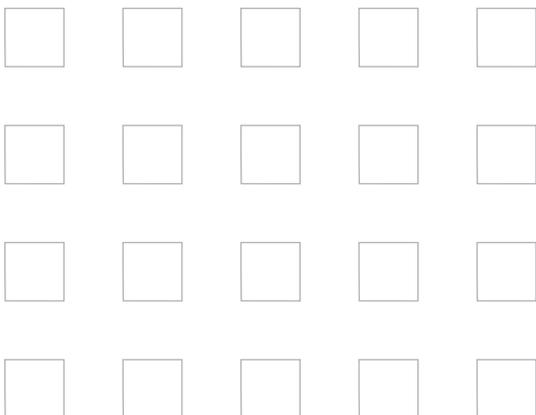




## Den Support für Oracle EBS-Software optimal nutzen



# Inhaltsverzeichnis

---

Zusammenfassung	3
Der aktuelle Stand der Oracle EBS Software-Anwendungen	4
Zukünftige Releases von Oracle EBS Software	5
Richtlinie für Oracle Lifetime Support	6
Oracle EBS – Release-Analyse	6
Oracle EBS-Lizenznehmer, die noch mit 12.1 oder früheren Releases arbeiten	7
Oracle EBS 12.2	8
Oracle EBS-Software-Lizenznehmer entwickeln ihre ERP-Strategien weiter	8
Einheitliche Support- und Anwendungsmanagementdienste (AMS)	10
Support-Modell der Softwareanbieter: teuer und veraltet	10
Anbieter-Support-Modell in Frage gestellt	11
Nächste Schritte: Auswahl eines jährlichen Support-Anbieters	11
Eine bessere Option: Wertschöpfung durch Rimini Street für Oracle EBS-Lizenznehmer	11
Weitere Informationen	12

## Zusammenfassung

Die robusten Oracle® E-Business Suite (EBS)-Softwareanwendungen verarbeiten täglich erfolgreich Hunderttausende von Transaktionen. Eine kürzlich durchgeführte Rimini Street-Umfrage<sup>1</sup> unter den globalen EBS-Lizenznehmern stellte fest, dass 97 % der Befragten der Meinung sind, dass ihre aktuellen EBS-Versionen die meisten oder alle ihrer geschäftlichen Anforderungen erfüllen. Allerdings stehen Oracle EBS-Lizenznehmer heute an einem Scheidepunkt: Sie müssen gleich mehrere wichtige Fragen in Bezug auf ihre Oracle EBS-Anwendungen bewerten und klären.

Für viele Oracle EBS-Lizenznehmer gibt es mehrere Probleme. Zunächst sind da die Gesamtbetriebskosten für die lizenzierte Software – darunter fallen die hohen Kosten für Betrieb, Wartung und Aktualisierung von Anwendungen. Zweitens besteht nach wie vor die Unsicherheit bezüglich zukünftiger Oracle EBS-Produkt-Roadmaps, da die Lizenznehmer dringend ermutigt werden, ihre intern eingesetzten Anwendungen über Bord zu werfen und mit Cloud-Lösungen nochmal ganz von vorne zu beginnen. Und schließlich wird keine Oracle EBS-Softwareveröffentlichung vor 12.1 noch vollständig von Oracle unterstützt,<sup>2,3</sup> und auch für EBS 12.1 wird es ab Dezember 2021 gemäß dem Oracle Lifetime Support Policy Guide keinen vollständigen Support mehr geben. Ohne EBS 12.3 auf der Oracle-Roadmap sehen viele Lizenznehmer den Wert, der sich aus dem reduzierten Support ergibt, während die Kosten weiter steigen.

In diesem Whitepaper wird der momentane Status von Oracle EBS-Softwareanwendungen untersucht und die strategische Roadmap analysiert, die sich den Lizenznehmern, die Oracle EBS mit jährlichem Oracle-Support verwenden, bietet. Das Whitepaper schließt danach mit wertvollen Empfehlungen für Oracle EBS-Lizenznehmer ab, einschließlich zur Nutzung von unabhängigem Drittanbieter-Support durch den Branchenführer Rimini Street.

# Der aktuelle Stand der Oracle EBS Software-Anwendungen

## Oracle Applications – Geschichte

Die Geschichte der Software, die heute als Oracle E-Business Suite bezeichnet wird, lässt sich in vier Phasen betrachten: 1. Anfangszeit (1987–1995)

Die Oracle Corporation (ursprünglich: Software Development Laboratories oder SDL) wurde 1977 von Larry Ellison, Bob Miner und Ed Oates gegründet. 1987 gründete Oracle einen Geschäftsbereich für Softwareanwendungen und brachte eine Hauptbuchanwendung auf den Markt, die eng mit dem Flagship-Datenbankprodukt des Unternehmens verzahnt war. In den folgenden Jahren fügte Oracle Anwendungen für Finanzbuchhaltung, Fertigung, Personalwesen und Projektmanagement hinzu - der Kern dessen, was die Gartner Group ab 1990 „Enterprise Resource Planning“ oder ERP-Software nannte. 1993 nutzten die meisten Oracle-Kunden Oracle Application Version 10.

