Rimini Street

החברה המתמחה בתמיכה בתוכנה
וב-Agentic AI ERP™

ספר אלקטרוני

המדריך המקיף לתמיכה ושירותים של צד שלישי עצמאי עבור תוכנות ארגוניות

הבנת הערך, הערכת התאמה ובחירה בספק המתאים

תקציר מנהלים

תמיכה בתוכנה ארגונית נועדה במקור להבטיח יציבות ולספק גישה ישירה למומחים עבור מערכות קריטיות למשימה. במשך שנים ארגונים קיבלו את עלות התמיכה של הספק כעלות הכרחית – גם כאשר חוויית השירות הייתה רחוקה ממיטבית.

אך מודל התמיכה המסורתי לא הצליח לעמוד בקצב של צורכי העסקים המודרניים, ולעיתים קרובות הערך שהוא מציע אינו מספק.

הארגונים כיום מתמודדים עם:

- עלייה בעלויות התמיכה
- זמני פתרון איטיים
- גישה מוגבלת למהנדסים מנוסים
- לחץ לשדרג או לבצע מיגרציה ללא ערך עסקי ברור

בד בבד, מנהלי ה-IT נדרשים לממן יוזמות AI, אנליטיקה וחדשנות, תוך ניהול סביבות היברידיות מורכבות יותר ויותר – וכל זאת בתקציבים מוגבלים ועם מחסור במשאבים מיומנים.

מדריך זה נוצר במיוחד עבור מנהלי IT ומנהלים עסקיים, והוא מציע בחינה מעמיקה של התמיכה והשירותים של צד שלישי כחלופה מוכחת. הקוראים יבינו באופן כיצד המודל עובד בפועל, אילו גורמים מקדמים את האימוץ שלו, מהם ההבדלים בין אספקת השירות על פי מודל זה לבין תמיכת ספק מסורתית ומהן היכולות שמבדילות בין הספקים השונים בשוק. המדריך מציג גם קריטריונים מרכזיים להערכה, שיסייעו לארגונים לבחון התאמה, לנהל סיכונים ולבחור ספק שמתאים ליעדים העסקיים והטכנולוגיים שלהם.

בנוסף, המדריך בוחן כיצד ארגונים מעריכים יותר ויותר תמיכת צד שלישי לא רק כמהלך לניהול עלויות, אלא גם כהחלטה אסטרטגית לגבי מודל התפעול, החלטה שעשויה להשפיע על גמישות, חדשנות ותכנון טכנולוגי לטווח ארוך.



המשיכו לקרוא כדי לראות כיצד אלפי ארגונים נעזרים בתמיכת צד שלישי כדי להבטיח הישגים עסקיים משמעותיים, ובהם חיסכון של עד 90% מסך עלויות התמיכה וביצועים מעל הממוצע ב-83% מהמקרים, לעומת 27% בלבד בגישות מסורתיות.

מדוע ארגונים בוחנים מחדש את התמיכה בתוכנות ארגוניות

על אף שתוכנות ארגוניות כמו ERP התפתחו לאורך השנים, תמיכת הספקים לא התקדמה באותו קצב. כתוצאה מכך, כמה גורמים הובילו את הארגונים לשנות את האופן שבו הם תומכים במערכות הקריטיות למשימה ומנהלים אותן.

1. מערכות יציבות, כלכלה לא כדאית

מערכות הליבה הארגוניות נותרות חיוניות וממשיכות לספק ערך. סקר גלובלי שנערך על ידי Censuswide מצא כי 97% ממנהלי ההנהלה הבכירה מאשרים כי מערכות ה-ERP הנוכחיות שלהם עונות במידה רבה על צורכי העסק.

גם התוצאות של סקר CIO שנערך בקרב מנהלי IT שמפעילים את Oracle EBS משקפות מציאות זו.

פלטפורמות אלה עדיין מהוות בסיס לתהליכים בתחומי הכספים, משאבי האנוש, שרשרת האספקה והתפעול בארגונים גלובליים. מה שהשתנה הוא לא מידת החשיבות שלהן, אלא הכדאיות הכלכלית והאפקטיביות של התמיכה בהן.

דמי התמיכה השנתיים של הספקים עדיין גבוהים ולעיתים קרובות ממשיכים לעלות, גם כאשר גרסאות ותיקות מציעות פחות תכונות ושיפורים חדשים. תוכניות תחזוקה מורחבות של ספקי ERP גדולים מדגישות עוד יותר את חוסר האיזון הזה. הן עשויות לאפשר לארגונים להישאר בגרסאות קיימות – אך במחיר של עלות נוספת, היקף מצומצם יותר או חדשנות מוגבלת.

מנהלי IT מציינים יותר ויותר קשיים בתמיכה המרכזית, ובהם:

- חוסר תיאום ציפיות לגבי התמורה ביחס לעלות
- תשואה מוגבלת על ההוצאה השנתית לתחזוקה
- פחות התקדמות או חדשנות בגרסאות ותיקות
- לחץ לשדרג או לבצע מיגרציה כדי לקבל גישה ליכולות חדשות

63%
מהארגונים מציינים עלויות תמיכה גבוהות כבעיה מרכזית

– מחקר של DBTA/Unisphere Research

83%
ממנהלי ה-IT אמרו שמערכות ה-ERP המרכזיות שלהם יהיו חשובות ב-12-24 החודשים הקרובים

– סקר CIO

74%
מהארגונים סבורים שלמערכות ERP יש חיי ערך ארוכים יותר ממה שהספקים מוכנים לתמוך בו

– מחקר של IDC

33%
תיארו את מערכות ה-ERP שלהם כקריטיות למשימה

– סקר CIO

תמיכת הספקים, שבעבר הייתה ברירת המחדל בפועל, נעשתה קשה יותר להצדקה עבור מי שמפעילים מערכות יציבות. ככל שעלויות התמיכה עולות והחדשנות עוברת לפלטפורמות חדשות יותר של הספקים, מנהלים שואלים אם המודל המסורתי עדיין הגיוני מבחינה כלכלית.

2. שדרוגים כפויים ומפות דרכים שמוכתבות על ידי הספק

תמיכת ספק מסורתית כמעט אף פעם אינה בלתי מותנית. כדי להמשיך לקבל "תמיכה מלאה", ארגונים נדרשים לעיתים קרובות:

- להתקין חבילות שיפור
- לשדרג לגרסאות חדשות יותר
- לעבור לפלטפורמות מהדור הבא

לא פעם ארגונים נקלעים למצב שבו הם ממנים מפות דרכים שאולי לעולם לא יאמצו, ובמקביל משלמים דמי תחזוקה שנתיים גבוהים שמספקים ערך ותכונות הולכים ופוחתים.

על אף שהמהלכים האלה מבטיחים חדשנות, במקרים רבים הם דווקא מפריעים יותר משהם מסייעים – הם יוצרים שיבושים, צורכים תקציב ומספקים ערך עסקי מוגבל.

35%

מחברי ההנהלה הבכירה מציינים כבילת ספק, גמישות מוגבלת ושדרוגים כפויים כלחצים מתסכלים מצד ספקי התוכנה

