

Rimini Street



Acelerando o Roadmap  
de Negócios de Varejistas  
com Suporte Independente

---

# Introdução

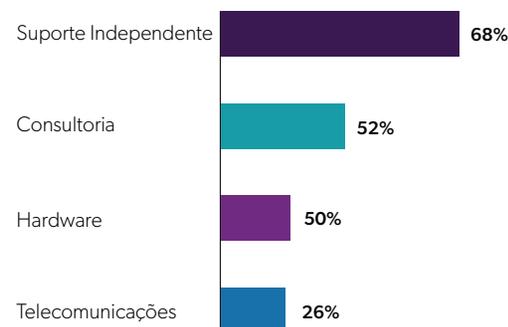
Ao operar com margens apertadas e enfrentar uma concorrência intensa, as empresas de varejo precisam dar prioridade à transformação digital. Para apoiar a empresa, os CIOs precisam investir em tecnologias que vão além de simplesmente manter as operações básicas. Eles precisam se alinhar com a empresa e projetar um roadmap que melhore a experiência online e offline do usuário, reformular programas de entrega e fidelidade e usar técnicas de análise e inteligência artificial para atender melhor aos clientes. Também precisam investir em tecnologias móveis para integrá-las à experiência de compra e explorar a aplicação de robôs e realidade aumentada em depósitos, escritórios e lojas.

No entanto, a transformação digital tem um preço. Eis a grande pergunta que os CIOs precisam responder nas reuniões: “como vamos pagar por isso?” Com 80 a 90% do orçamento típico de TI comprometido com a operação dos sistemas existentes, os CIOs e suas equipes financeiras precisam encontrar uma maneira de obter recursos.

Em resposta, as empresas de varejo foram algumas das pioneiras na adoção de suporte independente a software corporativo, pois reconheceram que a melhor maneira de obter retorno sobre o investimento em aplicações como ERP é parar de pagar por contratos de manutenção caros demais e atualizações desnecessárias.

Este eBook explora as razões por que o suporte independente pode ser a melhor maneira de acelerar seu roadmap orientado aos negócios.

Quais as principais categorias de gastos com TI que você está procurando ou pretende procurar para melhorar o serviço e/ou reduzir custos<sup>4</sup>?



De acordo com o relatório de CIO e CPO da ProcureCon 2018, 68% dos líderes de TI entrevistados estão considerando o suporte independente para software como forma de melhorar o serviço e reduzir custos.

Até **95%** da margem de lucro dos fabricantes de software provém de tarifas de suporte<sup>1</sup>

**89%** dos licenciados de aplicações SAP planejam continuar executando sua versão atual do software<sup>2</sup>

**65%** dos licenciados Oracle não enxergam um motivo comercial atraente para adotar o produto de nuvem do fabricante<sup>3</sup>

1. Oracle, Q4 FY17 Financial News Details, junho de 2017.

2. Rimini Street, "Survey Report: 2017 SAP Applications Strategy Findings", maio de 2017.

3. Rimini Street, "Oracle EBS Customers Prefer Current Proven ERP", janeiro de 2017.

4. Relatório de CIO e CPO da ProcureCon 2018.



## O suporte independente gera 75% de economia em média.

Um número cada vez maior de empresas acredita que não recebe um valor justo pelas tarifas anuais de suporte e manutenção. Os grandes fabricantes de software tinham praticamente o monopólio do suporte para seus produtos. Com a atual margem de lucro de mais de 90% em operações de suporte, você paga a um fabricante 10 dólares por cada dólar efetivamente gasto em suporte e manutenção. Os clientes estão chegando à conclusão de que o modelo de suporte do fabricante de software é, na melhor das hipóteses, datado — e, na pior, obsoleto e provavelmente injusto.

Os analistas do setor concordam: você pode estar gastando demais com o suporte anual a software corporativo e recebendo um valor limitado em troca. Os custos fixos de operação e manutenção normalmente consomem a maioria do orçamento de TI, cerca de 90%, restando apenas 10% para iniciativas de transformação dos negócios.<sup>4</sup>

O suporte independente permite reduzir os custos de direito de TI agora e obter um modelo de suporte previsível e de baixo custo para o futuro. Hoje, o suporte independente altamente responsivo está disponível com uma redução imediata de 50% dos custos anuais em comparação com as tarifas de suporte do fabricante original. E essa é apenas a ponta do iceberg: os clientes do suporte independente acumulam economias não só com tarifas de manutenção anuais reduzidas, mas também ao **evitar atualizações**, receber **suporte a customizações**, receber **pacotes de conformidade fiscal, legal e regulatória sob medida** e **reduzir o custo de suporte interno**.

