

Rimini Street

Engineered for Support™

7 GRÜNDE, WARUM UNTERNEHMEN AUF DRITTANBIETER-SUPPORT UMSTELLEN

Einführung

Die Nachfrage nach Support für Unternehmenssoftware durch Dritte, auch unabhängiger Support oder Wartung durch Drittanbieter genannt, steigt gerade explosionsartig an, denn aufgrund von mehreren Faktoren wenden sich die Unternehmen vom Support durch den ursprünglichen Softwareanbieter ab und suchen wirtschaftlichere Lösungen. Die jährlichen Gebühren für Support und Wartung steigen weiter, während die Softwareanbieter damit die Entwicklung neuer Produkte finanzieren und ihre Gewinnmargen massiv erhöhen. Gleichzeitig sind viele Lizenzinhaber mit ihrer derzeitigen Softwareversion zufrieden, sehen keinen wirtschaftlichen Anlass zu Upgrades und sind häufig mit der trägen Reaktion des Supports durch die Softwareanbieter unzufrieden. Dadurch entsteht eine Wertlücke – die Diskrepanz zwischen den Kosten des jährlichen Supports und dem Wert, den die Kunden dafür erhalten.

In diesem E-Book werden sieben Gründe vorgestellt, warum sich Unternehmen für Drittanbieter-Support entschieden haben und warum dies auch für Ihr Unternehmen ein kluger Schachzug sein könnte.

Softwareanbieter erzielen mit Support-Gebühren eine Gewinnspanne von bis zu **95 %**.¹

89 % der Inhaber von SAP-Anwendungslizenzen planen, ihre derzeitige Softwareversion weiterhin zu nutzen.²

65 % der Inhaber von Oracle-Anwendungslizenzen haben keinen wichtigen wirtschaftlichen Anlass, das Cloud-Produkt des Softwareanbieters einzuführen.³

1. Oracle, Q4 FY17 Financial News Details, Juni 2017.

2. Rimini Street, „Umfragebericht: Erkenntnisse aus dem Jahr 2017 zur SAP-Anwendungsstrategie“, Mai 2017.

3. Rimini Street, „Oracle EBS-Kunden bevorzugen aktuelle, bewährte ERP-Systeme“, Januar 2017.

1. Grund:

Mit Drittanbieter-Support werden Einsparungen von durchschnittlich 75 % erzielt.

Immer mehr Inhaber von Softwarelizenzen sind der Meinung, dass sie für die jährlichen Support- und Wartungsgebühren nicht genug Gegenleistung erhalten. Die großen Softwareanbieter genießen ein gewisses Support-Monopol für ihre Produkte. Bei den heutigen Gewinnmargen von über 90 Prozent für Support-Services gibt ein Anbieter von 10 Euro, die Sie ihm für den Support zahlen, lediglich 1 Euro für den eigentlichen Support und die Wartung aus. Kunden kommen langsam zu dem Schluss, dass das Support-Modell der Softwareanbieter bestenfalls veraltet und schlimmstenfalls hinfällig und äußerst unfair ist.

Branchenanalysten stimmen dem zu: Der Kunde gibt wahrscheinlich viel zu viel für den jährlichen Support von Unternehmenssoftware aus und erhält als Gegenleistung nur einen beschränkten Wert. Laufende Wartungs- und Betriebskosten verschlingen einen Großteil aller IT-Budgets, nämlich im Schnitt 90 Prozent. Das heißt, nur noch 10 Prozent stehen für Initiativen zur Verbesserung von Geschäftsprozessen zur Verfügung.⁴

Mit Support durch Drittanbieter können Sie jetzt die Kosten für IT-Dienstleistungen reduzieren; Sie erhalten ein transparentes, preisgünstiges Support-Modell für die Zukunft. Reaktionsschneller Drittanbieter-Support ist heute zu 50 Prozent dessen erhältlich, was die ursprünglichen Softwareanbieter jährlich verlangen. Dies ist jedoch nur die „Spitze des Eisbergs“: Kunden von unabhängigen Support-Anbietern können nicht nur durch die Senkung der jährlichen Wartungsgebühren Kosten einsparen, sondern auch durch die Vermeidung von Upgrades, den Erhalt von Support für individuelle Anpassungen, von maßgeschneiderten Paketen für steuerliche, rechtliche und regulatorische Compliance sowie die Steigerung der Wartungseffizienz.

