

الدليل الشامل لخدمات الدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة

الخدمات والتوفيرات والمرونة الإستراتيجية لتنفيذ خرائط طرق
تكنولوجيا المعلومات القائمة على الأعمال.

المحتويات

3	مقدمة
3	بعض الأضواء التاريخية
4	لماذا نستعين بخدمات الدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة؟
5	1. خفض التكاليف
6	2. تحسين جودة الدعم
6	موارد الخط الأمامي
7	إبرام اتفاقيات مستوى الخدمة
7	دعم التخصيصات
8	3. توسيع نطاق الدعم
9	التحديات الضريبية والقانونية والتنظيمية
9	الأمن
9	دعم الأداء
10	دعم إمكانية التشغيل التفاعلي
10	الدعم الاستباقي
10	خدمات إدارة التطبيقات
11	4. الحصول على مزيد من التحكم في خرائط الطريق المستقبلية فيما يتعلق ببرامج المؤسسات
11	تمديد العمر الافتراضي للنظام
12	التحكم في التحديثات والترقيات والترحيلات
13	اعتماد خارطة طريق الأعمال
14	5. تسريع الابتكار عند "حواف" نظام تخطيط موارد المؤسسات"
15	6. توسيع المهارات والرضا المهني لفريق تكنولوجيا المعلومات
15	الخروج من القوقعة
16	الحفاظ على تركيز القوى العاملة على التقنيات والمبادرات الجديدة
17	استقلالية البائع: التحكم في خارطة طريق المؤسسة
17	فهم نموذج الأعمال
18	الوضع عقب دعم مؤردي البرامج
19	نظرة إلى المستقبل
19	الاستنتاج
20	القراءة الإضافية
20	المراجع

مقدمة

ولا يزال الضغط المالي والتشغيلي للحفاظ على الأداء الأمثل للنظم المؤسسية المهمة للأعمال يضع كبار موظفي تكنولوجيا المعلومات تحت ضغط كبير. ولأى سبب وجيه — إذا توقفت الأنظمة الأساسية لتخطيط موارد المؤسسات وما يرتبط بها من تطبيقات وقواعد بيانات عن العمل فستتوقف كل الأعمال كذلك. وهذا يثير التساؤلات حول أفضل نهج لضمان الاستقرار والأمن والتشغيل البيني عبر بيئة البرامج في المؤسسة.

ومن الجهة التقليدية، عالجت مؤسسات تكنولوجيا المعلومات هذه الحاجة من خلال عقد الصيانة الذي يقدمه مؤرد البرامج الأصلي — مع رسوم سنوية تبلغ عادةً حوالي 20-22% من تكلفة ترخيص البرنامج^{1,2} تُعد هذه الرسوم سبباً رئيسياً وراء توفر حوالي 10% فقط من ميزات تكنولوجيا المعلومات لتحويل الأعمال خارج العمليات والتحسينات المستمرة، وفقاً لبحث أجرته شركة Gartner³. ومع الضغط الكلي الواقع على فرق تكنولوجيا المعلومات للمساعدة في زيادة العائد وزيادة الكفاءة وتحسين تجربة العميل، يبدو أن النسبة لم تعد قابلة للاستمرار.

يستكشف المدبرون التنفيذيون للمعلومات طرقاً لتحويل طرق التشغيل الروتينية إلى طرق ابتكارية. وتحقيقاً لهذه الغاية، يتوجهون على نحو متزايد إلى الحصول على دعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة، والذي يشكل دعماً بتكاليف أقل، بالإضافة إلى تقديمه لخدمة مميزة للعميل. ويمكن أن يكون لاتخاذ هكذا قرار، بدلاً من التخلف عن سداد قيم الدعم المقدم للمؤرد، تأثيراً قوياً على كفاءة وفعالية إدارة تكنولوجيا المعلومات — وصافي ارباح الشركة.

يوفر هذا الدليل الشامل العديد من العوامل المهمة التي يجب مراعاتها عند تقييم ما إذا كان الدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة هو الخطوة الصحيحة.

بعض الأضواء التاريخية

أنظمة تخطيط موارد المؤسسات هي اللبنة الأساسية الرقمية للعمليات التجارية ونظم السجلات والتمويل والتصنيع والشحن وإصدار الفواتير والموارد البشرية والعديد من الوظائف الأخرى. ستصرح معظم المؤسسات بأنها لم تتمكن من العمل بدون استخدام أنظمة تخطيط موارد المؤسسات، وهي ما يسعى إليه جميع مؤردي تخطيط موارد المؤسسات. وفي تسعينات القرن الماضي والعقد الأول من القرن الحادي والعشرين، أدخلت عقود الدعم السنوية تحسينات عديدة على الأداء الوظيفي والتكامل والاستخدام. ولكن بحلول عقد 2010، تباطأت وتيرة الابتكارات وعمليات التحسن بشكل كبير، وتحول تركيز مؤردي نظم تخطيط موارد المؤسسات في عملية التطوير من نظم تخطيط موارد المؤسسات بالموقع إلى الخدمات المستندة على السحابة.

وبصفة عامة، فإن معظم حاملي الترخيص راضون عن نظمهم الخاصة بتخطيط الموارد في المؤسسات. وعقب سنوات من عمليات التحسين المتزايدة والتحديثات المحددة بعناية، يوفر البرنامج جميع الوظائف التي تحتاجها الشركات. والأهم من ذلك، تعد تلك الأنظمة مستقرة وموثوق بها. ولكن يبدو أن مؤردي تخطيط موارد المؤسسات الرائدة يرغبون في نقل توجه حاملي الترخيص إلى الخيارات المستندة إلى السحابة الخاصة بهم. وشك حاملو التراخيص في هذا الأمر مبرر طبعاً. ويبدو أن القول المأثور القديم "إذا لم يُكسر، لا تصلحه" يلخص هذا الشك. وفي الوقت ذاته، لم يعد السعر المرتفع لعقود الدعم السنوية (ستة أو سبعة أرقام بسهولة) له ما يبرره.

وفيما يتعلق بالعدد المتزايد لحاملي تراخيص نظام تخطيط موارد المؤسسات — الذين يرفضون أو ينتابهم الشك بشأن الانتقال إلى نظام السحابة الإلكترونية للمؤرد — تتمثل الإجابة في إطالة عمر حلول نظم تخطيط موارد المؤسسات من خلال التحوّل إلى دعم وصيانة برامج الجهات الخارجية والمستقلة.



لماذا نستعين بالدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة؟

لأن مقدم خدمات الدعم للمؤسسات الخارجية والمستقلة هو شركة تتحمل مسؤولية دعم تطبيقات وقواعد بيانات برمجيات تخطيط موارد المؤسسات والمستخدمين الذين يعتمدون عليها. ويمكن لمقدم الدعم للمؤسسات الخارجية والمستقلة استبدال الاعتماد على ناشر البرامج للحصول على الدعم والصيانة والمساعدة في تقليل التكلفة والجهد المرتبطين بالدعم الذاتي الداخلي.

تعترف شركة Gartner الرائدة في مجال تحليل تكنولوجيا المعلومات الآن بالدعم المقدم للمؤسسات الخارجية والمستقلة كخيار منفصل لتكنولوجيا المعلومات وتتوقع أن تتجاوز إيرادات هذه الخدمة مليار دولار بحلول عام 2023. وتصرح بأن الشركات الرائدة في إدارة التوريد والمشتريات والبنائين (SPVM) "تعترف الآن بالدعم المقدم من الجهات الخارجية كخيار ثابت.. بالنسبة للكثيرين، لم يعد يُنظر إلى دعم الجهات الخارجية على أنه أمر خارج عن المألوف أو يحمل مخاطر غير مقبولة. ويدرك المزيد من المشترين عروض القيمة المضافة من مقدمي الدعم للمؤسسات الخارجية، مثل دعم التعليمات البرمجية المخصصة، ودعم إمكانية التشغيل البيني، والخدمات الضريبية والتنظيمية والأمنية العالمية."⁴

لماذا يتطلع حامل الترخيص إلى الحصول على دعم المؤسسات الخارجية والمستقلة بدلاً من الاستمرار في الاعتماد على مورد تخطيط موارد المؤسسات؟ هناك ستة أسباب معقولة:

1

تقليل التكاليف. يمكن أن يوفر دعم المؤسسات الخارجية والمستقلة نتائج رائعة بتكلفة أقل تتراوح بين 50% أقله - و 90% أكثره -.

2

تحسين جودة الدعم. يقوم مقدمي الدعم للمؤسسات الخارجية والمستقلة بتعيين مهندسين ذوي خبرة عالية لكل عميل ودعمهم بفريق من الخبراء المتخصصين.

3

احصل على المزيد من التحكم في خرائط الطريق المستقبلية بشأن برامج الشركة. في الوقت الذي يميل فيه مورد البرامج إلى فرض الجدول الزمني الخاص بهم من أجل فرض الترقيات على حاملي التراخيص يلبي الدعم المستقل من الجهات الخارجية وإضافات الوحدات النمطية، والتغييرات الأخرى في نظام تخطيط موارد المؤسسات احتياجات العمل المحددة للعميل.

4

توسيع نطاق الدعم. يمكن لفريق الدعم للمؤسسات الخارجية والمستقلة تقديم مجموعة كاملة من الخدمات، بما في ذلك التحديثات القانونية / الضريبية / الامتثال، والتخطيط للترحيل وتنفيذه، وتقييم الترقية والتثبيت، والتوصيات الاستباقية لتحسين الأداء. وبالإضافة إلى ذلك، سيدعم مقدمي الدعم للمؤسسات الخارجية التعليمات البرمجية المخصصة، والذي لن يقوم به مورد البرامج عادةً.

5

تسريع الابتكار عند "خواف" نظام تخطيط موارد المؤسسات. على الرغم من رضا معظم المؤسسات عن أداء نظمها الأساسية لتخطيط موارد المؤسسات بها، إلا أنها تريد إضافة حلول مبتكرة وأفضل من نوعها في محيط هذا المركز. ويتمتع مقدمو الدعم للجهات الخارجية بامتلاكهم للأشخاص والمهارات والخبرة للمساعدة في تحقيق ذلك المسعى، كما أن التوفير في التكلفة من الانتقال إلى دعم للجهات الخارجية يحرر الموارد لزيادة وتيرة الابتكار.

