Rimini Support™ for Blue Yonder

미션 크리티컬 창고·인력·운송 관리 시스템을 위한 신속하고 전문적인 프리미엄 지원

주요 이점

- 규정 준수를 유지하면서 기존 소프트웨어 투자를 15년 이상 안정적으로 활용
- 추가 비용 없이 제공되는 맞춤형 (Customization) 지원을 포함한 신속한 프리미엄 지원
- 구독형 클라우드 제품으로의 불필요한 업그레이드나 운영에 부담을 주는 마이그레이션 강요 없음

지원 소프트웨어

Blue Yonder:

- 창고 관리 시스템 (WMS)
- 창고 인력 관리 (WLM)
- 운송 관리 시스템 (TMS)
- 카테고리 관리 제품군



제품 지원 개요

Blue Yonder 솔루션은 공급망 계획, 창고 관리, 운송 관리 및 리테일 운영 전반에서 핵심적인 역할을 수행하며, 재고 정확성, 주문 이행 및 매출 창출 활동을 지원하는 상시 운영 시스템으로 활용되는 경우가 많습니다. 이러한 환경은 일반적으로 다양한 시스템과 긴밀하게 연동되어 있으며, 각 기업의 업무 프로세스와 운영 방식에 맞게 광범위한 맞춤화가 이루어져 있습니다. 따라서 Blue Yonder 플랫폼의 보안, 안정성 및 성능을 유지하는 것은 운영 효율성과 서비스 수준, 비즈니스 연속성을 확보하는 데 매우 중요합니다. 또한 B2B 및 B2C 환경 전반에서 고객, 파트너 및 소비자의 기대에 지속적으로 부응하기 위해서도 필수적입니다. Rimini Support™ for Blue Yonder는 기업이 현재 운영 중인 Blue Yonder 환경의 안정성, 성능 및 투자 가치를 더욱 오래 유지할 수 있도록 지원하는 프리미엄 지원 서비스입니다. 강제적인 업그레이드나 운영 중단 없이 신속하고 전문적인 지원을 제공합니다.

기업이 직면한 과제

많은 Blue Yonder 플랫폼과 애플리케이션은 오랜 기간 사용되어 온 성숙한 시스템으로, 기업의 핵심 공급망, 창고, 운송 및 리테일 운영 프로세스에 깊이 통합되어 있으며 광범위한 맞춤화가 이루어져 있습니다. 소프트웨어 공급업체가 이전 버전에 대한 지원을 축소 또는 종료하거나 클라우드 제품으로의 전환을 유도하면서, 기업은 지원 종료 제품에 따른 리스크, 증가하는 지원 비용, 업그레이드 압박, 상호운용성 문제, 전문 인력 부족 및 맞춤 기능 유지의 어려움 등에 직면하게 됩니다. 이러한 상황에서 많은 기업은 핵심 Blue Yonder 기능을 운영하면서 공급업체의 지원 품질 저하와 함께 운영 리스크 및 부담이 증가하는 문제를 겪고 있습니다.

리미니스트리트 솔루션

Rimini Support™ for Blue Yonder는 운영 환경의 안정적인 유지를 위해 장애 해결(Break/Fix) 지원, 결함 분석, 구성 관련 가이드 및 운영 연속성 지원을 제공합니다.

다음과 같은 서비스를 통해 기존 엔터프라이즈 애플리케이션 지원 방식을 새롭게 정의합니다.

- **기업 전담 엔지니어 (PSE)**
  풍부한 경험을 갖춘 기업 전담 엔지니어(Primary Support Engineer, PSE)가 배정되며, 24x7x365 이용 가능한 글로벌 엔지니어링 팀이 함께 지원합니다.
- **10분 이내 응답 보장**
  심각한 문제 발생 시 10분 이내 응답을 보장하며, 실제 평균 응답 시간은 2분 미만입니다.
- **4시간 이내 해결 보장[1]**
  우선순위가 높은 티켓에 대해 4시간 이내 해결을 보장하며, 2시간마다 진행 상황을 안내합니다.
- **맞춤 기능에 대한 완벽한 지원**
  복잡한 시스템에서 발생하는 문제의 상당 부분을 차지하는 맞춤 기능(Customization)도 추가 비용 없이 지원합니다.
- **현재 사용 중인 릴리스에 대한 지원 보장**
  계약 기간 동안 현재 사용 중인 릴리스에 대한 지원을 보장합니다.
- **상호운용성 지원**
  운영체제(OS), 브라우저, 이메일 및 기타 기술 환경이 변화하더라도 불필요한 업그레이드 없이 현재 소프트웨어 버전을 지속적으로 사용할 수 있도록 지원합니다. 또한 향후 기술 변화에 더욱 효과적으로 대응할 수 있도록 Rimini Connect™ 솔루션도 제공합니다.
- **보안 자문 서비스**
  보안 자문과 선제적인 위험 완화 가이드를 제공하며, 보다 강화된 보안 체계를 구축할 수 있도록 Rimini Protect™ 솔루션도 제공합니다.
- **로드맵, 아키텍처 및 최적화 가이드**
  소프트웨어 공급업체가 정한 업그레이드 주기가 아닌, 기업의 비즈니스 목표에 부합하는 혁신 로드맵을 수립할 수 있도록 지원합니다.

