



백서

오라클 데이터베이스 지출 절감 전략에서 구매 부서의 주도적 역할

Rimini Street

Engineered for Support™

목차

요약	4
제 3자 지원 서비스로 전환의 열쇠를 쥐고 있는 구매 전문가	5
데이터베이스 유지보수 가치의 격차	6
안정적인 데이터베이스에 반해 높은 보험료	6
통제할 수 없는 데이터베이스 유지보수 비용	6
검증된 제 3자 지원서비스	6
세계 유수의 기업들이 제 3자 지원서비스로 전환	6
유지보수 비용 가치 극대화	7
유지보수 비용 절감	8
IT 지출 범주	8
더 우수한 가치를 제공하는 제 3자 지원서비스	9
IT 부서가 자주 하는 질문	9
다음 단계	10
1단계: 기업 환경에서 제 3자 지원서비스의 타당성을 입증할 비즈니스 사례 개발	11
2단계: 제 3자 지원서비스의 절감 효과 계산	12
3단계: IT 경영진을 대상으로 제 3자 지원서비스에 대한 비즈니스 사례 준비 및 발표	12
구매 부서를 위한 추가 자료	13

“IT 솔루션의 비용은 증가하는 반면 주요 소프트웨어 제공업체와의 협상이 힘들어지면서 비즈니스 관점에서 IT 부서와 구매 부서가 긴밀하게 공조해야 했습니다. IT 부서는 구매 부서와 협력하여 솔루션의 품질을 높이고 총소유비용(TCO)을 낮춰 혁신을 위한 예산과 중요 IT 리소스를 확보하는 다양한 방법을 모색하고 있습니다.”

“혁신 및 기술 발전을 위한 구매 부서의 주도적인 역할 모범 사례 벤치마킹(Benchmarking Procurement’s Role in Driving Innovation and Technology Best Practice)”, 프로큐어콘(ProcureCon), 2015년 12월

요약

데이터베이스 고객과 산업 분석가 모두 오라클® 유지보수 비용이 더 이상 통제할 수 없는 수준에 이르렀다는 데 동의합니다. 실제로 프로큐어콘(ProcureCon) 설문 조사 결과, 구매 전문가의 87%가 소프트웨어 유지보수 비용이 너무 높다고 평가했으며 IT 전문가도 이에 동의합니다. 고객은 오라클 데이터베이스에 만족하지만 오라클 지원 정책이 제공하는 부실한 가치와 몇몇 제약에 대해서는 만족하지 못합니다. 위 연구 조사에 따르면, 오라클 지원의 대안이 있다는 사실을 모르는 사람이 많습니다. 제 3자 지원 서비스는 널리 검증된 옵션입니다. 규모에 관계없이 전 세계 많은 기업들이 이미 제 3자 지원서비스로 전환했으며, 이렇게 절감한 자금을 전략 혁신에 투자하면서 예산 축소로 인한 인원 감축 역시 피하고 있습니다.

IT 구매 부서는 회사 내에서 고유한 의무 및 책임을 가지고 데이터베이스 지원과 같은 비용 절감 이니셔티브를 추진하며, 이때 제 3자 지원서비스를 활용하여 다양한 혜택을 확보할 수 있습니다. 예를 들어 리미니스트리트는 고객의 연간 오라클 유지보수 비용을 절반으로 줄이면서 업계에서 가장 신속하고 유연한 대응을 수행합니다. 리미니스트리트 엔지니어는 평균 경력 15년 이상의 선임 엔지니어들로, 중대한 지원 문제에 대한 평균 응답 시간은 전 세계 어디서나 연중무휴 24시간 5분 미만입니다.

본 백서에서는 어떻게 하면 비용 대비 더 우수한 유지보수 지원을 받을 수 있는지에 대해 알아봅니다.

지원 비용으로 더 큰 가치를 누릴 수 있는 방법은 무엇일까요? 구매 전문가라면 오라클 데이터베이스 유지보수 및 지원에 드는 실제 비용을 파악해야 합니다.

제 3자 지원 서비스인 리미니스트리트의 지원서비스와 오라클 지원서비스의 차이점은 무엇일까요? 오래되고 더 이상 유효하지 않은 벤더 지원 모델과 혁신적이고 파격적인 독립 지원 모델의 차이점을 주력 분야, 비용 모델, 지원 범위, 서비스 제공 모델, 업그레이드 철학, 혁신, 전략 유연성의 관점에서 분석합니다.

구매 부서가 비용에만 집착한다는 이미지에서 벗어나 IT 및 기업 혁신 활동에 기여하려면 어떻게 해야 할까요? IT 부서는 구매 부서와 협력하여 솔루션의 품질을 높이고 총소유비용(TCO)을 낮춰 혁신을 위한 예산과 중요 IT 리소스를 확보하는 다양한 방법을 모색할 수 있습니다. 그렇게 함으로써 구매 부서가 단순히 낮은 비용만 고집한다는 인식에서 벗어나 “신뢰받는 조연자”로 인정받을 수 있습니다.