6

توسيع المهارات والرضا المهني لفريق تكنولوجيا المعلومات. لن يقلل الدعم للجهات الخارجية والمستقلة من تكاليف التشغيل فحسب، بل سيقبل أيضاً من مقدار الوقت الذي يقضيه موظفو تكنولوجيا المعلومات في الدعم الذاتي، مما يحررهم لمتابعة المزيد من المساعي الإستراتيجية والمبتكرة والمجزية.

حان الوقت الآن لاستكشاف هذه الأسباب الستة بمزيد من التفصيل.

تقليل التكاليف

تشكل عقود الصيانة السنوية مصدرًا رئيسيًا للإيرادات بالنسبة لموردي برمجيات تخطيط موارد المؤسسة. ومع ذلك، فقد زادت تكلفة عقود الدعم بشكل كبير على مر السنين، حيث أصبح المعيار الآن 20-22% من رسوم الترخيص.^{1,2} وهذا يعني أن الشركات الكبيرة يمكنها بسهولة إنفاق ملايين الدولارات سنويًا فقط من أجل الحفاظ على الوضع الراهن مع أنظمة تخطيط موارد المؤسسات الخاصة بهم.

يساهم هذا المستوى المرتفع من الإنفاق في التسبب في وجود معضلة يواجهها العديد من مديري تكنولوجيا المعلومات: تكلفة "الحفاظ على استمرارية العمل" مقابل الحاجة إلى إضافة وظائف جديدة مبتكرة لإنتاج المزيد من الإيرادات، واكتساب ميزة تنافسية، وتحسين تجربة العملاء باستمرار.

وسواء كان الإنفاق من الشركة أو من التمويل الشخصي، فيلزم أن تحصل على أكبر قدر ممكن من القيمة. لذلك عندما يدرك حاملو ترخيص تخطيط موارد المؤسسات أنهم يدفعون الكثير مقابل دعم برامج المؤسسة، يعرفون أنهم لا يتلقون قيمة عادلة لأموال الدعم التي يدفعونها.

وعلاوة على ذلك، قد تكون رسوم الدعم السنوية المدفوعة لمورّد البرامج جزء من البداية فقط للتكاليف المرتبطة بالحفاظ على برامج المؤسسة الحالية. تشير Nucleus Research (الأبحاث المركزية) إلى:

"عندما تفكر [المؤسسات] في قيمة ميزانية تكنولوجيا المعلومات التي يُجرى إنفاقها بصفة سنوية في تكاليف الصيانة، يتضح أنّ البعض يركّز بشكل أساسي على رسوم الصيانة السنوية كنفقات كبيرة مدرجة بالفعل في الميزانية يتم دفعها مباشرة. ولكن عندما يفكر الشخص في الأمر مليًا وفي سعر هذا الدعم وما يعنيه حقًا يعرف أنه يتم إهدار ملايين الدولارات، إلى جانب رسوم الصيانة، عامًا تلو الآخر بسبب النموذج المحدود لدعم الموردين."⁵

يخضع الدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة من تكاليف الدعم بنسبة 50% على الفور وبنسبة تصل إلى 90% على المدى الطويل، وفيما يلي كيفية القيام بذلك:

- **تكلفة أساسية دنيا.** عادة ما يتم تسعير عقد الدعم المستقل من الجهات الخارجية بنسبة 50% أقل من تكلفة عقد الصيانة السنوي مع مورّد البرنامج.
- **التقنيات والتحديات التي تم تجنبها.** لا توفر جميع التقنيات قيمة تجارية، لا سيما عندما تتكون حزم التقنيات والتحسينات من تغييرات تغطي الميزات التي قد لا يستخدمها حامل الترخيص ("البرمجيات على الرف") أو التي تعمل بشكل جيد كما هي في الوقت الحالي. وقد تتطلب التحديثات إعادة بناء وإعادة اختبار التخصيصات والتكامل - جنبًا إلى جنب مع التقارير والواجهات وتحويل البيانات - والتي قد تتطلب استثمارات كبيرة مقابل القليل من القيمة. ويمكن أن تكون عمليات التحويل إلى منتجات أخرى أو عروض جديدة قائمة على السحابة أكثر تكلفة ويصعب تبريرها.
- **عدم وجود تكلفة لدعم عمليات التخصيص.** لا تغطي اتفاقيات دعم مورّد البرامج النموذجية التخصيص، لذلك يقع هذا العبء على عاتق حامل الترخيص، الذي يجب أن يعالج المشكلة إما بموارد الموظفين أو المتعاقدين الخارجيين. عندما يقدم خبير الجهات الخارجية هذا الدعم، فإنه يوفر على حامل الترخيص وقت ومال كبيرين.
- **انخفاض الدعم الذاتي.** اعتمادًا على مدى شمولية وقدرة دعم مورّد البرامج، قد يتحمل حاملي الترخيص أنفسهم العبء ليس فقط لمشكلات التعليمات البرمجية المخصصة، ولكن أيضًا لإصلاح المشكلات التي لا تستطيع / لن تعالجها مؤسسة دعم المورّد بنفسها في الوقت المناسب. وحتماً، يتم حل جزء من المشكلات التي أثرت مع دعم مورّد البرامج فقط بمشاركة نشطة من الموظفين الداخليين و/أو تعيين موارد خارجية إضافية.

أجرت شركة الاستشارات Nucleus Research (الأبحاث المركزية) تحليلاً متعمقاً لتجربة 70 مؤسسة تستخدم جهة خارجية مستقلة لدعم بيئات SAP أو Oracle ERP. وخلصت الدراسة إلى أن هذه الشركات شهدت في المتوسط انخفاضاً في إجمالي تكاليف الدعم السنوي لبرامج تخطيط موارد المؤسسات بنسبة 65% إلى 91% وبالارقام المطلقة، أفادت أكثر من عشرين مؤسسة من 70 مؤسسة تمت مقابلتها بأن إجمالي المدخرات (عبر الفئات الأربح الموضحة سابقاً) يزيد عن مليون دولار سنويًا. في الحالتين، كانت المدخرات أكثر من 4 ملايين دولار.⁵

يمكن لمقدم دعم البرامج المتقدم من الجهة الخارجية والمزود بموارد جيدة التنظيم أن ينشر فرقاً من المهندسين بسرعة عندما تكون هناك حاجة غير متوقعة لخدمات دعم برامج المؤسسة على نطاق واسع و/أو إذا كان مورّد البرامج غير قادر أو غير راغب في تقديم ما يكفي وأن يساعد في الوقت المناسب. فبدلاً من محاولة الاتصال بالخبراء الاستشاريين والمقاولين أو البحث عن موظفين جدد يتمتعون بالخبرة والمعرفة المطلوبة، فإن كل ما يحتاج إليه هو أن يقوم بالاتصال بمقدم خدمات مستقل لديه بالفعل أعضاء قادرين جاهزون للتدخل.

تحسين جودة الدعم

تعمل أفضل شركات دعم برامج المؤسسات الخارجية والمستقلة لتحقيق هدف واحد: تقديم أعلى مستوى من الدعم الفني والمشورة الإستراتيجية من أجل زيادة عائد العملاء على استثماراتهم في البرامج. ليس لديهم مصلحة ذاتية في دفع الترقية أو الوحدات الإضافية أو عمليات الترحيل المعتمدة على السحابة. لا تعد المكالمات الواردة من العملاء تكلفة يجب التعامل معها بأقل جهد ممكن، ولكنها فرصة للذهاب إلى أبعد من ذلك في تقديم الدعم المتميز.

سيستثمر مقدم الخدمة المستقل الذي يتمتع بشغفه بدعم ملايين الدولارات في الأنظمة والأتمتة والعمليات والذكاء الاصطناعي لتمكين مهندسي الدعم من تقديم الخدمة والاستجابة المثلى في أي وقت أو موقع.

موارد الخط الأمامي

واحدة من أكثر الخصائص أهمية للدعم المقدم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة تتمثل في الجودة والاستجابة وتوسع نطاق الدعم المقدم. وعلى النقيض من الدعم المقدم من المورد — والذي يتميز غالبًا بتقديم تذاكر الدعم وإجراءات التصعيد ودرجة عالية من التباين في خبرة ومعرفة موظفي الدعم — فإن مؤسسة الدعم الخارجية العالية الجودة والمستقلة تقوم بجمع فريق من الخبراء وإتاحة هذا الفريق لتلبية احتياجات العملاء 24/7/365 في أي مكان في العالم. بالنسبة للحالات الحرجة ذات الأولوية العالية، سيعمل فريق من الخبراء على مستوى العالم على حلها على مدار الساعة لتسريع حل الحالة.

غالبًا ما يقوم مقدم دعم برامج المؤسسات الخارجية والمستقلة والافضل في فئتها بتعيين مهندس متمرس في الخطوط الأمامية. يتمتع هذا المهندس بخبرة لا تقل عن 15 عامًا ويدعمه فريق من الخبراء الفنيين والتقنيين لضمان حل سريع لأي مشكلة. ويحل نهج الفريق هذا محل عملية التصعيد المؤلمة التي يفرضها مورد البرامج، والتي يمكن فيها تعظيم المشكلة مرتين أو ثلاث مرات أو أكثر حتى تصل إلى مورد مؤهل لحلها.

ومن المحتمل أيضًا أن يقوم مقدم الدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة الذي يعد الأفضل في فئته بتعيين مدير حساب تتمثل وظيفته في ضمان رضا العميل وزيادة عائدته على أصول البرامج. ينسق مدير الحساب جميع القضايا غير الفنية، ويقدم إرشادات للخبراء حول تطوير وتنفيذ استراتيجيات النظام، ويساعد على تخصيص خدمات الدعم لتلبية الاحتياجات الفريدة للمؤسسة.

