

エンタープライズソフトウェア向け 独立系第三者保守サポートサービスの 総合ガイド

ビジネス主導型ITロードマップを実行するための
サービス、コスト削減、戦略的柔軟性

目次

はじめに	3
経緯	3
エンタープライズソフトウェアの保守サポートに 独立系第三者が適している理由	4
1. コストの削減	5
2. サポート品質の向上	6
最前線に対応にあたるリソース	6
SLAに基づくサポート	7
カスタマイズされたコードのサポート	7
3. サポート範囲の拡大	8
税・法規制に関する更新	9
セキュリティ	9
パフォーマンスのサポート	9
相互運用性のサポート	10
プロアクティブなサポート	10
アプリケーションマネジメントサービス	10
4. エンタープライズソフトウェアの将来のロードマップ を主体的に決定する	11
システムの寿命の延長させる	11
更新、アップグレード、移行の主導権を持つ	12
ビジネス主導型ロードマップを採用する	13
5. ERPシステムの「周辺機能」でイノベーションを加速する	14
6. ITチームのスキルとやりがいを向上させる	15
シャドーITの問題に対処する	15
新しいテクノロジーと取り組みのための人材を確保する	16
ベンダーからの独立: エンタープライズロードマップの主導権を持つ	17
ビジネスモデルを理解する	17
ソフトウェアベンダーサポートから切り替えた後を考える	18
将来に向けて	19
まとめ	19
関連資料	20
参考資料	20

はじめに

上級ITチームは、ビジネス上最重要なエンタープライズシステムの最適なパフォーマンスを維持するための、財務上および運用上のプレッシャーに絶えずさらされています。それも当然です。重要なERPシステムとその関連アプリケーションやデータベースが機能を停止すると、ビジネスも停止するからです。このため、エンタープライズソフトウェア環境全体の安定性、セキュリティ、相互運用性を確保するための最善のアプローチについて、厄介な問題が生じます。

従来、IT企業はそのようなニーズに対応するために、ソフトウェアベンダーが提供する保守契約を利用してきました。一般的に、年間保守料金はソフトウェアライセンス費用の約20～22%です。¹² このような出費が主な原因となり、継続的運用や機能向上以外のビジネス変革に使用できるIT予算が約10%（ガートナー調べ）しか残りません。³ 収益の拡大、効率の改善、顧客体験の向上のためにITチームに向けられるプレッシャーを考えれば、この予算比率を維持するのはもはや不可能と言えます。

CIOは、日常業務からイノベーションにリソースを振り向ける方法を模索しています。そのため、コストを削減するだけでなく優れたカスタマーサービスを提供する、独立系第三者ソフトウェア保守サポートに切り替えるようになってきました。ベンダーが提供するサポートを当たり前のように利用するのではなく、独立系第三者保守サポートを選択すると、IT部門の効率と有効性、さらには企業の最終収益にも大きな効果があります。

この総合ガイドでは、独立系第三者ソフトウェア保守サポートを選択することが適切かどうかを評価する際に考慮すべき、多くの重要なポイントを取り上げます。

経緯

ERPシステムは、事業運用のデジタル基盤であり、財務、製造、配送、請求、人事、その他の多くの部門における記録システムとなっています。ほとんどの企業は、ERPシステムなくしてはビジネスを運用できなかったと言うでしょう。ERPベンダーは、非常に優位な立場にありました。1990年代と2000年代には、年間サポート契約により、機能、インテグレーション、ユーザビリティが大幅に向上しました。しかし、2010年代までには、イノベーションと機能向上のペースが著しく鈍りました。これは、主要なERPベンダーが、開発の焦点をオンサイトERPシステムからクラウドベースのサービスに切り替えたためです。

一般的に、ほとんどのライセンシーは現在のERPシステムに満足しています。長年にわたる段階的な機能向上と選りすぐりのアップグレードによって、ソフトウェアは企業が必要とするすべての機能を提供しています。さらに重要な点として、こうしたシステムは安定性と信頼性を備えています。しかし現在、大手のERPベンダーは、ライセンシーをベンダー独自のクラウドベースの選択肢に移行させようとする傾向があります。ライセンシーは当然ながら疑問を抱きます。まさに、「壊れていないものを修理するな」という古いことわざのとおりに感じています。さらに、年間サポート契約の高額な費用（容易に6～7桁（米国ドル）に達します）は、もはや妥当とは言えません。

ベンダーのクラウドへの移行を拒否または躊躇するますます多くのERPライセンシーが、独立系第三者によるソフトウェアの保守サポートに切り替えて、現在の成熟したカスタマイズ済みERPソリューションの寿命を延ばすことを選んでいます。



エンタープライズソフトウェアの保守サポートに独立系第三者が適している理由

独立系第三者保守サポートプロバイダーは、ERPソフトウェアのアプリケーションとデータベース、そしてそれを利用するユーザーのサポートに特化した企業です。独立系第三者保守サポートプロバイダーを利用すると、保守サポートをソフトウェアの提供元に依存せず、社内のセルフサポートに関連するコストと労力を削減できます。

大手ITアナリスト企業のGartnerは、今では独立系第三者ソフトウェア保守サポートを1つのITカテゴリと認識し、2023年までにこのサービスの収益は10億米国ドル（約1100億円）を超えると予測しています。同社は、ソーシング、調達、ベンダー管理（SPVM）を牽引する企業が、「第三者保守サポートを確立された選択肢として認めるようになっている。多くの場合、第三者保守サポートはもはや例外的なものとも、許容範囲を超えるリスクを伴うものとも見なされてはいない。カスタマイズされたコードのサポート、相互運用性のサポート、世界各国の税・法規制とセキュリティのサービスなど、第三者保守サポートプロバイダーが提供するサービスの付加価値に気付く購入担当者が増えている。」と述べています。⁴

ライセンサーがERPベンダーに依存し続けるのではなく、独立系第三者によるエンタープライズソフトウェアの保守サポートに注目しているのはなぜでしょうか。次の6つの理由があります。

1 コストの削減: 独立系第三者保守サポートは、最低50%（最大90%）削減したコストで優れたサービスを実現しています。

2 サポート品質の向上: 独立系第三者保守サポートプロバイダーは、経験豊富なエンジニアをクライアントごとに割り当て、専門家チームによってバックアップしています。

3 エンタープライズソフトウェアの将来を主体的にコントロール: ソフトウェアベンダーは、自社のアップグレードスケジュールをライセンサーに求める傾向があります。第三者保守サポートは、ERPシステムのアップグレード、モジュール追加、その他の変更を、クライアントの特定のビジネスニーズに合わせて行います。

4 サポート範囲の拡大: 独立系第三者保守サポートチームは、税・法規制とコンプライアンスの更新、移行の計画と実行、アップグレードの評価とインストール、パフォーマンス改善のためのプロアクティブな提案など、幅広いサービスを提供しています。さらに、従来のソフトウェアベンダーでは提供されない、クライアントのカスタマイズされたコードもサポートします。

5 ERPシステムの「周辺機能」でイノベーションを加速: ほとんどの企業は自社のコアERPシステムのパフォーマンスに満足していますが、そのコア周辺に革新的な最善のソリューションを追加したいと考えています。独立系第三者保守サポートプロバイダーは、これを実現するための人材、スキル、経験があります。また、第三者保守サポートへの切り替えによってコストを削減することで、リソースをイノベーションの推進に振り向けることができます。

