

## 엔터프라이즈 소프트웨어를 위한 독립적 3자 유지보수 서비스 종합 가이드

서비스, 비용 절감 및 비즈니스 중심 IT  
로드맵을 실행할 전략적 유연성

# 목차

개요	3
배경 소개	3
엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수에 독립적인 3자 서비스가 필요한 이유	4
1. 비용 절감	5
2. 유지보수 서비스 품질 개선	6
일선 리소스	6
SLA 이행	7
사용자 개발 코드 지원	7
3. 유지보수 서비스 범위 확대	8
세금, 법규 및 규제 업데이트	9
보안	9
성능 지원	9
상호운용성 지원	10
선제적 유지보수	10
AMS(Application Management Services)	10
4. 엔터프라이즈 소프트웨어의 향후 로드맵에 대한 주도권 확보	11
시스템 수명 연장	11
업데이트, 업그레이드 및 마이그레이션 여부를 주도적으로 결정	12
비즈니스 중심 로드맵 도입	13
5. ERP 시스템의 '주변부' 혁신 가속화	14
6. IT 팀의 역량 강화와 직업 만족도 확대	15
그늘에서 벗어나기	15
신기술 및 이니셔티브 중심 인력 운용	16
공급업체로부터의 독립: 주도인 엔터프라이즈 로드맵 관리	17
비즈니스 모델 파악	17
소프트웨어 공급업체 유지보수 만료 후 상황	18
향후 전망	19
결론	19
추가 자료	20
참조	20

## 개요

IT 부서 관리자들은 비즈니스에 중요한 영향을 미치는 엔터프라이즈 시스템의 성능을 재무적인 관점과 운영적인 관점에서 모두 최적의 상태로 유지해야 한다는 막중한 책임감을 느끼고 있습니다. 이러한 무거운 압박에는 그럴 만한 이유가 있습니다. 필수 ERP 시스템과 이와 연계된 애플리케이션 및 데이터베이스가 가동이 멈추면 비즈니스도 중단되기 때문입니다. 바로 여기에서 엔터프라이즈 소프트웨어 환경 전반에 걸쳐 안정성, 보안성, 상호운용성을 확보하는 최선의 방법을 찾아야 합니다.

지금까지 IT 팀에서는 이러한 요구를 해당 소프트웨어 공급업체가 제공하는 유지보수 서비스 계약으로 해결했습니다. 이 경우 연간 유지보수 비용은 보통 소프트웨어 라이선스 비용의 약 20~22%를 차지합니다.<sup>1,2</sup> 가트너의 조사 결과, 바로 이러한 비용 때문에 IT 지속적인 운영과 보강 외의 비즈니스 변혁에 투자할 수 있는 자금이 전체의 약 10%밖에 되지 않습니다.<sup>3</sup> IT 팀에서 대응해야 하는 매출 신장, 효율성 증대, 고객 경험 개선 지원 요구를 고려하면 이같은 비율에는 변화가 필요해 보입니다.

CIO들은 일상적인 운영에 쓰이는 리소스를 혁신 용도로 전환할 방법을 모색하고 있습니다. 이에 더 낮은 비용으로 더 우수한 고객 서비스를 받을 수 있는 독립적인 3자 소프트웨어 유지보수 서비스로 이동하는 사례가 늘고 있습니다. 자동적으로 공급업체에서 제공하는 유지보수 서비스를 택하는 대신 이러한 3자 유지보수 서비스를 택하는 것만으로도 IT 부서의 효율성과 효능, 나아가 회사의 손익에 막대한 영향을 미칠 수 있습니다.

**본 종합 가이드에서는 독립적 3자 소프트웨어 유지보수 서비스 선택의 타당성을 가능하는 과정에서 고려해야 할 핵심 사항을 제시합니다.**

## 배경 소개

ERP 시스템은 비즈니스 운영은 물론 재무, 제조, 운송, 청구서 발부, HR 관련 기록 시스템(System of Record, SOR), 기타 다수의 기능을 뒷받침하는 디지털 중추와도 같습니다. 대부분의 기업에서는 ERP 시스템 없이는 사업 영위가 불가능하다고 하니, ERP 공급업체들은 큰 부러움의 대상이죠. 1990년대와 2000년대에는 연간 유지보수 서비스 계약을 체결하면 기능성, 통합 및 사용성 측면에서 무수히 많은 부분이 개선됐습니다. 그러나 2010년대에 들어서면서 주요 ERP 공급업체가 주력 개발 분야를 온프레미스 ERP 시스템에서 클라우드 기반 서비스로 바꾸는 바람에 혁신과 개선의 속도가 크게 느려졌습니다.

대부분의 라이선스 사용 기업은 현재 사용 중인 ERP 시스템에 만족합니다. 소프트웨어를 오랜 시간에 걸쳐 조금씩 개선하고 세심하게 선정한 업그레이드를 적용했기 때문에 각 회사에서 필요한 기능이 모두 가용하기 때문입니다. 그보다 더 중요한 사실은, 이런 시스템이 안정적이고 신뢰할 수 있다는 점입니다. 하지만 이제는 주요 ERP 공급업체들은 자사가 개발한 클라우드 기반 시스템으로 고객들이 이동하기를 바라는 것 같습니다. 라이선스 사용 기업들 이런 분위기에 회의적입니다. 그럴 만한 이유가 있습니다. 옛말에 "망가지지 않았으면 굳이 고치지 말라"는 말이 있는데, 이 말이 이런 회의적인 태도의 배경에 딱 들어맞는 말입니다. 또한, 연간 유지보수 서비스 계약의 높은 비용(십만~백만 달러를 가뿐히 넘기는 금액)을 부담할 이유도 찾기 힘들어졌습니다.

ERP 라이선스 사용 기업 중에는 공급업체 클라우드로 이동하는 선택지를 거부하거나 확신을 갖지 못하는 기업이 늘고 있는데, 이들에게는 안정적이면서 사용자 개발 코드가 적용된 현재 ERP 솔루션의 수명을 연장하는 것이 적합한 해결책입니다. 이를 위해 독립적 3자 소프트웨어 유지보수 및 지원 서비스로 전환하는 방법이 있습니다.



# 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 독립적인 3자 서비스가 필요한 이유

독립적 3자 유지보수 서비스 제공업체란 ERP 소프트웨어 애플리케이션과 데이터베이스 및 이에 의존하는 사용자를 책임지고 지원하는 업체를 말합니다. 독립적 3자 유지보수 서비스를 이용하면 유지보수 및 지원 서비스를 받기 위해 소프트웨어 퍼블리셔에 의존하지 않아도 되고, 사내 자체 유지보수 업무에 드는 비용과 수고를 줄일 수 있습니다.

일류 IT 애널리스트 기업인 가트너에서도 이제 독립적 3자 소프트웨어 유지보수 서비스를 별도의 IT 범주로 인정하고 있으며, 2023년까지 이 서비스 업종의 매출이 10억 달러를 넘길 것으로 전망합니다. 가트너에서는 소싱, 구매 및 공급업체 관리(SPVM) 부문을 선도하는 주요 기업에서 "최근 3자 유지보수 서비스를 잘 정립된 하나의 선택지로 인정하기 시작했습니다. 3자 유지보수 서비스를 예외적인 것으로 여기거나 용인할 만한 수준 이상의 위험 부담을 수반한다고 보는 시각도 많이 줄었죠. 3자 유지보수 서비스 제공업체에서 제시하는 사용자 개발 코드 지원, 상호운용성 지원 및 글로벌 세금, 규제 및 보안 서비스 등과 같은 부가가치 서비스가 무엇인지 알고 있는 구매자도 많아졌습니다"고 합니다.<sup>4</sup>

라이선스 사용 기업이 ERP 공급업체 대신 독립적 3자 제공업체에 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스를 고려하는 이유는 무엇일까요? 여기에는 크게 여섯 가지 이유가 있습니다.

**1 비용 절감.** 독립적 3자 유지보수 서비스를 이용하면 기존 대비 최소 50%, 최대 90% 적은 비용으로 탁월한 결과물을 얻을 수 있습니다.

**2 유지보수 서비스 품질 개선.** 독립적 3자 유지보수 서비스 제공업체에서는 각 고객에게 풍부한 경험을 보유한 엔지니어를 배정하고 주제별 전문가로 구성된 팀이 지원합니다.

**3 엔터프라이즈 소프트웨어의 앞날에 대한 주도권 확보.** 소프트웨어 공급업체는 라이선스 사용 기업에 자사 업그레이드 일정을 일방적으로 강제하는 경향이 있는 반면, 독립적 3자 유지보수 서비스의 경우 업그레이드, 모듈 추가, 여타 ERP 시스템 변경 사항을 고객 측의 구체적인 업무상 요구 사항에 맞춰 적용합니다.

**4 유지보수 서비스 범위 확대.** 독립적 3자 유지보수 서비스팀은 법률·세금·규제 준수 업데이트, 마이그레이션 계획 및 실행, 업그레이드 평가 및 설치 등 각종 범위를 총망라한 서비스를 제공할 수 있으며 성능 개선을 위해 예방적인 차원에서 권장 사항을 제시할 수도 있습니다. 또한 3자 유지보수 서비스 제공업체는 고객 측 사용자 개발 코드를 지원하는데, 소프트웨어 공급업체의 경우 대개 이는 지원 대상이 아닙니다.

**5 ERP 시스템의 '주변부' 혁신 가속화.** 대부분의 기업에서는 자사의 핵심 ERP 시스템 성능에는 만족하지만, 그 핵심을 둘러싼 주변부에는 혁신적인 최고 수준의 솔루션을 추가하고자 합니다. 독립적 3자 유지보수 서비스 제공업체는 이런 요구 사항에 부합할 인력, 기량과 경험을 보유하고 있으며 3자 유지보수 서비스로 전환하면서 절약한 비용으로 확보한 여유 리소스를 투입하면 혁신의 속도를 한층 높일 수도 있습니다.

