



7 Gründe, warum sich IT-Teams für IT-Support von Drittanbietern für ERP-Software entscheiden

Rimini Street

Einführung

Unabhängig davon, ob sie Unternehmen auf Wachstum trimmen oder auf knappe Margen und intensiven Wettbewerb reagieren: CIOs müssen der digitalen Transformation Priorität einräumen. Das heißt, sie müssen zeigen, dass ihre Investitionen über die Aufrechterhaltung des Betriebs hinausgehen.

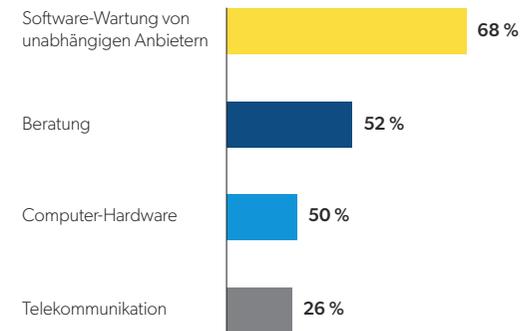
Die digitale Transformation hat jedoch ihren Preis. IT-Führungskräfte müssen ihre Investitionen auf die Unternehmensprioritäten abstimmen. Sie müssen also eine Technologie-Roadmap entwerfen, die sich in Geschäftsergebnissen wie der Gewinnung neuer Kunden und der Bindung bestehender Kunden niederschlägt. Darüber hinaus müssen sie im Technologie-Hype entscheiden, ob eine Investition in Blockchain oder Augmented Reality-Apps als Priorität oder langfristiges Ziel sinnvoll ist. Gleichzeitig müssen sie sofortige, praktische Möglichkeiten in Betracht ziehen, Unternehmensprozesse mit einem optimierten Workflow und einer besseren Datennutzung zu optimieren.

Die wichtigste Frage, die CIOs in der Vorstandsetage beantworten müssen, lautet: „Wie bezahlen wir das?“ Da 80 bis 90 % eines typischen IT-Budgets bereits für den Betrieb bestehender Systeme ausgegeben werden, müssen CIOs und ihre Finanzteams Finanzmittel bereitstellen.

Wer Unternehmenssoftware von Drittanbietern einsetzt, weiß, dass sich eine anständige Rendite (insbesondere bei Anwendungen wie ERP-Software) am besten erzielen lässt, wenn nicht mehr für überbezahlte Wartungsverträge und unnötige Upgrades bezahlt wird.

Dieses E-Book zeigt sieben Wege auf, wie IT-Teams vom IT-Support durch Drittanbieter für ERP-Software profitieren und wie dies Ihre Business-Driven Roadmap beschleunigen kann.

Welche Hauptkategorien von IT-Ausgaben streben Sie an oder planen Sie anzustreben, um den Service zu verbessern und/oder Kosten zu reduzieren?⁴



Laut des CIO- und CPO-Berichts von ProcureCon aus dem Jahre 2018 68 % der befragten IT-Führungskräfte Software-Support von Drittanbietern als Mittel zur Verbesserung des Services und zur Kostensenkung.

Softwareanbieter erzielen mit Support-Gebühren Gewinnmargen von bis zu **90 %**.¹

Fast **80 %** der SAP-Lizenznehmer, die an der Umfrage teilgenommen haben, planen, ihre angepassten, ausgereiften SAP-Systeme weiter zu betreiben.²

97 % der befragten IT-Unternehmen mit Oracle EBS-Lizenz geben an, dass ihr aktuelles ERP-Release ihre Unternehmensanforderungen erfüllt.³

1



Grund 1: Mit Drittanbieter-Support werden Einsparungen von durchschnittlich 75 % erzielt.⁶

Immer mehr Unternehmen sind der Meinung, dass sie für die jährlichen Support- und Wartungsgebühren nicht genug Gegenleistung erhalten. Jahrelang haben die großen Anbieter von ERP-Software ein gewisses Monopol für ERP-Support-Services für ihre Produkte genossen. Bei Gewinnmargen von über 90 % 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. Lizenznehmer kommen langsam zu dem Schluss, dass das Support-Modell der Anbieter von ERP-Software 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 Nutzen. Laufender Betrieb und Verbesserungen verschlingen einen Großteil der IT-Budgets (im Durchschnitt 90 %), sodass nur noch 10 % für Initiativen zur Verbesserung von Geschäftsprozessen übrig bleiben.⁵

Mit Drittanbieter-Support können Sie Ihre IT-Kosten sofort senken und erhalten ein berechenbares, kostengünstiges Support-Modell für die Zukunft. Heutzutage ist reaktionsschneller IT-Support von Drittanbietern mit einer sofortigen jährlichen Kostenersparnis im Vergleich zu den Support-Gebühren der Originalanbieter verfügbar, manchmal sogar um bis zu 50 %. Und das ist nur die Spitze des Eisbergs: Kunden von Drittanbieter-Support erzielen Einsparungen nicht nur durch reduzierte jährliche Wartungsgebühren, sondern auch durch Vorteile wie die Vermeidung von Upgrades, Unterstützung bei Anpassungen, maßgeschneiderte Updates zu steuerlichen, rechtlichen und behördlichen Bestimmungen und reduzierte Kosten für selbst durchgeführten Support.

