



充分利用您的 Oracle JD Edwards 軟體支援



目錄

執行摘要	3
Oracle JD Edwards 軟體應用程式的現況	4
未來的 Oracle JDE 軟體版本	5
Oracle 終身支援政策	5
Oracle JDE 版本分析	6
仍使用 Enterprise One 9.1 或 World A9.3 或更早版本的 Oracle JDE 客戶	7
Oracle JDE 9.2 和 World A9.4	8
逐漸發展其 ERP 策略的 Oracle JDE 軟體客戶	9
整合的支援和應用程式管理服務	10
所有 Oracle JDE 版本的客戶都應該考慮的選項	11
無與倫比的 Oracle JDE 軟體專業知識	12
軟體原廠的支援模式昂貴且過時	13
後續步驟：掌握年度支援供應商的選擇權	14
Oracle JDE 授權用戶	14
參考資料	15

執行摘要

Oracle JDE 軟體應用程式強大且成熟，每天成功處理數十萬筆交易。然而，Oracle JDE 客戶現在正面臨兩難，必須評估與處理數個與 JDE 應用程式相關的重要問題。

許多執行 Enterprise One 或 World 應用程式的 Oracle JDE 客戶要面對多項問題，第一個是授權軟體的總擁有成本，包括操作、維護和升級應用程式都需要高昂的成本。其次，Oracle JDE 未來產品藍圖仍有不確定性，原廠會極力鼓勵客戶棄用內部部署應用程式並轉為使用雲端解決方案。最後，Oracle 現在不再完整支援 9.2 (Enterprise One) 或 A9.4 (World) 之前的 Oracle JDE 版本。^{1,2}Oracle 的藍圖中沒有 Enterprise One 9.3 或 World A9.5，使許多客戶發現他們從支援服務中獲得的新價值減少，而成本卻持續增加。

本白皮書調查了 Oracle JDE 軟體應用程式的現況，為使用 Oracle 年度支援的 Oracle JDE 客戶分析未來的策略藍圖，並在結論為 Oracle JDE 客戶提出可執行的建議，包括使用業界領導品牌 Rimini Street 的獨立第三方支援。



「我們這裡曾經聘請了七、八位高薪的 EnterpriseOne 顧問，讓公司陷入財務困境。因此，當有機會重新建構某些應用程式平台時，我們也在尋找機會最佳化 IT 成本。如果時間倒轉回我們做決策的時間點，如果我們在決定要改用 Rimini Street 之前已經瞭解今天所知道的一切，我們絕對會再做相同的事情，而且會更早。」

— Carico International
IT副總裁

Oracle JD Edwards 軟體應用程式的現況

Oracle JDE 應用程式歷史

JD Edwards 應用程式歷史分為四個階段：

1. 早期：World (1982–1996)

JD Edwards 是由 Jack Thompson、C.T.P. 「Chuck」 Hintze、Dan Gregory 和 Ed McVaney 於 1977 年所創立。1982 年，該公司發行採用 RPG 編碼程式的第一款產品 JD Edwards WorldSoftware 軟體，通稱為 World。World 原是一款專為財務會計設計的業務應用程式，經過長久發展，JD Edwards 為 World 追加物流、製造、人力資源、薪資、專案管理、房地產以及其他功能。World 最初設計在 IBM 推出的 System/38 中型電腦上執行；IBM 在 1988 年推出 AS/400 平台後，JD Edwards 隨即將 World 移植至該平台。JD Edwards World A7.3 版在 1996 年 6 月推出，是極為可靠且穩定的版本。許多滿意的客戶現今仍繼續使用該發行版本執行業務；客戶用的版本通常都已高度客製化，且不打算進行升級。

2. 產品分支：World 推出 OneWorld 與 OneWorld Xe 系列 (1990 年代末期)