IT 부서와 협력하여 제 3자 지원서비스를 조사하려면 어떻게 해야 할까요? 제 3자 지원서비스가 해당 기업에 적합한 선택인지 알아보기 위한 평가 방법을 단계별로 살펴봅니다.

¹ “혁신 및 기술 발전을 위한 구매 부서의 주도적인 역할 모범 사례 벤치마킹(Benchmarking Procurement’s Role in Driving Innovation and Technology Best Practice)”, 프로큐어콘 포커스 리포트(ProcureCon Focus Report), 2015년 12월.

제 3자 지원서비스로 전환의 열쇠를 쥐고 있는 구매 전문가

구매 관리자는 조직의 요구 사항을 충족할 수 있는 양질의 상품과 서비스를 최저가에 도입할 책임이 있습니다. 조직의 오라클 데이터베이스 지원 프로그램은 이러한 기준을 충족합니까?

- 적합성: 오라클 데이터베이스 지원 프로그램은 기업의 재무 요구 사항과 IT 그룹의 전략 목표에 부합해야 합니다. 계속해서 오라클 연간 지원 비용을 지불할 경우 다른 대안보다 우수한 ROI를 거둘 수 있는지 꼼꼼히 따져보십시오.
- 최저가 도입 여부: 대형 소프트웨어 벤더의 지원서비스 수익률은 90%에 달합니다. 다시 말해 고객이 지불하는 유지보수 요금의 90%를 고객 지원이 아닌 향후 제품 개발과 같은 다른 프로젝트에 사용하고 있습니다. 하지만 이러한 비용 모델이 시대에 뒤떨어졌다고 지적하는 산업 분석가와 오라클 고객이 늘고 있습니다. 리미니스트리트와 같은 제 3자 지원 서비스 업체는 근본적으로 다른 접근 방식으로 매우 저렴한 가격에 훨씬 대응력이 뛰어난 지원 서비스를 제공하며 가장 빠르고 유연한 대응을 제공하는 데 주력합니다. 본 백서는 이러한 비용 모델을 자세히 살펴봅니다.
- 우수한 품질: 한 설문 조사에서 벤더 지원 프로그램 이용 고객의 59%가 벤더 지원의 품질이 불만족스럽다고 밝혔습니다.² 벤더 지원의 부실함을 적나라하게 보여주는 사례도 많이 보도되고 있습니다. 반면 리미니스트리트는 개별 맞춤형 접근 방식으로 대응력이 뛰어나고 부가적인 가치를 창출하는 지원서비스를 별도의 추가 비용 없이 제공합니다.

본 백서는 이러한 주제를 자세히 살펴보면서 가치 창출 측면에서 기존 벤더의 연간 지원서비스와 제 3자 지원서비스의 차이점을 조명합니다. 따라서 이 백서는 제 3자 지원서비스로의 전환을 지지하는 구매 부서 책임자 또는 관리자에게 큰 도움이 될 수 있습니다.

² 피터 골트마허(Peter Goldmacher), “유지보수 매출: 고수익 또는 고위험(Maintenance Revenue: High Margin or High Risk)?” 코웬 앤 컴퍼니(Cowen & Company)

“안타깝게도 IT 예산의 상당 부분이 유지보수 비용으로 낭비되고 있습니다. 무려 전체 소프트웨어 예산의 33%에 달합니다.”

E-커머스 타임즈(E-Commerce Times)

“제 3자 지원서비스로 비용을 절약한 덕분에 수익성이 향상되었습니다. 리미니스트리트는 우리 회사에 중대한 변화를 가져다주었습니다.”

산드라 필립스(Sandra Phillips),
RSA 보험 그룹(RSA Insurance Group)
커머셜 관리자

데이터베이스 유지보수 가치의 격차

안정적인 데이터베이스에 반해 높은 보험료

현재 30만여 고객이 사용 중인 오라클 데이터베이스는 SAP 고객을 비롯한 업계에서 최고의 데이터베이스로 인정받고 있습니다. 오라클 데이터베이스는 성숙하고 안정적이며 무엇보다 기업의 비즈니스 요구 사항을 제대로 지원합니다. 또한 사용 중에 거의 문제가 발생하지 않으므로 오라클에 지원 요청을 하는 경우도 드문 편입니다. 그럼에도 문제가 발생하는 흔치 않은 상황에 대비한 보험은 필요합니다. 하지만 만일의 경우를 위해 굳이 비싼 보험료를 부담해야 할까요?

