

# Rimini Street



Acelerar el roadmap  
orientado a los negocios de  
los minoristas a través del  
soporte independiente

---

# Introducción

Los vendedores minoristas, que operan con márgenes estrechos y se enfrentan a una intensa competencia, deben hacer de la transformación digital su prioridad. A fin de respaldar el negocio, los directores de Sistemas de Información tienen que demostrar que invierten en tecnologías que no solo se limitan a mantener la empresa en funcionamiento. Deben adecuar el negocio y diseñar un roadmap que mejore la experiencia de los usuarios en línea y sin conexión, que renueve los programas de distribución y fidelidad, y que ponga en funcionamiento las técnicas de análisis e inteligencia artificial para atender mejor a los clientes. Deben promover sus tecnologías móviles para que sean una parte integral de la experiencia de compra, a la vez que exploran la aplicación de la realidad aumentada y de los robots en el almacén, la trastienda y la tienda.

Sin embargo, la transformación digital tiene su precio. La pregunta multimillonaria que surge en la sala de juntas y que los directores de Sistemas de Información deben responder es: "¿Cómo vamos a financiar todo esto?". Dado que entre un 80 y 90% del presupuesto típico de TI ya está destinado al funcionamiento de los sistemas existentes, los directores de Sistemas de Información y sus equipos financieros deben buscar más recursos para proyectos de innovación.

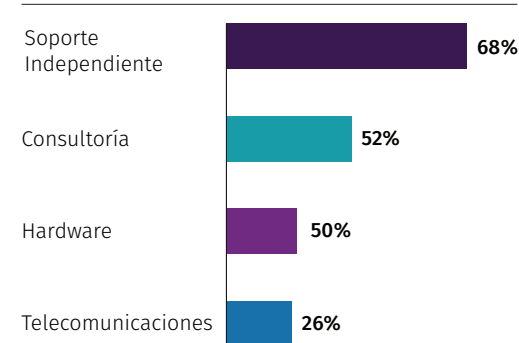
En respuesta a ello, los vendedores minoristas han sido los primeros en adoptar el soporte de software empresarial independiente; con lo que han reconocido que la mejor manera de lograr un retorno de la inversión en aplicaciones, como la planificación de los recursos empresariales (ERP), es dejar de pagar contratos de mantenimiento excesivamente caros y actualizaciones innecesarias.

En este ebook se exploran los motivos por los que el soporte independiente puede ser la mejor manera de acelerar su roadmap orientado a los negocios.

Los proveedores de software alcanzan hasta un **95 %** de márgenes de ganancia gracias a las tarifas de soporte<sup>1</sup>

El **89 %** de los licenciatarios de aplicaciones SAP tienen pensado seguir usando su versión de software actual<sup>2</sup>

¿Qué categorías principales de gasto de TI busca o planea buscar para mejorar el servicio o reducir los costos<sup>4</sup>?



Según el informe del Director de Sistemas de información y de Productos de ProcureCon 2018, el 68 por ciento de los líderes de TI encuestados están considerando el soporte de software independiente como medio para mejorar el servicio y reducir los costos.

El **65 %** de los licenciatarios de aplicaciones de Oracle no encuentran ningún motivo comercial convincente para adoptar un producto de nube de un proveedor de software<sup>3</sup>

1. Oracle, detalles de noticias financieras del cuarto trimestre de 2017, junio de 2017.  
2. Rimini Street, "Informe de encuesta: conclusiones de la estrategia de aplicaciones de SAP de 2017", mayo de 2017.  
3. Rimini Street, "Los clientes de Oracle EBS prefieren los sistemas ERP probados actuales", enero de 2017.  
4. Informe del director de Sistemas de Información y de Productos de ProcureCon 2018.

