

Rimini Street

고객 비즈니스 중심의 IT 로드맵을 통한 경쟁 우위 & 성장 달성

제조사 종속을 벗어날 권리



Agenda

1. 변화하는 IT미션
2. 리미니스트리트 회사 소개
3. 기술지원 서비스 구성
4. 기술지원 서비스 체계
5. 추진 전략

I. 변화하는 IT 미션

Rimini Street

Engineered for Support™



경쟁 우위 & 성장

- 변화의 필요성 : IT 예산의 90 %는 현재 시스템 운영 및 관리에 소비하고 경쟁 우위와 성장을 지원하는 새로운 기술과 혁신에는 10% 정도 사용하고 있다고 합니다. 이러한 IT 운영 예산 모델은 변화가 필요합니다.

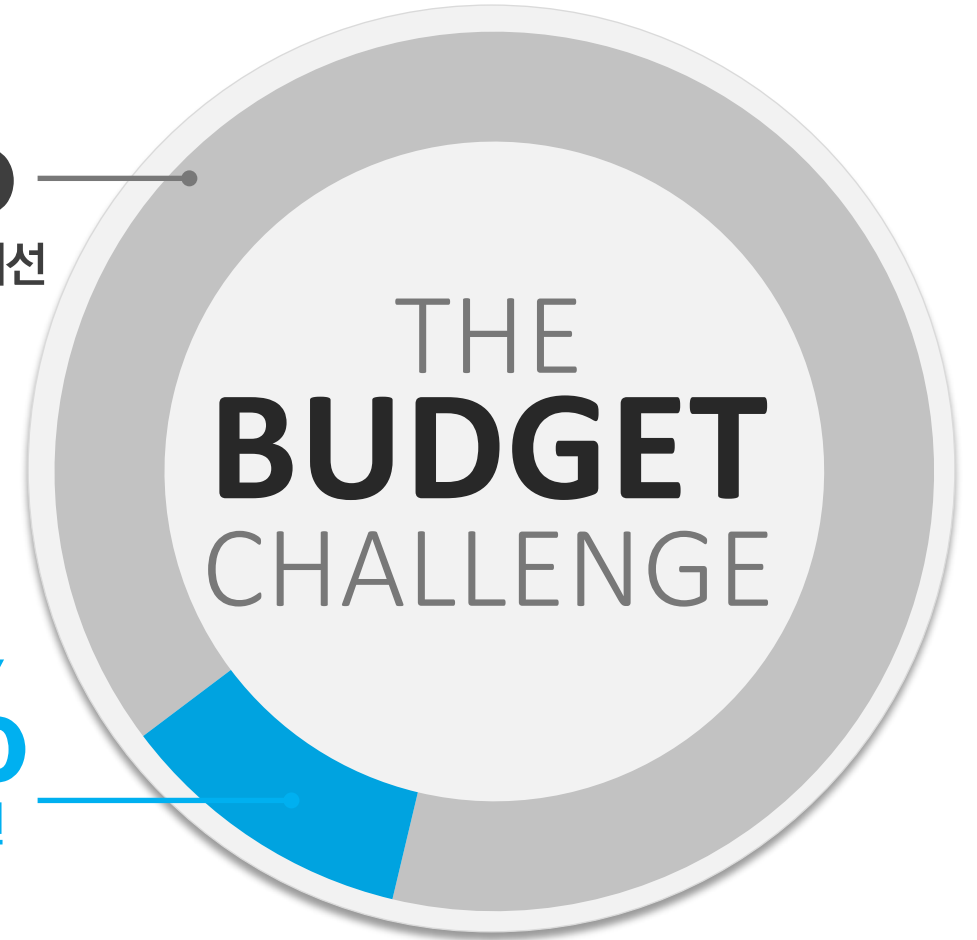


90%

현재 운영 및 개선

10%

비즈니스 혁신



Gartner – “CEOs Turn a Sharp Eye to Workforce Issues and Sustainability in 2022–23”, April 27, 2023

Rimini Street

Gartner – “IT Key Metrics Data 2023 – Industry Measures Executive Summary” December 8, 2023

