CIO Summit 2025

AI시대 컴포저블 ERP 구현을 위한 ERP 현대화 전략 및 방안

Transformation without Disruption™



1. SAP 로드맵 딜레마 & 합리적인 대안
2. 리미니스트리트 회사 소개
3. 리미니스트리트 기술지원 차별화
4. 고객 사례 & 제언

Rimini Street®

SAP 로드맵 딜레마 & 합리적인 대안



Property of Rimini Street ©2025 | Proprietary and confidential

Software 벤더(SAP) 압박

2025년 & 2027년
유지보수 종료

고비용
마이그레이션

영구 라이선스
→ 구독 서비스



**SW에 대한 통제력과
자율성 상실**

63%의 SAP 사용기업이 여전히 ECC 버전을 사용 중

S/4HANA 사용기업의 72%는 온프레미스 형태로 구축 (클라우드 도입은 미비)

Source: Gartner® Report: Quick Answer: What Is the Level of Adoption of SAP S/4HANA in 2Q24? – 10 September 2024- ID G00816438

" 많은 SAP ECC 사용기업들이 S/4HANA에 대한 최종 결정을 내리지 않고 있고, 다양한 옵션을 검토하고 있습니다.

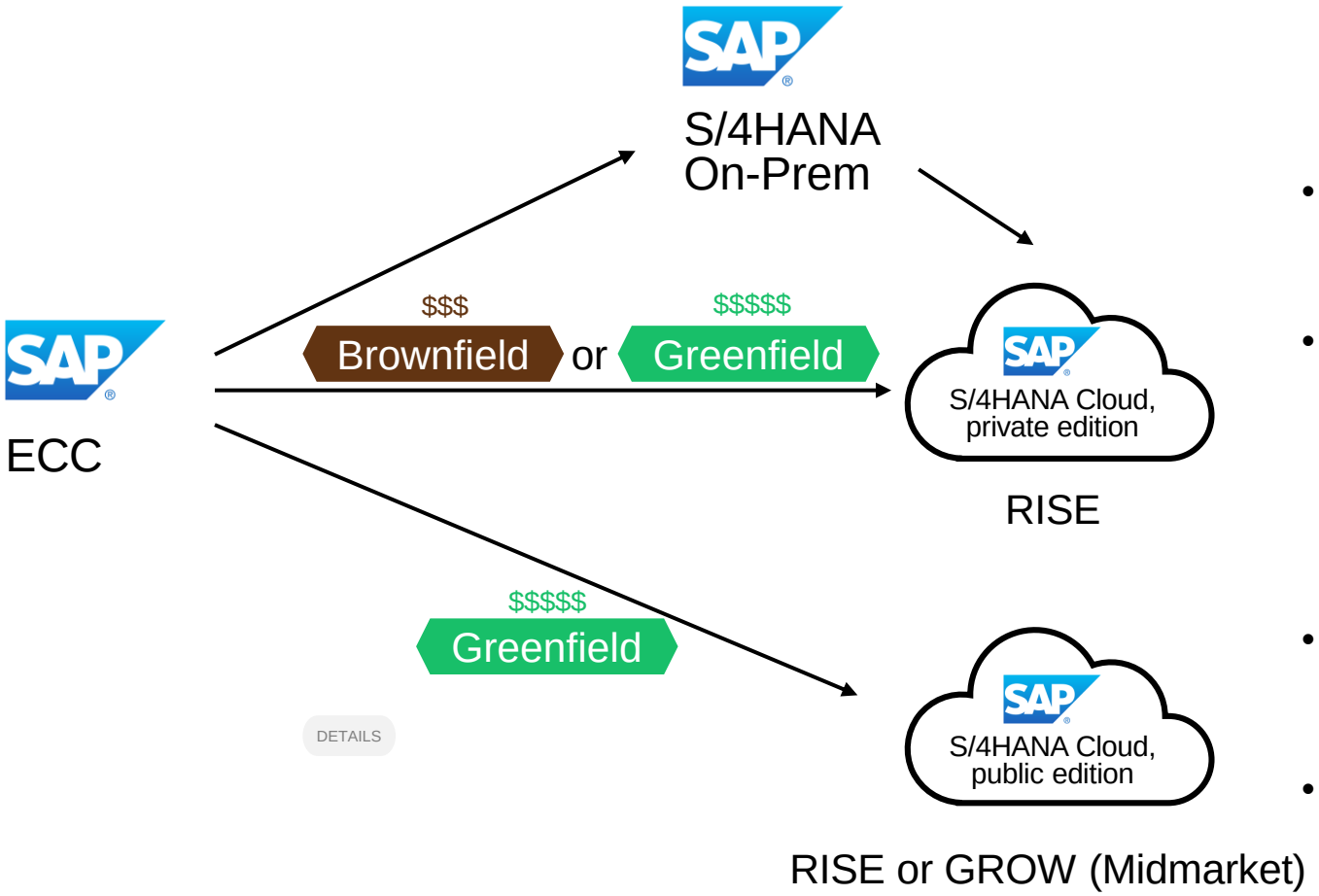
비즈니스 수요에 대한 명확한 판단에 따라, S/4HANA를 도입하지 않거나,부분적으로 도입하거나, 또는 3자 유지보수로 전환하는 등의 다양한 옵션을 선택하는 것이 좋습니다."