설상가상으로 오라클 데이터베이스 고객의 74%는 오라클이 더 이상 지원하지 않는 데이터베이스 인스턴스를 보유하고 있습니다.³ 이들은 연간 지원 및 유지보수 비용 전액을 지불하면서도 신규 수정 프로그램, 업데이트, 스크립트, 인증 또는 중요 패치 업데이트 미제공을 비롯하여 제대로 지원받지 못하고 있습니다. 이렇듯 지원서비스가 제대로 제공되지 않는 상황에서 비용 전액을 부담할 필요가 있을까요?

통제 불가능한 데이터베이스 유지보수 비용

분석가에 따라 추정치에 차이는 있지만 평균 IT 예산 중 최대 89%⁴가 현재 운영 환경을 유지보수하는 데 투입되는 가운데, 구매 전문가들은 기존의 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 전략을 재고하기 시작했습니다. 특히 이미 빠듯한 IT 예산에도 불구하고 비용이 점차 증가하는 항목인 연간 유지보수 비용이 면밀한 조사가 필요한 항목으로 꼽았습니다. 그중에서도 오라클과 관련하여 지속적으로 발생하는 비용은 특히 해결하기 어려운 문제입니다.

검증된 제 3자 지원서비스

이렇듯 제공되는 가치의 차이가 심각한 가운데, 구매 관리자는 대안이 될 수 있는 소프트웨어 유지보수 전략에 주목하고 있습니다. 일반적으로 제 3자 지원서비스로 전환하여 누릴 수 있는 비용 절감 효과(오라클 연간 지원서비스 요금 기준 50% 절감)만으로도 이러한 전략의 타당성을 입증하기에 충분합니다. 게다가 업그레이드 관련 비용이 사라지고 별도의 추가 비용 없이 우수한 대응 서비스, 성능 튜닝과 같은 프리미엄 지원 프로그램 기능이 추가되므로 절감 효과는 더 커질 수 있습니다. 실제로 연간 지원서비스 비용에서 최대 90% 절감이 가능합니다.

세계 유수의 기업들이 제 3자 지원서비스로 전환

현재 수백여 엔터프라이즈 소프트웨어 라이선스 보유 기업이 각자의 필요에 가장 부합하는 데이터베이스 지원 제공업체를 선택하면서 벤더가 규정한 여러 제약에서 벗어날 것을 선언하고 있습니다. 포춘지 선정 500대 기업, 글로벌 100대 기업, 미드마켓, 공공 기관을 포함하여 전 세계의 수많은 기업들이 리미니스트리트를 제 3자 지원서비스 제공업체로 선택하고 신뢰하고 있습니다.

제 3자 지원서비스는 “50% 비용 절감 + 프리미엄 지원”이라는 파격적인 가치 실현 공식을 제공하면서 기존 유지보수 서비스가 제공하는 가치의 차이를 해소합니다.

³ “2017년 설문 보고서: 오라클 데이터베이스 지원에 대한 숨겨진 진실”, 리미니스트리트, 2016년 12월

⁴ 가트너(Gartner), “가트너 IT 핵심 지표 데이터, 2017년 IT 엔터프라이즈 요약 리포트(Gartner IT Key Metrics Data, 2017 IT Enterprise Summary Report)”. 2016년 12월

유지보수 비용 가치 극대화

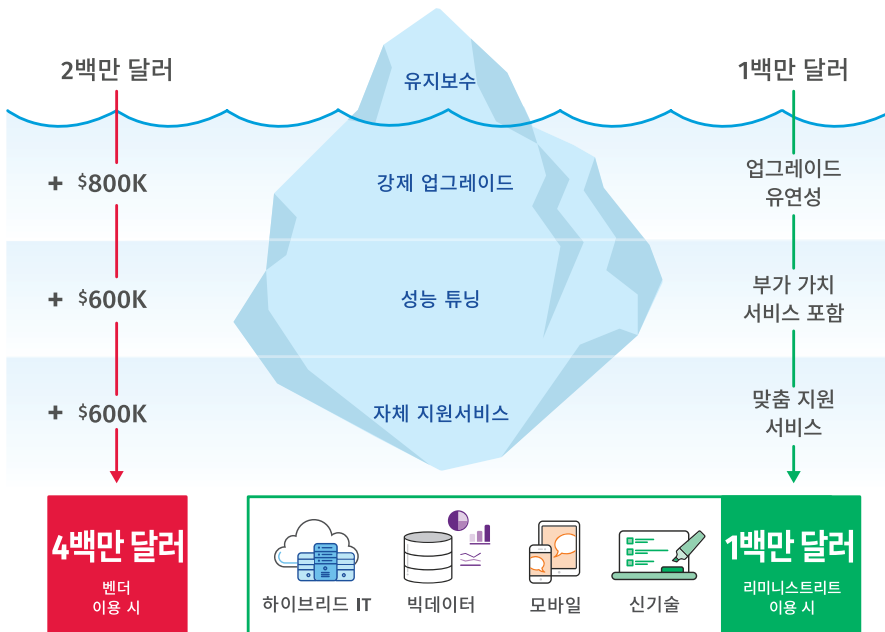
오라클 데이터베이스 지원을 리미니스트리트로 전환한 고객은 별도의 추가 비용 없이 아래와 같은 혜택을 누릴 수 있습니다:

- **비용 절감:** 오라클 연간 지원서비스 비용의 50%를 절감하면서 향후 5년, 10년, 15년 이상 원하는 시점까지 기존 데이터베이스 릴리스를 사용할 수 있습니다. 값비싼 강제 업그레이드를 피하고 별도의 추가 비용 없이 성능 튜닝과 같은 부가 서비스를 이용하면서 연간 유지보수 비용을 대폭 줄일 수 있습니다.