비즈니스 중심 IT 로드맵의 선택

Vendor-Dictated Roadmap

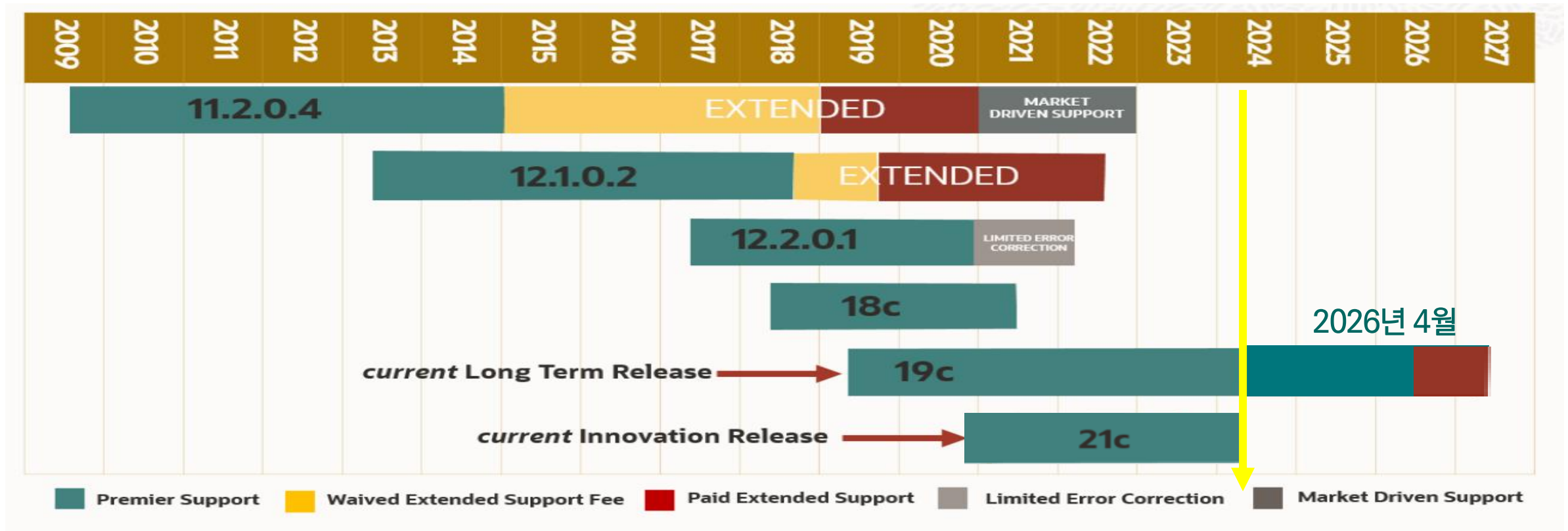
Business-Driven Roadmap



벤더 지원 모델은 소프트웨어 벤더에게 유리



오라클 DB 제품 로드맵 영향



Extended Support - 제한점

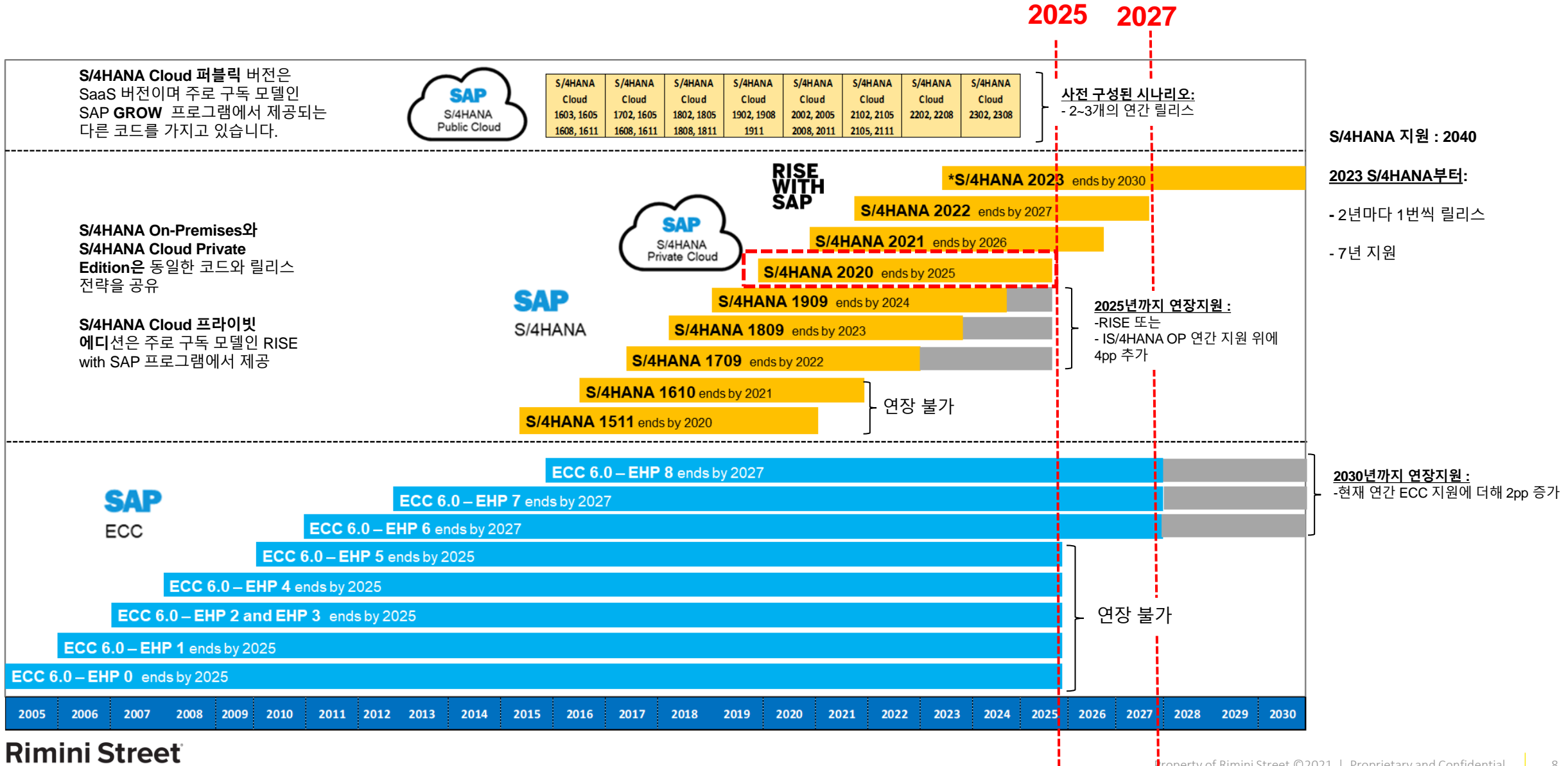
- 추가 3 년
- 추가 비용 발생
- 3rd party 제품 호환성 미지원