6 ITチームのスキルとやりがいを向上: 独立系第三者保守サポートは、運用コストを削減するだけでなく、ITスタッフがセルフサポートに費やす時間を減らし、より戦略的かつ革新的でやりがいのある取り組みに注力できるようにします。

では、6つの理由を詳しく見ていきましょう。

(※日本円は1ドル110円で算出)

1

コストの削減

年間保守契約は、ERPソフトウェアベンダーにとって大きな収益源であり、巨額の利益をもたらします。さらに、サポート契約の費用は年々着実に増加しており、現在はライセンス料の20~22%を占めています。^{1,2} これは、大企業にとって、自社のERPシステムを現状維持するだけで年間数百米国ドル(数億円)もの経費がかかってしまうことになります。

この高額な支出により、多くのITマネージャーにとってジレンマが生じています。つまり、収益の拡大、競争優位性の獲得、顧客体験の継続的な向上を実現するために革新的な新機能を追加する必要性と、現状を維持するためのコストの板挟みになっています。

会社の資金であれ個人の資金であれ、支出において重要なのは最大限の価値を得ることです。つまり、ERPライセンサーがエンタープライズソフトウェアのサポートに費用がかかりすぎていると感じるのであれば、そのサポート費用に見合う価値を実感できていないということになります。

さらに、ソフトウェアベンダーに支払う年間サポート料金は、エンタープライズソフトウェアを最新の状態に保つ保守費用の氷山の一角にすぎません。Nucleus Researchは次のように指摘しています。

「多くの企業では、年間の保守費用に充てるIT予算金額を検討する際、主に年間保守料金を重視する。あらかじめ予算に組まれた、疑問の余地なく支出すべきものと見なしている。しかし、このサポート料金と実際の内容を深く調べると、限定的なベンダーサポートモデルのために、保守料に加えて数百米国ドル(数億円)を毎年浪費していることに気付く」⁵

独立系第三者ソフトウェア保守サポートは、サポートコストをすぐに50%削減し、長期的には最大90%削減できます。その方法は次のとおりです。

- **基本コストの削減:** 独立系第三者の保守サポート契約は、通常、ソフトウェアベンダーとの年間保守契約のコストの50%です。
- **アップグレードと移行の回避:** すべてのアップグレードがビジネス上の価値をもたらすわけではありません。特に、アップグレードと拡張パックに、ライセンサーが使用していない機能(「セルフウェア」)や、現状で十分に機能するものへの変更が含まれる場合は特にそう言えます。更新では、カスタマイズされたコードやインテグレーションの再構築、再テスト、レポート、インターフェイス、データ変換が必要になる場合があり、ほとんど価値を得られないのに多大な投資が求められます。他の製品や新しいクラウドベースの製品への移行にはさらにコストがかかり、移行する正当な理由がほとんどありません。
- **カスタマイズされたコードのサポートコストが不要:** 一般的なソフトウェアベンダーのサポート契約では、カスタマイズされたソフトウェアは対象外であるため、ライセンサーに負担がかかります。ライセンサーは社内リソースを投入するか、外部の請負業者に委託して問題に対処しなければなりません。専門性の高い独立系第三者によってそのサポートが提供されれば、ライセンサーにとってかなりの時間と費用の節約になります。
- **セルフサポートを削減:** ソフトウェアベンダーのサポートの包括性や能力のレベルによっては、ライセンサーは、カスタマイズされたコードの問題だけでなく、ベンダーのサポート組織がタイムリーに対応できない問題の修正という負担も抱える場合があります。その場合、ソフトウェアベンダーのサポートで提起された問題の一部は、社内スタッフが積極的に関わるか、外部リソースに依頼しないと解決できないことになります。

コンサルティング会社であるNucleus Researchは、SAPまたはOracle ERP環境のサポートに独立系第三者を利用する70社の体験を詳しく分析しました。その結果、これらの企業では、ERPソフトウェアの年間総サポートコストを平均65~91%削減できたことが分かりました。対象70社のうち20社以上が、(前述の4つのカテゴリにおいて)年間100万米国ドル(約1億1千万円)以上を節約できました。そのうち2つの例では、400万米国ドル(約4億4千万円)を超える節約を実現しています。⁵

豊富な人材を備え、よく組織された第三者のソフトウェアサポートプロバイダーは、大規模なエンタープライズソフトウェアサポートサービスの必要が予期せず生じた場合や、ソフトウェアベンダーが適切かつタイムリーなサポートを提供できない、または提供しない場合に、エンジニアチームを迅速に割り当てます。マネージャーは、コンサルタントや請負業者を揃えたり、必要な経験と知識を備えた新しい人材を探したりする必要はありません。すでに有能なチームメンバーが揃っている独立系第三者プロバイダーに連絡するだけです。

(※日本円は1ドル110円で算出)

サポート品質の向上

優れた独立系第三者ソフトウェアサポート企業は、ただ1つの使命を持っています。最高レベルのテクニカルサポートと戦略的アドバイスを提供することで、クライアントのソフトウェア投資のROIを最大化することです。自社の都合で、アップグレード、アドオンモジュール、クラウド移行を勧めることもありません。クライアントからの問い合わせを、最小限の労力で片付けようとするのではなく、今までを上回る優れたサポートを提供する機会と考えます。

サポートへの情熱を持つ独立系第三者プロバイダーは、システム、自動化、プロセス、人工知能に数億円を投資し、時間帯やクライアントの場所を問わず、サポートエンジニアが最適なサービスを迅速に提供できるようにします。

最前線で対応に当たるリソース

独立系第三者によるソフトウェア保守サポートの優れた特徴の1つは、提供するサポートの品質、応答性、幅広さです。多くの場合、ベンダーが提供するサポートでは、サポートチケットやエスカレーション手順が伴い、サポート担当者の経験と知識にも大きなばらつきがあります。対照的に、質の高い独立系第三者のサポート組織では、専門家チームを編成し、世界のどこでも24時間年中無休で対応に当たってクライアントのニーズを満たします。優先度の高いクリティカルなケースについては、世界規模の専門家チームが24時間体制で解決に取り組む「フォローザサン」ハンドオフにより、迅速なケース解決を実現します。

クラス最高の独立系第三者保守サポートプロバイダーでは、大抵、経験豊富なエンジニアが最前線で対応に当たります。平均15年の経験を持つエンジニアが、機能的および技術的な専門家のチームと共に、あらゆる問題の迅速な解決を行います。このチームアプローチは、ソフトウェアベンダーでありがちな、煩わしいエスカレーションプロセスに代わるものです。従来のエスカレーションでは、問題を解決できるリソースに到達するまで、何度も問い合わせを繰り返す必要がありました。

また、クラス最高の独立系第三者の保守サポートプロバイダーは、クライアント満足度を確保し、クライアントのソフトウェア資産に対する収益を最大化する、アカウントマネージャーも割り当てます。アカウントマネージャーは、技術以外のすべての問題を調整し、システム戦略の開発と実装に関する専門的なガイダンスを提供し、企業固有のニーズを満たすためのサポートサービスのカスタマイズを支援します。