– סקר של Censuswide

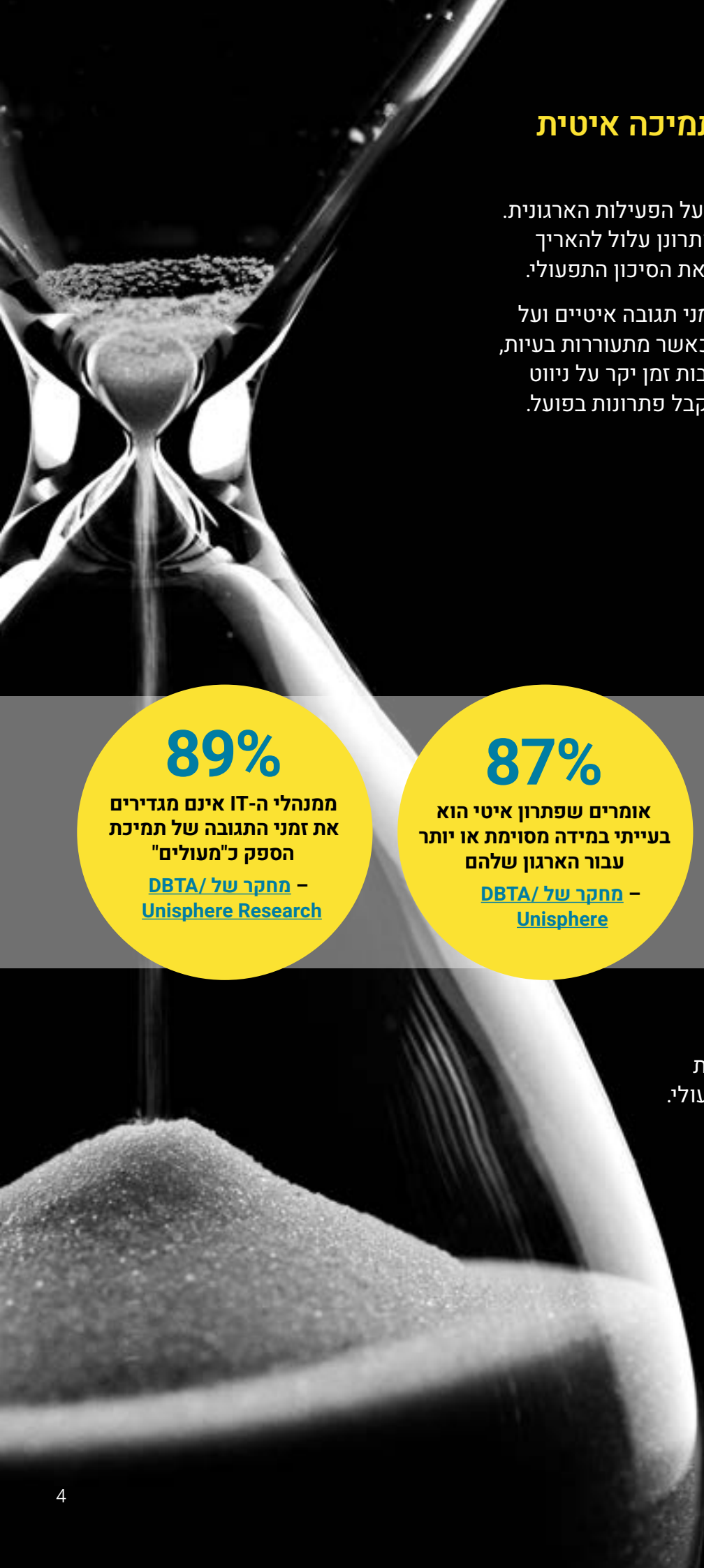
47%

ממנהלי ה-IT נאלצו לדחות חדשנות בגלל דרישות שדרוג

– מחקר של IDC



בסופו של דבר, ארגונים רבים משקיעים סכומים משמעותיים בשדרוגים רק כדי להישאר תחת תמיכה – ולא כדי לחדש.



3. הסיכון התפעולי של תמיכה איטית

למהירות התמיכה יש השפעה ישירה על הפעילות הארגונית. כל עיכוב במענה לבעיות תוכנה או בפתרונן עלול להאריך השבתות, להחריף שיבושים ולהגדיל את הסיכון התפעולי.

עם זאת, ארגונים רבים מדווחים על זמני תגובה איטיים ועל גישה לא עקבית למהנדסים מנוסים. כאשר מתעוררות בעיות, צוותים פנימיים מבזבזים לעיתים קרובות זמן יקר על ניווט במסלולי הסלמה מתסכלים במקום לקבל פתרונות בפועל.

רק
16%
מדרגים את מהנדס התמיכה הראשוני כ"מיומן מאוד"
– מחקר של DBTA/ Unisphere

87%
אומרים שפתרון איטי הוא בעייתי במידה מסוימת או יותר עבור הארגון שלהם
– מחקר של DBTA/ Unisphere

89%
ממנהלי ה-IT אינם מגדירים את זמני התגובה של תמיכת הספק כ"מעולים"
– מחקר של DBTA/ Unisphere Research

עבור ארגונים מודרניים, תמיכה איטית אינה אי-נוחות שולית – היא נטל תפעולי.

4. תמיכה עצמית מעמיסה על משאבי כוח אדם

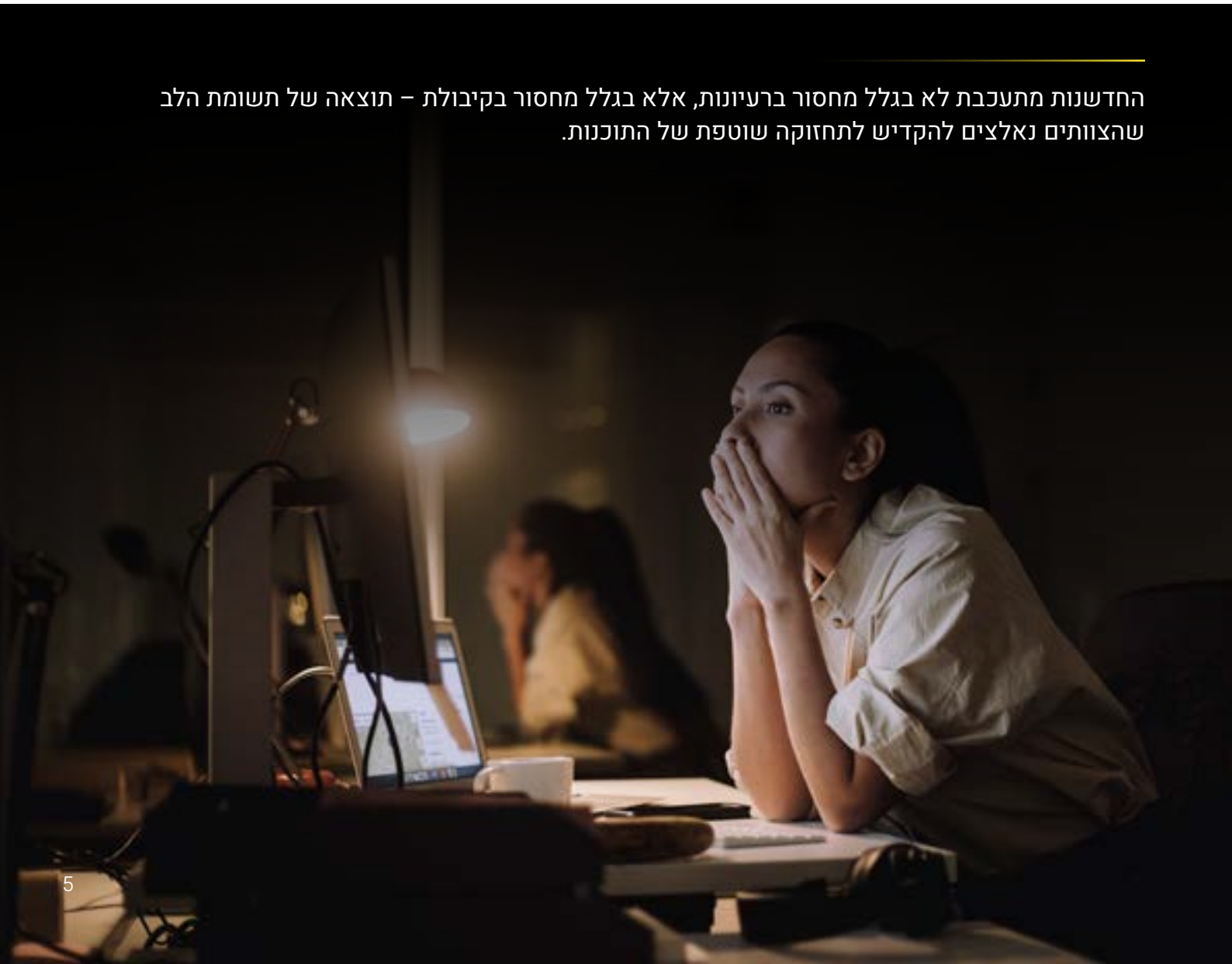
ככל שמודלי התמיכה של הספקים מסתמכים יותר על פורטלים, מאגרי ידע ושירות עצמי, צוותים פנימיים נאלצים לשאת בחלק הולך וגדל מעומס העבודה.

ממצאי המחקר של DBTA/Unisphere Research בקרב לקוחות Oracle Database מראים כי 62% מהארגונים מדווחים על בעיות ביצועים לפחות פעם בחודש, ולכן נדרשת התערבות תכופה של הצוותים הפנימיים. הפתרון של בעיות אלה דורש משאבים רבים, והפעילויות שגוזלות הכי הרבה זמן כוללות:

- כוונון ביצועים של SQL / מסד נתונים (**46% / 51%**)
- פתרון בעיות (**39%**)
- אבטחת נתונים, ביקורת ועבודת ציות (**39%**)

וכל זאת כאשר קיבולת ה-IT כבר מוגבלת. מחקר של CIO העלה שכ-58% מזמן ה-IT בסביבות ERP מרכזיות מוקדש לתחזוקה, עדכונים והתאמות אישיות, ורק 42% נותר לעבודה טרנספורמטיבית.

החדשנות מתעכבת לא בגלל מחסור ברעיונות, אלא בגלל מחסור בקיבולת – תוצאה של תשומת הלב שהצוותים נאלצים להקדיש לתחזוקה שוטפת של התוכנות.





5. פערי מיומנויות הולכים ומתרחבים

אתגרי התמיכה מוחמרים בשל מחסור הולך וגדל בכוח אדם מיומן.

היקף הבעיה משמעותי. לפי סקר של Censuswide, 98% מהמנהלים אומרים שמחסור בכישרונות משפיע על חזון ה-IT שלהם – נתון שממחיש את עומק מגבלות כוח האדם על האסטרטגיה הטכנולוגית הכוללת.

במקביל, ארגונים ממשיכים להתמודד עם פערים במיומנויות בסיסיות. בסקר שנערך בקרב משתמשי Oracle Database ופורסם ב-DBTA, נמצא כי ל-25% מהמשיבים אין די כוח אדם לביצוע פעולות בסיסיות במסדי נתונים, דבר שמגביל את יכולתם לתחזק ולתמוך במסדי הנתונים ביעילות.