**6 IT 팀의 역량 강화와 직업 만족도 확대.** 독립적 3자 유지보수 서비스를 이용하면 운영 비용을 절감할 수 있을 뿐만 아니라 IT 팀원이 자체 유지보수 업무에 들이는 시간을 절약해주므로 이렇게 확보한 여유 시간을 좀 더 전략적이고 혁신적이면서 보람 있는 업무에 투자할 수 있습니다.

이제 이 여섯 가지 이유를 좀 더 자세히 살펴보겠습니다.

# 비용 절감

연간 유지보수 계약은 ERP 소프트웨어 공급업체의 주된 매출원이며 수익성이 매우 높습니다. 하지만 지난 몇 년 동안 유지보수 서비스 계약 비용이 꾸준히 오르면서 이제는 표준 계약 비용이 라이선스 비용의 20~22%에 육박하게 되었습니다.<sup>1,2</sup> 즉, 대기업의 경우 자사 ERP 시스템을 현상 유지하는 데만 일 년에 수백만 달러 정도는 지출한다 뜻입니다.

이처럼 높은 지출 수준도 수많은 IT 담당자가 직면한 딜레마의 일부분입니다. 즉 '현상 유지'를 위한 비용을 한쪽에 두고, 다른 한쪽에는 매출 신장 경쟁우위 확보, 지속적인 고객 경험 개선 등을 위한 혁신적인 신기능 추가 필요를 두고 저울질해야 하는 어려움이 있습니다.

회삿돈을 쓰든 사비를 지출하든, 관건은 가급적 최대한의 가치를 창출하는 것입니다. 따라서 ERP 라이선스 사용 기업에서 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스 비용을 과도하게 지출하고 있다고 판단한다면, 이는 곧 유지보수 서비스에 지출한 비용에 상응하는 가치를 받고 있지 못하다고 여길 가능성이 높습니다.

더구나 소프트웨어 공급업체에 지불하는 연간 유지보수 비용은 엔터프라이즈 소프트웨어를 최신 상태로 유지하는 데 드는 비용과 비교하면 빙산의 일각에 불과할 수도 있습니다. 뉴클리어스 리서치는 다음과 같이 지적합니다.

"[기업에서] 매년 IT 예산 중 유지보수 비용으로 지출하는 금액을 생각할 때 대다수는 연간 유지보수 비용을 이미 예산이 편성되어 당연히 지출해야 하는 거액의 비용으로만 간주합니다. 본격적으로 이 유지보수 서비스 가격을 심층적으로 들여다보고 진정한 의미를 파헤쳐 보기 전에는 공급업체의 제한적인 유지보수 서비스 방식 탓에 매년 정해진 유지보수 비용 외에도 수백만 달러씩 낭비하고 있다는 사실을 깨닫지 못할 수 있습니다."<sup>5</sup>

독립적 3자 소프트웨어 유지보수 서비스를 이용하면 유지보수 비용을 기존 대비 즉각적으로 50%, 장기적으로는 최대 90%나 절감할 수 있습니다. 지금부터 그 이유를 설명해드리겠습니다.

- **저렴한 기본 비용.** 독립적 3자 유지보수 서비스 계약을 체결하면 소프트웨어 공급업체와 연간유지보수 계약을 맺을 때 든 비용과 비교해 보통 50% 저렴합니다.
- **불필요한 업그레이드와 마이그레이션.** 업그레이드라고 항상 비즈니스 가치를 가져다 주는 건 아닙니다. 특히 업그레이드와 인핸스먼트팩이 라이선스 사용 기업에서는 사용하지 않는 기능(셀프웨어)이나 지금 그대로도 잘 작동하는 기능에 대한 변경 사항으로 구성된 경우 라이선스 사용자 입장에서는 별 가치가 없습니다. 업데이트를 적용하려면 기존 사용자 개발 코드 및 통합(보고서, 인터페이스 및 데이터 변환도 포함)을 다시 구축하거나 다시 테스트해야 할 수 있으며 이를 위해 큰 투자를 감행하고도 거둬들이는 이득은 거의 없을 수 있습니다. 다른 제품이나 새로운 클라우드 기반 솔루션 및 서비스로 마이그레이션하는 경우 비용은 더 들이면서도 그에 상응하는 가치는 더 찾기 어려울 수 있습니다.
- **사용자 개발 코드 무료 지원.** 소프트웨어 공급업체 유지보수 계약에서는 보통 사용자 개발까지 범위에 넣지 않으므로, 그런 부담은 고스란히 라이선스 사용 기업이 떠안고 내부 리소스나 외부 하청업체에 문제 해결을 맡겨야 합니다. 전문적인 독립적 3자 제공업체에서 그러한 유지보수 서비스를 받는 라이선스 사용 기업에서는 시간과 비용을 대폭 절약할 수 있게 됩니다.
- **자체 유지보수 업무량 감소.** 소프트웨어 공급업체 유지보수 서비스의 범위와 역량에 따라서 라이선스 사용 기업에서 직접 사용자 개발 코드와 관련된 문제는 물론, 공급업체의 유지보수 서비스팀에서 제때 해결하지 않는 문제를 해결하는 부담까지 떠맡게 될 가능성이 있습니다. 소프트웨어 공급업체 유지보수 서비스팀에 제기한 요청 중에는 사내 직원이 적극적으로 참여하거나 외부 리소스를 추가로 영입해서 해결해야만 하는 상황도 있을 수밖에 없습니다.

컨설팅 전문기업인 뉴클리어스 리서치에서는 SAP 또는 오라클 ERP 환경 유지보수에 독립적 3자 서비스 업체를 이용하는 70개 기업의 서비스 경험을 조사하여 심층 분석을 실시했습니다. 연구 결과 이러한 기업에서는 ERP 소프트웨어 연간 유지보수 비용 총액을 평균 65%에서 91%까지 절약한 것으로 나타났습니다. 절대적인 수치로 환산하면, 인터뷰에 응한 70개 기업 중 24곳 이상이 연간 총 1백만 달러 이상을 절약했다고 밝혔으며(앞서 언급한 네 개 업종 부문에 걸쳐) 특히 두 곳에서는 절감액이 4백만 달러를 웃돌았습니다.<sup>5</sup>

소프트웨어 공급업체에서 제때 적절한 도움을 줄 수 없거나 도와주기를 꺼리는 경우가 있습니다. 리소스를 충분히 보유하고 있는 체계적인 3자 소프트웨어 유지보수 제공업체는 이런 경우는 물론 예상치 못하게 대규모로 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스가 필요한 경우에도 신속하게 엔지니어 팀을 배정합니다. 즉 이제 관리자는 컨설턴트나 외부 업체 여러 곳을 비교해보면서 꼭 필요한 경험과 지식을 갖춘 인재를 찾을 필요 없이 이미 유능한 팀원을 확보한 독립적 3자 제공업체에 도움을 청하기만 하면 됩니다.

## 유지보수 서비스 품질 개선

최고의 독립적 3자 소프트웨어 유지보수 기업에는 단 하나의 사명만이 존재합니다. 최고 수준의 기술적 지원과 전략적 조언을 제공하여 고객의 소프트웨어 투자 수익을 극대화하는 것입니다. 독립적인 3자 제공업체는 업그레이드, 추가 모듈이나 클라우드 마이그레이션을 강요해서 얻는 대가가 없습니다. 고객의 도움 요청은 절대 최소한의 노력으로 처리해야 할 손실로 간주하지 않고, 본래 직무 범위를 벗어나더라도 최선의 유지보수 서비스를 제공할 기회로 여깁니다.

유지보수 서비스에 열의를 가지고 임하는 독립적 3자 유지보수 제공업체는 시스템, 자동화, 프로세스 및 인공지능에 수백만 달러를 투자하여 자사 유지보수 엔지니어를 지원함으로써 고객이 도움을 요청한 시간대나 고객 위치 관계없이 최적의 서비스를 제공하고 탁월한 대응 속도를 보장하고자 합니다.

### 일선 리소스

독립적 3자 소프트웨어 유지보수 서비스의 가장 중요한 특징 중 하나로 유지보수 서비스의 품질, 대응 속도, 범위를 들 수 있습니다. 공급업체에서 제공하는 유지보수 서비스는 대체로 유지보수 티켓, 상신 절차가 수반되고 유지보수 담당 직원의 경험이나 지식 수준에 큰 편차가 있지만, 수준 높은 독립적 3자 유지보수 기업에서는 이와는 대조적으로 전문가로 구성된 팀을 꾸려 세계 어느 지역에서도 연중무휴 상시 대기하며 고객 요구사항에 대응합니다. 중요하고 우선순위가 높은 사례의 경우 세계 전역의 전문가가 24시간 서로의 작업을 인계 받아 끊임 없이 문제 해결을 위해 노력하므로 케이스 해결 속도가 한결 빠릅니다.

동급 최고의 독립적 3자 유지보수 제공업체에서는 대개 최전선에 노련한 엔지니어를 배치합니다. 이런 엔지니어는 평균 최소 15년의 경력을 보유한 자로, 각 부서 및 기술 분야별 전문가팀의 지원을 받으므로 어떤 문제가 제기되든 지체 없이 해결할 수 있습니다. 이런 방식으로 소프트웨어 공급업체에서 강제하는 번거로운 티켓 상신 프로세스를 대체할 수 있습니다. 공급업체의 프로세스를 따르면 문제를 제기해도 다른 부서로 두세 번, 때에 따라서는 그 이상 넘겨야 비로소 문제를 해결할 능력이 있는 리소스와 연결됩니다.

또한 동급 최고의 독립적 3자 유지보수 제공업체는 거래처 담당자를 배정하여 고객 만족을 보장하고 고객이 소프트웨어 자산에 대한 투자 수익을 극대화하도록 지원합니다. 거래처 담당자는 기술 외의 모든 문제를 조율하고 시스템 전략 수립 및 이행 관련 전문적인 지침을 제시하며 해당 기업만의 특수한 요구사항에 부합하도록 유지보수 서비스의 맞춤 조정을 지원합니다.

