

Rimini Street

Engineered for Support™

7

엔터프라이즈 소프트웨어 라이선스
사용자들이 서드파티 지원을 선택하는
7가지 이유

소개

기업이 여러 복합적인 요인으로 인해 기존 벤더 지원에서 벗어나 더 가치 있는 대안을 모색하기 시작하면서 독립 지원서비스 또는 서드파티 유지보수라고 하는 서드파티 엔터프라이즈 소프트웨어 지원에 대한 수요가 폭발적으로 증가하고 있습니다. 소프트웨어 벤더들이 신제품 개발 및 적극적인 수익 확대에 나서면서 연간 지원 및 유지보수 비용은 계속 상승하는 중입니다. 한편 라이선스 사용 고객 다수는 현재 소프트웨어 릴리스에 만족하여 업그레이드의 비즈니스 가치를 그다지 높게 평가하지 않으며 소프트웨어 벤더의 응대에 불만을 제기하는 경우가 많습니다. 그 결과 소프트웨어 유지보수의 가치 격차, 즉 연간 지원에 드는 비용과 해당 지원으로 누리는 가치의 차이가 발생했습니다.

본 eBook에서는 기업이 서드파티 지원을 선택하고 이러한 서드파티 지원이 귀사에 올바른 선택이 될 수 있는 7가지 이유를 살펴봅니다.

소프트웨어 벤더가 지원 비용에서 최대 **95%**의 수익 확보¹

89%의 SAP 애플리케이션 라이선스 사용 고객은 현재 소프트웨어 릴리스를 계속 사용할 계획²

65%의 Oracle 애플리케이션 라이선스 사용 고객은 비즈니스 측면에서 소프트웨어 벤더의 클라우드 제품을 도입해야 하는 명확한 이유가 없다고 생각³

1. Oracle, Q4 FY17 Financial News Details, 2017년 6월

2. 리미니스트리트, "Survey Report: 2017 SAP Applications Strategy Findings", 2017년 5월

3. 리미니스트리트, "Oracle EBS Customers Prefer Current Proven ERP", 2017년 1월

이유 1

서드파티 지원을
이용하면 비용을
평균 75% 절감할 수
있습니다.

연간 지원 및 유지 관리 비용에 상응하는 가치를 누리지 못한다고 생각하는 기업이 늘고 있습니다. 대형 소프트웨어 벤더들은 실질적으로 제품에 대한 지원 서비스를 독점해왔습니다. 현재 지원 서비스에서 발생하는 이윤이 90%가 넘습니다. 즉 기업이 벤더에 10달러를 지불하면 벤더가 실제 지원 및 유지 관리에 지출하는 금액은 1달러에 불과합니다. 고객은 벤더의 지원 모델이 기껏해야 구식이고 최악의 경우에는 쓸모없고 불공평하다는 결론을 내리고 있습니다.

업계 전문가들도 이에 동의합니다. 엔터프라이즈 소프트웨어 연간 지원에 막대한 비용을 지출하면서도 그에 상응하는 가치를 누리지 못할 수 있습니다. 대개 지속적인 유지 관리 및 운영 비용이 전체 IT 예산의 평균 90%, 즉 대부분을 차지하므로 비즈니스 혁신 이니셔티브에 사용할 수 있는 예산은 10%에 불과합니다.⁴

서드파티 지원을 통해 당장 IT 라이선스 자격 관련 비용을 줄일 뿐 아니라 미래를 위해 예측 가능하고 경제적인 지원 모델을 적용할 수 있습니다. 기존 벤더가 제공하는 지원 서비스 연간 비용의 50% 수준에서 신속한 서드파티 지원을 이용할 수 있습니다. 그러나 단순히 50% 절감되는 부분은 빙산의 일각에 불과합니다. 서드파티 지원을 선택한 고객은 연간 유지 관리 비용 절약 뿐만 아니라 불필요한 업그레이드를 하지 않고 사용자 개발 코드 대한 지원과 맞춤형 세무/법무/규제 컴플라이언스 패키지를 통해 유지 관리의 효율성을 제고할 수 있습니다.