---

## En promedio, el soporte independiente genera un 75 % de ahorro.

Un número cada vez mayor de organizaciones consideran que no reciben un valor justo a cambio de las tarifas anuales de soporte y mantenimiento. Los grandes proveedores de software han disfrutado de un monopolio virtual en los servicios de soporte para sus productos. Con los márgenes de ganancia actuales superiores al 90 % de las operaciones de soporte, se pagan 10 dólares por cada dólar que el proveedor invierte en el soporte y mantenimiento reales. Los clientes están llegando a la conclusión de que, en el mejor de los casos, el modelo de soporte de proveedores de software ha quedado anticuado y, en el peor de ellos, que es obsoleto y extremadamente injusto.

Los analistas del sector también lo afirman: es posible que gaste demasiado en soporte anual del software empresarial y que el valor que reciba a cambio sea limitado. Los costos operativos y de mantenimiento constantes suelen consumir la mayor parte de los presupuestos de TI, un 90 % en promedio, de modo que solo queda un 10 % restante para destinarlo a las iniciativas de transformación empresarial.<sup>4</sup>

El soporte independiente le permite recortar los costos de los derechos de TI ahora y obtener un modelo de soporte predecible y de bajo costo para el futuro. Hoy en día, el soporte independiente de gran capacidad de respuesta está disponible con un ahorro inmediato del 50 % de los costos anuales en comparación con las tarifas de soporte del proveedor original. Y eso es solo la punta del iceberg: los clientes de soporte independiente acumulan ahorros no solo por la reducción de las tarifas de mantenimiento anuales, sino también por **evitar las actualizaciones**, obtener **soporte para las personalizaciones**, recibir **paquetes adaptados de cumplimiento fiscal, jurídico y normativo**, y **reducir el costo del soporte propio**.

Combinados, los ahorros en costos del soporte independiente suman un promedio de un 75 %<sup>5</sup> del costo total de soporte, incluidas las tarifas anuales de mantenimiento del proveedor. De este modo, puede invertir estos ahorros sustanciales de inmediato para evitar despidos, poner en marcha iniciativas comerciales estratégicas o mantenerlos como futuras reservas.

4. Gartner, "Datos de indicadores clave de TI de Gartner, 2019: resumen ejecutivo".

5. Gartner, "Datos de indicadores clave de TI de Gartner, 2019: resumen ejecutivo".

Si bien los costos de soporte se han mantenido en aumento, el nivel de servicio al cliente que recibe parece haber caído de manera constante. Cuando un cliente se pone en contacto con su proveedor de soporte de software por un problema, un técnico de nivel básico puede aconsejarle que actualice o implemente un paquete de servicios que combine cientos de otras correcciones. Puede que el técnico también sugiera que se trata de un problema de código customizado o adecuaciones y que, por lo tanto, que es problema del cliente. Antes de que uno se dé cuenta, un pequeño problema se ha transformado en un gran proyecto con pruebas de regresión y tiempo de inactividad que cuesta mucho dinero y consume tiempo y otros recursos. Cuando uno vuelve ponerse en contacto con el servicio de soporte, es difícil acceder a ingenieros experimentados, a menos que navegue por un laberinto de derivaciones.

El soporte independiente tiene un enfoque fundamentalmente diferente, que pone énfasis en el servicio completo por encima del autoservicio. En lugar de que un generalista del servicio de asistencia atienda la llamada, usted se comunica con un ingeniero de soporte con un promedio de 15 años de experiencia, que puede depurar el software y atender sus problemas directamente, sin necesidad de derivaciones y sin restricciones porque se trate de código personalizado.

A medida que los clientes experimentan un soporte con capacidad de respuesta, llegan a confiar en su programa de soporte independiente y lo terminan aprovechando. Puede que las organizaciones que históricamente solo registraban cinco o seis problemas al año con su proveedor de un momento a otro empiecen a llamar al soporte independiente unas 10 o 15 veces al mes. ¿Por qué? La respuesta más frecuente es: "¡En verdad solucionan nuestros problemas!". Casos que se habían registrado con los proveedores de software durante años, pero que nunca se habían abordado, incluidos algunos de los problemas más difíciles y complejos, suelen resolverse en cuestión de días o semanas.

