

Rimini Street[®]



3자 유지보수를 통한
유통업체의 비즈니스
중심 로드맵 가속화

개요

이윤 창출이 크지 않은 와중에 치열한 경쟁 구도에 직면한 유통업계는 디지털 전환을 최우선과제로 삼아야 합니다. CIO는 비즈니스를 지원하려면 현 시스템 유지 그 이상을 위해 기술에 투자하고 있음을 보여줘야 합니다. 비즈니스와의 조화 속에서 온라인 및 오프라인 사용자 경험을 향상하고 제품 및 고객 보상 프로그램을 개선하면서 분석기술과 AI 기술을 활용해 고객에게 더 나은 서비스를 제공할 수 있는 로드맵을 설계해야 합니다. 그리고 모바일 기술을 고도화해 쇼핑 경험에 적극 활용하는 동시에 물류센터, 지원 사무실, 점포 등에 증강현실과 로봇을 적용하는 방안을 탐색해야 합니다.

하지만 디지털 전환에는 비용이 따릅니다. CIO는 "이 비용을 어떻게 지불할 것인가?"라는 중대한 질문에 답해야 합니다. 이미 IT 예산의 80에서 90%가 기존 시스템 운영에 할당된 상태에서 CIO와 재무팀은 활용할 수 있는 자금을 모색해야 합니다.

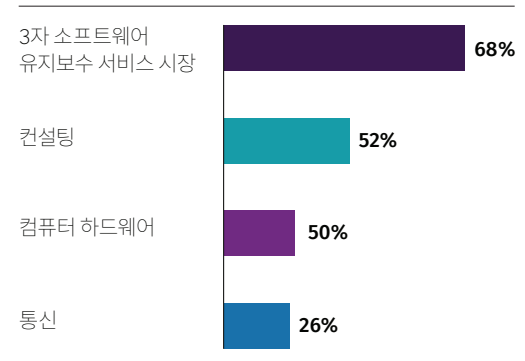
3자 유지보수 서비스를 조기에 도입해 사용 중인 유통업체들은 ERP 소프트웨어와 같은 애플리케이션을 위한 투자 대비 수익을 거두는 최선책은 고비용의 유지보수 계약과 불필요한 업그레이드 등을 피하는 것이라는 점을 잘 알고 있습니다.

본 ebook에서는 3자 유지보수 서비스가 비즈니스 주도 로드맵 가속화를 위한 최선의 선택이 될 수 있는 이유를 살펴봅니다.

소프트웨어 공급업체가 유지보수 수수료를 통해 거두는 수익은 최대 **95%**¹

SAP 애플리케이션 라이선스 사용 기업 중 **89%**는 사용 중인 소프트웨어 릴리스를 계속 운영할 계획²

서비스를 개선하고 비용을 절감하기 위해 추진 중이거나 추진할 IT 지출 항목은 무엇인가요?



2018년 ProcureCon CIO 및 CPO 보고서에 따르면, IT 리더의 68%가 서비스 개선 및 비용 절감 수단으로 3자 소프트웨어 유지보수를 고려 중이라고 답변했습니다.

오라클 애플리케이션 라이선스 사용 기업 중 **65%**는 소프트웨어 공급업체의 클라우드 제품 도입을 정당화할 만한 사업상 근거 부재³

1. 오라클, FY17 Q4 재무 소식 세부정보, 2017년 6월.
2. 리미니스트리트, "설문조사 보고서: 2017년 SAP 애플리케이션 전략 조사," 2017년 5월.
3. 리미니스트리트, "오라클 E-비즈니스 스위트 고객, 현재 사용 중인 검증된 ERP 선호" 2017년 1월.
4. 2018년 ProcureCon CIO 및 CPO 보고서.

3자 IT 유지보수 서비스로 비용을 평균 75% 절감합니다.

연간 지원과 유지보수를 위해 지불하는 비용에 걸맞은 지원을 받지 못한다고 느끼는 기업이 늘고 있습니다. 주요 소프트웨어 공급업체에서는 지금까지 자사 제품의 유지보수 서비스를 사실상 독점하며 혜택을 누려왔습니다. 유지보수 사업의 이익률은 90% 이상이므로 고객이 공급업체에 지불하는 비용이 10달러라면 해당 공급업체가 실제로 유지보수에 들이는 돈은 1달러밖에 되지 않는 셈입니다. 라이선스 사용 기업들은 ERP 소프트웨어 공급업체의 유지보수 모델은 아무리 좋게 봐야 오래된 모델이고, 최악의 경우에는 시대에 맞지 않고 부당해 보인다는 결론에 이르고 있습니다.

