

Rimini Street[®]

Engineered for Support[™]

9

エンタープライズソフトウェアの
サポートに関する

9つの錯覚

はじめに

エンタープライズソフトウェアは複雑であり、またミッションクリティカルでもあります。企業は、財務、販売、生産、人事など多くの業務をエンタープライズソフトウェア上で実行しています。一部のケースでは、システムがダウンすると、業務がまったく行えなくなり、時間当たり数億円もの損失が発生することもあります。このため、エンタープライズソフトウェアを正常に運用し続けるためには、高品質なプロフェッショナルサポートが不可欠となります。

当初より、Oracle®、SAP®、Microsoft®、IBM®などの大手エンタープライズソフトウェアベンダーは、サポートおよび保守に関して、ライセンス費用の何割かに相当する料金を上乗せすることで、修正、パッチ、証明書、アップグレードの提供を約束してきました。しかし、この約束は果たされているのでしょうか？ 現在、ますます多くの企業が、ベンダーによるエンタープライズソフトウェアサポートモデルが適切であるかどうかを子細に調査するようになっています。そして、多くの企業が、価値やROIを評価すると同時に、自社のアプリケーション、データベース、ミドルウェア向けの代替サポートオプションを探し求めています。

この文書では、大幅なコスト削減やプロセスにおけるイノベーションの機会を犠牲にしてまでも、開発元のベンダーから第三者のサポートベンダーへと実際に切り替えることを企業に踏み止まらせている錯覚や策略をいくつか紹介し、それらを事実や現実と対比させると共に、御社にとって利用可能な選択肢に関する実用的なアドバイスも示します。

錯覚

ソフトウェアのサポートを提供できるのは、そのソフトウェアの開発元だけである。

現実

開発元のベンダーサポート以外にも、実績ある選択肢が存在する。

過去においては、Oracle、SAP、Microsoft、IBMのようなソフトウェアベンダーから提案されたサポートおよび保守料金を支払うことは、エンタープライズソフトウェアサポートを受けるための唯一の選択肢でした。明らかに、企業はこれらのベンダーにより囲い込まれており、高額な保守およびサポート料金を今後も予算化し払い続けなければならない状態に置かれています。さらに重要なのは、企業がサポートを受けるためだけに継続的なアップグレードを強制されるということです。つまり、ベンダーからアップグレードの指示があった場合、企業は、それが自社ビジネスにとって意味があるかどうかにかかわらず、アップグレードを実施しなければならないのです。

アドバイス

幸いなことに、現在ではエンタープライズソフトウェア向けの独立系サポート（第三者保守またはサードパーティサポートとも呼ばれる）という選択肢が提供されています。また、実際には、ほとんどの独立系サポートはベンダーサポートに取って代わるだけでなく、次のような多くのメリットを提供します。

- コストの削減
- アップグレードの柔軟性
- カスタマイズ部分のサポート
- 迅速な応答

多くの企業が、Oracle、SAP、Microsoft、IBMなどのベンダーサポートから独立系サポートへと切り替えることで、50%にも及ぶ年間サポート料金の削減、より良いサポート、カスタマイズ部分に関するサポートの確保などを実現しています。実際、このようなメリットは独立系サポートのお客様に対して平均で75%のコスト削減をもたらします。また、セキュリティ、パフォーマンスチューニング、相互運用性、アップグレードに関するアドバイスがすべて追加費用なしで受けられるという潜在的なメリットもあります。さらに一部のプロバイダーでは、お客様の環境を熟知しており、お客様が直接連絡できる専任のサポートエンジニアを提供しています。このような専任のサポートエンジニアを利用すると、初級レベルのエンジニアが対応する開発元ベンダーのコールセンターやセルフサポートに頼るよりもはるかに高い品質のサポートが得られます。

実績ある代替オプションが存在するようになったため、今ではエンタープライズソフトウェアベンダーもサポートおよび保守のディスカウントを行うようになっています。このような競争の結果、エンタープライズソフトウェアベンダーは交渉のテーブルに着かざるを得なくなっているのですが、多くの場合、交渉は難航しがちです。より有利な価格でサポートを受けられるように交渉したい場合、適切なアプローチで交渉に臨む必要があります。

