研究報告

評估 SAP 應用程式和 SAP 資料庫第三方支援服務的 ROI

使用第三方支援的 200家 Rimini Street 客戶分析

經過 Valoir 驗證的研究結果，2021 年 7 月

Rimini Street

簡介

在過去幾年中，獨立第三方支援的環境發生了巨大變化，許多 SAP 客戶現在將第三方支援視為一種選擇，讓他們能夠在管理廠商和應用程式時採取更著重業務驅動的作法，並以自己的節奏推動創新和數位轉型。隨著 SAP 第三方支援服務成為主流選擇，Rimini Street 憑藉其經驗、能力的廣度和深度，以及不斷增加的客戶群，成為市場的領導者。

與此同時，SAP 環境發生了巨大變化，因為 SAP 似乎將大部分的開發和行銷投資用於 S/4HANA、RISE 及其雲端產品。雖然 S/4HANA 的設計初衷是為了最終取代 Business Suite，但功能大致上仍不如 Business Suite 強大，不過確實具備一些 Business Suite 所沒有的特性/功能。

然而，根據 Rimini Street 的經驗，對企業組織 (尤其是使用大型、複雜、高度客製化系統的企業組織) 而言，這些獨特的特性和功能優勢必須與轉移專案造成的總成本、專案風險、業務中斷和機會成本相互權衡。S/4HANA 轉移的成本、人力需求、所需的專案時間 (大型複雜系統的轉移可能需要數年時間) 以及風險非常重要，Business Suite 授權用戶必須詳加考慮。

好消息是，Rimini Street 的獨立第三方 SAP 支援服務不再是非正統或未經證實的選擇。Rimini Street 已經證明自己對 SAP 應用程式和 SAP 資料庫的知識既深且廣，還有專屬的工程師支援模式確保及時、主動支援並解決問題，因此可協助企業組織妥善*執行*、*管理*、*支援*、*保護*、*整合和監控* SAP 軟體，無論企業選擇使用 Business Suite 和/或 S/4HANA 產品，並為企業提供實現企業組織策略、財務、競爭和成長目標所需的彈性支援服務。

為了訂定正確、可支援公司目標的 IT 策略，每個 SAP 客戶都應仔細評估其業務需求和 SAP 軟體的發展藍圖，包括轉移到 S/4HANA 的可能性。Rimini Street 的支援服務不分廠商，無論 SAP 授權用戶目前在執行、或未來想要執行哪個 SAP ERP 版本，Rimini Street 的支援服務都可提供令人信服的價值。

本研究的資料顯示，企業正選擇改用獨立第三方 SAP 支援服務，做為節省成本同時降低風險的方法，並讓 Rimini Street 成為整體 SAP 策略的一部分。檢視 Valoir 評估企業如何尋求 SAP-Rimini Street 策略，內容可分為三大類：

- 先使用 SAP 第三方維護來推遲使用 S/4HANA 的決策，直到新應用程式推出一段時間，就有時間對新應用程式及其他最新的 ERP 替代解決方案進行完整評估，然後再對轉型做出重大投資

- 改用獨立第三方 SAP 支援服務來騰出資金、時間和技能，在現有 ERP 核心周圍進行創新
- 短期內改用獨立第三方 SAP 支援服務來騰出資源並重整與廠商關係的企業，可以在自身及商業案例都準備就緒時，轉移到 S/4HANA

第 6 頁 Rimini Street「冰山」模型說明，客戶可以在 SAP 軟體維護方面節省 50% 或更多的金額，已經有一段時間了。本文強調 Rimini Street 模型提供「在水面下」的金額節省，包括避免客製化支援成本、更新和升級相關成本以及自助支援相關成本等，這些項目能節省的幅度持續增加。

Valoir 過去 12 個月針對獨立第三方支援的研究以及 SAP-Rimini Street 客戶 (本報告介紹其中一些客戶) 的多次深入分析，發現此處列出的節省金額，是大多數尋求 SAP-Rimini Street 策略的企業代表性的經驗。請特別注意，「冰山」模型中列出的節省金額，並未考慮到使用獨立第三方支援更廣泛的節省潛力，包括避免在商業案例出現前轉移到 S/4HANA ，因此避開相關的業務中斷和成本。

客戶面臨抉擇，但改用獨立 第三方 SAP 支援服務並不代表與創新漸行漸遠。相反地，這份報告和 Valoir 的獨立評估發現，Rimini Street 能實現的成本節約有助於降低支援相關成本，平均達 75% 或更多，同時以對業務最有意義的節奏和策略推動數位轉型和創新。

目錄

執行摘要 5

獨立第三方 SAP 支援服務的商業案例 7

另一種發展藍圖選項：業務驅動的 IT 發展藍圖 8

SAP 第三方支援服務：獨特的價值主張 8

總維護節省金額：200 家客戶的概覽 9

研究分析：主要主題 23

昂貴且成本持續增加的 SAP 支援服務 23

昂貴、中斷業務且價值極低的升級和移轉 23

轉移到 S/4HANA 是重大佈建 24

昂貴的客製化程式碼支援成本 24

自助支援造成效率低落 25

結論 27

附錄 29

案例研究 1：34 億美元的化學品製造公司 29

案例研究 2：20 億英鎊的零食製造公司 30

案例研究 3：14 億美元的全球廚具製造商 31

參考資料 32

執行摘要

當授權用戶考量到自己每年花在維護成本上的 IT 預算時，許多企業主要著眼於 SAP 年度維護費用，將這個項目視為一筆已經編列的龐大預算。但是，一旦深入檢視支援服務的成本、解讀真正的內涵，就會發現，除了付給廠商的年度維護費用，有限的 SAP 支援模式、必須升級和轉移到新版本和平台才能繼續獲得完整支援，也讓授權用戶年復一年地浪費掉數百萬美元。

SAP 除了年度維護費用和支援模式效率低落之外，在財務上讓人無法持續負擔的隱藏成本，還包括升級/轉移成本、客製化支援成本和自助支援成本。這些隱藏成本加起來，可能會讓實際的 SAP 軟體維護成本高達年度維護費用的兩倍，有時候甚至更多。

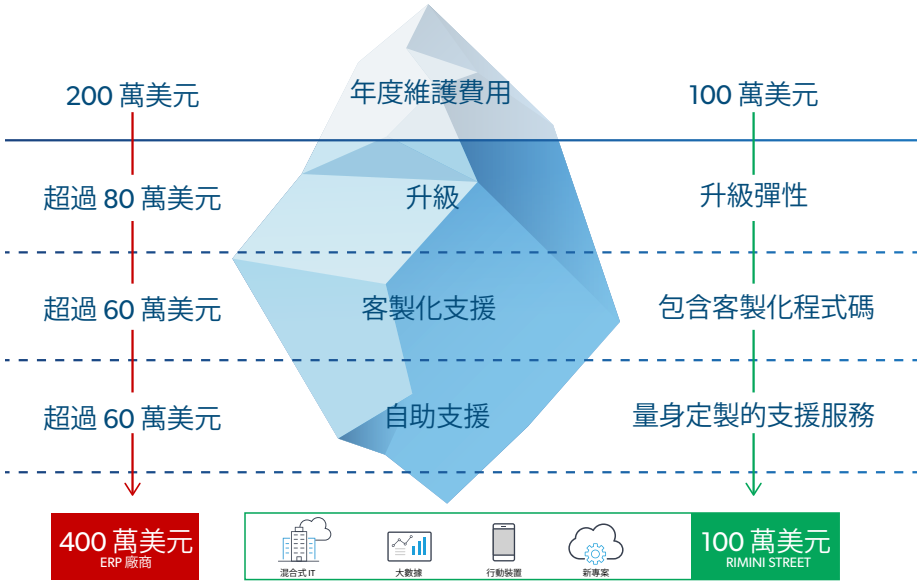
為協助授權用戶瞭解轉換到獨立第三方 SAP 應用程式和資料庫支援模式的商業案例，獨立的分析顧問公司 Valoir 已驗證 Rimini Street 的發現，確認 SAP 授權用戶可在下列類別節省大筆成本：

- SAP 年度維護費用：故障/修正支援，以及稅務、法律與法規更新
- 升級和移轉成本：SAP 完整支援期間結束後，為了獲取完整支援服務而被迫升級/更新的費用，或在沒有明確的商業案例或投資報酬率 (ROI) 時，轉移到較新平台 (像是 S/4HANA) 的費用
- 客製化支援成本：支援客製化故障的成本；客製化支援未涵蓋在 SAP 標準支援模式中
- 自助支援成本：需要動用額外資源和人力來處理 SAP 支援模式的額外負擔和低落效率，包括研究和根本原因分析、上 note 和修補程式、回歸測試、說明問題與優先順序的正當性，以及提高問題層級

針對 200 家 Rimini Street 客戶所進行的深入 ROI 研究，確認了以獨立第三方支援服務來取代原廠軟體支援服務時，所實現的實際節省金額百分比。節省的項目主要分為四類，包括年度支援費用、升級/更新成本、支援客製化程式碼以及自助支援的所需資源。這幾類成本的節省金額，總計可將軟體維護總成本平均減少 75%，就如同此份報告中 SAP 授權用戶的 ROI 研究所示。

下圖顯示相較於傳統的原廠支援，Rimini Street 的客戶如何在 SAP 年度維護費用上省下平均 75% 。

軟體原廠支援與 Rimini Street 獨立第三方支援



這份研究報告列出各個方面節省金額的類型、範圍及背後的組成要素。報告中也包含了 Rimini Street 客戶的使用案例，並提出重要的建議和最佳實務做法，也就是利用獨立第三方支援模式，將獲取的 SAP 軟體維護節省金額最大化。