Sustaining Support - 제한점

- No CPU, new updates, data fixes
- No New tax, legal and regulatory
- No New Upgrades 스크립트

Oracle DB 21c Support End of Date is April 2024 (Oracle Database 21c EOL) - product-lifecycle

SAP ECC 및 S/4HANA 로드맵 영향



VMware 로드맵 영향

🔗 공급업체가 지정한 로드맵의 영향

구독형 강제 이동

375,000

거의 375,000곳¹의 VMware 글로벌 고객이
구독 라이선스로 전환해야 함.²

상당히
더 높은 비용

3-10배

Rimini Street 클라이언트는 VMware 갱신 시
3배에서 10배의 가격 인상을 보고함.

3

시장
불확실성

80%

약 80%의 VMware 고객은
VMware 대안을 고려 중.⁴

출처:

1 Gartner - Broadcom의 VMware 인수에 대한 CIO 가이드 2024년 4월 3일

2 VMware 블로그 게시물 - VMware 영구 라이선스 및 SaaS 서비스 가용성 종료

3 CRN - Broadcom, 파트너와 자선 협상 'VMware는 모두를 위한 것이 아닙니다'

4 등록부 - https://www.theregister.com/2023/11/08/vmware_customer_forrester_prediction/

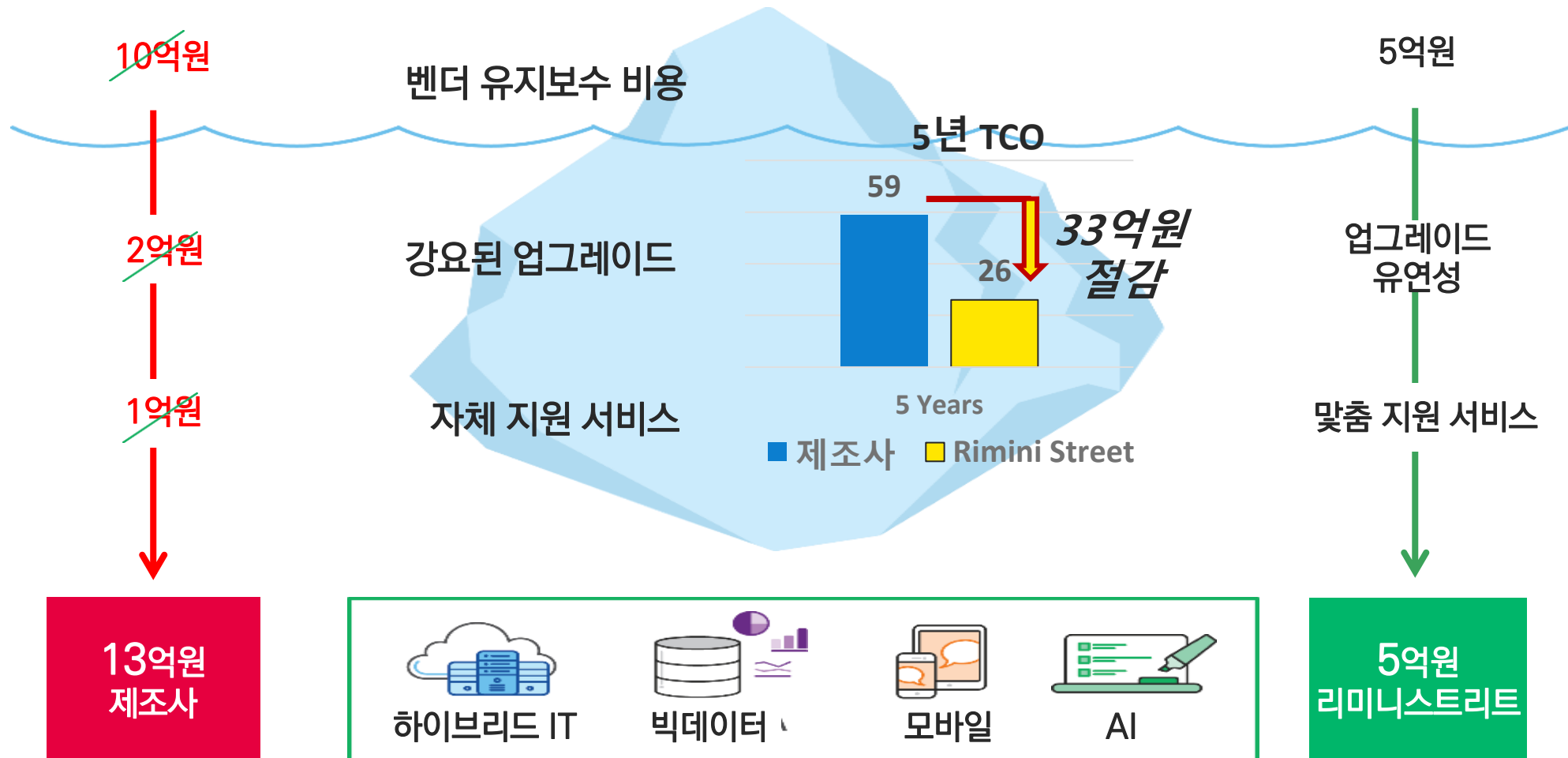
IT 로드맵에 대한 주도권 확보