---

El soporte  
independiente  
puede ofrecerle  
un servicio  
mejorado.

## Sin necesidad de actualizaciones ni migraciones.

Si bien las actualizaciones de los productos hace 10 o 15 años ofrecían nuevas características vitales para automatizar los procesos básicos de negocio, esto ya no suele ser así. Las aplicaciones de software de eficacia probada de la actualidad son sumamente funcionales y brindan soporte de confianza a decenas de miles de organizaciones y miles de millones de dólares en transacciones.

La ampliación de la vida útil de una versión actual mediante el soporte independiente reduce los riesgos y los costos. Las nuevas versiones de software pueden tardar meses o años en validarse y depurarse por completo, con lo que el entorno de producción previamente estable se ve perturbado. Asimismo, la constante implementación de paquetes de corrección de los proveedores de software introduce su propio conjunto de riesgos. Con el soporte independiente, puede ejecutar su versión altamente funcional y estable durante 15 años o más, aunque la haya customizado para satisfacer sus propias necesidades. Piense en el retorno de la inversión que podría lograr si ejecutara sus aplicaciones o bases de datos actuales durante 20 años sin actualizaciones costosas ni problemáticas.

Sin embargo, las aplicaciones no quedan congeladas con el soporte independiente. Su versión en producción actual no tiene que ser la última. Si todavía no ejecuta la versión más reciente de su proveedor de software, puede descargarla junto con otros componentes relacionados antes de pasar a un programa de soporte independiente. De este modo, puede ejecutar la versión existente con la flexibilidad de pasar a la versión archivada si le parece que la actualización puede aportarle valor.

Y si bien los proveedores de software han invertido en el desarrollo de versiones en la nube de sus aplicaciones y en la adquisición de empresas para cumplir esos objetivos, sus clientes parecen menos entusiasmados con la funcionalidad y los costos de migración de estas opciones. Las tendencias actuales incluyen inversiones en TI híbrida, que consiste en innovar en función de sistemas de registro básicos con las mejores aplicaciones que optimizan la experiencia de los clientes, mejoran las relaciones con los empleados e impulsan el comercio.

Al retrasar o evitar las costosas y problemáticas actualizaciones de productos, dispondrá de más tiempo y dinero para invertir en iniciativas estratégicas que puedan mejorar los resultados de su empresa hoy en día.

Para poder sacar más provecho del software empresarial, es necesario contar con servicios especializados que algunos proveedores de soporte independiente ofrecen como parte de un programa de soporte estándar sin costos adicionales.

**Soporte para personalizaciones:** pocas organizaciones utilizan aplicaciones empresariales básicas sin modificaciones. Si bien en general los proveedores de software no brindan soporte al código customizado como parte del soporte estándar, las principales organizaciones independientes lo consideran algo fundamental.

**Soporte de interoperabilidad:** los servicios técnicos avanzados pueden ayudar a preparar el software empresarial para el futuro, a la vez que responden a la infraestructura cambiante y a los plazos de soporte de proveedor que caducan. Dichos servicios pueden resolver problemas de interoperabilidad, compatibilidad e integración de aplicaciones e infraestructura en todas las capas de la pila tecnológica.

**Soporte de rendimiento:** con la experiencia adquirida a lo largo del tiempo en la asistencia a clientes con los mismos problemas, el soporte independiente puede proporcionar los tiempos de respuesta y los niveles de rendimiento del sistema que necesita.

**Seguridad:** muchas organizaciones no cuentan con los recursos ni la experiencia para proteger la empresa. El soporte independiente debería proporcionar inteligencia procesable para reducir la exposición potencial, incluidas alertas de análisis de vulnerabilidad y la asistencia de expertos para la detección y elección de controles de seguridad críticos (y proveedores) más allá de los sistemas de ERP y de bases de datos.