Combinadas, as economias de custos do suporte independente equivalem, em média, a 75%<sup>5</sup> do custo total de suporte, incluindo as tarifas de manutenção anuais do fabricante. Você pode usar essas economias substanciais imediatamente para evitar reduções no quadro de funcionários, buscar iniciativas estratégicas de negócios ou manter reservas futuras.

4. Gartner, "Gartner IT Key Metrics Data, 2019: Executive Summary."

5. Gartner, "Gartner IT Key Metrics Data, 2019: Executive Summary."

Embora os custos de suporte continuem a aumentar, o nível do atendimento ao cliente parece estar diminuindo constantemente. Quando você entra em contato com o suporte do fabricante de software sobre um problema, um técnico de nível júnior pode aconselhá-lo a atualizar ou implementar um service pack que combina centenas de outras correções. O técnico também pode sugerir que se trata de um problema de código customizado e, portanto, cabe a você resolvê-lo. Antes que você perceba, um pequeno problema se transforma em um grande projeto com testes de regressão e tempo de inatividade que custa muito dinheiro e consome tempo e outros recursos. Quando volta a entrar em contato com o suporte, é difícil ter acesso a engenheiros experientes, a menos que você navegue por um labirinto de escalonamentos.

O suporte independente adota uma abordagem fundamentalmente diferente, priorizando o atendimento completo em vez do autoatendimento. Em vez de um generalista de help desk, quem atende a sua chamada é um engenheiro de suporte com média de 15 anos de experiência, que pode depurar seu software diretamente e resolver seus problemas sem escalonamentos e com suporte a código customizado.

Ao experimentar um suporte com capacidade de resposta adequada, os clientes começam a confiar e aproveitar ao máximo o programa de suporte independente. Organizações com histórico de registro de apenas cinco ou seis problemas por ano no suporte do fabricante passam a ligar para o suporte independente 10 ou 15 vezes por mês. Por quê? A resposta mais comum é: “você realmente resolve os problemas!” Casos registrados nos fabricantes de software sem solução há anos, incluindo os problemas mais difíceis e complexos, frequentemente são resolvidos em dias ou semanas.

---

Você pode  
receber um  
serviço melhor  
com o suporte  
independente.

---

## Não são necessárias atualizações ou migrações.

Embora as atualizações de produtos de 10 ou 15 anos atrás tenham entregado novos recursos vitais para automatizar os principais processos de negócios, isso não costuma acontecer hoje. As aplicações comprovadas atuais são altamente funcionais e apoiam dezenas de milhares de empresas e bilhões de dólares de transações com confiabilidade.

Estender a vida útil de uma versão atual por meio do suporte independente reduz riscos e custos. As novas versões dos software podem precisar de meses ou anos até se estabilizarem e serem depuradas, prejudicando o ambiente de produção estável anterior. Da mesma forma, o desenvolvimento constante de pacotes de correções pelo fabricante apresenta seu próprio conjunto de riscos. Com o suporte independente, você pode manter sua versão altamente funcional e estável por 15 anos ou mais, mesmo se for customizada para atender a necessidades exclusivas. Considere o retorno sobre o investimento que você obteria ao executar sua aplicação ou banco de dados atual por 20 anos, sem atualizações caras e disruptivas.

No entanto, sua aplicação não fica estagnada com o suporte independente. Sua versão de produção atual não precisa ser a última. Mesmo que ainda não a execute, você pode baixar a versão mais recente do software e componentes relacionados antes de fazer a transição para um programa de suporte independente. Isso permite que você execute a versão atual com flexibilidade de migrar para a versão arquivada se e quando isso fizer sentido para sua empresa.

Além disso, embora os fabricantes de software tenham investido no desenvolvimento de versões em nuvem de suas aplicações e na aquisição de empresas para atingir esses objetivos, os clientes parecem menos entusiasmados com a funcionalidade e os custos de migração dessas opções. As tendências atuais incluem investimentos em TI híbrida — inovando em torno dos sistemas principais de registro com as melhores aplicações, que aprimoram a experiência do cliente e as relações com os funcionários, além de impulsionar o comércio.

Ao atrasar ou evitar atualizações dispendiosas e disruptivas de produtos, você terá mais tempo e dinheiro para investir em iniciativas estratégicas que podem melhorar os resultados da sua empresa hoje.