アドバイス

まず御社が保持している保守契約の更新期日を確認します。次年度の保守契約料金をソフトウェアベンダーに支払った後でベンダーと交渉に臨んだ場合、主導権を握るのはむずかしいでしょう。また、更新期日ぎりぎりまで待つ必要はありません。交渉のプロセスにはある程度時間がかかるため、理想的には、ソフトウェアサポート更新期日や契約終了日の半年前に調査を開始する必要があります。

続いて、利用可能な代替オプションである独立系サポートについて調査します。独立系サポートと開発元のベンダーサポートのそれぞれが持つメリットとデメリットを十分に理解する必要があります。交渉において知識は力となります。

次に、独立系サポートベンダーに価格を提案依頼してください。

前もって準備しておくことで、ソフトウェアベンダーの担当者と豊富な知識に基づいた有効な交渉が行えるようになります。自分の持っているカードをテーブルに並べ、ソフトウェアベンダーが柔軟な交渉に応じない場合には、独立系サポートベンダーに切り替える用意があることを相手に知らせてもよいでしょう。ただ、御社がベンダーと再契約する場合には高額な金額を支払わなければならないなど問われる場合もあることを準備しておく必要があります。

錯覚

エンタープライズソフトウェアベンダーは、サポートや保守のディスカウントを行わない。

現実

現在、OracleやSAPのようなソフトウェアベンダーは、サポートコストに関する交渉を行うようになっている。

錯覚

新しいソフトウェアリリースは
新機能を含んでいるため重要
である。

現実

業界のリーダーは、イノベー
ションを実現するためにERP
の先にあるものを見ようとし
ている。

エンタープライズソフトウェアが登場した最初の頃は、SAPやOracleのようなベンダーが提供する新規リリースが頻繁に行われ、それらのリリースには豊富な機能が含まれていました。しかし、エンタープライズソフトウェアが成熟するにつれ、今では業界の巨人たちによる新しいリリースの公開やそれに関連する新機能の公開は遅れがちとなっています。現在、新しいリリースはよりテクニカルな性質のものとなっており、実証可能なROIのような企業にとってのメリットを提供することはほとんどなくなっています。

イノベーションに乗り遅れるリスクを冒してまで、CIOはエンタープライズソフトウェアベンダーが自社にとって必要な機能を提供してくれるのを待つことはできません。その一方で、クラウドの出現により、業界の巨人たちがタイムリーに提供できない機能を提供することに特化した多くの独創的な企業が生まれています。

しかし、ここに大きな問題があります。それはイノベーションのための資金の欠如です。モビリティ、ビッグデータ、ソーシャルメディアへの対応などのプロジェクトや、すでにライセンス済みの製品の単なるロールアウトでさえも、予算がなければ進めることはできません。

アドバイス

企業にとって価値をもたらすイノベーションを重視した予算を作成します。独立系サポートに切り替えることでサポートおよび保守料金を削減し、その分をそのようなプロジェクトを実施する資金に回すことが可能になります。通常、独立系サポートにかかるコストは、ソフトウェアベンダーが請求する金額の50%になります。しかも、ビジネス上大きな意味があり、ROIをもたらすものでない限り、高額で時間のかかるアップグレードはすべて回避できます。より多くの資金と時間があったら、あなたのチームは会社のために何を行いますか？

アドオンは日常的に行われていることの1つです。ほとんどの企業では、自社で利用するソフトウェアをカスタマイズしており、それらの変更の多くは大幅なものであるため、ソフトウェアベンダーはカスタマイズ部分をサポートしていません。アドオンしたプログラムをサポートする場合、次の3つの選択肢があります。