🕒 고객 비즈니스 중심의 로드맵은 경쟁 우위 및 성장을 촉진

주요 속성	제조사(벤더) 중심의 로드맵	고객 중심의 로드맵
초점	벤더가 주도	고객이 주도
투자	강요된 업그레이드 & 마이그레이션	고객이 선택, 혁신 및 차별화
민첩성	벤더 Lock-In	최고의 하이브리드 옵션 선택
유연성	벤더 중심의 경직된 지원 정책	가치 극대화 & ROI
비용 모델	90%+ 벤더 마진	최소 50%이상 비용 절감
지원 제공	콜센터, 제한적인 셀프 서비스 모델	전문 전담 엔지니어 배정, 문제해결 중심
사업 영향	높은 비용, 낮은 ROI	낮은 비용, 높은 ROI

연간 유지보수 비용 획기적 절감 (예시)

- 리미니스트리트를 통하여 연간 소프트웨어 라이선스 유지관리 명목으로 지출하는 비용을 절감할 수 있을 뿐만 아니라, 불필요한 업그레이드 자제, 유지 관리 효율성 등을 지원 받음으로써 추가 비용 절감 혜택을 얻을 수 있습니다



IT 로드맵에 대한 주도권 확보 - 성공 사례



전: 매년 증가하는 유지보수 비용 증가와 벤더 중심의 저품질 서비스

후: IT 자원 최적화, 비용 절감, 성장을 견인하는 혁신 촉진 및 DB 운영 역량 증대, 이후 전체 국내 계열사 및 해외 법인으로 전환 확대

// 리미니스트리트 유지보수 서비스를 선택한 첫 해에 해당 서비스의 품질을 확인할 수 있었습니다. 우리가 제기하는 모든 문제가 오라클에 의존할 때보다 빠르고 효과적으로 해결되었기 때문에 기존 계약 기간을 수년으로 연장하는 데 망설임이 없었죠. 우리는 리미니스트리트 서비스에 만족한다는 사실이나 오라클의 유지보수 서비스를 벗어났기에 얻을 수 있었던 혜택을 모두에게 가감없이 이야기합니다."