Insgesamt gesehen können die durch Drittanbieter-Support realisierbaren Kosteneinsparungen durchschnittlich 75 Prozent⁵ der Gesamtkosten für den Support ausmachen, einschließlich der jährlichen Wartungsgebühren des Anbieters. Die eingesparten Mittel können Sie gleich wieder nutzbringend einsetzen, um Personalabbau zu vermeiden, strategische Geschäftsinitiativen zu realisieren oder sie einfach als Reserven zur späteren Verwendung zurückzulegen.

4. Gartner, „Gartner IT Key Metrics Data, 2018: Executive Summary“, (IT-Schlüsselkennzahlen von Gartner, 2018: Zusammenfassung), 11. Dezember 2017.

5. Rimini Street, „Analyse des ROI von Drittanbieter-Support für Oracle-Anwendungen und -Datenbanken“, Oktober 2017.

Während die Support-Kosten kontinuierlich gestiegen sind, ist der Kundenservice, den Sie erhalten, offenbar stetig zurückgegangen. Wenn Sie sich mit einem Problem an den Support des Softwareanbieters wenden, erhalten Sie von einem unerfahrenen Mitarbeiter womöglich den Rat, ein Upgrade vorzunehmen oder ein Service Pack zu installieren, das unzählige andere Fehlerbehebungen enthält. Denkbar ist auch, dass der Mitarbeiter behauptet, es liege am kundenspezifischen Code und sei somit Ihr Problem. Und schon ist aus einem kleinen Problem ein Riesenprojekt mit Regressionstests und Ausfällen geworden, das Unsummen kostet und nicht nur Zeit, sondern auch andere Ressourcen verschlingt. Wenn Sie sich wieder an den Support wenden, ist es schwer, Zugang zu erfahrenen Technikern zu erhalten, es sei denn, Sie kämpfen sich durch das Labyrinth der Weiterleitungen.

Drittanbieter-Support geht anders vor: Er setzt auf umfassenden Service anstatt auf Support nach dem Selbstbedienungsprinzip. Hier wird Ihr Anruf nicht von einem Helpdesk-Mitarbeiter ohne spezielle Qualifikation entgegengenommen. Vielmehr sprechen Sie mit technischen Experten, die Softwarefehler selbst direkt lokalisieren und Ihre Probleme beheben können, ohne dass diese an andere Stellen eskaliert werden müssen. Auch kundenspezifischer Code wird unterstützt.

Wenn Kunden einen reaktionsschnellen Support erleben, verlassen sie sich auf ihr Support-Programm durch Drittanbieter und nutzen es effektiv. Organisationen, die zuvor immer nur fünf oder sechs Probleme pro Jahr an ihren Softwareanbieter meldeten, rufen jetzt 10 oder 15 Mal im Monat bei ihrem Drittanbieter-Support an. Warum? Die häufigste Antwort ist: „Von Ihnen werden unsere Probleme wirklich gelöst!“ Fälle, die den Softwareanbietern bereits vor Jahren gemeldet worden waren, aber nie wirklich angegangen wurden, werden jetzt häufig innerhalb von Tagen oder Wochen gelöst – auch wenn es sich um besonders schwierige und komplexe Fälle handelt.

2. Grund

Vom
Drittanbieter-
Support
erhalten Sie
einen besseren
Service.

3. Grund

Upgrades,
Updates und
Migrationen
sind nicht
erforderlich.

Zwar stellten Produkt-Upgrades noch vor 10 oder 15 Jahren wichtige neue Funktionen für die Automatisierung von entscheidenden Geschäftsprozessen bereit, doch heute ist dies in der Regel nicht mehr der Fall. Die heutigen bewährten Softwareanwendungen sind äußerst funktionstüchtig und werden in Zehntausenden von Unternehmen und Einrichtungen sowie für Transaktionen eingesetzt, bei denen es um Milliardenbeträge geht.

Durch die Verlängerung der Einsatzdauer der derzeitigen Version, die der Drittanbieter-Support ermöglicht, sinken Risiken und Kosten. Bis neue Softwareversionen vollständig geprüft und fehlerfrei sind, kann es Monate oder sogar Jahre dauern – ein Zeitraum, in dem der Betrieb der bisher stabilen Produktionsumgebung beeinträchtigt ist. Auch die ständige Bereitstellung von Korrekturpaketen durch den Softwareanbieter birgt ihre eigenen Risiken. Mit dem Drittanbieter-Support können Sie Ihre extrem funktionale, stabile Version mindestens 15 Jahre lang nutzen, selbst wenn sie an die individuellen Bedürfnisse Ihres Unternehmens angepasst wurde. Denken Sie nur an die Investitionsrendite, die Sie dadurch erzielen können, dass Sie Ihre aktuelle Anwendung oder Datenbank 20 Jahre lang ohne kostspielige und störende Upgrades nutzen können.