1996 年，電腦科技從綠畫面主機發展為運行 GUI 前端的主從式網路系統，而 JD Edwards 為了因應此轉變，便將 World 重新編程為主從式架構的平台，並推出 JD Edwards OneWorld。該產品是使用第四代編碼語言 (4GL) 的 C 語言編寫而成。OneWorld 當時因品質問題而備受困擾。McVaney 在時機不佳的短暫退休後戲劇性回歸，員工在其激勵人心的帶領下，持續投入研發，終於在 2000 年時正式發行 OneWorld Xe。OneWorld Xe 的穩定性和可靠性使客戶和分析師重拾對 JD Edwards 的信心，並將其視為可合作的大型企業軟體廠商。在此期間內，JD Edwards 亦提供同時執行 World 和 OneWorld Xe 的選項 (兩者均於 AS/400 平台上執行，並共享相同資料庫)。這個稱為「共存」的組合產品並未獲得廣泛採用，因此已經不再提供。

3. 持續改良 (2000 年代初期)

在 2000 年代初期，JD Edwards 為規劃進階供應鏈而併購 Numetrix，亦收購了 YouCentric 的 CRM 產品，使 JD Edwards 的應用程式套件更加完善。增量發行版本持續新增特色與功能，並增加 XPI 的預建整合；而使網路技術更臻完善仍是該公司的首要之務，將技術堆疊發展至更多元、複雜的結構。

4. 併購時期與 EnterpriseOne 系列產品 (2003 年 – 現今)

PeopleSoft 在 2003 年時收購 JD Edwards。PeopleSoft 仍持續支援使用 AS/400 平台的 World 產品線，以及採用主從式架構的網路型 OneWorld Xe 產品線。PeopleSoft 將 OneWorld Xe 重新塑造為 EnterpriseOne。有趣的是，並非所有 JD Edwards World 原始客戶都改而使用 EnterpriseOne，許多客戶仍十分忠於穩定性高且歷經考驗的 AS/400 平台，因此選擇繼續使用 World 或 OneWorld Xe 系列產品。

2005 年，PeopleSoft 與其收購不久的 JD Edwards 均被 Oracle 併購。Oracle 則延續支援並強化 World 與 EnterpriseOne 產品線，並持續發行版本。Oracle 在 JD Edwards 產品線方面，主要是針對技術平台的變化進行規劃，使其與未來的 Oracle 雲端應用程式與服務能整合得更加完善。

未來的 Oracle JDE 軟體版本

隨著上一次發佈的主要版本為 JDE Enterprise One 9.2 (2015) 和 World A9.4 (2015)，Oracle 已宣布這兩條應用程式產品線都沒有計劃再發佈新的主要版本。在主要版本的發佈頻率方面，Oracle 已轉向透過企業軟體更新 (ESU) 持續發佈軟體版本的策略，Enterprise One 9.2 每年會提供 2 到 3 次，JDE World A9.4 提供則是需要時才提供。³

在 1990 年代，這些系統逐漸成熟，大量有價值的新功能快速與主流產品整合，補強複雜的業務流程，讓流程更完備。長期以來，應用程式軟體版本發佈的頻率越來越低，使用者能感受到的業務價值也越來越低。

今天的 ESU 包含若干新功能，並推出套裝修正程式。然而，設定必要的架構、套用多個 image、執行測試週期可能會帶來可觀的工作量。假以時日，持續套用這些更新，將 Oracle JDE 系統維持在最新狀態，就得耗費資源、時間與金錢。許多 Oracle JDE Enterprise One 9.2 版或 World A9.4 版客戶傾向選擇性地套用這些 image 中提供的一般修正與修補程式。他們認為採用重大使用者介面變更或應用程式增強功能的效益不大。

Oracle 終身支援政策

Oracle 已將諸多順勢開發或併購的不同產品系列的支援政策標準化，也就是今天大家所稱的「Oracle 終身支援政策」²，為多數 Oracle 產品明定一致的支援政策、價格和時程。

瞭解現今版本的支援程度，以及支援程度是否會降低、何時會降低，是非常重要的。Oracle 似乎不願意就標準的「終身支援政策」是否允許例外或調整進行任何協商。

Oracle 的標準「終身支援政策」分為下列三個階段：¹

頂級支援：Oracle 的「標準」支援，通常自正式使用 (GA) 後持續五年，成本一般為授權費用的 22%，會在每年續約時逐年提高。

延長支援：此支援等級的第一年需要在「頂級支援」價格基礎上額外增加 10%，第二及第三年再另增 20%。支援內容提供有限錯誤修正，對互用性更新和第三方平台認證的承諾也較低。