専任のサポートプロバイダーは、問題の原因を特定し迅速に解決するため、最新の人工知能(AI)技術を採用します。とはいえ、AIはあくまでもサポートツールであり、サポートエンジニアの応答性と解決能力の最適化を支援するものです。プロバイダーとクライアントの対話は、ERPシステムとそれがサポートするビジネス目標に精通した人を通じて行う必要があります。



SLAに基づくサポート

多くの企業では、顧客とのサービスレベル契約 (SLA) を締結しているため、独立系第三者のソフトウェア保守サポートプロバイダーにも同じことが期待されます。通常、エンタープライズソフトウェアサポートサービスのSLAの1つに、応答時間の保証 (10分など) があります。この時間内に、クライアントは新たに報告されたケースについてサポートエンジニアから連絡を受けます。迅速な対応により、問題解決までの時間を短縮し、ダウンタイムのコストを排除できます。また、このようなプロバイダーのSLAにより、社内のITスタッフは、ベンダーサポートにたらい回しにされる問題を追跡する負担や、自ら問題解決に当たる必要性を軽減することもできます。別のSLAとして、各ケースの解決の進捗についてクライアントに常に最新の情報を提供する、サポートプロバイダーのコミットメントがあります。

カスタマイズされたコードのサポート

ベンダーが提供するエンタープライズソフトウェアサポートに対してライセンシーが抱く大きな不満の1つは、カスタマイズされたコードに関連する問題にベンダーが対応してくれないことです。これは深刻な懸念と言えます。Panorama Consulting Groupが2014年に行った調査によると、89%の企業がERPをカスタマイズしており、そのうち13%のメーカーはコードの50%以上を修正しています。⁶ そのため、ベンダーがカスタマイズされたコードをサポートしていない場合、ライセンシーによるサポートの問い合わせの大半は対応してもらえないことになります。つまり、社内のITスタッフリソースや、社外のコンサルタント、請負業者によって対処しなければなりません。

高品質の独立系第三者保守サポートプロバイダーは、追加料金なしでカスタマイズされたコードをサポートします。また、アカウント専任のサポートチームは、そのシステム固有の機能に精通しているため、チームメンバーは、カスタマイズされたコードに関連した問題も含め、発生する問題に対処できます。また、ソフトウェアコンポーネントがアップグレードされた場合でも、カスタマイズされたコードを利用し続けることが可能になります。

89%の企業がERPを
カスタマイズし、13%の
そのうち
メーカーがコードの
50%以上を修正⁶

サポート範囲の拡大

ほとんどの企業のERPシステムは、成熟し、安定し、十分に機能しています。ある調査では、Oracle保守サポートのEBSリリースを利用している回答者の半数以上（51%）が、フルサポートを利用できるなら、現在のリリースを維持したいと回答しました。⁷ これらの成熟したソリューションには、監視、組織固有の進化するニーズを満たすためのカスタマイズ、プレミアムな技術サポートが必要です。監視は自社のIT部門が行い、カスタマイズは社内または請負業者によって行われます。では、コストに見合った優れたサポートはどのように実現できるでしょうか。

独立系第三者によるERPシステムの保守サポートは、DevOps、モビリティ、ビッグデータ、IoT、人工知能など、今日の重要なITトレンドの多くによって生じる課題に取り組むIT部門にとって、かなりの負担軽減となります。このようなイノベーションのほとんどは、コアERPシステムの外部で行われています。そのため、ITイノベーターは、コアERPパブリッシャー以外のソフトウェアベンダーが提供する、最善のポイントソリューションを検討しています。

この環境では、革新的な新しいサービスと、耐用年数の長い（かつ安定した）ERPシステムおよびデータベースにおける、相互運用性とインテグレーションが極めて重要です。インテグレーションは、ERPベンダーでは提供できない、または提供されない難しいタスクです。

トップレベルの独立系第三者保守サポートプロバイダーの証

- 各製品の幅広いスキルセットを持つ専門家が、世界の各地域に配置され、24時間年中無休で問題を解決
- 顧客のシステムやビジネスプロセスに精通した担当サポートエンジニアがすぐに対応
- AIや機械学習による専用システムにより、プロセスを合理化し、解決時間を短縮
- セキュリティ、相互運用性、パフォーマンス、ロードマッピングなどの専門分野に特化したチーム
- 世界中の税・法規制の専門家による経験豊富なチーム
- セキュリティと品質に関するISO認証プロセス
- カスタマイズされたコード、相互運用性、インテグレーションのサポート
- ライセンス取得済みソフトウェア資産のスコーピングとアーカイブに関する実証済みの専門知識
- 応答時間と更新情報の提供に関するサービスレベル契約（SLA）
- 多数のクライアント成功事例を含む、優れたパフォーマンスとサービスの実績を文書化
- 地域レベルおよびグローバルなビジネス中断時にも運用を維持する、実証済みの耐障害性とフェイルオーバー手順
- 財務上の安定性と透明性に関する監査

税・法規制に関する更新

グローバルな給与、会計、固定資産、サプライチェーン管理向けのソフトウェアアプリケーションに関連する料金や規制は絶えず変化しています。独立系第三者のソフトウェア保守サポートチームは、世界各国の税・法規制の改正に準拠するよう、アプリケーションを最新に保ちます。これは、業務の正確性とコンプライアンスを確保するうえで不可欠です。サポートプロバイダーを評価する際は、ISO認証済みプロセスを採用した、各国の税・法規制に関する強力な専任チームがあり、自社が事業展開するすべての国や管轄区域における更新情報を提供できることを確認してください。通常、ERPソフトウェアベンダーは、ライセンサーがコンプライアンスの更新を受け取れるよう常に最新のバージョンを利用するよう求めます。一方、第三者保守サポートプロバイダーは、リリースの新旧に関わらず、ライセンサーが使用しているバージョンに対してコンプライアンス更新情報を提供します。