유지보수 서비스 전문 업체라면 문제의 근원을 파악하고 즉시 해결하기 위해 최신 SI 기법을 활용하기도 합니다. 그러나 SI는 전적으로 지원 도구로만 활용해야 하며, 유지보수 엔지니어가 대응성과 해결 능력을 최적화하도록 돕는 역할에 그칩니다. 제공업체와 고객이 소통할 때는 항상 해당 ERP 시스템과 그 시스템이 지원하는 비즈니스 목표를 잘 아는 사람 간에 이루어져야 합니다.



## SLA 이행

대다수의 기업은 자사 고객과 서비스 수준 협약(SLA)을 체결하므로, 독립적인 3자 소프트웨어 유지보수 서비스 제공업체에도 똑같은 협약을 기대하는 것이 당연합니다. 일반적으로 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스 SLA를 체결하면 특정 대응 시간(예: 10분)을 보장하여 고객이 새로 요청한 케이스에 대하여 유지보수 엔지니어가 그 시간 안에 전화로 응대할 것을 약속합니다. 빠른 대응은 문제 해결 시간을 단축하고 다운타임으로 인해 발생하는 비용을 절감해 줍니다. 이런 SLA를 체결하면 사내 IT 인력이 복잡한 공급업체 유지보수 서비스 절차를 통해 문제를 해결하기 위해 직접 뛰어드는 부담을 줄일 수 있습니다. 또한 유지보수 서비스 제공업체 측에서 각 케이스의 해결 작업 진행 상황을 고객에게 꾸준히 업데이트하기로 약속하는 내용도 포함될 수 있습니다.

## 사용자 개발 코드 지원

공급업체에서 제공하는 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스에 대해 라이선스 사용 기업들이 가장 불만족하는 문제 중 하나는 사용자 개발 코드 관련 문제를 공급업체 측에서 해결을 거부한다는 점이었습니다. 2014년 파노라마컨설팅그룹에서 실시한 설문조사에 따르면 조사 대상 기업의 89%가 ERP에 사용자 개발 코드를 적용하며, 특히 제조업체의 경우 주어진 코드를 50% 이상 변경한다고 답한 업체가 13%나 되었습니다.<sup>6</sup> 따라서 공급업체가 사용자 개발 코드를 지원하지 않는다면 라이선스 사용 기업에서 제기하는 문의 사항 중 상당 부분이 해결되지 않을 수 있으며, 결국 이러한 문제는 사내 IT 리소스나 외부 컨설턴트 또는 협력업체가 알아서 해결해야만 합니다.

수준 높은 독립적 3자 유지보수 제공업체라면 추가 비용 없이 사용자 개발 코드를 지원합니다. 한 고객사를 전담하는 유지보수팀은 그 회사 시스템만의 고유한 특징을 잘 알기 때문에, 제기되는 문제가 사용자 개발 코드와 관련이 있더라도 팀원들끼리 알아서 해결할 수 있습니다. 게다가 소프트웨어 구성요소를 업그레이드한 뒤에도 사용자 개발 코드가 것처럼 작동하도록 보장합니다.

전체 기업의 **89%**가  
ERP에 사용자 개발  
코드를 적용  
하며, 제조업체 전체의 **13%**는  
전체 코드의 **50%** 이상을 변경하여 사용<sup>6</sup>

## 유지보수 서비스 범위 확대

대부분의 기업에서 사용 중인 ERP 시스템은 안정적이고 전체 기능을 다 갖춘 형태입니다. 한 설문조사 결과에 따르면 오라클의 서스테이닝(Sustaining) 유지보수 대상인 EBS 릴리스를 사용 중인 응답자 중 절반 이상(51%)이 전체 유지보수 서비스를 계속 받을 수 있다면 현재 릴리스를 계속 사용하는 편을 선호한다고 답했습니다.<sup>7</sup> 이와 같은 안정적인 솔루션은 각 기업의 고유하고 계속 변화하는 요구사항에 부합하려면 꾸준히 모니터링하고 사용자 개발을 통해 맞춤 조정해야 하며 최고급 기술 지원을 제공해야 합니다. 모니터링은 해당 기업의 자체 IT 부서에서 말고, 사용자 개발은 사내에서 또는 외주업체를 통해 해결합니다. 그렇다면 '적정 가치를 보장하는 가격으로 우수한 유지보수 서비스는 어떻게 받을 것인가'하는 문제가 남습니다.

ERP 시스템에 독립적 3자 유지보수 서비스를 이용하면 최근 IT 업계를 둘러싼 중요한 트렌드(예: Dev DevOps, 모빌리티, 빅데이터, IoT, AI 등)으로 인한 난제 해결에 힘쓰고 있는 IT 부서가 숨을 돌릴 수 있는 여유를 확보할 수 있습니다. 이러한 혁신은 대개 핵심 ERP 시스템 주변부에서 일어나는 일이므로, IT 혁신 담당자는 자사 핵심 ERP 퍼블리셔가 아니라 다른 소프트웨어 공급업체에서 제공하는 동급 최고의 포인트 솔루션을 이용할지 고민하게 됩니다.

이 환경의 경우 혁신적이고 새로운 서비스와 오래된(그리고 안정적인) ERP 시스템 및 데이터베이스간 상호운용성과 통합성을 확보하는 것이 무엇보다 중요합니다. 통합이란 ERP 공급업체 자체도 지원할 역량이 안 되거나 지원할 마음이 없는 까다로운 작업입니다.

### 일류 독립적 3자 유지보수 서비스 제공업체의 특징

- 각각의 제품과 지역에 걸맞은 다양한 기량을 공통으로 보유한 전문가 인력을 충분히 확보하여 연중무휴, 상시 대기하며 문제 해결
- 거래처 시스템과 업무 프로세스에 익숙한 전담 유지보수 엔지니어와의 손쉬운 소통
- 특수 설계한 AI/ML 기반 시스템을 활용하여 유지보수 프로세스를 간소화하고 문제 해결 시간 단축
- 보안, 상호운용성, 성능 및 로드맵 수립 등을 비롯한 특수 분야에 전담팀 배정
- 글로벌 세금, 법규 및 규제 관련 노련한 전문가로 구성된 팀
- ISO 인증을 받은 보안 및 품질 보증 프로세스
- 사용자 개발 코드, 상호운용성 및 통합 지원
- 사용 권한을 보유한 소프트웨어 자산 범위 설정 및 아카이빙에 대한 검증된 전문 지식 보유
- 대응 시간 및 업데이트 관련 소통에 관한 SLA 체결
- 무수히 많은 고객 성공 사례 등 탁월한 성과 및 서비스 실적 증적 보유
- 지역 또는 글로벌 기반 중단 시간 동안 가동을 유지하기 위한 검증된 복원력 및 장애조치(failover) 절차
- 감사를 거쳐 확인된 재정적 안정성과 투명성

## 세금, 법규 및 규제 업데이트

전 세계 급여, 회계, 고정 자산과 공급망과 관련한 소프트웨어 애플리케이션의 효율과 규제는 끊임없이 변화하고 있습니다. 독립적 3자 소프트웨어 유지보수팀은 애플리케이션을 최신 글로벌 세금, 법규 및 규제 변경 사항에 맞게 업데이트합니다. 이러한 업데이트는 비즈니스 운영이 항상 정확하고 컴플라이언스를 유지하는 데 매우 중요합니다. 유지보수 서비스 제공업체 후보를 평가할 때는 해당 업체에 건실한 글로벌 세금 및 규제 전담팀이 있고 사업을 영위하는 모든 국가 및 관할지역에서 이러한 업데이트를 안정적으로 제공할 수 있는 ISO 인증 프로세스가 있는지 확인해야 합니다. ERP 소프트웨어 공급업체에서 규정 준수 업데이트를 계속 받으려면 라이선스 사용 기업이 최신 버전을 이용해야 하지만, 3자 유지보수 제공업체의 경우 얼마나 오래된 버전이든 관계없이 현재 라이선스 사용 기업에서 사용 중인 버전에 맞게 규정 준수 업데이트를 제공합니다.

## 보안

대다수의 기업에는 자사 엔터프라이즈 소프트웨어 보안성을 확보할 적절한 리소스나 전문 지식이 부족합니다. 무수히 많은 업체에서 일 년에 한 번만 패치를 적용하고, 그것도 한다고 해도 대개는 휴일을 이용하는데, 이는 공급업체 소프트웨어 패치를 적용할 때 워낙 막대한 다운타임과 인력이 발생해 업무에 부담이 크기 때문입니다. 독립적 3자 유지보수 소프트웨어 유지보수 서비스는 실행 가능한 인텔리전스와 고급 보안 솔루션을 제공하며 잠재적인 위협 노출 가능성을 완화해줍니다. 예를 들어 취약점 분석, 오류 수정 알림을 제공하고 ERP 및 데이터베이스 시스템 범위를 벗어나 중대한 보안 관리법을 파악·선택하는 데 전문가의 도움을 제공하며, 결제 정보 디커플링(decoupling), 결제 데이터 토큰화와 같은 PCI 규정 준수 전략 역시 지원합니다. 기술 및 아키텍처 보안 상급 전문가로 구성된 팀이 배정되어 소프트웨어 공급업체 측에서 문제를 인식하거나 해결책(대개 복잡한 업그레이드에서 무수히 많은 다른 구성요소를 포함한 패키지 형태로 제공)을 제안하기도 전에 애플리케이션 및 데이터베이스에 제로데이 보호를 제공합니다.

## Performance Support

한 고객을 전담하는 유지보수 전문가팀이 있어 데이터베이스 성능에 영향을 미치는 기술 스택 상의 미묘한 차이를 이해하기 때문에, 최적의 애플리케이션 성능을 유지하는 데 꼭 필요한 문제 해결책을 제공합니다. 이 팀에서는 업그레이드된 소프트웨어 구성요소의 조정과 구성 관련 지침을 제공하고, 업그레이드를 진행하면서 사용자 개발 코드를 무사히 마이그레이션하는 방법도 조언합니다.