- 김OO 팀장 클라우드기술팀



전: 클라우드 기반의 IT 로드맵, 고비용 유지보수 및 벤더 정책에 대한 새로운 전략 수립 필요

후: 오라클 제품 클라우드(IaaS, Lift & Shift) 전환 완료 및 리미니스트리트와 통합 기술지원 체계 확보

// 리미니스트리트로의 전환을 통해 연간 유지보수 비용을 최소 50% 줄이고, 절감한 비용을 클라우드 기반 아키텍처 구성 및 클라우드 전환 혁신 프로젝트에 재투자할 수 있었습니다. 클라우드 전환의 기술 파트너인 리미니스트리트 지원을 통해 유지보수 혁신과 데이터베이스, EBS, Siebel 등 오라클 제품에 대한 클라우드 전환을 성공적으로 완수하였습니다.

- 박OO 팀장 ERP 팀

리미니스트리트 회사 소개

Rimini Street

Engineered for Support™



일반 현황 및 주요 사업 내용

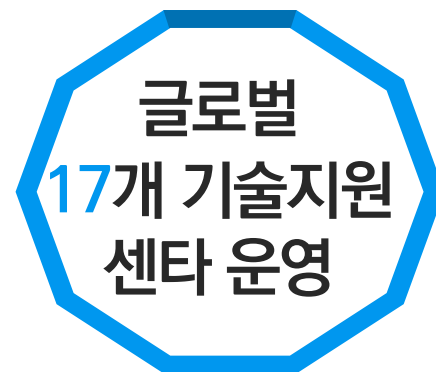
- 리미니스트리트는 2005년 기존 벤더의 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 모델을 혁신하고자 미국에서 설립되었고, 3자 유지보수의 선도기업입니다. 현재 글로벌 17개 기술지원 센터를 두고 있습니다. 2016년 8월 한국 지사가 설립되었으며, 2017년 10월 Nasdaq(RMNI)에 상장되어 안정성 및 성장성이 검증된 회사입니다.

글로벌 입지 및 역량

설립년도	2005
상장	Nasdaq: RMNI
글로벌 HQ	Las Vegas, Nevada USA
고객수	3,100+ (Over 190, Fortune Global 100 and Fortune 500)
직원수	2,000+ (기술직: 1,200명+, 관리직: 800명+)
고객만족도	4.9/5.0
사무실	Auckland, Beijing, Bengaluru, Chicago, Frankfurt, Dubai, Hong Kong, Hyderabad, Las Vegas, London, Melbourne, Mexico City, New York, Osaka, Paris, San Francisco(Silicon Valley), São Paulo, Seoul, Singapore, Stockholm, Sydney, Taipei, Tel Aviv and Tokyo

주요 사업 내용 (3자 유지보수 서비스)



Rimini Street®는

**엔터프라이즈
소프트웨어 지원의
선도적인 3자유지보수
서비스 업체**



리미니스트리트: 엔터프라이즈 고객 혁신 지원



현재 **3,100+**개
기업 지원

Fortune 500 및 Global
100 기업 중 **190여개**
기업 지원

한국 **100대** 기업 **22개사**
포함 국내 160여개
기업 지원



Priority 1 (P1) 케이스
10분 대응 SLA

평균 15년 이상 경력
특급 엔지니어가 전담
기술지원



P1, P2 케이스 평균 **2.39**
분 대응 제공

AI 기반 엔지니어
배정체계를 통해 지원
시간 및 지원 품질
최적화



31,076 케이스 지원 완료
(2023년)

전체 고객 만족도
4.8/5.0

한국 고객만족도
4.9/5.0



330,000+ 건의 세금,
규제, 법규 업데이트
제공

전문가로 구성된
전담팀을 통한 개별
고객 중심의 지원

기술지원 서비스 구성

Rimini Street

Engineered for Support™



리미니스트리트의 포괄적인 지원 서비스와 가치

비즈니스 중심의 로드맵을 위한 실질적인 솔루션



표준 서비스 내역

🌀 고객별 전담 엔지니어(PSE)와 각 제품별 전문가로 구성된 글로벌 제품팀을 통해 고객환경에 적합한 맞춤형 Fix를 제공합니다.