セキュリティ

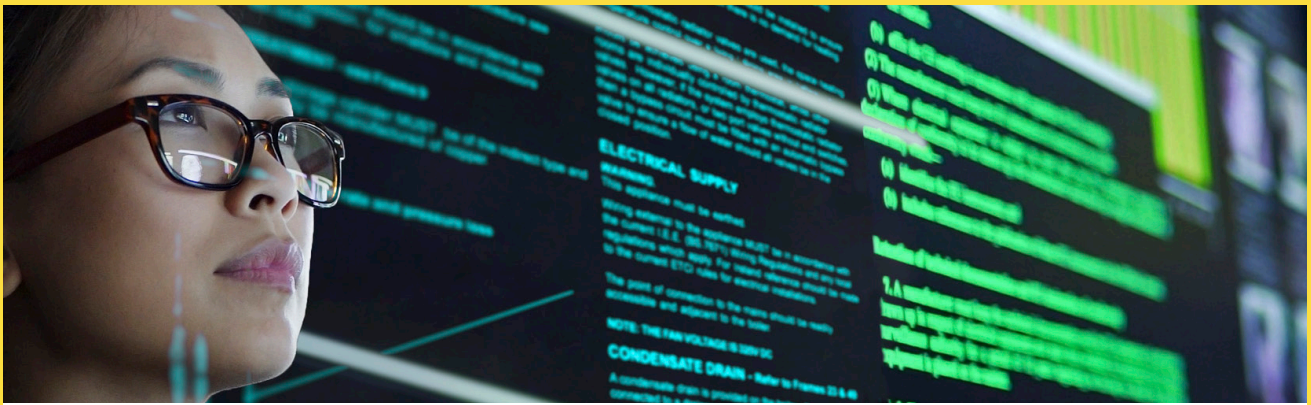
多くの企業には、エンタープライズソフトウェアを安全に保護するための十分なリソースや専門知識がありません。ほとんどの企業は、パッチを適用するとしても年に1度だけ、大抵は休暇シーズンに行います。ベンダーのソフトウェアパッチの適用作業には大規模なダウンタイムと人材が必要になるからです。独立系第三者のソフトウェア保守サポートは、実用的なインテリジェンスと高度なセキュリティソリューションを提供して潜在的なリスクを軽減し、脆弱性分析の修復アラートや、クリティカルなセキュリティ制御の特定/選択に関する専門家による支援などを行います。その対象には、ERPやデータベースシステムだけでなく、支払い情報の分離や支払いデータのトークン化などのPCIコンプライアンス戦略も含まれます。技術およびアーキテクチャのセキュリティエキスパートの上級チームは、ソフトウェアベンダーが問題を認識したり、ソリューション（多くの場合、複雑なアップグレードとして、多くのコンポーネントとともにパッケージ化されている）を提供したりする前に、アプリケーションやデータベースに対してゼロデイ保護を提供することができます。

パフォーマンスサポート

アカウント専任の専門家のサポートチームが、データベースのパフォーマンスに影響を与える可能性のあるテクノロジースタックの詳細を理解し、最適なアプリケーションパフォーマンスを維持するために必要な修正を提供できます。このチームは、アップグレードされたソフトウェアコンポーネントのチューニングと構成に関するガイダンスだけでなく、アップグレード時に、カスタマイズされたコードを適切に移行する方法についてもガイダンスを提供します。

データベースの処理速度は、基準を満たさないSQL文、不適切な構成設定、割り当てられるRAMの不足、その他の多くの問題によって遅くなる場合があります。それにもかかわらず、パフォーマンスの問題が発生すると、ベンダーは決まって「アップグレードが必要です」、「新しいハードウェアを追加してください」、「問題を解決するには追加料金が必要です」と言います。最高レベルの独立系第三者のソフトウェア保守サポートプロバイダーは、冷静に対応し、既存のソフトウェアバージョンでパフォーマンスの問題解決に取り組みます。

技術とアーキテクチャのセキュリティの
専門家で構成される上級チームが、
アプリケーションに対してゼロデイ保護
を提供...



相互運用性のサポート

今日のほとんどのIT環境は、さまざまなオペレーティングシステム、デバイス、データベース、ブラウザが複雑に絡み合っています。しかも、その環境は絶えず変化しています。

独立系第三者保守サポートは、相互運用性とアップグレードの柔軟性を提供し、システムの全体的な寿命を延ばすことができます。

テクノロジースタックのレイヤーが入れ替わっても、革新的なソリューションによってエンタープライズアプリケーションの運用を維持し、ROIを最大化することで、テクノロジースタックの他の部分をアップグレードする出費を回避して、IT投資の寿命を延ばすことが可能です。このように、独立系第三者の保守サポートプロバイダーは、今後のインフラストラクチャ変更に備える戦略的ガイダンス、新しいプラットフォーム上で認証を検証するための支援、相互運用性の競合の解決など、相互運用性のサポートを提供することができます。サポートエンジニアが相互運用性の問題を診断し、ソリューションを提案します。これにより、ベンダーの責任追及を減らし、ソフトウェア投資の回収を最大化できます。また、すべての連携を維持しながら、デスクトップ、ブラウザ、テクノロジースタックの他のコンポーネントのアップグレードをより柔軟にスケジューリングできます。

プロアクティブなサポート

よく言われるように、予防は最良の薬です。独立系第三者のソフトウェア保守サポートチームは、潜在的な問題が顕在化する前に、未然に対応するガイダンスとソリューションを提供することができます。企業のインフラストラクチャに精通するエンジニアが、最高のパフォーマンスを維持し、ダウンタイムを減らし、運用コストを最適化し、変更管理コンプライアンスの問題を軽減するためのベストプラクティスを提案します。

アプリケーションマネジメントサービス

企業は常に、運用の生産性を向上させ、革新、成長、競争優位性を推進する取り組みに社内リソースを振り分けたいと考えます。現状を維持することは大切ですが、それによってステークホルダーの価値を高めたり、ITプロフェッショナルを満足させたりできるわけではありません。そこで重要になるのが、アプリケーションマネジメントサービス (AMS) プロバイダーです。環境の監視、定期的なシステムチェックの実施、更新とパッチの適用、データバックアップの監視、ユーザー管理やパスワードリセットなどの定常的な管理タスクの処理といった日常タスクを引き受けます。AMSに第三者の保守サポートプロバイダーを使用する利点の1つは、レベル2 (AMS) からレベル3およびレベル4までの専門家による機能的また技術的なサポートを、単一のベンダーからシームレスに提供してもらえることです。

エンタープライズソフトウェアの 将来のロードマップを主体的に決定する

上級ITリーダーは、必然的に発生する変更（一部は予想できるものの、大半は予想できない）に対応できるITインフラストラクチャを構築しつつ、常に将来も視野に入れていなければなりません。将来が不確実であっても、将来の計画を立てることは不可欠です。しかしベンダーは、将来のロードマップのあり方について異なる視点を持っています。ソフトウェアベンダーは、自社製品の進化に関するロードマップを提供します。多くの場合、そのようなロードマップでは、アップグレードや新しいモジュールの追加、さらには長年にわたって正常に機能しているシステムの大規模な交換が求められます。組織が求めるエンタープライズロードマップは、まったく異なります。つまり、5～10年後のビジネスについて何を見据えたものでしょうか？ライセンサーは何を期待しますか？どのように競争上の差別化を維持し拡大できるでしょうか？自社の目標をサポート/推進するために、IT部門は何を行う必要がありますか？

独立系保守サポートプロバイダーであれば、企業の戦略目標だけでなく、将来のERPシステムの独自の技術ロードマップ要件にも対応する、エンタープライズロードマップの作成を支援できます。

システムの寿命の延長

10～15年前は、製品のアップグレードによって、中核となるビジネスプロセスを自動化するための重要な新機能が提供されていましたが、現在はそうとは限りません。実証済みの現行のソフトウェアアプリケーションは、非常に機能的で、数万もの企業や数兆米国ドルものトランザクションを確実にサポートします。

独立系第三者のソフトウェア保守サポートに切り替えることで、現行リリースの寿命を延ばすことができ、リスクとコストを削減できます。新しいソフトウェアリリースを導入すると、その十分な検証とデバッグに数か月から数年を要し、もともと安定していた運用環境が中断されてしまう可能性があります。同様に、ソフトウェアベンダーの修正バンドルを定期的に展開するたびに、特有のリスクと追加作業が発生します。独立系第三者の保守サポートを利用するなら、自社のニーズに合わせてカスタマイズが加えられているとしても、高機能で安定したリリースを15年以上も使い続けることができます。高価で、ビジネスの中断を招き、不要なことの多いアップグレードを行わずに、現在のアプリケーションやデータベースを7～10年以上稼働させることで得られる投資収益率を考えてください。