「延長支援」從「頂級支援」結束後開始，通常為期三年，還不保證一定提供。

持續性支援：此支援等級明確排除新的更新，修正程式，安全警示，資料修正，重要修補程式更新 (CPU)，稅務、法律與法規更新，以及新產品認證。成本為原始授權費用的 22%，可無限期持續。範圍僅包含先前「頂級支援」階段時建立的支援項目。

Oracle JDE 版本分析²

JDE Enterprise One	頂級支援結束日期	延長支援結束日期	持續性支援結束日期
Xe	2013 年 12 月	N/A	無限期
8 位	2013 年 12 月	N/A	無限期
8.9	2008 年 9 月	N/A	無限期
8.10	2009 年 6 月	N/A	無限期
8.11	2009 年 12 月	2012 年 12 月	無限期
8.11 CRM Mobile Sales	2009 年 12 月	2010 年 12 月	無限期
8.12	2011 年 4 月	2014 年 4 月	無限期
8.12 CRM Mobile Sales	2011 年 4 月	2010 年 12 月	無限期
9.0	2015 年 11 月	2018 年 11 月	無限期
9.0.2	2015 年 11 月	2018 年 11 月	無限期
9.0.2 (Technology Foundation IBM)	2015 年 11 月	2016 年 9 月	無限期
9.1	2017 年 3 月	2020 年 3 月	無限期
9.1 (Technology Foundation IBM)	2016 年 9 月	無法提供	無限期
9.2	2031 年 12 月	不適用	無限期

圖 1: Oracle JDE Enterprise One 各版本的支援結束日期

JDE World	頂級支援結束日期	延長支援結束日期	持續性支援結束日期	
A7.3	2013 年 12 月	無	無限期	V7R1
A8.1	2013 年 12 月	無	無限期	V7R1
A9.1	2012 年 4 月	2015 年 4 月	無限期	V7R1
A9.2	2014 年 4 月	2017 年 4 月	無限期	V7R2
A9.2.1	2015 年 5 月	2018 年 5 月	無限期	V7R2
A9.3	2017 年 3 月	2020 年 3 月	無限期	V7R3
A9.4	2022 年 4 月	2025 年 4 月	無限期	V7R3

圖 2: Oracle JDE World 各版本的支援結束日期



我們改用 Rimini Street 是因為知道風險極低，且財務節約是一大優勢。在體驗過遠優於以往的支援服務後，證實我們的決定是正確的。自此之後，我們透過 Rimini Street 的支援服務，大幅擴展了全球業務範圍。」

— 全球應用程式總監
BrandSafway



「我們知道升級非常耗費人力，會花費我們大量金錢，讓我們 EnterpriseOne 專家無暇做其他事情，且最終卻不會帶來任何附加價值。我們對獨立支援的體驗，是我們能享有自由，執行真正對企業有用的工作、有附加價值，且保有選擇未來升級的能力。」

— IT 部門副總裁
Carico International

仍使用 Enterprise One 9.1 或 World A9.3 或更早版本的 Oracle JDE 客戶

如前面「Oracle JDE 版本分析」小節所述，Oracle 不再完整支援這些版本，僅提供持續性支援。

令人驚訝的是，許多 Oracle 客戶基本上仍為舊的修補程式和修正支付約 22% 的授權費，卻沒有得到新的更新或功能。部分客戶甚至僅為稅務、法律與法規更新，而支付額外費用。

Oracle JDE 9.1 和 World A9.3 及更早版本的使用者應考慮以下要點：

- 授權用戶已執行 Oracle JDE 軟體多年，現已具備 JDE 專長與知識，並可能已完成高度客製化與複雜的整合工作。然而，支付原始授權費用的 22% 所提供的支援，卻不包括您的客製化程式碼或處理問題的新修正程式，幾乎沒有提供任何價值。
- 升級 Oracle JDE 應用程式非常麻煩，可能須花費許多寶貴時間、金錢與資源，內部預算往往無法承擔這些開銷。部分客戶正考慮升級至 Oracle JDE 9.2 或 World A9.4，以確保他們的產品有原廠的完整支援。從多數早期版本的層級升級 Oracle JDE 軟體，程序很複雜，步驟繁多。然而，如果授權用戶對這些早期版本所擁有的功能已經很滿意，且升級無法提供顯著的業務價值，升級就不怎麼有吸引力。Rimini Street 建議延遲升級，直到預算能夠負擔，且業務需求發現新功能的價值時再行升級。
- 當 Oracle JDE 客戶準備升級時，Rimini Street 可支援升級程序，也已協助過數百個 Oracle 客戶升級軟體。其中的差異是升級變得有彈性，因為是否升級的選擇取決於企業自己的時間表，不必受制於原廠的支援日期。