업계 애널리스트도 이러한 견해에 동의합니다. 귀사에서 지금 엔터프라이즈 소프트웨어 연간 유지보수 서비스에 지불하는 큰 비용에 비해 얼마 되지 않는 가치만을 회수하고 있을지 모릅니다. 지속적인 유지관리와 운영 비용은 대개 IT 예산에서 평균 90%에 이를 정도로 큰 부분을 차지하며, 이에 비즈니스 혁신 이니셔티브를 위해 투자할 예산은 10%에 불과합니다.⁴

3자 유지보수를 이용하면 IT 사용 권한 관련 비용을 절감하고 예측 가능한 저비용 지원 모델을 확보할 수 있습니다. 현재 신속한 대응력을 자랑하면서도 기존 공급업체 유지보수에 비해 최대 50% 까지 비용을 절감할 수 있는 업체가 존재합니다. 이런 혜택은 빙산의 일각에 불과합니다. 3자 유지보수 고객은 **낮아진 연간 유지 보수 비용, 업그레이드 회피, 사용자 개발 코드 지원, 맞춤형 세금, 법규 및 규제 업데이트, 자체 지원 비용 절감** 등의 혜택도 누릴 수 있습니다.

종합해서 보면 3자 유지보수 서비스를 통해 연간 유지보수료를 포함한 총 유지보수 비용을 평균 75%⁵ 절감할 수 있습니다. 이러한 막대한 비용 절감을 통해 해고 등의 구조 조정을 피하고, 전략적 비즈니스 이니셔티브를 실행하거나, 예비비로 비축할 수 있습니다.

4 가트너: "IT 주요 지표 데이터 2019년 판: 요약 보고서."

5 가트너: "IT 주요 지표 데이터 2019년 판: 요약 보고서."

유지보수 및 지원 비용이 계속해서 늘어나는 동안 고객이 제공받는 서비스의 수준은 꾸준히 악화했습니다. 공급업체에 문제를 알려도 주니어급 기술자가 수백 개의 픽스가 포함된 패치 번들을 업그레이드하거나 설치하라고 조언하는 데 그칩니다. 또한 사용자 개발 코드 문제이니 고객이 직접 해결해야 한다고 말하는 경우도 있겠지요. 작은 문제 하나가 부지불식간에 커다란 프로젝트가 되어 돈과 시간과 자원을 많이 소비하는 회귀 테스트와 다운타임이 필요하게 됩니다. 유지보수팀에 다시 연락을 취해도 미로 같이 얽힌 복잡한 여러 단계를 거치지 않는 이상 숙련된 엔지니어와 연결되기란 쉽지 않습니다.

3자 유지보수 서비스는 자체 지원보다는 완전한 지원 서비스를 내세운 근본적으로 다른 접근법을 취합니다. 그저 전화를 받는 상담원이 아닌, 별도의 보고 없이 사용자 개발까지 아울러 직접 디버깅을 실행하고 문제를 해결할 수 있는 평균 15년의 경력을 자랑하는 유지보수 엔지니어와 직접 연락할 수 있습니다.

고객들은 대응 속도가 빠른 유지보수 서비스를 경험하면서 3자 유지보수 프로그램에 의존하게 되고 이를 적극 활용하게 됩니다. 기존 공급업체를 대상으로 해마다 5~6개의 케이스를 요청했던 기업들이 3자 유지보수 업체로 전환한 후에는 매월 10회 혹은 15회 정도 연락을 취하기도 합니다. 왜일까요? 고객들이 가장 많이 하는 말은 "실제로 문제를 해결해 주기 때문"입니다. 수년 동안 소프트웨어 공급업체에 요청했지만 해결은 되지 않았던 어렵고 복잡한 케이스도 며칠 또는 몇 주 만에 해결되는 경우도 많습니다.

3자 유지보수를
통해 더 나은
서비스를
제공받을
수 있습니다.

업그레이드, 업데이트, 이관이 필요 없습니다.