예를 들어 연간 데이터베이스 유지보수에 2백만 달러를 지출하는 기업이라면 단지 지속적으로 지원서비스를 받기 위해 향후 10년간 서너 차례 강제로 업그레이드를 수행해야 하며, 그 비용이 연간 약 80만 달러에 달합니다. 또한 자체적으로 해결하거나 외부 컨설턴트에 아웃소싱할 수 있는 성능 튜닝 등의 부가적인 작업을 위해 60만 달러가 추가로 투입해야 합니다. 마지막으로, 단 하나의 문제를 바로잡기 위해 수많은 패치 번들을 설치하면서 부가적으로 60만 달러를 더 들이고, 그밖에 추가 테스트를 수행하느라 시간이 소요하는 등 업무 차질이 빚어질 수 있습니다. 이를 고려했을때 데이터베이스를 유지보수하는 데 들어가는 총 비용은 4백만 달러에 육박합니다.

반면 리미니스트리트로 전환하게 되면 지원 요금이 절반으로 줄고 기타 비용 항목이 사라집니다. 리미니스트리트 고객은 강제 업그레이드를 피하면서 부가 서비스까지 추가적으로 이용할 수 있어 유지보수 절감 금액은 더 늘어날 수 있습니다. 대개 실제 지원 비용의 75%가 절감되며, 이렇게 확보된 자금과 리소스를 하이브리드 IT, 빅데이터, 모바일, 기타 프로젝트 등의 전략 이니셔티브에 투자할 수 있습니다.

연간 유지보수 비용 절감 및 그 밖의 절감 효과



“오라클 지원에 편성했던 금액을 재투자하여 새로운 애플리케이션을 구축하면서 기존 고객의 만족도를 끌어올리고 신규 고객을 적극적으로 유치할 수 있었습니다.”

제이슨 볼록(Jason Bullock),
BDP 인터내셔널 글로벌
애플리케이션 개발 담당 부사장

- **우수한 서비스:** 리미니스트리트 고객은 숙련된 기업전담전문엔지니어(PSE)와 직접 연락하고 중요 문제에 대해서는 15분 이내 응답 시간을 보장받는 등 이전의 오라클 서비스를 크게 능가하는 우수한 지원서비스 혜택을 누리게 됩니다.
- **수준 높은 전문성:** 오라클 데이터베이스 라이선스 사용 기업을 위한 리미니스트리트 프로그램은 오라클 엔지니어드 시스템즈(Oracle Engineered Systems)에서 실행되는 데이터베이스를 포함하여 오라클 데이터베이스 제품의 모든 영역과 구성 요소를 지원합니다.
- **성능 튜닝 및 상호 운용성 지원:** 리미니스트리트의 독립 지원서비스는 전문가와의 상담을 통해 시스템 성능을 최적화하고 베스트 프랙티스, 구성, 하드웨어 조연을 제공하면서 관련 시스템과의 상호 운용성을 보장합니다.
- **데이터베이스 가상화 지원:** 리미니스트리트는 다른 누군가를 탓하기 보다 데이터베이스 문제인지, 또는 가상화 관련 문제인지 여부와 상관없이 고객과 함께 문제를 진단하고 해결 방법을 결정합니다.
- **업그레이드 유연성:** 오라클 데이터베이스를 위한 리미니스트리트 지원서비스로 전환할 경우 기업이 필요로 하는 경우에 한해 업그레이드할 수 있습니다. 이제 더 이상 종합 지원서비스를 받기 위해 오라클이 규정한 방식이나 일정을 따르지 않아도 됩니다.

유지보수 비용 절감

현명한 구매 전문가들은 분석을 통해 오라클 데이터베이스의 TCO가 너무 높다는 사실을 인지하고 있습니다. 실제로 최근 몇 년 새 기존 벤더 지원서비스 모델의 가치와 공정성에 의문을 제기하는 고객이나 분석가, 비평가가 꾸준히 늘고 있습니다.