獨立第三方 SAP 支援服務的商業案例

想要滿足業務需求，並進行策略性組織轉型，以在競爭中勝出，您的 IT 預算是最大的障礙。

一般的 IT 預算會有 90% 用於維持正常營運和推動持續運作，只剩下 10% 能夠用在其他計畫上[1]，例如，可以實際增加營收、降低成本，或是搶走競爭對手市佔率的策略性優先項目。

這樣的預算資金分配方式根本不足以投資創新，無法在競爭激烈的世界中實現或保持產業領先地位。事實上，Gartner 2021 年針對資訊長的調查發現，76% 的資訊長表示其企業組織對新數位產品和服務的需求在 2020 年有所增加，83% 則表示需求在 2021 年將會增加。[2]企業組織可透過改變 SAP 發展藍圖策略、利用 Rimini Street 支援服務，獲得更好的 SAP 成本和營運成果，大幅增加對 IT 創新的投資。

現今的 Fortune 500/Global 2000 大企業，幾乎全都採用 SAP 或 Oracle。

Business Suite 版本是目前市面上功能最強大、最穩定且最有能力的商業應用程式 (包含 ERP、HCM、SCM、SRM 和 PLM) 套件組合之一。如果需要，Business Suite 還可以使用 SAP HANA 資料庫，但非必要選項。SAP 目前計畫在 2030 年之前為 Business Suite 版本提供完整支援 (但預計在 2027 年後收取額外的支援費用)。[3]Rimini Street 認為，在 Rimini Street 的支援下，Business Suite 可滿足大多數 SAP 客戶的需求到2037 年以後，無需進行重大升級或轉移到 S/4HANA 版本。SAP 似乎不再投資 Business Suite 功能，而是投資其 S/4HANA、HANA 資料庫和雲端解決方案。

SAP 在 2015 年向客戶提供 S/4HANA，Rimini Street 則在 2020 年開始提供 S/4HANA 的完整支援。S/4HANA 的設計初衷是為了最終取代 Business Suite，並具備一些獨特的特性/功能。然而，根據 Rimini Street 的經驗，對企業組織 (尤其是使用大型、複雜、高度客製化系統的企業組織) 而言，這些獨特的特性和功能優勢必須與轉移專案造成的總成本、專案風險、業務中斷和機會成本相互權衡。S/4HANA 轉移的成本、人力需求、所需的專案時間 (大型複雜系統的轉移可能需要數年時間) 以及風險非常重要，現今的 Business Suite 授權用戶必須詳加考慮。

另一種發展藍圖選項：業務驅動的 IT 發展藍圖

所有 SAP 授權用戶在訂定 SAP 軟體的 IT 策略和發展藍圖時，都應仔細評估自身的需求，包括轉移到 S/4HANA 的可能性。Rimini Street 的支援服務不分廠商，無論 SAP 授權用戶目前在執行、或未來想要執行哪個 SAP ERP 版本，Rimini Street 的支援服務都可提供令人信服的價值。然而，無論企業組織是否計畫立即或在將來某個時候轉移到 S/4HANA，利用 Rimini Street 支援服務現在還具有重要的策略和財務優勢：

- **最佳化整體擁有成本 (TCO)：**Rimini Street 的頂級年度支援服務可大幅節省高達 90% 的總支援成本，若同時使用 Rimini Street 應用程式管理服務 (AMS) 執行和管理 SAP 應用程式，則可獲得額外的效率和節省金額。推遲升級或移轉，也可以再節省大筆費用。
- **延長健全、穩定的 SAP ERP 版本的使用壽命：**現有的 SAP Business Suite 版本非常完整、穩定，且能夠在未來 15 年或更長時間為您的企業營運提供堅實的基礎。透過充分發揮此強大平台的價值，您可以將資源和投資挹注在業務中優先順序更高的項目。
- **加速創新投資：**推動競爭優勢和成長對企業組織來說勢在必行，現今最常見的就是透過數位轉型、雲端和客戶體驗計畫來進行。Rimini Street 讓客戶能夠騰出資源和投資，加速具高度影響力的策略業務計畫，利用新的現代化供應商提供的所有最新創新，推動競爭優勢和成長。
- **策略彈性：**S/4HANA 可能是也可能不是目前 SAP 授權用戶適用的下一代平台，透過利用 Rimini Street 支援服務，企業組織可保有關鍵的彈性，協助將成本和風險降至最低，同時充分發揮未來的商業價值，沒有逐漸逼近的完整支援結束期限。假以時日，當S/4HANA 及其部署的能力更獲肯定時，客戶可以做更好的價值評估，選擇最適合其快速發展業務需求的未來系統平台。

SAP 第三方支援服務：獨特的價值主張

Valoir 發現，因客製化程度和升級理念的不同，有許多 Rimini Street 客戶省下高達 90% 的總軟體維護成本。相較於使用原廠支援服務，大部分客戶的總維護成本平均節省了 75%。

Valoir 發現，公司可以藉由使用獨立第三方 ERP 軟體支援服務，策略性地騰出資金與資源，成功擺脫原廠主導的發展藍圖，進而確保公司持續成長與蓬勃發展。Rimini Street 提供的獨立第三方支援包含標準 SAP 年度維護方案並未提供的多項進階功能，例如諮詢服務、客製化程式碼支援，以及所有稅務、法律與法規更新，且不會額外收費。

*總維護節省金額：*200 家客戶的概覽

下列表格是 200 家 Rimini Street 客戶在此研究中回報的總軟體維護節省金額概覽。此表格顯示每個客戶的下列項目：

- 原廠支援的整體年度維護費用，包括「維護費用」、「避免升級/更新」、「客製化支援」及「自助支援效率」這幾個類別
- Rimini Street 支援的整體年度維護成本
- Rimini Street 支援的整體年度維護節省金額。這是將原廠的整體年度維護成本減去 Rimini Street 支援的整體年度維護成本而得到的金額 (代表客戶在轉換到獨立第三方支援服務後，可以改投入創新和其他策略性專案的金額)。
- Rimini Street 支援 10 年省下的總金額，可用來估算長期的 ROI
- Rimini Street 支援的整體年度維護節省金額，佔原廠支援整體年度維護成本的百分比

根據 200 家 SAP 與 Oracle 客戶的 ROI 研究發現，使用 Rimini Street 的支援服務，每年平均省下 75% 的費用

		水面之上	水面之下						
Rimini Street 客戶	**產品**	**年度原廠維護費用**	**年度迴避升級成本**	**年度客製化支援成本**	**年度自助支援成本**	**使用原廠支援服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額**	**節省金額佔原廠整體年度維護成本的百分比 (%)**
120 億美元金融服務公司	PS	$174,524	$400,000	$300,000	$75,000	$949,524	$87,262	$862,262	91%
4 億美元的加拿大市政府	PS	$416,656	$255,675	$825,000	$450,000	$1,947,331	$208,328	$1,739,003	89%
英國警察局	SAP	$60,339	$178,275	$20,093	$16,473	$275,180	$30,170	$245,011	89%
英國地方議會	SAP	$401,949	$1,187,577	$133,849	$109,732	$1,833,107	$200,975	$1,632,133	89%
1 億美元的海鮮供應商	SAP	$393,586	$1,162,868	$131,064	$107,449	$1,794,967	$196,793	$1,598,174	89%
77 億英鎊的跨國安全服務公司	SAP	$391,628	$1,157,083	$130,412	$106,914	$1,786,037	$195,814	$1,590,223	89%
倫敦自治市鎮地方政府	SAP	$259,094	$765,504	$86,208	$70,733	$1,181,539	$129,547	$1,051,992	89%
瑞典退休金管理局	OT	$110,822	$300,000	$36,904	$30,254	$477,980	$55,411	$422,569	88%
40 億美元的台灣半導體產業	EBS/OT	$52,288	$18,750	$75,000	$75,000	$221,038	$26,144	$194,894	88%
20 億美元的聚乙烯樹脂製造商	JDE/OT	$190,417	$494,744	$63,409	$51,984	$800,554	$95,209	$705,346	88%
德國國際快遞	PS/OT/Siebel	$146,472	$359,920	$48,775	$39,987	$595,154	$73,236	$521,918	88%
60 億歐元的照明製造商	OT	$163,358	$383,535	$54,398	$44,597	$645,888	$81,679	$564,209	87%
27 億美元的電源供應器製造商	EBS/OT	$57,526	$18,750	$75,000	$75,000	$226,276	$28,763	$197,513	87%
德國天然氣廠商	OT	$133,324	$300,000	$44,397	$36,397	$514,118	$66,662	$447,456	87%
4000 萬美元的保險公司	PS	$583,042	$800,000	$600,000	$150,000	$2,133,042	$291,521	$1,841,521	86%
50 億美元的電子元件全球製造商	EBS/OT	$1,507,164	$3,082,835	$501,886	$411,456	$5,503,341	$753,582	$4,749,759	86%

PS：PeopleSoft，OT：Oracle Database/Fusion Middleware，Hyp：Hyperion，Bobj：BusinessObjects

