

ERPソフトウェアのサポートに、 第三者保守サポートを選択する7つの理由

Rimini Street

はじめに

成長に向けてビジネスを強化している企業でも、厳しい利益率や激しい競争に取り組む企業でも、CIOはデジタルトランスフォーメーションを優先しなければなりません。つまり、単なるビジネス継続だけでなく先を見据えた投資姿勢を示す必要があります。

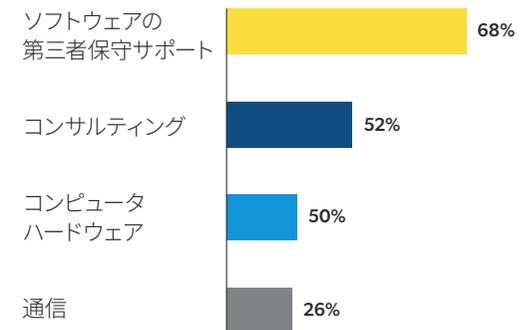
しかしデジタルトランスフォーメーションには費用がかかります。ITリーダーは、投資とビジネス優先事項の調整を求められます。つまり、新規顧客の獲得や既存顧客との関係強化など、ビジネス成果につながるテクノロジーロードマップを設計するということです。ブロックチェーンや拡張現実アプリなど、様々なテクノロジーの中からふさわしいものを選別し、それに投資することが優先事項または長期的な目標として適切かどうかを判断する必要があります。同時に、ワークフローの合理化とデータの活用によってビジネスプロセスを最適化するために、今すぐ実施可能なことを検討する必要があります。

役員会議でCIOに問われるのが「この費用をどのように確保するのか」という点です。何百万ドルもの資金が関係する課題です。一般的なIT予算の80~90%が既存のシステム運用にすでに使用されているため、CIOと財務チームは新たな方法で予算を捻出する必要があります。

エンタープライズソフトウェアの第三者保守サポートを採用している企業は、特にERPソフトウェアなどのアプリケーションで、適切な投資収益率を達成する最善の方法を見出しています。つまり、高額な保守契約や不要なアップグレードへの支出をやめることです。

このEブックでは、ITチームがERPソフトウェアの第三者保守サポートから得られる7つのメリットと、それがどのようにビジネス主導型ロードマップの推進につながるかについて説明します。

サービス向上やコスト削減に向け、最優先で取り組んでいる、または取り組む予定のIT支出カテゴリは⁴？



ProcureConの2018年CIO/CPOレポートによると、調査対象のITリーダーの68%が、サービス改善とコスト削減の手段としてソフトウェアの第三者保守サポートを検討しています。

ソフトウェアベンダーは、サポート費用で**90%**を上回る利幅を確保¹

SAPに関する調査に回答したライセンシーの約**80%**が、自社向けにカスタマイズされ、成熟したSAPシステムを使い続けたいと考えている²

調査に回答した、Oracle EBSライセンスを持つIT組織の**97%**が、現在のERPリリースでビジネスニーズは満たされていると報告している³

1

理由1: 第三者保守サポートにより、平均75%のコスト削減を実現⁶

ますます多くの企業が、サポートと保守の年間費用に見合った十分な価値を得られていないと感じています。何年にもわたって、大手ERPソフトウェアベンダーは自社製品のERPサポートサービスを事実上独占しています。ベンダーが90%以上の利幅をサポート業務から得ていることを考えると、ベンダーに支払う10ドルのうち、実際のサポートや保守に充てられるのは1ドルということになります。ライセンシーは、ERPソフトウェアベンダーのサポートモデルは時代遅れ、場合によっては陳腐化しており、妥当なものでないという結論に至りつつあります。

業界アナリストも、企業がエンタープライズソフトウェアの年間サポートに支払う費用は高過ぎ、得られる価値も限られているという点に同意しています。通常、継続的な運用と機能強化がIT予算の大部分(平均90%)を占め、ビジネス変革の取り組みに回せる予算は10%に過ぎません。⁵

第三者保守サポートを利用するなら、ITコストを即座に削減し、将来に向けて予測可能な低コストのサポートモデルを得ることができます。最近では、元のベンダーのサポート料金と比較して年間コストをすぐに最大50%削減でき、応答性の極めて高い第三者保守サポートを利用できます。このようなメリットはほんの一部に過ぎません。第三者保守サポートのクライアントは、年間保守料金の削減だけでなく、アップグレードの回避、カスタマイズされたコードのサポート、オーダーメイドの税・法改正に関する更新、セルフサポートのコスト削減といったメリットによっても費用を削減できます。