ومن المرجح أن يستخدم مقدم الدعم المخصص تقنيات الذكاء الاصطناعي الحديثة بغرض تحديد مصدر المشكلات وحلها على الفور. لكن يجب أن يظل الذكاء الاصطناعي أداة دعم، وتمكين مهندسي الدعم من تحسين قدرتهم على الاستجابة والدقة. ويجب أن يكون تفاعل الموفر والعميل دائمًا موجود من خلال شخص يعرف نظام تخطيط موارد المؤسسات بشكل وثيق وأهدافه التي يدعمها.



التسليم في اتفاقيات مستوى الخدمة

يوجد لدى العديد من المؤسسات اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) مع عملائها، لذلك يجب أن يتوقعوا نفس الشيء من مقدم الدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة. وعادةً ما تكون اتفاقية مستوى الخدمة لخدمات دعم برامج المؤسسات بمثابة وقت استجابة مضمون — على سبيل المثال 10 دقائق — حيث يتلقى العميل مكالمة من مهندس الدعم لحالة تم الإبلاغ عنها حديثاً تعمل الاستجابات السريعة على تقليل الوقت اللازم لحل المشكلة وتقليل تكلفة أي توقف. ويجب أن تخفف اتفاقيات مستوى الخدمة من مقدمي الدعم هؤلاء من عبء موظفي تكنولوجيا المعلومات الداخليين لتتبع المشكلة والحاجة إلى تقديم عروضهم للمساعدة في حل المشكلة. وستكون اتفاقية مستوى الخدمة الأخرى هي التزام مقدم الدعم بإبقاء العميل على اطلاع دائم بتقديم نشاط الحل لكل حالة.

دعم التخصيصات

تُعد واحدة من أكبر الشكاوى من حاملي الترخيص حول دعم برامج المؤسسة التي يوفرها المورد هي رفض المورد معالجة أي مشكلة مرتبطة بالتعليقات البرمجية المخصصة. وهذا يشكل مصدر قلق كبير. ووفقاً لدراسة استقصائية أجرتها في عام 2014 مجموعة بانوراما للاستشارات، فإن 89% من المؤسسات تقوم بتكييف نظمها، بما في ذلك 13% من المصنعين الذين يعدلون أكثر من 50 في المائة من الشفرة.⁶ وإذا لم يدعم البائع التكييفات، فإنه من المرجح أن تكون هناك حصة جيدة من طلبات الدعم التي يقدمها المرخص له، مما يعني أنه يجب التعامل معها إما عن طريق الموارد الداخلية لموظفي تكنولوجيا المعلومات أو الخبراء الاستشاريين أو المقاولين الخارجيين.

سيوفر مقدم الدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة دعمًا للرمز المخصص بدون أي رسوم إضافية. ونظرًا لأن فريق الدعم المخصص لحساب ما سيكون على دراية بالميزات الفريدة لنظامه، فسيكون أعضاء الفريق قادرين على معالجة المشكلات الناشئة، حتى تلك التي تتعلق بالتعليقات البرمجية المخصصة. ويتضمن ذلك ضمان استمرار التخصيصات في العمل عند ترقية مكونات البرنامج.

89% تقوم نسبة تصل إلى

من المؤسسات بتخصيص أنظمة
تخطيط موارد المؤسسات بما في ذلك 13% من

الشركات المصنعة التي تعدل أكثر من 50%

من التعليقات البرمجية⁶

توسيع نطاق الدعم

إن أنظمة تخطيط موارد المؤسسات في معظم المؤسسات ناضجة ومستقرة ومميزة بالكامل. أفاد أحد الاستطلاعات أن أكثر من نصف (51%) المستجيبين الذين يستخدمون إصدارات EBS في دعم أوراكل المستدام يفضلون البقاء في الإصدار الحالي إذا كان لديهم خيار الدعم الكامل.⁷ تحتاج هذه الحلول الناضجة إلى المراقبة والتخصيص لتلبية الاحتياجات الفريدة والمتطورة للمؤسسة، والدعم الفني المتميز. ويتم توفير المراقبة من قبل قسم تكنولوجيا المعلومات الخاص بالمؤسسة، بينما يتم التعامل مع التخصيص إما داخلياً أو من خلال المقاولين. وهذا يترك مسألة كيفية تحقيق دعم ممتاز بتكلفة توفر قيمة عادلة.

ويمكن لدعم برامج المؤسسات الخارجية والمستقلة لنظم تخطيط الموارد في المؤسسة أن يوفر فرصة كبيرة في التنفس لإدارات تكنولوجيا المعلومات التي تحاول التغلب على التحديات التي تطرحها العديد من الاتجاهات المهمة في تكنولوجيا المعلومات اليوم، مثل أجهزة DevOs، والتنقل، والبيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء، والذكاء الاصطناعي. وتجري معظم هذه الابتكارات خارج إطار النظام الأساسي لتخطيط الموارد المؤسسية، مما يدفع المبتكرين في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى النظر في أفضل الحلول من بائعي البرمجيات من غير الناشر الأساسي لنظام تخطيط الموارد في المؤسسة.

وفي هذه البيئة، توجد حاجة ماسة إلى قابلية التشغيل المتبادل والتكامل فيما بين الخدمات الجديدة المبتكرة والنظم وقواعد البيانات الطويلة الأمد (المستقرة) لتخطيط الموارد في المؤسسة. والتكامل هو مهمة شاقة لا يستطيع بائعو نظام التخطيط أن يقدموا عليها بأنفسهم في بعض الأحيان أو حتى لا يرغبون في توفيرها.

السمات المميزة لمقدم دعم برامج المؤسسات الخارجية والمستقلة من الدرجة الأولى

- مجموعة كبيرة من الخبراء ذوي مهارات متداخلة لكل منتج وفي كل منطقة من مناطق العالم لحل القضايا 24/7/365
- سهولة الوصول الى مهندسي الدعم المخصص الذين لديهم دراية بأنظمة وعمليات الأعمال الخاصة بالحساب.
- أنظمة مدعومة بالذكاء الاصطناعي/تعلم الآلة مصممة خصيصاً لتبسيط عمليات الدعم وتقليل أوقات الحل
- فرق مخصصة لمجالات متخصصة بما في ذلك الأمن وقابلية التشغيل البيئي والأداء ورسم خرائط الطريق
- فريق تجريبي من الخبراء في مجال الضرائب والقانون والتنظيم على الصعيد العالمي
- العمليات المعتمدة من المؤسسة الدولية لتوحيد المقاييس من أجل الأمن والجودة
- دعم التكييفات والتشغيل البيئي وعمليات التكامل
- الخبرة الفنية في مجال تحديد النطاق والمحفوظات بعنوان أصول البرمجيات
- اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) لأوقات الاستجابة واتصالات التعديل
- سجل مستندي للأداء والخدمات الممتازين، بما في ذلك العديد من دراسات حالات نجاح العملاء
- تعزيز المرونة وإجراءات استعادة القدرة على العمل من أجل الحفاظ على العمليات خلال الأعطال التجارية الإقليمية والعالمية
- الاستقرار المالي الخاضع للمراجعة والشفافية

التحديثات الضريبية والقانونية والتنظيمية

إن الأسعار والقوانين المتعلقة بتطبيقات البرامج تتغير باستمرار وخاصة كشوف الرواتب العالمية والمحاسبة والأصول الثابتة وإدارة سلسلة التوريد. لذلك سيقوم فريق الدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة بإبقاء التطبيقات محدثة بأحدث التغييرات الضريبية والقانونية والتنظيمية العالمية وهذا ضروري جداً لضمان دقة وقمائل العمليات التجارية. فعند تقييم مقدمي الدعم المحتملين، يجب التحقق من أن لديهم فريقاً تنظيمياً وضريبياً عالمياً قوياً ومخصصاً مع عمليات معتمدة من مؤسسة ISO يمكنها توفير هذه التحديثات لجميع الدول والسلطات القضائية التي تعمل فيها المؤسسة. ويطلب موزعي برامج تخطيط موارد المؤسسات عادةً أن يمتلك حاملي الترخيص الإصدار الحالي للاستمرار في تلقي تحديثات الامتثال، ولكن يقدم موفر الدعم من جهة خارجية تحديثات الامتثال للإصدار الذي يستخدمه المرخص له بغض النظر عن نوعية الإصدار.

الأمن

لا يمتلك العديد من المؤسسات الموارد أو الخبرة الكافية للمحافظة على برامج المؤسسة الخاصة بهم. ويقوم عدد لا يحصى من الشركات بالتصحيح مرة واحدة فقط في السنة، وعادةً — خلال العطلة — إن وجدت - بسبب فترات التوقف الهائلة للنظام والقوى العاملة المرتبطة بتطبيق تصحيحات برامج البائعين. ويمكن أن يوفر الدعم المستقل من قبل جهات خارجية ذكاءً قابلاً للتنفيذ وحلولاً آمنة متقدمة لتقليل التعرض المحتمل، بما في ذلك تنبيهات معالجة تحليل الثغرات الأمنية ومساعدة الخبراء في تحديد / اختبار ضوابط الأمان الهامة خارج أنظمة تخطيط موارد المؤسسات وقواعد البيانات، فضلاً عن استراتيجيات الامتثال لـ PCI مثل فصل معلومات الدفع وترميز بياناتها. سيتمكن فريق كبير من خبراء الأمن الفنيين والمعماريين من توفير الحماية ضد الهجمات الأولية للتطبيقات وقواعد البيانات قبل حتى أن يصبح موزعي البرامج على دراية بالمشكلة أو يصبحون مستعدون لتقديم الحلول (التي غالباً ما يتم إضافتها إلى عدد لا يحصى من المكونات الأخرى في ترقية إلزامية ومعقدة).