Laut einer Auswirkungsstudie von Rimini Street, die von der unabhängigen Analytenfirma Nucleus Research validiert wurde, haben in einer Stichprobe 70 Oracle- und SAP-Lizenznehmer im Durchschnitt 75 % der Gesamtkosten für den Support eingespart, einschließlich der jährlichen Wartungsgebühren des Anbieters.⁶ Sie können sofort von diesen beträchtlichen Einsparungen profitieren, um Mitarbeiterentlassungen zu vermeiden, strategische Unternehmensinitiativen zu verfolgen oder sie als zukünftige Reserven zu nutzen.

Grund 2: IT-Teams erhalten durch IT-Support von Drittanbietern einen besseren Service.

Während die Kosten für ERP-Support kontinuierlich gestiegen sind, ist der bereitgestellte Kundenservice offenbar stetig zurückgegangen. Wenn Sie sich mit einem Problem an den ERP-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 Eskalationslabyrinth.

IT-Support durch Drittanbieter verfolgt einen grundlegend anderen Ansatz. In der Regel liegt der Fokus auf Rundum-Service statt selbst durchgeführtem Service. Hier wird Ihr Anruf nicht von einem Helpdesk-Mitarbeiter ohne spezielle Qualifikation entgegengenommen. Vielmehr sprechen Sie mit einem sehr erfahrenen Support Engineer, der Softwarefehler direkt lokalisieren und Ihre Probleme beheben kann, ohne dass diese eskaliert werden müssen. Auch kundenspezifischer Code wird unterstützt.

Wenn Kunden einen reaktionsschnellen Support erleben, verlassen sie sich auf den Drittanbieter-Support und nutzen ihn effektiv. Unternehmen, die zuvor immer nur fünf oder sechs Probleme pro Jahr an ihren Softwareanbieter meldeten, rufen jetzt evtl. 10 oder 15 Mal im Monat bei ihrem Drittanbieter-Support an. Warum? Die häufigste Antwort ist: „Sie lösen unsere Probleme wirklich!“ Anfragen, die bereits vor Jahren an die Anbieter von ERP-Software gingen, aber nie wirklich bearbeitet wurden, werden jetzt häufig innerhalb von Tagen oder Wochen abgearbeitet – auch wenn es sich um besonders schwierige und komplexe Fälle handelt.

2



Grund 3: Upgrades, Updates oder Migrationen sind nicht erforderlich.

Zwar stellten Produkt-Upgrades noch vor 10 oder 15 Jahren wichtige neue Funktionen für die Automatisierung von entscheidenden Unternehmensprozessen 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.

Die Verlängerung der Lebensdauer eines aktuellen Releases durch Drittanbieter-Support reduziert Risiken und Kosten. Es kann Monate oder Jahre dauern, bis neue Releases von ERP-Software vollständig überprüft und debuggt sind, wodurch die zuvor stabile Produktionsumgebung gestört wird. Ebenso führt der ständige Einsatz von Bundles zur Fehlerbehebung von Softwareanbietern zu eigenen Risiken. Mit IT-Support von Drittanbietern ist es möglich, ein hoch funktionelles, stabiles Release 15 Jahre oder länger zu betreiben, selbst wenn es an die individuellen Bedürfnisse angepasst wurde. Denken Sie an die Rendite, die durch den Betrieb einer aktuellen Anwendung oder Datenbank über 20 Jahre ohne teure und störende Upgrades erzielt wird.

Sie müssen jedoch nicht unbedingt bei Ihrer aktuellen Anwendung bleiben, sobald Sie sich für Drittanbieter-Support entschieden haben. Ihr derzeitiges Produktionsrelease muss nicht Ihr letztes sein. Wenn Sie noch nicht mit dem neuesten Release Ihres Softwareanbieters arbeiten, können Sie dieses und die zugehörigen Komponenten herunterladen, bevor Sie zum ERP-Support eines Drittanbieters wechseln. Wenn Sie die Upgrade-Materialien archivieren, für die Sie berechtigt sind, können Sie das vorhandene Release ausführen und haben gleichzeitig die Flexibilität, auf das archivierte Release umzustellen, sofern Sie ein Upgrade für sinnvoll halten.