Sie müssen jedoch nicht bei Ihrer aktuellen Anwendungsversion bleiben, sobald Sie sich für Drittanbieter-Support entschieden haben. Ihre derzeitige Produktionsumgebung muss nicht Ihre letzte sein. Wenn Sie noch nicht mit dem neuesten Release Ihres Softwareanbieters arbeiten, können Sie dieses und die zugehörigen Komponenten herunterladen, bevor Sie zu einem Drittanbieter-Supportprogramm wechseln. Auf diese Weise können Sie die vorhandene Version weiter nutzen und haben gleichzeitig die Flexibilität, später einmal auf die archivierte Version umzustellen, sofern Sie ein Upgrade für sinnvoll halten.

Während Softwareanbieter in die Entwicklung von Cloud-Versionen ihrer Anwendungen investiert haben und zu diesem Zweck Unternehmen kaufen, scheinen ihre Kunden von den Funktionen und den Migrationskosten dieser Optionen weniger angetan zu sein. Zu den aktuellen Trends gehören Investitionen in Hybrid-IT, also Innovationen im Zusammenhang mit Hauptsystemen durch branchenführende Anwendungen, die das Kundenerlebnis verbessern, die Mitarbeiterbeziehungen stärken und den Handel fördern sollen.

Wenn Sie kostspielige und störende Produkt-Upgrades hinauszögern oder ganz vermeiden können, stehen Ihnen mehr Zeit und Geld für Investitionen in strategische Investitionen zur Verfügung, die sich unmittelbar auf das Geschäftsergebnis auswirken.

4. Grund

Sie erhalten
erstklassige
Support-Services
ohne zusätzliche
Kosten.

Um Unternehmenssoftware länger effektiv nutzen zu können, sind spezialisierte Serviceleistungen nötig. Bei einigen Support-Drittanbietern gehören diese zum Standard-Support-Programm, ohne dass Zusatzkosten anfallen.

Support für individuell angepasste Software Nur selten kommen wichtige Geschäftsanwendungen ganz ohne Modifizierungen aus. Während Softwareanbieter grundsätzlich keinen Support für kundenspezifischen Code im Rahmen ihrer Standardleistungen anbieten, halten unabhängige Anbieter dies für unerlässlich.

Interoperabilitätssupport Mit erweiterten technischen Services wird Unternehmenssoftware zukunftssicher. Gleichzeitig werden Infrastrukturveränderungen und auslaufender Support durch den Support durch den Softwareanbieter berücksichtigt. Mit diesen Services können Probleme im Zusammenhang mit Anwendungs- und Infrastrukturinteroperabilität, -kompatibilität und -integration auf allen Ebenen des Technologie-Stacks gelöst werden.

Performance-Support Durch die Fachkenntnisse, die sich Support-Drittanbieter im Laufe der Zeit dadurch angeeignet haben, dass sie Kunden bei der Lösung derselben Probleme geholfen haben, können die gewünschten Reaktionszeiten und Systemleistungsstufen erreicht werden.

Sicherheit Viele Unternehmen besitzen weder die Ressourcen noch die Fachkenntnisse, um für die Sicherheit des Unternehmens zu sorgen. Drittanbieter-Support sollte umsetzbare Informationen zur Verfügung stellen, damit das Risikopotenzial verringert werden kann. Dazu gehören Hinweise zu Sicherheitsschwachstellen und kompetente Unterstützung bei der Identifizierung und Auswahl entscheidender Sicherheitsmaßnahmen (und -anbieter), die über ERP- und Datenbanksysteme hinausgehen.

Proaktiver Support Was wäre, wenn Sie potenzielle Anwendungs- und Technologie-Stack-Probleme erkennen und beheben könnten, bevor sie akut werden? Einige Support-Drittanbieter bieten zur Stabilisierung der IT-Umgebung eine sichere Überwachung, proaktive Datenbankzustandsprüfungen sowie maßgeschneiderte Berichte mit Empfehlungen an.

Roadmap-Planung Führende Anbieter stellen Teams aus erfahrenen, kreativen Technikern zur Verfügung, die mit Ihnen zusammen den Innovationsplan erstellen. Mit den Einsparungen durch den Support durch Drittanbieter kann außerdem die Anwendungsentwicklung für eine verbesserte Kundenerfahrung mit Cloud-, Social-, Mobil- und Big Data-Lösungen finanziert werden.