دعم الأداء

وفقاً لفريق خبراء الدعم المخصص لأحد الحسابات سيدرك الفروق الدقيقة في مجموعة التكنولوجيا التي يمكن أن تؤثر على أداء قاعدة البيانات، فهذا سيمكنه من توفير الإصلاحات اللازمة للحفاظ على الأداء الأمثل للتطبيق. وسيقدم الفريق التوجيه بشأن ضبط وتكوين مكونات البرمجيات التي تم تحديثها، وكذلك توجيهات بشأن كيفية نقل التكييفات بنجاح أثناء عمليات التحديث.

يمكن أن تتباطأ قواعد البيانات بسبب عبارات لغة الاستعلامات البنائية (SQL) الفرعية، أو محددات التوصيف غير الفعالة، أو ذاكرة الوصول العشوائي غير المخصصة، أو مجموعة من الموضوعات الأخرى. ولكن عندما تنشأ مشكلة في الأداء، فإن الإجابة المعتادة للمورد تكون "أنت بحاجة إلى ترقية" أو "إضافة معدات جديدة" أو "المزيد من الدفع من أجل حل هذه المشكلة". أما مقدم الدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة سيعتبر المشكلة من الدرجة الأولى ويعمل على حل مشكلات الأداء ضمن إصدار (أو إصدارات) البرنامج الحالي.

سيتمكن فريق كبير من خبراء الأمن الفنيين
والمعماريين من توفير حماية ضد الهجمات الأولية
للتطبيقات...



دعم إمكانية التشغيل التفاعلي

تعد معظم بيئات تشغيل تكنولوجيا المعلومات اليوم مزيج مركب من أنظمة التشغيل والأجهزة وقواعد البيانات وبرامج التصفح. وهذا يتغير باستمرار.

يمكن أن يوفر الدعم المستقل من قبل جهة خارجية قابلية التشغيل البيني و مرونة الترقية التي تطيل العمر الإجمالي للأنظمة.

من الممكن تجنب النفقات الخاصة بتحديث أجزاء أخرى من مجموعة التكنولوجيا و تمديد عمر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات باستخدام حلول مبتكرة تحافظ على استمرارية عمل تطبيقات المؤسسة مهما تغيرت التكنولوجيا وبطريقة تزيد من قيمة العائد على الإستثمار. وبالتالي، يمكن لمقدم الدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة تقديم دعم قابلية التشغيل المشترك، مثل التوجيه الإستراتيجي للتحضير للتغيرات المحتملة في البنية الأساسية، والمساعدة في التحقق من الاعتماد على بيئات التشغيل الجديدة، وحل التعارضات في التشغيل المشترك. وسيقوم مهندسو الدعم بتشخيص مشاكل التشغيل المشترك وسيوصون بالحلول وهذا يقلل من عملية توجيه أصحاب الاتهام للمورد ويحقق الحد الأقصى من العائد على استثمارات البرنامج. كما أنه يتيح المزيد من المرونة مع الجداول الزمنية لتحديث أجهزة التصفح وبرامجه أو المكونات الأخرى لمجموعة التكنولوجيا مع التأكد من أن كل شيء سيستمر في العمل بطريقة سلسة.

الدعم الاستباقي

الوقاية كما يُقال خير من العلاج ولهذا السبب، يمكن لفريق الدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة تقديم التوجيه والحلول التي تعالج القضايا بشكل استباقي قبل أن تتحوّل إلى مشكلة. وسوف يقترح مهندسوها، الذين لديهم دراية كبيرة بالبنية الأساسية للشركة، أفضل الممارسات للحفاظ على أداء الذروة، وتقليل وقت التعطل، وتعظيم التكاليف التشغيلية، والحد من المشاكل مع الامتثال لإدارة التغيير.

خدمات إدارة التطبيقات

تتطلع الشركات دائماً لتحسين الإنتاجية التشغيلية ولتركيز مواردها الداخلية على الأنشطة التي تدفع الابتكار والنمو والميزة التنافسية. أن يبقى العمل مستمر أمر مهم، ولكن هذا وحده لا يؤدي إلى رفع قيمة الأسهم أو إلى إثارة معظم المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات. وهنا يأتي دور مقدمو خدمات إدارة التطبيقات (AMS) الذين يقومون بالمهام اليومية لمراقبة البيئة العملية، ويتحققون من النظام بانتظام، ويطبّقون التعديلات والتحديثات، ويراقبون النسخ الاحتياطية للبيانات، ويتعاملون مع المهام الإدارية المعتادة مثل إدارة المستخدم وإعادة تحديد الكلمة السرية. فائدة واحدة من استخدام الدعم المستقل من قبل جهة خارجية لأجل AMS هي أن مؤرد واحد يمكنه أن يقدم الدعم من المستوى 2 (AMS) إلى المستوى 3 والمستوى 4 من أجل دعم فني متطور.

احصل على مزيد من الرقابة على خرائط الطريق المستقبلية لبرامج المؤسسة

يتعين على كبار قادة تكنولوجيا المعلومات دومًا مراقبة المستقبل والتحضير له، في محاولة لبناء بنية أساسية لتكنولوجيا المعلومات قادرة على استيعاب التغييرات الآتية (بعضها متوقع وبعضها غير متوقع). إن التخطيط للمستقبل أمر بالغ الأهمية، حتى ولو كان هذا المستقبل غير مؤكد. ولكن لدى المؤردين وجهات نظر مختلفة للغاية بشأن ما ينبغي أن تكون عليه خريطة الطريق للمستقبل. ويقدم مؤردو البرامج خرائط طريق للكيفية التي ستتطور بها منتجاتهم ولكن من المؤكد أن هذه الطرائق ستتغير لاحقاً وسيحتتم عليهم تحديثها أو إضافة وحدات جديدة عليها أو حتى الاستعاضة عنها بنظام جديد كلياً مع أنه يعمل بشكل جيد. إن خارطة الطريق التي ترغب فيها المؤسسة مختلفة بحيث تتساءل أين ستري أعمالها في غضون 5-10 سنوات من الآن؟ ما الذي تتوقعه الجهات المرخص لها؟ كيف ستحافظ على التمايز التنافسي وتوسعه؟ ما الذي يجب أن تقوم به إدارة تكنولوجيا المعلومات لدعم / دفع أهداف المؤسسة؟

سيتمكن المسؤول عن تقديم الدعم المستقل من المساعدة في تطوير خريطة طريق للمؤسسة التي يتم تهيئتها لتلائم الأهداف الإستراتيجية لها بالإضافة إلى متطلبات خريطة الطريق التقنية المتفردة الخاصة بنظام تخطيط موارد المؤسسات في المستقبل التابعة للمؤسسة.

تديد فترة عمل النظام

قبل عشرة أو خمسة عشر عامًا أضافت ترقية المنتجات ميزات جديدة حيوية لجعل عمليات الأعمال تحدث تلقائياً ولكن لم تعد هذه الحالة قائمة اليوم تُعد تطبيقات البرامج المعتمدة عملية للغاية وتدعم بجدارة عشرات الآلاف من المؤسسات ومليارات الدولارات في المعاملات.

تتبدد فترة الإصدار الحالي من خلال التحول إلى الدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة يساعد على تقليل المخاطر والتكاليف. ويمكن للإطلاقات الجديدة في البرامج أن تستغرق شهوراً أو سنوات لفحصها وتصحيح أخطائها بالكامل، مما يعطل بيئة الإنتاج التي كانت مستقرة سابقاً. وكذلك الأمر بالنسبة للنشر المستمر لحزم بيانات مؤردي البرامج بحيث يعرض المجموعة الخاصة بهم إلى مخاطر وجهود أكثر. ولكن مع الدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة، يمكن تفعيل الإصدار الوظيفي والثابت لمدة 15 سنة أو أكثر، حتى وإن كان قد تم تخصيصه لتلبية احتياجات فريدة. فكر في العائد على الاستثمار الذي يتحقق من خلال تشغيل تطبيق أو قاعدة بيانات حالية لمدة 7-10 سنوات أو أكثر بدون تعديلات مكلفة ومعطلة وغير ضرورية.

وحتى إذا قامت مؤسسة ما بالتغيير عن دعم مؤردي البرامج، فإن نظامها لتخطيط الموارد لن يتم تجميده. وإذا كانت المؤسسة قد رخصت أحدث إصدار للمورد ولكن لم يتم تشغيله بعد، فيمكن أن تقوم بتحميل وتخزين التحديث والمكونات ذات الصلة قبل الانتقال إلى برنامج دعم مستقل. ففي النهاية لقد دفعت من أجل الحصول على كل ذلك. وهذا يسمح للمؤسسة بالإبقاء على الأشياء التي تعمل اليوم مع التمتع أيضاً بالمرور للانتقال إلى الإصدار الذي تم تخزينه إذا كانت ترى قيمة في ذلك في أي وقت لاحق.

يوفر تأخير أو تجنب ترقية المنتجات المكلفة والمزعجة مزيداً من الوقت والمال للاستثمار في المبادرات الإستراتيجية التي يمكن أن تحسن النتيجة النهائية.

بتوجيه من خبراء الدعم لبرامج المؤسسات الخارجية والمستقلة، يمكن للمؤسسة اتخاذ قرارات مستنيرة حول ما إذا كان سيتم ترقية نظام تخطيط موارد المؤسسات الخاص بها وموعد تنفيذه. وهذا يجعلهم مسؤولين عن الجدول الزمني ويزيل الضغط عن مؤرد البرنامج للانتقال إلى الجيل التالي حتى عندما لا تكون هناك قيمة تجارية متوقعة نتيجة القيام بذلك.

التحكم في التعديلات والتحديثات والتحويلات

وتشير دراسات المسح إلى أن معظم حاملي الترخيص بنظام تخطيط موارد المؤسسات راضون عن الأنظمة الموجودة لديهم. عندما سُئلوا عن خططهم للانتقال إلى عرض السحابة لمُوردي البرامج، معظمهم أشار إلى عدم نيته في تجربة هذا الأمر لأنه لا توجد قيمة مقنعة لأعمالهم نتيجة القيام بذلك برأيهم. وينطبق الأمر ذاته إلى حدٍ كبيرٍ على حاملي الترخيص إزاء الترقية إلى الإصدار التالي من البرامج.