הביקוש למומחיות בטכנולוגיות ותיקות וחדשות ממשיך לעלות, והממצאים של DBTA מלמדים כי הלחץ על המיומנויות נובע מהגורמים הבאים:

- מורכבות טכנית הולכת וגדלה (**70%**)
- יותר יוזמות AI/ML (**58%**)
- גידול במספר פלטפורמות מסדי הנתונים שיש לנהל (**54%**)

מודלי תמיכה מסורתיים מעצימים עוד יותר את הבעיה. כאשר הארגון אחראי לאבחון בעיות, לשחזור תקלות ולניהול הסלמות, הנטל עובר במידה רבה יותר לצוותי ה-IT הפנימיים, שלא תמיד מחזיקים במומחיות הנדרשת.

התוצאה היא פחות משאבים מיומנים ודרישות טכניות גדולות יותר, ולכן קשה (ולעיתים בלתי אפשרי) לצוותים לעמוד בכל הציפיות.

6. הוספת חדשנות לצד מערכות הליבה

כאשר שדרוגי הספק אינם מספקים את החדשנות שהארגונים באמת זקוקים לה, רבים מאמצים אסטרטגיה אחרת: הוספת יכולות חדשניות לצד מערכות ליבה יציבות.

במקום להחליף או לבצע שינוי יסודי בסביבות ERP קיימות, מנהלים בעלי ראייה קדימה ממשיכים להפיק מהן ערך ובמקביל מוסיפים יכולות חדשות מבחוץ – באמצעות אינטגרציות, רכיבים מודולריים ופלטפורמות סמוכות. כך החדשנות מוטמעת ברחבי הארגון במקום להישאר מבודדת בתוך מערכת אחת.

האסטרטגיה הזו הופכת ליותר ויותר נפוצה. מחקר עדכני של Freeform Dynamics בקרב ארגונים המשתמשים ב-SAP מצא כי 78% מהמשיבים מצפים לנצל התקדמות של כמה ספקים כדי להוסיף חדשנות למערכת ה-ERP ולסביבתה.

גישה זו משקפת מעבר רחב יותר לארכיטקטורות מודולריות וקומפוזביליות, שמאפשרות לארגונים להתחדש בהדרגה – בתנאים שלהם – במקום באמצעות טרנספורמציה רחבת היקף ומפריעה.

בפועל, היא מאפשרת לארגונים:

- **להאריך את חיי המערכות המוכחות** תוך שמירה על יציבות
- **לשלב חדשנות באופן סלקטיבי,** כאשר היא מספקת ערך עסקי ברור
- **להימנע ממחזורי שדרוג שמוכתבים על ידי הספק,** תוך שמירה על שליטה בלוחות הזמנים ובתקציב

על ידי ניתוק החדשנות ממערכות הליבה – ובהתאם, גם ממודל התמיכה של הספק – ארגונים יכולים להתקדם מהר יותר, לצמצם סיכונים ולהתאים החלטות טכנולוגיות לסדרי העדיפויות העסקיים.

59% **ממנהלי ה-IT בוחנים החלפה של מודולים מסוימים, כגון HCM או CRM, כנראה כדי לקבל חדשנות שאינה מסופקת באמצעות שדרוגי הליבה**

– סקר CIO

36% **מחברי ההנהלה הבכירה צופים עתיד המבוסס על מודל ERP קומפוזבילי ומודולרי**

– סקר של Censuswide



מהי בדיוק תמיכת צד שלישי?

תמיכת צד שלישי היא חלופה לתמיכה של ספק התוכנה עבור יישומים ארגוניים, מסדי נתונים ותשתיות. במודל זה, הארגון אינו תלוי ביצרן התוכנה לצורך תמיכה ותחזוקה שוטפות; במקום זאת, הוא עובד עם ספק עצמאי שתומך בסביבה הקיימת שלו.

בניגוד לתמיכת ספק מסורתית, תמיכת צד שלישי נועדה לסייע לארגונים להפיק ערך מרבי מהמערכות שכבר בבעלותם. ניתן להמשיך לקבל תמיכה בגרסאות קיימות ללא צורך בשדרוגים או במיגרציות, ולעיתים התמיכה כוללת גם סביבות שעברו התאמות אישיות.

עבור ארגונים שמפעילים מערכות יציבות וקריטיות לעסק, תמיכה עצמאית מספקת אפשרות נוספת לתחזוקה, הפעלה ופיתוח של תוכנה ארגונית – והשוק כבר הוכיח את ערכה.

68%

מהארגונים סבורים שהעצמאות להחליט אם ומתי לשדרג תוכנה ארגונית חשובה מאוד או חשובה ביותר

– מחקר של IDC

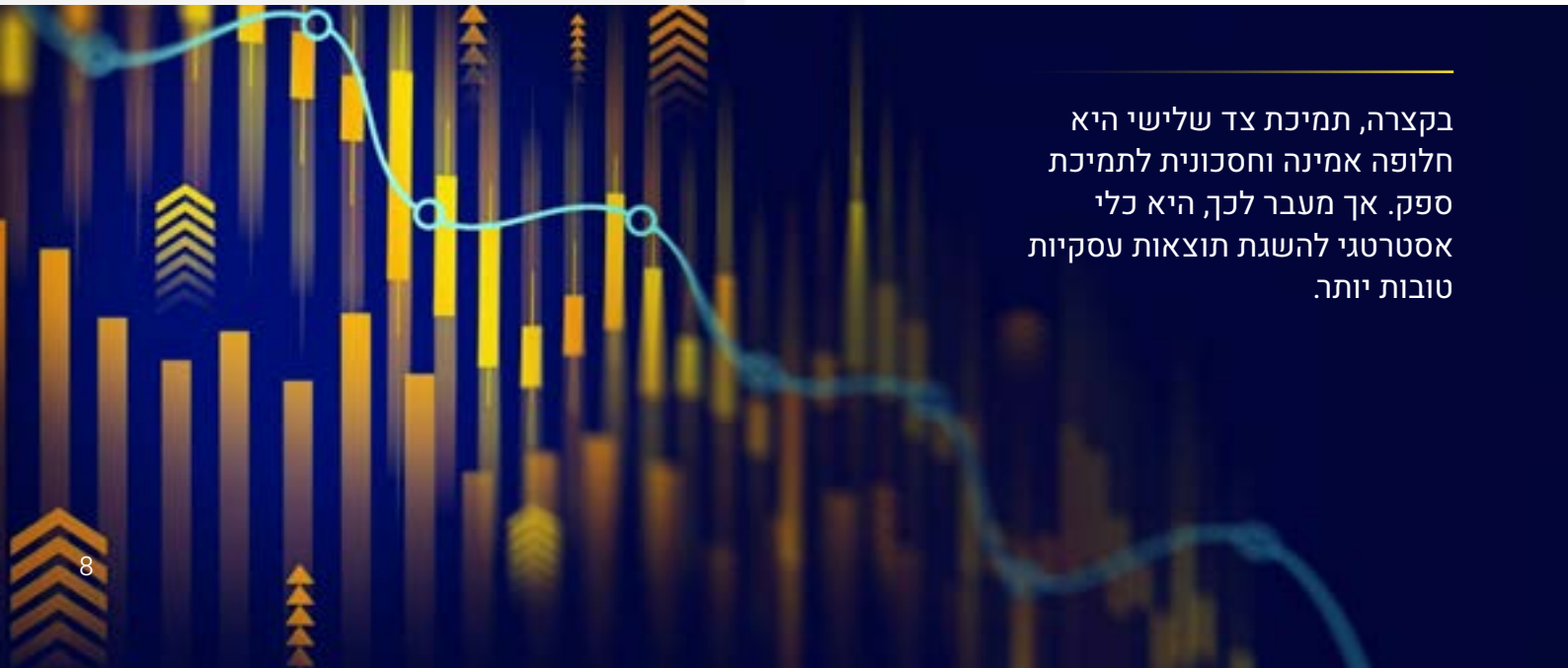
ניתן לחסוך בממוצע

75%

מסך עלויות תחזוקת התוכנה באמצעות החלפת תמיכת הספק בתמיכת צד שלישי[1]

– מחקר של Valoir

1) מבוסס על מחקר בקרב 200 לקוחות SAP ו-Oracle במצטבר הנתמכים על ידי Rimini Street



בקצרה, תמיכת צד שלישי היא חלופה אמינה וחסכונית לתמיכת ספק. אך מעבר לכך, היא כלי אסטרטגי להשגת תוצאות עסקיות טובות יותר.

במה שונה תמיכת צד שלישי מתמיכת ספק?

על אף ששתי האפשרויות מספקות תמיכה בתוכנה ארגונית, הן מבוססות על יעדים ומודלים תפעוליים שונים.