Para manter seu software corporativo por mais tempo, é preciso contar com serviços especializados que alguns provedores de suporte independente oferecem como parte do programa de suporte padrão, sem custo adicional.

**Suporte a customizações** Poucas empresas executam suas principais aplicações de negócios sem modificações. Embora os fabricantes de software geralmente não ofereçam suporte a código customizado como parte do suporte padrão, as principais empresas de suporte independente consideram isso essencial.

**Suporte a interoperabilidade** Os serviços técnicos avançados podem ajudar a preparar o software corporativo para o futuro, ao mesmo tempo em que respondem às mudanças de infraestrutura e às janelas de suporte dos fabricantes que estão expirando. Esses serviços podem resolver problemas de interoperabilidade, compatibilidade e integração de aplicações e infraestrutura em todas as camadas da pilha de tecnologia.

**Suporte de desempenho** Com a experiência adquirida ao longo do tempo ao ajudar clientes com os mesmos problemas, o suporte independente pode oferecer os tempos de resposta e os níveis de desempenho de sistema de que você precisa.

**Segurança** Muitas organizações não têm recursos ou conhecimento para proteger a empresa. O suporte independente fornece inteligência acionável para reduzir potenciais exposições, incluindo alertas de análise de vulnerabilidade e assistência especializada na identificação e escolha de controles (e fabricantes) de segurança críticos, indo além dos sistemas de ERP e de banco de dados.

**Suporte proativo** E se você conseguisse identificar possíveis problemas com a pilha de aplicações e tecnologia antes que ocorram? Alguns provedores de suporte independente oferecem monitoramento seguro, verificações de integridade de banco de dados proativas e relatórios personalizados com recomendações de práticas para estabilizar o ambiente de TI.

**Planejamento de roadmap** Os provedores líderes têm equipes de engenheiros criativos e experientes para ajudar a mapear seu plano de inovação. Além disso, o financiamento do desenvolvimento de aplicações para proporcionar uma melhor experiência aos clientes com nuvem, redes sociais, móveis e big data é possível com as economias proporcionadas pelo suporte independente.

---

Você pode  
receber serviços  
de suporte  
premium sem  
custo adicional.

---

## Uma equipe global dedicada pode fornecer atualizações fiscais, legais e regulatórias.

Impostos, folha de pagamento, contabilidade, imóveis e taxas associadas, regulamentos e normas evoluem constantemente, exigindo que você se prepare e responda a diversos eventos, incluindo atualizações agendadas regularmente, regulamentos ad-hoc e transições importantes como as novas normas contábeis IFRS. Atualizar suas aplicações com frequência para que estejam de acordo com as mais recentes mudanças fiscais e regulatórias em todo o mundo é fundamental para manter suas operações de negócios precisas e em conformidade.

Uma equipe fiscal, legal e regulatória altamente experiente fornece a entrega oportuna e precisa dessas atualizações para que você permaneça em conformidade. Os clientes recebem atualizações agendadas ao longo do ano, geralmente vários dias úteis antes da programação do fabricante de software. E, ao contrário da abordagem do fabricante, as atualizações são fornecidas separadamente, em vez de empacotadas com alterações não relacionadas. Você recebe apenas as atualizações necessárias para suas operações, sem uma longa lista de atualizações adicionais que não são necessárias, mas, ainda assim, precisam ser implantadas e testadas.

A equipe dedicada trabalha em estreita colaboração com representantes de governos locais, estaduais, provinciais e federais e todos os principais serviços fiscais e regulatórios para imediatamente identificar, definir o escopo, programar, testar, empacotar e verificar novamente as últimas atualizações das agências governamentais, ajudando a garantir entregas precisas e de alta qualidade, com ciclos rápidos de atualização.

O futuro do software corporativo é ao mesmo tempo empolgante e incerto. Software como serviço (SaaS), computação em nuvem, arquitetura orientada a serviços (SOA) e software livre são algumas das muitas opções tecnológicas que você pode explorar no futuro. Os próximos dez anos serão marcados por fusões e aquisições sem precedentes, com concorrência feroz em relação a diferentes arquiteturas de aplicações, middleware e padrões de tecnologia SOA. Novas tecnologias de desenvolvimento podem surgir e se tornar uma força dominante rapidamente, sobrepujando os líderes atuais em software.

Embora os detalhes das plataformas de software da próxima geração ainda sejam nebulosos, é claro que você deve avaliá-los e se perguntar: “fornecem valor real para os negócios?”