IT 지출 범주⁵



⁵ 가트너(Gartner), “가트너 IT 핵심 지표 데이터, 2017년 IT 엔터프라이즈 요약 리포트(Gartner IT Key Metrics Data, 2017 IT Enterprise Summary Report)”, 2016년 12월

더 우수한 가치를 제공하는 제 3자 지원서비스

제 3자 지원서비스 제공업체는 점차 효용성이 떨어지는 오래된 기존의 벤더 지원서비스 모델에 대응하여 고객의 실제 지원 요구 사항에 초점을 맞춘 혁신적이고 경제적인 모델을 바탕으로 한 데이터베이스 및 애플리케이션 소프트웨어 지원서비스를 제공하기 시작했습니다. 이제 고객은 더 이상 벤더의 수익 창출을 위해 벤더가 규정한 일정이나 기술 로드맵을 의무적으로 따를 필요가 없습니다. 제 3자 지원서비스 모델은 아래와 같이 간략하게 요약할 수 있습니다.

	기존 오라클 지원 모델	제 3자 지원서비스 모델
초점	벤더 중심	고객 중심
비용 모델	벤더 수익률 90% 이상 1달러당 불과 10센트만 실제 지원서비스에 투자	연간 지원서비스 비용이 벤더 지원서비스 비용의 50% 수준 비용 절감으로 전략 혁신 수행 및 인력 보존
비용 모델	주니어 직원으로 지원 데스크 운영	지정된 시니어급 PSE와 직접 소통
업그레이드	전체 지원서비스를 유지하기 위해 강제 업그레이드	비즈니스에 필요한 경우에만 업그레이드
유연성	벤더 종속	유연성, 선택 기회 보장
부가 가치 서비스	전체 지원 미제공	별도의 추가 비용 없이 성능 튜닝, 상호 운용성 지원, 전략 로드맵 서비스 포함

“리미니스트리트와 같은 제 3자 지원 벤더는 오라클 고객도 제 3자 지원 서비스를 이용할 수 있음을 확실하게 입증했으며, 각 기업이 이러한 벤더를 통해 비용을 절감하고 더 우수한 지원을 받으며 새로운 이니셔티브에 투자할 수 있도록 뒷받침한다는 것을 보여주었습니다.”

댄 우즈(Dan Woods)

“Why Third-Party Software Support Is Possible And A Good Idea”, 포브스닷컴 (Forbes.com), 2016년 4월 18일

IT 부서가 자주 하는 질문

초기 IT 부서에서 제기할 만한 의문에 올바르게 답할 수 있도록 준비해야 합니다.

Q. “제 3자 지원서비스의 품질이 실제 벤더의 지원만큼 좋지 않습니다.”

A. 포브스(Forbes)의 기술 전문가인 댄 우즈(Dan Woods)는 그가 작성한 기사, “제 3자 지원서비스가 오라클에 피해를 줄 것인가(Can Third-Party Support Really Hurt Oracle)?”(2016년 3월 16일)에서 이 질문에 훌륭하게 답변했습니다.

“제 3자 지원서비스가 오라클에서 제공하는 서비스보다 전반적으로 더 좋습니다. 시니어급 엔지니어의 지원, [중대 사안일 경우] 5분 내에 응답하는 더 우수한 SLA, 별도의 추가 비용 없이 다양한 서비스를 이용할 수 있기 때문입니다. 오라클의 연간 지원서비스에서는 이러한 서비스를 제공하지 않습니다.”

Q. “제 3자 지원서비스로 전환할 경우 다음 버전으로 업그레이드할 수 없습니까?”

A. 리미니스트리트의 지원 하에 다음 버전으로 업그레이드할 수 있습니다. 이미 150곳 이상의 고객이 성공적으로 업그레이드했습니다. 리미니스트리트는 고객과 함께 아카이브를 생성하여 업그레이드 과정에서 필요한 아카이빙 파일, 문서, 패치를 마련하면서 업그레이드를 지원합니다. 업그레이드 준비가 완료되면 전문 엔지니어가 업그레이드 계획 프로세스를 안내하고 알려진 문제점에 대한 경고를 제공합니다. 라이선스 유저의 경우 리미니스트리트로의 전환을 통해 막대한 비용과 업무 차질을 일으킬 수 있는 강제 업그레이드를 피할 수 있습니다. 리미니스트리트로 이전하더라도 비즈니스에 필요하다면 업그레이드 가능합니다.

“최신 릴리스를 사용하지 않은 고객은 유지보수 서비스가 종료되는 시점까지 나오는 신규 릴리스를 사용할 권리가 있습니다.”

“귀사의 미래를 위한 ERP 전략에 제 3자 지원이 포함되어 있습니까(Does Third-Party Support Have a Role in Your Postmodern ERP Strategy)?” 가트너(Gartner), 2016년 1월 29일

“벤더의 유지보수 서비스가
만료되더라도 소프트웨어 라이선스
계약에 따라 사용자를 추가하거나
[소프트웨어] 설치 환경을 확장할
수 있습니다. 벤더로부터 새 모듈을
구매하는 것도 가능합니다.”