Auch wenn Anbieter von ERP-Software in die Entwicklung von Cloud-Versionen ihrer Anwendungen und erworbenen Unternehmen investiert haben, um diese Ziele zu erreichen, scheinen ihre Lizenznehmer weniger begeistert von den Funktionen und Migrationskosten dieser Optionen zu sein. Zu den heutigen Trends gehören Investitionen in hybride IT – Innovationen rund um die Kernsysteme mit erstklassigen Anwendungen, die das Kundenerlebnis verbessern, die Mitarbeiterbeziehungen optimieren und den Handel vorantreiben.

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



3

Grund 4: IT-Teams 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.

Anpassung Wenige Unternehmen führen Kernanwendungen ohne Anpassungen aus. Während Anbieter von ERP-Software grundsätzlich keinen Support für kundenspezifischen Code im Rahmen ihrer Standardleistungen anbieten, halten unabhängige Anbieter dies für unerlässlich.

Interoperabilität Mit erweiterten technischen Services wird Unternehmenssoftware zukunftssicher. Gleichzeitig werden Infrastrukturveränderungen und auslaufender Support durch den Softwareanbieter berücksichtigt. Derartige Services können Probleme mit der Interoperabilität, Kompatibilität und Integration von Anwendungen und Infrastrukturen auf allen Ebenen des Technologiestacks lösen.

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

Sicherheit Viele IT-Teams realisieren, dass sie einen mehrschichtigen Sicherheitsansatz benötigen. 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 Systeme für ERP-Software und -Datenbanken hinausgehen.

Proaktiver Support Was wäre, wenn Sie potenzielle Probleme mit dem Anwendungs- und Technologiestack vorab identifizieren könnten? Einige Support-Drittanbieter stellen zur Stabilisierung der IT-Umgebung eine sichere Überwachung, proaktive Datenbankzustandsprüfungen sowie maßgeschneiderte Berichte mit Best-Practices-Empfehlungen bereit.

Roadmap-Planung Führende Anbieter haben Teams aus erfahrenen, kreativen Technikern, die Sie bei der Ausarbeitung Ihres Innovationsplans unterstützen. Mit den Einsparungen durch den Drittanbieter-Support kann außerdem die Anwendungsentwicklung für eine verbesserte Kundenerfahrung mit Cloud-, Social-, Mobil- und Big-Data-Lösungen finanziert werden.



5

Grund 5: Ein dediziertes globales Team stellt Updates zu steuerlichen, rechtlichen oder behördlichen Bestimmungen zur Verfügung.

Erhebungssätze, Bestimmungen und Standards zu Steuern, Lohn- und Gehaltsabrechnung, Rechnungswesen und Sachanlagen unterliegen ständigen Änderungen. Sie sind daher gezwungen, auf eine Vielzahl von Ereignissen wie regelmäßige Updates, den Erlass von Ad-hoc-Bestimmungen und wichtige Veränderungen wie neue IFRS-Standards für das Rechnungswesen vorbereitet zu sein bzw. auf sie zu reagieren. Ihre Anwendungen regelmäßig an die aktuellen steuerlichen und behördlichen Änderungen weltweit anzupassen, ist entscheidend, damit Ihre Unternehmensprozesse fortlaufend korrekt und kompatibel sind.

Sie können auf ein sehr erfahrenes Team für steuerliche, rechtliche und behördliche Bestimmungen bauen, das diese Updates rechtzeitig und korrekt bereitstellt, damit Compliance gewährleistet ist. Die Kunden erhalten im Jahresverlauf regelmäßig Updates, und zwar in der Regel mehrere Arbeitstage eher als vom Softwareanbieter. Im Unterschied zu den Softwareanbietern werden Updates 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 verschiedener 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.

Grund 6: IT-Teams behalten die Flexibilität, Technologien einzusetzen, die für das Unternehmen sinnvoll sind.

Die Zukunft der Unternehmenssoftware ist ebenso spannend wie ungewiss. Software-as-a-Service (SaaS), Cloud Computing, künstliche Intelligenz 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 Technologiestandards für Integration 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: „Bieten sie echte wirtschaftliche Vorteile?“

IT-Support durch Drittanbieter verschafft Ihnen die Zeit und das nötige Fachwissen, um aktuelle Systeme und Architekturen sicher zu warten und gleichzeitig diese neuen Optionen zu bewerten. Es ist ratsam, die Softwareplattformen der nächsten Generation dann zu prüfen und die besten auszuwählen, wenn diese bereitstehen, bereits vielfach eingesetzt wurden und sich bewährt haben. Auf diese Weise kann eine Business-Driven Roadmap entworfen und dann der geschäftliche Mehrwert der neuen Plattform gegen die Vorteile eines Weiterbetriebs des derzeitigen Systems abgewogen werden. Bei jedem Schritt treffen Sie Entscheidungen, die Ihre Anwendungsfälle der digitalen Transformation unterstützen.