Das letzte größere Release dieser frühen Periode war 10.7, das von Branchenanalysten manchmal als das letzte „einfache“ Anwendungs-Release von Oracle angesehen wird: 10.7 verfügte über eine Anzeige im Textmodus (statt einer grafischen Benutzeroberfläche oder GUI), doch fehlten spätere Komplexitäten wie materialisierte Ansichten, gespeicherte Verfahren und Datenbank-Trigger.

### 2. Technologie-Jahre (1996–1999)

Oracle folgte dem Muster anderer Anbieter von Unternehmenssoftware und bewegte sich anfangs von der Mainframe-Architektur mit Textmodusanzeige weg, hin zur Client-/Server-Architektur mitsamt vernetzten PCs und einer grafischen Benutzeroberfläche – und weiter zur webbasierten Plattform. Gegen Ende der Neunzigerjahre hatte Oracle seine ERP-Anwendungen um einfache Funktionen für CRM (Customer Relationship Management, Kundenpflege) sowie einen wesentlich komplexeren Technologie-Stack erweitert.

### 3. Die Suite (2000–2004)

2000 stellte Oracle eine vollständige, integrierte, globale, mehrsprachige und mehrwährungsfähige Suite von Geschäftsanwendungen bereit. Dies war 11i, die Oracle E-Business Suite (EBS). Bei den ersten EBS-Versionen gab es große Qualitätsprobleme. Ein paar Jahre und mehrere umfassende Versionsaktualisierungen zur Stabilisierung später erhielt EBS dann schließlich gute Kritiken und zählte zu den gängigen Anwendungen. Die Ende 2002 veröffentlichte Oracle E-Business Suite 11i7 war technologisch solide; noch heute nutzen Lizenznehmer diese Version. Version 11i10 aus dem Jahr 2004 ist eine vollständige, stabile ERP-/CRM-Lösung, die auch heute noch bei Tausenden von Oracle-Lizenznehmern das Kernstück der IT-Infrastruktur bildet.

### 4. Akquisitionen (2005-heute)

Seit Mitte der 2000er Jahre verfolgt Oracle eine aggressive Strategie der Akquisition kleiner sowie auch großer Anwendungssoftware-Unternehmen; relativ gesehen nahmen die Investitionen in die E-Business Suite seitdem ab. Statt Funktionen und Fähigkeiten zu seiner eigenen Anwendungssoftware hinzuzufügen, kaufte Oracle sie einfach. So akquirierte Oracle beispielsweise 2005 den HRMS-Branchenführer PeopleSoft, Inc. (HRMS = Human Resource Management Systems, Personalverwaltungssysteme) mitsamt JD Edwards und später im selben Jahr den CRM-Branchenführer Siebel Systems. Während Oracle den Umsatz und Gewinn durch Fusionen und Akquisitionen erhöhte, investierte das Unternehmen zusätzlich noch umfassend in Oracle Fusion Applications.



*Dank der Einsparungen und des Supports von Rimini Street konnten wir unser Talentmanagement auf die neuen Möglichkeiten ausrichten. Zudem haben wir Ressourcen umdisponiert, um an einem digitalen Katalog, neuen IoT-fähigen Lösungen und mobilen Apps zu arbeiten. Diese sind Teil unseres ESCOiQ™-Portfolios, mit dem unsere Kunden ihre wichtigsten Anlagen verwalten sowie die Produktverfügbarkeit und -effizienz verbessern“.*

*– VP of IT,  
ESCO*

Der ehrgeizige Plan des Unternehmens umfasste die Integration der Funktionen von über 30 erworbenen Anbietern in einer einzigen Lösung.

Infolge dieser Fokusverlagerung weg von der eigenen organisch entwickelten E-Business Suite wurde die Höhe des echten, greifbaren Geschäftswerts, der in den nachfolgenden EBS-Versionen geliefert wurde (darunter das letzte Major-Release 12.2 im Jahr 2013) von verschiedenen Kunden und Branchenanalysten als weitaus geringer im Vergleich zu dem Wert empfunden, den sie durch die vorherigen schrittweisen Versionen gewohnt waren. Die Annahme dieser Veröffentlichungen verlief entsprechend schleppend. In Ermangelung eines überzeugenden ROI-Arguments für ein Upgrade auf 12.2 beschlossen zahlreiche Oracle E-Business Suite-Lizenznehmer, bei ihren aktuellen Versionen zu bleiben und ihre IT-Budgets anderweitig einzusetzen.