	תמיכת ספק	תמיכת צד שלישי
תמריץ עיקרי	אימוץ המוצר והתקדמות לאורך מחזור החיים שלו	איכות השירות ותוצאות הלקוח
דרישות שדרוג	הכרחיות כדי להמשיך לקבל תמיכה מלאה	הגרסאות הקיימות ממשיכות להיות נתמכות לאורך שנים
תמיכה בהתאמה אישית	תמיכה בהתאמות אישיות	בדרך כלל מוגבלת או אינה זמינה
גישה למומחיות	לעתים קרובות באמצעות מודלי הסלמה מדורגים	לעתים קרובות גישה ישירה למהנדסים מנוסים
שליטה במפת הדרכים	מושפעת מלוחות הזמנים של הספק	נקבעת לפי סדרי העדיפויות העסקיים
מודל עלויות	דמי תחזוקה שנתיים הקשורים לרישוי	חוזה תמיכה עצמאי
אסטרטגיית חדשנות	מתמקדת לעיתים קרובות בשדרוגים ובמיגרציות	מאפשרת להוסיף יכולות חדשניות לצד מערכות ליבה יציבות
כיסוי מוצרים	מוגבל למוצרי הספק	מספק תמיכה במוצרים של כמה ספקים

תמיכת צד שלישי מחזירה את השליטה לידי מנהלי ה-IT בכך שהיא מאפשרת להם:

- לבצע אופטימיזציה של המערכות הקיימות במקום להחליף אותן
- למקסם את ההחזר על ההשקעה (ROI) מהשקעות קודמות
- להפריד בין חדשנות ומודרניזציה לבין שדרוגים
- להפנות את כוח האדם, הזמן והכסף שנחסכו ליוזמות בעלות ערך גבוה יותר

בסופו של דבר, תמיכה עצמאית היא רכיב מרכזי במעבר ממפות דרכים שמוכתבות על ידי הספק לעצמאות ארגונית. היא מאפשרת לארגונים לשמר ולייעל את מה שכבר עובד, ובמקביל לקבוע בעצמם את סדרי העדיפויות שלהם.

כיצד לקבוע אם תמיכת צד שלישי מתאימה לארגון

ככל שתמיכת צד שלישי עצמאית הופכת נפוצה יותר, מנהלים זקוקים למסגרת ברורה כדי להעריך אם היא הבחירה המתאימה לצרכים הספציפיים של הארגון. הקריטריונים הבאים יכולים לסייע להם להעריך תמיכת צד שלישי כחלופה אסטרטגית לתחזוקת הספק.

מסגרת לקבלת החלטות

- ☐ **השפעה פיננסית**
  העריכו את ה-TCO הרב-שנתי, את ההשפעה על EBITDA ועל תזרים המזומנים החופשי, וכן את היכולת להמיר הוצאות הנובעות משדרוגים לעלויות תפעול צפויות.

- ☐ **סיכון וציות**
  בחנו את הכיסוי בתחומי האבטחה, עדכוני המס, המשפט והרגולציה, המוכנות לביקורת ויכולת הספק לתמוך במערכות יציבות מבלי להגדיל את החשיפה לסיכון.

- ☐ **התאמה למודל התפעולי**
  בדקו אם מודל אספקת השירות של הספק, הסכמי רמת השירות (SLA), הכיסוי הגלובלי והשימוש באוטומציה תואמים את דרישות הזמינות והממשל בארגון.

- ☐ **תמיכה בחדשנות**
  בחנו באיזו מידה הצעת התמיכה של הספק מפנה תקציב וכוח אדם לטובת יוזמות מודרניזציה, AI וטרנספורמציה, מבלי לכפות שדרוגים משבשים.

- ☐ **היקף הפעילות והאמינות של הספק**
  ודאו כיסוי גלובלי, יציבות ושקיפות פיננסית, תוצאות מוכחות ויכולת לתמוך בסביבות מורכבות וקריטיות למשימה בקנה מידה ארגוני.





מה לחפש בספק תמיכת צד שלישי

ארגונים אינם זקוקים – וגם אינם רוצים – מודלי תמיכה שנבנו סביב מחזורי החיים של מוצרים ולוחות זמנים לשדרוג. הם זקוקים לתמיכה שתואמת את סדרי העדיפויות העסקיים שלהם ומספקת יציבות, שליטה בעלויות וגמישות.

כדי שמודל תמיכה מודרני יהיה אפקטיבי, עליו להציע יותר מתחזוקה בלבד: עליו לשמור על פעילותן של סביבות מורכבות ומותאמות אישית, תוך הפחתת הנטל התפעולי על הצוותים הפנימיים ופינוי משאבים לטרנספורמציה.

הסעיפים הבאים בוחנים לעומק את היכולות הספציפיות שארגונים צריכים לחפש בעת הערכת ספקים פוטנציאליים של תמיכה ושירותי צד שלישי.

מה לחפש:

כיסוי מקיף ורמות שירות מחייבות

לצד כיסוי רחב, מודל תמיכת תוכנה מודרני חייב לספק תוצאות עקביות. בסביבות ארגוניות קריטיות למשימה, התמיכה נמדדת לפי מהירות הטיפול בבעיות, יעילות הפתרון שלהן והיקף הסביבה בפועל שנכלל בכיסוי.

לכן, הערכת ספקים דורשת יותר מסקירת היכולות המוצהרות – יש להבין כיצד היכולות האלה מתורגמות לאספקת שירות בפועל.

שאלות שכדאי לשאול:

באיזו מהירות הספק מגיב לבעיות קריטיות?

האם זמני התגובה מוגדרים בבירור, והאם מובטח מענה מיידי כאשר מערכות נמצאות בסיכון?

האם תהיה לכם גישה ישירה למהנדסים מנוסים?

או שמודל הספק עדיין מסתמך על מסלולי הסלמה מדורגים שיוצרים עיכובים והעברות בין גורמים?

מי אחראי על הקריאה לאורך כל הטיפול בה?

האם יש גורם אחראי ברור, תקשורת יזומה ועדכוני סטטוס עקביים?

באיזה היקף מסביבת ה-IT יכול הספק לתמוך?

האם הספק יכול לתמוך ביישומים, מסדי נתונים וטכנולוגיות תשתית של כמה ספקים, או רק בקבוצה מצומצמת של מוצרי תוכנה?

למשך כמה זמן מערכות ותיקות זוכות לתמיכה מלאה?

האם הספק מציע תמיכה ארוכת טווח ללא הגבלת זמן?

האם התאמות אישיות כלולות בתמיכה?

אם הספק מספק תמיכה בקוד מותאם אישית, האם היא כלולה בהסכם או כרוכה בתשלום נוסף?

האם עדכוני ציות כלולים כחלק מהתמיכה?

האם הספק מספק עדכוני מס, משפט ורגולציה במדינות ובתחומי שיפוט רלוונטיים?

השורה התחתונה: התחייבויות אלה חשובות משום שהן הופכות את התמיכה מתגובה לתקלות לשירות צפוי וממוקד תוצאות. במקום להסתמך על מסלולי הסלמה המבוססים על "מיטב המאמצים" או על כיסוי חלקי, ארגונים מקבלים תמיכה מקיפה בכל סביבת ה-IT, המיועדת לספק מהירות, רציפות ושקיפות.

מה לחפש:

תפעול תמיכה מבוסס AI

אספקת תמיכה איכותית בתוכנה ארגונית דורשת יותר ממהנדסים מנוסים – היא דורשת שהמהנדסים האלה יפעלו במהירות ובדיוק.

כאן בא לידי ביטוי הערך של AI. יכולות תמיכה מבוססות AI משלימות את המומחיות האנושית — הן מסייעות לצוותים לעבוד ביעילות רבה יותר ולהגיב מהר יותר במצבי לחץ. AI אינו מיועד להחליף מהנדסים, אלא לסייע להם להגיב בצורה אפקטיבית יותר ולנהל מורכבות בהיקפים גדולים.

בעת הערכת ספק תמיכה, חשוב לבחון לא רק אם הוא משתמש ב-AI, אלא כיצד השימוש בו משפיע על התוצאות.

שאלות שכדאי לשאול:

האם מודל התמיכה של הספק שם את ה-AI במרכז, או את המומחיות האנושית?

האם הספק משתמש ב-AI כדי לחזק את עבודתם של מהנדסים מנוסים ולשפר תוצאות, או כדי להחליף מומחיות אנושית באוטומציה ובשירות עצמי?

כיצד AI משולב בפעילות התמיכה היומיומית?

האם הוא מוטמע בזרימות העבודה באופן מעשי, או משמש רק למקרי שימוש מוגבלים או מבודדים?

כיצד AI משמש לשיפור פתרון בעיות?

האם הספק משתמש בו כדי לזהות מהר יותר את גורמי השורש לתקלות, להציג פתרונות רלוונטיים או לקצר את זמן הפתרון?

האם AI מסייע להבטיח עקביות בין קריאות תמיכה?

האם בעיות דומות מטופלות באופן עקבי ושיטתי, כדי לייעל את תהליך הפתרון?

כיצד AI תומך בקבלת החלטות של מהנדסים?

האם הספק משתמש בו כדי להעמיד לרשות המהנדסים תובנות, המלצות או הקשר היסטורי שמסייעים להם להגיב מהר יותר ובדיוק רב יותר?

האם AI משמש לזיהוי בעיות לפני שהן מסלימות?

האם לספק יש יכולות לזהות דפוסים, מגמות או סיכונים מתפתחים בשלב מוקדם ולאפשר התערבות יזומה?

השורה התחתונה: ככל שארגונים מאמצים יותר ויותר AI כדי לייעל את אופן ביצוע העבודה, ספקי תמיכה מתקדמים מיישמים AI באופן אסטרטגי כדי לחזק את המומחיות של מהנדסים מנוסים, להאיץ פתרון בעיות ולטפל בהן באופן יזום עוד לפני שהן הופכות לבעיה בפועל.