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

3자 유지보수를 통해 현재 릴리스의 수명을 연장하면 위험 요소와 비용을 모두 줄일 수 있습니다. 새로운 소프트웨어 릴리스가 출시되면 심사와 디버깅을 완전히 마치기까지 수개월에서 수년까지 걸릴 수 있어 기존의 안정적인 운영 환경에 지장을 주게 됩니다. 마찬가지로 소프트웨어 제공업체의 픽스 번들을 끊임없이 구현하면 오히려 그 나름의 위험 요소가 발생할 수 있습니다. 반면에 3자 유지보수 서비스를 사용하면 기능이 높은 안정적인 릴리스를 15년 이상 사용할 수 있습니다. 각 기업의 고유한 요구 사항에 맞게 사용자 개발 코드를 적용한 경우에도 마찬가지입니다. 현재 사용 중인 애플리케이션이나 데이터베이스를 비싸고 방해할 유발하는 업그레이드 없이 20년 동안 계속 운영하며 얻게 될 투자 대비 수익이 얼마나 될지 생각해 보시기 바랍니다.

그러나 3자 유지보수 서비스를 받는다고 해서 애플리케이션이 그대로 유지되는 것은 아닙니다. 현재 운영 릴리스를 업그레이드 할 수 없다는 뜻이 아닙니다. 아직 소프트웨어 공급업체의 최신 릴리스를 사용하지 않는 경우, 3자 유지보수로 전환하기 전에 최신 릴리스와 관련 구성요소를 다운로드할 수 있습니다. 현재 릴리스를 계속 사용하되 업그레이드가 필요한 시점에 아카이브를 활용하여 진행할 수 있는 유연성을 확보할 수 있습니다.

또한, 소프트웨어 공급업체가 자사 앱의 클라우드 버전 개발에 투자하고 이를 위해 회사를 인수하고 있지만, 라이선스 사용자들은 이러한 옵션이 제공하는 기능과 관련 이관 비용을 달가워 하지 않은 분위기입니다. 현재 추세 중 하나는 하이브리드 IT, 즉 사용자 경험을 향상시키고 임직원 관계를 개선하며 상거래를 주도할 앱 중 가장 뛰어난 앱으로 코어 기록 시스템은 그대로 둔채 그 주변에 혁신을 꾀하는 방식입니다.

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

엔터프라이즈 소프트웨어의 이점을 더 누리려면 특별 서비스가 필요합니다. 일부 3자 유지보수 제공업체에서는 추가 비용 없이 표준 지원 프로그램을 통해 이러한 서비스를 제공합니다.

사용자 개발 코드 지원: 아무런 수정 없이 핵심 애플리케이션을 운영하는 조직은 거의 없습니다. 대부분 소프트웨어 공급업체는 사용자 개발 코드를 표준 지원의 일부로 제공하지 않지만 주요 3자 유지보수 제공업체의 경우 이를 필수 요소로 여깁니다.

상호 운용성 지원: 고급 기술 서비스를 이용하면 변화하는 인프라와 만료를 앞둔 공급업체 지원에 대응하면서 엔터프라이즈 소프트웨어를 미래에도 사용할 수 있게 만들 수 있습니다. 이러한 서비스를 통해 기술 스택의 모든 계층에서 애플리케이션 및 인프라 상호 운용성, 호환성 및 통합 문제를 해결할 수 있습니다.

성능 지원: 여러 고객이 겪은 동일한 문제를 해결하면서 얻은 전문성을 바탕으로 3자 유지보수를 고객이 필요로 하는 대응 시간과 시스템 성능 수준으로 제공할 수 있습니다.

보안: 대부분 조직에는 기업의 보안을 위한 인력이나 전문지식이 없습니다. 3자 유지보수의 경우 ERP 소프트웨어 및 데이터베이스 시스템에 그치지 않고 중요한 보안 통제와 공급업체를 식별하고 선택하는 과정에서 취약성 분석 알림과 전문가 지원을 제공하는 등 잠재적 노출을 줄이기 위한 실행 가능한 정보를 제공합니다.

선제적 지원: 문제가 발생하기 전에 앱 또는 기술 스택 관련 잠재적 이슈를 식별할 수 있다면 어떨까요? 일부 3자 유지보수 제공업체에서는 안전한 모니터링, 선제적인 데이터베이스 상태 확인, 그리고 IT 환경 안정화를 위한 모범사례 권장 사항을 담은 맞춤형 보고서 등을 제공합니다.