따라서 서드파티 지원 이용 시 벤더의 연간 유지 관리 비용을 포함한 총 지원 비용에서 평균 75%⁵가 절감됩니다. 이러한 절감 효과를 곧바로 활용하여 내부 직원을 해고 하지 않고 전략 비즈니스 이니셔티브를 추진하거나 미래를 대비한 자금으로 보존할 수 있습니다.

4. Gartner, "Gartner IT Key Metrics Data, 2018: Executive Summary", 2017년 12월 11일

5. 리미니스트리트, "Oracle Applications & Databases를 위한 서드파티 지원의 ROI 평가", 2017년 10월.

이유 2

서드파티 지원에서 더 우수한 서비스를 받을 수 있습니다.

그간 지원 비용은 지속적으로 증가한 반면 고객이 누리는 서비스 수준은 계속 하락했습니다. 보통 소프트웨어 벤더 지원 센터에 문의하면 경력이 얼마 되지 않은 기술자가 업그레이드하거나 수백 개의 다른 수정 프로그램이 포함된 서비스 팩을 구현하라고 안내합니다. 또는 고객이 개발한 사용자 코드이므로 고객이 해결해야 한다는 답변을 듣습니다. 작은 문제가 어느새 대형 프로젝트로 확대되어 재발 테스트 및 다운타임으로 인해 막대한 비용, 시간, 기타 리소스가 투입됩니다. 지원 팀과 연결되더라도 미로 같이 복잡한 다단계 에스컬레이션을 거쳐야 숙련된 엔지니어의 도움을 받을 수 있습니다.

서드파티 지원은 셀프 서비스가 아닌 종합 서비스에 중점을 두는 근본적으로 다른 접근 방식을 보여줍니다. 헬프데스크 담당자가 전화 응답을 하는 대신 직접 소프트웨어를 디버깅하고 문제를 해결할 수 있는 기술 전문가가 지원을 합니다. 이러한 과정은 에스컬레이션을 거칠 필요가 없으며 사용자가 개발한 코드도 지원됩니다.

신속한 지원을 경험한 고객은 서드파티 지원 프로그램을 신뢰하고 올바르게 활용하게 됩니다. 벤더를 이용할 때는 연간 지원 요청 건수가 5건 또는 6건에 불과했지만, 서드파티 지원을 이용한 후부터는 지원 센터에 전화하는 횟수가 월 10회 ~ 15회로 늘어납니다. 왜 그럴까요? "제대로 문제를 해결하기 때문"이라는 답변이 가장 많습니다. 까다롭고 복잡한 문제를 포함하여 소프트웨어 벤더에 몇 년째 등록된 상태로 해결되지 않은 문제가 며칠 또는 몇 주 만에 해결되는 경우가 많습니다.

이유 3

별도의 업그레이드,
업데이트,
마이그레이션이
필요하지 않습니다.

10년 ~ 15년 전에는 제품 업그레이드와 함께 핵심 비즈니스 프로세스를 자동화하는 중요한 신기능이 제공되었지만 이제는 그렇지 않습니다. 오늘날 검증된 소프트웨어 애플리케이션은 뛰어난 기능을 제공하며 수만 개 기업 및 수십억 달러가 관련된 거래를 안정적으로 지원합니다.

현재 사용 중인 릴리스의 수명을 서드파티 지원을 통해 연장하면 리스크 및 비용 부담이 줄어듭니다. 새로운 소프트웨어 릴리스를 철저히 검증하고 디버깅하는 데 몇 개월 또는 몇 년이 걸리기도 하므로 안정적으로 운영되던 기존 프로덕션 환경은 피해를 입게 됩니다. 게다가 소프트웨어 벤더의 수정 프로그램 번들을 끊임없이 적용하는 데도 위험 부담이 있습니다. 서드파티 지원을 이용하면 기능이 뛰어나고 안정적으로 작동 중인 릴리스를 15년 이상 사용할 수 있습니다. 고객의 특별한 요구에 맞춰 개발된 코드의 경우도 마찬가지입니다. 많은 비용이 소요되는 번거로운 업그레이드 없이 현재 애플리케이션 또는 데이터베이스를 20년간 실행할 경우 누리게 될 투자 수익(ROI)을 생각해 보십시오.