Gartner®

Gartner - Quick Answer: What Is the Level of Adoption of SAP S/4HANA in 2Q24? – 10 September 2024- ID G00816538

GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved.

SAP-driven 로드맵의 딜레마



- SAP는 고객이 새로운 구독 계약 형태의 **S/4HANA Cloud, 프라이빗 에디션(Rise)** 마이그레이션을 이행하도록 압박하고 있습니다.
- SAP의 혁신(AI 등)은 S/4HANA Cloud, 퍼블릭 및 프라이빗 에디션에서만 제공됩니다.(온프레미스 제외)
- **S/4HANA 클라우드 프라이빗 에디션(Rise)**은 온프레미스 S/4HANA와 동일한 코드 라인을 사용한, 싱글 테넌트 클라우드 제품으로, Mainstream 유지보수를 받기 위해서는 지속적인 버전 업그레이드가 필요합니다. [1]
- "**클린 코어**" 방식을 사용하지 않는 기업들은 향후 혁신의 혜택을 받지 못할 것입니다.
- **S/4HANA 클라우드, 퍼블릭 에디션은** 기업별 커스터마이제이션이 제한되는 사전 구성된 제품입니다.[1] 새로운 중견 시장 고객을 타겟으로 합니다.

[1] Difference between SAP S/4HANA Cloud public edition vs private edition

SAP-driven 로드맵 딜레마의 해결방안

ECC

S/4HANA
On-Prem

해결방안!

Rimini Street®

컴포저블(Composable) ERP

혁신과 현대화

코어 ERP를 유지하고, 경쟁 우위에 직접적 영향을 미치는 솔루션을 통한 엣지로 부터의 혁신 추진

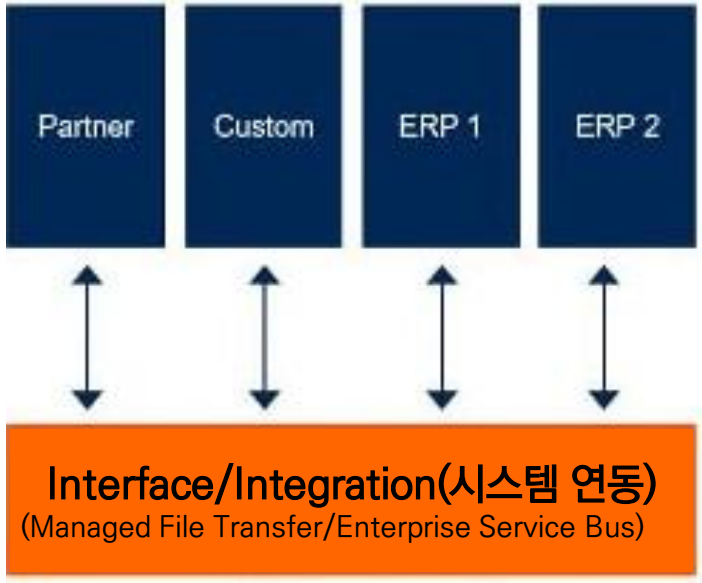
S/4HANA 마이그레이션, 벤더 락인, Mainstream 유지보수를 위한 강제 업그레이드 회피