로드맵 계획: 주요 3자 유지보수 제공업체의 경우 혁신적인 계획 수립에 기여할 수 있는 창의적이고 노련한 엔지니어 팀을 보유하고 있습니다. 또한 3자 유지보수 활용으로 절감한 비용을 클라우드, 소셜, 모바일 및 빅 데이터로 고객 경험을 향상시키기 위한 애플리케이션 개발에 투자할 수 있습니다.

**추가 비용 없이
프리미엄 지원
서비스를 제공받을
수 있습니다.**

전담 글로벌 팀을 통해 세금, 법규 및 규제 업데이트를 제공합니다.

세금, 급여, 회계, 고정 자산, 관련 이자율, 규제, 표준 등은 지속적으로 변경되므로 정기적으로 예정된 업데이트, 임시 규정, 새 IFRS 회계 표준과 같은 주요 변화 등 다양한 사건에 대비하고 대응해야 합니다. 전 세계 최신 세금 및 규제 변경 사항에 따라 애플리케이션을 자주 업데이트하는 것은 정확한 비즈니스 운영과 규제 준수에 중요합니다.

고객들이 언제나 규제를 준수할 수 있도록 이러한 업데이트를 적시에 정확하게 제공할 수 있는 고도로 숙련된 세금, 법규 및 규제 팀이 대기 중입니다. 고객은 연중 일정에 따라 업데이트를 받는데, 보통 소프트웨어 공급업체의 일정보다 영업일 기준으로 며칠 앞서 제공받습니다. 필요 없는 여러 변경사항을 묶은 번들로 제공되는 소프트웨어 공급업체의 업데이트와는 달리 그때그때 개별적으로 업데이트를 받을 수 있습니다. 불필요한데도 배포와 테스트를 거칠 수밖에 없는 추가 업데이트를 잔뜩 받는 대신 운영에 필요한 업데이트만 받을 수 있습니다.

전담 팀을 통해 지역, 주, 지방 및 연방 정부 대표, 그리고 주요 세금 및 규제 당국과 긴밀히 협력하여 범위, 코드, 테스트, 패키지를 확인하고 정부 기관으로부터 받은 최신 업데이트 내용을 재확인하여 정확하면서 고품질의 서비스를 제공하고 신속한 업데이트 제공 주기를 보장합니다.

엔터프라이즈 소프트웨어의 앞날은 흥미로우면서도 불확실합니다. SaaS, 클라우드 컴퓨팅, 서비스 지향 아키텍처(SOA), 오픈소스 소프트웨어 등 미래에 사용할 수 있는 기술 옵션은 무궁무진합니다. 앞으로 십 년 동안은 다양한 애플리케이션 아키텍처, 미들웨어, SOA 기술 표준을 둘러싼 첨예한 경쟁 환경 속 전례 없는 인수합병이 활발하게 진행될 것입니다. 개발 중인 신기술이 머지 않아 시장의 판도를 바꿀 만큼 발전하여 소프트웨어 선도 기업을 대체할 수도 있습니다.

차세대 소프트웨어 플랫폼이 무엇이 될지 자세한 건 아직 알 수 없지만, 분명한 것은 이를 평가할 때 "여기에서 우리가 얻는 실질적인 사업적 가치는 무엇인가?"라는 질문을 던져봐야 한다는 사실입니다.

3자 유지보수 서비스는 현재 시스템과 아키텍처를 안정적으로 유지하는 동시에 이처럼 새로운 여러 선택지를 평가하는 데 필요한 시간과 기술적 전문 지식을 제공합니다. 차세대 소프트웨어 플랫폼이 구축을 마치고 널리 배포된 다음 테스트까지 마친 후에 가장 좋은 플랫폼을 검토하여 선정하는 것이 현명한 전략입니다. 이 방식을 택하면 비즈니스 주도 로드맵을 설계하여 기존 시스템을 가동하여 얻는 이점과 새 플랫폼으로 이동하여 얻는 비즈니스 가치를 비교해볼 수 있습니다. 각 단계에서 기업별 디지털 전환 유스케이스를 뒷받침할 수 있는 결정을 내리게 됩니다.

3자 소프트웨어 유지보수 서비스는 이러한 전략에서 핵심적인 역할을 담당합니다. 즉, 소프트웨어 공급업체는 유지보수 서비스에서 얻은 수익을 연구 개발 프로젝트에 투자하지만, 3자 서비스를 사용하면 여기서 절감한 비용을 한층 전략적인 비즈니스 이니셔티브에 투입할 수 있습니다. 3자 유지보수로 전환하는 기업은 차세대 소프트웨어 라이선스를 구매하고도 기타 주요 IT 프로젝트에 활용할 투자금을 확보할 수 있을 정도로 많은 금액을 절감합니다.