N/A 表示資料不可用。

		水面之上	水面之下						
Rimini Street 客戶	**產品**	**年度原廠維護費用**	**年度迴避升級成本**	**年度客製化支援成本**	**年度自助支援成本**	**使用原廠支援服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額**	**節省金額佔原廠整體年度維護成本的百分比 (%)**
龍頭金屬供應製造商	JDE	$74,000	$57,000	$118,000	$15,000	$264,000	$37,000	$227,000	86%
加拿大發電廠	SAP/BobJ	$840,000	$1,622,727	$300,720	$224,820	$2,988,267	$420,000	$2,568,267	86%
歐洲就業保險局	OT	$159,464	$300,000	$53,102	$43,534	$556,100	$79,732	$476,368	86%
4.32 億美元的防護服裝製造商	SAP	€51,545	€41,321	€41,321	€41,321	€175,508	€25,772.50	€149,735.50	85%
73 億美元的餐飲公司	JDE	$435,118	$890,014	$75,000	$75,000	$1,475,132	$217,559	$1,257,573	85%
30 億美元的建築材料公司	JDE	$322,700	$500,000	$135,000	$135,000	$1,092,700	$161,350	$931,350	85%
12 億美元的營造公司	SAP	£84,552	£63,414	N/A	£135,000	£282,966	£42,276	£240,690	85%
擁有 160 多家店面的法國零售商	OT	$174,876	$300,000	$58,234	$47,741	$580,851	$87,438	$493,413	85%
澳洲線上大學	PS	$192,028	$300,000	$63,945	$52,424	$608,397	$96,014	$512,383	84%
英國地方議會	EBS/OT	$195,328	$300,000	$65,044	$53,325	$613,697	$97,664	$516,033	84%
芬蘭連鎖雜貨店	OT	$198,610	$300,000	$66,137	$54,221	$618,968	$99,305	$519,663	84%
有 10,000 名學生的歐洲職業學校	PS	$200,010	$300,000	$66,603	$54,603	$621,216	$100,005	$521,211	84%
CHF 49 億的全球空廚解決方案供應商	SAP	$316,200	$467,114	$105,295	$86,323	$974,932	$158,100	$816,832	84%
義大利媒體基礎架構供應商	SAP	$191,592	$283,034	$63,800	$52,305	$590,731	$95,796	$494,935	84%
40 億英鎊的英國目錄零售商	SAP	$112,389	$166,029	$37,426	$30,682	$346,526	$56,195	$290,332	84%

PS：PeopleSoft，OT：Oracle Database/Fusion Middleware，Hyp：Hyperion，Bobj：BusinessObjects

N/A 表示資料不可用。

		水面之上	水面之下						
Rimini Street 客戶	**產品**	**年度原廠維護費用**	**年度迴避升級成本**	**年度客製化支援成本**	**年度自助支援成本**	**使用原廠支援服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額**	**節省金額佔原廠整體年度維護成本的百分比 (%)**
沙烏地阿拉伯的電子、醫療和食品集團	SAP	$1,461,588	$2,159,164	$486,709	$399,014	$4,506,475	$730,794	$3,775,681	84%
550 億美元的台灣元件製造商	SAP	$560,806	$828,464	$186,748	$153,100	$1,729,118	$280,403	$1,448,715	84%
SEK 40 億的瑞士物流公司	SAP	$578,172	$854,118	$192,531	$157,841	$1,782,662	$289,086	$1,493,576	84%
2,000 萬美元的雲端代管供應商	SAP	€323,745	€478,260	€107,807	€88,382	€998,194	€161,872.50	€836,321.50	84%
13 億英鎊的國際人力資源公司	SAP	$1,050,532	$1,551,922	$349,827	$286,795	$3,239,076	$525,266	$2,713,810	84%
110 億美元的能源公司	PS	$1,896,000	$3,000,000	$500,000	$350,000	$5,746,000	$948,000	$4,798,000	84%
100 億美元的醫療保健子公司	Siebel	$231,838	$300,000	$77,202	$63,292	$672,332	$115,919	$556,413	83%
12 億美元的電力供應商	PS	$483,030	$764,260	$75,000	$75,000	$1,397,290	$241,515	$1,155,775	83%
7 億美元的化學製造商	EBS/OT	$1,047,369	$1,600,000	$332,800	$20,800	$3,000,969	$523,684.5	$2,477,284.5	83%
10 億美元的醫療保健公司	EBS/OT/Hyp	$527,694	$431,750	$274,500	$274,500	$1,508,444	$263,847	$1,244,597	83%
德國全球過濾服務供應商	OT	$245,986	$300,000	$81,913	$67,154	$695,053	$122,993	$572,060	82%
1.49 億美元的教育與媒體子公司	SAP	$734,962	$868,591	$244,742	$200,645	$2,048,940	$367,481	$1,681,459	82%
100 億歐元的芬蘭零售商	OT	$259,942	$300,000	$86,561	$70,964	$717,467	$129,971	$587,496	82%
以色列香精香料公司	EBS/OT	$238,775	$100,000	$210,000	$90,000	$638,775	$119,388	$519,388	81%
以色列消費品公司	EBS/OT	$198,520	$90,000	$180,000	$60,000	$528,520	$99,260	$429,260	81%
紐西蘭煉油廠	OT	$69,480	$73,030	$23,137	$18,968	$184,615	$34,740	$149,875	81%

PS：PeopleSoft，OT：Oracle Database/Fusion Middleware，Hyp：Hyperion，Bobj：BusinessObjects

N/A 表示資料不可用。

		水面之上	水面之下						
Rimini Street 客戶	**產品**	**年度原廠維護費用**	**年度迴避升級成本**	**年度客製化支援成本**	**年度自助支援成本**	**使用原廠支援服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額**	**節省金額佔原廠整體年度維護成本的百分比 (%)**
以色列工程設計公司	EBS/OT	$58,400	$60,000	$24,000	$12,012	$154,412	$29,200	$125,212	81%
5 億美元的冷凍食品製造商	OT	$774,618	$792,223	$257,948	$211,471	$2,036,260	$387,309	$1,648,951	81%
10 億美元的醫療器材公司	EBS/OT/Agile	$1,500,000	$1,534,091	$499,500	$409,500	$3,943,091	$750,000	$3,193,091	81%
油氣勘探公司	EBS/OT/PS/Hyp	$621,516	$635,641	$206,965	$169,674	$1,633,796	$310,758	$1,323,038	81%
5.7 億美元的克羅埃西亞乳製品生產商	SAP	$107,600	$105,970	$35,831	$29,375	$278,776	$53,800	$224,976	81%
7 億澳幣的國際採礦公司	SAP/BobJ	$810,936	$798,649	$270,042	$221,386	$2,101,013	$405,468	$1,695,545	81%
1.42 億澳幣的全球能源供應商	SAP/OT/BobJ	$446,300	$439,538	$148,618	$121,840	$1,156,296	$223,150	$933,146	81%
全球醫療技術公司	SAP/OT	$700,000	$689,394	$233,100	$191,100	$1,813,594	$350,000	$1,463,594	81%
頂尖訂製服裝生產商	SAP	$772,206	$760,506	$257,145	$210,812	$2,000,669	$386,103	$1,614,566	81%
20 億美元的生命科學、食品和工業測試供應商	SAP	$1,800,000	$1,772,727	$599,400	$491,400	$4,663,527	$900,000	$3,763,527	81%
65 億英鎊的跨國保險公司	SAP/OT	$594,794	$585,782	$198,066	$162,379	$1,541,021	$297,397	$1,243,624	81%
歐洲食品加工商	PS/SAP	$111,920	$110,224	$37,269	$30,554	$289,967	$55,960	$234,007	81%
8 億美元的餐具和五金經銷商	EBS/OT/Hyp/Siebel	$2,300,995	$2,325,000	$732,600	$600,600	$5,959,195	$1,150,497	$4,808,697	81%
澳洲黃金礦業公司	SAP/BobJ	$1,772,652	$1,712,221	$590,293	$483,984	$4,559,150	$886,326	$3,672,824	81%
澳洲醫學研究所	JDE/OT	$48,378	$30,000	$32,220	$13,207	$123,805	$24,189	$99,616	80%

PS：PeopleSoft，OT：Oracle Database/Fusion Middleware，Hyp：Hyperion，Bobj：BusinessObjects

N/A 表示資料不可用。

		水面之上	水面之下						
Rimini Street 客戶	**產品**	**年度原廠維護費用**	**年度迴避升級成本**	**年度客製化支援成本**	**年度自助支援成本**	**使用原廠支援服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額**	**節省金額佔原廠整體年度維護成本的百分比 (%)**
40 億美元的化學用品製造商	EBS/OT	$323,113	$300,000	$107,597	$88,210	$818,920	$161,557	$657,364	80%
210 億美元的速食連鎖店	EBS/OT	$330,207	$300,000	$109,959	$90,147	$830,313	$165,104	$665,210	80%
30 億美元的稅務服務供應商	PS	$303,114	$150,000	$225,000	$75,000	$753,114	$151,557	$601,557	80%
內華達市政府	EBS/OT	$2,017,330	$1,742,240	$671,771	$550,731	$4,982,072	$1,008,665	$3,973,407	80%
德州市政府	PS	$2,017,510	$1,742,395	$671,831	$550,780	$4,982,516	$1,008,755	$3,973,761	80%
31 億美元的消費性商品製造商	EBS/OT	$453,188	$60,000	$150,000	$450,000	$1,113,188	$226,594	$886,594	80%
2.5 億紐西蘭元的聚合物和真空系統製造商	OT	$120,732	$99,238	$40,204	$32,960	$293,134	$60,366	$232,768	79%
470 億英鎊的全球保險公司	Siebel	$624,264	$512,817	$207,880	$170,424	$1,515,385	$312,132	$1,203,253	79%
12 億美元的廚具製造商	SAP/OT	$663,642	$555,682	$208,125	$170,625	$1,598,074	$331,821	$1,266,253	79%
100 億美元的化學用品經銷商	SAP	$3,800,000	$250,000	$150,000	$600,000	$4,800,000	$1,000,000	$3,800,000	79%
加拿大省衛生服務	PS	$601,491	$514,643	$174,720	$143,239	$1,434,093	$300,746	$1,133,348	79%
2.36 億澳幣的工業炸藥供應商	SAP	$1,646,000	$1,271,909	$548,118	$449,358	$3,915,385	$823,000	$3,092,385	79%
電腦網路產品供應商	EBS/OT/ Hyp/ Agile	$588,924	$200,000	$480,000	$128,621	$1,397,545	$294,462	$1,103,083	79%
澳洲港口碼頭和供應鏈業者	OT	$606,350	$463,420	$201,915	$165,534	$1,437,219	$303,175	$1,134,044	79%
9 億美元的餐飲及娛樂公司	PS	$202,000	$155,000	$63,000	$52,000	$472,000	$101,000	$371,000	79%

