優質的支援。選擇第三方支援，而非默認的原廠支援，可對您的利潤產生重大影響。

本採購指南提供了一些重要因素，供您評估第三方支援是否適用於您的組織。

A man in a blue shirt and glasses is shown in profile, looking thoughtful with his hand to his chin. In the background, another person is visible, slightly out of focus. The entire scene is dimly lit and framed by a thin yellow border.

從簡單評估開始

在考量第三方支援之前，
請先確定您對原廠維護團隊提供的支援
與軟體更新有多滿意。

IT 營運資源供給情況



依據從 1 至 10 的等級，針對每一個陳述給出評分 (10 表示您完全同意)。



日常 IT 運作不會消耗大部分資源，而且企業軟體維護合約也不會消耗或佔用過多預算。



您有足夠資源可用於試驗、技術評估，和以技術實現的業務創新。

現有系統需求



依據從 1 至 10 的等級，針對每一個陳述給出評分 (10 表示您完全同意)。



您設有可管理的升級/更新週期，並了解維持最新版本的相關成本與風險。



您需要每次重大升級帶來的創新。原廠提供的功能對您的業務與使用案例而言必不可少。



廠商提供的大多數更新與修正，對您的系統環境既重要又關鍵。



即使需要測試與驗證，您的員工也可以定期實施更新和修補程式，不會有工作積壓的問題。



原廠會在您需要時，提供及即時而有意義的支援。您很少或從未因為廠商回應緩慢或不到位，而不得不訴諸於「自助支援」－亦即讓自己的員工或顧問來解決問題。

客製化支援



依據從 1 至 10 的等級，針對每一個陳述給出評分 (10 表示您完全同意)。



您很滿意可以利用原廠提供的標準功能來滿足業務需求，而不需要原廠可能不支援的客製化或整合功能。



如果您有原廠不支援的客製化程式碼，您有足夠能力在不超出預算的情況下，由內部員工或顧問提供支援。

稅務、法律和法規更新



依據從 1 至 10 的等級，針對每一個陳述給出評分 (10 表示您完全同意)。



您的 ERP 廠商會專門針對您的業務，提供相關的稅務、法律和法規合規性更新。原廠會即時提供服務，而且您不必花太長時間更新系統。

總計您的評分



總分

0 - 40

您很適合使用第三方支援 (而且可能已在進行相關評估)。本指南將為您提供尋找廠商的重要準則。

40 - 90

雖然您認為維護合約的益處能帶來價值，但還是對您所獲得支援的成本與品質心存疑慮。利用本指南簡單列出在評估第三方支援選項時要注意的事項。

91 - 100

您對現有的原廠支援相當滿意。請放下這份評估指南，回去拼業務吧！

選擇更好支援服務的理由

第三方支援的優勢在哪裡？一般而言，第三方支援廠商只著重一件事：支援。因此，他們比企業軟體廠商更重視提供優異的服務；對於企業軟體廠商而言，維護合約是可獲利的經常性營收來源，只是軟體銷售的附帶收入而已。

為了獲得最大利潤，軟體原廠的動機是在保持高價費用的同時，盡量減少為提供支援而投入的人力、專業知識和其他資源。相反地，為了獲得並留住客戶，第三方支援廠商必須以合理費用提供穩定、高品質的支援。

應該問支援廠商什麼問題

在與 ERP 原廠續簽維護合約之前，或在考慮任何其他 ERP 軟體支援服務之前，請向原廠和第三方支援公司提出以下問題，以評估誰可以用什麼價格提供最高品質的服務。

我們可以預期會省下多少預算？

- 問題** 如果維持我們與原廠的維護合約，會花掉多少 IT 預算？如果改用第三方支援，可以省下多少預算？

— 相較於原廠的維護合約，大多數第三方支援公司都提供可觀的折扣。請利用這點來談判。
- 問題** 透過支援客製化程式碼並消除部分或全部自助支援成本，久而久之，第三方支援可為我們省下多少預算？
- 問題** 第三方支援供應商可以提供多少個案例研究，描述可能可以節省的資源？