1. 社内でサポートするためにスタッフを増やす
2. サポートを提供するコンサルタントを雇う
3. カスタマイズをなくす

企業が行う業務はどれも独自です。プロセス、規制、顧客、そして文化の違いが理由で、ほとんどの企業（特に製造業）はある程度のカスタマイズを必要とします。カスタマイズを行わないことは、自宅と職場にだけしかユーザー誘導しないGPSを持つようなものです。そんなものでも確かに役には立ちますが、より有効に活用するためにはある程度の柔軟性が必要となります。

アドバイス

カスタマイズ部分のサポートが、現在ソフトウェアベンダーに支払っている金額の50%に相当するエンタープライズアプリケーションサポート料金の中に含まれているとしたらどうでしょう？ 独立系サポートプロバイダーに、カスタマイズ部分のサポートが標準サポートプログラムに含まれているかどうかを尋ねてみてください。

錯覚

カスタマイズ部分に関してはセルフサポートを行うしかない。

現実

カスタマイズ部分のサポートも、ソフトウェアサポート契約に含めることができる。

錯覚

サポートされている状態を維持するにはアップグレードを行う必要がある。

現実

完全なサポートを維持するための強制的なアップグレードは過去のものである。

企業は長年にわたって、単にサポートを維持するためだけにアップグレードを余儀なくされてきました。ほとんどの顧客は、最新リリースが初めて公開された時点では、同リリースへのアップグレードを行いません。顧客は新機能を必要とせず、同リリースが安定するまで数年間待ちます。SAP ERPのライセンシーを対象とした最近の調査¹によれば、89%の顧客が、R/3またはそれ以前のバージョンからECC 6までのBusiness Suiteアプリケーションプラットフォームを使い続けており、57%の顧客がS/4HANAへと移行する説得力のある理由を見つけられないと答えています。また、Oracle E-Business Suite (EBS) のユーザーを対象とした最近の調査²によれば、51%のユーザーがもはや完全にサポートされていないEBSを使用しており、完全にサポートされている状態を維持できる選択肢があるならば、今後も現在のリリースを使い続けたいと回答しています。

アドバイス

説得力のある理由がないのにアップグレードを行うべきではありません。アップグレードを行う前に尋ねるべき重要な質問としては、そのアップグレードが(1)増収をもたらすか、(2)コスト削減につながるか、(3)競合他社から市場シェアを奪うのに役立つか、が挙げられます。多くの場合、これらの質問に対する答えは「いいえ」です。しかし、現在利用しているリリースがエンタープライズソフトウェアベンダーのスケジュールにより完全にサポートされなくなった場合、どのような方法でサポートを維持すればよいのでしょうか？

まず、御社が保有しているサポート契約の満了日を調べます。完全サポートの失効日が迫っている場合、次の2つの選択肢があります。

1. セルフサポートを行う。これは非常に困難であり、お勧めできないばかりか、組織を危険にさらす可能性があります。
2. 独立系サポートプロバイダーに切り替える。より安全な代替オプションである独立系サポートを利用することで、リリースの年代にかかわらず、現在利用中のエンタープライズソフトウェアに関する高品質なサポートを維持できるようになります。さらに、独立系サポートのコストは通常、開発元のベンダーより50%削減できます。また、現在お使いのリリースをサポートプロバイダーが少なくとも今後15年間サポートすることを保証しているかどうかを、プロバイダーにご確認ください。

1. Rimini Street Survey Report, "2017 SAP Applications Strategy Findings," 2017.

2. Rimini Street Survey Report, "Oracle E-Business Suite Customers Prefer Current Proven ERP," 2017.

御社は長年にわたってサポートおよび保守料金をエンタープライズソフトウェアベンダーに支払ってきたため、通常、同ベンダーによるサポートを打ち切った場合でも、利用可能な各種のコンポーネント（ドキュメント、パッチ、アップグレード、スクリプトなど）を維持する権利が御社に与えられます。これは、サポートの切り替えを選択した場合でも、アップグレードがビジネス上大きな意味がある場合には、御社はそのアップグレードを実施する権利を有している可能性が高いことを意味します。ただし、開発元のベンダーとの契約を打ち切る期日までに、御社が利用できるすべてのものをダウンロードしてアーカイブしておく必要があります。御社による将来のアップグレードの可能性を脅かすものがあるとしたらそれくらいです。