O suporte independente oferece o tempo e a experiência técnica de que você precisa para manter seus sistemas e arquitetura atuais com segurança enquanto avalia essas novas opções. Uma estratégia inteligente é analisar as melhores plataformas de software de última geração assim que forem criadas e amplamente implantadas e testadas. Essa abordagem permite projetar um roadmap orientado aos negócios e, em seguida, comparar o valor comercial de mudar para uma nova plataforma aos benefícios de continuar a executar seu sistema existente. Em cada etapa, você toma decisões que apoiam seus casos de uso de transformação digital.

O suporte independente para software desempenha um papel fundamental nessa estratégia, permitindo que você aplique a economia de custos em iniciativas de negócios mais estratégicas para sua organização, em vez de continuar a financiar os esforços de pesquisa e desenvolvimento do fabricante de software quando paga tarifas de manutenção. Muitas empresas que migram para o suporte independente economizam recursos suficientes para licenciar a próxima geração de software e ainda dispor de recursos para outros projetos essenciais de TI.

---

Você pode  
reduzir o risco  
e posicionar-se  
para a próxima  
plataforma  
de tecnologia  
comprovada.

---

## O suporte independente da Rimini Street é uma opção comprovada e confiável.

Analistas de destaque do setor e membros da mídia já reconheceram a função do suporte independente em uma estratégia de TI abrangente. Hoje, o suporte independente foi adotado por organizações de classe mundial de todos os portes. A Rimini Street, por exemplo, tem experimentado um crescimento significativo e sustentado desde que foi lançada, em 2005. Organizações de todo o mundo, incluindo empresas de médio porte, do setor público e da Fortune 500, migraram para a Rimini Street.

Licenciados de software corporativo migraram para a Rimini Street porque oferecemos uma alternativa que entrega um ROI imediato. Sim, nossos clientes continuam a trabalhar com os fabricantes de software originais, comprando licenças ou módulos adicionais. Nosso SLA é de até 15 minutos para problemas críticos, com tempo de resposta real de menos de cinco minutos, em média. Você encontrará engenheiros de suporte inteligentes e apaixonados na Rimini Street. Esses profissionais experientes estão comprometidos com um único objetivo essencial: fornecer o melhor suporte para software corporativo.





[riministreet.com/br](http://riministreet.com/br) | [contato@riministreet.com](mailto:contato@riministreet.com) | [linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street) | [twitter.com/riministreet\\_br](https://twitter.com/riministreet_br)

## **SOBRE A RIMINI STREET, INC.**

A Rimini Street, Inc. (Nasdaq: RMNI) é uma fornecedora global de produtos e serviços de software corporativo, líder no fornecimento de suporte independente para produtos Oracle e SAP e parceira da Salesforce®. A empresa oferece serviços de suporte e gerenciamento de aplicações integrados e ultra-responsivos, que permitem aos licenciados de softwares corporativos realizar economias significativas, liberar recursos para inovação e obter melhores resultados nos negócios. Global Fortune 500, midmarket, setor público e outras organizações de uma ampla variedade de setores têm na Rimini Street uma provedora de produtos e serviços de software corporativo de confiança.

© 2021 Rimini Street, Inc. Todos os direitos reservados. "Rimini Street" é uma marca registrada da Rimini Street, Inc. nos Estados Unidos e em outros países, e Rimini Street, o logotipo da Rimini Street e suas combinações, e outras marcas marcadas por TM são marcas comerciais da Rimini Street, Inc. Todas as outras marcas e nomes de produtos são marcas comerciais ou registradas de seus respectivos proprietários. Este documento foi criado pela Rimini Street, Inc. ("Rimini Street") e não é patrocinado por, endossado por ou afiliado a Oracle Corporation, SAP SE ou qualquer outra parte. Exceto se expressamente disposto por escrito, a Rimini Street não assume nenhuma responsabilidade por qualquer garantia expressa, implícita ou estatutária relacionada às informações apresentadas, incluindo, sem limitação, qualquer garantia implícita de comercialização ou adequação a uma finalidade específica. A Rimini Street não será responsável por qualquer indenização punitiva, por danos diretos, indiretos, patrimoniais, extrapatrimoniais ou por custos adicionais decorrentes do uso ou da incapacidade de uso dessas informações. A Rimini Street não oferece declarações ou garantias em relação à precisão ou à integridade das informações fornecidas por terceiros e reserva-se o direito de fazer alterações em informações, serviços ou produtos a qualquer momento. BR-021621