데이터베이스 속도 저하는 평균 이하의 SQL 질의문, 구성 설정 불량, RAM 과소 할당 등을 비롯해 기타 여러 요인으로 발생합니다. 그러나 성능 문제가 발생했을 때 공급업체의 전형적인 대응은 '업그레이드해야 한다'거나, '새 하드웨어를 추가해야 한다'거나, '문제를 해결하기 위해 추가 비용을 지불해야 한다'는 것입니다. 일류 독립적 3자 소프트웨어 유지보수 서비스 제공업체에서는 이런 문제를 기꺼이 받아들여 기존 소프트웨어 버전에서 성능 문제를 해결할 방법을 찾습니다.

기술 및 아키텍처 보안 상급 전문가로 구성된 팀이 애플리케이션에 제로데이 보호를 제공



## 상호운용성 지원

오늘날 대부분의 IT 환경은 여러 가지 운영 체제, 기기, 데이터베이스와 브라우저가 뒤섞인 복잡한 형태입니다. 이런 형태도 변화를 거듭하고 있습니다.

독립적 3자 유지보수 서비스를 이용하면 상호운용성을 제공하고 유연성 수준을 높여 시스템의 전반적인 수명을 연장할 수 있습니다.

기술 스택 레이어가 변화하더라도 혁신적인 솔루션을 활용해 엔터프라이즈 애플리케이션을 계속 가동하여 기술 스택의 다른 부분을 업데이트하는 비용은 절감하고 IT 투자 수명을 늘림으로써 ROI를 극대화할 수 있습니다. 따라서 독립적 3자 유지보수 서비스 제공업체에서는 잠재적인 인프라 변동에 대비한 전략적 지침을 제시하거나 새로운 플랫폼의 유효성 확인 인증 과정에 도움을 제공하기도 하고 상호운용성이 충돌하는 경우 이를 해결하는 등 다양한 상호운용성 지원을 제공할 수 있습니다. 유지보수 엔지니어가 상호운용성 문제를 진단하고 해결책을 추천합니다. 이렇게 하면 공급업체 책임 전가를 최소한으로 줄이고 소프트웨어 투자 수익은 극대화할 수 있습니다. 또한 데스크톱, 브라우저나 기술 스택의 여타 구성요소 업그레이드 일정을 보다 유연하게 조정하는 동시에 모든 요소가 변함없이 함께 잘 작동하도록 보장할 수도 있습니다.

## 선제적 유지보수

예방이 가장 좋은 치료 약이라는 옛말이 있습니다. 바로 그런 이유에서 독립적 3자 유지보수 서비스팀은 문제점이 진짜 곤란한 문제가 되기 전에 한발 앞서 지침과 해결책을 제공할 수 있습니다. 담당 업체의 인프라를 잘 알고 있는 엔지니어가 최고 성능을 유지하고 다운타임을 줄이며 운영 비용을 최적화하기 위한 가장 좋은 실무 방식을 제안하며 변경 관리 규정 준수와 관련하여 발생하는 문제를 줄여줍니다.

## AMS(Application Management Services)

기업이란 항상 운영 생산성을 향상하고 혁신 및 성장을 도모하면서 경쟁 우위를 점하는 데 유리한 활동에 사내 리소스를 집중 투자할 방법을 모색합니다. '현상 유지'도 물론 중요하지만, 그것만으로는 주주 가치를 높이거나 IT 전문가의 관심을 끌지 못합니다. 바로 이런 면에서 AMS(Application Management Service) 제공업체가 필요합니다. AMS 제공업체는 환경 모니터링과 같은 일상적인 업무를 맡고 정기적으로 시스템 점검을 실시하며 업데이트와 패치를 적용하고 데이터 백업을 모니터링하고, 사용자 관리나 비밀번호 재설정과 같은 일상적인 관리 작업을 처리합니다. AMS에 3자 유지보수 제공업체를 이용할 때 누릴 수 있는 대표적인 장점으로 공급업체 한 곳에서 레벨 2(AMS)부터 레벨 3, 레벨 4까지 원활한 유지보수 서비스를 제공하여 전문적인 부서별, 기술별 지원을 제공할 수 있다는 점을 들 수 있습니다.

## 엔터프라이즈 소프트웨어의 향후 로드맵에 대한 주도권 확보

상급 IT 책임자는 항상 앞날을 주의 깊게 주시하면서 불가피하게 찾아올 변화(예측 가능한 것도 있겠지만 대다수는 예측할 수 없는)에 적응할 수 있는 IT 인프라를 구축해야 합니다. 아무리 불확실하다 하더라도 앞날에 대비한 계획은 꼭 세워야 합니다. 다만 공급업체마다 미래 로드맵을 보는 관점이 무척 다릅니다. 소프트웨어 공급업체에서는 자사 제품이 어떤 방향으로 발전할지 로드맵을 제시하는데, 이런 로드맵은 거의 업그레이드나 새 모듈 추가를 수반하거나, 심지어는 오랫동안 잘 작동해온 시스템의 전면적 교체를 요구할 수도 있습니다. 그러나 기업체가 기대하는 엔터프라이즈 로드맵은 다소 다릅니다. 즉, 이런 질문을 던져봐야 합니다. 이 기업에서 생각하는 향후 5~10년간의 비즈니스 방향성은 무엇인가? 라이선스 사용 기업에서는 무엇을 기대하는가? 경쟁사와의 차별성을 어떤 식으로 유지하고 확대할 것인가? 기업의 목표를 뒷받침하고 발전시키기 위해 IT 부서에서 해야 할 일은 무엇인가?

독립적인 유지보수 제공업체는 기업의 전략적 목표 달성은 물론 향후 ERP 시스템의 고유한 기술적 로드맵 요구사항까지 고려한 맞춤형 엔터프라이즈 로드맵을 수립하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

### 시스템 수명 연장

10년이나 15년 전만 해도, 제품 업그레이드에는 핵심적인 비즈니스 프로세스를 자동화하는 신기능이 포함되어 있었습니다. 요즘은 그런 경우가 드뭅니다. 성능이 검증된 최신 소프트웨어 애플리케이션은 기능성이 매우 뛰어나고 수만 곳의 기업과 수조 달러의 거래를 안정적으로 지원합니다.

독립적 3자 소프트웨어 유지보수 서비스로 바꿔 현재 릴리스의 수명을 연장하면 위험 요소와 비용을 둘 다 줄일 수 있습니다. 새로운 소프트웨어 릴리스가 출시되면 완전한 심사를 마치고 디버깅하기까지 수개월에서 수년까지 걸릴 수 있어 기존의 안정적인 생산 환경에 지장을 주게 됩니다. 마찬가지로, 소프트웨어 공급업체 픽스 번들을 끊임없이 배포하면 오히려 그 나름의 위험 요소가 발생하고 부가적인 수고가 더 들 수 있습니다. 반면 독립적 3자 유지보수 서비스를 이용하면 잘 기능하는 안정적인 릴리스를 15년 이상 계속 가동할 수 있으며, 각 기업의 고유한 요구사항에 충족을 위해 사용자 개발 코드를 적용한 경우에도 마찬가지입니다. 현재 사용 중인 애플리케이션이나 데이터베이스를 비싸면서 업무 중단을 초래하고 때로는 불필요하기까지 한 업그레이드를 거치지 않고 7~10년간 계속 운영해서 얻을 수 있는 투자 수익이 얼마나 될지 잘 생각해보시기 바랍니다.

기업에서 소프트웨어 공급업체 유지보수를 받지 않는다 해도, ERP 시스템은 멈추지 않습니다. 공급업체 최신 릴리스 라이선스를 취득했지만 아직 가동은 하고 있지 않은 기업이라면 해당 업그레이드와 관련 구성요소를 다운로드하여 아카이빙한 후 독립적 유지보수 프로그램으로 전환해도 됩니다. 사실 이런 권리의 대가는 이미 지불된 상태입니다. 이렇게 하면 기업에서는 지금 잘 사용하고 있는 버전을 계속 쓰면서도 나중에 업그레이드할 가치가 있겠다고 판단되는 시점에 전에 보관해둔 릴리스로 이동하는 유연성을 누릴 수 있습니다.

비용이 많이 들고 업무 중단을 유발하는 제품 업그레이드를 미루거나 피함으로써 수익 개선에 유리한 전략적 이니셔티브에 투입할 시간과 자금을 확보할 수 있습니다.

기업에서는 독립적 3자 소프트웨어 유지보수 서비스 전문가의 도움을 받아 자사 ERP 시스템을 업그레이드할지 말지, 한다면 그 시점과 관련하여 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있습니다. 즉, 업그레이드 일정에 대한 주도권을 확보하고, 차세대 버전으로 마이그레이션하는 데 뒤따르는 사업상의 가치를 예측할 수 없는데도 마이그레이션을 밀어붙이는 소프트웨어 공급업체의 압박을 받지 않아도 됩니다.

## 업데이트, 업그레이드 및 마이그레이션 여부를 주도적으로 결정

설문조사 결과를 보면 ERP 라이선스 사용 기업이 현재 자사에서 운용 중인 시스템에 만족하고 있다는 답변이 많이 눈에 띕니다. 현재 이용 중인 소프트웨어 공급업체에서 제공하는 클라우드 플랫폼으로 이동할 계획이 있는지를 묻는 질문에는, 대부분 그럴 계획이 없다고 답하는데, 가장 흔히 지목하는 이유는 비즈니스가 누릴 수 있는 가치에 대한 설득력이 떨어지기 때문입니다. 라이선스 사용 기업에서 소프트웨어를 다음 버전으로 업그레이드하는 데 보이는 태도도 매우 비슷합니다.

수년간 기업들은 단순히 유지보수 서비스를 계속 받기 위해 강제 업그레이드에 응해야 했습니다. 대부분의 라이선스 사용 기업에서는 최신 릴리스가 나오자마자 업그레이드하지는 않습니다. 해당 기능이 필요하지 않은 경우가 많고, 릴리스가 안정적으로 자리 잡을 때까지 몇 달이나 몇 년 정도 기다리고자 합니다. SAP ERP 라이선스 사용 기업을 대상으로 한 어느 설문조사에서 다음과 같은 결과를 발표했습니다.