**Soporte proactivo:** ¿qué pasaría si pudiera detectar problemas potenciales de las aplicaciones y la pila tecnológica antes de que se produjeran? Algunos proveedores de soporte independiente ofrecen supervisión segura, comprobaciones proactivas del estado de las bases de datos e informes adaptados con recomendaciones sobre las prácticas recomendadas para estabilizar el entorno de TI.

**Planificación del roadmap:** los principales proveedores cuentan con equipos de ingeniería creativos y experimentados que le ayudarán a diseñar su plan de innovación. De este modo, el desarrollo de aplicaciones de financiación para una experiencia del cliente mejorada con macrodatos y datos de la nube, sociales y móviles es posible gracias a los ahorros provenientes del soporte independiente.

---

Puede recibir  
servicios de  
soporte de  
primera calidad  
sin costos  
adicionales.

---

## Un equipo mundial dedicado puede proporcionar actualizaciones fiscales, jurídicas y normativas.

Los impuestos, la nómina, la contabilidad, los activos fijos y las tasas relacionadas, los reglamentos y los estándares cambian constantemente, lo que le obliga a prepararse para abordar una amplia variedad de acontecimientos, así como responder a ellos. Estos incluyen, entre otros, actualizaciones programadas periódicamente, reglamentos puntuales y las principales transiciones, como los nuevos estándares de contabilidad de las NIIF. Actualizar con frecuencia las aplicaciones con los últimos cambios fiscales y normativos en todo el mundo es fundamental para mantener la precisión y el cumplimiento de sus operaciones comerciales.

Dispondrá de un equipo fiscal, jurídico y normativo sumamente experimentado que le entregará de forma oportuna y precisa estas actualizaciones, a fin de que pueda cumplir los requisitos en todo momento. Los clientes reciben actualizaciones programadas a lo largo del año, normalmente con varios días hábiles de antelación con respecto a la planificación del proveedor de software. Y, a diferencia del enfoque del proveedor de software, las actualizaciones se entregan por separado en lugar de ir acompañadas de cambios que no están relacionados. Recibe solo las actualizaciones que necesita para sus operaciones, sin una larga lista de actualizaciones adicionales que no son necesarias, pero que aún así tienen que implementarse y probarse.

El equipo dedicado colabora estrechamente con representantes de los gobiernos locales, estatales, provinciales y federales, y con todos los principales servicios fiscales y normativos para identificar, limitar, codificar, probar, empaquetar y volver a verificar de inmediato las actualizaciones más recientes de los organismos gubernamentales, lo que permite garantizar resultados precisos y de alta calidad, así como ciclos cortos de entrega de las actualizaciones.

El futuro del software empresarial es tan emocionante como incierto. El software como servicio (SaaS), la informática de nube, la arquitectura orientada a servicios (SOA) y el software de código abierto son algunas de las muchas opciones tecnológicas que puede aprovechar en el futuro. Los próximos diez años estarán marcados por fusiones y adquisiciones sin precedentes, con una feroz competencia entre las distintas arquitecturas de aplicación, el middleware y los estándares tecnológicos de la SOA. Las nuevas tecnologías en desarrollo podrían surgir como fuerza dominante en poco tiempo y desplazar así a los actuales líderes de software.

Si bien los detalles de las plataformas de software de última generación son todavía confusos, está claro que debería preguntarse lo siguiente: "¿Ofrecen un valor comercial real?".

El soporte independiente le otorga el tiempo y la experiencia técnica que necesita para mantener protegidos sus sistemas y arquitectura actuales mientras evalúa estas nuevas opciones. Una estrategia inteligente consiste en revisar y seleccionar las mejores plataformas de software de última generación una vez que las plataformas se han creado, implementado ampliamente y probado. Este enfoque le permite diseñar un roadmap orientado a los negocios y, luego, comparar el valor comercial de pasarse a una nueva plataforma con los beneficios de utilizar su sistema existente. En cada paso, estará tomando decisiones que apoyen los casos de uso de su transformación digital.