ソフトウェアベンダーのサポートの利用をやめた場合でも、ERPシステムのバージョンが固定することはありません。ベンダーの最新リリースのライセンスを取得しているもののまだ実行していない場合、企業は独立系保守サポートプログラムに移行する前に、アップグレードや関連コンポーネントをダウンロードしアーカイブしておくことができます。結局のところ、そうするための料金をすでに支払っているからです。これにより、企業は現在安定して稼働しているものを維持しながら、今後アップグレードの価値が見込まれるタイミングで、アーカイブしたリリースに移行する柔軟性も確保できます。

コストやシステム停止の伴う製品アップグレードを遅らせたり回避したりすることで、収益を向上させる戦略的取り組みに投資する時間と予算が生まれます。

独立系第三者のソフトウェア保守サポートの専門家のガイダンスにより、ERPシステムをアップグレードすべきか、いつアップグレードするかについて、企業は十分な情報に基づいた意思決定を行えます。その結果、タイムテーブルを自ら決定できるようになり、ビジネス価値を見込めない場合にも次世代への移行を求めるソフトウェアベンダー主導のスケジュールを排除できます。

更新、アップグレード、移行の主導権を持つ

多くの調査によれば、ほとんどのERPライセンサーは、現在利用しているシステムに満足しています。ソフトウェアベンダーの提供するクラウドサービスへの移行計画について、大多数はそのような計画はしていないと回答し、多くの場合、自社のビジネスにとってそうするだけの十分な価値がないという理由を挙げています。ライセンサーは、ソフトウェアバージョンのアップグレードについてもほぼ同じ考えを持っています。

長年にわたり、企業はサポートを維持するためだけにアップグレードを求められてきました。ほとんどのライセンサーは、最新バージョンがリリースされてもすぐにはアップグレードしません。大抵は最新バージョンの機能を必要としていないので、リリースが安定するまで数か月または数年待ちます。SAP ERPのライセンサーを対象としたある調査は、次のように報告しています。

- 約80%が、自社向けにカスタマイズされ、成熟したSAPシステムを使い続けたいと考えている。
- 67%は、S/4HANAに移行する予定がないか、移行する決定に至っていない。⁸

Oracle E-Business Suiteユーザーを対象とした別の調査によれば、フルサポートが終了したEBSリリースを使用しているユーザーの51%が、もしフルサポートを継続できる選択肢があるなら、現在のリリースをそのまま使い続けたいと考えています。⁷

ライセンサーは、メジャーアップグレードをしても、それに伴うコスト、労力、システムの中断に見合うほどの大幅な機能向上が得られないことが多いことを理解しています。アップグレードにかかるコストは100万米ドル（約1億1千万円）を超えることもあり、アップグレードプロジェクトは通常6か月から12か月を要します。⁹さらに、アップグレードには重大なリスクが伴い、テスト、人員の手配、カスタマイズされたコードの維持、ダウンタイムについての懸念もあります。

その結果、多くのIT部門では、ソフトウェアのアップグレードは、ソフトウェアベンダーに対するメリット以上に自社にとって本当にメリットがあるのか疑問を感じています。

独立系第三者のエンタープライズソフトウェアの保守サポートパートナーは、アップグレードと移行という激動の海を、次の3つの方法でガイドします。

1. システムやビジネスに関する固有のニーズに精通し、それをもとにアップグレードや移行の損益計算を支援する
2. 更新やアップグレードを採用した場合には、社員と協力してプロセスの円滑化をサポートする
3. 追加した機能が実際に使用されるようにし、「シェルフウェア」となって投資が無駄にならないようにする

(※日本円は1ドル110円で算出)

大抵は最新バージョンの機能を必要としていないので、リリースが安定するまで数か月または数年待ちます。

テクノロジーへの投資が、ビジネスの目標、優先順位、リソース、タイミングに沿っているなら、そのロードマップはビジネス主導型であると言えます。

ビジネス主導型ロードマップの採用

大半のCIOは、自社のITロードマップを制御できていると考えている一方で、ソフトウェアベンダーのロードマップに従わなければサポートを失いかねないというプレッシャーも感じています。また、「クラウドファースト」のような一般的な戦略を、ビジネスにもたらされるメリットをはっきり理解できないまま採用するというプレッシャーもあります。

このようなアプローチは、企業の成功と成長に不可欠な戦略的取り組みを目指すITの新しいミッションと調和しません。ソフトウェアベンダー主導の変更にITリソースのかなりの部分が費やされてしまい、より大きなビジネス価値やイノベーションに回すことができなくなります。

ビジネスニーズに迅速に responding していくために、CIOは2つの真逆の戦略、つまりベンダー主導型とビジネス主導型のどちらかを選択する必要があります。

ビジネス主導型ロードマップは、企業のビジネス戦略をテクノロジーの取り組みに変換することで目標を実現する、3~10年間の計画です。テクノロジーへの投資がビジネスの目標、優先順位、リソース、タイミングに沿っているなら、そのロードマップはビジネス主導型であると言えます。ビジネス主導型ロードマップがベンダー主導型と大きく異なるのは、ビジネス要件とユーザーを中心として、ロードマップに関するあらゆる重要な決定を行うということです。

ソフトウェアベンダーのフルサポートを維持するためにベンダーのアップグレードを適用する場合や、ベンダー中心のテクノロジー追求に従ってベンダーのクラウドソリューションに移行する場合などが、ベンダー主導型ロードマップの例です。ソフトウェアベンダーのビジョン、戦略、製品計画を考慮することは重要ですが、ベンダーのアップデートと移行によって、ビジネス主導型ロードマップの道筋、優先順位、タイミングが決定付けられるべきではありません。

ERPシステムの「周辺機能」で イノベーションを加速する

トランザクションの効率化と簡素化は、IT企業の適切な運用の基本です。とはいえ、IT部門に課せられる使命が変化し、ビジネスの優先事項が効率化から成長やイノベーションへとシフトしているため、多くのCEOはCIOに画期的な取り組みに注力することを求めるようになってきました。IT部門は、事後対応型のチケットベースのコストセンターから、テクノロジーに関する意思決定をビジネスの目標に基づいて合理的に行う、オープンで俊敏な顧客関与型の組織へと転換する必要があります。このような変化に加え、クラウド、ソーシャル、モバイル、アナリティクスなどの新しいデジタルテクノロジーの導入を、ベンダーから求められることが増えています。企業にとって、イノベーションの必要性、そしてその方法について検討する新たな機会が開かれています。とはいえ、イノベーションへの投資は簡単に行えるわけではありません。

多くのCIOが、将来のビジネスニーズに備えてどのテクノロジーに投資すべきか、頭を悩ませています。変更のコストはかさむ一方で、多くのCIOがイノベーションに投入する追加予算を常に確保できるわけではありません。そのような資金を、ベンダーサポートから独立系第三者保守サポートに切り替えることで生み出すことができます。

ガートナー社は次のように述べています。「... (大手ERPソフトウェアベンダーは) クラウドサービスにほぼ全面的に注力しており、オンプレミスサポートの顧客にサービスを提供するための投資や専任リソースが減っている。そのため、オンプレミスの顧客の多くは、長期的な計画を評価しつつ、安全策として第三者保守サポートに移行するだろう。」⁴