独立系アナリスト企業Nucleus Researchによって検証された、リミニストリートインパクトスタディによると、サンプルとなった70社のOracleおよびSAPのライセンシーは、ベンダーの年間保守料金を含め、サポート総コストを平均75%削減しました。⁶このような大幅なコスト削減により、従業員の解雇を回避したり、戦略的なビジネスの取り組みを追求したり、将来のために資金を確保したりすることが即座に可能になります。

理由2: 第三者保守サポートなら、より質の高いサービスを提供

ERPサポートコストは高まる一方、提供されるカスタマーサービスのレベルは低下の一途をたどっているものと見られます。問題についてERPソフトウェアサポートベンダーに問い合わせると、経験豊富とは言えない技術者が、アップグレードや、関連のない何百もの修正プログラムが含まれるサービスパックの実装を勧めてくることがあります。また、カスタマイズされたコードに問題があり、ベンダー側の問題ではないと言われることもあります。知らない間に、一つの小さな問題が、膨大な費用、時間、その他のリソースを要する、回帰テストとダウンタイムが伴う大きなプロジェクトに一変してしまうのです。サポートに再度連絡を取っても、複雑なエスカレーションを繰り返さない限り、経験豊富なエンジニアにたどり着くことは困難です。

第三者保守サポートのアプローチは根本的に異なり、一般的にセルフサービスよりも満足度の高いサービスを重視します。お客様からの電話を受けるヘルプデスクの担当者ではなく、ソフトウェアを直接デバッグし問題に対応できる経験豊富なサポートエンジニアに相談でき、エスカレーションを繰り返すことなく、カスタマイズされたコードのサポートも利用できます。

クライアントは応答性の高いサポートを受けられるため、第三者保守サポートプログラムを信頼し、本当の意味で活用できるようになります。これまでは年に5、6件しかベンダーへの問い合わせをしていなかった企業が、月に10~15回も第三者保守サポートに電話をかけることもあります。なぜでしょうか。最もよく聞かれる答えは、「実際に問題を解決してくれるから!」です。ERPソフトウェアベンダーが何年も対処できなかったケースが、最も困難で複雑な問題を含め、数日または数週間で解決されることも少なくありません。

2



理由 3: アップグレード、更新、移行は不要

10～15年前の製品のアップグレードでは、基幹のビジネスプロセスを自動化するための重要な新機能が提供されていましたが、現在は状況が異なります。今日の実績あるソフトウェアアプリケーションは高機能で、何万もの組織と何十億ドルもの取引を確実にサポートしています。

第三者保守サポートにより現行リリースの耐用年数を延ばせば、リスクとコストを減らせます。新しいERPソフトウェアリリースを導入すると、十分な検証とデバッグに数か月から数年を要し、もともと安定していた運用環境が中断されてしまう可能性があります。同様に、ソフトウェアベンダーの修正プログラムバンドルを定期的に導入するたびに、固有のリスクが発生します。第三者保守サポートがあれば、高機能で安定したリリースを、お客様独自のニーズに合わせてカスタマイズしたとしても、15年以上にわたって運用することができます。ビジネスの中断を招く高額なアップグレードを行うことなく、現在のアプリケーションやデータベースを20年使い続けることで達成できる投資収益率を考えてみてください。

とはいえ、第三者保守サポートによってアプリケーションが固定化されるわけではありません。現在の製品リリースを、最後のリリースにする必要はないのです。ソフトウェアベンダーの最新リリースをまだ利用していない場合は、第三者のERP保守サポートプログラムに移行する前に、最新リリースと関連コンポーネントをダウンロードしておくことができます。これにより、アップグレードに価値があると判断した場合に、アーカイブされたリリースに移行できる柔軟性を確保しながら、現行リリースの運用をそのまま継続することができます。

また、ERPソフトウェアベンダーは、アプリケーションのクラウドバージョンの開発に投資し、これらの目標を達成するために企業を買収しています。一方ライセンサーは、このようなオプションの機能や、そのための移行コストを支払うことにはあまり関心がありません。最近のトレンドの1つに、ハイブリッドITへの投資があります。つまり、顧客体験を向上し、従業員との関係を改善し、取引を加速させる最善のアプリケーションを備えたコアSoR周辺のイノベーションを行っています。

コストがかかりシステム停止の伴う製品アップグレードを遅らせたり回避したりすることで、今、会社の収益を向上させる可能性のある戦略的な取り組みに投資することができます。



3

理由4: プレミアムなサポートサービスを追加費用なしで提供

エンタープライズソフトウェアからより多くの価値を得るには、専門サービスが必要です。一部の第三者保守サポートプロバイダーでは、そのようなサービスを追加費用なしの標準サポートプログラムの一部として提供しています。

カスタマイズされたコードのサポート: 基幹のビジネスアプリケーションをカスタマイズせずに利用する企業はほとんどありません。多くの場合、ERPソフトウェアベンダーの標準サポートにカスタマイズされたコードのサポートは含まれていませんが、主要な第三者保守サポートプロバイダーはカスタマイズされたコードのサポートが不可欠と考えています。