מה לחפש:

כיסוי רציף ומעורבות פעילה

בעיות בתוכנה ארגונית אינן מתרחשות רק בשעות העבודה, וגם התמיכה אינה צריכה להיות מוגבלת אליהן. כאשר מערכות קריטיות נפגעות, עיכובים שנגרמים מהבדלי אזורי זמן, חילופי משמרות או תורי הסלמה עלולים להאריך השבתות ולהגדיל את השיבוש העסקי.

בעת הערכת ספקים, חשוב לבחון כיצד התמיכה ניתנת מחוץ לשעות הפעילות הרגילות – ועד כמה הקריאות מנוהלות ביעילות מרגע הפנייה הראשונית ועד לפתרון הסופי.

שאלות שכדאי לשאול:

האם הספק מציע תמיכה אמיתית 24/7/365, לפי מודל אזורי זמן?

האם הטיפול ממשיך ברצף בין אזורים ואזורי זמן, באמצעות אנשי מקצוע זמינים ומוכנים לפתור בעיות?

כיצד קריאות מועברות בין צוותים?

האם קיימים תהליכים שמבטיחים המשכיות, שימור ההקשר ומזעור בלבול במהלך ההעברות?

כיצד הספק מעדכן את הלקוחות?

האם ניתנים עדכוני סטטוס יזומים, תקשורת ודוחות התקדמות לאורך כל הטיפול בקריאה?

באיזו מהירות מצרפים מהנדסים מנוסים לקריאה?

האם הספק מערב אנשי מקצוע בכירים בשלב מוקדם, או מסתמך במידה רבה על כמה שכבות הסלמה?

כיצד הספק מצמצם עיכובים וזמן שבו הקריאה אינה מטופלת?

אילו צעדים ננקטים כדי לקדם את הטיפול בקריאה עד לפתרונה, במקום לאפשר לה להיתקע?

האם הספק יכול לספק חוויית שירות עקבית ברחבי העולם?

האם צוותים באזורים שונים יספקו אותה רמה של מהירות תגובה, תקשורת ומומחיות?

השורה התחתונה: בעוד שמודלי תמיכה מסורתיים כוללים לעיתים קרובות העברות, עיכובים ומסלולי הסלמה תגובתיים, מודל תמיכה מודרני המבוסס על תמיכה רציפה ומעורבות פעילה מוביל לתוצאות מהירות, עקביות ואמינות יותר.

"תמיכה" היא מעבר לתמיכה במוצר

בעבר, עבור ארגונים רבים, "תמיכה" פירושה סיוע בתיקון תקלות במוצרים ספציפיים. אך ההגדרה הזאת כבר אינה מתאימה לאופן שבו סביבות ארגוניות פועלות כיום.

סביבות תוכנה ארגוניות מודרניות הן:

- **מותאמות במידה רבה** לתהליכים עסקיים ספציפיים
- **משולבות לעומק** בין יישומים ופלטפורמות רבים
- **מופעלות בארכיטקטורות היברידיות** וב-Multi-Cloud
- **מתפתחות באופן רציף** כדי לעמוד בדרישות אבטחה, ציות ותפעול

ככל שהמורכבות גדלה, כך גדל גם היקף הדברים ש"תמיכה" צריכה לספק בפועל.

כדי להיות מקיפה באמת, תמיכת צד שלישי בתוכנה ארגונית חייבת לכלול מערך שירותים רחב יותר ששומר על המערכות פעילות, מאובטחות, תואמות זו לזו ולדרישות הרלוונטיות, ובעלות ביצועים מיטביים.



73%

מהארגונים מאמצים ענן היברידי[2]

– Flexera 2026 State of the Cloud Report

(2 "Flexera 2026 State of the Cloud Report," Flexera, אוחזר ב-19 באוגוסט 2026 מהכתובת https://learn.flexera.com/flexera-business-value/1491301



יותר מתמיכה במוצר:

שירותים מנוהלים ותפעול אחוד

תמיכה במוצר בלבד אינה נותנת מענה למאמץ השוטף הנדרש להפעלת מערכות ארגוניות. ארגונים צריכים גם לנטר את הסביבות, לייעל ביצועים, לשמור על הפעילות השוטפת ולבצע תחזוקה שגרתית של המערכות – פעילויות שמטופלות בדרך כלל במסגרת שירותים מנוהלים.

בסביבות IT ארגוניות מסורתיות, ארגונים מסתמכים על שני ספקים נפרדים שאין ביניהם תיאום: ספק תוכנה לתמיכה במוצר ואינטגרטור מערכות לשירותים מנוהלים. אף שזה מודל נפוץ, הפיצול הזה יוצר לעיתים קרובות חיכוך שמתבטא ב:

- אחריות מפוצלת
- פתרון בעיות איטי יותר
- עלויות גבוהות יותר וסיכון תפעולי גדול יותר

לכן כדאי לחפש ספק שמשלב את תמיכת המוצר והשירותים התפעוליים במסגרת אחת ומתואמת.

שאלות שכדאי לשאול:

כמה אחריות תפעולית יכול הספק לקבל על עצמו?

האם הספק מציע תמיכה בלבד, או שהוא יכול לקחת על עצמו גם פעילויות תפעול יומיומיות?

עד כמה התמיכה והשירותים המנוהלים משולבים?

האם צוותי התמיכה והתפעול עובדים במסגרת מודל שירות מתואם, או שצוותים פנימיים עדיין יצטרכו לנהל את התקשורת ביניהם?

מי נושא באחריות כאשר מתעוררות בעיות?

האם האחריות מוגדרת בבירור, או שכמה גורמים מעורבים באבחון, בפתרון התקלות ובטיפול בבעיה?

כיצד הספק מפחית את הנטל על הצוותים הפנימיים?

אילו פעילויות נשארות באחריות הצוות הפנימי ואילו מטופלות על ידי הספק?

כיצד נמדדים איכות השירות והביצועים?

האם הספק מתמקד בשיפור יזום או רק בסגירת קריאות?

האם הספק יכול לתמוך הן בתפעול הנוכחי והן בתפעול העתידי?

האם מודל השירות תומך באופטימיזציה ככל שהסביבה מתפתחת?

השורה התחתונה: כאשר שירותים מנוהלים מוגדרים בבירור ומבוצעים בעקביות, צוותי IT פנימיים יכולים להתמקד ביוזמות בעלות ערך גבוה יותר שתומכות בסדרי העדיפויות העסקיים. בשילוב עם תמיכה, שירותים מנוהלים הופכים את תפעול המערכות לתחום מסודר ומבוקר, שקל יותר לנהל גם מבחינה פיננסית.

מודל מפוצל מסורתי לעומת תמיכה אחודה ושירותים מנוהלים

	מודל מסורתי: תמיכת ספק + אינטגרטור מערכות	מודל תמיכה אחודה ושירותים מנוהלים
אחריות	האחריות מפוצלת בין כמה ספקים; בעיות עוברות לעיתים קרובות בין הספק לאינטגרטור	ספק יחיד שאחראי מקצה לקצה לתמיכה ולתפעול
פתרון בעיות	פתרון איטי יותר בשל העברות, הסלמות ואתגרי תיאום עם הספק	פתרון מהיר יותר באמצעות צוותים מתואמים שחולקים הקשר ואחריות
יעילות תפעולית	תהליכים כפולים, כלים חופפים וסטנדרטים לא עקביים	תפעול יעיל יותר עם תהליכים וכלים אחודים
יכולת לחזות עלויות	דמי תחזוקה גבוהים לספק לצד עלויות ייעוץ משתנות המבוססות על שעות עבודה וחומרים	מודל עלויות מאוחד וצפוי מראש שמפחית TCO
תמיכה בהתאמות אישיות	ספקים אינם כוללים לעיתים קרובות קוד מותאם אישית בתמיכה; אינטגרטורים מחייבים בנפרד על פתרון תקלות	התאמות אישיות נתמכות כחלק ממודל השירות האחוד
גישה למומחיות	תמיכה מדורגת מצד הספק וצוותי אינטגרטור מתחלפים	גישה עקבית למהנדסים מנוסים שמכירים את הסביבה
אבטחה וציות	האבטחה מטופלת באמצעות שדרוגים, תיקונים או פרויקטים נפרדים	שירותי אבטחה וציות משולבים ומבוססי סיכון, המותאמים למערכות יציבות
התאמה ליעדים עסקיים	התמריצים קשורים לשדרוגים, מיגרציות או שעות לחיוב	התמריצים מותאמים ליציבות המערכת, הפחתת עלויות ותוצאות עסקיות
שליטה במפת הדרכים	לוחות זמנים שמוכתבים על ידי הספק ולחץ לשדרג	מפת דרכים המבוססת על צורכי העסק, עם גמישות בתזמון ובהיקף

שילוב התמיכה והשירותים המנוהלים אצל שותף אמין אחד מציע מגוון יתרונות, ובהם יציבות, יעילות ותוצאות מדידות, בהשוואה למתן שירותים נפרד ולא מתואם.



יותר מתמיכה במוצר:

שירותי אבטחה ופתרונות אבטחה

איומי אבטחה ממשיכים להתפתח בין אם התוכנה הארגונית משודרגת ובין אם לא. עובדה פשוטה זו פירושה ששמירה על מערך אבטחה חזק דורשת יותר מהתקנת תיקונים או מתגובה לפגיעויות תוכנה (נקראות גם באגים).