PS：PeopleSoft，OT：Oracle Database/Fusion Middleware，Hyp：Hyperion，Bobj：BusinessObjects

N/A 表示資料不可用。

		水面之上	水面之下						
Rimini Street 客戶	**產品**	**年度原廠維護費用**	**年度迴避升級成本**	**年度客製化支援成本**	**年度自助支援成本**	**使用原廠支援服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額**	**節省金額佔原廠整體年度維護成本的百分比 (%)**
50 億美元的營造與土木工程公司	EBS/OT/JDE	$1,451,624	$1,042,308	$483,391	$396,293	$3,373,616	$725,812	$2,647,804	78%
3.3 億美元的台灣消費性電子產品公司	SAP/Sybase/BobJ/MS-SQL	$360,000	$409,091	$29,970	$24,570	$823,631	$180,000	$643,631	78%
加拿大省政府	OT	$5,373,054	$3,663,446	$1,789,227	$1,466,844	$12,292,571	$2,686,527	$9,606,044	78%
5 億美元的廚房用品經銷商	EBS/OT/Hyp	$3,404,113	$2,365,229	$1,100,233	$901,993	$7,771,567	$1,702,057	$6,069,510	78%
5 億美元的電子產品經銷商	SAP/BobJ/MS-SQL	$367,200	$411,273	$30,569	$25,061	$834,103	$183,600	$650,503	78%
美國第二大冰淇淋製造商	EBS/OT/Hyp	$1,568,860	$1,067,045	$499,500	$409,500	$3,544,905	$784,430	$2,760,475	78%
英國地方管理機構	EBS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	78%
擁有 3,800 家店面的 500 億美元零售商	PS/OT	$4,183,627	$2,345,455	$1,332,000	$1,092,000	$8,953,082	$2,000,000	$6,953,082	78%
6 億美元的商用軟體製造商	SAP/BobJ/MS-SQL	$1,000,000	$940,000	$276,000	N/A	$2,216,000	$500,000	$1,716,000	77%
180 億英鎊的國際性國防公司	EBS/OT	$2,487,010	$1,800,000	$600,000	$600,000	$5,487,010	$1,243,505	$4,243,505	77%
40 億美元的化學用品製造商	SAP/BobJ/MS-SQL	$1,420,361	$1,175,294	$225,000	$300,000	$3,120,655	$710,180.5	$2,410,474.5	77%
澳洲特色商品零售商	SAP/BobJ/MS-SQL	$113,435	$67,030	$37,774	$30,968	$249,207	$56,718	$192,490	77%
7.86 億澳幣的澳洲公用事業服務供應商	EBS/OT	$495,700	$290,983	$165,068	$135,326	$1,087,077	$247,850	$839,227	77%
100 億美元的保險公司	PS	$434,976	$266,917	$67,500	$180,000	$949,393	$217,488	$731,905	77%
荷蘭政府機構	OT	$556,194	$300,000	$185,213	$151,841	$1,193,248	$278,097	$915,151	77%

PS：PeopleSoft，OT：Oracle Database/Fusion Middleware，Hyp：Hyperion，Bobj：BusinessObjects

N/A 表示資料不可用。

		水面之上	水面之下						
Rimini Street 客戶	**產品**	**年度原廠維護費用**	**年度迴避升級成本**	**年度客製化支援成本**	**年度自助支援成本**	**使用原廠支援服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額**	**節省金額佔原廠整體年度維護成本的百分比 (%)**
4.8 億英鎊的英國包裹快遞服務	EBS/OT	$568,646	$300,000	$189,359	$155,240	$1,213,245	$284,323	$928,922	77%
20 億美元的電腦周邊製造商	EBS/OT/Agile/Hyp	$11,482,992	$5,871,985	$3,823,836	$3,134,857	$24,313,670	$5,741,496	$18,572,174	76%
2 億美元的景觀產品供應商	EBS/OT	$1,035,572	$529,554	$344,845	$282,711	$2,192,682	$517,786	$1,674,896	76%
300 億美元的食品加工公司	JDE	$729,664	$663,805	$75,000	$75,000	$1,543,469	$364,832	$1,178,637	76%
20 億美元的零食製造商	SAP	$934,350	$450,800	$435,000	$150,000	$1,970,150	$467,175	$1,502,975	76%
40 億澳幣的澳洲運輸服務	PS	$1,118,606	$547,612	$372,496	$305,379	$2,344,093	$559,303	$1,784,790	76%
挪威電力公司	Siebel/OT	$622,890	$300,000	$207,422	$170,049	$1,300,361	$311,445	$988,916	76%
9 億美元的癌症研究公司	Siebel	$847,344	$755,941	$75,000	$75,000	$1,753,285	$423,672	$1,329,613	76%
36 億紐西蘭元的電信供應商	SAP	$1,045,574	$475,261	$348,176	$285,442	$2,154,453	$522,787	$1,631,666	76%
前 3 大汽車製造商子公司	SAP/OT	$1,218,000	$553,636	$405,594	$332,514	$2,509,744	$609,000	$1,900,744	76%
3 億澳幣的澳洲保健食品公司	SAP/OT/BobJ	$491,010	$223,186	$163,506	$134,046	$1,011,748	$245,505	$766,243	76%
25 億美元的數位服務供應商	OT	$667,198	$300,000	$222,177	$182,145	$1,371,520	$333,599	$1,037,921	76%
全球房地產開發商和營運商	EBS/OT	$169,180	$75,000	$56,337	$46,186	$346,703	$84,590	$262,113	76%
13 億美元的時尚設計公司	PS/JDE	$592,004	$468,340	$75,000	$75,000	$1,210,344	$296,002	$914,342	76%
100 億美元的半導體製造商	EBS/OT/HYP	$2,000,000	$1,636,364	$225,000	$225,000	$4,086,364	$1,000,000	$3,086,364	76%
26 億美元的全球資產管理公司	PS	$535,000	$218,864	$187,500	$150,000	$1,091,364	$267,500	$823,864	75%

PS：PeopleSoft，OT：Oracle Database/Fusion Middleware，Hyp：Hyperion，Bobj：BusinessObjects

N/A 表示資料不可用。

		水面之上	水面之下						
Rimini Street 客戶	**產品**	**年度原廠維護費用**	**年度迴避升級成本**	**年度客製化支援成本**	**年度自助支援成本**	**使用原廠支援服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額**	**節省金額佔原廠整體年度維護成本的百分比 (%)**
水泥製造商	EBS/OT	$195,808	$110,734	$49,874	$40,888	$397,304	$97,904	$299,400	75%
1.55 億美元的資訊科技公司	EBS/OT/PS	$2,583,000	$1,057,000	$860,000	$705,000	$5,205,000	$1,291,500	$3,913,500	75%
15 億美元的製造公司	EBS/OT	$1,282,000	$524,000	$427,000	$350,000	$2,583,000	$641,000	$1,942,000	75%
4 億美元的發電系統	EBS/OT/Agile	$891,000	$364,000	$297,000	$243,000	$1,795,000	$445,500	$1,349,500	75%
150 億美元的石油精煉廠和供應商	SAP/OT/BobJ	$1,100,000	$812,500	$150,000	$150,000	$2,212,500	$550,000	$1,662,500	75%
30 億美元的辦公大樓業主/營運商	PS/JDE	$398,278	$161,296	$131,295	$107,638	$798,507	$199,139	$599,368	75%
5.5 億美元的工業工程材料供應商	EBS/OT/SAP	880722	376816	276204	226437	1760179	440361	1319818	75%
52 億美元的加拿大政府機構	PS	$764,386	$604,698	$75,000	$75,000	$1,519,084	$382,193	$1,136,891	75%
澳洲地方政府	OT	$199,500	$75,000	$66,434	$54,464	$395,398	$99,750	$295,648	75%
5 億澳幣的電玩及娛樂公司	PS	$812,284	$300,000	$270,491	$221,754	$1,604,529	$406,142	$1,198,387	75%
12 億美元的澳洲包裝製造商	SAP/OT/BobJ	$498,000	$181,091	$165,834	$135,954	$980,879	$249,000	$731,879	75%
全球電力解決方案供應商	EBS/OT	$838,603	N/A	$222,000	$500,000	$1,560,603	$399,018	$1,161,585	74%
6 億美元的餐飲公司	EBS/OT	$1,100,000	$800,000	$200,000	$50,000	$2,150,000	$550,000	$1,600,000	74%
6.36 億美元的自來水公司	SAP	$421,922	$126,577	$135,000	$135,000	$818,499	$210,961	$607,538	74%
2.58 億美元的國際製造商	EBS/OT	$395,032	$220,000	$75,000	$75,000	$765,032	$197,516	$567,516	74%
90 億美元的電子產品製造商	SAP	$338,926	$315,000	N/A	N/A	$653,926	$169,463	$484,463	74%

PS：PeopleSoft，OT：Oracle Database/Fusion Middleware，Hyp：Hyperion，Bobj：BusinessObjects