ولسنوات عديدة، اضطرت الشركات إلى الترقية لمجرد الحفاظ على الدعم. فعادة لا يقوم معظم حاملي الترخيص بالترقية إلى إصدار أحدث عند طرحه لأول مرة. ففي معظم الحالات، لا يحتاجون إلى كل وظائف الإصدار الجديد ويفضلون الانتظار لبضعة أشهر أو حتى سنوات حتى يصبح الإصدار ثابتاً. ووفقاً لإحدى الدراسات الاستقصائية لحاملي الترخيص بنظام SAP لتخطيط موارد المؤسسات:

- يخطط ما يقارب من 80% من حاملي الترخيص مواصلة العمل بأنظمة SAP المخصصة والمدروسة
- 67% من حاملي الترخيص ليس لديهم خطط للتحويل أو مترددون بشأن الانتقال إلى S/4HANA⁸.

أظهرت دراسة استقصائية أخرى لمستخدمي Oracle E-Business Suite أن هناك نسبة تبلغ 51% من مستخدمي EBS الذين لم يعد يتم دعمهم بالكامل يفضلون بقاء استخدامهم للإصدار الحالي إذا كان لديهم خيار تلقّيهم للدعم بشكل كامل.⁷

يدرك حاملي الترخيص أن التكلفة والجهد وعمليات التعطيل التي تدخل في إحدى عمليات الترقية الأساسية لا يتم معالجتها بتحسينات كبيرة في الوظائف.⁹ وبالإضافة إلى ذلك تشكل التحديثات مخاطر كبيرة، مما يثير المخاوف بشأن إجراء الاختبارات، والطلبات على الموظفين، والحفاظ على التخصيص، وأوقات التوقف المحتمل.

ونتيجة لذلك، تتساءل العديد من إدارات تكنولوجيا المعلومات عما إذا كان تحديث البرامج يفيد حقاً مؤسستها أكثر من مورّد البرامج لديها.

ويمكن لشريك دعم البرامج للمؤسسات الخارجية والمستقلة المساعدة في توجيه أمور الترقية والتحويلات بثلاث طرق:

1. المساعدة في تحديد طريقة حساب المخاطر/المكافآت بالنسبة لأي تحديث أو تحويل محتمل، استناداً إلى فهمه العميق لنظام معين ولاحتياجات العمل
2. العمل مع الموظفين للتأكد من أنه كلما تم اعتماد تحديث أو ترقية، تواصل العملية عملها بأكثر قدر ممكن من السلاسة
3. التأكد من استخدام أية خصائص تم إضافتها بالفعل، لتجنب استخدام المال المهدر الذي ينتج عن "البرمجيات غير المُستخدمة"

وفي معظم الحالات، لا يحتاجون إلى جميع وظائف النظام ويفضلون الانتظار لبضعة أشهر أو سنوات حتى يصبح الإصدار ثابتاً.

وتُعد خارطة الطريق الأداة التي تحركها الأعمال التجارية عندما تتواءم الاستثمارات في مجال التكنولوجيا مع أهداف الأعمال والأولويات والموارد والتوقيت.

اعتماد خارطة طريق قائمة على الأعمال

يعتقد معظم المديرين التنفيذيين أنهم يسيطرون على خرائط طريق تكنولوجيا المعلومات الخاصة بهم، ولكن يشعر العديد منهم أنهم مقيدون بالخرائط التي يُقدمها موزعي البرامج أو بالخوف من عدم حصولهم على الدعم. ويشعر آخرون بالضغط لتبني استراتيجية عامة مثل "السحابة أولاً" بدون الحصول على فكرة واضحة بشأن كيفية دعم الاستراتيجية للأعمال التجارية.

هذه الأساليب غير متوافقة مع مهمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة التي تتجسد بكونها مساهم أساسي وإستراتيجي في نجاح الشركة ونموها. ويمكن للتغييرات التي تملئها برامج الموزد أن تستهلك جزءاً كبيراً من موارد تكنولوجيا المعلومات التي يمكن استخدامها لتحقيق قدر أكبر من قيم الأعمال والابتكارات.

وإستجابة للأعمال التجارية على المديرين التنفيذيين لتكنولوجيا المعلومات الاختيار بين إستراتيجيتين: تلك التي يحددهما الموزد أو تلك القائمة على الأعمال.

ترجم خارطة الطريق التي تستند إلى الأعمال، والتي تعد خطة متجددة تتراوح من ثلاث إلى 10 سنوات، إستراتيجية أعمال المؤسسة إلى مبادرات تقنية تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها. وتُعد خارطة الطريق الأداة التي تحركها الأعمال التجارية عندما تتواءم الاستثمارات في مجال التكنولوجيا مع أهداف الأعمال والأولويات والموارد والتوقيت. إن السمة الأساسية لخارطة الطريق القائمة على الأعمال مقارنة بتلك التي يملئها الموزد هي أنها تضع متطلبات العمل والمستخدمين في وسط كل قرار حاسم وتأخذهم بعين الإعتبار أولاً وأخراً.

يشكل تطبيق ترقية موزد البرامج من أجل الاحتفاظ بالدعم الكامل أو الانتقال إلى الحلول السحابية للموزد من أجل متابعة مساعيه التكنولوجية التي تركز على الموزد أمثلة على خرائط الطريق التي يملئها الموزد. نظراً لأهمية مراعاة الرؤية والاستراتيجيات وخطط المنتج المعلنة لموزد البرنامج، فلا ينبغي أن تملئ تحديثات الموزدين وعمليات الترحيل المسار أو الأولوية أو توقيت خارطة الطريق للأعمال.

تسريع الابتكار على "حواف" نظام تخطيط موارد المؤسسات

نظراً لأن كفاءة المعاملات وعمليات التبسيط لا تزالان أساسيتان لمؤسسات تكنولوجيا المعلومات التي يتم إدارتها بشكل جيد، فقد أدى التغيير في مهمة تكنولوجيا المعلومات إلى المطالبة العديد من المديرين التنفيذيين لتكنولوجيا المعلومات من قبل رؤسائهم بالتركيز على مبادرات تغيير قواعد اللعبة حيث تنتقل أولويات الأعمال من الكفاءة إلى النمو والابتكار. وهذا يتطلب من قسم تكنولوجيا المعلومات التحول من مركز التكلفة التفاعلية القائمة على التذاكر إلى منظمة منفتحة ورشيقة ومندمجة مع العملاء تعمل على ترشيد قرارات التكنولوجيا بناءً على اتجاه الأعمال. وبالإضافة إلى هذه الديناميكية، هناك زيادة في عدد المؤردين الذين يقدمون تقنيات رقمية جديدة مثل السحابة والشؤون الاجتماعية وعمليات الجوال والتحليلات. فرص جديدة تتاح للشركات لتحديد ما إذا — وكيف — سنتهجج الابتكار. لكن الاستثمار في الابتكار عملية يسهل قولها ويصعب تنفيذها.

ينتاب العديد من مدبري المعلومات الشك بشأن التقنيات التي يجب الاستثمار فيها أثناء استعدادهم لتلبية متطلبات العمل المستقبلية. ومن هنا تراكم تكلفة التغييرات ولكن دون أن يحصل دائماً العديد من المديرين التنفيذيين لتكنولوجيا المعلومات على ميزانية إضافية لتمويل الابتكار. يمكن أن يأتي هذا التمويل من التحول من دعم المؤردين إلى دعم المؤسسة الخارجية والمستقلة.

وصرحت شركة Gartner قائلة " ... يؤدي التركيز الشبه كامل على العروض السحابية [من قبل كبار مؤردي برامج تخطيط موارد المؤسسات] إلى نقص الاستثمار في الموارد المخصصة لخدمة عملاء الدعم المحلي. وبالتالي سنتنقل مجموعة من العملاء المحليين إلى دعم الجهات الخارجية ككلما آمن أثناء تقييم خططهم الطويلة الأجل.⁴

أظهرت دراسة استقصائية شملت أكثر من 900 مدير تنفيذي لتكنولوجيا المعلومات في جميع أنحاء العالم أجرتها شركة "فانسون بورن" البريطانية للأبحاث أن 77% من المشاركين يعتقدون أن أكبر عقبة أمام تحقيق الابتكار في مؤسستهم هو الإنفاق المفرط "للحفاظ على استمرارية مسار الأعمال"¹⁰ بينما تعتقد نسبة تبلغ 74% أن "التقيد بمؤردين معينين" شكلت عقبة رئيسية أمام تمويل الابتكار.¹⁰

غالباً ما يتم الاستماع لشكاوى مماثلة حول الترقيات (مراجعات الجيل التالي الرئيسية وليس التعديلات الطفيفة وإصلاحات الأخطاء). يروج المؤردون لهذه الترقيات كمسار لوظائف أكبر من دون أن يشعر حاملي الترخيص بالمال والوقت والجهد اللازمين لإنجاز إحدى هذه الترقيات — والتي يمكن أن تتجاوز مليون دولار وتستغرق ستة إلى 12 شهراً لإكمالها —.⁹

لخصت مقالة نشرتها شركة تيك تارجت بشأن تقرير نظام تخطيط موارد المؤسسات الخاص بشركة Panorama Consulting Group ERP لعام 2020 — دراسات استقصائية عن 181 منظمة — تقول فيها أن "التطور الملحوظ هو الابتعاد عن ترقية أنظمة تخطيط موارد المؤسسات الحالية. وبدلاً من ذلك، أفاد المستجيبون أنهم يخططون لاعتماد أنظمة جديدة. ووفقاً لتقرير تخطيط موارد المؤسسات، يخطط 34% من المشاركين للتحول من نظامهم القديم الحالي مقارنة بنسبة 14% فقط عن تقرير 2019. أما بالنسبة لترقية النظام الحالي فقد كانت النسبة 23% متراجعة بنسبة 14% عن تقرير 2019. ويعتقد معدو التقرير أن هذا التغيير في العقلية يرجع إلى النقص العام في التحليلات المتقدمة ووظائف الجيل التالي التي تحتاجها المؤسسات اليوم في الأنظمة القديمة"¹¹

اعتادت فرق تكنولوجيا المعلومات على التغيير أكثر من أي قسم آخر في المؤسسة ولكن يتم الضغط عليهم لمواكبة الزيادة في سرعة الابتكار. إن معضلة إيجاد موارد للابتكار مع الحفاظ على الكفاءة التشغيلية ليست معضلة جديدة. لكن أصبح التحدي أكثر صعوبة مع استمرار توسع وتيرة الابتكار واتساع نطاق الخيارات.