RS

컴포저블 ERP란? 단일 ERP 중심 → Eco시스템(플랫폼) 중심

Built to last (지속 사용)

Built to change (변화/확장)



유연성

민첩성

확장성



Source: Gartner
ID: 389104

단일 ERP 중심
(주요 가치: 안정성 Stability)
단일 벤더의 ERP 어플리케이션 중심으로 시스템 연동/연계

Eco시스템(플랫폼) 중심
(주요 가치: 민첩성 Agility)
기존 ERP + 외부 플랫폼으로 이루어진 Eco시스템 구축
EBC(Enterprise Business Capability)지원

리미니스트리트 컴포저블 ERP 지원: ServiceNow와 전략적 파트너쉽 체결

ServiceNow and Rimini Street partner on new enterprise software model to unlock value in existing ERP systems for net-new innovation, digital growth and scale

New solution enables "Transformation without Disruption" by combining ServiceNow's AI Platform with Rimini Street's proven enterprise software support without the costs of mandatory upgrades, migrations or re-platforming

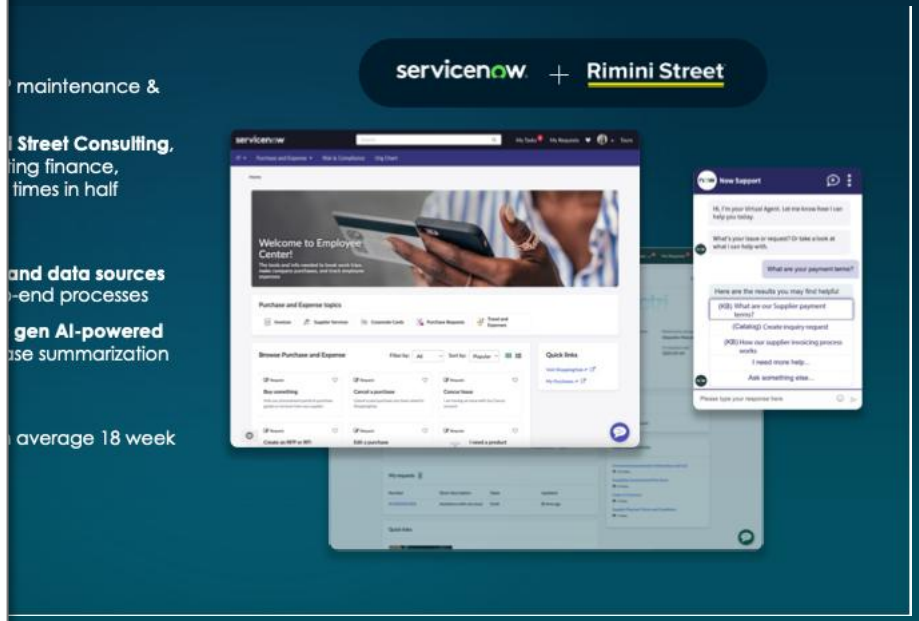
SANTA CLARA, Calif. — October 23, 2024 — ServiceNow (NYSE: NOW), the AI platform for business transformation, and Rimini Street (NASDAQ: RMNI), a leader in third-party support for Oracle, SAP, VMware and more than 100 other enterprise software products, today announced a new partnership that enables organizations to unlock value in existing ERPs and enterprise applications to fund new innovation and growth. The new solution combines the power of the single architecture, single data model of ServiceNow with Rimini Street's proven enterprise software support, in order to accelerate customer innovation across procurement, finance, supply chain, HR, customer service and IT.