5. Grund

Ein eigenes globales Team stellt Updates zu steuerlichen, rechtlichen oder behördlichen Bestimmungen zur Verfügung.

Erhebungssätze, Bestimmungen und Standards zu Steuern, Lohn- und Gehaltsabrechnungen, Rechnungswesen und Sachanlagen unterliegen ständigen Änderungen. Sie sind daher gezwungen, auf eine Vielzahl von Ereignissen wie regelmäßige Aktualisierungen, den Erlass von Ad-hoc-Bestimmungen und wichtige Veränderungen wie neue IFRS-Standards für das Rechnungswesen vorbereitet zu sein und entsprechend auf sie zu reagieren. Ihre Anwendungen müssen immer den neuesten steuerlichen, rechtlichen und behördlichen Bestimmungen weltweit entsprechen und aktualisiert werden, damit Ihre Geschäftsaktivitäten immer korrekt sind und allen Vorschriften genügen.

Führende Programme für Drittanbieter-Support stellen erfahrene Teams zu steuerlichen, rechtlichen und behördlichen Bestimmungen zur Verfügung, die diese Aktualisierungen rechtzeitig bereitstellen, damit die Compliance gewährleistet ist. Die Kunden erhalten im Jahresverlauf regelmäßig Aktualisierungen, und zwar in der Regel mehrere Arbeitstage eher als vom Softwareanbieter. Im Unterschied zu den Softwareanbietern werden Aktualisierungen gesondert bereitgestellt und nicht im Paket mit irrelevanten Änderungen. Sie erhalten nur die Updates, die Sie wirklich für Ihren Geschäftsbetrieb benötigen – ohne eine lange Liste zusätzlicher Updates, die eigentlich nicht gebraucht werden, aber dennoch implementiert und getestet werden müssten.

Das zuständige Team arbeitet außerdem eng mit Vertretern kommunaler, bundesstaatlicher und staatlicher Stellen sowie mit allen Steuer- und Aufsichtsbehörden zusammen, damit die neuesten Updates identifiziert, eingeschätzt, in der Software umgesetzt, getestet, gebündelt und erneut überprüft werden. So können Produkte höchster Qualität, korrekte Ergebnisse und schnelle Aktualisierungszyklen gewährleistet werden.

Die Zukunft der Unternehmenssoftware ist ebenso spannend wie ungewiss. Software-as-a-Service (SaaS), Cloud Computing, serviceorientierte Architektur (SOA) und Open-Source-Software sind einige der zahlreichen Technologieoptionen, die Sie möglicherweise künftig einsetzen möchten. Die nächsten zehn Jahre werden durch ein neues Maß an Fusionen und Übernahmen sowie einen intensiven Wettbewerb zwischen unterschiedlichen Anwendungsarchitekturen, Middleware und SOA-Technologiestandards gekennzeichnet sein. Neue Technologien, die sich jetzt noch im Entwicklungsstadium befinden, könnten innerhalb kurzer Zeit eine dominante Rolle übernehmen und derzeit führende Softwareanbieter vom Markt drängen.

Die Details der Softwareplattformen der nächsten Generation sind zwar noch nicht ganz klar, aber sicher ist das Kriterium, nach dem Sie sie evaluieren sollten: Bietet ihr Einsatz echte wirtschaftliche Vorteile?

Durch Drittanbieter-Support erhalten Sie die Zeit und das nötige Fachwissen, um Ihre aktuellen Systeme und die Architektur auf sichere Weise zu warten und gleichzeitig diese neuen Optionen zu prüfen. Es ist ratsam, die Softwareplattformen der nächsten Generation dann zu prüfen und die beste auszuwählen, wenn diese bereitstehen, bereits vielfach eingesetzt wurden und sich bewährt haben. Auf diese Weise können Sie den geschäftlichen Wert der neuen Plattform gegen die Vorteile eines Weiterbetriebs Ihres derzeitigen Systems abwägen.

Der Drittanbieter-Support für Software spielt bei dieser Strategie eine wichtige Rolle. Er erlaubt es Ihnen, die eingesparten Mittel für strategisch wichtigere Geschäftsinitiativen Ihres Unternehmens einzusetzen anstatt weiterhin mit Ihren Wartungsgebühren in die Forschung und Entwicklung des Softwareanbieters zu investieren. Viele Unternehmen und Einrichtungen, die zu Drittanbieter-Support wechseln, sparen so genug Geld für Lizenzen für die nächste Softwaregeneration und behalten noch Mittel für andere wichtige IT-Projekte übrig.