### **Zukünftige Releases von Oracle EBS Software**

Obwohl das letzte größere Release Oracle EBS 12.2 (im Jahr 2013) war, gibt es bei Oracle keine Pläne für ein EBS 12.3.<sup>4</sup> In puncto Häufigkeit von Major-Releases ist Oracle zu einer kontinuierlichen Release-Strategie mit jährlichen Release Update Packs (RUPs) für Oracle EBS übergegangen, die einmal pro Jahr bereitgestellt werden.<sup>5</sup>

In den Neunzigerjahren vollzogen diese Systeme eine rasante Weiterentwicklung: Enorm wertvolle neue Funktionen wurden in hohem Tempo in das Hauptprodukt integriert und vervollständigten komplexe Geschäftsprozesse. Im Laufe der Zeit wurden Anwendungssoftware-Releases immer seltener, und noch dazu waren sie mit weniger überzeugendem Geschäftswert verbunden.

Heute enthalten die RUPs der Oracle E-Business Suite 12.2 einige neue Funktionen sowie ein Roll-up gebündelter Fixes. Das Einrichten der erforderlichen Infrastruktur, das Anwenden mehrerer Images und das Durchführen von Testzyklen kann jedoch zu einem aufwändigen Unterfangen werden, insbesondere wenn grundlegende Änderungen an der Oracle-Datenbankinfrastruktur erforderlich sind. Die Durchführung dieser kontinuierlichen Updates kostet Ressourcen, Zeit und Geld, allein dafür, ein Oracle EBS-System aktuell zu halten. Viele Oracle EBS 12.2-Kunden entscheiden sich für die selektive Anwendung der in diesen Images bereitgestellten generischen Fixes und Patches und sehen nur wenig Nutzen in der Übernahme signifikanter Änderungen der Benutzeroberfläche oder neu herausgebrachter Zusatzfunktionen.

## Richtlinie für Oracle Lifetime Support

Oracle hat seine Support-Richtlinien über viele verschiedene organisch entwickelte und übernommene Produktlinien hinweg in einer einzigen Richtlinie zusammengefasst. Diese Richtlinie ist heute als „Oracle Lifetime Support Policy“ bekannt,<sup>2</sup> und mit ihr werden einheitliche Supportrichtlinien, Preise und Zeitpläne für die meisten Oracle-Produkte festgelegt.

Es ist wichtig, sich einen Überblick davon zu verschaffen, welches Maß an Unterstützung die Releases heute erhalten und ob und wann ihr Support eingeschränkt wird. Oracle ist dabei anscheinend wenig bereit, über irgendwelche Ausnahmen oder Abweichungen in Bezug auf die standardisierte Lifetime Support-Richtlinie zu verhandeln.

Die standardisierte Richtlinie für Oracle Lifetime Support besteht aus drei Stufen:<sup>3</sup>

**Premier-Support:** Der Standard-Support von Oracle, der in der Regel fünf Jahre ab allgemeiner Verfügbarkeit (GA, general availability) geleistet wird, typischerweise 22 % der Lizenzgebühr kostet und oft mit jährlichen Erhöhungen im Zuge der Verlängerung einhergeht.

**Erweiterter Support:** Kann mit einer Erhöhung von 10 % im 1. Jahr gegenüber den Kosten für den Premier Support verbunden sein, plus weiteren 20 % im 2. und 3. Jahr; begrenzte Fehlerbehebungen, mit eingeschränkten Interoperabilitäts-Updates und Zertifizierungen für Drittanbieter-Plattformen.

Der erweiterte Support umfasst in der Regel drei Jahre ab dem Ende des Premier Supports und wird nicht immer angeboten.

**Sustaining Support:** Schließt neue Updates, Fixes, Sicherheitswarnungen, Datenfixes, kritische Patch-Updates (CPUs), steuerliche, rechtliche und regulatorische Updates sowie neue Produktzertifizierungen ausdrücklich aus. Die Kosten betragen in der Regel 22 % der ursprünglichen Lizenzgebühr und laufen auf unbestimmte Zeit. Hier sind nur die Support-Elemente enthalten, die während der vorherigen Premier-Support-Phase festgelegt wurden.

## Oracle EBS – Release-Analyse<sup>3</sup>

Oracle EBS	Premier-Enddatum	Verlängertes Enddatum	Sustaining-Enddatum
11.5.7	Mai 2007	—	Unbegrenzt
11.5.8	Nov. 2007	–	Unbegrenzt
11.5.9	Juni 2008	–	Unbegrenzt
11.5.10	Nov. 2010	Nov. 2013	Unbegrenzt
12	Jan. 2012	Jan. 2015	Unbegrenzt
12.1	Dez. 2021	–	Unbegrenzt
12.2	Dez. 2031	–	Unbegrenzt
12.2.8*	Dez. 2031	–	Unbegrenzt

Abbildung 1: Ende des Supports für Oracle EBS nach Release



*Das Upgrade auf R12 verursachte erhebliche Kosten, einschließlich der Opportunitätskosten für den umfangreichen Einsatz interner Ressourcen im Zusammenhang mit dem Upgrade. Dank der Entscheidung, bei EBS auf Drittanbieter-Support durch Rimini Street umzustellen, konnten wir aufgezwungenen Upgrades aus dem Weg gehen“.*

*— Financial Applications Manager,  
Lifeway Christian Resources*

## Oracle EBS-Kunden, die noch mit 12.1 oder früheren Releases arbeiten

Marktforschungen von Rimini Street zeigen, dass 46 % der befragten Oracle EBS-Lizenznehmer einige Releases von 12.0 oder früher einsetzen.<sup>1</sup> Wie im vorstehenden Abschnitt „Oracle EBS Release-Analyse“ erwähnt, werden diese Versionen nicht mehr vollständig von Oracle unterstützt, sondern erhalten nur noch Sustaining Support.