Software-Support von Drittanbietern spielt eine Schlüsselrolle in dieser Strategie, denn so können Sie Kosteneinsparungen auf strategischere Initiativen für Ihr Unternehmen anwenden, anstatt weiterhin in Form von Wartungsgebühren die Forschungs- und Entwicklungsbemühungen eines Anbieters von ERP-Software zu subventionieren. Viele Unternehmen, die auf unabhängigen Drittanbieter-Support umsteigen, sparen so viel, dass sie die nächste Softwaregeneration lizenzieren und auf zusätzliche Mittel für andere kritische Projekte für ihre IT-Teams zugreifen können.



6

7

Grund 7: Drittanbieter-Support durch Rimini Street ist eine bewährte, zuverlässige Lösung.

Bekannte Branchenanalysten und Medienvertreter haben die Rolle des Drittanbieter-Supports in einer umfassenden IT-Strategie erkannt. Heute wird der IT-Support von Drittanbietern von erstklassigen Unternehmen aller Größenordnungen in Anspruch genommen. Rimini Street zum Beispiel hat seit der Gründung des Unternehmens im Jahr 2005 ein signifikantes und nachhaltiges Wachstum erfahren. Unternehmen auf der ganzen Welt, darunter mittelständische Unternehmen, Unternehmen des öffentlichen Sektors und Fortune-500-Unternehmen, haben den Wechsel zu [Rimini Street](#) vollzogen.

Lizenznehmer von Unternehmenssoftware haben sich für Rimini Street entschieden, weil wir eine Alternative bieten, die eine sofortige Rendite mit sich bringt. Und ja, unsere Kunden können weiterhin mit ihren ursprünglichen Anbietern von ERP-Software zusammenarbeiten, um zusätzliche Lizenzen oder Module zu erwerben. [Unser SLA garantiert Reaktionszeiten von 10 Minuten oder weniger für kritische P1-Probleme](#), wobei die tatsächliche Reaktionszeit im Durchschnitt bei unter fünf Minuten liegt. Bei Rimini Street finden Sie intelligente und engagierte Support-Techniker. Diese erfahrenen Fachleute haben sich einem einzigen, wichtigen Ziel verschrieben: IT-Teams den besten Support für Unternehmenssoftware zu bieten.

Erfahren Sie mehr über den Erfolg der Kunden von Rimini Street:

Oracle EBS-Kunden finanzieren neues Wachstum und Innovationen

Wie SAP-Leader mit begrenzten IT-Budgets umgehen und Geld sparen

[EBOOK LESEN](#)

[ON-DEMAND-WEBINAR ANSEHEN](#)

Literaturhinweise

¹Brightwork, „How to Not Waste Money on Oracle and SAP Support,“ September 2018.

⁸Rimini Street-Umfrage – „How SAP Customers Are Responding to the Planned End of ECC6 Mainstream Maintenance Deadline“ Februar 2020.

³Rimini Street, „Survey Report: Licensees' Insights into the Future of Their Oracle EBS Roadmaps,“ Oktober 2020.

⁴2018 ProcureCon CIO and CPO Report.

⁵Gartner, „IT Key Metrics Data 2021: Executive Summary,“ Dezember 2020.

⁶Rimini Street, „The Impact of Moving to Independent, Third-Party Software Support,“ April 2020. Basierend auf einer Studie unter 70 Rimini Street-Kunden.

riministreet.com/de
kontakt@riministreet.com
twitter.com/riministreet
linkedin.com/company/rimini-street

Kurzinfo zu Rimini Street

Rimini Street, Inc. (Nasdaq: RMNI) bietet weltweit Unternehmenssoftware-Produkte und -Services an und ist der führende Anbieter von Drittanbieter-Support für Oracle- und SAP-Produkte. Das Unternehmen ist Partner von Salesforce®. Es bietet erstklassige, äußerst reaktionsschnelle und integrierte Anwendungsmanagement- und Support-Services, die es Lizenzinhabern von Unternehmenssoftware ermöglichen, erhebliche Kosten zu sparen, Ressourcen für Innovationen freizusetzen und bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen. Internationale Fortune 500-Unternehmen, mittelständische Unternehmen sowie Unternehmen des öffentlichen Sektors und andere Unternehmen aus einer Vielzahl von Branchen verlassen sich auf Rimini Street als ihren vertrauenswürdigen Anbieter von Produkten und Services für Unternehmenssoftware.

© 2021 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 Kombinationen davon sowie andere durch „TM“ gekennzeichnete Marken sind Marken von Rimini Street, Inc. Alle anderen Marken- und Produktnamen sind Marken bzw. 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 gibt keine Zusicherungen oder Gewährleistungen in Bezug auf die Richtigkeit oder Vollständigkeit der von Dritten bereitgestellten Informationen ab und behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen an den Informationen, Dienstleistungen oder Produkten vorzunehmen. LR-78637 | DE-052721