El soporte de software independiente juega un papel clave en esta estrategia, ya que le permite aplicar el ahorro de los costos en iniciativas empresariales más estratégicas para su organización, en lugar de seguir invirtiendo en los esfuerzos de investigación y desarrollo de su proveedor de software a través de las tarifas de mantenimiento. Muchas empresas que se pasan al soporte independiente ahorran lo suficiente para adquirir licencias para software de última generación, y les sobran fondos para destinar a otros proyectos de TI críticos.

---

Puede reducir  
el riesgo y  
prepararse  
para la próxima  
plataforma  
tecnológica  
probada.



---

## El soporte independiente de Rimini Street es una opción probada y de confianza.

Destacados analistas del sector y miembros de los medios de comunicación han reconocido el papel que desempeña el soporte independiente en una estrategia de TI integral. Hoy en día, organizaciones de clase mundial de todos los tamaños han adoptado el soporte independiente. Por ejemplo, Rimini Street ha gozado de un importante crecimiento sostenido desde su fundación en 2005. Organizaciones de todo el mundo, incluidas empresas medianas, del sector público y de Fortune 500, se han pasado a Rimini Street.

Los licenciatarios de software empresarial decidieron cambiar a Rimini Street porque ofrecemos una alternativa que ha logrado un retorno de la inversión inmediato. Y sí, nuestros clientes pueden seguir y siguen trabajando con sus proveedores de software original para comprar licencias o módulos adicionales. Nuestro acuerdo de nivel de servicio (SLA) es de 15 minutos o menos para problemas críticos, con un tiempo real de respuesta de menos de cinco minutos en promedio. En Rimini Street, se encontrará con ingenieros de soporte inteligentes y apasionados. Estos experimentados profesionales están comprometidos con un único objetivo vital: ofrecer el mejor soporte de software empresarial.





## ACERCA DE RIMINI STREET, INC.

Rimini Street, Inc. (Nasdaq: RMNI) es un proveedor global de productos y servicios de software empresarial, el principal proveedor de soporte independiente para productos de software de Oracle y SAP, y socio de Salesforce®. La empresa ofrece servicios de soporte y administración de aplicaciones integradas, con una alta capacidad de respuesta y de alta calidad, que permiten a los licenciatarios de software empresarial lograr unos ahorros considerables, destinar recursos para la innovación y conseguir resultados comerciales mejorados. Las organizaciones de Global Fortune 500, las medianas empresas, el sector público y otras organizaciones de una amplia gama de sectores ven a Rimini Street como su proveedor de productos y servicios de software empresarial de confianza.

© 2020 Rimini Street, Inc. Todos los derechos reservados. "Rimini Street" es una marca registrada de Rimini Street, Inc. en Estados Unidos y otros países, y Rimini Street, su logotipo y las combinaciones derivadas, al igual que otros diseños que incluyen el símbolo "TM", son marcas registradas de Rimini Street, Inc. Todos los demás nombres de marcas y productos son marcas registradas o marcas de sus respectivos propietarios. Rimini Street, Inc. ("Rimini Street") creó este documento, el cual no cuenta con el patrocinio, el aval ni la afiliación de Oracle Corporation, SAP SE ni de ninguna otra parte. Salvo que se disponga lo contrario de forma expresa por escrito, Rimini Street en ningún caso será responsable y se exime de cualquier garantía explícita, implícita o legal en relación con la información presentada, incluida, entre otras, toda garantía implícita de comercialización o adecuación para un propósito en particular. Rimini Street no será responsable por ningún daño directo, indirecto, resultante, punitivo, especial o accidental que pueda derivarse del uso o de la incapacidad de usar la información. Rimini Street no ofrece ninguna declaración ni garantía con respecto a la precisión o integridad de la información proporcionada por terceros, y se reserva el derecho a modificar la información, los servicios o los productos en cualquier momento. A4-MX-073020

**Rimini Street**