Erstaunlicherweise zahlen viele Oracle-Lizenznehmer immer noch rund 22 % ihrer Lizenzgebühren und erhalten dafür im Wesentlichen nur alte Patches und Fixes ohne neue Updates oder Funktionen. Einige dieser Lizenznehmer zahlen sogar zusätzliche Gebühren nur für steuerliche, rechtliche und regulatorische Updates.

Darüber hinaus werden Oracle EBS-Lizenznehmer, die Release 12.1 nutzen, ab Dezember 2021 nicht mehr vollständig von Oracle unterstützt. Die Marktforschung von Rimini Street zeigt, dass die Mehrheit der Lizenznehmer, die mit Release 12.0 und früher (60 %) und 12.1 (62 %) arbeiten, keine festen Pläne für ein Upgrade haben.<sup>1</sup>

Benutzer von Oracle EBS 12.1 und früheren Releases sollten die folgenden wichtigen Punkte berücksichtigen:

- Die Lizenznehmer haben die Oracle EBS-Software bereits seit vielen Jahren im Einsatz, verfügen über entsprechendes EBS-Know-how und weisen eine Vielzahl von Anpassungen und komplexen Integrationen auf. Dennoch zahlen sie möglicherweise 22 % der ursprünglichen Lizenzgebühren für ein Support-Angebot, das weder benutzerdefinierten Code unterstützt noch neue Fixes enthält. Es liefert praktisch keinen Wert.
- Upgrades der Oracle EBS-Softwareanwendung können mühsam sein und nehmen wertvolle Zeit, Geld und Ressourcen in Anspruch, die in internen Budgets oft nicht berücksichtigt werden. Einige Lizenznehmer erwägen ein Upgrade auf Oracle EBS 12.2, nur damit sie über ein vom Anbieter unterstütztes Produkt verfügen. Das Upgrade auf 12.2 von den meisten früheren Releases ist ein komplexer, mehrstufiger Prozess. Wenn ein Lizenznehmer mit der Funktionalität dieser früheren Releases zufrieden ist, sind Upgrade-Optionen jedoch nicht besonders interessant, wenn er durch das Upgrade keinen erheblichen geschäftlichen Vorteil gewinnt. Rimini Street empfiehlt, ein Upgrade zu verschieben, bis es für das Budget verträglich ist und dem Unternehmen einen Mehrwert bietet.
- Sobald ein Oracle EBS-Lizenznehmer dann für ein Upgrade bereit ist, kann Rimini Street ihn beim Upgrade-Prozess unterstützen, so wie wir es bereits bei Hunderten von Oracle-Lizenznehmern getan haben. Der Vorteil für den Kunden besteht darin, dass er Upgrade-Flexibilität gewinnt, da er seinem eigenen Zeitplan folgen kann, ohne sich durch die Supporttermine des Anbieters in die Enge gedrängt zu fühlen.



*Wenn wir den Support von Rimini anrufen, geht eine uns vertraute Person ans Telefon und kümmert sich sofort um das Problem. Mein Team würde jetzt nicht wieder zum herkömmlichen Support zurückkehren wollen. Alle würden sagen: „Wir sind wirklich froh, dass wir den Support gewechselt haben, weil wir keinen Tickets mehr hinterherjagen, keine Patches mehr anwenden und nicht mehr all die lästigen Routinearbeiten erledigen müssen. Der Wechsel erleichtert uns die Arbeit erheblich.“*

— CIO,  
Welch's

**#1** Rimini Street liefert die branchenweit schnellsten TL&R-Updates von Legislature-to-live™

Eine Kundenzufriedenheit von **4,8/5,0** bei Oracle EBS-Kunden von Rimini Street

**49.500** von Rimini Street erfolgreich bearbeitete Oracle EBS-Fälle

## Oracle EBS 12.2

Oracle EBS 12.2 ist das letzte Haupt-Release der Anwendung.