소프트웨어 Bug/Fix

고객 환경에 맞는 맞춤형 Fix 제공하여 빠르고 안정적인 이슈 해결

고객 전담 엔지니어(PSE) 배정

15년 이상 경력의 한국인 전담 엔지니어(Primary Support Engineer)를 배정하여 신속한 응대와 기술지원 제공

업계 최고의 SLA 보장

중대장애(P1)에 대해 10분 이내 대응을 SLA로 보장



Custom code 지원

Customization/Modification 영역에 대해서 기술지원 서비스 제공



현 사용 버전 15년 지원

현재 사용중인 Application 버전에 대해 최소 15년의 지원 보장 (불필요한 Upgrade 해소)



전담 CSM을 통한 서비스만족도 향상

전담 고객 관리담당자(Client Success Manager)를 지정하여 비기술적 이슈에 대한 지원



24/7/365 지원 체계

글로벌 17개 기술지원 센터를 통해 24/7/365 기술지원 제공
Follow-the-Sun 정책을 통해 P1 이슈에 대해 끊임 없는 기술지원 수행(Time zone Shift)

최적화, 보안 확보 및 선제적 시스템 유지 관리



기술지원 서비스 체계

Rimini Street

Engineered for Support™



고객중심의 유연하며 신속한 기술지원 서비스

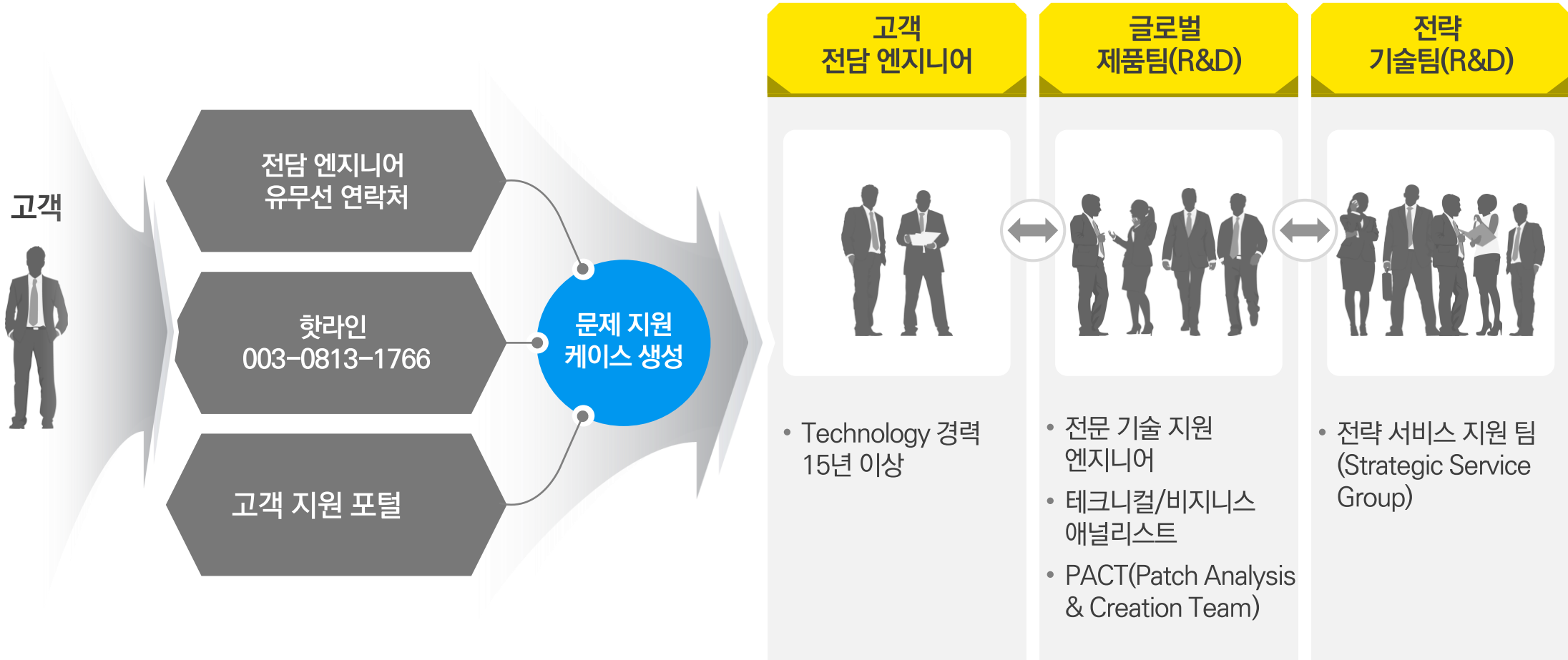
Rimini Street...