Rimini Support for Blue Yonder는 기존의 지원 모델을 혁신하여 단계별 에스컬레이션과 대기 절차를 없애고, 고객이 전문가에게 직접 지원받을 수 있도록 합니다. 전담 전문가는 문제 발생부터 최종 해결까지 전 과정을 책임지고 지원하며, 이를 통해 기업이 IT 예산과 기술 로드맵에 대한 주도권을 유지할 수 있도록 돕습니다.

주요 차별점

- 업계 최고 수준의 SLA를 통한 신속한 대응 및 진행 상황 안내
- 풍부한 경험과 전문성을 갖춘 엔지니어의 직접 지원
- 라이선스, 기술 및 기능 로드맵, 클라우드, 보안 및 상호운용성에 대한 자문 서비스 제공



4.9/5.0
고객 만족도



2분 미만
긴급(P1) 및 주요(P2) 이슈 평균 응답 시간



99.991%
정시 사례 업데이트 커뮤니케이션 제공률

지원 서비스 항목	리미니스트리트	일반적인 벤더 지원
지원 서비스		
제품 장애 해결(Break/Fix) 지원	■	■
운영 및 구성 지원	■	■
설치 및 업그레이드 지원	■	■
평균 20년 이상의 경력을 보유한 지역별 기업 전담 엔지니어(PSE) 배정	■	
특정 공급업체에 종속되지 않는 고객 관리 서비스	■	
긴급 사례에 대한 10분 이내 응답 보장 SLA 및 2시간마다 진행 상황 업데이트	■	
긴급 사례에 대한 4시간 이내 해결 목표 SLA	■	
필수 업그레이드 없이 완전한 지원 제공	■	
사용된 개발 도구와 관계없이 모든 우선순위의 사례에 대해 맞춤 기능까지 완벽하게 지원	■	
고객 환경에 맞는 성능 튜닝 지원	■	
고객이 테스트한 환경에서 다양한 공급업체의 제품 및 기술 스택 구성 요소에 대한 호환성 및 통합 지원	■	
계약일로부터 최대 15년 이상 현재 사용 중인 릴리스에 대한 완전한 지원	■	
자문 서비스		
기술, 기능 및 애플리케이션 로드맵 자문 서비스	■	
특정 공급업체에 종속되지 않는 클라우드 자문 서비스	■	
라이선스 자문 서비스	■	
보안 자문 서비스	■	
상호운용성 자문 서비스	■	
운영 효과		
소프트웨어 운영 효율성 및 운영 성과 대폭 향상	■	
공급업체 중심의 로드맵에서 벗어나 독립적인 IT 로드맵 수립	■	

Blue Yonder를 위한 리미니스트리트의 신속하고 포괄적인 소프트웨어 지원을 경험해 보세요.

제안서 요청하기:
riministreet.com/kr/solutions/support-services/rimini-custom/

Rimini Street

riministreet.com/kr | enquirykorea@riministreet.com | linkedin.com/rimini-street | x.com/riministreet

©2026 Rimini Street, Inc. All rights reserved. "Rimini Street"는 미국 및 기타 국가에서 리미니스트리트, Inc.의 등록 상표이며, Rimini Street, Rimini Street 로고 및 이들의 조합과 TM으로 표시된 기타 표장은 리미니스트리트, Inc.의 상표입니다. 기타 모든 상표는 해당 소유자의 자산이며, 별도로 명시되지 않는 한 리미니스트리트는 해당 상표권자 또는 본 문서에 언급된 기타 기업과 어떠한 제휴, 보증 또는 연관 관계도 없음을 명시합니다. 본 문서는 Rimini Street, Inc.("리미니스트리트")가 작성했으며 Oracle Corporation, SAP SE 또는 기타 제3자의 후원, 보증 또는 제휴를 받지 않았습니다. 서면으로 명시적으로 달리 규정된 경우를 제외하고, 리미니스트리트는 본 문서에 제시된 정보와 관련하여 어떠한 책임도 부담하지 않으며, 상품성 또는 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증을 포함하되 이에 국한되지 않는 명시적, 묵시적 또는 법정 보증을 일절 부인합니다. 리미니스트리트는 본 정보를 사용하거나 사용할 수 없음으로 인해 발생하는 직접적, 간접적, 결과적, 징벌적, 특별 또는 부수적 손해에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다. 또한 제3자가 제공한 정보의 정확성 또는 완전성에 대해 어떠한 진술이나 보증도 하지 않으며, 언제든지 정보, 서비스 또는 제품을 변경할 권리를 보유합니다. M_8800 | US-06182026 | LR0054104