Bei diesem Continual Delivery Release<sup>5</sup> gaben viele EBS 12.2-Lizenznehmer an, dass die Verbesserungen und Funktionen der Anwendung ihrer Meinung nach „nice to have“ sind, jedoch keinen bedeutenden ROI erzielen. Und obwohl die Lizenznehmer, die auf die letzte Version der Oracle EBS-Software umgestiegen sind, keinen großen Upgrade-Anforderungen unterliegen, setzt sich das Hamsterrad mit einem stetigen Strom von Images fort. Dieser wird wahrscheinlich Fixes und Patches beinhalten und nur wenige bedeutsame Verbesserungen für das Unternehmen bewirken.

Benutzer von Oracle EBS 12.2 sollten die folgenden wichtigen Punkte berücksichtigen:

- Sehen Sie sich Ihre EBS-Supporttickets an. Abgesehen von den eigentlichen Upgrade-Tickets im Rahmen des 12.2-Upgrades – wie oft wird der Oracle-Support tatsächlich in Anspruch genommen? Wie lange dauert es, bis eine Antwort kommt? Wie oft weist der Oracle-Support Lizenznehmer ab, da kritische Anpassungen als nicht im Support-Umfang enthalten angesehen werden? Der Oracle-Support kann zwar als eine Art Versicherungspolice betrachtet werden, doch ist er seine hohen Kosten wirklich wert?
- Machen Sie sich ein Bild davon, wie oft und zu welchem Zweck EBS 12.2-Updates vorgenommen werden. Beim Oracle-Support bezahlt man häufig nur, um auf die nächsten Updates zu warten. Jede IT-Abteilung sollte die wichtige Frage stellen, welchen greifbaren Wert diese Updates haben und wie sie dem Unternehmen helfen, Kosten zu senken oder Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Die Marktforschung von Rimini Street zeigt, dass weniger als die Hälfte (47 %) der EBS 12.2-Lizenznehmer kontinuierliche und bedeutsame neue Innovationen aufgrund dieser Leistungen des Anbieters verzeichnen.<sup>1</sup>
- Wenn bereits Zeit, Geld und Ressourcen in eine Lizenz für EBS 12.2 investiert wurden, werden auch beim Wechsel zum unabhängigen Drittanbieter-Support von Rimini Street alle 12.2-Software-Berechtigungen beibehalten. Dies schließt alle Release-Update-Pakete, kritischen Patches und andere Updates ein, mit denen Unternehmen ihre aktuellen Anforderungen und die der nächsten fünf oder mehr Jahre erfüllen. Es scheint unwahrscheinlich, dass Oracle in absehbarer Zeit neue Funktionen veröffentlichen wird, die für das Unternehmen von entscheidender Bedeutung wären und einen ROI bieten würden.

### Oracle EBS-Software-Lizenznehmer entwickeln ihre ERP-Strategien weiter

Obwohl Unternehmen erhebliche Investitionen in ihre Oracle EBS-Softwareanwendungen getätigt haben, könnten gewisse Geschäftsinitiativen oder strategische Entscheidungen dazu führen, dass sie sich von einem Teil oder sämtlichen ihrer EBS-Plattformen verabschieden. Ganz gleich, ob Lizenznehmer auf SaaS-basierte Softwarelösungen umschwenken oder aufgrund von Akquisitionen oder Veräußerungen Konsolidierungsprozesse durchlaufen – bis ein solches Projekt abgeschlossen ist, erfordern Oracle EBS-Softwareanwendungen weiterhin Wartung und Aufmerksamkeit.

Laut Marktforschungen von Rimini Street haben sich doppelt so viele der befragten Oracle EBS-Lizenznehmer dazu entschlossen, ihre bestehenden EBS-Anwendungen auf Cloud-Infrastructure-as-a-Service (IaaS) zu verlagern, anstatt ihr ERP neu mit Cloud-SaaS zu implementieren.<sup>1</sup>

Die Vorteile, die mit einem Umstieg auf die Cloud und IaaS verbunden sind, können äußerst überzeugend sein, vor allem in Kombination mit unabhängigem Drittanbieter-Support für die Oracle E-Business Suite:



*Es lag auf der Hand, dass Oracle nicht viel Geld in seine veralteten Produkte steckt – Oracle scheint eindeutig größtenteils in seine Cloud-Business-Modelle zu investieren, sodass für die Optimierung unseres EBS-Systems wenig Platz war.“*

— Director of  
Corporate Systems,  
Atkins

- Sparen Sie beim Support und bei den CAPEX/OPEX des Rechenzentrums, ohne dass Ihre bestehenden Oracle EBS ERP-Assets beeinträchtigt werden oder verfallen.
- Pflegen Sie Ihre Anpassungen ohne Einbußen beim Support oder die Neuimplementierung von ERP, das möglicherweise keine gleichwertige Funktionalität bietet.
- Bewahren Sie sich die Flexibilität, erst dann auf SaaS zu migrieren, wenn der Business Case diesen Wechsel rechtfertigt.

Am wichtigsten ist jedoch, dass Sie aufhorchen, wenn Ihnen sogenannte „financially engineered“, also finanziell konstruierte Geschäfte angeboten werden. Bei solchen „Deals“ stellt Ihnen der Anbieter kurzfristige, temporäre Anreize dafür in Aussicht, dass Sie eine langfristige Entscheidung zu Ihrer IT-Roadmap treffen.