#1

Rimini Street 提供業界速度最快的 Legislature-to-Live™ 稅務、法律、法規 (TL&R) 更新

4.9

4.9/5.0 客戶對 Rimini Street JDE 支援服務的滿意度評等

5.0

5.0 客戶對 Rimini Street JDE CNC 管理服務的滿意度評等

13,500

Rimini Street 成功處理的 Oracle JDE 案例超過 13,500 件

Oracle JDE 9.2 和 World A9.4

JDE Enterprise One 9.2 和 World A9.4 是應用程式的最後主要版本。

許多 JDE 9.2 版本和 World A9.4 客戶知道這是持續交付版本³，他們發現應用程式的增強功能確實不錯，但無法帶來有意義的 ROI。此外，雖然已改用 Oracle JDE 軟體最新版本的客戶不致於面對重大升級要求，對 Enterprise One 9.2 的客戶而言，這種由修正、修補程式、少之又少的增強功能穩定構成一系列 image 的持續循環模式，難以推動業務。對 World A9.4 的客戶來說，Oracle 沒有承諾提供任何更新，而是聲明將「根據需要」提供更新。

Oracle JDE 9.1 和 World A9.3 及更早期版本的使用者應考慮以下要點：

- 確認 JDE 支援工單。除了在 JDE 升級時開立實際升級工單以外，您多常使用 Oracle 支援？通常多久能得到回應？重大客製化被認為不在支援範圍內而遭 Oracle 支援拒絕有多常發生？雖然 Oracle 支援可視為「保險」措施，但其高昂的成本是否物有所值？
- 瞭解 Oracle JDE 軟體更新的頻率和用途。僅僅為了等待這些更新而持續使用 Oracle 支援，是要付出成本的。IT 部門都應自問的關鍵問題是，這些更新為幫助企業降低成本或增加競爭優勢帶來了哪些具體的新價值。
- 如果時間、金錢和資源已投入 JDE Enterprise One 或 World 授權中，改用 Rimini Street 提供的獨立第三方支援，就代表能保留 Oracle JDE 軟體的授權，包括所有 ESU、關鍵修補程式和其他更新，將有助於滿足目前、未來五年或更長時間的業務需求。依目前情況，Oracle 在短期內不太可能發佈能為業務帶來 ROI 的重要新功能。



「在回應速度上，我給 Rimini Street 評為 A+。我們最近在週末發生問題，而 Rimini Street PSE 和他的團隊在我週一早上申請支援之前，居然就已經在處理問題了！」

— 分析師，
Dean Foods



「客戶必須保護數十台伺服器、數十個作業系統、數十個資料庫，在修補程式方面，他們往往落後我們 14 至 18 個月。」⁴

— Oracle

若要瞭解全面的資料庫安全資訊，請前往 [這裡](#)。

逐漸發展其 ERP 策略的 Oracle JDE 軟體客戶

雖然企業已大規模投資其 Oracle EBS 應用程式，仍會制定業務計畫或策略，決定讓部分或全部 JDE 平台退場。不論客戶是轉移到以 SaaS 為基礎的軟體解決方案，或是因併購、撤資而正在進行整合專案，在專案完成前，都仍然必須謹慎維護 Oracle JDE 軟體應用程式。

以 IaaS 模式使用雲端技術的益處頗具說服力，與獨立的第三方支援服務結合的話更有加乘效果。企業可以：

- 省下支援和資料中心的資本支出/營運支出，而不會影響或失去現有的 Oracle JDE ERP 資產
- 維護客製化，而不犧牲支援或重新佈建可能缺少等效功能的 ERP
- 保留彈性，當有商業案例證明移轉到 SaaS 是合理的，再進行移轉