إذا كان بإمكان أقسام تكنولوجيا المعلومات، كما هو موضح سابقاً، تقليل إنفاقها على دعم برامج المؤسسة بنسبة 50% إلى 90% أو أكثر — مع تحقيق جودة أعلى من الدعم وإزالة الأعباء عن موظفي تكنولوجيا المعلومات الداخليين - فهذا سيؤدي إلى تحرير موارد أكبر — لتمويل الابتكار المعزز للأعمال.

توسيع المهارات والرضا المهني لفريق تكنولوجيا المعلومات

يشكل الموظفون الأصول الأكثر قيمة وتكلفة لذلك يجب الاستفادة من هؤلاء الزملاء بأكثر الطرق فعالية. ولكن هل يقضي الفريق وقته في سد فجوة الدعم فقط حتى تتمكن تكنولوجيا المعلومات من تلبية اتفاقيات مستوى الخدمة؟ كم عدد الساعات التي يستغرقها في محاولة استكشاف المشكلات وإصلاحها أو معالجتها قبل الاتصال بمورد البرنامج؟ وفي كثير من الأحيان يعتمد مورد البرامج على موارد الدعم الذاتي في البوابات الإلكترونية أو على أي معرفة سابقة للموظفين في هذا المجال قبل الشروع في الاتصال بممثل الدعم. هناك مصطلح مخصص لهذا الأمر — "تجنب الاتصال" — ويمكن أن يؤدي إلى زيادة التكاليف واستنزاف الموارد. وفي واقع الأمر، يمكن أن تكون تكلفة أنشطة الدعم الذاتي هذه مساوية لنصف تكلفة رسوم الدعم السنوية.

وسيساعد دعم الجهة الخارجية والمستقلة في تقليل عبء الدعم الذاتي. كما لاحظت دراسة Nucleus Research الخاصة بدعم المؤسسات الخارجية والمستقلة لتطبيقات Oracle و SAP التالي:

"... وجد العملاء أن الدعم [لجهة خارجية ومستقلة] أكثر نشاطاً واستجابة وتخصصاً من الدعم المقدم بموجب عقود صيانة تراخيص البائع التقليدية... [يوفر الدعم] مهندس من المستوى الثالث كنقطة اتصال للعمل على معالجة الاستفسارات العامة، واستكشاف المشكلات وإصلاحها، وتقييم التعليمات البرمجية لتشخيص المشكلات وتحديد الحلول الفعلية."⁵

ويؤدي ذلك إلى تحقيق وفورات بثلاثة طرق :

1. تقليل الوقت المستغرق في تتبع تذاكر الدعم و/أو البحث عن حلول على بوابات ومنتديات دعم مورد البرامج أو الموارد الأخرى عبر الإنترنت
2. قضاء وقت أقل في إعداد التحديثات والترقيات وتثبيتها واختبارها والتي ربما لا تقدم أي قيمة للأعمال
3. تقليل الحاجة إلى موظفين داخليين أو حتى عدم الحاجة إليهم وهذا عادة غير مدعوم من قبل مورد البرامج بشكل عام، ولكن يدعمها مقدم الدعم من المؤسسات الخارجية والمستقلة

من خلال تقليل الوقت الذي يقضيه الموظفون في إنجاز هذه المهام الروتينية وغيرها، يمكن نشر الموارد على الأنشطة والمبادرات ذات القيمة الأعلى التي لها تأثير أكبر على الأعمال، مثل دعم مستخدمي الأجهزة المحمولة، وإنترنت الأشياء، وتحليلات الأعمال، والذكاء الاصطناعي.

الخروج من القوقعة

يُعد أحد أكبر التحديات التي تواجه قادة تكنولوجيا المعلومات اليوم هو النمو في ظل "تكنولوجيا المعلومات" — وهذا يعني استخدام التكنولوجيا من قبل أفراد أو وحدات داخل مؤسسة دون موافقة أو إشراف مركز تكنولوجيا المعلومات. إن الدوافع الكامنة وراء "تكنولوجيا المعلومات في الظل" مألوفة — شكواى عن تحرك تكنولوجيا المعلومات المركزية ببطء شديد ، وإغراء الأجهزة الشخصية (سياسة إحضار جهازك الشخصي) والتطبيقات، وضرورة الاستجابة السريعة للضغوط التنافسية.

"قدرت الدراسات من كل من شركتي Gartner و Everest Group أن 50% أو أكثر من الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الكبيرة يحدث خارج سيطرة تكنولوجيا المعلومات."¹² بينما أظهرت دراسة استقصائية أجرتها شركة Cisco systems أنه، في المتوسط، قدر المدبرون التنفيذيون لتكنولوجيا المعلومات أن مؤسساتهم كانت تدير 51 خدمة سحابية بينما كانت تشغل كل منها في واقع الأمر 730.¹³

تشكل المخاطر الناجمة عن "تكنولوجيا المعلومات في الظل" عقبة كبيرة فيما يتعلق بالتكاليف غير المرئية ومخاطر الأمان والامتثال التي لم يتم تعقبها، والقدرات والبيانات الزائدة أو المتضاربة، ومناشدة لتكنولوجيا المعلومات المركزية لإصلاح الأشياء عندما تتسبب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الظل أو الأجهزة في حدوث مشكلات في التكامل والدعم.

يمكن أن يؤدي الاعتماد على دعم مؤيدي البرامج إلى تفاقم مشكلة "تكنولوجيا المعلومات في الظل" وهذا ما يحدث غالباً إذ تؤدي استجابتها الغير الكافية إلى زيادة الوقت اللازم لحل المشكلات أو إضافة وظائف جديدة. والأكثر تأثيراً هو الرفض العام لمؤيدي تخطيط موارد المؤسسات لدعم التخصصات. يمكن أن تمنح التحسينات الخاصة بالعميل لأنظمة تخطيط موارد المؤسسات الأساسية — أو دمج أفضل التطبيقات من الشركات الناشئة المبتكرة — للمستخدمين النهائيين الوظائف والحلول التي يريدونها، مما يقلل من انجذابهم لاستخدام الأجهزة أو التطبيقات غير المعتمدة

يمكن لخدمات دعم برامج المؤسسات الخارجية والمستقلة أن تخفف من مشاكل "تكنولوجيا المعلومات في الظل" من خلال:

- تقديم الدعم على مدار الساعة يومياً طوال العام في جميع أنحاء العالم، والتحايل على الاستجابة البطيئة عادة من الدعم المقدم من المورد
- إن دمج التطبيقات والميزات الجديدة المبتكرة في أنظمة تخطيط موارد المؤسسات الأساسية يُظهر للمستخدمين النهائيين قدرة تكنولوجيا المعلومات المركزية على الاستماع والاستجابة
- إعادة توجيه الأموال بالإضافة إلى اهتمام موظفي تكنولوجيا المعلومات في مساعدة الأقسام على العثور على حلول للأعمال وتنفيذها ودمجها
- تبسيط عملية الترقية/التحويل بحيث يمكن إعادة توجيه موارد موظفي تكنولوجيا المعلومات لتقديم الابتكار

الحفاظ على تركيز القوى العاملة على التقنيات والمبادرات الجديدة

ترتبط الحاجة إلى الابتكار ارتباطاً وثيقاً بإستراتيجية القوة العاملة. يُحاط العديد من موظفي تكنولوجيا المعلومات بمجموعة كبيرة من الخبراء - مدير قواعد البيانات وأخصائي الشبكة، وخبراء التخزين، وما إلى ذلك. ولكن على نحو متزايد، يحاول قادة تكنولوجيا المعلومات بناء فرق متعددة الوظائف ومتعاونة حيث يمكن للأفراد دعم تطبيقات وقواعد بيانات متعددة. إن توظيف مؤسسة مستقلة لدعم برامج الجهات الخارجية لا يعمل فقط على تقليل الطلبات على أحد أعضاء فريق العمل ليكون "خبير Oracle" أو "SAP SME" فحسب بل يمكنها أيضاً من الوصول إلى فريق من الأشخاص ذوي الخبرة العريقة وهذا أمر بغاية التكلفة

وماذا يحدث إذا تقاعد الشخص الذي أنشأ نظام تخطيط موارد المؤسسات حتى مرحلة النضوج أو ترك العمل للالتحاق بوظيفة أخرى؟ ما مدى سهولة تعيين موظف بديل؟ أَلن يكون من الأفضل الوصول إلى فريق يتمتع بخبرة عميقة وسنوات من الخبرة في SAP أو برامج Oracle وقواعد البيانات؟

وبالإضافة إلى ذلك يرغب معظم محترفي تكنولوجيا المعلومات في العمل على ما هو جديد ومثير وصعب. ويفضلون على الأرجح ترك الأمر لجهة خارجية لتلبية متطلبات الحفاظ على نظام تخطيط موارد المؤسسات الذي تأسس منذ 15 عاماً بأعلى مستوياته لعقد آخر أو ربما أكثر.



استقلالية المورد: التحكم في خارطة طريق المؤسسة

تري المؤسسة الأكثر استقلالية القيمة في إنشاء علاقة مستقرة وطويلة الأمد مع المورد. وهذا شيء مهم بالتأكيد وخاصة عندما يتعلق الأمر بمنتج أساسي للغاية لنشاط المؤسسة كنظام تخطيط موارد المؤسسات. ولكن في مرحلة ما، يمكن أن يصبح ولاء البرنامج مقيّدًا لجهة المورد — وهو الموقف الذي يشعر فيه حامل الترخيص بالاعتماد عليه بالكامل (حيث يمارس هذا الأخير قدرًا كبيرًا من السيطرة) وبعدم مقدرة على استكشاف خيارات أخرى بسبب التكلفة وصعوبة إجراء أي تغيير.

