

Rimini Street

**企業軟體 ERP
支援服務採購指南**



企業軟體 ERP 支援服務採購指南

維持對業務而言極為重要的企業系統正常運作是必須的。因為，如果這些應用程式停止運作，使用應用程式的人也就無法繼續工作。您隨時需要回應迅速的專家支援，以確保 ERP 環境的穩定性、安全性和互用性。

傳統上，IT 組織透過與軟體原廠的維護合約來滿足此種需求，每年的平均維護費用是軟體授權成本的 20-23%。依據 Gartner 的研究，¹ 公司整體 IT 預算約有 90% 都花在持續營運上，僅有 10% 的預算投資於業務轉型計畫，維護費用正是造成這一現象的主要原因。IT 團隊肩負著為企業做出更多貢獻的壓力，這種比例不能再持續下去。

CIO 都在想方設法，要將資源從日常營運轉移到創新發展。為此，越來越多 CIO 開始尋求獨立的第三方支援，這種支援成本較低、更全面且反應迅速。選擇第三方支援取代原廠支援，會對您的收益產生重大影響。

本採購指南提供一些重要因素，供您評估並決定獨立的第三方支援是否適用於貴組織。

¹Gartner, Inc., 「2021 年 IT 關鍵指標資料：執行摘要」，2020 年 12 月 18 日



從簡單評估開始

在考量獨立第三方支援之前，請先確定您對原廠提供的 ERP 維護與軟體更新有多滿意。

IT 營運資源供給情況



依據從 1 至 10 的等級，針對每一個陳述給出評分 (10 表示您完全同意)。



日常 IT 運作不會消耗大部分資源，而且企業軟體維護合約也不會消耗或佔用過多預算。



您有足夠資源可用於試驗項目、技術評估和仰賴技術的業務創新。

現有系統需求



依據從 1 至 10 的等級，針對每一項陳述給出評分 (10 表示您完全同意)。



您設有可管理的升級 / 更新週期，並瞭解維持最新版本的相關成本與風險。



您需要每次重大升級帶來的創新。原廠提供的功能對您的業務與使用案例而言必不可少。



原廠提供的大多數更新與修正，對您的系統環境既重要又關鍵。



即使需要測試與驗證，您的員工也可以定期實行更新和修補程式，不會有工作積壓的問題。



廠商會在您需要時，提供即時而有意義的 ERP 支援。您很少或從未因為廠商回應緩慢或不到位，而不得不訴諸於「自助支援」，亦即讓自己的員工或顧問來解決問題。

客製化支援



依據從 1 至 10 的等級，針對每一項陳述給出評分 (10 表示您完全同意)。



您很滿意可以利用原廠提供的標準功能來滿足業務需求，而不需要原廠可能不支援的客製化或整合功能。



如果您有原廠不支援的客製化程式碼，您有足夠能力在不超出預算的情況下，由內部員工或顧問提供支援。

稅務、法律與法規更新

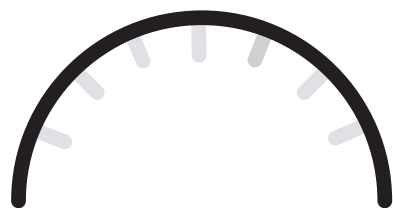


依據從 1 至 10 的等級，針對每一個陳述給出評分 (10 表示您完全同意)。



您的 ERP 廠商會專門針對您的業務，提供相關的稅務、法律與法規合規性更新。廠商會即時提供服務，而且您不必花太長時間更新系統。您的廠商還與您進行詳細、深入的進階溝通，說明可能對系統造成潛在影響的未決稅務、法律與法規變更。