最重要的是，請特別注意經「財務工程」處理過的交易。原廠可能會提供短期、暫時性的誘因，鼓勵您做出長期的 IT 發展藍圖決策。

Oracle Universal Credits for Cloud 就是一個很好的例子。這種做法可節省開支以抵消將 ERP 轉移到雲端的初始成本，但卻可能被原廠專屬的雲端模型套牢。

轉換中的使用者應考慮以下要點：

- 任何類型的 Oracle JDE 軟體移轉專案都可能需要耗費數年時間，甚至會因為始料未及的情形而延遲。有些人或許將 Oracle 支援視為保險措施，但其高昂的成本是否物有所值？
- 如果 IT 資源苦於不知如何在未來與現有應用程式之間進行分配，企業是否準備好為吃緊的專案預算投資額外資源？
- 如果將雲端 ERP 列入考慮，雲端廠商是否也必須是 ERP 原廠？考慮所涉及的長期和策略成本，確保商業案例讓企業而不是原廠受益。考慮先從業界領先的雲端 IaaS 開始，以獲得最大的立即收益和最低風險。

不論 JDE 客戶是要轉換到其他 ERP、雲端 ERP SaaS 或 IaaS，Rimini Street 都可以協助身處過渡期的企業充分利用他們的支援服務和維護費用。省下的預算和資源還有助於資助、規劃和執行其他 Oracle JDE 發展藍圖以外的策略計畫。

“

「將 JD Edwards 的支援服務轉給 Rimini Street 之後，讓我們輕鬆獲得效益，因為可以降低營運成本，同時享受大幅提升的服務水準。」

– 全球應用程式總監
BrandSafway

“

「……要注意的事情中，最重要的可能是合約本身看起來很簡單，但實際上訂單文件包含的內容卻很少。文件所引用合約之外的眾多條款、條件以及 URL，讓您難以完全理解，也很難知道您實際簽署的內容。」

– Oracle 雲端信任度，令人困惑、複雜還是透明⁵

“

Oracle IaaS re: 雲端自主資料庫
– 「先成交再擴展 (Land & Expand)」

因此，我們大多寧可推銷 3 萬美元的交易，而不是 10 萬美元的交易，因為 3 萬美元的交易可以在四星期內結案……，先求成交，再求擴展……，我認為這個模式的運作得非常好，因為我們看到了——才剛開始看到第一個成交的客戶回頭，就從每月 3 萬美元增加到每月 60 萬美元。」⁶

– Oracle 2020 年第 2 季收益
電話會議記錄

瞭解 Oracle JDE 客戶如何使用 Rimini Street 第三方支援服務，重新掌控其 IT 預算和發展藍圖。

整合的支援和應用程式管理服務

尚未打算轉移 Oracle JDE 軟體應用程式的企業，有許多已經轉用應用程式管理服務 (AMS) 和 CNC 管理服務，將事件、服務要求和 IT 積壓工作交給提供服務的第三方供應商處理。

不過，傳統的 Oracle 應用程式 AMS 模型面臨以下挑戰：

- 時間和物料合約結構以及「工時」計費系統
- 低成本、低技能的輪替資源，且必須依賴 ERP 原廠在後端支援，造成複雜性
- 需要內部 IT 團隊花時間監督廠商、解決問題

在傳統的 AMS 模型中，掌管資源的人較有動機降低 AMS 前線的成本，會將支援工單發派給 ERP 原廠，而不是解決工單上的問題。

許多企業組織因為在 ERP 原廠支援方面遇到挑戰，他們付錢給 AMS 廠商要解決這些問題，結果問題非但沒有解決，還轉回到內部 IT 團隊頭上。

因此，AMS 廠商的服務評等通常較差也就不足為奇，Gartner 指出「頂級」AMS 公司的評等為 3.03/5.00，並表示 AMS 廠商的客戶滿意度呈現下降趨勢。⁷

JDE 客戶、尤其是使用 Oracle 不再完整支援版本的用戶，應注意可能依賴 ERP 原廠支援後端運作的 AMS 供應商。Rimini Street 以單一、可預測的訂閱價格，提供第三方支援服務，和 JDE 專用的 AMS。客戶獲得的益處，包括以精簡化流程處理持續提出的支援需求、案件解決方案、新增強功能。相同等級的專業服務，依客戶滿意度評量，而非工時或支援工單。