- 응답자의 약 80%는 사용자 개발 코드를 적용한 안정적인 SAP 시스템을 그대로 가동할 계획
- 67%는 S/4HANA로 마이그레이션할 계획이 없거나 아직 결정하지 못한 상태<sup>8</sup>

오라클 E-비즈니스 스위트 사용자를 대상으로 실시한 또 다른 설문조사에서는 더 이상 완전 지원 대상이 아닌 EBS 릴리스를 사용 중인 답변자의 51%가 완전 유지보수 서비스를 계속 받을 수 있다면 현재 릴리스를 그대로 유지하겠다고 밝혔습니다.<sup>7</sup>

라이선스 사용 기업에서도 주요 업그레이드에 수반되는 비용, 수고와 업무 중단은 그만큼 중대한 기능 개선으로 보답받지 못할 때가 많다는 점을 익히 알고 있습니다. 업그레이드 한 번에 드는 비용이 1백만 달러를 웃돌 수 있고, 업그레이드 프로젝트는 대개 6~12개월가량 진행됩니다.<sup>9</sup> 게다가 업그레이드에는 중대한 위험 요소가 따르고, 테스트나 직원들의 부담, 사용자 개발 코드 보존 등은 물론 다운타임 발생 가능성에 대한 우려로 이어집니다.

이에 대다수의 IT 부서에서는 '소프트웨어 업그레이드라는 것이 과연 소프트웨어 공급업체보다 우리 조직에 더 이로운 것일까'라는 의구심을 품게 됩니다.

독립적 3자 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스 협력업체를 이용하면 업그레이드와 마이그레이션이라는 험난한 물살을 헤쳐나가는 과정에서 크게 세 가지 도움을 받을 수 있습니다.

1. 특정 시스템 및 비즈니스 요구사항에 관한 심층적인 이해를 바탕으로 각종 잠재적인 업그레이드나 마이그레이션으로 인한 위험요소 및 보상 추산치를 판단할 수 있도록 지원
2. 직원과 협력하여 업데이트나 업그레이드를 적용할 때마다 프로세스가 최대한 원활하게 진행되도록 지원
3. 추가되는 기능을 모두 실제로 사용하도록 조치함으로써 '셀프웨어'로 인해 발생하는 비용 낭비 예방

해당 기능이 필요하지 않은 경우가 많고, 릴리스가 안정적으로 자리 잡을 때까지 몇 달이나 몇 년 정도 기다리고자 합니다.

# 로드맵이 기술 투자가 비즈니스 목표, 우선순위, 리소스 및 타이밍과 부합할 때 이를 비즈니스 중심 로드맵이라고 말할 수 있습니다.

## 비즈니스 중심 로드맵 도입

CIO들은 대개 자신이 자사 IT 로드맵을 관리하고 있다고 생각하지만, 다수가 소프트웨어 공급업체의 로드맵을 따르지 않으면 유지보수 서비스를 잃게 될 거라는 압박에 시달립니다. 또는 전략이 비즈니스에 어떤 면에서 도움이 될지 명확하게 감을 잡지 못한 상태로 '클라우드 우선주의(cloud first)'와 같은 보편적인 전략을 도입해야 하는 경우도 있습니다.

이런 방식은 기업의 성공과 성장을 도모하는 전략적인 핵심 주체로서의 역할을 다한다는 IT의 새로운 사명에 부합하지 않습니다. 비즈니스 가치와 혁신 창출에 투입해야 할 IT 리소스 상당 부분을 소프트웨어 공급업체가 강제하는 변경 작업에 낭비할 수 있습니다.

CIO는 비즈니스 상황에 발 빠르게 대응하기 위해 서로 다른 방향의 두 가지 전략 중 한 가지를 선택해야 합니다. 하나는 공급업체에서 지시하는 대로 따르는 것이고, 다른 하나는 비즈니스 중심으로 움직이는 것입니다.

비즈니스 중심 로드맵이란 3~10년을 바라본 계획으로서, 비즈니스 전략을 기업의 목표 달성을 가능하게 하는 기술 이니셔티브로 기능할 수 있도록 하는 것입니다. 로드맵이 기술 투자가 비즈니스 목표, 우선순위, 리소스 및 타이밍과 부합할 때 이를 비즈니스 중심 로드맵이라고 말할 수 있습니다. 즉 공급업체 중심 로드맵과 비교했을 때 비즈니스 중심 로드맵은 로드맵과 관련한 모든 중요한 결정을 내릴 때 무엇보다도 비즈니스 요구사항과 사용자를 중심에 놓습니다.

완전 유지보수 서비스를 계속 받기 위해서 소프트웨어 공급업체 업그레이드를 적용하거나 공급업체 중심 기술 전략을 따르느라 해당 공급업체의 클라우드 솔루션으로 마이그레이션하는 등의 행태는 공급업체 중심 로드맵의 대표적인 예입니다. 물론 소프트웨어 공급업체에서 공표한 비전, 전략과 제품 계획을 고려하는 것도 중요하지만, 공급업체 업데이트와 마이그레이션이 비즈니스 중심 로드맵의 경로, 우선순위나 타이밍을 좌우해서는 안 됩니다.

## ERP 시스템 '주변부'에서의 혁신 가속화

잘 운영되는 IT 기업의 토대가 처리의 효율성과 간소화라는 사실은 여전히 변함이 없지만, IT 조직의 권한이 변하면서 CEO로부터 비즈니스 우선순위가 효율성에서 성장과 혁신으로 바뀌었으니 이제부터는 획기적인 이니셔티브에 주안점을 두라는 요청을 받는 CIO가 많아졌습니다. 이 때문에 IT 조직은 사후 대응과 티켓을 기반으로 한 코스트 센터 방식에서 개방적이고 민첩하며 고객 참여도가 높은 조직으로 변모하여 비즈니스의 방향을 근거로 기술 관련 결정을 정당화해야 해야 합니다. 이러한 역학관계에 더해 공급업체 측에서 클라우드, 소셜, 모바일 및 분석 등 새로운 디지털 기술을 도입하는 빈도가 높아지기도 했습니다. 비즈니스마다 혁신 추진 여부와 혁신 추진 시기를 결정할 수 있는 새로운 기회가 창출되고 있습니다. 다만 혁신에 투자한다는 것은 말처럼 쉽지 않습니다.

대다수의 CIO는 향후 비즈니스상 요구사항에 대비하는 과정에서 어느 기술에 투자해야 할지 확신이 없습니다. 변화에 따르는 비용은 점점 쌓여가지만, 혁신에 자금을 덜 추가적인 예산을 할당받지 못하는 CIO가 많습니다. 공급업체 유지보수 서비스를 독립적 3자 유지보수 서비스로 전환하면 바로 이러한 곳에 필요한 자금을 확보할 수 있습니다.

가트너는 "...[주요 ERP 소프트웨어 공급업체에서] 클라우드 제품에만 거의 전적으로 주력하면서 온프레미스 유지보수 고객을 위한 서비스 투자가 부족해지고, 이 부문에 전적으로 할애하는 리소스 양도 줄어들게 된다. 따라서 다수의 온프레미스 고객이 장기적인 계획을 고민하면서 안전한 피난처로서 3자 유지보수 서비스를 택하게 된다."고 설명합니다.<sup>4</sup>

영국의 리서치 전문 기업인 밴슨 본(Vanson Bourne)에서 세계 각지의 IT 전문가 900여 명을 대상으로 실시한 설문조사 결과, 응답자의 77%는 자신이 속한 조직에서 혁신 달성을 가로막는 가장 큰 장애물은 '시스템 현상 유지'에 들어가는 과도한 비용이라고 답했습니다.<sup>10</sup> 또한 74%는 '공급업체 록인(lock-in)'도 혁신에 자금을 투입하는 데 방해가 되는 커다란 장애물이라고 답했습니다.<sup>10</sup>

업그레이드와 관련해서도 비슷한 불만이 종종 들립니다. 사소한 조정 사항이나 버그 수정이 아니라 주요 차세대 버전 개편 관련입니다. 공급업체에서는 이러한 업그레이드가 더 좋은 기능을 얻기 위한 길이라고 홍보하지만 라이선스 사용 기업 입장에서는 업그레이드에 드는 1백만 달러를 훌쩍 넘는 비용, 6~12 개월까지 소요되는 시간과 수고가 그만한 가치가 있다고 느끼지 못하는 경우가 늘어나고 있습니다.<sup>9</sup>

파노라마컨설팅그룹의 2020년 ERP 보고서에 관하여 TechTarget에 실린 기사에서는 181개 기업을 대상으로 실시한 설문조사를 요약하여 게재한 바 있습니다. 여기에는 "한 가지 눈에 띄는 진전 사항은 기존 ERP 시스템 업그레이드를 피하는 사례가 많아졌다는 점이다. 응답자는 업그레이드가 아니라 아예 새로운 시스템을 도입할 계획이라고 답했다. ERP 보고서에 따르면 응답자 중 34%는 현재 이용 중인 레거시 시스템에서 이동할 계획이라고 밝혔는데, 이에 비해 2019년 보고서에서는 같은 문항에 대한 답변율이 14%에 그쳤다. 기존 시스템을 업그레이드한다는 선택지는 전체의 23%가 선택했는데, 이는 2019년 보고서에 비해 14% 하락한 수준이다. 보고서 저자들은 이러한 마음가짐의 변화를 불러온 원인이 레거시 시스템에는 오늘날 기업에 필요한 고급 분석과 차세대 기능이 전반적으로 부족하다는 데 있다고 본다."는 내용이 담겼습니다.<sup>11</sup>

IT 팀은 기업 내 다른 어떤 집단보다도 변화에 익숙할지 모르지만, 점차 빨라지는 혁신의 속도에 발맞추어야 한다는 압박감이 심합니다. 운영 효율성을 적정 수준으로 유지하는 동시에 혁신을 위한 리소스를 찾아내야 한다는 딜레마는 새삼스럽지 않습니다. 하지만 이 난제는 혁신의 속도가 점차 빨라지고, 선택의 폭은 계속 넓어지면서 훨씬 까다로워지고 있습니다.