總計您的評分



總分

0-40

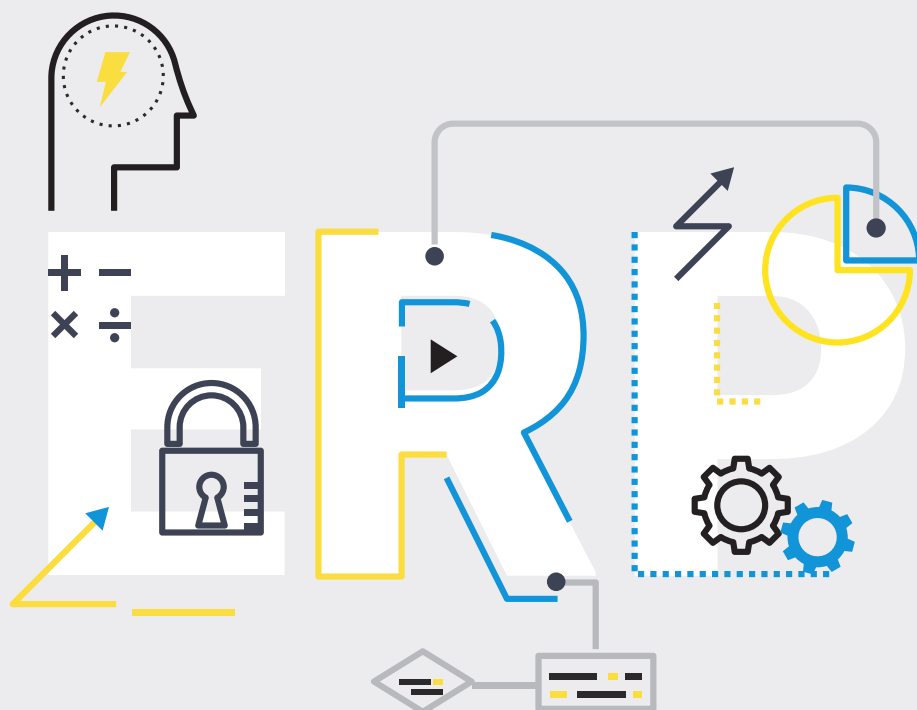
您似乎很適合使用(而且可能已在評估)獨立第三方支援。本指南將為您提供尋找供應商的重要準則。

41-90

當您看到維護協議某些益處的價值時，您可能會擔心得到的軟體維護成本和品質。使用本指南，簡短列出評估第三方支援替代方案時，要注意的事項。

91-100

您對現有的原廠支援非常滿意。那就放下這份評估指南，回去繼續打拼吧！





選擇更好 ERP 支援服務的理由

獨立第三方支援的優勢在哪裡？一般而言，獨立第三方支援供應商只著重一件事：支援。因此，他們比企業軟體原廠更重視提供優異的服務；對於企業軟體原廠而言，維護合約是可獲利的經常性營收來源，大致而言只是軟體授權銷售的附帶收入而已。

為了獲得最大利潤，軟體原廠似乎會有誘因盡量減少為提供軟體維護而投入的人力、專業知識和其他資源，但同時維持高價費用。相反地，為了贏得並留住客戶，獨立第三方支援供應商必須以合理費用提供回應迅速、全方位且高品質的支援。

關於支援服務的詢問

在與 ERP 軟體廠商續簽維護合約之前，或在考慮任何其他 ERP 軟體支援服務之前，請向廠商和獨立第三方支援供應商提出以下問題，以評估誰可以提供最物超所值的服務。

我們可以預期會省下多少預算？

問題 如果維持我們與原廠的維護合約，會花掉多少 IT 預算？如果改用獨立第三方支援，可以省下多少預算？

- 和原廠維護合約相比，大多數獨立第三方支援公司都提供可觀的折扣。請以此作為談判策略。

問題 透過支援客製化程式碼並消除部分或全部自助支援成本，長期下來，獨立第三方支援可為我們省下多少預算？

問題 獨立第三方支援供應商可以提供多少個案例研究，說明可能可以節省的資源？是否可以證明改用其 ERP 支援模式的投資報酬率？

- 確保與您討論的每個供應商都能向您提供具體數據和參考資料。

問題 服務套件涵蓋哪些內容？哪些類型的支援會產生額外費用？

問題 是否需要額外付費才能獲得效能支援？

問題 是否需要額外付費才能獲得互用性支援？

問題 是否免費提供不限廠商的安全指南？

- 原廠和特定獨立第三方支援供應商所提供的支援服務，範圍差異很大。確保您了解標準維護合約中涵蓋的內容，以及將要支付的額外費用。

軟體維護的總成本是多少？

問題 軟體原廠計劃如何維護我們的系統？維護多長時間？

- 您會發現，改用獨立第三方支援後，您可以擺脫原廠主導的升級路徑，許多企業被迫遵循這些路徑，僅僅是為了保有完整的原廠支援。許多組織付錢購買 ERP 功能，卻只用到一小部分。強制升級可能會讓這個比例變得更糟，無法帶來顯著業務效益。