N/A 表示資料不可用。

		水面之上	水面之下						
Rimini Street 客戶	**產品**	**年度原廠維護費用**	**年度迴避升級成本**	**年度客製化支援成本**	**年度自助支援成本**	**使用原廠支援服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額**	**節省金額佔原廠整體年度維護成本的百分比 (%)**
在紐西蘭擁有 650 多個據點的零售商	SAP/BobJ	$568,808	$172,366	$189,413	$155,285	$1,085,872	$284,404	$801,468	74%
澳洲最大的 CPG 公司之一	SAP/OT	$2,275,174	$689,447	$757,633	$621,123	$4,343,377	$1,137,587	$3,205,790	74%
負責飛航的政府機構	SAP/BobJ	$890,214	$269,762	$296,441	$243,028	$1,699,445	$445,107	$1,254,338	74%
488 億美元的全球生物製藥公司	PS	$1,050,000	$429,000	$300,000	$225,000	$2,004,000	$525,000	$1,479,000	74%
170 億美元的包裝公司	SAP	$4,570,666	$3,376,060	$450,000	$300,000	$8,696,726	$2,285,333	$6,411,393	74%
7.5 億美元的科學研究用品和服務	SAP/OT/Sybase	$1,043,200	$300,000	$347,386	$284,794	$1,975,379	$521,600	$1,453,779	74%
50 億美元的乳製品供應商	EBS/Hyp	$1,100,000	$300,000	$366,300	$300,300	$2,066,600	$550,000	$1,516,600	73%
110 億歐元的荷蘭跨國乳製品合作社	OT	$1,109,430	$300,000	$369,440	$302,874	$2,081,744	$554,715	$1,527,029	73%
170 億美元的工業與消費性產品製造商	EBS/OT	$1,545,958	$525,480	$427,740	$350,670	$2,849,848	$772,979	$2,076,869	73%
7.3 億美元的採礦工具和基礎設施供應商	EBS/OT/Agile	$5,982,816	$1,359,731	$1,992,278	$1,633,309	$10,968,133	$2,991,408	$7,976,725	73%
澳洲工程服務和諮詢	SAP	$70,000	$15,909	$23,310	$19,110	$128,329	$35,000	$93,329	73%
3.5 億美元的管路製造商	SAP	$227,152	$120,000	$30,000	$37,500	$414,652	$113,576	$301,076	73%
40 億歐元的醫療保健技術供應商	SAP/Siebel	$1,390,906	$300,000	$463,172	$379,717	$2,533,795	$695,453	$1,838,342	73%
3,000 萬美元的健康產品製造商	JDE	$55,000	$20,000	$14,000	$11,000	$100,000	$27,500	$72,500	73%
12 億美元的能源零售商	SAP/PS/OT/Hyp	$1,200,000	$490,909	$266,400	$218,400	$2,175,709	$600,000	$1,575,709	72%

PS：PeopleSoft，OT：Oracle Database/Fusion Middleware，Hyp：Hyperion，Bobj：BusinessObjects

N/A 表示資料不可用。

		水面之上	水面之下						
Rimini Street 客戶	**產品**	**年度原廠維護費用**	**年度迴避升級成本**	**年度客製化支援成本**	**年度自助支援成本**	**使用原廠支援服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額**	**節省金額佔原廠整體年度維護成本的百分比 (%)**
10 億美元的瑞士零售商	OT	$1,511,490	$300,000	$503,326	$412,637	$2,727,453	$755,745	$1,971,708	72%
27 億美元的澳洲零售商	SAP/OT/BobJ	$2,298,661	$417,938	$765,454	$627,534	$4,109,587	$1,149,331	$2,960,257	72%
12 億美元的信用保險公司	PS	$302,778	$200,000	N/A	$37,500	$540,278	$151,389	$388,889	72%
槍械製造商	SAP	$786,000	$285,818	$174,492	$143,052	$1,389,362	$393,000	$996,362	72%
90 億澳幣的雜貨經銷商	OT	$465,976	$75,000	$155,170	$127,211	$823,357	$232,988	$590,369	72%
英國航太製造商	SAP	$1,945,305	$300,000	$647,787	$531,068	$3,424,160	$972,653	$2,451,508	72%
4000 萬美元的照明與電子公司	JDE	$430,000	$175,909	$75,000	$75,000	$755,909	$215,000	$540,909	72%
25 億英鎊的英國工程業務	SAP/HANA DB/BobJ/EBS/OT/Agile/Db2	$2,024,212	$300,000	$674,063	$552,610	$3,550,885	$1,012,106	$2,538,779	71%
80 億英鎊的跨國基礎設施集團	EBS/OT/Hyp	$2,298,859	$300,000	$765,520	$627,588	$3,991,967	$1,149,430	$2,842,538	71%
2 億美元的傳訊服務供應商	SAP	$565,924	$113,185	$150,000	$150,000	$979,109	$282,962	$696,147	71%
3 億美元的經銷公司	SAP	$417,192	$225,000	N/A	$75,000	$717,192	$208,596	$508,596	71%
成立 150 年的出版商	PS	$339,113	$37,500	$109,604	$89,855	$576,072	$169,557	$406,516	71%
72 億美元的運動用品零售商	PS	$644,270	$299,909	$75,000	$75,000	$1,094,179	$322,135	$772,044	71%
澳洲研究和聽力服務	EBS/OT	$877,064	$75,000	$292,062	$239,438	$1,483,564	$438,532	$1,045,032	70%
6.58 億美元的食品批發商	SAP/BobJ/MS-SQL/Db2	$487,122	$37,500	$162,212	$132,984	$819,818	$243,561	$576,257	70%

PS：PeopleSoft，OT：Oracle Database/Fusion Middleware，Hyp：Hyperion，Bobj：BusinessObjects

N/A 表示資料不可用。

		水面之上	水面之下						
Rimini Street 客戶	**產品**	**年度原廠維護費用**	**年度迴避升級成本**	**年度客製化支援成本**	**年度自助支援成本**	**使用原廠支援服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額**	**節省金額佔原廠整體年度維護成本的百分比 (%)**
75 億美元的車輛製造商	PS/OT/Siebel	$481,650	$37,500	$158,019	$129,547	$806,716	$240,825	$565,891	70%
加拿大包裝解決方案製造商	SAP/MS-SQL	$234,000	$100,000	$25,000	$30,000	$389,000	$117,000	$272,000	70%
人口超過 75 萬的美國城市	PS/EBS/OT	$573,186	$234,485	$190,871	$156,480	$1,155,022	$347,518	$807,504	70%
30 億美元的保險公司	PS	$515,150	$37,500	$166,500	$136,500	$855,650	$257,575	$598,075	70%
10 億美元的身分識別解決方案製造商	SAP	$388,424	$37,500	$119,979	$98,361	$644,264	$194,212	$450,052	70%
自主車載技術開發商	EBS/OT	$609,000	$37,500	$199,800	$163,800	$1,010,100	$304,500	$705,600	70%
7 億美元的消費性電子產品製造商	EBS/OT/Agile	$609,000	$37,500	$199,800	$163,800	$1,010,100	$304,500	$705,600	70%
40,000 名學生的紐西蘭大學	PS/OT/Hyp	$1,575,886	$75,000	$524,770	$430,217	$2,605,873	$787,943	$1,817,930	70%
2.03 億美元的重型設備製造商	SAP	£109,970	£71,415	N/A	N/A	£181,385	£54,985	£126,400	70%
190 億美元的電子元件經銷商	OT	$1,039,646	$37,500	$346,202	$283,823	$1,707,171	$519,823	$1,187,348	70%
9 億美元的汽車服務經銷商	PS	$446,008	$160,000	$50,000	$75,000	$731,008	$223,004	$508,004	69%
150 億美元的製藥公司與醫療器材製造商	Siebel	$2,053,820	$840,199	$300,000	$150,000	$3,344,019	$1,026,910	$2,317,109	69%
7.28 億美元的醫療器材製造商	SAP	$1,471,131	$212,182	$504,000	$207,000	$2,394,313	$735,565.5	$1,658,747.5	69%
10 億美元的清潔產品供應商	SAP/HANA DB/BobJ/OT	$1,675,826	$37,500	$549,803	$450,739	$2,713,868	$837,913	$1,875,955	69%
10 億澳幣的食品服務零售商	JDE	$41,282	N/A	$13,747	$11,270	$66,299	$20,641	$45,658	69%

PS：PeopleSoft，OT：Oracle Database/Fusion Middleware，Hyp：Hyperion，Bobj：BusinessObjects

N/A 表示資料不可用。

		水面之上	水面之下						
Rimini Street 客戶	**產品**	**年度原廠維護費用**	**年度迴避升級成本**	**年度客製化支援成本**	**年度自助支援成本**	**使用原廠支援服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額**	**節省金額佔原廠整體年度維護成本的百分比 (%)**
62,000 名學生的澳洲大學	PS	$1,366,292	N/A	$454,975	$372,998	$2,194,265	$683,146	$1,511,119	69%
美國郡政府	SAP/OT	$1,223,288	N/A	$407,355	$333,958	$1,964,601	$611,644	$1,352,957	69%
15 億美元的家禽產品生產商	SAP/ HANA DB/BobJ	$532,000	N/A	$177,156	$145,236	$854,392	$266,000	$588,392	69%
140 億美元的電力及能源公司	SAP	$480,000	N/A	$159,840	$131,040	$770,880	$240,000	$530,880	69%
澳洲釀酒公司	Siebel	$355,362	N/A	$118,336	$97,014	$570,712	$177,681	$393,031	69%
5.7 億美元的製藥商	SAP/OT	$833,634	$200,393	$150,000	$150,000	$1,334,027	$416,817	$917,210	69%
8 億美元的玻璃餐具製造商	JDE	$531,936	$88,977	$120,000	$95,004	$835,917	$265,968	$569,949	68%
5.25 億美元的工程產品製造商	JDE	$531,936	$88,977	$120,000	$95,004	$835,917	$265,968	$569,949	68%
80 億美元的國際零售商	EBS/OT	$2,709,994	$880,223	$300,000	$300,000	$4,190,217	$1,354,997	$2,835,220	68%
全球最大的猶太食品製造商	EBS/OT/ SAP/Hyp/ Siebel	$891,664	N/A	$300,000	$180,000	$1,371,664	$445,832	$925,832	67%
130 億美元的大眾傳媒公司	Siebel	£2,992,000	£600,000	£500,000	£500,000	£4,592,000	£1,496,000	£3,096,000	67%
2.7 億美元的報紙出版商	PS	$354,717	$150,000	N/A	$37,500	$542,217	$177,358.5	$364,858.5	67%
10 億美元的電子產品製造供應商	EBS/OT/ Agile	$925,000	$40,000	$246,420	$202,020	$1,413,440	$462,500	$950,940	67%
33 億美元的化學製造商	SAP	$2,863,083	$644,194	$477,000	$390,000	$4,374,277	$1,431,541.5	$2,942,735.5	67%
2.4 億美元的半導體公司	EBS/OT	$414,898	$97,500	$55,000	$55,000	$622,398	$207,449	$414,949	67%
15 億美元的時尚公司	PS/JDE	$694,032	$187,336	$75,000	$75,000	$1,031,368	$347,016	$684,352	66%