英国の調査会社Vanson Bourne社が、世界の900人以上のIT担当役員を対象に実施した調査によると、回答者の77%が、企業のイノベーションを実現する上での最大の障害は、現状維持のための支出が多すぎることであると回答しました。¹⁰ また74%が、イノベーションの資金確保の大きな障壁として「ベンダーロックイン」も挙げています。¹⁰

アップグレード（マイナーな調整やバグ修正ではなく、メジャーな次世代リビジョン）についても同様の声が聞かれます。ベンダーは、機能向上の手段としてアップグレードを推進しますが、アップグレードの完了までに要する費用、時間、労力（100万米ドル（約1億1千万円）を超える費用と6～12か月の期間）に見合う価値がないと感じるライセンサーは増えています。⁹

Panorama Consulting GroupのERP 2020レポート（181の企業を対象とした調査の要約）に関するTechTargetの記事は、こう述べています。「注目に値する展開の1つは、既存のERPシステムのアップグレード離れである。代わりに、回答者は新しいシステムを導入する予定だと述べている。このERPLレポートによると、回答者の34%が現在のレガシーシステムからの移行を計画している。2019年のレポートではわずか14%に過ぎなかった。既存のシステムのアップグレードを選んだのは23%で、2019年のレポートに比べて14%減少している。レポートによれば、このように考え方が変化したのは、企業のレガシーシステムで現在必要とされている高度な分析機能と次世代機能が、アップグレードで十分に提供されないことが原因と考えられる。」¹¹

ITチームは、企業内の他のどのグループよりも変化に慣れているとはいえ、加速するイノベーションのスピードに付いていくプレッシャーを感じています。運用効率を維持しながらイノベーションのリソースを確保するというジレンマは、今に始まったものではありません。しかし、イノベーションのペースが速まり、選択肢の幅が広がるにつれ、課題はますます難しくなっています。

前述のように、IT部門はエンタープライズソフトウェアサポートの質を向上し、社内ITスタッフの負担を軽減しながらも、サポートの支出を50%から90%以上削減できます。それにより多くのリソースを解放し、ビジネスを促進するイノベーションに資金を投入することが可能になります。

(※日本円は1ドル110円で算出)

ITチームのスキルと やりがいを向上させる

スタッフは最も貴重な資産であると同時に最もコストがかかるため、人材を最も効果的に活用することが重要です。にもかかわらず、ITチームは、サポートのギャップを埋めてSLAを達成するためだけに時間を費やしていませんか？ITチームは、ソフトウェアベンダーに問い合わせる前に、問題のトラブルシューティングや解決に何時間費やしていますか？多くの場合、ソフトウェアベンダーは、サポート担当者に連絡する前に、ポータルやナレッジベースにあるセルフサポートリソースを活用することを強調します。これを指す「コール回避」という用語があり、コストの増加やリソースの浪費につながりかねません。実際、このようなセルフサポート活動のコストが、年間サポート料金の半分を占める場合も少なくありません。

独立系第三者保守サポートは、セルフサポートの負担を軽減します。Nucleus Researchの調査では、独立系第三者によるOracleおよびSAPアプリケーション保守のサポートについて、次の観察を述べています。

「...クライアントは（独立系第三者の）の保守サポートが、従来のベンダーライセンス保守契約で提供されるサポートに比べ、プロアクティブで応答性も高く、パーソナライズされていることに気付いています。...（このサポートでは）一般的な問い合わせの処理、潜在的な問題のトラブルシューティング、問題を診断するためのコードの評価、実際の解決策の特定に、レベル3のエンジニアが直接対応しています。」⁵

これは、次の3つの面で節約となります。

1. サポートチケットを追跡したり、ソフトウェアベンダーのサポートポータル、フォーラム、他のオンラインリソースでソリューションを検索したりする時間を節約できる
2. ビジネス上の価値がほとんど、またはまったくない更新プログラムやアップグレードの準備、インストール、テストにかかる時間を節約できる
3. 多くのソフトウェアベンダーではサポートされないカスタマイズされたコードを、独立系第三者のサポートプロバイダーではサポートしているため、カスタマイズされたコードのサポートの社内要員のニーズを軽減または排除できる

これらの業務や他の日常業務に要する時間を大幅に短縮することで、モバイルユーザーのサポート、IoT、ビジネスアナリティクス、人工知能など、ビジネスに大きな効果を与える、価値の高い活動や構想にリソースを振り向けられます。

シャドーITの問題に対処する

ITリーダーが現在直面している大きな課題の1つに「シャドーIT」の増加があります。「シャドーIT」とは、組織内の個人やグループがIT管理部門の承認や監督なしに取得したテクノロジーを利用することです。IT管理部門の対応が遅すぎる、個人デバイス（BYOD）やアプリケーションを業務に使用したい、競争上のプレッシャーに迅速に対応しなければならない、といった理由でシャドーITが利用されています。

「ガートナーとEverest Groupの研究によると、大企業のIT支出の50%以上が、IT部門の制御下外で発生していると推定」されています。¹²またシスコシステムズによる調査では、平均で、CIOが自社では51のクラウドサービスを利用しているの見積もったのに対し、実際には各社で730のクラウドサービスを利用していました。¹³

シャドーITのリスクは非常に大きいものです。見えないコスト、追跡されていないセキュリティとコンプライアンスのリスク、機能とデータの冗長性や競合といった問題があります。さらに最も厄介なのが、シャドーITのアプリやデバイスによってインテグレーションやサポートの問題が発生した場合に、IT管理部門に問題修正が求められます。

ソフトウェアベンダーサポートに依存していると、シャドーITの問題は悪化する可能性があります。不十分な対応しか得られないことが多く、問題の解決や新機能の追加に時間がかかってしまいます。さらに影響が大きいのは、ERPベンダーがカスタマイズされたコードのサポートを拒否していることです。コアERPシステムで、顧客のニーズに合った機能拡張（または革新的なスタートアップ企業が作成した最善のアプリケーションのインテグレーション）を利用できれば、エンドユーザーは必要な機能とソリューションを活用できるため、承認されていないデバイスやアプリを使用したい気持ちも抑えられます。

独立系第三者のエンタープライズソフトウェア保守サポートサービスは、次の方法でシャドーITの問題に対処します。

- 世界中で24時間年中無休のサポートを提供し、応答に時間がかかることの多いベンダーサポートを排除する
- 革新的な新しいアプリケーションと機能をコアERPシステムに統合することで、IT管理部門がエンドユーザーのニーズに答えていることを示す
- 資金とITスタッフを、各部門での画期的なポイントソリューションの発見、調達、実装、インテグレーションをサポートするために活用する
- アップグレードや移行のプロセスを合理化することで、ITスタッフのリソースをイノベーションの実現に振り向ける

新しいテクノロジーと取り組みのための人材を確保する

イノベーションの必要性は、人員戦略と密接に結びついています。多くのITスタッフにさまざまな専門知識が個別に蓄積され、DBA、ネットワークスペシャリスト、ストレージ専門家などが存在します。多くのITリーダーは、部門を越えて連携するチームを構築し、個々のメンバーが複数のアプリケーションやデータベースをサポートできるようにしたいと考えています。独立系第三者のソフトウェア保守サポートサービスを採用することで、スタッフメンバーが「Oracleエキスパート」や「SAP SME」になるという負担を軽減できます。また、専門知識を持つ経験豊富なチームのサポートを利用できるため、そのような人材を雇う大きなコストを排除できます。