問題 您能否承諾針對我們既有的產品版本，提供至少 15 年的支援？

- 您還可以提出次要問題，詢問獨立第三方支援供應商是否會使用符合 ISO 9001 的程序，主動管理依據您的業務範圍而量身定製的存檔，確保您在有需要時，有能力應用已存檔的更新。

詢問他們為客戶完成了多少存檔，並索取參考資料，以瞭解是否已有客戶在支援下使用您特定應用程式的存檔升級。

問題 您能否幫助我們訂定 ERP 發展藍圖，配合我們的業務驅動時間表？

- 當您確實要升級到可用的新版本時，獨立第三方支援供應商可以按照您自己選擇的時間表，依適合您的進度，幫助您升級到適合您企業的方案。

問題 廠商計劃將如何創新我們現有的產品，以更加適應我們的業務目標？

- 改用獨立第三方支援，您可以避免被任何原廠的發展藍圖套牢，避免在制定行動為新一代解決方案做好準備時，被迫更新。獨立第三方支援公司沒有動機對您施壓、要您採用最新產品，只為了「維持最新版本」；因為如果無法有效改進業務或降低營運成本，維持最新版本就根本沒有價值可言。

問題 軟體原廠如何協助我們，依據公司特定需求選擇正確的技術？

- 獨立第三方支援可讓您有時間貨比三家，尋找最適合您的新一代解決方案。若維持原廠支援，高利潤的維護合約可能會用在補貼廠商的研發工作。也就是說，您付錢給他們開發不一定滿足您需求的產品。相反地，如果改用獨立第三方支援，您付出的費用能確實用在發展 IT 藍圖上。

我們是否會獲得回應迅速的個人化服務？

問題 針對 P1/關鍵問題，廠商可保證的回應時間有多快？這種全年無休、全天候服務的回應時間 SLA 是什麼？平均需要等待多久，資深工程師才會開始處理緊急問題？

問題 提出要求後，我們預計多久可以得到回應？廠商能保證的時間是多久？

- 使用獨立第三方支援，特別在關鍵問題的處理方面，回應時間尤其迅速。

問題 廠商是否支援我們現有的 ERP 客製化？

- 獨立第三方支援供應商可能支援 ERP 客製化，客製化問題正是客戶最常遇到的問題。

問題 是否會提供電話，讓我們直接聯絡負責解決問題的指定資深工程師？

- 問題** 是否會有專屬的客戶管理團隊，負責處理我們帳戶的所有業務，包括客戶滿意度、定期帳戶審查，以及 IT 策略與發展藍圖規劃的專業諮詢服務？
- 問題** 貴公司的工程師中有多少為全職？平均每位工程師具備幾年經驗？
- 獨立第三方支援供應商主要著重提供 ERP 維護，不是銷售軟體，因此他們的員工可能更有能力解決您的 ERP 問題。
- 問題** 您能否委派已熟悉我們部署的工程師提供高接觸支援？
- 問題** 您將如何確保具有必備技能的人員，有需要時能在正常工作時間之外的時段處理我們優先級別最高的問題？
- 問題** 如有需要，您是否會定期審查內部客戶滿意度和供應商績效？
- 對於獨立第三方供應商，您應該期待完整服務支援，而不是「自助服務」、Web 支援入口網站或者只有低階技術人員的客服中心。低階技術人員最後還不一定會幫您聯繫擁有您所需專業知識的人員。
- 問題** 如何為我們的特定問題提供專門修正？
- 廠商的回應往往是通用性的「套用這個修補程式套件」或「您需要升級」，不一定能解決您的問題 (甚至可能製造更多問題)。