PS：PeopleSoft，OT：Oracle Database/Fusion Middleware，Hyp：Hyperion，Bobj：BusinessObjects

N/A 表示資料不可用。

		水面之上	水面之下						
Rimini Street 客戶	**產品**	**年度原廠維護費用**	**年度迴避升級成本**	**年度客製化支援成本**	**年度自助支援成本**	**使用原廠支援服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護成本**	**使用 Rimini Street 服務的總年度維護節省金額**	**節省金額佔原廠整體年度維護成本的百分比 (%)**
10 億美元的分析公司	EBS/OT	$1,252,191	N/A	$328,654	$269,437	$1,850,282	$626,096	$1,224,187	66%
11 億美元的證券公司	Siebel	$216,890	$102,950	N/A	N/A	$319,840	$108,445	$211,395	66%
美國學區 (67,000 名學生)	EBS/OT	$775,792	$245,495	$75,000	$37,500	$1,133,787	$387,896	$745,891	66%
30 億美元的技術服務供應商	SAP	$250,832	$114,024	N/A	N/A	$364,856	$125,416	$239,440	66%
17 億美元的印刷電路板製造商	SAP/ HANA DB/BobJ/ MS-SQL	$705,180	$213,691	$58,706	$48,129	$1,025,706	$352,590	$673,116	66%
20 億美元的電子產品製造商	SAP/ HANA DB/BobJ	$657,028	$199,099	$54,698	$44,842	$955,667	$328,514	$627,153	66%
40 億美元的油漆製造商	EBS	$3,412,910	$1,000,000	$330,000	$220,000	$4,962,910	$1,706,455	$3,256,455	66%
5.6 億美元的半導體組裝公司	SAP	$188,000	$84,600	N/A	N/A	$272,600	$94,000	$178,600	66%
290 億美元的全球紙品與包裝公司	PS	$1,050,000	N/A	N/A	$450,000	$1,500,000	$525,000	$975,000	65%
14 億美元的能源與服務公司	PS	$972,574	$300,000	$37,500	$75,000	$1,385,074	$486,287	$898,787	65%
3 億美元的教育機構	PS	$880,542	$260,000	$55,000	$55,000	$1,250,542	$440,271	$810,271	65%
80 億美元的消費性醫療保健產品	PS	$679,183	$95,480	$112,500	$75,000	$962,163	$339,592	$622,572	65%
1.25 億美元的製造公司	EBS	$481,034	$100,000	$49,500	$49,500	$680,034	$240,517	$439,517	65%
全球消費性電子產品公司	OT/Db2	$472,500	N/A	$100,000	$85,995	$658,495	$236,250	$422,245	64%
60 億美元的自動化技術供應商	SAP/ HANA DB/OT/ BobJ	$6,200,000	$750,000	$900,000	$750,000	$8,600,000	$3,100,000	$5,500,000	64%

PS：PeopleSoft，OT：Oracle Database/Fusion Middleware，Hyp：Hyperion，Bobj：BusinessObjects

N/A 表示資料不可用。

研究分析：主要主題

這項研究所訪談的組織提到，因轉換到 Rimini Street 獨立第三方支援服務所節省成本的總額，有四種來源：

1. **維護費用：**省下的成本為軟體原廠年度支援費用的 50%
2. **避免升級：**不需要只為了保有完整的支援服務，而進行缺乏實際 ROI 的強制應用程式更新、升級或平台轉移，因而可節省成本
3. **客製化支援：**因為不需要使用公司內部或外部資源來修復故障的客製化程式碼，因而可節省成本
4. **自助支援：**因為不需要編列額外資源和人力的預算，來處理傳統原廠支援流程的負擔和無效率，因而可節省成本

下列幾節將詳細說明與 SAP 相關的個別成本節省項目，
並提供受訪公司的案例。

昂貴且成本持續增加的 SAP 支援服務

從 2013 年 7 月 15 日起，SAP 將對新客戶的「標準支援」費用從 18% 調升到 19%；至2016 年 1 月 1 日，「企業支援」客戶支付的費用為 22%。

根據 Constellation Research 所提供的數字，這代表 SAP 的大客戶每年在維護和支援合約上花費 200 萬到 500 萬美元，相當於原始軟體購買成本的 1/4。[4]

IT 部門可以從軟體原廠支援費用節省 50% 以上受益，會立即影響營收。此外，他們還獲得對 SAP 應用程式與資料庫的優質支援服務，以及最高等級的企業軟體支援服務。

昂貴、會中斷業務且價值極低的升級和移轉

IDG 最近針對 SAP 授權用戶進行的一項調查[5]發現，95% 的受訪者表示其現有的 SAP 系統能夠滿足全部或大部分業務需求，93% 的受訪者則表示從現有 SAP 投資中獲得最大價值是至關重要或中等重要的目標。對於計畫保留現有 SAP Business Suite 版本的用戶來說，主要關心的重點在於是否繼續套用增強功能和支援套件，這些支援套件可能會導致業務中斷，且提供的好處微乎其微。

這些授權用戶在使用 Rimini Street 服務之後，所能享有的最大好處之一，就是避免升級、更新以及轉移至新 ERP 平台所產生的成本與業務中斷。雖然持續支付當前的授權維護費用，通常讓客戶有權享有軟體升級和更新，但佈建仍需要重新測試和重新編寫客製化功能，包括整合，因此通常都需要投入大量內部與外部資源。

> *「SAP 客戶正面臨兩難，他們必須就其 SAP 使用量做出一些重大決策。我們認為，採用 SAP-Rimini Street 策略的公司將其視為控制 SAP 關係的一種手段，而 Rimini Street 不僅僅能節省成本，更讓公司能在最具業務意義的領域，按照自己的節奏進行創新。」*
>
> *— Rebecca Wettemann*
> *Valoir*

> *「多虧 Rimini Street，讓我們能夠大幅縮減昂貴且不斷增加的 SAP 維護成本。感謝 Rimini Street 的獨立支援為熊谷組的 IT 策略投資提供彈性、能節省金額，本公司對於未來 ERP 的前瞻規劃也因此變得可行。」*
>
> *— 熊谷組株式會社 IT 企劃組經營企劃部⊠原功先生*

根據產業標竿和頂尖產業分析師的確認，對每年支付 100 萬美元支援服務費用的授權用戶來說，預估轉移到 S/4HANA 的平均成本及 7 年內的持續成本為 3,500 萬美元。[5]這包括授權、支援和佈建成本，以及 7 年期間的升級和套用功能套件。

避免升級、更新所節省的金額，將取決於應用程式的成熟度，以及所部署與整合的元件數目。接受本調查的 SAP 授權用戶每年省下數十萬美元。舉例來說，有一個 Rimini Street 客戶能夠免除升級，而每避免一次升級，平均可節省 50 萬美元的內部成本和 25 萬美元的外部成本。

以下是來自受訪公司的陳述，證實了不必要的昂貴升級毫無價值可言：

> 「我們面臨了實在不想要的強迫升級。因為轉換到 Rimini Street，我們避免這些升級，省下 400 萬到 500 萬美元的系統升級費用。」
>
> *— 40 億美元的化學用品製造公司資訊長*

> 「完全無法提供任何好處、意義為零的『增強功能套件』，讓我們備感負擔。」
>
> *— 20 億美元零食製造公司的英國 IS 總監*

轉移至 S/4HANA 是重大佈建

SAP 在 2015 年推出了 S/4HANA，推廣時將其定位為完全取代 SAP Business Suite 的產品。但是，S/4HANA 在 2020 年 10 月推出的更新版本，在功能上尚不能與 Business Suite 相提並論。使用 S/4HANA 也必須將現有的第三方資料庫換成 SAP 專有的 HANA 資料庫。

資料庫更換以及必要的硬體升級、資料表和程式更改、資料結構更改等，都讓移轉到 S/4HANA 基本上就是重新佈建。

昂貴的客製化程式碼支援成本

現今的企業軟體部署已相當成熟，其大多數問題並不在於 SAP 所提供的核心程式碼。大部分的問題來自於客戶根據自己獨特業務需求所撰寫的客製化程式碼。

然而，標準的 SAP 支援服務方案並未涵蓋客製化程式碼，隨著客戶公司持續修改系統來滿足業務需求，SAP 所提供的支援服務也變得越來越不合用。

Rimini Street 的支援包含客製化程式碼，而且不額外收費。在 Rimini Street 為客戶解決的案例中，有將近 2/3 都是 SAP 支援方案所未涵蓋的問題。

> *「Rimini Street 證明，改用第三方支援服務是值得的。我們現在已經減少 SAP 的維護和支援成本，讓省下的資源用於我們目前的業務目標。自從轉換到 Rimini Street 支援後，我們不再擔心 ERP 的支援。」*
>
> *— 採購主管*
> *南美洲最大的製藥廠*