Ein gutes Beispiel hierfür sind die Oracle Universal Credits for Cloud, die Einsparungen bieten, mit denen die anfänglichen Kosten für die Verlagerung des ERP in die Cloud ausgeglichen werden. Gleichzeitig führen sie jedoch möglicherweise zu einer zwangsweisen Bindung („Lock-in“) an das proprietäre Cloud-Modell des Anbieters.

Sich in der Übergangsphase befindende Benutzer sollten die folgenden wichtigen Punkte berücksichtigen:

- Migrationsprojekte von Oracle EBS-Software jeglicher Art können Jahre dauern und werden manchmal durch unvorhergesehene Umstände verzögert. Oracle Support gilt manchen als eine Art Versicherungspolice für Notfälle, aber sind die hohen Kosten dafür gerechtfertigt?
- Wenn die IT-Abteilung Schwierigkeiten dabei hat, die Zeit zwischen zukünftigen und bestehenden Anwendungen aufzuteilen, ist das Unternehmen dann wirklich bereit, zusätzliche Ressourcen bei einem ohnehin schon knappen Projektbudget zu investieren?
- Wenn Cloud-ERP in Erwägung gezogen wird, muss der ERP-Anbieter auch der Cloud-Anbieter sein? Denken Sie an die langfristigen und strategischen Kosten, die damit verbunden sind, und stellen Sie sicher, dass der Business Case dem Unternehmen – und nicht dem Anbieter – zugute kommt. Ziehen Sie in Betracht, zunächst mit einer branchenführenden Cloud IaaS-Plattform zu beginnen, um den größten unmittelbaren Nutzen und das geringste Risiko zu erzielen.

Rimini Street kann Oracle EBS-Lizenznehmern während der Umstellung unterstützen, indem es in dieser Phase den maximalen Nutzen aus ihren Support- und Wartungsausgaben herausholt, ganz gleich, ob es um ein anderes ERP, Cloud-ERP-SaaS oder IaaS geht. Außerdem können die Budget- und Ressourceneinsparungen dafür genutzt werden, andere strategische Initiativen neben der Oracle EBS-Roadmap zu finanzieren, zu planen und umzusetzen.



*Jedes Jahr haben wir das Geld, das wir durch die Partnerschaft mit Rimini Street eingespart haben, in Initiativen zur Förderung unserer Innovationen und unseres Wachstums reinvestiert. So ist es uns gelungen, Tempel zu einem Unternehmen weiterzuentwickeln, das durch Daten entscheidend vorangebracht wird.*

— CIO,  
Tempel Steel

## Einheitliche Support- und Anwendungsmanagementdienste

Viele andere Unternehmen, die ihre Oracle EBS-Softwareanwendungen noch nicht migrieren möchten, haben sich Application Management Services (AMS) zugewandt und lagern die Bearbeitung von Vorfällen, Serviceanfragen und sich aufstauenden IT-Aufgaben an Drittanbieter aus.

Das traditionelle AMS-Modell für Oracle-Anwendungen ist mit gewissen Herausforderungen verbunden:

- Die Vertragsstruktur basiert auf Zeit- und Materialaufwand, die Abrechnung erfolgt nach Arbeitsstunden.
- Häufig werden kostengünstige, weniger qualifizierte und rotierende Ressourcen genutzt, und im Backend wird trotzdem noch auf den Support des ERP-Anbieters zurückgegriffen. Dies erhöht die Komplexität.
- Die internen IT-Teams müssen weiterhin Zeit für die Überwachung der Anbieter und die Behebung von Problemen aufbringen.

Beim traditionellen AMS-Modell werden Unternehmen dazu angeregt, den Ressourceneinsatz und somit die Kosten für die AMS-Frontlinie zu senken, indem sie Supporttickets an den ERP-Anbieter weiterleiten, statt sie selbst zu lösen.

Angesichts der Probleme, die viele Unternehmen mit dem Support von ERP-Anbietern haben, werden also genau die Probleme, für deren Lösung sie den AMS-Anbieter ja eigentlich bezahlen, stattdessen wie ein Bumerang an das interne IT-Team zurückgeschleudert.

Da dürfte es kaum verwundern, dass AMS-Anbieter in der Regel schlechte Service-Bewertungen bekommen: Gartner gibt eine Bewertung von 3,03 von 5,00 für die führenden AMS-Unternehmen an und berichtet von einem Abwärtstrend bei deren Kundenzufriedenheit.<sup>6</sup>

Oracle EBS-Lizenznehmer, insbesondere diejenigen, die mit Releases arbeiten, die nicht mehr in vollem Umfang von Oracle unterstützt werden, sollten AMS-Anbietern, die sich auf den Support des ERP-Anbieters im Backend verlassen, mit Vorsicht begegnen. Rimini Street bietet sowohl Support-Services von Drittanbietern als auch AMS für Oracle EBS-Software, vereint bei einem einzigen Anbieter und zu einem vorhersehbaren Abonnementpreis. Kunden profitieren von einer optimierten Bearbeitung laufender Support-Anfragen, der Behebung von Störungen und neuen Erweiterungen. Dabei wird ihnen umfassendes Know-how geboten, das an der Kundenzufriedenheit, und nicht an der Anzahl der Arbeitsstunden oder Tickets gemessen wird.