若要瞭解傳統 AMS 系統中隱含的稅金，請前往 [這裡](#)。

所有 Oracle JDE 版本的客戶都應該考慮的選項

- 繼續為不常使用的支援服務支付 22% 的授權費用。如果產品處於「持續性支援」階段，您很可能不會獲得任何價值。
- 利用經常依賴 ERP 原廠支援的傳統 AMS 供應商，進一步增加服務交付的複雜性和風險。
- 改用獨立第三方支援服務 (和 AMS) — Rimini Street 客戶可節省 50% 的 Oracle JDE 軟體年度支援費用，以及高達 90% 的總支援成本，並且能夠盡可能維持現有 EBS 版本的使用時間達五年、十年、十五年或更久。
- 只在對業務有意義的情況下進行升級，因為在導入過程中，不論現在使用的是哪個 Oracle JDE 軟體的授權版本，都有能力將現有必要的更新、修補程式、指令碼、文件和檔案封存。
- 獲得業界最快速的 Legislature-to-Live™ 稅務、法律與法規更新，適用於數百個國家/地區，不收取額外費用。

Rimini Street 使用針對客戶環境量身定製的三層委外系統，以降低風險並加快上線速度，與原廠提供的 TL&R 更新不同。Rimini Street 提供 TL&R 更新的速度經常快於原廠，其中一個例子就是一鍵式薪資支付系統 (Single Touch Payroll) 更新，它是澳洲薪資在近代史上最大的變化。

- 獲得全面性、回應迅速的支援，以建立更多的 IT 產能和時間來專注於策略優先事項：
 - 客戶專屬、經驗豐富的主要支援工程師 (PSE)，擁有平均 15 年的 Oracle JDE 軟體實際經驗，可瞭解客戶的獨特環境
 - 針對重大程度為 P1 的關鍵問題，保證 10 分鐘或更短時間回應，為業界最快的 SLA
 - 專利申請中的 AI 驅動支援平台，透過自動建議正確地點和正確時間的資源，讓案例解決速度提高 23%
 - 支援客製化程式碼，確保現有客製化軟體應用程式與核心 Oracle JDE 軟體應用程式獲得同等重視，以相同的緊急程度加以處理
 - 多層主動式安全解決方案，使用虛擬修補程式阻擋嘗試性的攻擊進入內部系統，無需進行回歸測試或停機即可套用
 - 搭配 Rimini Street 監控、健康情況檢查及效能改進指南的主動式支援，可協助 IT 系統維持最高效率運作
 - 還可獲得策略諮詢服務，這套服務針對 ERP 發展藍圖的關鍵領域，提供不限廠商的指導和解決方案建議，包括多層安全性、軟體授權、雲端 ERP 策略以及整體 ERP 發展藍圖的未來方向

無與倫比的 Oracle JDE 軟體專業知識

Rimini Street 指派的主要支援工程師，背後有功能與技術專家組成的協助團隊。他們提供深入的專業知識支援 Oracle JDE 軟體系統，包括：

Enterprise One

- 資產生命週期管理
- Financial Management
- Human Capital Management
- 專案管理
- 訂單管理
- 製造管理
- 客戶關係管理 (CRM)
- 物流
- 工具和技術
- U/X One

World

- 財務管理
- 人力資本管理
- 專案管理
- 製造管理
- 物流運輸管理

CNC Managed Services

- 系統管理
- 開發支援
- 技術支援服務
- 系統監控與最佳化
- 報告



「從 Oracle 改用 Rimini Street 服務最大的改變，就是主動積極性。Rimini Street 會在問題形成之前，就先找出潛在的問題。Rimini Street 會為我們提供修正指引，而不是由我們對變化做出反應，然後再尋求修補程式或修正程式。」

– 全球應用程式總監
BrandSafway

軟體原廠的支援模式昂貴且過時

原廠支援模式備受質疑

大型軟體原廠為其產品提供大部分支援服務，從支援業務獲得的利潤率如今已高達 90%。⁸ 授權用戶每支付 10 美元給原廠，原廠僅會花 1 美元在實際支援上。許多客戶已經逐漸得出結論：原廠支援模式說得好聽是「過時」，說得難聽是「早該淘汰」，對企業軟體客戶而言非常不公平。