서드파티 지원으로 전환 한다고 해서 애플리케이션 업그레이드 불가능 한 것은 아닙니다. 현재 사용 중인 프로덕션 릴리스가 반드시 마지막일 필요는 없습니다. 아직 소프트웨어 벤더의 최신 릴리스를 실행하지 않았다면 서드파티 지원 프로그램으로 전환하기 전에 최신 릴리스 및 관련 구성 요소를 다운로드할 수 있습니다. 그러면 기존 릴리스를 계속 실행하다가 향후 업그레이드가 필요하다고 판단될 때 보관했던 릴리스로 전환하는 유연성을 발휘할 수 있습니다.

소프트웨어 벤더들이 클라우드 버전의 애플리케이션을 개발하고 이 목표를 위한 기업 인수에 주력하고 있지만 정작 고객들은 이러한 옵션의 기능 및 마이그레이션 비용에 대해 미지근한 반응을 보이고 있습니다. 요즘은 하이브리드 IT에 투자하는 추세입니다. 즉 코어 기록 시스템(system of record)을 중심으로 고객 경험 및 직원 관계를 발전시키고 상거래를 촉진하는 동급 최상의 애플리케이션으로 혁신을 꾀합니다.

많은 비용이 들고 번거로운 제품 업그레이드를 늦추거나 피하고 당장 귀사의 수익 향상을 위한 전략적 이니셔티브에 더 많은 시간과 예산을 투자할 수 있습니다.

이유 4

추가 비용 없이
프리미엄 지원
서비스를 받을 수
있습니다.

엔터프라이즈 소프트웨어에서 더 큰 혜택을 누리려면 전문 서비스를 구매해야 합니다. 일부 서드파티 지원 제공업체는 이 서비스를 추가 비용 없이 표준 지원 프로그램의 일부로 제공합니다.

사용자 개발 코드 지원 - 코어 비즈니스 애플리케이션을 수정하지 않고 실행하는 곳은 거의 없습니다. 일반적으로 소프트웨어 벤더는 표준 지원에서 사용자 개발 코드를 지원하지 않지만, 선두 서드파티 업체들은 사용자 지정 코드 지원을 필수 요소로 간주합니다.

상호 운용성 지원 - 앞선 기술 지원으로 엔터프라이즈 소프트웨어의 미래를 보장하는 동시에 인프라스트럭처의 변화 및 벤더 지원 만료에 대처할 수 있습니다. 이러한 서비스는 기술 스택의 모든 계층에서 애플리케이션 및 인프라스트럭처 상호 운용성, 호환성, 통합 문제를 해결할 수 있습니다.

성능 지원 - 서드파티 지원 업체는 오랫동안 여러 고객을 위해 동일한 문제의 해결을 지원하면서 축적한 전문성을 바탕으로 필요한 수준의 응답 시간 및 시스템 성능을 제공할 수 있습니다.

보안 - 엔터프라이즈 환경을 보호하는 데 필요한 리소스 또는 전문성을 갖추지 못한 곳이 많습니다. 서드파티 지원은 취약점을 분석하여 알리고 ERP 및 데이터베이스 시스템 이외의 영역에서도 중요 보안 제어 및 벤더의 선별을 전문적으로 지원하는 등 실용적인 인텔리전스를 제공하여 잠재적 위험을 최소화합니다.

사전 예방적 지원 - 애플리케이션 및 기술 스택의 잠재적 문제점이 실제로 발생하기 전에 이를 찾아낼 수 있다면 어떨까요? 일부 서드파티 지원 업체는 보안 모니터링, 사전 예방 차원의 데이터베이스 상태 점검, 맞춤형 리포트를 제공할 뿐 아니라 IT 환경 안정화를 위한 베스트 프랙티스까지 제안합니다.