- 고객별 특급 엔지니어 전담 배정
모든 고객에게 평균 15년 이상의 경력을 갖춘 **고객 전담 전문엔지니어(PSE)**를 배정합니다.
- 중대한 요청의 경우 10분 이내 대응 보장
평균적으로 **5분 이내**에 고객의 케이스 요청에 대응합니다.
- 고객이 정한 우선순위에 따라 작업 처리
Rimini Street의 PSE는 **이유에 상관없이** 고객이 정한 우선순위에 따라 작업합니다.
- 보다 포괄적이고 유연한 서비스 제공
IT 운영 환경 변화에도 현 시스템 지속 사용 등 추가적인 지원 서비스를 **추가 비용 없이** 제공합니다.
- 광범위한 고객 성공 프로그램 제공
리미니스트리트 서비스를 통한 **고객 성공과 고객 만족**에 집중합니다



고객 전담 엔지니어 상시 지원 체계

- 상시 긴급 지원 체계를 위하여 전담 엔지니어(PSE)의 휴대폰, e-메일을 제공합니다. 이를 통하여 언제든지 문제 해결 진행 사항 확인 및 보고가 가능합니다. 또한, 고객과 동일 시간대 아태 지역 전문 기술자들과 글로벌 기술 전문가들이 문제 해결 완료 까지 전과정을 365일 x 24시간 지원합니다



업계 최고 수준의 SLA 기반 기술 지원

Rimini Street SLAs			
Issue Severity	Client Priority	Response Commitment	Update Commitment
중대한 이슈	Priority 1	10분 경과시간	경과시간 기준 2시간마다
심각한 이슈	Priority 2	15분 경과시간	운영시간 기준 4시간마다
일반적 이슈	Priority 3	영업일 기준 1일	영업일 기준 5일마다
Q&A	Priority 4	영업일 기준 1일	적절한 때



2023 평균 1차 대응시간 (Priority 1, Priority 2 케이스)

1분 45초

Source: Global Support Metrics 2023

벤더 서비스 비교

“Reasonable efforts will be made to respond to **Severity 1** service requests within **one hour**.”

ORACLE

“SAP shall respond to **Priority 1** incidents within **one (1) hour**...”



Sources: [Oracle Software Technical Support Policy 03-Feb-2023](#)
[SAP Enterprise Support Schedule 2018](#)