위험을 줄이고
검증된 다음 기술
플랫폼에 대비할
수 있습니다.

3자 유지보수는 효과가 입증된 믿을 수 있는 선택입니다.

저명한 업계 분석가와 언론 매체들은 종합적 IT 전략에서 3자 유지보수 서비스가 차지하는 중요성을 인정했습니다. 오늘날 전 세계 다양한 규모의 조직이 3자 유지보수 서비스를 선택했습니다. 리미니스트리트의 경우 2005년 설립된 이후 줄곧 상당한 성장세를 유지해 왔습니다. 미드마켓, 공공 부문, 포춘 500대 기업 등 전 세계 여러 조직이 리미니스트리트 서비스로 전환했습니다.

엔터프라이즈 소프트웨어 라이선스 사용 기업들이 즉각적인 ROI를 보장하는 리미니스트리트의 서비스를 선택했습니다. 뿐만 아니라 리미니스트리트 고객들은 기존 소프트웨어 공급업체의 추가 라이선스나 모듈을 구입할 수 있고 실제로 계속 구입하기도 합니다. 중대한 이슈의 경우 응답 시간 SLA가 15분 이하이고, 실제 대응 시간은 평균 5분 미만입니다. 리미니스트리트에는 스마트하고 열정적인 유지보수 담당 엔지니어들이 상주하고 있습니다. 이러한 숙련된 전문가들은 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스 제공이라는 단 하나의 주된 목표를 향해 노력하고 있습니다.





ABOUT RIMINI STREET, INC.

리미니스트리트(Nasdaq: RMNI)는 엔터프라이즈 소프트웨어 제품 및 서비스를 제공하는 글로벌 기업으로, 오라클 및 SAP 소프트웨어 제품에 3차 유지보수 서비스를 제공하는 선도적인 제공업체이자 Salesforce® 파트너입니다. 당사에서는 대응 능력이 극히 뛰어난 최고급 통합형 애플리케이션 관리 및 유지보수 서비스를 제공하여 엔터프라이즈 라이선스 사용자로 하여금 상당한 비용을 절약하고 리소스를 확보하여 혁신을 이루며 더 나은 비즈니스 결과를 달성할 수 있도록 지원합니다. 글로벌 포춘 500대 기업, 중견기업, 공공 부문은 물론 다양한 업종의 기타 기업 조직과 단체에서도 리미니스트리트를 엔터프라이즈 소프트웨어 제품 및 서비스 제공업체로 믿고 의지하고 있습니다.

© 2021 Rimini Street, Inc. All rights reserved. '리미니스트리트'는 미국 및 기타 국가에서 리미니스트리트의 등록상표이며 '리미니스트리트'와 그 로고 그리고 이 둘의 조합과 TM이 표시된 기타 기호는 모두 리미니스트리트의 상표입니다. 기타 모든 브랜드 및 상품명은 각 소유주의 상표 및 등록상표입니다. 본 문서는 리미니스트리트 주식회사(이하 '리미니스트리트')에서 제작되었으며, 오라클, SAP SE, 또는 기타 관계자의 후원이나 지지를 받거나 제휴관계에 있지 않음을 밝힙니다. 달리 서면으로 명확하게 제시한 경우를 제외하고, 리미니스트리트는 본문에 제시된 정보와 관련하여 각종 명시적, 묵시적 또는 법적 보증을 대해 아무런 책임을 지지 않습니다. 여기에는 상업성 또는 특정 용도의 적합성에 대한 암묵적인 보증이 포함되며 이에 국한되지 않습니다. 리미니스트리트는 본문에 제시된 정보를 사용하거나 사용하지 못함으로써 발생하는 각종 직간접적, 결과적, 징벌적, 특수 또는 우발적 피해에 대해 아무런 책임을 지지 않습니다. 리미니스트리트는 제 3자가 제공한 각종 정보의 정확도 또는 완전성과 관련하여 어떠한 의견을 내세우거나 보증을 하지 않으며, 각종 정보, 서비스 또는 제품을 언제든지 변경할 권리가 있습니다. KR-082421

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

Rimini Street