로드맵 계획 - 선두 서드파티 업체들은 경험과 창의성을 갖춘 엔지니어로 구성된 팀에서 고객의 혁신 계획 구상을 지원합니다. 그리고 서드파티 지원으로 절감한 비용을 클라우드, 소셜, 모바일, 빅데이터를 활용하는 애플리케이션 개발에 투자하여 더 우수한 CX를 실현할 수 있습니다.

이유 5

세무, 법무, 규제 관련
전담팀에서 업데이트를
제공합니다.

세무, 급여, 회계, 고정 자산 및 이와 관련된 요율, 규정, 기준이 끊임없이 바뀌기 때문에 기업은 정기 업데이트, 특별 규정, 중대한 전환(예: 신규 IFRS 회계 기준) 등 다양한 상황에 대비하고 대처해야 합니다. 규정을 준수하면서 기업을 운영하기 위해서는 애플리케이션을 전 세계의 최신 세무 및 규제 변경 사항으로 자주 업데이트하는 것이 중요합니다.

선두 서드파티 지원 프로그램에서는 풍부한 경험을 가진 세무, 법무, 규제 전문 팀이 이러한 업데이트를 제때 정확하게 제공하므로 항상 컴플라이언스 상태를 유지할 수 있습니다. 고객은 연중 정기적으로, 대개 소프트웨어 벤더의 일정보다 며칠 먼저(영업일 기준) 업데이트를 받습니다. 또한 소프트웨어 벤더의 접근 방식과 달리 관련 없는 변경 사항까지 포함된 번들 형태가 아니라 개별적으로 업데이트가 제공됩니다. 수많은 불필요한 추가 업데이트까지 한꺼번에 구축하고 테스트할 필요 없이 기업의 운영 환경에 필요한 업데이트만 받습니다.

관련 전문 팀은 중앙 정부/지방자치단체 및 모든 주요 세무/규제 기관과 긴밀하게 협력하면서 정부 기관의 최신 업데이트를 즉시 파악하고 범위를 정하여 코딩, 테스트, 패키지화한 다음 재검증하므로 우수한 품질, 정확한 산출물, 빠른 업데이트 전달 주기가 보장됩니다.

이유 6

리스크를 줄이고
검증된 차세대 기술
플랫폼으로 자리매김할
수 있습니다.

엔터프라이즈 소프트웨어의 미래는 확정되지 않은 만큼 큰 기대를 갖게 합니다. 장차 SaaS(Software-as-a-Service), 클라우드 컴퓨팅, SOA(Service-Oriented Architecture), 오픈소스 소프트웨어 등 다양한 기술 옵션을 활용할 수 있게 됩니다. 향후 10년간 각종 애플리케이션 아키텍처, 미들웨어, SOA 기술 표준을 앞세우고 치열한 경쟁이 펼쳐지면서 전례 없는 수준의 인수 합병이 진행될 것입니다. 현재 개발 중인 신기술이 기존 소프트웨어 선두 업체를 밀어내고 시장을 지배할 수도 있습니다.

차세대 소프트웨어 플랫폼의 세부 사항은 아직 불확실하기 때문에 귀사는 "진정한 비즈니스 가치가 있는지" 검토해보아야 합니다.

서드파티 지원은 기업이 기존 시스템 및 아키텍처를 안전하게 유지하면서 이 새로운 옵션을 평가할 수 있도록 시간과 기술 전문성을 제공합니다. 최상의 차세대 소프트웨어 플랫폼이 개발되어 광범위하게 구축되고 검증된 후에 이를 검토하고 선정하는 것이 현명한 전략입니다. 이러한 방식에서는 기존 시스템을 그대로 운영할 경우 누릴 혜택과 새로운 플랫폼으로 이전함으로써 창출할 비즈니스 가치를 비교할 수 있습니다.

서드파티 소프트웨어 지원은 이러한 전략에서 핵심적인 역할을 수행합니다. 계속 소프트웨어 벤더에 유지 관리 비용을 지불하면서 이 벤더의 연구 개발에 의존하기보다 비용을 절감하여 보다 전략적인 비즈니스 이니셔티브에 투자할 수 있기 때문입니다. 서드파티 지원으로 전환한 많은 기업이 절감 효과 덕분에 차세대 소프트웨어 라이선스를 구매할 뿐 아니라 다른 중요 IT 프로젝트에 투자할 수 있는 자금까지 확보했습니다.