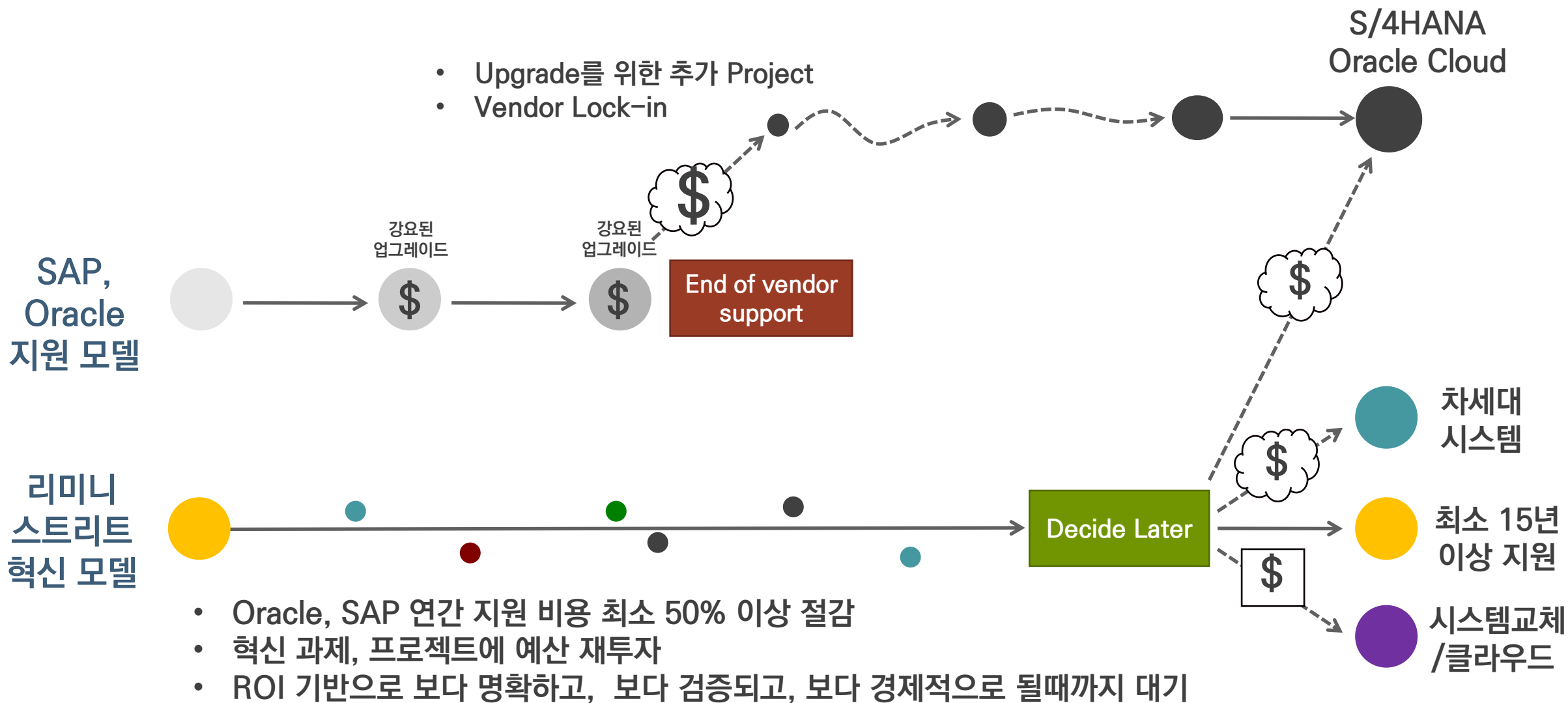
추진 전략

Rimini Street

Engineered for Support™



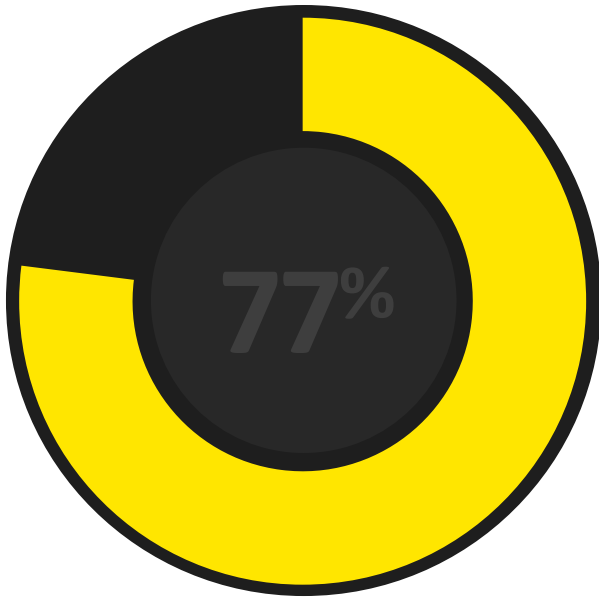
고객 중심 로드맵으로 전환



경쟁 우위 & 성장을 위한 예산 효율화 추진 전략

[4 Proven Steps for Successful IT]

Even among those 62% who say digital transformation is a high priority



77% are still in the planning stage of their digital transformation project



1. IDENTIFY AND PRIORITIZE

- 현재 연간 유지보수 비용의 가치 파악
- 지원 종료된 제품의 위험 평가

2. PLAN FOR DUAL APPROACH

- 핵심 시스템의 안정적 유지 및 그 주변의 혁신 추진

3. FOCUS ON ROI

- 벤더 중심 아닌 고객 중심 로드맵 수립
- 비용 기반 의사결정에서 ROI 기반 의사결정으로 전환

4. GET BUY-IN

- 즉각적인 비용절감과 프리미엄 기술지원 활용
- 성장과 수익성을 가속화하는 솔루션

Source: [IT Leaders: The Future Outlook Report 2023](#); Survey responses from over 1,000 CIOs and CTOs across Europe and the Middle East

비즈니스 중심 IT 로드맵 가치: 경쟁 우위 & 성장을 위한 예산 효율화

- 리미니스트리트의 유지보수 혁신과 최적화 사례를 통해 IT 운영 비용을 절감하고, 절감된 비용을 경쟁 우위와 성장을 지원하는 새로운 기술과 혁신에 재투자할 수 있는 전략적 혜택을 얻으시길 바랍니다.

Today

Tomorrow

90%

ONGOING OPERATIONS
AND ENHANCEMENTS

THE
BUDGET
CHALLENGE

10%

BUSINESS
TRANSFORMATION

60%

ONGOING OPERATIONS
AND ENHANCEMENTS

THE
BUDGET
GOAL

40%

BUSINESS
TRANSFORMATION



Rimini Street[®]

Engineered for Support[™]