— 他們能不能證明改用他們支援模型的投資報酬(ROI)？請確定與您協商的廠商可以提供確切的數字和參考資料。
- 問題** 服務套件涵蓋哪些內容？哪些類型的支援會產生額外費用？
- 問題** 是否需要額外付費才能獲得效能調整支援？

問題 是否需要額外付費才能獲得互通性支援？

問題 是否需要額外付費才能獲得與廠商無關的安全指引？

— 原廠和某些第三方支援公司所提供的支援範圍差異很大。請確認您了解標準維護合約所涵蓋的內容，以及哪些服務需要額外付費。

軟體維護的總成本是多少？

問題 每個不同廠商計劃如何維護我們的系統，並打算維護多久？

— 您會發現，改用第三方支援後，可以擺脫原廠主導的升級路徑。許多企業被迫遵循這些路徑，僅僅是為了保有原廠支援，但卻沒有獲得明顯的業務優勢。許多組織只使用其現有ERP 功能中的一小部分；強迫升級可能會讓這個比例變得更糟。

問題 您能保證為我們目前使用的產品版本提供 15 年的支援嗎？

— 您還可以提出次要問題，詢問廠商是否會使用符合 ISO 9001 的程序來主動管理依據您的業務範圍而量身定製的存檔，確保您在有需要時，有能力應用已存檔的更新。詢問他們是否能提供參考資料，說明他們已為客戶完成了多少存檔；對於您的特定應用程式，是否已有客戶在他們支援下使用存檔升級過。

問題 每個支援廠商計劃如何協助我們制訂 ERP 發展藍圖，以便與業務驅動的發展計畫相輔相成？

— 如果您確實要升級至可用的新版本，第三方支援公司可根據您自己選擇的發展計畫，依照適合您的步調，透過適合您業務的套件來完成升級。

問題 廠商計劃如何為我們現有產品升級，更能配合我們的業務目標？

— 透過改用第三方支援，您可以避免被任何廠商的發展藍圖限制，避免在制定行動為下一代解決方案做好準備時，被強迫更新。第三方支援公司沒有動機對您施壓、要您採用最新產品，只為了「維持最新版本」；因為，如果無法有效改進業務或降低營運成本，維持最新版本就根本沒有價值可言。

問題 支援廠商如何協助我們，依據公司特定需求選擇正確的技術？

— 第三方支援可讓您有時間貨比三家，尋找最適合您的下一代解決方案。若維持原廠支援，高利潤的維護合約補貼的是原廠的研發工作；意思就是，您付錢給他們開發不一定滿足您需求的產品。相反地，當您改用 Rimini Street 時，您付出費用，會得到實際的支援。