Lesen Sie hier über die versteckten Kosten, die bei herkömmlichen AMS-Systemen anfallen.

## Das Support-Modell der Softwareanbieter ist teuer und veraltet

Support-Modell der Hersteller in Frage gestellt

Die großen Software-Anbieter haben den größten Teil der Supportleistungen für ihre Produkte bereitgestellt. Bei den heutigen Gewinnspannen von 90 %<sup>7</sup> für den Herstellersupport geben die Hersteller für jede 10 \$, die Lizenznehmer zahlen, nur 1 \$ für den tatsächlichen Support aus. Viele Lizenznehmer kommen zu dem Schluss, dass das Modell des Herstellersupports bestenfalls veraltet ist – schlimmstenfalls ist es gänzlich obsolet und noch dazu grob unfair gegenüber den Lizenznehmern.

*Untersuchungen von Rimini Street zeigen, dass 73 % der Oracle EBS-Lizenznehmer, die die Version 12.1 einsetzen, AMS derzeit für einige oder alle ihrer Oracle EBS-Anwendungen verwenden.*

*Globale Umfrage unter Oracle EBS-Lizenznehmern 2020 von Rimini Street*



*Der Wechsel vom Anbieter-Support zu Rimini Street war ein völlig transparenter Prozess. Es war eine sehr positive Erfahrung, weil der Vorgang keine Auswirkungen auf die IT, das Geschäft und die Endnutzer hatte. Und in diesem Fall war es nur gut, dass es keine Auswirkungen gab.“*

*— Joe Charnock,  
Director of Application Development,  
Pittsburgh Public School District*

Branchenanalysten stimmen dem zu: Lizenznehmer geben wahrscheinlich viel zu viel für den jährlichen Support von Unternehmenssoftware aus und erhalten als Gegenleistung nur einen beschränkten Nutzen. Laufende Wartungs- und Betriebskosten verschlingen einen Großteil aller IT-Budgets, sodass nur noch 10 % für Initiativen zur Verbesserung von Geschäftsprozessen verfügbar sind.<sup>8</sup>

Hohe Wartungskosten mit geringem Wert gehen zulasten der Innovation.

### Nächste Schritte: Auswahl eines Anbieters für den jährlichen Support

Eine bessere Option: Wertschöpfung durch Rimini Street für Oracle EBS-Lizenznehmer

Hunderte von namhaften Unternehmen wahren ihr Recht, sich für den Support-Anbieter zu entscheiden, der am besten zu ihren Bedürfnissen und ihrem Budget passt.

Der unabhängige Drittanbieter-Support für Oracle E-Business Suite von Rimini Street ersetzt die jährlichen Supportprogramme des Herstellers. Rimini Street bietet Premium-Support, so dass Kunden ihre Oracle EBS-Softwareanwendungen während der nächsten 10 Jahre oder länger ohne aufgezwungene Upgrades kostensparend verwenden können. Gründe, aus denen sich viele Lizenznehmer von Oracle EBS-Software für unabhängigen Support von Rimini Street entscheiden:

- Massive Kosteneinsparungen: Rimini Street bietet garantierte 50 % Einsparungen im Vergleich zu den jährlichen Kosten für den Support des Softwareanbieters und bis zu 90 % Einsparungen bei den Supportkosten insgesamt.
- Relevantes Premium-Service-Modell der nächsten Generation: Rimini Street erbringt extrem zeitnahen Service und überragende Funktionen wie beispielsweise Support für Anwenderanpassungen, steuer- und rechtsbezogene sowie regulatorisch relevante Services und Interoperabilität – und das alles ohne zusätzliche Kosten.
- Geringeres Risiko und Vermeidung von Anbieterbindung: Rimini Street kann Kunden dabei helfen, kostspielige Upgrades zu vermeiden, die Lebensdauer aktueller, stabiler EBS-Releases zu verlängern und Anbieterbindungsstrategien zu vermeiden, die allmählich Technologie-Stacks infizieren und in der Regel neue Releases mit begrenztem ROI anbieten.

Einsparungen berechnen: Sparen Sie bis zu 90 % bei den Gesamtkosten für Support. Rimini Street Support-Kunden erzielen jährlich Einsparungen in vier Hauptkategorien:

1. Einsparungen bei den jährlichen Support-Gebühren
2. Eliminierung von erzwungenen, potenziell teuren Upgrades
3. Support für individuelle Anpassungen
4. Effizientere Support-Prozesse

Berechnen Sie hier die Ersparnis.