إذا أظهرت الدراسات الاستقصائية أن حاملي الترخيص راضون بشكل عام عن أنظمة تخطيط موارد المؤسسات الخاصة بهم، فلا يعني ذلك أنهم راضون دائمًا عن مورد هذه الأنظمة. وخاصة فيما يتعلق بالمشكلات الشائعة مثل تكامل عمليات الشراء ومراجعة الترخيص ونماذج التسعير والترقيات القسرية إلى جانب عدم الرضا عن الدعم.

واعتبارًا من نوفمبر 2020، احتلت Oracle حسب لوحة نتائج خدمة العملاء المستقلة "رقم 829 من بين 979 شركة" مصنفة على موقعها:

■ سجلت شركة Oracle 21.98 نقطة من أصل 200 نقطة محتملة بناءً على 72 تقييمًا.

■ كان هناك 70 تعليقًا سلبيًا وتعليقين إيجابيين.¹⁴

ومع ذلك، تستمر العديد من المؤسسات في الدفع لموردي البرامج مقابل الحصول على الدعم والصيانة السنويين. يعد التقيّد بالمورد أمرًا فعليًا. يمكن أن يؤدي الانتقال إلى خدمات دعم برامج المؤسسات الخارجية والمستقلة إلى تقليل فرص التقيّد بالمورد.

فهم نموذج الأعمال

يعمل كل من موردي البرامج ومقدمي دعم برامج الجهات الخارجية والمستقلة على كسب المال، ولكن تختلف آلية القيام بذلك تمامًا. يعتمد موردو البرامج على تدفقات إيرادات متعددة، حيث يكون لكل خط أعمال ديناميكياته الخاصة فيما يتعلق بالتسعير، وتحديد المواقع التنافسية، والربحية، ودورة الحياة. يمكن أن يكون تسعير المنتج لعبة خداعية لا تنتهي مطلقًا، مع وجود الخصومات وعمليات التجميع والمكافآت غير الواضحة في مشهد من الأرقام. من ناحية أخرى، فإن تسعير دعم موردي البرامج واضح ومباشر: عادةً ما يتم دفع 20-22% من رسوم الترخيص الدائمة مقدمًا، ويتم تحصيلها عامًا بعد عام.^{1,2}

نظرًا لوضوح هذا الرقم لا يمكن أن يكون هناك رقمًا آخر للتعبير عن - الأرباح التي يكسبها مورد البرنامج من عقود الدعم هذه. بالنسبة لواحد على الأقل من أكبر موردي البرامج، كانت هوامش الربح في عقود الدعم أعلى من 90% في عام 2017¹⁵ — مقارنة بإجمالي هوامش الشركة في حدود 33-36% في عام 2020.¹⁶ وهذا يعني أن كل دولار واحد يُدفع لمورد البرنامج للحصول على الدعم يذهب أقل من سنت واحد فقط لتقدمه مما يجعلنا نتطرق إلى معنى جديد للمصطلح التالي "المشروع المدر للأموال"

وبدلاً من ذلك، يختلف نموذج العمل الخاص بخدمة دعم البرامج للجهات الخارجية والمستقلة. يتراوح إجمالي هوامشها عادةً بين 55-65% من خط أعمال واحد: تعظيم استثمارات العملاء في البرامج من خلال تقديم دعم متميز ومستقل يكون أكثر فعالية من حيث التكلفة من ذلك الذي يقدمه المورد. يجب أن تُدرّ الأموال التي يتم إنفاقها على دعم الجهات الخارجية والمستقلة أولاً وقبل كل شيء على وضع الأشخاص الأكثر دراية وخبرة بالخطوط الأمامية لدعم العملاء بالإضافة إلى التطبيقات والأدوات اللازمة للحفاظ على استقرار الأنظمة وأمنها وتوافقها.

ما نموذج العمل الذي من المرجح أن يقدم قيمة أفضل للعملاء؟

الوضع عقب دعم مۆردى البرامج

قد يكون لدى الشركات التي دفعت ملايين الدولارات لمۆردى البرامج لدعم برامج المؤسسات على مدار سنوات عديدة أسئلة حول تغيير دعم الجهة الخارجية والمستقلة. نعم، ستكون التكاليف أقل وسيكون الدعم أفضل، لكن ...

عادة نعم إن رسوم الصيانة المدفوعة لسنوات عديدة تخول المؤسسة للحصول على المكونات التي يمكن أن تؤخذ عند عدم تلقى دعم مۆردى البرامج — كالمستندات وملفات التصحيح والترقيات والبرامج النصية وربما حتى أكثر من ذلك. وهذا يعني أنه قد يتم الحفاظ على القدرة على الترقية متى كان ذلك منطقيًا من الناحية التجارية. ويمكن لشريك الدعم الشامل والمستقل تقديم إرشادات متخصصة ومفصلة حول أفضل الطرق لتنزيل وأرشفة كل ما يحق للمؤسسة استخدامه أو قد ترغب في استخدامه في المستقبل.

"إذا أوقفنا صيانة البائع، فهل لا يزال بإمكاننا الترقية إلى إصدار جديد في وقت ما في المستقبل؟"

نعم مجددًا. يعد كل من المبيعات والدعم مؤسستان منفصلتان بأهداف مختلفة. في حين أن مجموعة الدعم قد لا ترغب في ذلك، فإن مجموعة المبيعات سعيدة للغاية لبيع تراخيص أو منتجات جديدة. ويتوسع معظم حاملي تراخيص نظام تخطيط موارد المؤسسات الذين يستخدمون دعم الجهة الخارجية والمستقلة، مما يتطلب الحصول على المزيد من تراخيص برامج المؤسسة لدعم موظفين إضافيين، وخطوط عمل جديدة، و/أو مواقع للتشغيل. وفي واقع الأمر، استخدمت بعض المؤسسات المدخرات التي حققتها من خلال التحول إلى الدعم المستقل لتمويل تثبيت نظام جديد لتخطيط موارد المؤسسات.

"ماذا عن إضافة وحدات أو تراخيص جديدة؟"

يؤكد تقرير بحثي حول خرائط طريق وإستراتيجية تطبيق SAP بواسطة Valoir أنه "... سيستمر تقديم صفقات جذابة لـ S/4HANA، ومع توسع المنتجات من المۆردين الآخرين للتنافس ضد SAP، سيؤدي الضغط التنافسي إلى زيادة فرص الحصول على خصومات."¹⁷ لدى الشركات خيارات الآن وستستمر في امتلاكها في المستقبل. يؤدي التبديل إلى دعم برامج الجهة الخارجية والمستقلة إلى إبقاء هذه الخيارات مفتوحة وربما يضيف بعض القوة التفاوضية

"في حال لم تكن راضين عن دعم جهة خارجية ومستقلة هل ستكون هناك عقوبات للعودة إلى صيانة مۆردى البرامج؟"

ليس بالضرورة. بمجرد أن تتوقف المؤسسة عن شراء الدعم من مۆرد البرنامج الأصلي، يدخل الأمر في حيز الاحتمال مجددًا. لقد تمكن حاملو تراخيص الدعم السابقون من إعادة ترخيص أحدث إصدار من البرامج بشروط جذابة للغاية وانتهى بهم الأمر حتى مع خصم رسوم الترخيص بنسبة تصل إلى 90%. يعني الاختيار قوة تفاوضية وموقف تفاوضي أفضل لحاملي الترخيص.

صرح آر "راي" وانج — المؤسس ورئيس مجلس الإدارة والمحلل الرئيسي لشركة Constellation Research ومقرها Silicon Valley قائلاً — "... في معظم الحالات، لا نشعر بالصيانة الخلفية. أعني أنه لا أستطيع التفكير في قضية ... لكنهم يريدون أن يعملوا معك؛ يريدونه حقًا. إذا كانت الصيانة الخلفية هي المشكلة بين اختيارك لهم مقابل أي شخص آخر، فلن يحدث ذلك..."¹⁸

نظرة للمستقبل

إن مستقبل برامج المؤسسة مثير للغاية ولكنه غير مضمون بحيث ما زالت البرامج التالية كخدمة (SaaS) والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي والبرامج المفتوحة المصدر من بين العديد من خيارات التكنولوجيا في مرحلة التبني أو التقييم. لذلك ستشهد السنوات العشر القادمة مناقشات حول بنى التطبيقات المختلفة والبرمجيات الوسيطة ومعايير التكنولوجيا السحابية وقد تُظهر هذه المناقشات أنَّ التقنيات الجديدة التي ما زالت قيد التطوير ستهيمن في غضون وقت قصير، مما يؤدي إلى إزاحة قادة البرامج الحاليين في حين أن تفاصيل منصات برامج الجيل التالي لا تزال غامضة لذلك يجب تقييمها بالسؤال، "هل هناك فعلاً قيمة عمل لها حقيقية؟"

يوفر الدعم للمؤسسات من قبل جهات خارجية ومستقلة الوقت والخبرة الفنية اللازمين للحفاظ على الأنظمة الحالية والبنية بأمان أثناء تقييم هذه الخيارات الجديدة. تتمثل الإستراتيجية الذكية في مراجعة واختيار أفضل منصة برمجية من الجيل التالي بمجرد إنشاء الأنظمة الأساسية ونشرها واختبارها على نطاق واسع. هذا النهج يجعل من الممكن مقارنة قيمة الأعمال للانتقال إلى منصة جديدة مقابل فوائد تشغيل نظام موجود.

بالإضافة إلى ذلك، يلعب دعم برامج الجهات الخارجية والمستقلة دوراً رئيسياً في هذه الإستراتيجية، مما يمكن المؤسسات من تطبيق وفورات في التكاليف على مبادرات الأعمال الأكثر إستراتيجية بدلاً من الاستمرار في الاستثمار في جهود البحث والتطوير لمؤد برامج المؤسسة من خلال دفع رسوم الصيانة. توفر العديد من الشركات التي تنتقل إلى دعم الجهة الخارجية والمستقلة ما يكفي لترخيص الجيل التالي من البرامج وليديها. أموال متبقية لمشاريع تقنية المعلومات الهامة الأخرى..