“귀사의 미래를 위한 ERP 전략에 제 3자
지원이 포함되어 있습니까(Does
Third-Party Support Have a Role
in Your Postmodern ERP Strategy)?”
가트너(Gartner), 2016년 1월 29일

Q. “오라클 판매 거부로 인해 새로운 라이선스 또는 제품을 추가할 수 없는것 아닌가요?”

A. 여러분의 조직은 여전히 영구 라이선스 계약을 체결한 상태이며 오라클은 신규 라이선스 또는 제품을 구입할 고객을 마다하지 않습니다. 실제로 리미니스트리트 고객의 상당수가 유저 수를 추가하고 오라클로부터 신제품을 구매하고 있습니다.

Q. “기술이 계속 발전하면서 상호 운용성 문제가 발생하지 않을까요?”

A. 리미니스트리트 상호 운용성 지원서비스는 고객이 원하는 기간 동안 계속해서 기존 애플리케이션 및 관련 기술 스택의 미래를 보장하고 수명을 연장할 수 있는 현실적인 솔루션입니다. 이 지원서비스를 활용하는 고객은 막대한 비용을 들여 재구현을 수행하거나 불필요하게 하드웨어, 운영 체제, 데이터베이스, 미들웨어, 브라우저를 업그레이드할 필요가 없습니다. 기존 엔터프라이즈 소프트웨어 애플리케이션의 수명을 15년 이상 연장하고 미래를 대비할 수 있도록 지원합니다.

다음 단계

제 3자 지원서비스로 전환하는 이니셔티브의 경우 대개 구매 전문가가 주도적인 역할을 담당합니다. 여기서는 순조로운 시작 및 진행을 위한 구체적인 단계를 살펴보겠습니다. 대부분의 경우 오라클 데이터베이스와 관련된 문제가 거의 발생하지 않으므로 오라클 지원서비스를 이용하기엔 너무 비싼 보험료를 지불하는 셈입니다.

현명한 구매 관리자는 모든 소프트웨어 및 데이터베이스 지원 옵션을 조사합니다. 리미니스트리트는 고객과 그 기업이 올바른 결정을 내릴 수 있도록 관련 사실 정보를 면밀하게 파악하는 것이 중요하다고 생각합니다.

획기적인 절감 효과를 거두면서 지원서비스의 수준을 높이고 싶다면 리미니스트리트가 권장하는 다음 절차를 따르십시오:

- 1단계: 해당 기업 환경에서 독립 지원서비스의 타당성을 입증할 수 있는 비즈니스 사례를 개발합니다.
- 2단계: 제 3자 지원서비스의 절감 효과를 계산합니다.
- 3단계: IT 경영진을 대상으로 독립 지원서비스에 대한 비즈니스 사례를 준비하여 발표합니다.

1단계: 기업 환경에서 제 3자 지원서비스의 타당성을 입증할 비즈니스 사례 개발

제 3자 지원서비스가 조직에 적합합니까? 잠시 시간을 내어 5분간 귀사의 상황을 평가해 보십시오. 이 평가를 통해 제 3자 지원서비스가 귀사에 적합한지 판단할 수 있습니다. 아래의 표에서 제 3자 지원서비스로 전환하는 것이 적합한 이유를 찾은 다음 오른쪽 열에 체크 표시하십시오.