*Wir hatten es aufgegeben, technische Unterstützung bei Oracle anzufragen, weil das immer eine ziemliche Geduldprobe war. Aber mit Rimini Street müssen wir keine lange Liste mit Fragen durchlaufen, die nichts mit dem jeweiligen Problem zu tun haben. Jetzt kommt sofort hilfreicher und passender Support.“*

— Paul Tymchuk,  
VP Information Technology  
SFN Group

Können Unternehmen die jährlichen Oracle-Supportkosten halbieren und noch dazu den ROI steigern?

Lesen Sie, wie führende Unternehmen Ressourcen freigesetzt und die für Innovationen erforderliche Agilität und Kontrolle erreicht haben.

## Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie das Beste aus Rimini Street-Support für Oracle EBS-Software herausholen, besuchen Sie [www.riministreet.com/de/company/contact-us/](http://www.riministreet.com/de/company/contact-us/) oder schreiben Sie an [info@riministreet.com](mailto:info@riministreet.com)

<sup>1</sup> Rimini Street, „Survey Report: Licensees’ Insights into The Future of their Oracle EBS Roadmaps“, November 2020

<sup>2</sup> Oracle Software Technical Support Policies, Oktober 2020

<sup>3</sup> Oracle Lifetime Support Policy

<sup>4</sup> IT Convergence, „Exclusive Oracle EBS & Database Updates“, Juni 2019

<sup>5</sup> Oracle University, „Technical Upgrade Overview and Process Flow“, 2020

<sup>6</sup> Tech Mahindra, „Critical Capabilities for Oracle Application Services, Worldwide“, Februar 2018

<sup>7</sup> Early Adopter Research, „Dissecting the Oracle Continuous Innovation Model: Great Deal for You or Oracle?“ 2020“

<sup>8</sup> Gartner, „IT Key Metrics Data 2021: Executive Summary“, Dezember 2020



## Rimini Street®

[riministreet.com/de](https://riministreet.com/de)  
[kontakt@riministreet.com](mailto:kontakt@riministreet.com)  
[twitter.com/riministreet](https://twitter.com/riministreet)  
[linkedin.com/company/rimini-street](https://linkedin.com/company/rimini-street)

Rimini Street, Inc. (Nasdaq: RMNI) bietet weltweit Unternehmenssoftware-Produkte und -Services an und ist der führende Anbieter von Drittanbieter-Support für Oracle- und SAP-Produkte. Das Unternehmen ist ein Partner von Salesforce®. Das Unternehmen bietet erstklassige, äußerst reaktionsschnelle und integrierte Anwendungsmanagement- und Support-Dienstleistungen, die es Lizenzinhabern von Unternehmenssoftware ermöglichen, erhebliche Kosten zu sparen, Ressourcen für Innovationen freizusetzen und bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen. Internationale Fortune 500-Unternehmen, mittelständische Betriebe sowie Unternehmen der öffentlichen Hand aus einer Vielzahl von Branchen verlassen sich auf Rimini Street als ihren vertrauenswürdigen Anbieter von Unternehmenssoftwareprodukten und -dienstleistungen.

© 2021 Rimini Street, Inc. Alle Rechte vorbehalten. „Rimini Street“ ist eine eingetragene Marke von Rimini Street, Inc. in den USA und anderen Ländern. Rimini Street, das Rimini Street-Logo und Kombinationen davon sowie andere durch TM gekennzeichnete Marken sind Marken von Rimini Street, Inc. Alle anderen Marken bleiben Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Sofern nicht anders angegeben, beansprucht Rimini Street keine Angliederung, Unterstützung oder Verbindung im Hinblick auf einen solchen Markeninhaber oder andere hier genannte Unternehmen. Dieses Dokument wurde von Rimini Street, Inc. („Rimini Street“) erstellt, wird von der Oracle Corporation, SAP SE oder einer anderen Partei nicht unterstützt oder empfohlen und ist nicht Gegenstand einer Partnerschaft zwischen Rimini Street und einer oder allen der genannten Parteien. Sofern nicht schriftlich ausdrücklich anders angegeben, übernimmt Rimini Street keinerlei Haftung sowie keinerlei ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung hinsichtlich der hier wiedergegebenen Informationen, insbesondere keine stillschweigende Gewährleistung der Marktfähigkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck. Rimini Street haftet nicht für unmittelbare, mittelbare oder Folgeschäden, zu Schadenersatz berechtigende Schäden, spezielle oder beiläufig entstandene Schäden, die aufgrund der Verwendung oder nicht möglichen Verwendung der Informationen entstehen. Rimini Street gibt keine Zusicherungen oder Gewährleistungen in Bezug auf die Richtigkeit oder Vollständigkeit der von Dritten bereitgestellten Informationen ab und behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen an den Informationen, Dienstleistungen oder Produkten vorzunehmen. DE-022521