> *「雖然避免升級的成本和中斷一直是 Rimini Street 價值訊息的一部分，但因為 SAP 客戶面臨的不僅僅是 SAP S/4HANA 的升級，所以這一點如今更加重要。轉到第三方支援，使 CIO 能在評估 S/4HANA 及其所有選項的同時，管理現行成本並保持關鍵系統運作。」*
>
> *— Valoir 的 Rebecca Wettemann*

因為不需要使用公司內部或外部資源來修正故障的客製化，所以可節省成本。受訪公司肯定地表示：

「我們以客製化的方式設計了許多功能，因此客製化支援成本相當昂貴，每年需花費 50 萬美元，大約是 5 個全職工程師的薪水。」

– 40 億美元的化學品製造公司資訊長

「我們必須將『中度到高度』客製化的 SAP 環境外包給 SI 合作夥伴，因為 SAP 並不支援我們的客製化功能。」

– 20 億美元零食製造公司的英國 IS 主管

「SAP 不會處理我們所做的客製化變更。我們的開發團隊自行處理這些問題。」

– 10 億英鎊供應鏈物流公司的 SAP Center of Excellence 總監

「我們與 Rimini Street 進行的所有通話均已在服務等級目標內得到解決，其中包括對客製化的支援。」

– ATCO Australia 資訊技術部總經理

自助支援造成效率低落

這裡的項目代表因為不需要編列額外資源和人力的預算，來處理 SAP 支援服務的低落效率而省下的金額，包括下列客戶訪談中回報的項目：

1. **因更快解決 SAP 案例而對業務造成的影響**

   Rimini Street 客戶持續發現問題的解決更為快速，因此能夠將內部人員和諮詢資源部署到其他專案。

   Rimini Street 為每位客戶指派經驗豐富的「主要支援工程師」，由一組能夠 24 小時全年無休評估、診斷及解決客戶問題的專家做為後援，保證 10 分鐘內回應關鍵的 P1 問題。

   許多客戶面臨的另一種選擇，是支援團隊必須自己來，耗費成本與時間在 SAP 支援入口網站或論壇中線上搜尋潛在問題解決方案，或者被迫在基本環境中複製問題，可能會大幅增加支援成本和解決問題的時間。

「與先前支援廠商的關鍵區別在於，Rimini Street 指派了一名專屬的支援工程師給我們，且他們解決問題的回應時間非常短。」

— 日本營造公司的 IT 主管

「從我的團隊發出支援工單，到我們收到 Rimini Street 回覆，周轉時間非常理想。我的團隊成員甚至沒有時間去泡咖啡。Rimini Street 回應客戶的速度就是這麼快！」

— Proton 的 IT 應用管理資深經理

2. 全球稅務、法律與法規更新所省下的資源

Valoir 發現，有些客戶以前必須聘請顧問來協助自己判斷哪些稅務、法律與法規更新適用於公司的業務。Rimini Street 的客戶表示，Rimini Street 的服務包含了客戶專門的指南，根據客戶特定的業務營運屬性，說明適用於公司所需的稅務更新。

Rimini Street 根據客戶獨特業務的確切範圍，量身提供及時的法規遵循更新功能，對照 SAP 所提供的更新項目包含了所有司法管轄區域的數百項更新功能，反而造成客戶的負擔；Rimini Street 的服務讓客戶不需要再處理無關的更新和額外的分析，同時將回歸測試降到最低。

3. 個人化、更多相關的支援 — 不再需要自助支援

一般而言，相較於傳統 SAP 維護合約所獲得的支援服務，客戶發現 Rimini Street 的獨立第三方 SAP 支援服務更為主動、回應更快，而且更個人化。在許多情況中，SAP 所提供的解決方法，就是另外聘請專業服務資源，而在授權與維護費用之外又衍生出新成本。Rimini Street 提供的支援包含一名專屬的 SAP 工程師，擔任聯絡窗口，以處理一般詢問、問題的疑難排解、評估程式碼以診斷問題和找出真正的解決方法來修正問題的根本原因。

受訪客戶的陳述，確認了因為不需要再處理 SAP 支援的低落效率而省下的成本：

> 「我們嘗試所有可能的方法來重現問題並尋求協助。但原廠永遠沒辦法提供解決方法。 我們的團隊花費 30% 的時間來自行修正問題。」

> 「支援團隊中一個成員唯一的工作就是尋找解決方案，後來我們不再需要針對這個職位補缺。就像這樣，這可省下大約 6 萬到 7 萬英鎊。」

> 「我們支付 5 千到 1 萬美元的顧問費，來進行額外診斷和複製問題。」

> 「SAP 支援流程本身就有太多沒有效率的地方，因為每一個問題都毫無例外地必須向上呈報。SAP 支援流程就是發揮不了作用。這很難量化，但這肯定牽涉到機會成本。」

> 「我們已經在這個專案投入 18 萬美元，但卻離完成還遙遙無期。 我們將所有問題都轉給 Rimini Street，而現在就只剩一個問題還沒解決。如果不是有 Rimini Street 的協助，18 萬美元就會變成 36 萬美元。 我們現在每年可在支援問題上省下數百到數千個小時的時間，和大約 3.5 個全職工程師的薪水。」

「不幸的是，關鍵的 IT 資金仍繼續浪費在維護費用上 — 佔整體軟體預算的 33%。」

— Valoir 的 Rebecca Wettemann

「Rimini Street 擁有既廣且深的專業知識，再加上具名的關係經理策略，確保 SAP 客戶獲得深厚的技術專業和快速解決客戶問題的能力。對許多 SAP 客戶而言，這些是關鍵的業務系統。Rimini Street 的第三方策略確保即使 SAP 無法或不會支援他們，他們也能繼續照常運作。」

— Rebecca Wettemann
Valoir

結論

在這項客戶調查中所訪問的高階主管，都會回答一個問題：「根據您自己的經驗，您會給轉換到獨立第三方支援模式的其他資訊長哪些建議？」以下是可供同行驗證的四個具體見解和建議，在您建構涵蓋整個組織的商業案例，考慮採用 Rimini Street 的獨立第三方 SAP 支援方案時可以做為參考。

關鍵要點：

- 瞭解所支付的 SAP 維護費用所獲得的真正價值
- 不要只為了保有完整支援服務而升級或轉移，也不要在缺乏商業案例/ROI 的情況下升級或轉移
- 確保您在服務等級、支援範圍和回應能力方面得到最佳的價值
- 騰出資金以運用於成長、競爭優勢和創新

1. 瞭解所支付 SAP 維護費用能獲得的真正價值

一個大型全球公司每年支付 400 萬美元的 SAP 維護費用。在一年中，這家公司聯絡 SAP 解決緊急支援問題七次。其中五次最後因為涉及客製化程式碼，所以 SAP 不處理。原廠修復了剩下的兩個問題。

根據這樣的成果，緊急問題的每一問題維護成本等於實際上是 200 萬美元。計算一下您自己的維護開支與支援價值的等式。

「計算看看，確實地計算。針對原廠向您收取維護費用所提供的服務，收集一些相關的實際資料和事實。從金額的角度來評估您目前的價值主張，然後從該處著手。就我們的情況而言，繼續支付原廠年度支援費用毫無價值可言。」

— 全球化學品製造公司資訊長

2. 不要只為了保有完整支援服務而升級或轉移，也不要在缺乏商業案例/ROI 的情況下升級或轉移

Rimini Street 的一個客戶過去一直支付原廠 300 萬美元的年度支援費用。這名客戶能夠節省 150 萬美元 (50%)，還能夠避免無法提供相關業務價值的增強功能套件升級，金額是1,900 萬美元。

「當只為了變而變時，應避免任何大筆變更成本的發生。我們認為，只為了保有支援而升級，毫無價值。資訊長通常會說服自己可獲得一些能夠增加價值的功能，然後就進行大規模的昂貴升級。事實上，如果您想要這些可增添價值的功能，只要花費升級成本的一小部分就能夠客製化這些功能。」

— 美國汽車零件製造商的資訊長

「我們已經看到新的行動應用程式和額外的 SuccessFactors 授權對我們的業務產生了正面的影響。如果沒有轉換到 Rimini Street 的獨立支援服務，我們就無法找到快速資助這些計畫的預算。」

— SAP 的 IT 主管
全球礦業公司
總部位於澳洲

「專注於創新和數位轉型的 SAP 資訊長意識到，管理風險和報酬，對於任何數位轉型策略的成功都很重要。對許多人來說，SAP-Rimini Street 策略消除了與跨一大步使用 S/4HANA、面對許多未知相關的風險，並讓他們能夠以更少的風險推動創新。」

— Rebecca Wettemann
Valoir

3. 修正您的問題，完畢 — 確保支援流程效果、效率俱佳

本調查多數的受訪公司備感負擔的是在 SAP 支援流程的每個步驟中，都得向原廠解釋其技術問題的正當性，花費大量時間和金錢；他們質疑所獲得的 SAP 支援服務品質。這是價值等式中經常被忽視的關鍵元素。不論您為支援付出多少成本，如果沒有獲得及時且有效的案件解決方法，則在維護上的持續投資應該受到嚴重質疑。

「當我們有問題時，我們不需要花費數小時說明我們的系統設定檔和架構，或是在非客製化的環境中等待問題的驗證。Rimini Street 快速評估我們提報的每個問題，總能在 30 分鐘內回應，而且 24 小時全年無休，提供我們確實所需的修正。」

— 獨立學區技術執行總監

4. 釋出資金以運用於成長和創新

許多客戶的公司得以將使用 Rimini Street 支援服務所省下的大筆成本，轉投資於新的創新業務和 IT 計畫，來推動業務成長和創造競爭優勢。

「我只要大筆一劃，就能夠將我預算的 10% 重新分配給成長計畫。我想要清楚瞭解投資的效益，因為這是一筆大數目。這佔我 IT 總開支的 10%。因為決定與 Rimini Street 合作，我們得以拿回資源，實在地推動 CEO 的第一優先事項。這是一種將可讓我們在商業上更具競爭力的新商業模式。」