제 3자 지원서비스를 선택하는 주요 이유	설명	해당하는 경우 체크 표시
비용을 절감하거나 여유 자금, 리소스 또는 시간을 확보해야 합니다.	<ul style="list-style-type: none"> - 운영 비용을 절감하고, 감축된 IT 예산에 맞추거나 현재 인원을 유지하기 위해 더 많은 자금을 확보하려 합니다. - 전략 IT 프로젝트에 투자할 여유 자금을 확보해야 합니다. 	
비용을 지불하면서 누릴 수 있는 혜택을 늘리고 싶습니다.	<ul style="list-style-type: none"> - 최근 설문 조사의 응답자들과 유사한 상황이라면, 55%는 오라클 데이터베이스 문제의 대다수를 오라클의 도움 없이 직접 해결하고 있습니다. 이때 단지 복잡한 지원 절차를 피하기 위해 직접 해결하는 경우도 많습니다. - 데이터베이스 지원 요금이 실제로 벤더로부터 받는 지원 수준에 비해 높다고 생각합니다. 	
회사에 여러 개의 데이터베이스 인스턴스가 있으며 다양한 릴리스가 혼재되어 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> - 최근 설문 조사 결과, 74%는 더 이상 전체 지원이 되지 않는 인스턴스를 사용하면서도 오라클 데이터베이스 연간 유지보수 요금 전액을 지불하고 있습니다.⁶ 	
회사에서 “더 이상 지원서비스가 제공되지 않는” 릴리스를 사용합니다.	<ul style="list-style-type: none"> - 오라클 데이터베이스 11.1 이하 버전을 실행 중인 경우, 유지보수 요금 전액을 지불하지만 전체 지원서비스를 받지 못합니다. 즉 오라클 평생 지원서비스(Oracle Lifetime Support Policy) 정책⁷에 따라 더 이상 신규 업데이트, 수정 프로그램, 보안 경고, 데이터 수정 프로그램, 중요 패치 업데이트, 신규 업그레이드 스크립트, 신규 제 3자 제품/버전과의 인증, 신규 오라클 제품과의 인증이 제공되지 않습니다. - 11.2.0.3 이하 패치 세트는 역시 유사한 상황으로 오라클의 “오류 수정 지원(Error Correction Support)” 정책에 따라 수정 프로그램, 패치 또는 CPU/PSU가 제공되지 않습니다.⁸ 	
대용량이 우수한 개별 맞춤형 서비스를 원합니다.	<ul style="list-style-type: none"> - 조직은 SLA에 더 신속한 대응 조건에 대한 정의가 포함되고 해당 기업의 환경을 잘 아는 시니어급 엔지니어와 직접 상담할 수 있으며 구체적인 문제들을 해결하고 싶어합니다. - IT 팀이 대응력이 떨어지는 주니어 지원 기술자를 상대하는 데 너무 많은 지원 시간을 소비하고, 시간 외 근무까지 감수해야 할 때도 있습니다. - 웹 지원 포털을 통한 “자체 지원” 모델이 아니라 개별 맞춤형 종합 서비스 지원 경험을 선호합니다. 	
강제 업그레이드를 원치 않습니다.	<ul style="list-style-type: none"> - 설문 응답자의 55%가 대부분의 문제를 오라클의 도움 없이 자체적으로 해결합니다.⁶ - 최신 릴리스로 업그레이드할 수 있지만, 조직이 직접 선택한 일정에 따라 적절한 속도로 진행하려 합니다. - 현재 이용 중인 데이터베이스 릴리스를 장기간 계속 사용할 계획입니다. 	
오라클에서 부과한 패널티를 내고 싶지 않습니다.	<ul style="list-style-type: none"> - 오라클 연장 지원서비스(Oracle Extended Support) - 릴리스 11.2(2019년 1월 1일) 및 12.1(2019년 8월 1일)의 가격이 곧 인상됩니다.⁹ 	

평가 결과 풀이

체크 표시가 많을수록 제 3자 지원서비스 전환을 위한 더 타당한 비즈니스 사례를 개발하고 사내에서 더 많은 지지를 확보할 수 있습니다.

⁶ “2017년 설문 보고서: 오라클 데이터베이스 지원에 대한 숨겨진 진실”, 리미니스트리트, 2016년 12월

⁷ 평생 지원 정책(Lifetime Support Policy), 오라클 기술 제품 적용 범위(Coverage for Oracle Technology Products), 2017년 3월

⁸ 오라클 블로그, “오라클 데이터베이스 11.2.0.3 관련 패치 제공 중단(No patches anymore for Oracle Database 11.2.0.3)”, 2015년 9월

⁹ 오라클 소프트웨어 기술 지원 정책, 2017년 3월

2단계: 제 3자 지원서비스의 절감 효과 계산

위 평가에서 많은 항목에 체크 표시를 했다면 조직인 정성적 관점에서 제3자 지원에 적합한 후보입니다. 그렇다면 정량적 측면에서는 어떨까요?

2단계는 매우 간단합니다. 오라클 데이터베이스 지원서비스 갱신 안내문을 읽어보면 여기에 들어가는 비용의 절반을 연간 유지보수 비용에서 절약할 수 있습니다! 게다가 유지보수 비용은 빙산의 일각에 불과합니다. 벤더 지원서비스에는 숨겨진 비용도 있습니다. 리미니스트리트 [절감 효과 계산기](#)를 사용하여 유지보수 총비용을 최대 90% 절감하는 방법을 알아보십시오.

또한 실행 중인 오라클 데이터베이스 릴리스를 포함하여 소프트웨어의 오라클 유지보수 갱신일도 확인해야 합니다. 이 때 오라클에 다시 거액을 지불해야 하므로 적어도 90일 전까지 결정을 내려야 합니다. 업그레이드 권한 유지를 포함하여 지원 온보딩 프로세스를 수행하려면 90일이 필요합니다.

3단계: IT 경영진을 대상으로 한 제 3자 지원서비스에 대한 비즈니스 사례 준비 및 발표

제 3자 지원서비스가 귀사에 적합한 선택이라고 판단하고 예상 절감액을 계산했다면 리미니스트리트와의 30분 가량의 상담을 예약하십시오. 리미니스트리트는 조직의 상황과 데이터베이스 환경에 따라 제 3자 지원서비스로 이전하는 데 필요한 사항을 파악하는 것을 지원하고 추가 문의에도 답변해드립니다.