此外，產業分析師一致認為：客戶可能會在企業軟體年度支援方面投入巨大成本，但僅獲得有限的回報價值。持續的維護和營運成本通常會占用大量 IT 預算，只剩 10% 可用於業務轉型計畫。⁹

高成本、低價值的維護開銷會侷限創新。



後續步驟：掌握年度支援供應商的選擇權

更好的選擇：Oracle JDE 授權用戶使用 Rimini Street 服務實現價值

眾多世界級組織正在行使權利，選擇最適合其需要和預算的年度支援供應商。

Rimini Street 提供的獨立支援可取代原廠的年度支援方案。Rimini Street 提供頂級支援服務，讓客戶在未來十年或更長時間內無須升級，繼續以具成本效益的方式執行 Oracle JDE 軟體應用程式。許多 Oracle EBS 授權用戶選用 Rimini Street 提供的獨立支援，因為：

- 節省可觀成本：Rimini Street 保證企業可節省 50% 的年度支援費用，與高達 90% 的總支援成本。
- 優質、與時俱進、最先進的服務模式：Rimini Street 提供回應迅速的支援和優質功能，例如支援客製化；稅務、法律與法規服務；互用性的支援，完全無須支付額外費用。
- 降低風險且避免廠商鎖定：Rimini Street 可協助客戶避免昂貴的升級，延長目前穩定的 JDE 版本使用期限，避免廠商鎖定策略逐漸滲透技術堆疊，或提供 ROI 有限的新版本。

計算可節省的金額：節省高達 90% 的支援總成本。Rimini Street 支援客戶每年在四個主要類別中節省金額：1) 節省年度支援費用，2) 避免強制、潛在的昂貴升級，3) 支援客製化，4) 提升支援程序的效率。 [計算可節省的金額。](#)

許多企業均以獨立支援做為應用系統策略中的關鍵元素。企業無須按照廠商的版本時間表和日程，可自行評估採用新技術，並利用省下的成本處理與系統相關的實際業務問題。

Oracle JDE 授權用戶

這份白皮書闡明了廠商支援的實際問題：成本昂貴、回應速度欠佳及強制升級。與其盲從廠商的步伐，不妨考慮採用 Rimini Street 提供的第三方支援服務，因為它提供如下優勢：

- 改用獨立支援。保證可節省 50% 年度支援費用與高達 90% 的總支援成本。
- 充分發揮現有軟體版本的價值。延長行之有年、穩定的 Oracle JDE 環境壽命，避開沒有業務價值的升級。此外，如果 Rimini Street 支援的客戶想要，可以升級至擺脫原廠時可取得的最新授權 Oracle JDE 軟體版本。
- 使用從獨立支援節省的資金。處理 IT 系統的實際業務問題，例如持續創新和不斷變化的業務需求。

設想您能將 Oracle 年度支援費用減半，並提升 ROI，會是怎樣的光景？

[瞭解這間頂尖的全球服務公司如何騰出資源，並達到創新所需的敏捷與控管。](#)

參考資料

¹<http://www.oracle.com/us/support/library/057419.pdf>

²<https://www.oracle.com/us/assets/lifetime-support-applications-069216.pdf>

³<https://www.oracle.com/webfolder/technetwork/tutorials/jdedwards/FAQ/JD%20Edwards%20Premier%20Support%20and%20Continuous%20Delivery%20FAQ.pdf>

⁴<https://www.lightreading.com/security/security-takes-the-stage-at-oracle-industry-connect/d/d-id/731469>

⁵<https://apac.palisadecompliance.com/oracle-cloud-credits-confusing-complex-or-crystal-clear/>

⁶<https://www.fool.com/earnings/call-transcripts/2019/12/13/oracle-corp-orcl-q2-2020-earnings-call-transcript.aspx>

⁷Tech Mahindra, 「全球 Oracle 應用程式服務的重大功能 (Critical Capabilities for Oracle Application Services, Worldwide)」, 2018 年 2 月 28 日

⁸<https://earlyadopter.com/2020/02/18/dissectingoracle/>

⁹Gartner, 「2021 年 IT 關鍵指標資料：執行摘要」, 2020 年 12 月 18 日。



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。

© 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 或其他任何一方都沒有贊助、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。A4-76722 | TW-020722