我們是否會獲得回應迅速的個人化服務？

問題 針對 P1/關鍵問題，廠商可保證的回應時間有多快？這種全天候、全年無休服務的 SLA 是什麼？平均需要等待多久，資深工程師才會開始處理緊急問題？

問題 提出要求後，我們預計多久可以得到回應？廠商能保證的時間是多久？

— 使用第三方支援，回應時間會更快，特別是關鍵問題，回應尤其迅速。

問題 廠商是否支援我們現有的 ERP 客製化？

— 第三方支援廠商可能支援 ERP 客製化程式碼，大多數客戶遇到的問題中，通常有 65% 都是客製化的問題。

問題 是否會提供電話，讓我們直接連絡負責解決問題的指定主要支援工程師？

問題 是否會有專屬的全球客戶經理，負責處理我們帳戶的所有業務，包括客戶滿意度和定期帳戶審查？

貴公司的工程師中有多少為全職？平均每位工程師具備幾年經驗？

問題 — 第三方支援廠商主要著重提供支援，不是銷售軟體，因此他們的員工可能更有能力解決您的 ERP 問題。

問題 您能否委派已熟悉我們部署的工程師提供高接觸支援？

問題 您將如何確保具有必備技能的人員，能夠在正常工作時間之外的時段處理我們優先級別最高的問題？

問題 如有需要，您是否會定期審查內部客戶滿意度和供應商績效？

— 對於第三方廠商，您應該期待完整服務支援，而不是「自助服務」、Web 支援入口網站或者只有低階技術人員的客服中心。低階技術人員接獲您的資訊之後，最後不一定會幫您聯繫擁有您所需專業知識的人員。

問題 支援公司計劃如何為我們的特定問題提供專門修正？

— 原廠的回應往往是「套用這個修補程式套件」或「您需要升級」，這類回應不一定能解決您的問題（甚至可能製造更多問題）。

我們如何在安全性方面保持領先？

問題 第三方支援廠商會提供哪些特定服務，提醒我們潛在威脅？

問題 我們可以期望獲得哪一類的專家諮詢服務？

問題 貴公司是否通過 ISO 9001:2015 認證，有助於確保程序品質穩定？

問題 貴公司是否通過 ISO 27001:2013 認證，有助於保障資料安全？

您的安全支援是否超出追蹤、回應廠商修補程式與已發佈漏洞的範圍？

我們是否會即時獲得稅務、法律和法規更新？

問題 支援公司計劃如何讓我們的 ERP 系統維持在最新狀態並符合規定？

— 有稅務、法律和法規更新時，您仍然可以維持合規，不必執行原廠更新；執行原廠更新可能會消耗大量時間和人力。

問題 您是否會依據我們的業務地點和需求，量身定製稅務、法律和法規更新？

問題 您的稅務、法律和法規更新程序是否合乎 ISO 9001 之規範？

問題 您會在內部準備這些更新和修補程式，並監督承包商完成建構，還是購買旨在滿足客戶需求的現成套件？

問題 您已為客戶提供多少稅務、法律和法規更新？

問題 請說明與稅務、法律和法規更新相關的內部全職員工的人數。

您業務的可行性如何？

問題 如果貴公司是上市公司，可以提供目前和去年的年報嗎？如果沒有，請提供最近三年經過稽核的財務報表。

問題 針對我們正在考慮採用第三方支援的應用程式，貴公司總共為多少客戶提供支援？

問題 針對多個廠商的軟體和多個軟體平台與雲端服務的整合，您所支援的客戶有多少？— 亦即，需要您積極參與整體業務問題，而不只是追蹤技術問題的客戶有多少？

— 第三方支援可能太專門；如果支援公司能做的只有解決某個特定問題，他們可能會做得很好。但是如果您的問題很不巧地不在廠商擅長的範圍內，則可能永遠得不到適切的注意。但是支援公司應該要充分理解客戶的問題何在！

問題 可用於支援我們應用程式的全職支援工程師（而非轉包商或外包資源）的總數是多少？



關於 Rimini Street, Inc.

Rimini Street 是企業軟體產品及服務的全球供應商，也是頂尖的 Oracle 和 SAP 產品的第三方支援供應商領導者。自2005年起，本公司運用各項創新且獲獎肯定的計畫來重新定義企業支援服務，也讓 IBM、Microsoft、Oracle、SAP 與其他企業軟體廠商授權用戶省下高達90% 的總維護成本。客戶無須進行任何不必要的升級，即可持續使用目前的軟體版本至少15年。全球 Fortune 500 大企業、中型企業、公部門與來自各個產業的其他組織，皆選擇 Rimini Street 做為他們信任的第三方支援服務供應商。

Rimini Street 如何支援您的業務

第三方企業軟體支援公司領導者 Rimini Street, Inc. (Nasdaq: RMNI) 透過降低內部部署或雲端企業應用程式的總營運成本，為數以千計的組織提供業務驅動的 IT 發展藍圖。我們以客戶為尊的文化，由專業工程師推動。他們在全天候、全年無休、按需求提供服務的全球平台上，提供優質支援和策略服務。