第三方支援供應商的其他問題

我們如何在安全性方面保持領先？

- 問題** 貴公司提供哪些特定服務來提醒我們潛在威脅？我們可以期望獲得哪一類的專家諮詢服務？
- 問題** 貴公司是否通過 ISO 9001:2015 認證，有助於確保程序品質穩定？
- 問題** 貴公司是否通過 ISO 27001:2013 認證，有助於保障資料安全？
- 問題** 您的安全支援是否超出追蹤、回應廠商修補程式與已發佈漏洞的範圍？

我們是否會即時獲得稅務、法律與法規更新？

問題 如何讓我們的 ERP 系統維持在最新狀態並合規？

- 有稅務、法律與法規更新時，您仍然可以維持合規，不必執行廠商更新；執行廠商更新可能會消耗大量時間和人力。

問題 您是否會依據我們的業務地點和需求，量身定製稅務、法律與法規更新？

問題 您的稅務、法律與法規更新程序是否合乎 ISO 9001 的規範？

問題 您會自行準備這些更新和套件，並監督承包商完成建構，還是購買旨在滿足客戶需求的現成套件？

問題 您已為客戶提供多少稅務、法律與法規更新？

問題 請說明與稅務、法律與法規更新相關的內部全職員工的人數。

您業務的可行性如何？

問題 如果貴公司是上市公司，可以提供目前和去年的年報嗎？如果沒有，請提供最近三年經過稽核的財務報表。

問題 針對我們正在考慮採用獨立第三方支援的應用程式，貴公司總共為多少客戶提供支援？

問題 針對多個廠商的軟體和多個軟體平台與雲端服務的整合，您所支援的客戶有多少？亦即，需要您積極參與整體業務問題，而不只是追蹤技術問題的客戶有多少？

- 獨立第三方支援可能過於專業化；確保您的 ERP 支援供應商具有廣泛的專業知識，可以解決技術堆疊中的每個潛在問題。

問題 可用於支援我們應用程式的全職支援工程師 (而非轉包商或外包資源) 共有多少人？

Rimini Street 如何支援您的業務

第三方企業軟體支援公司領導品牌 Rimini Street, Inc. (Nasdaq: RMNI) 透過降低內部部署或雲端企業應用程式的總營運成本，為數以千計的組織加速業務驅動的 IT 發展藍圖。我們以客戶為尊的文化，由專業工程師推動。他們在全年無休、全天候、隨需提供服務的全球平台上，提供優質 ERP 支援和策略服務。

自 2005 年成立以來，Rimini Street 的全部業務就一直是軟體支援。我們已為 4,000 多家客戶節省超過 50 億美元的 ERP 維護成本。事實上，我們客戶平均可節省 75% 的總支援成本，最高可達 90%。首先，從廠商年度維護合約中，可以立即省下 50%。然後，我們會排除強制升級/更新、支援客製化程式碼，並減少自助支援人力的需求。Rimini Street 也會與您溝通，了解您的業務優先順序及滿足這些需求的最佳方法。

Rimini Street 以較低成本提供卓越支援，讓您能夠將寶貴資源用於設計業務驅動的發展藍圖以及產出業務成果。

回應性高的個人化服務

無與倫比的經驗和 ERP 維護服務。只有 Rimini Street 會從全球、本地支援專家團隊中，指派一名主要支援工程師，在您執行的軟體上，他們平均擁有 15 年以上的經驗。您的 PSE 將與一支工程師團隊合作，以解決您的案件並迅速回應您的詢問。

我們保證提供全年無休的全天候支援，關鍵問題(優先順序P1)保證 10 分鐘內回應，平均回應時間不到 5 分鐘。

反應迅速的稅務、法律與法規更新支援

稅務、法律與法規更新不必與其他非必要的軟體更新組成套件，也可以讓您保持對所有更新的合規性。我們的稅務、法律與法規團隊遵循符合 ISO 9001 的程序，密切注意約 5,300 個政府資源和 3,500 個其他資訊來源，以識別、分析及提供將近 200 個國家的更新。所有更新都會針對您的特定部署而量身定製，而且通常會在原廠針對相同問題進行更新之前就提供更新。