앞서 논했듯 IT 부서에서 엔터프라이즈 소프트웨어에 지출하는 비용을 50%, 심지어 90% 이상 절감하면서도 더 높은 수준의 유지보수 서비스를 받고, 사내 IT 직원에게 부과되는 부담을 덜 수 있다면 상당량의 여유 리소스를 확보하여 비즈니스를 활성화할 혁신에 투입할 수 있습니다.

## IT 팀의 역량 강화 및 직업 만족도 확대

직원은 기업의 가장 소중한 자산이자 가장 큰 비용이 드는 요소이므로, 동료 직원을 최대한 효율적으로 활용하는 것이 중요합니다. 그런데 혹시 IT 부서에서 SLA 조건 이행에 급급한 나머지 유지보수 서비스 간극을 메우느라 시간을 보내고 있지는 않나요? 소프트웨어 공급업체에 문의하기 전에 직접 트러블슈팅을 하거나 문제를 해결해보고자 시도하는 데 보통 몇 시간을 투자하나요? 소프트웨어 공급업체에서는 유지보수 담당 직원에게 문의하기에 앞서 포털이나 지식 베이스 내 자체 유지보수 리소스를 활용하라고 강조하는 경우가 많습니다. 이런 행태를 '콜 회피(call avoidance)'라고 하는데, 이 때문에 비용이 증가하고 리소스가 소진될 가능성이 있습니다. 사실, 이런 자체 유지보수 업무에 드는 비용이 연간 유지보수 비용의 절반에 맞먹는 경우도 있습니다.

독립적 3자 유지보수 서비스는 자체 유지보수 업무의 부담을 줄이는 데 도움이 됩니다. 뉴클리어스 리서치에서 오라클 및 SAP 애플리케이션에 독립적 3자 유지보수 서비스를 이용하는 고객을 대상으로 실시한 연구 조사 결과를 소개합니다.

"...고객 기업에서는 기존의 공급업체 라이선스 유지보수 계약 하에 제공되는 유지보수 서비스와 비교해 [독립적 3자] 유지보수 서비스가 더 선제적이고 대응 속도가 빠르고 우수하며 맞춤형 편이라고 답했다... [그 덕분에] 레벨 3 엔지니어를 주요 연락 담당자로 지정하여 일반 문의 사항을 해결하고 문제를 해결하며 코드를 평가해 문제점을 진단하고 실질적인 솔루션을 파악할 수 있었다."<sup>5</sup>

이 선택으로 크게 세 가지 종류의 절약을 달성할 수 있습니다.

1. 유지보수 티켓 추적이나 소프트웨어 공급업체 유지보수 서비스 포털이나 포럼, 또는 기타 온라인 리소스에서 해결책을 찾느라 보내는 시간
2. 비즈니스에 제공하는 가치가 전무하거나 매우 미미한 업데이트와 업그레이드의 준비, 설치, 테스트에 들이는 시간
3. 소프트웨어 공급업체에서는 대개 지원하지 않지만 독립적 3자 유지보수 제공업체에서는 기꺼이 지원하는 사용자 개발 코드 지원 업무에 투입하는 사내 직원

직원이 이런 업무나 다른 일상적인 업무에 들이는 시간을 대폭 절감함으로써 리소스를 비즈니스에 더 큰 파급력을 미칠 고부가가치 활동이나 이니셔티브(모바일 사용자, IoT, 비즈니스 분석 및 인공지능 지원 업무 등)에 투입할 수 있습니다.

### 그늘에서 벗어나기

오늘날 IT 리더가 직면한 대표적인 난관 중 하나로 '새도우 IT'의 성장세를 들 수 있습니다. 새도우 IT란 조직 내에서 중앙 IT 부서가 승인하거나 감독 관리하지 않은 채로 조직 내 개인이나 부서 단위가 임의로 획득해 사용하는 기술을 일컫습니다. 새도우 IT 사용의 배경에는 익숙한 동기가 있습니다. 중앙 IT 부서는 너무 느리고, 개인화된 기기(BYOD)와 앱 사용의 유혹은 강렬하며, 경쟁사의 압력에 신속하게 대응해야 한다는 급한 문제가 있다는 사실이죠.

"가트너와 에베레스트 그룹의 연구 모두 대기업 IT 지출 경비 중 50% 이상은 IT 팀이 통제할 수 있는 범위를 벗어나 발생한다고 추정했습니다."<sup>12</sup> 또한 시스코 시스템즈에서 실시한 설문조사에 따르면 CIO 들이 추산한 자사에서 운용 중인 클라우드 서비스의 수는 평균 51개였지만 실제로는 730개에 달한다는 사실이 드러났습니다.<sup>13</sup>

새도우 IT로 인해 발생하는 위험은 예측하지 못한 비용, 미추적 보안 및 규정 준수 위험 요소, 중복되거나 서로 충돌하는 기능과 데이터 등 다양합니다. 그 중에서도 가장 견디기 힘든 부분은 새도우 IT나 기기가 통합 및 유지보수 문제를 일으켰을 때 중앙 IT에 문제를 해결해달라고 요청한다는 점입니다.

소프트웨어 공급업체 유지보수 서비스에 의존하는 경우 자주 그렇듯 대응이 부적절한 탓에 문제를 해결하거나 새 기능을 추가하는 데 시간이 더 오래 걸려 새도우 IT 문제점이 악화될 수 있습니다. 더 큰 타격을 주는 문제는 ERP 공급업체 측에서 대개 사용자 개발 코드 지원을 거절한다는 데 있습니다. 핵심 ERP 시스템을 고객별로 강화하거나 혁신적인 스타트업 기업에서 제공하는 동급 최고의 애플리케이션을 통합하면 최종 사용자에게 각자 원하는 기능과 솔루션을 제공하여 무허가 기기나 앱을 사용하고자 하는 유혹을 줄일 수 있습니다.

독립적 3자 엔터프라이즈 유지보수 서비스를 이용하면 다음과 같은 방식으로 새도우 IT 문제점을 개선할 수 있습니다.

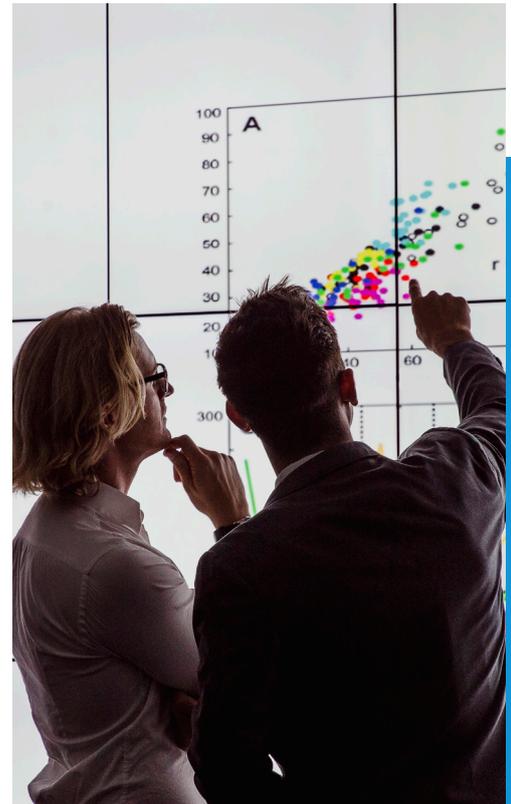
- 전 세계 어디서나 연중무휴 상시 유지보수 서비스를 지원하여 대응 속도가 느린 공급업체 제공 유지보수 서비스를 피함
- 최종 사용자가 중앙 IT팀에서 사용자 의견에 귀를 기울이고 대응하고 있다는 사실을 확인할 수 있도록 핵심 ERP 시스템에 혁신적이고 새로운 애플리케이션과 기능을 통합
- 자금과 IT 직원의 주의를 돌려 여러 부서에서 비즈니스 변혁적인 포인트 솔루션을 찾아 조달하고 구현, 통합하도록 지원
- 업그레이드 및 마이그레이션 프로세스를 간소화하여 IT 직원 리소스를 혁신 창출 업무에 투입 가능

## 신기술 및 이니셔티브 중심 인력 운용

혁신의 필요성은 인사 전략과 서로 밀접한 관련이 있습니다. 대부분 IT 인력은 DBA, 네트워크 전문가, 스토리지 달인 등 각자의 전문분야별로 폐쇄적인 구조입니다. 그러나 IT 리더가 여러 부서를 망라하는 협업 팀을 구축하여 각 개인이 여러 가지 애플리케이션과 데이터베이스를 지원할 수 있는 구조를 만들고자 하는 사례가 늘고 있습니다. 독립적 3자 소프트웨어 유지보수 업체를 고용하면 직원 중 한 명이 '오라클 전문가'나 'SAP SME'로 성장해야 한다는 부담을 줄일 수 있을 뿐만 아니라, 몸값이 너무 비싸서 직원으로 기용하기에는 어려울 정도로 뛰어난 전문성을 갖춘 노련한 인력으로 구성된 팀과 접할 수도 있습니다.

만일 ERP 시스템을 키우고 안정화한 주역이 퇴직하거나 이직하는 경우는 어떻게 해야 할까요? 대체 인력을 찾아 채용하는 일이 애초에 가능하다 해도 과연 쉬울까요? 차라리 SAP나 오라클 소프트웨어와 데이터베이스를 다뤄본 다년간의 경력과 심층적인 전문성을 지닌 전문가팀과 교류하는 편이 낫지 않을까요?

또한 대부분의 IT 전문가는 새롭고 흥미로우며 도전 의식을 자극하는 업무를 맡고 싶어 합니다. 그러므로 사내 전문가는 15년 된 ERP 시스템이 앞으로 십 년 이상 더 최고 수준으로 기능하도록 하는 데 필요한 요구사항은 제삼자에게 맡기는 편을 선호할 것입니다.