アドバイス

自分自身のスケジュールに基づいて自由にアップグレードが行えることは素晴らしいですが、この権利を保護するために御社に利用が許可されたアップグレード用のソフトウェアをアーカイブすることは、正確に実施する必要があります。これは通常、御社が独力で取り組む仕事ではありません。御社がある独立系サポートプロバイダーと契約する場合、そのサポートプロバイダーがこのようなアーカイブをどのようにサポートするかを調査する必要があります。同プロバイダーは利用可能なすべてのものを保存する際に、ISO 9001に準拠したアーカイブ手順を採用しているか？ どれくらいの量のアーカイブを顧客向けに提供しているか？ 何件の顧客が同社のサポートによりアップグレードに成功しているか？ これらの簡単な質問を行うことで、御社が将来のアップグレード能力を確保するために適切なサポートプロバイダーを見極めることができます。

錯覚

ベンダーサポートから独立系サポートに切り替えた場合、アップグレードができなくなる。

現実

ベンダーサポートを打ち切った場合でも、アップグレードが凍結されることはない。

錯覚

ベンダーサポートを打ち切った場合、新しいモジュールやライセンスへのアクセス権が失われる。

現実

顧客は新しいライセンスやモジュールを別途購入できる。

自社の成長が理由で、ビジネスをサポートするためには、エンタープライズソフトウェアベンダーから追加のモジュールやライセンスを購入する必要がありますが、何の問題もなく購入できます。

エンタープライズソフトウェアベンダーのセールス部門とサポート部門は、異なる目的を持った2つの独立した組織です。御社が同ベンダーから追加のモジュールやライセンスを購入することを同ベンダーのサポート部門は気にいらないかもしれませんが、同ベンダーのセールス部門はそれにより売り上げを伸ばすことで、ノルマを満たしコミッションを得ることができるため大いに喜ぶはずでず。

アドバイス

独立系サポートの顧客は今後も引き続き、自社のビジネスを成長させ拡張することができます。多くの顧客が、それらの業務をサポートするためにエンタープライズソフトウェアライセンスを購入しています。実際、独立系サポートへの切り替えにより削減した分の資金を利用して、SAPやOracleのグローバル展開を行った顧客も存在します。Oracle、SAP、Microsoft、IBMなどのエンタープライズソフトウェアの顧客は、ベンダーサポート以外に、新規ライセンスやモジュールを定期的に購入します。これらのエンタープライズソフトウェアベンダーが、ライセンスや製品の新規購入を断ることは普通ありません。

税や法規制の改訂は非常に複雑です。世界中で毎日のように、給与や取引税、財務会計、報告やコンプライアンスに影響する規制、標準、法律が改訂されています。繰り返し起こる改訂、一時的な規制やポリシーの変更、新しいIFRS会計基準のような大きな取引に関する変更を含む、さまざまな出来事に対応できるよう準備を整える必要があります。給与、人事、福利厚生、年金、買掛金、資産管理などのアプリケーションは、地方自治体、国レベルの法的コンプライアンスを満たすために、税や法規制の改訂に対して高い品質をもってタイムリーに対応する必要があります。

アドバイス

開発元のベンダーの代わりとなる、税や法規制の改訂に関する代替ソリューションプロバイダーが存在します。一部の独立系プロバイダーは、そのようなサービスを提供する税や法改正の専門家を雇用しています。ただしこの問題はクリティカルであるため、プロバイダーがその手順と品質管理を理解しているかどうかを念入りに検証する必要があります。この件に関して品質および一貫性を保証するものとして、ISO 9001認証を取得していることは重要です。例えば、税や法改正データを提供しているいかなる単一ソースも、コンプライアンスの範囲や完全な正確性を保証するために必要となる情報を提供しないため、複数のソースを比較することが必須となります。このため、調査と成果物の信憑性を保証するために、税や法規制の改訂に関するサービスを提供するプロバイダーは、トリプルチェック体制を活用する必要があります。これには、直接的な政府機関による確認をはじめ、大手の規制調査報告サービスの利用、さらにトップクラスのグローバル会計および法律事務所を含む第三者ソースが含まれます。