ארגונים רבים מניחים שתיקוני אבטחה שמספק הספק מעניקים הגנה מספקת. אולם תיקונים מטפלים בדרך כלל בחולשות רק לאחר שזוהו. אסטרטגיית אבטחה חזקה צריכה לקחת בחשבון גם איומים מתפתחים, סיכוני תצורה, חשיפות תפעוליות וחולשות לא ידועות.

מבחינת מנהלים, השאלה אינה אם ספק מציע שירותי אבטחה נוספים, אלא אם הגישה שלו יכולה להפחית סיכון מבלי ליצור שיבוש מיותר. בעת הערכת ספקים, ארגונים צריכים לבחון כיצד מצמצמים איומים באופן יזום וכיצד יכולות האבטחה משולבות בתהליכים היומיומיים.

שאלות שכדאי לשאול:

לאילו מערכות מציע הספק כיסוי אבטחה?

האם הספק מגן רק על יישומי תוכנה ארגוניים, או גם על מסדי נתונים, Middleware ו-Hypervisors?

כיצד מזוהות ומנותחות חולשות?

האם הספק מציע מודיעין איומים שוטף, ניתוח חולשות והערכת חשיפות אפשריות בסביבות הנתמכות?

כיצד הספק מטפל באיומי "יום האפס" ובאיומים מתפתחים?

האם זמינות התראות אבטחה, המלצות לצמצום סיכונים והנחיות להקשחה כאשר מופיעים איומים חדשים?

איזו תמיכת אבטחה זמינה במקרה של אירוע אבטחה?

האם הספק מציע תמיכה בקריאות אבטחה, סיוע בתגובה לאירועים ותהליכי הסלמה שמסייעים לארגונים להגיב ביעילות?

כיצד הספק מסייע לחזק את מערך האבטחה הכולל?

האם הספק מספק הנחיות אבטחה שוטפות שמסייעות להפחית סיכון לאורך זמן?

האם ניתן לשמור על האבטחה בלי לשבש מערכות יציבות?

האם הספק מציע פתרונות שמחזקים את ההגנה תוך שמירה על יציבות וצמצום השיבוש התפעולי?

השורה התחתונה: מודל אבטחה רב-שכבתי מאפשר לארגונים לנקוט גישה יזומה יותר לזיהוי סיכונים ולצמצומם לפני שהם משבשים את הפעילות. כאשר הוא משולב בתמיכה, הוא גם מבטיח שהאבטחה תתפתח יחד עם הסביבה.

יותר מתמיכה במוצר:

רישוי וייעוץ

הבנה ברורה של זכויות בעלי הרישיון חיונית לארגונים שמפעילים תוכנה ארגונית. עם זאת, מודלי רישוי, תנאים חוזיים ושינויי מדיניות יכולים להיות מורכבים וקשה להתמצא בהם. מורכבות זו יוצרת לעיתים קרובות פערי מידע שמעניקים יתרון לספקי התוכנה, ולכן שירותי ייעוץ בנושאי רישוי הם בעלי ערך מיוחד לארגונים המבקשים להגן על זכויותיהם, לנהל סיכונים ולקבל החלטות מושכלות.

בעת בחירת ספק תמיכה ושירותי צד שלישי, מנהלים צריכים להעריך את מומחיות הספק בתחום הרישוי, לצד יכולתו לסייע להבין ולפרש את מדיניות הספק, להיערך לביקורות ולתמוך בהחלטות אסטרטגיות בנוגע לתוכנה.

שאלות שכדאי לשאול:

איזו מומחיות בתחום הרישוי יש לספק?

האם הספק מעסיק מבקרי רישוי תוכנה לשעבר?

האם הספק מסייע לשמור על ציות לדרישות הרישוי?

האם הספק יכול להבטיח שהשימוש של הארגון במערכות מסוימות תואם את מדיניות הספק?

איזה ייעוץ זמין בנוגע למדיניות הספק ולשינויים מסחריים?

האם הספק יכול לסייע להבין שינויי תמחור, עדכוני מדיניות והשלכות חוזיות שעשויים להשפיע על הארגון?

כיצד הספק תומך במוכנות לביקורת?

האם ניתן לקבל סיוע בהכנה לביקורת, בסקירות ציות ובמענה לפניות בנושא רישוי?

עד כמה הייעוץ של הספק אובייקטיבי?

האם הספק בלתי תלוי ביצרני תוכנה ואינו מקיים עמם קשרים שעלולים ליצור ניגוד עניינים?

כיצד הספק מסייע ללקוחות לשמור על שליטה בהחלטות טכנולוגיות?

האם הספק יכול לספק את המידע הדרוש לקבלת החלטות מושכלות ולשמירה על עמדת מיקוח חזקה?

השורה התחתונה: בהירות רבה יותר לגבי זכויות הרישוי, החובות והאפשרויות הקיימות מסייעת לארגונים לקבל החלטות מושכלות יותר לאורך מחזור חיי התוכנה ולשמור על שליטה רבה יותר באסטרטגיות הטכנולוגיה וההשקעה שלהם לעתיד.

יותר מתמיכה במוצר:

שירותי עדכונים בתחומי מס, משפט ורגולציה

כדי להבטיח שתוכנה ארגונית ממשיכה לעמוד בדרישות, לא מספיק לתת מענה לבעיות טכניות; ארגונים צריכים גם להתעדכן בדרישות משתנות בתחומי מס, משפט ורגולציה (TLR) במדינות, בתחומי שיפוט ובענפים שונים.

עבור רבים מדובר במאמץ רציף ועתיר משאבים, במיוחד בסביבות גלובליות שבהן הדרישות משתנות לעיתים קרובות.

כחלק מתהליך ההערכה, מנהלים צריכים לבדוק אם הספק מספק עדכונים – וכיצד העדכונים האלה מנוטרים, מאומתים ומוטמעים. זה עשוי להיות גורם מבדל חשוב בין ספקים.

שאלות שכדאי לשאול:

כיצד הספק מנטר שינויים רגולטוריים?

האם הוא עוקב באופן רציף אחר התפתחויות בתחומי מס, משפט ורגולציה?

כיצד מפרשים ומאמתים דרישות חדשות?

האם לספק יש תהליכים להערכת שינויים רגולטוריים ולקביעה כיצד הם חלים על הסביבות הנתמכות?

האם הספק יכול לתמוך בדרישות ספציפיות למדינה?

האם עדכונים ייעודיים לכל מדינה מפותחים, נבדקים ומתעדכנים בהתאם לשינויים בדרישות?

כיצד מסופקים העדכונים?

האם לספק יש תהליך מוגדר ליישום מהיר ויעיל?

כיצד הספק מסייע לצמצם שיבושים?

אילו צעדים הוא נוקט כדי להטמיע עדכונים מבלי לשבש סביבות ייצור יציבות?

כמה מאמץ נדרש מהצוותים הפנימיים?

האם הספק נוטל אחריות לניטור, אימות ואספקת עדכונים, או שעדיין נדרש מאמץ פנימי משמעותי?

השורה התחתונה: שירותי TLR משולבים מאפשרים לארגונים לעמוד בקצב השינויים בדרישות, תוך צמצום סיכונים, הגנה על ההמשכיות התפעולית והפחתת הנטל על הצוותים הפנימיים. בכך הם הופכים את הציות הרגולטורי מאתגר חוזר לתהליך מנוהל ועקבי שתומך הן ביציבות והן בגמישות עסקית.

יותר מתמיכה במוצר:

שירותים מקצועיים

אפילו הסביבות היציבות ביותר דורשות שינוי – בין אם כדי לתמוך ביוזמות חדשות, לשפר ביצועים או להסתגל לצרכים עסקיים מתפתחים.

שירותים מקצועיים יכולים להשלים את התמיכה באמצעות יוזמות ממוקדות שמסייעות לארגונים לשפר את המערכות ולהיערך לעתיד באופן מעשי ומתואם.

בחיפוש אחר ספק תמיכה ושירותי צד שלישי, מנהלים צריכים לבחון את היקף השירותים המקצועיים המוצעים כדי לקבוע אם הם נותנים מענה מספק לצרכים הנוכחיים והעתידיים.

שאלות שכדאי לשאול:

אילו שירותים מקצועיים מציע הספק?

האם הוא תומך ביוזמות כגון התקנת תוכנה, תכנון ארכיטקטורה, מיגרציות לענן ושיפורי מערכת?

האם הספק יכול לתמוך בסביבה כפי שהיא קיימת כיום?

האם יש לו ניסיון בעבודה עם סביבות מותאמות אישית, תצורות ספציפיות לעסק ואינטגרציות מורכבות?

האם הספק יכול לסייע בגיבוש תוכניות טכנולוגיות לעתיד?

האם הוא מציע הכוונה מקצועית, תכנון מפת דרכים וייעוץ אסטרטגי התואמים את היעדים העסקיים?

תוך כמה זמן צוותי הפרויקט יכולים להתחיל להיות פרודוקטיביים?

האם הם כבר מכירים את הסביבה, או שיידרש זמן נוסף להעברת ידע ולמידתה?

האם הספק יכול לסייע בהתמודדות עם מחסור בכוח אדם או פערי מיומנויות?

האם זמינים תגבור כוח אדם ומומחיות ייעודית כאשר המשאבים הפנימיים מוגבלים?