# 공급업체로부터의 독립: 주도적인 엔터프라이즈 로드맵 관리

아무리 독립적인 성향이 강한 기업이라도 공급업체와의 안정적이고 장기적인 관계가 중요하다는 사실은 잘 압니다. 특히 ERP 시스템처럼 기업 활동에 매우 중대한 역할을 하는 제품이라면 공급업체와의 관계를 잘 유지하는 것이 당연히 중요한 일입니다. 다만 어느 시점엔가는 소프트웨어 공급업체에 대한 충성도가 공급업체 록인(lock-in)으로 변모할 수 있습니다. 즉 라이선스 사용 기업은 특정 공급업체에 너무 의존하게 된 나머지(또한 공급업체에서 너무 지배력을 행사한 나머지), 이제는 변화를 일으키는 데 드는 비용과 번거로움 때문에 다른 선택지를 둘러볼 생각도 못하게 됩니다.

설문조사 결과를 보면 라이선스 사용 기업은 대체로 자사 ERP 시스템에 만족하고 있지만, 그렇다고 그런 시스템을 제공하는 공급업체에 만족한다는 뜻은 아닙니다. 인수 후 통합, 라이선스 심사, 가격 책정 방식 및 강제 마이그레이션과 같은 보편적인 걸림돌에 유지보수 서비스에 대한 불만족도 가세했습니다.

2020년 11월 현재, 독립 업체인 Customer Service Scoreboard에서 사이트에 게재한 순위표에서 오라클은 '979개 기업 중 829위'를 기록했습니다.

- 오라클은 '총 72가지 등급 평가 항목을 근거로 200점 만점에 21.98점을 기록'했습니다.
- 고객 의견 중 70건은 부정적이었고, 긍정적인 것은 2건에 불과했습니다.<sup>14</sup>

그런데도 여전히 소프트웨어 공급업체에 연간 유지보수 및 지원 서비스 비용을 계속 지불하고 기업이 많습니다. 록인(Lock-in)은 실재합니다. 독립적 3자 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스로 전환하면 공급업체 록인의 덫에 빠질 가능성(아니면 이미 현실이 된 경우, 그에 따른 부담)을 줄일 수 있습니다.

## 비즈니스 모델 파악

소프트웨어 공급업체나 독립적 3자 소프트웨어 유지보수 서비스 제공업체나 영리 목적으로 운영하는 기업이라는 마찬가지입니다. 다만 수익을 올리는 방식은 사뭇 다릅니다. 소프트웨어 공급업체의 경우 다양한 수익원에 의존하며 사업부마다 가격 산정, 경쟁 시장에서의 위치, 수익성과 수명 주기 등의 측면에서 나름의 역학구조가 있습니다. 제품 가격 산정이란 각종 할인, 번들링과 보상 등이 변화무쌍한 수치 속에 파묻혀 버리는 끝을 모르는 눈속임이나 다름없을 수도 있습니다. 반면 소프트웨어 공급업체의 유지보수 서비스 가격은 단순합니다. 일반적으로 영구 라이선스 비용의 20~22%에 상당하는 금액을 선불로 지급하고, 매년 같은 비율로 요금을 납부하는 방식입니다.<sup>1,2</sup>

이 숫자는 명확하지만, 이런 유지보수 계약으로부터 소프트웨어 공급업체가 거두는 수익은 불명확합니다. 대표적인 소프트웨어 공급업체 두 곳 중 적어도 한 곳에서는 2017년 한 해 동안 유지보수 서비스 계약으로 거둔 마진이 90%를 웃돌았습니다.<sup>15</sup> 이에 비해 2020년 이 회사의 전반적인 총마진은 33~36% 안팎이었습니다.<sup>16</sup> 이는 소프트웨어 공급업체에 유지보수 서비스 명목으로 지불하는 비용 1달러당 실제로 서비스를 제공하는 데 드는 돈은 10센트가 채 안 된다는 뜻이니, '효자 사업'이라는 말의 뜻을 다시 정의해야 할지도 모릅니다.

반면 독립적 3자 소프트웨어 유지보수 서비스의 비즈니스 모델은 이와 완전히 다릅니다. 이런 기업은 단 하나의 업종에서 55~65% 안팎의 매상 총마진을 내는 것이 보통입니다. 고객에게 공급업체에서 제공하는 서비스보다 비용 대비 효율이 더 높은 고품격, 독립적 유지보수를 제공하여 고객의 소프트웨어 투자 수익을 극대화하는 것이 목표이기 때문입니다. 독립적 3자 유지보수 서비스에 지출한 비용은 무엇보다도 고객 유지보수의 최전방에 가장 박식하고 노련한 인력을 배치하고, 시스템을 안정적으로 유지하고 보안을 확보하며 규정을 준수하는 데 필요한 앱과 도구에 쓰여야 합니다.

이중 어느 비즈니스 모델이 고객에게 더 나은 가치를 제공할까요?

## 소프트웨어 공급업체 유지보수 만료 후 상황

오랫동안 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수를 위해 소프트웨어 공급업체에 수백만 달러를 지불해온 기업이라면 독립적 3자 유지보수 서비스로 바꾸는 것이 과연 옳은 선택일지 의구심을 품을 만합니다. 비용이 적게 든다는 건 알겠고, 더 나은 유지보수 서비스를 받을 수 있다는 것도 이해했는데, 이게 다가 아니죠.

"공급업체 유지보수 서비스를 그만 받기로 하더라도 나중에 언젠가 새 릴리스로 업데이트할 수 있나요?"

**보통은 그렇습니다.** 수년간 유지보수 비용을 지불해온 기업에는 대개 소프트웨어 공급업체 유지보수 서비스를 해지하더라도 문서, 패치, 업그레이드, 스크립트를 비롯해 어쩌면 이보다 더 많은 구성요소를 가질 권한이 있습니다. 다시 말해 사업상 적당하다고 판단되는 시기에 업그레이드할 선택권을 보전할 수 있습니다. 종합적인 독립적 유지보수 서비스 협력업체와 계약을 맺으면 기업에 소장할 권리가 있고 향후에 사용할 마음이 들 수도 있는 모든 것을 사내에 다운로드하여 보관하는 가장 좋은 방법이 무엇인지 전문가가 상세히 알려줍니다.

"새 모듈이나 라이선스를 추가하는 건 가능할까요?"

**이것도 가능합니다.** 영업부와 유지보수 서비스팀은 서로 다른 목표를 지닌 별개의 조직입니다. 유지보수팀은 반기지 않더라도 영업팀은 기꺼이 새 라이선스나 제품을 판매합니다. 독립적 3자 유지보수 서비스를 이용 중인 ERP 라이선스 사용 기업 중 대부분이 사업을 확장하면서 추가된 새로운 인력, 사업부 및 사업장을 지원하기 위해 더 많은 엔터프라이즈 소프트웨어 라이선스를 필요로 합니다. 실제로 독립적 유지보수 서비스로 전환하여 절약한 비용을 새 ERP 설치 자금으로 운용한 기업도 있습니다.

발루아(Valoir)에서 SAP 애플리케이션 로드맵과 전략을 주제로 실시한 연구 보고서에 따르면 "... S/4HANA의 유익한 혜택은 앞으로도 계속 제공될 것이며, 다른 공급업체에서 내놓는 제품이 확대되어 SAP와 겨루게 되면서 경쟁의 압박으로 인해 더 많은 할인 기회를 제시할 것으로 전망"되고 합니다.<sup>17</sup> 기업에는 이제 선택권이 생겼고, 이 선택권을 향후에도 유지하게 될 것입니다. 독립적 3자 유지보수 서비스를 이용하면 그러한 선택지를 계속 열어놓을 수 있고, 따라서 협상에 유리한 위치도 다질 수 있습니다.

"독립적 3자 유지보수 서비스에 만족하지 못하면 다시 소프트웨어 공급업체 유지보수 서비스로 돌아갈 때 불이익을 받지 않을까요?"

**꼭 그렇지는 않습니다.** 소프트웨어 공급업체로부터 유지보수 서비스를 더 이상 이용하지 않기로 한 기업은 다시 잠재 고객이 됩니다. 이전에 유지보수 라이선스를 사용하던 기업이 최신 소프트웨어 릴리스를 아주 관찮은 조건에 다시 라이선스 계약을 맺고 심지어는 라이선스 사용료를 최대 90%까지 할인받는 경우도 있습니다. 선택권이 있다는 말은 라이선스 사용 기업 입장에서 협상에 유리한 위치를 점하고 거래하기에 전보다 나은 입장에 서게 된다는 뜻입니다.

실리콘 밸리에 거점을 둔 콘스텔레이션 리서치(Constellation Research)의 창립자 겸 회장인 R "Ray" Wang 수석 애널리스트는 이렇게 말했습니다. "...대부분은 유지보수 비용은 소급 적용하지 않아요. 그런 경우는 거의 없어요. 공급업체들은 분명 우리와의 거래를 원합니다. 유지보수 비용 소급 적용이 고객이 다른 공급업체를 택하게 되는 이유가 된다면 업체들도 소급 적용을 감행할 리가 없죠."<sup>18</sup>

## 향후 전망

엔터프라이즈 소프트웨어의 앞날은 흥미로우면서도 불확실합니다. SaaS, 클라우드 컴퓨팅, AI와 오픈소스 소프트웨어를 비롯한 수많은 기술 옵션이 현재 도입되고 있거나 평가 중입니다. 앞으로 십 년 동안은 여러 가지 애플리케이션 아키텍처, 미들웨어와 클라우드 기술 표준을 두고 논쟁이 계속될 것으로 전망됩니다. 개발 중인 신기술이 머지 않아 시장의 판도를 바꿀 만큼 발전하여 소프트웨어 선도 기업을 대체할 수도 있습니다. 차세대 소프트웨어 플랫폼이 무엇이 될지 자세한 건 아직 알 수 없지만, 분명한 것은 이를 평가할 때 "여기에서 우리가 얻는 실질적인 비즈니스 가치는 무엇인가?"라는 질문을 던져봐야 한다는 사실입니다.