리미니스트리트와 상담하는 과정에서 정보 콘텐츠, 슬라이드, 사례 연구, 고객 절감 효과 프로필 등의 추가 자료가 제공되며, 이러한 자료를 조직의 경영진에게 전달할 수 있습니다. 리미니스트리트는 경영진을 대상으로 한 제 3자 지원서비스 관련 비즈니스 사례를 개발할 수 있도록 도와드립니다. 세계 유수의 기업 수백 곳이 왜 제 3자 지원서비스로 전환했는지 그 이유를 비롯하여 이러한 기업이 획기적인 비용 절감 효과를 거두면서 업계에서 가장 대응력이 우수한 지원서비스를 이용하는 방법을 이해할 수 있도록 지원을 제공합니다.

모든 준비가 완료되었다면 이제 조직의 경영진을 대상으로 제 3자 지원서비스로의 전환에 대한 설득력 있는 비즈니스 사례를 자신 있게 전달하십시오. 품질의 흔들림 없이, 실제로 더 우수한 품질을 실현하면서 지원서비스 관련 지출을 획기적으로 줄일 수 있는 방법을 제시하여 경영진의 관심을 불러일으키고 IT 부서와 회사 전체에서 확실한 성공을 보장할 수 있습니다.

물론 제 3자 지원서비스가 오라클 데이터베이스만을 위해 제공되는 것은 아닙니다. 리미니스트리트는 오라클 데이터베이스뿐 아니라 오라클 E-비즈니스 제품군(Oracle E-Business Suite), 피플소프트(PeopleSoft), JD 에드워즈(JD Edwards), 시벨(Siebel), 오라클 리테일(Oracle Retail), 오라클 ATG 웹 커머스(Oracle ATG Web Commerce), 오라클 퓨전 미들웨어(Oracle Fusion Middleware), 어자일 PLM(Agile PLM), 하이페리온(Hyperion), SAP, SAP HANA 데이터베이스, SAP 비즈니스 오브젝트(SAP Business Objects) 제품에 대한 지원도 제공합니다.

리미니스트리트 세일즈 엔지니어와 상담하거나 견적, RFP, 추가 정보를 요청하려면 전화 02 6007 2206으로 문의하십시오.

구매 부서를 위한 추가 자료

- 리미니스트리트: [유지보수 절감액 계산기](#)
- 프로큐어콘(ProcureCon) 보고서: [혁신 및 기술을 견인하는 구매 부서의 역할 벤치마킹 \(Benchmarking Procurement's Role in Driving Innovation and Technology\)](#)
- 리미니스트리트: [오라클 데이터베이스의 유지보수 비용을 획기적으로 줄이는 방법\(Save the Day! Slashing Maintenance Costs for Your Oracle Database\)](#)
- 리미니스트리트 설문 조사 보고서: [오라클 데이터베이스 지원에 대한 숨겨진 진실\(The Hidden Truths About Oracle Database Support\)](#)
- 가트너 리서치(Gartner Research) 보고서: [귀사의 미래를 위한 ERP 전략에 제 3자 지원이 포함되어 있습니까\(Does Third-Party Support Have a Role in Your Postmodern ERP Strategy\)?](#) 2016년 1월 29일
- 컨스텔레이션 리서치(Constellation Research): [오라클 및 SAP 고객의 입장에서 제 3자 유지보수가 가격에 미치는 긍정 효과\(The Positive Pricing Impact of Third-Party Maintenance for Oracle and SAP Customers\)](#)

한국 리미니스트리트 주식회사

우편번호 06164

서울 특별시 강남구 영동대로 511

트레이드타워 27층

Tel 전화 +82-2-6007-2201

Fax 팩스 +82-2-6007-2703

전 세계 본사

3993 Howard Hughes Parkway, Suite 500
Las Vegas, NV 89169

무료 전화 888-870-9692 | 주 전화 702-839-9671

팩스 702-973-7491

info@riministreet.com www.riministreet.com

©2018 리미니스트리트 주식회사. 무단 복제 금지. "Rimini Street"는 미국 및 기타 국가에서 Rimini Street, Inc.의 등록상표이며, Rimini Street, Rimini Street 로고 및 그 조합과 TM이 표시된 기타 마크들은 Rimini Street, Inc.의 상표입니다. 기타 모든 상표는 해당 소유자의 재산으로서, 달리 명시되지 않는 한 리미니스트리트는 본고에 언급된 해당 상표권자나 기타 업체들과 어떠한 제휴, 보증 또는 연대 관계도 없습니다. 본 문서는 Rimini Street, Inc.("리미니스트리트")에 의해 작성되었으며, 오라클이나 SAP SE 또는 다른 어떠한 당사자의 후원이나 보증도 받지 않으며 제휴 관계도 없습니다. 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.

A4-KR-072618