الاستنتاج

يتصارع قادة تكنولوجيا المعلومات بلا شك بسبب المبادرات المتعددة التي تجربهم على تحديد أولويات ما هو في مصلحة مؤسساتهم. لكن تخيل للحظة كيف ستكون حياة العمل إذا كان من الممكن:

- خفض الإنفاق السنوي على صيانة برامج المؤسسة بنسبة 50% — توفير ما يصل إلى 90% من إجمالي تكاليف الدعم
- تبسيط العمليات وتقديم الخدمات من خلال الدعم المتكامل والخدمات المدارة
- الحصول على مستوى جودة أعلى من الدعم على مدار الساعة يوميًا طوال العام في جميع أنحاء العالم
- ممارسة المزيد من التحكم في خارطة طريق البرنامج
- استخدام الميزة التنافسية من خلال تحرير الأموال والموارد لنشر تطبيقات جديدة ومبتكرة

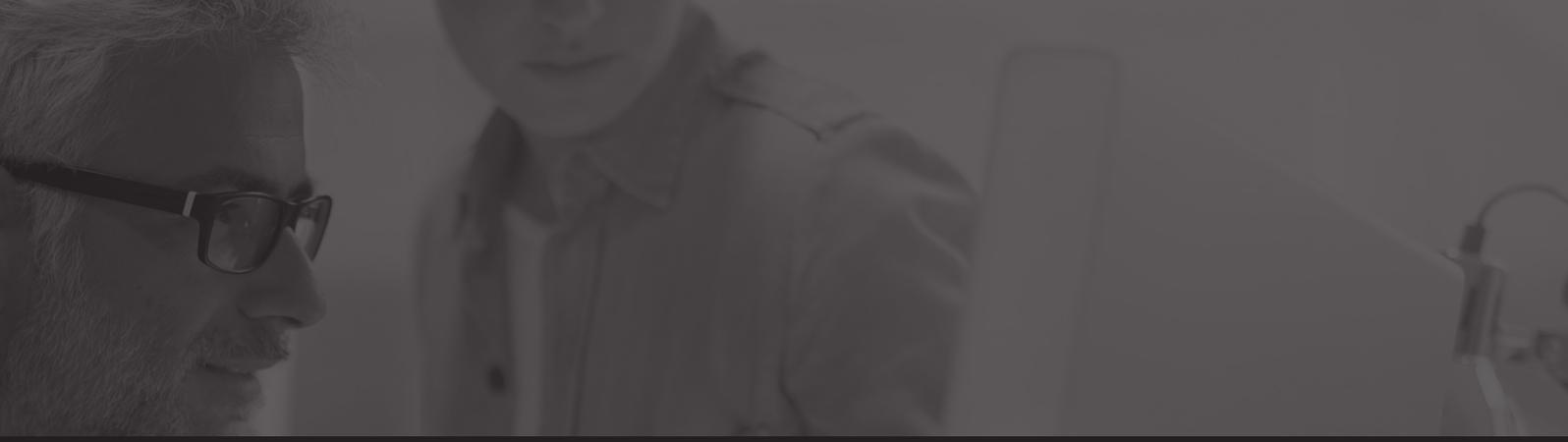
هذه المزايا ليست ممكنة فقط، بل يتم تحقيقها اليوم من قبل المؤسسات التي انتقلت إلى دعم برامج المؤسسات الخارجية والمستقلة.

القراءة الإضافية

- سبعة أسباب لاختيار حاملي تراخيص الدعم لبرامج مؤسسات الجهة الخارجية
- تأثير الانتقال إلى دعم برامج الجهة الخارجية والمستقلة
- تسعة شائعات منتشرة حول دعم برامج المؤسسة
- دليل المشتري لدعم برامج المؤسسة
- دعم الجهات الخارجية المستقل من Rimini Street لمنتجات برامج المؤسسات

المراجع

- ¹ قائمة الأسعار العالمية لشركة Oracle Technology، 8 سبتمبر 2020.
- ² Diginomica – "إعلان SAP بشأن التغييرات الجذرية في منشور سياسة الصيانة في عام 2025 – هل هذا كافٍ؟" فبراير 2020.
- ³ Gartner – "بيانات المقاييس الأساسية لتكنولوجيا المعلومات 2020: الملخص التنفيذي"، 18 ديسمبر 2019، الرقم التعريفي 465640.
- ⁴ Gartner – "تتوقع في عام 2020: التفاوض بشأن عقود البرامج والسحابة لإدارة نحو السوق وتقليل التكاليف"، ديسمبر 2019.
- ⁵ Nucleus Research – "تقييم عائد الاستثمار لدعم الجهات الخارجية لتطبيقات SAP"، يوليو 2017.
- ⁶ Panorama Consulting Solutions – "The 2014 تقرير تصنيع التخطيط لحوادث المؤسسات لعام 2014"، 2013.
- ⁷ Rimini Street – "يفضل عملاء Oracle E-Business Suite نظام التخطيط لحوادث المؤسسة المثبت حالها"، مارس 2017.
- ⁸ Rimini Street – "كيف يستجيب عملاء SAP للنهاية المخطط لها للموعد النهائي للصيانة الرئيسية لـ ECC6"، فبراير 2020.
- ⁹ مجموعة مستخدمي تطبيقات Oracle – "ترقيات نظام التخطيط لحوادث المؤسسات: ماهي فلسفتك؟"، فبراير 2012.
- ¹⁰ Vanson Bourne – "حالة الابتكار الأولويات والتحديات"، يونيو 2018.
- ¹¹ TechTarget – "يظهر تقرير بانوداما لتخطيط موارد المؤسسات الرضا المستمر"، 10 فبراير 2020.
- ¹² شبكة IT ProPortal – "أكبر مخاطر تكنولوجيا المعلومات"، سبتمبر 2018.
- ¹³ مدونة Cisco Systems – "تكنولوجيا المعلومات في الظل: لا يمكنك إدارة ما لا يمكنك رؤيته"، نوفمبر 2015.
- ¹⁴ لوحة نتائج خدمة العملاء
- ¹⁵ Forbes – "أربعة أخطاء شائعة في فهم مشكلات السحابة من Oracle"، أكتوبر 2018 – ملخص لإيرادات الدعم ونفقاته للفترة 2008-2017، عندما أبلغت Oracle عن أرقام الدعم الخاصة بها بشكل منفصل.
- ¹⁶ النتائج المالية الخاصة بشركة Oracle للسنة المالية 2017، بهان صحفي، يونيو 2017.
- ¹⁷ Valoir – "تقييم إستراتيجية SAP-Rimini Street"، تقرير Valoir، يوليو 2020.
- ¹⁸ فيديو – "إقامة دردشة مع راي وينج: كيف تنتقل المؤسسات إلى الدعم المستقل وتحسن علاقاتها مع الموردين"، 14 سبتمبر 2017.



شركة Rimini Street, Inc. (المدرجة في بورصة ناسداك باسم: RMNI) هي مزود عالمي لمنتجات وخدمات برامج المؤسسات، ومقدم دعم رائد تابع لجهة خارجية لمنتجات برامج Oracle و SAP وشريك لـ Salesforce®. تُقدّم الشركة خدمات دعم وإدارة تطبيقات متميزة وفائقة الاستجابة تتيح لحاملي تراخيص برامج المؤسسات توفير التكاليف الكبيرة وتحرير الموارد للابتكار وتحقيق أفضل نتائج للأعمال. وتعتمد منظمات القطاع العام والسوق المتوسطة والمنظمات الأخرى من مجموعة واسعة من المجالات المصنفة ضمن قائمة مجلة "فورتشن" كأفضل 500 مؤسسة على شركة Rimini Street باعتبارها مزود خدمات وبرامج مؤسسات موثوقًا بها.

Rimini Street®

info@riministreet.com
riministreet.com/ar
twitter.com/riministreet
linkedin.com/company/rimini-street

حقوق الطبع والنشر © لعام 2020 لشركة Rimini Street, Inc. جميع الحقوق محفوظة. "Rimini Street" هي علامة تجارية مسجلة لشركة Rimini Street, Inc في الولايات المتحدة والبلاد الأخرى. و Rimini Street وشعارها والعلامات الأخرى التي تحمل الرمز TM جميعها علامات تجارية لشركة Rimini Street, Inc. تظل جميع العلامات التجارية الأخرى مملوكة لأصحابها المعنيين، وما لم يذكر خلاف ذلك، لا تدعي شركة Rimini Street أي اندماج أو مصادقة أو اتحاد مع أي صاحب علامة تجارية أو شركات أخرى تمت الإشارة إليها في هذه الاتفاقية. تم إنشاء هذا المستند بواسطة شركة Rimini Street ("Rimini Street, Inc.") وهو لا يقع تحت أي رعاية أو تصديق أو تسمية لشركة Oracle أو SAP SE أو أي جهة أخرى. باستثناء ما هو منصوص عليه بوضوح في الكتابة، لا تتحمل شركة Rimini Street أي مسؤولية على الإطلاق وتخلي مسؤوليتها عن أي ضمان صريح أو ضمني أو قانوني يتعلق بالمعلومات المعروضة، على سبيل المثال لا الحصر أي ضمان ضمني لصالحية العرض في السوق أو التوافق لأغراض معينة. شركة Rimini Street غير مسؤولة عن أي أضرار مباشرة أو غير مباشرة أو مرتبة أو عقابية أو خاصة أو عارضة تنتج عن استخدام المعلومات أو العجز عن استخدامها. لا تعلن شركة Rimini Street عن أي تصريحات أو ضمانات فيما يتعلق بدقة أو اكتمال المعلومات المقدمة من الجهات الخارجية كما أنها تحفظ حق إجراء تغييرات على المعلومات أو الخدمات أو المنتجات في أي وقت. AR-121120