相互運用性サポート: 変化し続けるインフラや有効期限の切れるベンダーサポートに対応しながら、先進的なテクニカルサービスで、将来も安心して使用できるエンタープライズソフトウェアをサポートします。このようなサービスによって、アプリケーションとインフラの相互運用性、互換性、およびインテグレーションにおける課題をテクノロジスタックのあらゆる階層で解決できます。

パフォーマンスサポート: 第三者保守サポートでは、同じ問題を抱えるクライアントを支援してきた長い経験から得た専門知識により、クライアントが必要とする応答時間とシステムパフォーマンスレベルを提供できます。

セキュリティ: 多くのITチームは、セキュリティに対して階層化されたアプローチが必要だと認識しています。第三者保守サポートは、潜在的なリスクを軽減するための実用的なインテリジェンスを提供します。これには、脆弱性分析によるアラートや、ERPソフトウェアやデータベースシステムを超えた重要なセキュリティコントロール（およびベンダー）を特定し選択するための専門家による支援が含まれます。

プロアクティブなサポート: アプリケーションやテクノロジスタックの潜在的な問題を発生前に特定できたらどうでしょうか。一部の第三者保守サポートプロバイダーは、セキュアな監視、プロアクティブなデータベースの健全性チェック、IT環境を安定させるベストプラクティスの推奨事項を含むオーダーメイドのレポートを提供しています。

ロードマップ計画: 業界をリードするプロバイダーは、経験豊富でクリエイティブなエンジニアのチームを擁し、イノベーション計画のマッピングを支援します。また、第三者保守サポートによって削減できた資金を、クラウド、ソーシャル、モバイル、ビッグデータなど、顧客体験向上のためのアプリケーション開発に充てられるようになります。

4



5

理由5: 専任のグローバルチームが、税・法改正の更新プログラムを提供

税金、給与、会計、固定資産、および関連する税率、規制、基準は常に変化しています。定期的な更新、一時的な規制、新しいIFRS会計基準等の主要な改正など、様々なイベントに備え対応する必要があります。世界中の税・法改正に関する最新の変更に対応するためにアプリケーションを頻繁に更新することは、ビジネスオペレーションの正確性とコンプライアンスを維持するために不可欠です。

豊富な経験を持つ税・法改正チームがこのような更新をタイムリーかつ正確に提供するため、クライアントはコンプライアンスを維持できます。クライアントは年間を通じて、ERPソフトウェアベンダーのスケジュールより平均で数日早く、スケジュールされた更新を入手できます。また、ソフトウェアベンダーのアプローチとは異なり、更新プログラムは大抵、無関係な変更とバンドル化されることなく個別に提供されます。運用に必要な更新だけを受け取ることができ、不要な大量の更新プログラムを展開してテストする必要もありません。

専任チームは、地方自治体や政府の担当者、すべての主要な税・法改正サービス機関と緊密に連携し、政府機関からの最新の更新情報を直ちに特定し、対象範囲の確認、コード化、テスト、パッケージ化、再検証を行い、高品質で正確な成果物と迅速な更新提供サイクルを提供します。



理由6: ビジネスにとって合理的なテクノロジーを採用する柔軟性を確保

エンタープライズソフトウェアの未来は、エキサイティングであると同時に不確実でもあります。SaaS (Software-as-a-service)、クラウドコンピューティング、人工知能、オープンソースソフトウェアは、今後広く利用される可能性のあるテクノロジーの数例です。今後10年間は、様々なアプリケーションアーキテクチャ、ミドルウェア、インテグレーションテクノロジーの標準化をめぐって激しい競争が行われ、先例のない合併や買収が行われるでしょう。開発中の新しい技術が発表されて急速に普及し、現在主流のソフトウェアに代わる可能性もあります。

次世代のソフトウェアプラットフォームの詳細な点はまだ漠然としているとはいえ、「真のビジネス価値はあるか」という視点で評価すべきなのは確かです。

第三者保守サポートでは、新しい選択肢を評価しながら、現在のシステムやアーキテクチャを安全に維持するために必要な時間と技術的専門知識が提供されます。賢い戦略は、次世代ソフトウェアプラットフォームが構築され、広く導入され、テストされてから、最適なプラットフォームを検討し選択することです。このアプローチでは、ビジネス主導型ロードマップを設計して、新しいプラットフォームに切り替えた場合のビジネス価値と、既存のシステムを運用するメリットを比較することができます。どのステップにおいても、自社のデジタルトランスフォーメーションのユースケースに合った決定を行えます。