כיצד הפרויקטים משתלבים ביעדים העסקיים והטכנולוגיים הרחבים יותר?

האם כל פרויקט מטופל כיוזמה נפרדת או כחלק מאסטרטגיה רחבה יותר לייעול ולפיתוח הסביבה הארגונית לאורך זמן?

השורה התחתונה: הספקים החזקים ביותר משלבים מומחיות בפרויקטים עם היכרות מתמשכת עם הסביבה, וכך מאפשרים לארגונים לבצע שינויים ביעילות רבה יותר ועם פחות שיבושים. ההיכרות והרציפות שהם מביאים לכל פרויקט מסייעות לארגונים לייעל מערכות קיימות ובמקביל לתמוך בסדרי עדיפויות עתידיים.

יותר מתמיכה במוצר:

פתרונות יכולת פעולה הדדית

מערכות ארגוניות כמעט אף פעם אינן פועלות בבידוד. ככל שהטכנולוגיות שסביבן מתפתחות – ממערכות הפעלה ועד דפדפנים – שמירה על תאימות הופכת לאתגר. ארגונים נדרשים לעיתים קרובות לקבל החלטות שדרוג מתוך חשש שהמערכות שלהם יפסיקו לפעול במערך טכנולוגי משתנה.

אולם שירותי יכולת פעולה הדדית מסייעים להבטיח שהמערכות הקיימות ימשיכו לפעול ביעילות. בעת הערכת ספקים, מנהלים צריכים לבחון את יכולתה של כל חברה לשמר תאימות בלי לכפות שדרוגים משבשים או שינויים מיותרים במערכות ליבה יציבות.

שאלות שכדאי לשאול:

כיצד מזוהות ונפתרות בעיות תאימות?

האם הספק מעריך באופן יזום סיכוני תאימות ומסייע לטפל בהם לפני שישפיעו על הפעילות?

כיצד הספק מסייע לשמור על יכולת פעולה הדדית עם טכנולוגיות מתפתחות?

בנוסף לתמיכה ביכולת פעולה הדדית, האם הספק מציע פתרונות מוכחים שפועלים ברציפות כדי לשמור באופן יזום על תאימות לדפדפנים מעודכנים, למערכות הפעלה, לגרסאות Java ולשרתי דואר אלקטרוני?

האם הספק יכול לתמוך באינטגרציות בין טכנולוגיות קיימות לחדשות?

האם יש לו ניסיון בחיבור מערכות ליבה יציבות ליישומים, פלטפורמות ושירותים מודרניים?

כיצד הספק מצמצם שיבושים כאשר מתרחשים שינויים טכנולוגיים?

האם הפתרונות נועדו לשמר המשכיות תפעולית ולהפחית את הסיכון הכרוך בשינויים הנדרשים לשמירה על תאימות?

כיצד הספק מקדם חדשנות לצד מערכות קיימות?

האם הוא מאפשר להוסיף יכולות חדשות ללא צורך בשדרוגים, מיגרציות או שיבוש הסביבה הנוכחית?

כיצד הספק מסייע ללקוחות לשמור על שליטה בהחלטות טכנולוגיות?

האם הוא מסייע ללקוחות לקבוע מתי וכיצד לאמץ טכנולוגיות חדשות, כך שהחלטותיהם לא יוכתבו על ידי דרישות שדרוג הנובעות מבעיות תאימות?

השורה התחתונה: עם הספק המתאים, ארגונים יכולים לקדם חדשנות לצד מערכות ליבה יציבות – להוסיף יכולות חדשות או מעודכנות תוך צמצום זמני השבתה, שיבושים או תלות בקוד של הספק, ולשמור על שליטה בתזמון, בעלויות ובסיכון.



יותר מתמיכה במוצר:

פתרונות נראות (Observability)

כלי ניטור מסורתיים מספקים לעיתים קרובות נראות מוגבלת במערכי תוכנה ארגוניים מורכבים. ככל שהסביבות הופכות מבוזרות יותר, היכולת להבין את ביצועיהן בזמן אמת נעשית קריטית יותר ויותר.

שירותי נראות חורגים מהניטור הבסיסי שמוצע בדרך כלל במסגרת התמיכה ומספקים תמונה מעמיקה מקצה לקצה של התנהגות המערכת – וכך מסייעים לצוותים לזהות ולפתור בעיות מהר יותר ובאופן יזום.

בעת חיפוש ספקי תמיכה ושירותי צד שלישי, מנהלים צריכים לקבוע אילו יכולות ניטור, אם בכלל, מוצעות ועד כמה הספק מסוגל לתרגם נתונים לתובנות שניתן לפעול לפיהן.

שאלות שכדאי לשאול:

איזו רמת נראות מציע הספק בכל הסביבה?

האם הוא מספק נראות מקצה לקצה ביישומים, במסדי נתונים ובתשתיות?

כיצד מזוהות ומטופלות בעיות ביצועים?

האם הספק יכול לזהות הידרדרות בביצועים, חריגות ובעיות מתפתחות לפני שהן משפיעות על משתמשים או על הפעילות?

כיצד הספק מאיץ את איתור שורש הבעיה?

האם מידע ממערכות שונות מוצלב כדי לסייע בזיהוי מקור הבעיה, במקום לפתור תקלות בכל מערכת בנפרד?

כיצד הספק מסייע למנוע בעיות חוזרות?

האם הוא משתמש בנתוני תפעול ובניתוח מגמות כדי לזהות דפוסים ולהמליץ על שיפורים?

כיצד יכולות הנראות משולבות בתהליך מתן התמיכה?

האם צוותי התמיכה משתמשים ביכולות הנראות כדי לתעדף, לאבחן ולפתור בעיות ביעילות רבה יותר?

האם הספק יכול להרחיב את שירותי הניראות ככל שהסביבות גדלות ונעשות מורכבות יותר?

האם הספק ימשיך לספק נראות ותובנות גם כאשר נוספות טכנולוגיות, אינטגרציות ועומסי עבודה חדשים?

השורה התחתונה: על ידי שיפור הנראות בסביבה הארגונית כולה, ספק תמיכה ושירותי צד שלישי שמציע שירותי נראות יכול לסייע להפחית זמני השבתה, לשפר ביצועים ולאפשר מעבר מפתרון תקלות תגובתי לניהול יזום של המערכות.



יותר מתמיכה במוצר:

פתרונות לניהול שינויים

סביבות תוכנה ארגוניות משתנות ללא הרף – בעקבות דרישות עסקיות, עדכונים רגולטוריים, התפתחות התשתיות וצורכי אבטחה. ללא גישה מובנית, אפילו שינויים שגרתיים עלולים לגרום לתוצאות לא מכוונות ואף הרסניות.

פתרונות לניהול שינויים מספקים דרך מבוקרת ומתואמת יותר לנהל שינויים בכלל המערכות. לכן מנהלים שבוחנים ספק תמיכה ושירותי צד שלישי צריכים לבדוק אם החברה ערוכה לסייע ביישום שינויים מבלי לפגוע בהמשכיות התפעולית.

שאלות שכדאי לשאול:

האם הספק מציע פתרון לניהול שינויים או תהליך מובנה?

האם פתרון או תהליך ניהול השינויים הוכיחו את עצמם?

כיצד הספק מתכנן ומאמת שינויים לפני היישום?

האם השינויים נבדקים, נבחנים ומאומתים לפני היישום כדי לצמצם סיכון תפעולי?

כיצד מזוהות תלויות וסיכונים פוטנציאליים?

האם הספק מעריך כיצד שינויים מוצעים עשויים להשפיע על יישומים מחוברים, אינטגרציות, תשתיות ותהליכים עסקיים קריטיים?

כיצד הספק מתאם שינויים בין סביבות?

האם השינויים מנוהלים באופן כולל ומתואם בין מערכות וצוותים כדי לצמצם התנגשויות, שיבושים ותוצאות בלתי צפויות?

כיצד נשמרים הציות והמוכנות לביקורת במהלך ביצוע שינויים?

האם הספק נוקט צעדים לתמיכה בממשל, בתיעוד ובמוכנות לביקורת לאורך מחזור חיי השינוי?

כיצד השינויים מתואמים עם התמיכה והתפעול השוטפים?

האם הצוותים האחראים לתמיכה, לתפעול ולניהול שינויים עובדים יחד במסגרת מתואמת?

השורה התחתונה: כאשר פתרונות לניהול שינויים משולבים בתמיכה בתוכנה ארגונית שמספק ספק אמין, הם יכולים להפחית סיכון תפעולי ולהבטיח ששינויים לא יפגעו ביציבות המערכת או בביצועיה.

גורם מבדל אסטרטגי:

Agentic AI וחוויית משתמש חכמה

כאשר ארגונים מבקשים לאמץ AI, רבים מגלים שהפקת ערך משמעותי אינה מחייבת החלפת מערכות ליבה יציבות.

Agentic AI ERP נוקט גישה אחרת – הוא מוסיף שכבה של יכולות חכמות ואוטונומיות מעל מערכות ERP קיימות, ומאפשר למשתמשים לעבוד עם תהליכים, לייעל אותם ולהפוך אותם לאוטומטיים מבלי לשבש את היישומים הקיימים. כך ארגונים יכולים להטמיע AI באופן מעשי ובהתאם לצרכים העסקיים, תוך שמירה על האמינות של מערכות קריטיות למשימה.