保持領先的安全回應

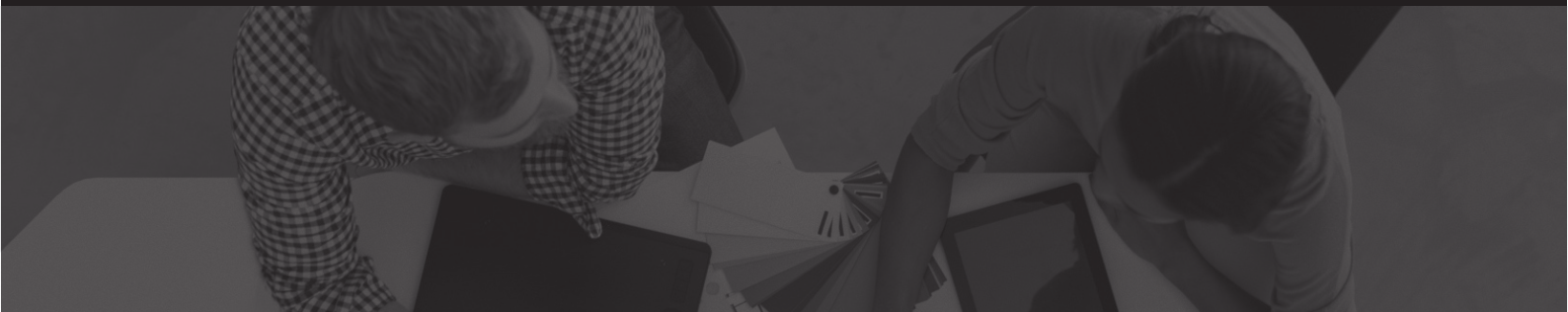
別再依賴原廠發佈的安全修補程式，作為您的安全策略核心。Rimini Street 工程師可為您提供分層安全(「深度防禦」)策略建議，根據您的特定業務環境，為您提供更全面的保護。

使用 Rimini Street 進階資料庫安全服務之類的解決方案，您就可以避開軟體漏洞，無需等待原廠發佈修補程式。

與時俱進的互用性

您廣泛的應用程式和資料庫組合必須「與其他人和平共處」。但當有人需要特定的瀏覽器和版本或作業系統更新的時候，其他人可能還沒有準備好。

Rimini Street 有方法可以解決。不要讓原廠的相容性要求，扼殺您的穩定或持續前進的動力。藉由 Rimini Street 互用性解決方案，可以涵蓋您目前和未來的產品組合。



Rimini Street®

riministreet.com/tw
info@riministreet.com
twitter.com/riministreet
linkedin.com/company/rimini-street

Rimini Street, Inc. (那斯達克股票代碼:RMNI) 是企業軟體產品和服務的全球供應商，也是 Oracle 和 SAP 軟體產品的第三方支援供應商的領導品牌，以及 Salesforce® 的合作夥伴。公司提供優質、回應迅速和整合式應用程式管理和支援服務，使企業軟體授權用戶可節省高額成本、騰出資源進行創新，並達成更亮眼的業務成果。全球 Fortune 500 大企業、中等企業、公共部門及來自各行各業的其他組織，都將 Rimini Street 視為值得信賴的企業軟體產品和服務供應商。

© 2021 Rimini Street, Inc. 保留一切權利。「Rimini Street」是 Rimini Street, Inc. 在美國和其他國家的註冊商標，Rimini Street、Rimini Street 標誌及其組合，以及標示 TM 的其他標誌都是 Rimini Street, Inc. 的商標。其他所有商標皆為其各自擁有者財產，除非另有說明，否則 Rimini Street 與任何此類商標持有者或此處所述任何公司，並沒有任何附屬關係或關聯，亦不為其背書。本文件由 Rimini Street, Inc. (「Rimini Street」) 產生，並且與 Oracle Corporation、SAP SE 或其他任一方都沒有贊助、背書或附屬關係。除非另有書面明確規定，否則 Rimini Street 不承擔任何責任，概不做出與所提供資訊相關的任何明示、默示或法定擔保，包括但不限於適銷性或適用於特定用途的任何默示擔保。Rimini Street 對因使用或無法使用該資訊而導致的任何直接、間接、後果性、懲罰性、特殊或附帶損害賠償不承擔任何責任。Rimini Street 對於第三方所提供資訊的正確性或完整性不做任何聲明或擔保，並保留隨時對這些資訊、服務或產品進行變更的權利。LR-77889 | TW-081721