また、プロバイダーが、完全性と正確性を保証するために数10年の経験を持つ専任の内部チームを有しているかどうかを確認する必要があります。このクリティカルな機能をアウトソーシングしているベンダーを利用してはなりません。また、当該プロバイダーが、御社が必要としている地域および言語での改訂を今現在ではなく将来の時点で供給できるかどうかを確認する必要があります。さらに、プロバイダーは、余計な作業、テスト、潜在的な問題を増やすような不要な改訂を提供するのではなく、御社に固有のニーズや実装に合わせてカスタマイズされた改訂を提供することも必要です。

錯覚

税や法規制の改訂に対応できるのは開発元のベンダーだけである。

現実

OracleおよびSAPに関しては、実績ある代替ソリューションプロバイダーが存在する。

錯覚

開発元のベンダーと再契約する場合、高額な罰金が発生する。

現実

ベンダーは御社に罰金を科すどころか、御社との再契約を望んでいる。

ある組織がいったん開発元のベンダーによるサポート契約を打ち切った場合、その組織は白紙に戻って同ベンダーの見込み客になります。かつて独立系サポートの顧客であった組織は、非常に魅力的な条件で最新のソフトウェアリリースを再ライセンスできる可能性が高く、最終的にライセンス料金を最大で90%ディスカウントできる可能性すらあります。顧客は、より有利な条件を得るために交渉する必要があります。

アドバイス

重要なのは選択です。エンタープライズソフトウェアビジネスには多くの競争相手が存在しています。特にクラウドの出現に伴いWorkdayやNetSuiteのような新興企業が頭角を現しています。このため、御社の発注は、Oracle、SAP、Microsoft、IBMのような大手ソフトウェアベンダーから好意的に迎えられないはずで



リミニストリートについて

リミニストリートは、エンタープライズソフトウェア向けの独立系保守サービスを提供するグローバルリーディングカンパニーです。2005年以来、受賞歴を持つ革新的プログラムにより、エンタープライズ向けサポートサービスのあり方を塗り替えてきました。こうしたプログラムにより、Oracle、SAP、IBM、Microsoft、のライセンサーおよびその他のエンタープライズソフトウェアのベンダーの総サポート費用の最大90%を削減することが可能になります。そして、現行のソフトウェアリリースを、アップグレードなしに少なくとも15年間使い続けることが出来る環境が整います。多様な業界のグローバル企業、フォーチュン500企業、中規模企業、公共セクター組織の顧客が、ソフトウェアベンダーから独立した信頼できるサポートプロバイダーとして、リミニストリートを選択しています。

© 2018 Rimini Street, Inc. All rights reserved. Rimini Streetは、米国およびその他の国におけるリミニストリアートの登録商標です。Rimini Street、Rimini Streetロゴ、およびその組み合わせ、その他TMの付いたマークは、リミニストリアートの商標です。その他のすべての会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標です。特に規定がない限り、リミニストリートはこれらの商標保有者またはここに記載されているその他の企業に提携、支持、または協力を求めることはありません。

本文書は Rimini Street, Inc. (以下、「Rimini Street」) によって作成されたものであり、Oracle Corporation、SAP SEまたは他の当事者によって保証または推奨されるものではなく、これらに帰属するものでもありません。Rimini Streetは、書面による特段の定めがない限り、商品適格性または特定目的適合性の暗示の保証を無制限に含むがこれらに限られない、提示されている情報に関連する一切の責任を負わず、明示、暗示または法定の保証から免責されます。Rimini Streetは、情報の使用または情報を使用できないことから生じる、直接的、間接的、派生的、懲罰的、特別、または付随的損害の責任を一切負いません。Rimini Streetは、第三者によって提供される情報の正確性または完全性について何らの表明または保証をすることなく、情報、サービスまたは製品を随時変更する権利を留保します。JP-031518

Rimini Street[®]
Engineered for Support[™]