ERPシステムを構築したスタッフが退職または異動したら、どうなりますか？代わりの人員を雇えるとして、そのような人材は簡単に見つかるでしょうか。それよりも、SAPやOracleのソフトウェアとデータベースを熟知した、経験豊富なチームのサポートを利用する方が賢明ではないでしょうか？

さらに、ほとんどのIT専門家は、新しく、刺激的で、やりがいのある仕事をしたいと思っています。15年使い続けているERPシステムを、この先10年も最高レベルで維持するという要求への対応は、第三者に任せたいと考えるものです。



ベンダーからの独立: エンタープライズロードマップの主導権を持つ

独立心の高い企業であっても、ベンダーとの長期的で安定した関係の価値は認識しています。このことは、ERPシステムとして企業のビジネスの中心で使われている製品にも当てはまります。しかし、ある時点で、ソフトウェアベンダーのロイヤルティは、ベンダーのロックインとなる可能性があります。ライセンサーがベンダーに強く依存している（そしてベンダーが強い制御権を持っている）と、ライセンサーは変更する難しさとコストを理由に、他の選択肢に切り替える道を排除してしまいます。

いくつかの調査によると、多くのライセンサーは既存のERPシステムに満足していますが、必ずしもそのシステムのベンダーに満足しているわけではありません。買収による統合、ライセンス監査、価格設定モデル、移行を求められることなどの一般的な不満に加え、サポートにも不満を感じています。

2020年11月現在、第三者のCustomer Service Scoreboardは、同社サイトでOracleを「979社中829位」と評価し、次のように報告しています。

- Oracleの獲得スコアは、「72の評価項目に基づき、200ポイント中21.98ポイント」
- 70件のコメントが否定的で、2件が肯定的¹⁴

それでも、多くの企業ではソフトウェアベンダーの年間保守サポートに支払い続けています。実際にロックインが生じています。独立系第三者のエンタープライズソフトウェア保守サポートサービスに移行するなら、ベンダーロックインの可能性（または現実）を回避できます。

ビジネスモデルを理解する

ソフトウェアベンダーと独立系第三者のソフトウェア保守サポートプロバイダーはどちらも、利益を上げるためにビジネスを行っています。しかし、その方法には大きな違いがあります。ソフトウェアベンダーは複数の収益源に依存しており、各事業部門は価格、競争上の位置付け、収益性、ライフサイクルについて独自の考えを持っています。製品の価格設定は、割引、バンドル、特典などで巧妙なトリックのようになる場合もあります。一方、ソフトウェアベンダーサポートの価格設定はシンプルです。通常、永久ライセンス料金の20~22%が前払いで、1年単位で請求が行われます。^{1,2}

この数字は明確ですが、ソフトウェアベンダーがサポート契約から得る利益に関する数字はあいまいです。ソフトウェアベンダーの上位2社のうち少なくとも1社では、サポート契約の利益率は2017年に90%を上回っていました。¹⁵ それに対し、同社の全体の粗利益率は2020年で33~36%の範囲です。¹⁶ つまり、ソフトウェアベンダーにサポート費用として1ドル支払ったとすると、実際にサポートを提供するために使われた金額は10セント未満になり、「ドル箱」という用語に新たな意味を与えています。

これに対し、独立系第三者のソフトウェア保守サポートサービスのビジネスモデルはまったく異なります。その総利益率は、通常、単一の事業部門による55~65%です。つまり、ベンダーが提供するよりもコスト効率の高い、独立した優れたサポートを提供し、クライアントのソフトウェア投資を最大化しています。独立系第三者の保守サポートの経費はまず、知識と経験の豊富なスタッフをクライアントサポートの最前線に配置するために用いられ、さらにシステムの安定性、安全性、コンプライアンスを維持するために必要なアプリケーションとツールにも活用されます。

クライアントにより高い価値を提供しているのは、どちらのビジネスモデルだと思いますか。

ソフトウェアベンダーサポートから切り替えた後を考える

長年にわたってソフトウェアベンダーに何百万米国ドルも支払ってきた企業が、独立系第三者の保守サポートへの切り替えをためらうのもっともなことです。確かにコストは減り、サポートもよくなるかもしれないけれど...

「ベンダーの保守
を利用しなくても、
今後新しいリリース
にアップグレード
することは可能で
すか？」

通常は可能です。 一般に、長年支払った保守料金により、ソフトウェアベンダーサポートの利用をやめたときに取得できるコンポーネント（ドキュメント、パッチ、アップグレード、スクリプトなど）の権利が企業に付与されます。これは、ビジネス上の価値が見込める場合にアップグレードを行える状態を維持できる可能性が高いことを意味します。包括的かつ独立したサポートパートナーは、企業に利用する権利があり、将来使用できるものすべてをダウンロードしてアーカイブする最善の方法について、専門的な詳しいガイダンスを提供します。

「新しいモジュール
やライセンスは追加
できますか？」

可能です。 営業とサポートは、それぞれ異なる目標を持つ別々の組織です。サポートグループと異なり、営業グループは新しいライセンスや製品を喜んで販売します。独立系第三者の保守サポートを利用するERPライセンシーの多くは、事業が拡大しており、追加の人員、新しい事業部門や分野をサポートするために、より多くのエンタープライズソフトウェアライセンスを必要としています。実際、いくつかの企業では、独立系保守サポートに切り替えて節約した資金を、新しいERPの導入のために活用しています。

Valoir社は、SAPアプリケーションのロードマップと戦略に関する調査レポートの中で、「...S/4HANAの魅力的な取引が今後も提供されるだろう。他のベンダーの製品がSAPに対して競争力を持つと、競争上のプレッシャーが高まり、さらなる割引の機会が見込まれる」と述べています。¹⁷ 企業には、現在も、そして今後も様々な選択肢があります。独立系第三者ソフトウェア保守サポートに切り替えることで、これらの選択肢を残しておくなら、交渉手段として活用できる可能性があります。

「独立系第三者の
保守サポートに満
足できない場合、ソ
フトウェアベンダー
の保守に戻るとペナ
ルティが発生しませ
んか？」

発生しない場合もあります。 元のソフトウェアベンダーのサポートの利用をやめた企業は、再び見込み客になります。以前のサポートライセンシーの中には、最新のソフトウェアリリースのライセンスを好条件で再取得し、ライセンス料が最大90%割引された例もあります。選択とは、交渉手段を増やし、ライセンシーがより有利な立場を得ることを意味します。

シリコンバレーに拠点を置くConstellation Researchの創設者、会長、そして主要アナリストであるR "Ray" Wang氏は、こう述べています。「...ほとんどの場合、違約金が適用されることはないでしょう。特定の事例が思い浮かびません。とにかく、ベンダーが欲しいのはビジネスです。それは確かです。あなたがベンダーと他の選択肢で迷う理由が違約金であれば、それは発生しないでしょう...」¹⁸