עבור מנהלים שמחפשים שותף IT אמיתי, ספקים שיש להם הידע, המיומנויות והמשאבים לסייע באימוץ Agentic AI ERP יכולים לבלוט לעומת ספקים אחרים.

שאלות שכדאי לשאול:

האם הספק מציע פתרונות לקידום חדשנות?

האם הוא יכול לסייע בשילוב AI ואוטומציה בסביבה הארגונית, או שההיצע שלו מוגבל לתמיכה ולשירותים אחרים?

איזו מומחיות מביא הספק לפרויקטי AI?

האם יש לו ניסיון בפרויקטים בתחום ה-AI?

האם לספק יש מערכת אקולוגית רחבה יותר לחדשנות ב-AI?

האם הוא עובד עם שותפים טכנולוגיים כדי להרחיב את יכולות ה-AI?

כיצד הספק מאפשר אימוץ AI בלי לשבש מערכות קיימות?

האם הוא מסייע להוסיף יכולות AI כשכבה מעל מערכת ה-ERP המרכזית מבלי לשנות אותה?

באילו סוגים של יכולות AI הספק תומך?

האם הספק מציע דרך לאפשר שימוש בסוכנים חכמים, אוטומציה של זרימות עבודה ותובנות מבוססות נתונים במערכות ERP?

האם לספק יש פתרונות AI ייעודיים?

האם הוא יכול להמליץ על פתרונות ולהטמיע אותם בהתאם לענף ו/או לתהליכים העסקיים?

השורה התחתונה: בעזרת ספק שמשלב מומחיות עמוקה ב-ERP, ידע בתוכנות ארגוניות ומערכת אקולוגית אסטרטגית של שותפים טכנולוגיים, ארגונים יכולים לנצל Agentic AI ERP כדי להגדיל את הפרודוקטיביות, להאיץ חדשנות ולממש מוקדם יותר את התועלות שמציע AI – ללא העלות, הסיכון או השיבוש הכרוכים בשדרוגים, מיגרציות או החלפת הפלטפורמה.

סיכום: אסטרטגיית תמיכה היא אסטרטגיה עסקית

ככל שסביבות ארגוניות נעשות מורכבות יותר והתקציבים נותרים מוגבלים, החלטות תמיכה משפיעות יותר ויותר על הרבה מעבר לתחזוקת מערכות. הן משפיעות על עלויות תפעול, היכולת לקדם חדשנות, גישה למומחיות ייעודית, מוכנות לעמידה בדרישות ושליטה בהשקעות טכנולוגיות עתידיות.

תמיכת צד שלישי עצמאית היא חלופה שצוברת תאוצה בקרב ארגונים שמבקשים לאזן בין יציבות לטרנספורמציה. בכך שהיא מאפשרת לארגונים לתחזק מערכות מוכחות ובמקביל לקדם מודרניזציה לפי לוחות הזמנים שלהם, היא מציעה גישה שונה ליצירת ערך עסקי מהשקעות בטכנולוגיה ארגונית.

במבט קדימה, תמיכה בתוכנה ארגונית צפויה להמשיך להתפתח ממודל תחזוקה שבמרכזו הספק למודל תפעולי שבמרכזו השירות. שירותי תמיכה ייבחנו – וצריכים להיבחן – יותר ויותר לפי התוצאות העסקיות שהם מאפשרים להשיג. ובסביבות היברידיות מרובות ספקים, ספקי תמיכה ושירותי צד שלישי ימלאו תפקיד רחב יותר – יסייעו ללקוחות לתפעל, לאבטח, לייעל ולבצע מודרניזציה של סביבות טכנולוגיות מורכבות, תוך שילוב AI ויכולות חדשות אחרות לצד מערכות ליבה יציבות.

השאלה היא כבר לא 'איך נתמכות תוכנות ארגוניות'. השאלה היא כיצד תמיכה, שירותים ויכולות חדשנות פועלים יחד כדי לסייע לארגונים להשיג את יעדיהם העסקיים, לשמור על שליטה במפת הדרכים הטכנולוגית שלהם ולהפיק ערך רב יותר מהמערכות שכבר בבעלותם.



שאלות נפוצות על תמיכת צד שלישי

האם עדיין נוכל לשדרג בעתיד אם נבחר בתמיכת צד שלישי?

כן. אפשר לשדרג בעתיד גם לאחר מעבר לתמיכת צד שלישי. ארגונים שומרים על זכויותיהם בתוכנה שרכשו ברישיון. הם יכולים להוריד ולארגן ארכיון של גרסאות מודולים, תיקונים ותיעוד שהם זכאים להם, וכך לשמור על אפשרויות לעתיד ולבצע שדרוגים אם יהיה בסיס עסקי ברור למעבר לגרסה הבאה.

האם ספקי צד שלישי יכולים לתמוך במערכות ללא קוד מקור?

כן. בעיות רבות במערכות ארגוניות נובעות מתצורה, נתונים, אינטגרציות והתאמות אישיות ולא מקוד המקור של הספק. ספקים עצמאיים משתמשים בטכניקות מוכחות כדי לאבחן ולפתור בעיות מבלי לשנות קניין רוחני של הספק.

כיצד נוכל להישאר מאובטחים ללא תיקוני הספק?

תיקוני ספק הם רק מנגנון אבטחה אחד. בנוסף לכך, הם נוטים להיות תגובתיים: הם מתקנים חולשות ידועות אך אינם מגנים מפני חולשות שטרם התגלו. ארגונים רבים כבר מסתמכים על פתרונות אבטחה יזומים יותר שמספקים הגנה מפני חולשות ידועות ולא ידועות, לצד הטמעת בקרות מפצות.

האם תמיכת צד שלישי מתאימה רק לסביבות יציבות?

מעטות הסביבות הארגוניות שהן באמת יציבות ב-100%. ספקים עצמאיים מצרפים לשירות באופן שגרתי גם סביבות עם בעיות קיימות, ומתמקדים כצעד ראשון בייצוב ובאיתור ופתרון של גורמי השורש, כדי לצמצם את צבר הקריאות ולמנוע הישנות של בעיות.



אלפי ארגונים נעזרים בתמיכת צד שלישי ובשירותים של Rimini Street עבור Oracle, SAP, VMware ועוד, כדי להשיג יעילות תפעולית גבוהה יותר, צמיחה מהירה יותר ויכולת רבה יותר לחדש

למידע נוסף

Rimini Street®



אודות Rimini Street, Inc.

Rimini Street, Inc (נאסד"ק: RMNI), הנכללת במדד Russell 2000®, היא ספקית גלובלית מוכחת ומהימנה של תמיכה מקצה-לקצה בתוכנות ארגוניות חיוניות, שירותים מנוהלים ופתרונות Agentic AI ERP חדשניים, והיא ספקית התמיכה החיצונית המובילה לתוכנות Oracle, SAP ו-VMware. החברה חתמה על אלפי חוזי שירותי IT עם חברות מתוך רשימות Fortune Global 100, ו-Fortune 500, שוק הביניים (midmarket), המגזר הציבורי וארגונים ממשלתיים, שמינפו את מתודולוגיית Rimini Smart Path™ כדי להשיג תוצאות תפעוליות טובות יותר וחיסכון של מיליארדי דולרים ולממן באופן עצמי השקעות ב-AI ובחדשנות.

Rimini Street

riministreet.com
info@riministreet.com
x.com/riministreet
linkedin.com/company/rimini-street

© 2026 Rimini Street, Inc. כל הזכויות שמורות. "Rimini Street" הוא סימן מסחרי רשום של Rimini Street, Inc. בארצות הברית ובמדינות אחרות. Rimini Street, הלוגו של Rimini Street, שילובים שלהם, וסימנים אחרים המסומנים ב-TM הם סימנים מסחריים של Rimini Street, Inc. כל שאר הסימנים המסחריים הם קניינם של בעליהם, ולמעט אם צוין אחרת, Rimini Street אינה טוענת לכל קשר, המלצה או שיוך עם כל בעל סימן מסחרי כזה או אחר. מסמך זה נוצר על ידי Rimini Street, Inc. ("Rimini Street") ואינו ממומן, מאושר או קשור לחברת Oracle Corporation, SAP SE או כל גורם אחר. דוח זה עדכני נכון לתאריך הפרסום. הוא מיועד לשמש כהנחיה כללית בלבד, ואינו מהווה תחליף למחקר מפורט או להפעלת שיקול דעת מקצועית. למעט אם צוין במפורש אחרת ובכתב, Rimini Street אינה נושאת בכל אחריות ומתנערת מכל התחייבות, מפורשת, משתמעת או סטטוטורית, הקשורה למידע המוצג, לרבות, וללא הגבלה, כל התחייבות משתמעת לסחירות או להתאמה למטרה מסוימת. Rimini Street לא תהיה אחראית לכל נזק ישיר, עקיף, תוצאתי, עונשי, מיוחד או מקרי הנובע מהשימוש במידע או מחוסר יכולת להשתמש בו. Rimini Street אינה מציגה כל מצג או התחייבות לגבי הדיוק או השלמות של מידע המסופק על ידי צדדים שלישיים, ושומרת לעצמה את הזכות לערוך שינויים במידע, בשירותים או במוצרים בכל עת. LR0058136 | 10222026-A4 | M_09939