According to Gartner® research, ERP leaders should "adopt an ERP approach that will enable a promising automated business strategy by challenging the old beliefs that led organizations to the current static and monolithic ERP architectures."[1] Yet, until now, companies faced two undesirable choices with their existing ERP: "rip and replace," which involves costly and risky multi-year migrations with an unknown return, or "lift and shift," which minimizes some infrastructure costs, but limits innovation and change.

The new enterprise software model from Rimini Street and ServiceNow produces significant and immediate savings that fuel net-new innovation, unmatched user experiences and AI-driven productivity gains, in weeks to months, not years, with the ServiceNow platform.

"Twentieth century systems have created a mess of complexity that hinders 21st century innovation," said Bill McDermott, chairman and chief executive officer at ServiceNow. "ServiceNow's partnership with Rimini Street gives customers a more unified, intelligent platform to maximize their existing software investments, for faster paths to transformation. Together, we are enabling a brighter future where technology unlocks unprecedented potential."

"We are excited to bring organizations this new enterprise software model that enables maximized ROI on their current enterprise software investments, integrates disconnected and siloed landscapes of enterprise software and frees up funding for innovation, "said Seth Ravin, chairman and chief executive officer at Rimini Street. "This new partnership truly brings together the best of ServiceNow innovation and Rimini Street enterprise software support capabilities to solve this common – but complex – IT challenge."



RS

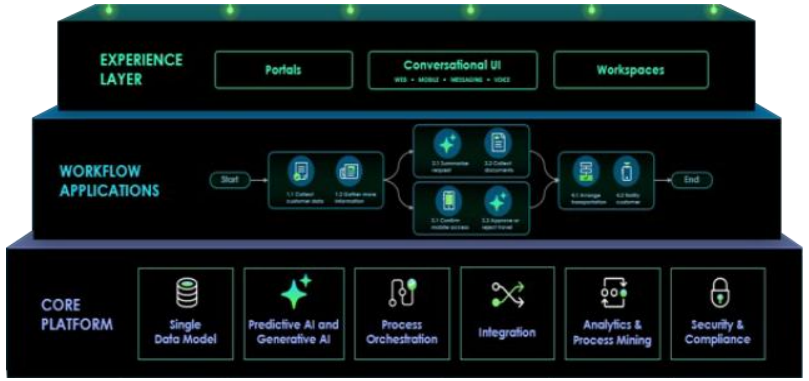
리미니스트리트 컴포저블 ERP 모델 제안

리미니스트리트는 현재 ERP 시스템과 ServiceNow 플랫폼을 결합하여, 새로운 비즈니스 요구사항에 대응할 수 있는 다양한 IT혁신을 구현합니다.

Rimini Street

servicenow

비즈니스 혁신을 위한 AI 플랫폼



Infrastructure, Integration, Data

Azure aws MuleSoft Google Cloud NUTANIX vmware by Broadcom snowflake

Enterprise Software 파운데이션

ORACLE SAP Microsoft IBM workday. salesforce

Rimini Support™ Rimini Manage™ Rimini Protect™ Rimini Consult™ Rimini Connect™ Rimini Watch™