自 2005 年成立以來，Rimini Street 的全部業務就一直是軟體支援。我們已為 2,900 多家客戶節省超過 40 億美元的 ERP 維護成本。事實上，我們客戶平均可節省 75% 的總支援成本，最高可達 90%。首先，從原廠年度維護合約中，可以立即省下 50%。然後，我們會排除強制升級/更新、支援客製化程式碼，並減少自助支援人力的需求。我們也會與您溝通，了解您的業務優先順序及滿足這些需求的最佳方法。

我們以較少費用提供卓越支援，讓您能夠將寶貴資源用於設計業務驅動的發展藍圖以及產出業務成果。

回應迅速的個人化服務

我們的經驗與支援服務無與倫比。只有在 Rimini Street，您才能獲派擁有平均 15 年以上經驗的主要支援工程師。他們會了解您的 ERP 實際運作、組態和客製化，消除在危機中「跟上時代」的需求。

我們保證提供全年無休的全天候支援，最長回應時間是 15 分鐘，平均不到 5分鐘就會回應問題。

反應迅速的稅務、法律和法規更新支援

稅務、法律和法規更新不必與其他非必要的軟體更新組成套件，也可以讓您保持對所有更新的合規性。我們的稅務、法律和法規團隊遵循符合 ISO 9001 的程序，密切注意約 2,700 個政府資源和 3,300 個其他資料庫，以識別、分析及提供 200 個國家的更新。所有更新都會針對您的特定部署而量身定製，而且我們通常會在原廠針對相同問題進行更新之前就提供更新。

保持領先的安全回應

別再依賴原廠發佈的安全修補程式作為您的安全策略核心。Rimini Street 工程師可為您提供分層安全（「深度防禦」）策略建議，根據您的特定業務環境，為您提供更全面的保護。

使用 Rimini Street Advanced Database Security 之類的解決方案，您就可以避開軟體漏洞，無需等待原廠發佈修補程式。

按需求支援

Rimini Street 的「支援期間」更長。我們保證將支援您目前的 ERP 版本最長達 15 年，並在適當時機建議您升級或整合其他軟體與雲端服務。您可以根據您的業務驅動發展藍圖計畫，而不是根據原廠主導的技術發展藍圖來作決策。

Rimini Street 已解決 30,000 個案例、客戶滿意度平均分數是 4.8 分（滿分為 5 分）。我們確信 Rimini Street 提供的服務無可匹敵。歡迎改用 Rimini Street 的服務，我們將證明自己的實力。

Rimini Street®

© 2020 Rimini Street, Inc.保留一切權利。「Rimini Street」是 Rimini Street, Inc. 在美國和其他國家的註冊商標，Rimini Street、Rimini Street 標誌及其組合，以及標示 TM 的其他標誌是 Rimini Street, Inc. 的商標。其他所有商標皆為其各自擁有人財產，除非另有說明，否則 Rimini Street 與任何此類商標持有者或此處所述任何公司，並沒有任何附屬關係或關聯，亦不為其背書。本文件由 Rimini Street, Inc. (「Rimini Street」) 建立，並且與 Oracle Corporation、SAP SE 或其他任一方都沒有贊助、背書或附屬關係。除非另有書面明確規定，否則 Rimini Street 不承擔任何責任，概不做出與所提供資訊相關的任何明示、默示或法定擔保，包括但不限於適銷性或適用於特定用途的任何默示擔保。Rimini Street 對因使用或無法使用該資訊而導致的任何直接、間接、後果性、懲罰性、特殊或附帶損害賠償不承擔任何責任。Rimini Street 對第三者提供資訊的準確性或完整性不作任何聲明或擔保，同時保留隨時更改資訊、服務或產品的權利。A4-TW-062320