ソフトウェアの第三者保守サポートは、この戦略において重要な役割を果たします。企業は、保守料金を支払いながらERPソフトウェアベンダーの研究開発努力に投資し続けるのではなく、第三者保守サポートによってコストを削減し、より戦略的なビジネス上の取り組みに資金を振り向けることができます。第三者のERP保守サポートに切り替えた多くの企業では、次世代のソフトウェアのライセンスを取得するのに十分な費用を節約できているだけでなく、ITチームの他の重要なプロジェクトの資金も確保できています。



6

7

理由7: リミニストリートによる第三者保守サポートは、実績と信頼性を備えた選択肢

著名な業界アナリストやメディア関係者は、包括的なIT戦略における第三者保守サポートの役割を認識しています。現在、第三者保守サポートは、あらゆる規模の世界クラスの組織に採用されています。例えばリミニストリートは、2005年の設立以来、大幅かつ持続的な成長を遂げています。中堅企業向け市場、公共セクター、フォーチュン500企業などを含む世界中の組織が、サポートサービスをリミニストリートに切り替えています。

エンタープライズソフトウェアを利用する企業がリミニストリートに移行したのは、当社がすぐにROIを実現できる代替手段を提供しているからです。同時に、追加のライセンスやモジュールを購入するため、元のERPソフトウェアベンダーも利用し続けています。リミニストリートは、P1の重大な問題に対して10分以内の応答というSLAを設定しており、実際の応答時間は平均で5分以内です。リミニストリートには、スマートで熟練したサポートエンジニアがそろっています。これらの経験豊富なプロフェッショナルたちが、「最高品質のエンタープライズソフトウェアサポートを提供する」という、ただ1つの重要な目標に取り組んでいます。

リミニストリートを活用しているお客様の事例:

Oracle EBSユーザー事例:
新たな成長やイノベーションへの投資を実現

How SAP Leaders Can
Navigate Through IT
Budget Constraints and
Conserve Cash (英語)

[Eブックを読む](#)

[オンデマンドオンライン
セミナーを視聴する](#)

参考資料

¹Brightwork、「How to Not Waste Money on Oracle and SAP Support」、2018年9月。

²リミニストリート、「予定されているECC6のメインストリーム保守の終了に対するSAPユーザーの対応」、2020年4月。

³リミニストリート、「調査レポート: 今後のOracle EBSロードマップに関するライセンシーの見解」、2020年10月。

⁴ProcureCon 2018年 CIO/CPOレポート。

⁵Gartner、「IT Key Metrics Data 2021: Executive Summary」、2020年12月。

⁶リミニストリート、「2020年インパクトスタディ - エンタープライズソフトウェア第三者保守サポートのメリット」、2020年11月。リミニストリーートのクライアント70社の調査に基づく。

riministreet.com/jp
contactjp@riministreet.com
twitter.com/riministreet_jp
linkedin.com/company/rimini-street

リミニストリートについて

リミニストリート (Nasdaq: RMNI) は、エンタープライズソフトウェア製品とサービスのグローバルプロバイダーであり、OracleおよびSAPのソフトウェア製品に対する第三者保守サポートにおいて業界をリードしており、またSalesforce®のパートナー企業でもあります。リミニストリートは、エンタープライズソフトウェアライセンスにおいて、大幅にコストを削減し、イノベーションのために資源を自由にし、より良好な業績結果を達成することが可能となる、プレミアムで、非常に応答性が高い、統合型のアプリケーションマネジメントおよびサポートサービスを提供しています。業界を問わず、フォーチュン500のグローバル企業、中堅企業、公共セクター組織等を含む顧客が、信頼できるエンタープライズソフトウェア製品とサービスのプロバイダーとしてリミニストリートにサポートを委託しています。

© 2021 Rimini Street, Inc. All rights reserved. Rimini Street は、米国およびその他の国におけるRimini Street, Inc.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、Rimini Street, Inc.の商標です。その他すべてのブランドおよび製品名は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。この文書はRimini Street, Inc. (「リミニストリート」)により作成されたもので、Oracle Corporation、SAP SE、または他のいかなる団体によっても後援、承認、または関係付けられたものではありません。別途、書面による明示的な記載がない限り、リミニストリートは記載されている情報について、いかなる責任も負わず、また、商品性または特定目的への適合性の黙示的保証を含むがこれに限定されないすべての明示的、黙示的、または制定法上の保証を行いません。いかなる場合でもリミニストリートは、この情報の使用または使用が不可能な事態によって生じる直接的、間接的、結果的、懲罰的、特別的、または付随的損害のいずれに関する責任を負いません。リミニストリートは、第三者により提供された情報の正確性または完全性について一切の表明または保証を行わず、当該情報、サービス、または製品について随時変更する権利を有します。LR-78637 | JP-052721