이유 7

서드파티 지원은
신뢰할 수 있는
검증된 선택입니다.

대표적인 업계 애널리스트 및 미디어 관계자들이 통합 IT 전략에서 서드파티 지원의 역할에 주목했습니다. 이제 규모에 상관없이 세계 유수의 기업들이 서드파티 지원을 도입하고 있습니다. 예를 들어, 리미니스트리트는 2005년에 출발한 이래 꾸준히 비약적으로 성장해왔습니다. 중견기업, 정부/공공 기관, 포춘지 선정 500대 기업을 포함한 전 세계의 기업들이 리미니스트리트로 전환했습니다.

엔터프라이즈 소프트웨어 라이선스 사용자들은 즉각적인 ROI를 제공할 대안을 제시하는 리미니스트리트를 선택했습니다. 물론 리미니스트리트 고객은 계속 기존 소프트웨어 벤더와 협력하면서 추가 라이선스 또는 모듈을 도입할 수 있습니다. 리미니스트리트의 SLA에서는 심각한 문제의 경우 15분 이내의 응답 시간을 보장하며, 실제로 평균 응답 시간은 5분 미만입니다. 또한 뛰어난 실력과 열정을 가진 리미니스트리트의 지원 엔지니어들이 함께합니다. 숙련된 전문가들은 업계 최고의 엔터프라이즈 소프트웨어 지원을 제공하겠다는 목표를 위해 최선을 다하고 있습니다.

고객의 의견 듣기

리미니스트리트로 전환하여
혁신과 성장을 실현한 Oracle
고객 사례

EBOOK 읽기

리미니스트리트로 전환하여
혁신과 성장을 실현한 SAP
고객 사례

EBOOK 읽기





리미니스트리트 소개

리미니스트리트는 엔터프라이즈 소프트웨어 제품 및 서비스를 공급하는 글로벌 기업이며 Oracle 및 SAP 제품을 위한 최고의 서드파티 지원을 제공하고 있습니다. 리미니스트리트는 IBM, 마이크로소프트, 오라클, SAP, 기타 엔터프라이즈 소프트웨어 공급업체의 라이선스 사용자들이 총 지원 비용을 최대 90% 절감할 수 있는 명성 높은 혁신적인 프로그램을 출시하며 2005년부터 엔터프라이즈 지원 서비스 시장을 재편해왔습니다. 고객은 15년 이상 업그레이드를 수행하지 않고도 현재의 소프트웨어 릴리스를 계속 사용할 수 있습니다. 포춘지가 선정한 글로벌 500대 기업, 중견기업, 정부/공공 기관을 비롯하여 다양한 업종의 수많은 기업이 신뢰할 수 있는 리미니스트리트의 서드파티 지원 서비스를 선택했습니다.

© 2018 Rimini Street, Inc. All rights reserved. “리미니스트리트”는 미국 및 기타 국가에서 리미니스트리트 주식회사의 등록 상표입니다. 리미니스트리트, 리미니스트리트 로고, 이들의 조합, “TM”이 표시된 기타 마크는 리미니스트리트 주식회사의 상표입니다. 기타 브랜드 및 제품 이름은 해당 소유주의 상표 또는 등록 상표입니다. 해당 문서는 Oracle Corporation, SAP SE 또는 제3자의 후원, 지원, 또는 연계 없이 ‘리미니스트리트 주식회사’(리미니스트리트)에 의해 작성되었습니다. 리미니스트리트는 서면으로 명백하게 제공된 경우를 제외하고 특정 목적을 위한 묵시적 보증, 적합성뿐 아니라 제시된 정보의 표현, 함축된 의미 등에 대해 어떠한 법적 책임을 지지 않습니다. 리미니스트리트는 정보의 사용 및 비상용과 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 언제든지 정보, 서비스 또는 제품에 대해 임의로 변경할 수 있습니다. KR-032318

Rimini Street[®]
Engineered for Support[™]