독립적 3자 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스는 현재 시스템과 아키텍처를 안정적으로 유지하는 동시에 이처럼 새로운 여러 선택지를 평가하는 데 필요한 시간과 기술적 전문 지식을 제공합니다. 차세대 소프트웨어 플랫폼이 구축을 마치고 널리 배포된 다음 테스트까지 마친 다음에 가장 좋은 플랫폼을 검토하여 선정하는 것이 현명한 전략입니다. 이 방식을 택하면 기존 시스템을 가동하여 얻는 이점과 새 플랫폼으로 이동하여 얻는 비즈니스 가치를 비교해볼 수 있습니다.

또한 독립적 3자 소프트웨어 유지보수 서비스는 해당 전략에서 핵심적인 역할을 합니다. 유지보수 서비스로 얻은 수익을 연구 개발 프로젝트에 투자하는 엔터프라이즈 소프트웨어 공급업체에 계속 서비스 비용을 지불하는 대신 고객 입장에서 더욱 전략적으로 유익한 비즈니스 이니셔티브에 비용 절감분을 투입할 수 있기 때문입니다. 독립적 3자 유지보수 서비스로 옮기는 기업은 차세대 소프트웨어 라이선스를 구매하고도 기타 중요한 IT 프로젝트에 남은 자금을 투자할 수 있을 정도로 큰 금액을 절감합니다.

## 결론

IT 리더는 물론 여러 이니셔티브를 동시에 다루며, 이 과정에서 조직에 무엇이 가장 이로운지 판단합니다. 다음과 같은 변화를 이룰 수 있다면 업무가 어떻게 달라질지 상상해보시기 바랍니다.

- 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수에 들이는 연간 지출을 50% 절감하여 전체 유지보수 비용을 최고 90%까지 절약
- 하나로 통합된 유지보수 및 관리형 서비스를 통해 운영 및 서비스 제공 형태 간소화
- 지역 불문, 연중무휴 상시 제공되는 보다 높은 수준의 유지보수 서비스 확보
- 소프트웨어 로드맵을 보다 주도적으로 관리
- 여유 자금과 리소스를 확보하여 새롭고 혁신적인 애플리케이션을 배포하는 데 투입함으로써 경쟁 우위 확보

이러한 이점들은 그저 약속이 아닙니다. 오늘날 독립적 3자 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스로 전환하는 다른 수많은 기업에서는 이미 누리고 있습니다.

## 추가 자료

- [엔터프라이즈 소프트웨어 라이선스 사용 기업이 3자 유지보수 서비스를 택하는 7대 이유](#)
- [독립적인 3자 소프트웨어 유지보수 서비스로의 이동에 따른 영향력](#)
- [엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스에 관한 9가지 흔한 오해](#)
- [엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스 구매자 가이드](#)
- [리미니스트리트의 독립적인 엔터프라이즈 소프트웨어 제품 3자 유지보수](#)

## 참고 자료

<sup>1</sup>오라클 테크놀로지 글로벌 서비스 정가표(Oracle Technology Global Price List), 2020년 9월 8일.

<sup>2</sup>디지노미카(Diginomica) - "[SAP, 2025년 이후 유지보수 정책에 중대한 변동 사항 발표 - 이대로 충분할까?\(SAP announces critical changes in maintenance policy post 2025 — is it enough?\)](#)" 2020년 2월.

<sup>3</sup>가트너(Gartner) - "[2020년 IT 주요 지표 데이터: 개요\(IT Key Metrics Data 2020: Executive Summary\)](#)" 2019년 12월 18일, ID 465640.

<sup>4</sup>가트너(Gartner) - "[2020년 예측: 마켓플레이스 성장을 관리하고 레거시 비용을 절약하기 위한 소프트웨어 및 클라우드 계약 협상\(Negotiate Software and Cloud Contracts to Manage Marketplace Growth and Reduce Legacy Costs\)](#)", 2019년 12월.

<sup>5</sup>뉴클리어스 리서치(Nucleus Research) - "[SAP 애플리케이션에 3자 유지보수 서비스를 이용하는 경우 ROI 평가\(Assessing the ROI of Third-Party Support for SAP Applications\)](#)" 2017년 7월.

<sup>6</sup>파노라마 컨설팅 솔루션(Panorama Consulting Solutions) - "[2014년 제조업 ERP 현황 보고서\(The 2014 Manufacturing ERP Report\)](#)" 2013년.

<sup>7</sup>리미니스트리트 보고서 - "[오라클 E-비즈니스 스위트 고객, 현재 사용 중인 검증된 EPR 선호\(Oracle E-Business Suite Customers Prefer Current Proven ERP\)](#)" 2017년 3월.

<sup>8</sup>리미니스트리트 설문조사 - "[SAP 고객의 ECC6 주요 유지보수 종료 기한 계획에 대한 대응책\(How SAP Customers Are Responding to the Planned End of ECC6 Mainstream Maintenance Deadline\)](#)" 2020년 2월.

<sup>9</sup>오라클 애플리케이션 사용자 그룹(Oracle Applications Users Group) - "[ERP 업그레이드: 귀사의 원칙은?\(ERP Upgrades: What's Your Philosophy?\)](#)", 2012년 2월.

<sup>10</sup>벤슨 본(Vanson Bourne) - "[혁신의 상태: 선결과제와 난제\(The State of Innovation: Priorities and Challenges\)](#)" 2018년 6월.

<sup>11</sup>TechTarget - "[파노라마 ERP 보고서를 통해 드러난 지속적인 고객 만족\(Panorama ERP report shows continued satisfaction\)](#)" 2020년 2월 10.

<sup>12</sup>IT ProPortal - "[새도우 IT의 주요 위험 요소\(The biggest risks of shadow IT\)](#)", 2018년 9월.

<sup>13</sup>시스코 시스템즈(Cisco Systems) 블로그 - "[새도우 IT: 눈에 보이지 않는 것을 관리할 수는 없는 법\(Shadow IT: You Can't Manage What You Can't See\)](#)" 2015년 11월.

<sup>14</sup>Customer Service Scoreboard

<sup>15</sup>Forbes - "[오라클의 클라우드 문제를 이해할 때 범하기 쉬운 4가지 실수\(Four Common Mistakes Understanding Oracle's Cloud Troubles\)](#)", 2018년 10월 - 오라클에서 유지보수 서비스 관련 통계 수치를 따로 발표한 2008~2017년까지 유지보수 서비스 매출과 경비 요약

<sup>16</sup>오라클 회계연도 2017년 재무보고, 보도 자료, 2017년 6월.

<sup>17</sup>발루아(Valoir) - "[SAP-리미니스트리트 전략 평가: 발루아 보고서\(Assessing an SAP-Rimini Street Strategy: A Valoir Report\)](#)", 2020년 7월.

<sup>18</sup>동영상 - "[Ray Wang과의 만남: 기업에서 독립적 유지보수 서비스로 전환하고 공급업체와의 관계를 개선하는 방법\(A Chat with Ray Wang: How Organizations Move to Independent Support and Improve Vendor Relationships\)](#)", 2017년 9월 14일.



## Rimini Street®

[enquirykorea@riministreet.com](mailto:enquirykorea@riministreet.com)  
[riministreet.com/kr](http://riministreet.com/kr)  
[twitter.com/riministreet](https://twitter.com/riministreet)  
[linkedin.com/company/rimini-street](https://linkedin.com/company/rimini-street)

리미니스트리트(Nasdaq: RMNI)는 엔터프라이즈 소프트웨어 제품 및 서비스를 제공하는 글로벌 기업으로, 오라클 및 SAP 소프트웨어 제품에 3자 유지보수 서비스를 제공하며 Salesforce®파트너 업체이기도 합니다. 당사에서는 대응 능력이 극히 뛰어난 최고급 통합형 애플리케이션 관리 및 유지보수 서비스를 제공하여 엔터프라이즈 소프트웨어 라이선스 사용 기업에서 비용을 대폭 절약하고 혁신을 위한 여유 리소스를 확보하며 더 나은 비즈니스 성과를 올릴 수 있도록 지원합니다. 글로벌 포춘 500대 기업, 중견기업, 공공 부문은 물론 다양한 업종의 기타 기업 조직과 단체에서도 리미니스트리트를 엔터프라이즈 소프트웨어 제품 및 서비스 제공업체로 믿고 의지하고 있습니다.

© 2021 Rimini Street, Inc. All rights reserved. "리미니스트리트"는 미국 및 기타 국가에서 리미니스트리트의 등록상표이며 리미니스트리트 로고 및 그 조합과 TM이 표시된 기타 기호는 모두 리미니스트리트의 상표입니다. 기타 모든 상표는 각 소유주의 재산이며, 달리 명시된 경우를 제외하고 리미니스트리트는 본문에서 언급된 모든 상표 소유자 또는 기타 업체와의 제휴관계, 홍보 또는 연관관계를 주장하지 않습니다. 본 문서는 Rimini Street, Inc.("리미니스트리트")에서 작성한 것이며 오라클, SAP SE 또는 기타 모든 관계자가 후원 또는 홍보하거나 그들과 제휴관계를 맺지 않았습니다. 달리 서면으로 명확하게 제시한 경우를 제외하고, 리미니스트리트는 본문에 제시된 정보와 관련하여 각종 명시적, 묵시적 또는 법적 보증에 대해 아무런 책임을 지지 않습니다. 여기에는 상업성 또는 특정 용도의 적합성에 대한 암묵적인 보증이 포함되며 이에 국한되지 않습니다. 리미니스트리트는 본문에 제시된 정보를 사용/사용하지 못함으로써 발생한 각종 직간접적, 결과적, 징벌적, 특수 또는 우발적 피해에 대해 아무런 책임을 지지 않습니다. 리미니스트리트는 제삼자가 제공한 각종 정보의 정확도 또는 완전성과 관련하여 어떠한 의견을 내세우거나 보증을 하지 않으며, 각종 정보, 서비스 또는 제품을 언제든지 변경할 권리가 있습니다. KR-041921