将来に向けて

エンタープライズソフトウェアの未来は、不確実であると同時に、期待もあります。SaaS (Software-as-a-service)、クラウドコンピューティング、人工知能、オープンソースソフトウェアは、採用または評価されつつある多くのテクノロジーの選択肢の数例です。今後10年間は、様々なアプリケーションアーキテクチャ、ミドルウェア、クラウドテクノロジーの標準化をめぐる議論が交わされることでしょう。現在開発中の新しい技術が急速に普及し、現在主流のソフトウェアに置き換わる可能性もあります。次世代のソフトウェアプラットフォームの細かい点はまだ漠然としているとはいえ、「真のビジネス価値はあるのか?」という視点で評価されることになるのは確かです。

独立系第三者のエンタープライズソフトウェアの保守サポートは、新しい選択肢を評価しながら現在のシステムやアーキテクチャを安全に維持するために必要な時間と技術的専門知識を提供します。賢い戦略は、プラットフォームが構築され、広く導入され、テストされてから、最適な次世代ソフトウェアプラットフォームを検討し、選択することです。このアプローチにより、新しいプラットフォームに切り替えるビジネス価値と、既存のシステムを運用するメリットを比較することができます。

さらに、独立系第三者のソフトウェア保守サポートは、この戦略において重要な役割を果たします。企業は、保守料金を支払いながらエンタープライズソフトウェアベンダーの研究開発努力に投資し続けるのではなく、コストを節約し、より戦略的なビジネスの取り組みに資金を振り向けることができます。独立系第三者保守サポートに切り替えた多くの企業は、次世代のソフトウェアのライセンスを取得するのに十分な費用を節約し、他の重要なITプロジェクトのための資金を確保できるようになっています。

まとめ

ITリーダーは間違いなく、複数の取り組みに同時に対応しており、自社にとって最善の利益をもたらすものを優先する必要があります。もし次のことが可能になれば、仕事がどんなものになるか想像してみてください。

- エンタープライズソフトウェアの年間保守費用を50%削減し、総サポートコストを最大90%削減する
- 統合されたサポートとマネージドサービスで運用とサービスがシンプルになる
- 世界中24時間年中無休で高品質のサポートを受けられる
- ソフトウェアロードマップで主導権を持つ
- 革新的な新しいアプリケーションを展開するための資金とリソースを確保し、競争力を向上する

こうしたメリットは実現可能な仮説でなく、独立系第三者のエンタープライズソフトウェア保守サポートに移行した企業が、実際に経験しているものです。

関連資料

- [エンタープライズソフトウェアのサポートに、第三者保守を選択する7つの理由](#)
- [エンタープライズソフトウェア第三者保守サポートのメリット](#)
- [エンタープライズソフトウェアのサポートに関する9つの錯覚](#)
- [エンタープライズソフトウェアサポート購入ガイド](#)
- [リミニストリートのエンタープライズソフトウェア製品向け独立系第三者サポート](#)

参考資料

- ¹Oracle Technology Global Price List、2020年9月8日
- ²Diginomica – “SAP announces critical changes in maintenance policy post 2025 — is it enough?”、2020年2月
- ³Gartner – “IT Key Metrics Data 2021: Executive Summary”、2020年12月18日、ID 465640
- ⁴Gartner – “Predicts 2020: Negotiate Software and Cloud Contracts to Manage Marketplace Growth and Reduce Legacy Costs”、2019年12月
- ⁵Nucleus Research – “Assessing the ROI of Third-Party Support for SAP Applications”、2017年
- ⁶Panorama Consulting Solutions – “The 2014 Manufacturing ERP Report”、2013年
- ⁷Rimini Street Report – “Oracle E-Business Suite Customers Prefer Current Proven ERP”、2017年3月
- ⁸Rimini Street Survey – “How SAP Customers Are Responding to the Planned End of ECC6 Mainstream Maintenance Deadline”、2020年2月
- ⁹Oracle Applications Users Group – “ERP Upgrades: What’s Your Philosophy?”、2012年2月
- ¹⁰Vanson Bourne – “The State of Innovation: Priorities and Challenges”、2018年6月
- ¹¹TechTarget – “Panorama ERP report shows continued satisfaction”、2020年2月10日
- ¹²IT ProPortal – “The biggest risks of shadow IT”、2018年9月
- ¹³Cisco Systems blog – “Shadow IT: You Can’t Manage What You Can’t See”、2015年11月
- ¹⁴Customer Service Scoreboard
- ¹⁵Forbes – “Four Common Mistakes Understanding Oracle’s Cloud Troubles”、2018年10月 (Oracleがサポート件数を別個に発表していた2008～2017年における、サポート収支のサマリー)
- ¹⁶Oracle Fiscal Year 2017 Financial Results、プレスリリース、2017年6月
- ¹⁷Valoir – “Assessing an SAP-Rimini Street Strategy: A Valoir Report”、2020年7月
- ¹⁸動画 – “A Chat with Ray Wang: How Organizations Move to Independent Support and Improve Vendor Relationships”、2017年9月14日



Rimini Street®

contactjp@riministreet.com
riministreet.com/jp
twitter.com/riministreet_jp
linkedin.com/company/rimini-street

リミニストリート (Nasdaq: RMNI) は、エンタープライズソフトウェア製品とサービスのグローバルプロバイダーであり、OracleおよびSAPのソフトウェア製品に対する第三者保守サポートにおいて業界をリードしており、またSalesforce®のパートナー企業でもあります。*
リミニストリートは、エンタープライズソフトウェアライセンスにおいて、大幅にコストを削減し、イノベーションのために資源を自由にし、より良好な業績結果を達成することが可能となる、プレミアムで、非常に応答性が高い、統合型のアプリケーション管理およびサポートサービスを提供しています。業界を問わず、フォーチュン500のグローバル企業、中堅企業、公共セクター組織等を含む顧客が、信頼できるエンタープライズソフトウェア製品とサービスのプロバイダーとしてリミニストリートにサポートを委託しています。

© 2020 Rimini Street, Inc. All rights reserved. Rimini Streetは、米国およびその他の国におけるリミニストリートの登録商標です。Rimini Street, Rimini Streetロゴ、およびその組み合わせ、その他TMの付いたマークは、リミニストリートの商標です。その他のすべての商標は、それぞれの所有者の財産権を構成するものであり、別段の記載がない限り、リミニストリートは、これらの商標保有者またはここに記載されているその他の企業との提携や協力関係にあるものでも、またそれらを支持しているものでもありません。この文書はRimini Street, Inc (「リミニストリート」)により作成されたもので、Oracle Corporation, SAP SE、または他のいかなる団体によっても後援、承認、または関係付けられたものではありません。別途、書面による明示的な記載がない限り、リミニストリートは記載されている情報についていかなる責任も負わず、商品性または特定目的への適合性の黙示的保証を含みますが、それに限定されないすべての明示的、黙示的、または制定法上の保証を行いません。いかなる場合でもリミニストリートは、この情報の使用または使用が不可能な事態によって生じる直接的、間接的、結果的、懲罰的、特別的、または付随的損害のいずれに関する責任も負いかねます。リミニストリートは、第三者により提供された情報の正確性または完全性について一切の表明または保証を行わず、当該情報、サービス、または製品について随時変更する権利を有します。JP-011421