6. Grund

Sie können das Risiko reduzieren und sich für die nächste bewährte Technologieplattform positionieren.

7. Grund

Drittanbieter-Support ist eine bewährte, zuverlässige Lösung.

Prominente Branchenanalysten und Medienvertreter haben die Bedeutung des Drittanbieter-Supports für eine umfassende IT-Strategie bereits erkannt. Heute setzen weltweit führende Unternehmen jeglicher Größe auf Drittanbieter-Support. So erfährt beispielsweise Rimini Street seit Gründung des Unternehmens im Jahr 2005 ein enormes und nachhaltiges Wachstum. Unternehmen in aller Welt, darunter mittelständische Unternehmen, Organisationen aus dem öffentlichen Sektor und Fortune-500-Unternehmen, sind auf Rimini Street umgestiegen.

Inhaber von Lizenzen für Unternehmenssoftware haben sich für Rimini Street entschieden, weil wir eine Alternative mit einer sofortigen Investitionsrendite bieten. Es stimmt auch, dass unsere Kunden weiterhin mit ihren ursprünglichen Softwareanbietern zusammenarbeiten und weitere Lizenzen und Module erwerben können. Unser SLA sieht eine Reaktionszeit von maximal 15 Minuten bei kritischen Problemen vor, wobei die tatsächliche Reaktionszeit im Schnitt bei unter 5 Minuten liegt. Die Support-Techniker bei Rimini Street sind intelligent und engagiert. Diese erfahrenen Experten arbeiten auf ein zentrales, entscheidendes Ziel hin: den absolut besten Support für Unternehmenssoftware.

Das sagen unsere Kunden:

So realisieren Oracle-Kunden durch den Wechsel zu Rimini Street Innovationen und Wachstum

So realisieren SAP-Kunden durch den Wechsel zu Rimini Street Innovationen und Wachstum

EBOOK LESEN

EBOOK LESEN



UNTERNEHMENSPROFIL VON RIMINI STREET, INC.

Rimini Street bietet weltweit Unternehmenssoftware-Produkte und -Services an und ist der führende Anbieter von Drittanbieter-Support für Oracle- und SAP-Produkte. Das Unternehmen schreibt die Geschichte von Support-Services für Unternehmen seit 2005 neu. Dafür sorgt ein innovatives, preisgekröntes Programm, mit dem Inhaber von Lizenzen für Produkte von IBM, Microsoft, Oracle, SAP und anderen Herstellern von Unternehmenssoftware bei den Gesamtkosten für den Support Einsparungen von bis zu 90 Prozent erzielen können. Kunden können ihre derzeitige Softwareversion mindestens 15 Jahre lang ohne erzwungene Upgrades weiter nutzen. Weltweite Fortune-500-Unternehmen, mittelständische Unternehmen, Organisationen des öffentlichen Sektors sowie andere Unternehmen und Institutionen verschiedenster Branchen setzen auf Rimini Street als den Anbieter von Drittanbieter-Support ihres Vertrauens.

© 2018 Rimini Street, Inc. Alle Rechte vorbehalten. „Rimini Street“ ist eine eingetragene Marke von Rimini Street, Inc. in den USA und anderen Ländern. Rimini Street, das Rimini Street-Logo und eine Kombination aus beiden und anderen Marken (durch TM gekennzeichnet) sind Marken von Rimini Street, Inc. Alle anderen Marken- und Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Eigentümer. Dieses Dokument wurde von Rimini Street, Inc. („Rimini Street“) erstellt, wird von der Oracle Corporation, SAP SE oder einer anderen Partei nicht unterstützt oder empfohlen und ist nicht Gegenstand einer Partnerschaft zwischen Rimini Street und einer oder allen der genannten Parteien. Sofern nicht schriftlich ausdrücklich anders angegeben, übernimmt Rimini Street keinerlei Haftung sowie keinerlei ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung hinsichtlich der hier wiedergegebenen Informationen, insbesondere keine stillschweigende Gewährleistung der Marktfähigkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck. Rimini Street haftet nicht für unmittelbare, mittelbare oder Folgeschäden, zu Schadenersatz berechtigende Schäden, spezielle oder beiläufig entstandene Schäden, die aufgrund der Verwendung oder nicht möglichen Verwendung der Informationen entstehen. Rimini Street macht keine Zusicherungen und übernimmt keine Gewährleistungen hinsichtlich der Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen von Dritten und behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen an den Informationen, Dienstleistungen oder Produkten vorzunehmen. DE-022118

Rimini Street
Engineered for Support™