PROPERTY OF RIMINI STREET ©2025 | PROPRIETARY AND CONFIDENTIAL

리미니스트리트 컴포저블 ERP 모델: 핵심 비즈니스 & IT 이슈 해결 지원

Rimini Street + ServiceNow



AI로 생산성과 비즈니스 성과를 강화



현재 소프트웨어와 시스템의 수명을 연장

Rimini Street



servicenow



연결되고 자동화된 프로세스, 데이터, 대시보드



혁신에 투자할 수 있도록 리소스 해방



현대적 UX와 전사적 대쉬보드 제공

PROPERTY OF RIMINI STREET ©2025 | PROPRIETARY AND CONFIDENTIAL

리미니스트리트 컴포저블 ERP 모델 : 비즈니스 효익

End-to-End Enterprise Software Support 및 혁신 솔루션 제공

비즈니스 과제	비즈니스 성과
즉각적인 혁신 도입	**오늘 AI 도입하고, 내일 디지털 트랜스포메이션 달성**
▪ 결과에 대한 경영진 레벨의 요구 ▪ AI 필수 요건 ▪ 주기 시간 단축, 내부 조정, 프로세스 현대화	▪ 수년이 아닌 몇 주 만에 혁신 ▪ 자동화 및 연결된 시스템을 통한 AI 기반 생산성 향상 ▪ 빠른 성과를 통한 혁신의 선순환을 촉진
시스템 복잡성 및 사일로화(Silos)	**End-to-End 오토메이션 및 가시성**
▪ 복잡한 시스템은 민첩성을 제한 ▪ 애플리케이션의 사일로는 데이터, 프로세스, UX의 단절 초래 ▪ 변화 요소가 너무 많아 완벽하게 만들기 어려움	▪ 현대적이고 통합된 UX ▪ 자동화 및 연결된 시스템을 통한 AI 기반 생산성 향상 ▪ 비즈니스 전반에 실행가능한 운영 인사이트 제공
제한된 리소스	**최적화를 통한 혁신 재투자**
▪ 끊임없는 업그레이드와 마이그레이션에 혁신을 위한 자원 소모 ▪ 시간: 상충되는 우선순위와 범위 ▪ 경험: 내부 격차와 시장 요구사항 ▪ 투자: 타이밍과 수준	▪ 시간, 인력, 자금을 단순 업데이트와 업그레이드에서 혁신으로 전환 ▪ 기존 ERP 및 기타 소프트웨어의 수명과 가치를 연장 ▪ 운영에 방해를 주지 않고 트랜스포메이션을 달성

PROPERTY OF RIMINI STREET ©2025 | PROPRIETARY AND CONFIDENTIAL

Rimini Street®

리미니스트리트 회사 소개



Property of Rimini Street ©2025 | Proprietary and confidential

RS

리미니스트리트 가치제안 (Value Proposition)

Who We Are

리미니스트리트는 기업용 소프트웨어에 대한 엔드 투 엔드 유지보수, 운영 및 혁신 솔루션을 제공하는 글로벌 선도 기업입니다.

What We Do

리미니스트리트는 고객이 현재 사용중인 소프트웨어 포트폴리오를 **유지** 및 **최적화** 하고 비즈니스 **혁신**을 통해 전략적, 운영적, 재무적 목표를 달성할 수 있도록 지원합니다.

How We Do It

The Rimini Smart Path.™



Support (유지보수)

Engineered for Support™



Optimize (최적화)

Optimize to Save and Invest™



Transform (혁신)

Transformation without Disruption™

RS

일반 현황 및 주요 사업 내용

리미니스트리트는 2005년 벤더의 엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 모델을 혁신하고자 미국에서 설립 된, 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. 최근에는 기업용 소프트웨어에 대한 엔드 투 엔드 유지보수, 운영 및 혁신 솔루션을 제공하는 글로벌 IT서비스 전문 기업으로 확장해가고 있습니다.

글로벌 입지 및 역량

설립년도	2005
상장	Nasdaq: RMNI
글로벌 HQ	Las Vegas, Nevada USA
고객수	3,000+ (Over 200, Global 100 & Fortune 500)
직원수	2,000+
고객만족도	4.9/5.0
사무실	Amsterdam, Auckland, Bengaluru, Brisbane, Chicago, Dubai, Frankfurt, Hong Kong, Hyderabad, Kuala Lumpur, Las Vegas, London, Melbourne, Mexico City, New York, Osaka, Paris, Perth, Pleasanton, São Paulo, Seoul, Singapore, Stockholm, