

# RIMINI STREET SALESFORCE® 관리형 서비스

## 지원되는 제품

- » Sales Cloud®
- » Service Cloud®
- » Marketing Cloud®
- » Experience Cloud®
- » Revenue Cloud®
- » Field Service
- » The Salesforce Platform
- » AppExchange Products



## 비즈니스 도전과제

IT 부서에 대한 압박은 현실입니다. 이들은 IT 비용을 관리하고, 운영 성능을 개선하며, 대응력이 뛰어난 서비스를 제공하는 동시에 빠르게 변화하는 비즈니스 요구사항에 맞춰 IT 혁신을 추진해야 합니다. 그러나 내부 인력 문제와 이직률로 인해 IT 팀은 Salesforce와 같은 애플리케이션과 관련된 적절한 기술과 인재를 찾고 유지하는 데 많은 어려움을 겪고 있습니다. 또한 전 세계적으로 Salesforce 전문 지식에 대한 수요는 19% 증가하는 반면 Salesforce 인력 공급은 2% 이상<sup>1</sup> 감소함에 따라 ROI를 극대화하기 위해 Salesforce 구현을 적절하게 수행하는 것이 매우 중요해졌습니다.

IT 리더들은 제한적인 내부 인력을 혁신 및 클라우드 관련 프로젝트에 집중하고자 하지만, 기존 환경을 관리하고 개선하는 것 역시 마찬가지로 중요하므로 그 균형을 간과할 수는 없습니다. 이러한 리더는 기존 IT 환경을 이해하고, 관리 작업을 인계하고, IT 팀이 프로세스를 보다 효율적이고 비용 효과적으로 수행하도록 도울 수 있는 숙련된 소프트웨어 엔지니어링 인재를 절실히 필요로 합니다. 이에 대한 해결책은 Rimini Street 관리형 서비스입니다.



걱정 없는 접근 방식



지속적인 최적화



무제한 모델

## Rimini Street 솔루션

Rimini Street 관리형 서비스 제안의 핵심에는 **통합 소프트웨어 서비스**가 자리하며 이는 ERP와 애플리케이션 경험이 풍부한 전문 엔지니어로 구성된 글로벌 네트워크가 제공하는 관리형 서비스와 소프트웨어 유지 보수 서비스입니다. 이 모델은 L2, L3 및 L4 케이스 모니터링을 통합하고 자동화하므로 케이스 담당 엔지니어의 변경, 에스컬레이션 및 재작업이 줄어듭니다. 또한 Rimini Street 엔지니어는 일상적인 모니터링 및 유지 보수를 넘어 근본 원인을 분석하여 향후 문제를 예방하고 비즈니스 프로세스를 간소화하며 서비스 수준을 개선합니다. 고객이 안심하고 시스템을 맡길 수 있도록 설계된 독특한 360° 접근 방식입니다.

또한 Rimini Street의 관리형 서비스의 **무제한** 티켓 모델\*을 사용하면 IT 애플리케이션 지원 요청 및 요구사항을 관리할 때 예측 가능한 과금 혜택을 누릴 수 있습니다. 이 접근 방식을 통해 내부 IT 팀 구성원들은 구독 비용이나 가변적인 서비스 수준에 대한 걱정 없이 문제를 해결하고 프로세스를 개선할 수 있습니다. 그림 1은 무제한 티켓 모델을 보여줍니다.

<sup>1</sup>10K, Salesforce Talent Ecosystem Report 22, p.3

### 주요 장점

- » 사용자 채택 증가
- » Salesforce 릴리스 노트의 최신 기능 활용
- » 고정 비용, 무제한으로 제공하는 구독 모델은 다음을 포함하는 170개 항목 지원:
  - » 데이터 관리
  - » 구성
  - » 보안 설정
  - » 모니터링
  - » 분석
  - » 배치
  - » 이메일 관리
  - » 사용자 관리
- » 티켓 백로그를 제거하고 최종 사용자 요청에 대한 해결 시간을 단축
- » 근본 원인 분석 및 예방적 유지보수를 수행
- » 설계자, 관리자, 개발자 및 디자이너 관련 Salesforce 기술 격차를 해소
- » 전략적 프로젝트 및 혁신을 위해 IT 팀을 확보

그림 1

RIMINI STREET 관리형 서비스 무제한 티켓 모델



\*본 서비스에서 제공하는 인시던트 및 서비스 요청에 대한 지원에 대해 확인하십시오.

## IT 팀의 부담을 줄여주는 Rimini Street 관리형 서비스

검증된 성능만큼 중요한 것은 없습니다. Rimini Street는 관리형 서비스 제안을 뒷받침할 실제 경험, 기록, 데이터를 보유하고 있습니다. 다음은 Rimini Street 관리형 서비스를 활용한 100억 달러 이상 규모의 에너지 회사 샘플 결과입니다. Rimini Street 엔지니어들은 프로덕션 환경 관리자 및 LOB(line of business)와 긴밀히 협력하여 근본 원인 분석 및 프로세스 개선 사항을 파악하여 매니지드 +L4 유지 보수 서비스로 1년 이내에 그림 2에 표시된 결과를 달성했습니다.

그림 2

RIMINI STREET 관리형 서비스를 사용한 100억달러 규모 이상의 에너지 기업의 결과

76%

미해결된  
문제량의 감소

52%

관리형 서비스 채택  
이후 제품 지원 요청이  
감소.

31%

새로운 문제 생성  
감소

경험이 풍부한 Salesforce 관리자 한 명을 합리적인 가격에 고용하는 것과 거의 동일한 가격에 Rimini Street Salesforce AMS를 통해 세계적인 수준을 갖춘 엔지니어 그룹을 활용할 수 있습니다.

**-패트릭 헤일리**

세일즈 오퍼레이션 이사 NTT 글로벌 데이터 센터 아메리카

## Rimini Street만의 차별화되는 서비스를 경험

직원 및 청구 가능 시간의 증가를 목표로 삼는 기존 MSP(Managed Services Provider)와 달리, Rimini Street는 고객을 우선시하고 고객의 비즈니스 목표와 결과에 맞게 관리형 서비스를 제공합니다. 그림 3은 기존 MSP와 비교하여 Rimini Street 관리형 서비스의 가치를 보여줍니다.

**그림 3**  
**RIMINI STREET 관리형 서비스와 기존 MSP 의 가치 비교**

기존 MSP	MSP 주요 속성	Rimini Street 360° 관리형 서비스 가치
유입 및 확장(Land & Expand), 매출 발생	전반적인 초점	무제한 구독 모델이 우리의 장점입니다.
계약 중심 및 단기적	경영 방식	비즈니스 중심 전략
매출 극대화	비용 모델	고정 비용 및 무제한 케이스 해결
케이스 볼륨 및 종결 속도	케이스 관리	근본 원인 및 고객 만족
주로 SAP/오라클 및 프로젝트 중심	자문 및 가이드	중립적이며 고객 중심
SLA는 제품 지원 계약 이면에 숨겨져 있을 수 있음.	SLA 관리	투명성, 올바른 결정 유도

## Rimini Street로 Salesforce 성공 가속화

글로벌 고객의 만족도 조사에서 평균 4.9/5점을 받은 독립 파트너인 Rimini Street는 고객이 최적화된 비즈니스 결과를 달성할 수 있도록 통합된 소프트웨어 서비스를 제공합니다. 그리고 이를 통해 고객이 스마트 경로를 탐색하고, 비싼 마이그레이션을 지연하며, 공급업체에 종속되는 것을 방지하고, 중요도가 높은 단기 프로젝트 자금을 확보하는 데 도움을 드립니다.

[Salesforce를 위한 리미니스트리트 서비스에 대해 자세히 알아보기](#)

[Rimini Street 관리형 서비스에 대해 알아보기](#)