— 全球化學品製造公司資訊長

「Rimini Street 讓我的員工不用再忙得焦頭爛額。現在，我們可以更專心地處理內部和外部客戶提出的要求。 我們已實施改善措施，包括開始採用倉儲管理、Concur 的差旅開銷管理，同時也在進行 Salesforce 等大型專案。 轉用 Rimini Street 前，除了向要價昂貴的外來顧問求助，我們根本束手無策。」

— 全球印刷系統製造商全球應用程式與解決方案總監

附錄

案例研究 1：34 億美元的化學製造公司

使用 Rimini Street 支援服務的總維護節省金額：每年超過 290 萬美元，10 年 29,427,355 美元

這家總部位於美國、擁有超過 4,200 名員工、價值 34 億美元的化學用品製造公司，將在接下來的 10 年中，每年省下 2,942,736 美元，總維護節省金額為 29,427,355 美元，這代表相較於使用 SAP 的年度支援成本，每年可省下總計 67% 的總維護成本。

背景

- 對高昂的支援成本感到不滿：「對使用 SAP 的成本和低落的支援服務品質非常地不滿。」
- 面臨強制升級：「我們認為不需要照著原廠訂下的時間表升級。」
- 中度到高度客製化：SAP 不支援客製化。能夠重新部署 3.36 個全職工程師。

轉換到 Rimini Street 支援服務後的預估年度總維護節省金額

類別	年度 SAP 支援成本	年度 Rimini Street 成本	年度 Rimini Street 節省金額
年度支援費用	$2,863,083	$1,431,542	$1,431,542
升級與增強功能套件	$644,194	–	$644,194
客製化支援	$477,000	–	$477,000
維護資源	$390,000	–	$390,000
總計	$4,374,277	$1,431,542	$2,942,736

財務摘要

這個客戶將可減少 50% 的年度支援費用，每年並可省下 1,431,542 美元的維護費用；10 年期間免去升級和安裝增強功能套件，每年可省下 644,194 美元；不必再付費使用專屬資源或雇用外部顧問來修復故障的客製化功能，每年可省下 477,000 美元 (或相當於 3.36 個全職工程師的薪水)；最後，不用再支付處理原廠支援的額外負擔和無效率情況所需的額外資源和人力，每年可省下 390,000 美元 (或相當於 1.38 個全職工程師的薪水)。

使用 Rimini Street 支援服務的結果

- 大幅削減維護費用：「將我們每年的維護費用減半，並提供更高品質的服務。」
- 避免升級：「我們認為不需要照著原廠訂下的時間表來進行升級。」

案例研究 2：20 億英鎊的零食製造公司

使用 Rimini Street 支援服務的總維護節省金額：每年 150 萬英鎊，10 年 1500 萬英鎊

這家總部位於歐洲、擁有超過 3,000 名員工、市值 20 億英鎊的零食製造公司，將在接下來的 10 年中，每年可省下 1,502,975 英鎊，總維護節省金額為 15,029,750 英鎊，這代表相較於使用 SAP 的年度支援成本，每年可省下總計 76% 的維護成本。

背景

- 對高昂的支援成本感到不滿：「每年支付 100 萬英鎊並持續調升中。」
- 面臨強制升級：「每 4 到 5 年，就會有一次金額高達 300 萬到 400 萬英鎊的專案。」
- 因為「增強功能套件」備感負擔：「一點好處也沒有，完全沒有。」
- 中度到高度客製化：「外包給 SI，固定價格合約。」

轉換到 Rimini Street 支援服務後，預估年度總維護節省金額

類別	年度 SAP 支援成本	年度 Rimini Street 成本	年度 Rimini Street 節省金額
年度支援費用	£934,350	£467,175	£467,175
升級與增強功能套件	£450,800	–	£450,800
客製化支援	£435,000	–	£435,000
維護資源	$150,000	–	$150,000
總計	£1,970,150	£467,175	£1,502,975

財務摘要

這個客戶將可刪減 50% 的年度支援費用，每年省下 467,175 英鎊的維護費用；在 10 年期間避免兩次升級和不安裝增強功能套件，每年可省下 450,800 英鎊；不必再付費使用專屬資源或雇用外部顧問來修復故障的客製化功能，每年可省下 435,000 英鎊 (或相當於 2.9 個全職工程師的薪水)；最後，不必再支付處理原始廠商支援的額外負擔和無效率情況所需的額外資源和人力，每年可省下 150,000 英鎊 (或相當於 1 個全職工程師的薪水)。

使用 Rimini Street 支援服務的結果：

- 大幅削減維護費用：「每年省下大約 50 萬英鎊的維護費用。」
- 迴避升級：「省下 300 到 400 萬英鎊的升級費用。」
- 客製化支援節省潛力：「大約半個全職工程師。」
- 維護效率：實質的成本節省和機會成本：「自從轉換到 Rimini Street 支援服務後，就不需要再補充一名全職工程師了。如果你每年支付 100 萬英鎊，至少會期望支援流程有效。透過與 Rimini Street 合作，我們現在將節省的 50 萬英鎊再投資於資本專案。」– *英國 IS 主管*

案例研究 3：14 億美元的全球廚具製造商

使用 Rimini Street 支援服務的總維護節省金額：每年 886,332 美元，10 年 880 萬美元

這家總部位於美國、擁有超過 2,900 名員工、價值 14 億美元廚具製造商，在接下來的 10 年中，每年將省下 850,704 美元，總維護節省金額為 8,507,040 美元，這代表相較於使用 SAP 的年度支援成本，每年可省下總計 76% 的維護成本。

背景

- 價值極低的高成本維護服務：「每年約 55 萬美元。」
- 在接下來的 3 到 5 年中沒有實用的創新：「每年節省 21.5 萬美元的升級費用。」
- 未來 5 年中必須有穩定的核心 SAP 應用程式平台：「成本每年 36.2 萬美元。」

轉換到 Rimini Street 支援服務後，預估年度總維護節省金額

類別	年度 SAP 支援成本	年度 Rimini Street 成本	年度 Rimini Street 節省金額
年度支援費用	$546,704	$273,000	$309,332
升級與增強功能套件	$215,000	–	$215,000
客製化支援	$145,000	–	$145,000
維護資源	$217,000	–	$217,000
總計	$1,123,704	$273,000	$850,704

財務摘要

這個客戶將可減少 50% 的年度支援費用，每年可省下 309,322 美元；10 年期間免去兩次升級和不安裝五項增強功能套件，可省下 215,000 美元；不必再付費使用專屬資源或雇用外部顧問來修復故障的客製化功能，每年可省下 145,000 美元 (或相當於 1 個全職工程師的薪水)；最後，不必再支付處理原廠支援的額外負

擔和無效率情況所需的額外資源和人力，每年可省下 217,000 美元 (或相當於 1.5 個全職工程師的薪水)。

使用 Rimini Street 支援服務的結果：

- 大幅削減維護費用：每年省下超過 27.3 萬美元的維護費用。
- 免去 2 次升級和 5 項增強功能套件的部署作業：每年省下 21.5 萬美元。
- 客製化支援節省潛力：「我們將 1 個全職工程師投入其他 IT 計畫。」

「我們才剛完成耗費大量資源、成本的 SAP 全球部署，而最佳化 SAP Business Suite 的相關成本是我們的首要之務。」 – *公司資訊長*

參考資料

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

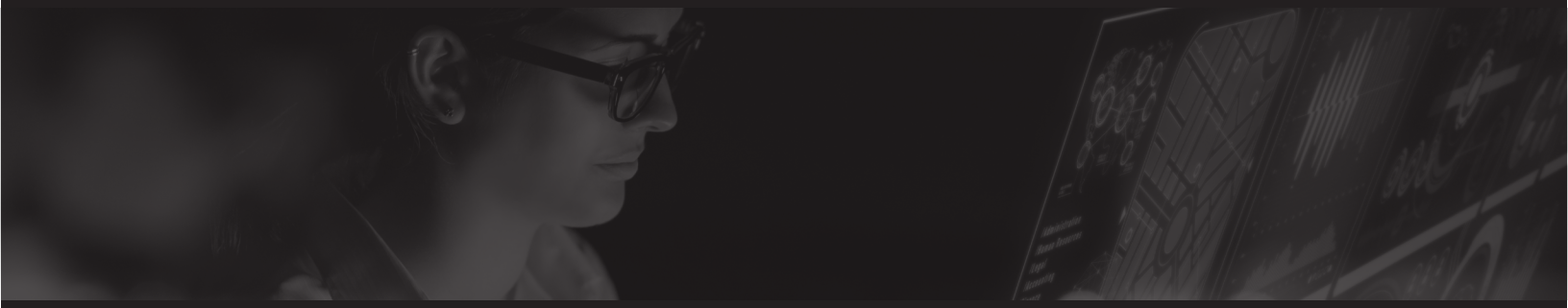
[2]Gartner, Inc.，「Gartner 針對近 2,000 位資訊長的調查顯示，績效頂尖的企業都在疫情期間優先考慮數位創新」2020 年 10 月 20 日

[3]SAP，「SAP 擴展其對 SAP S/4HANA 的創新承諾，釐清 SAP Business Suite 7 、提供選擇」2020 年 2 月 4 日

[4]Computerworld，「被軟體授權活埋」，2013 年 8 月 12 日

[5]IDG Communications, Inc.，「駕馭 SAP 的未來：IT 主管如何在最大化 ERP 投資的同時加速創新」2021 年

[6]Rimini Street 節省金額計算機



Rimini Street®

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

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。

*© 2022 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-60296 | TW-031122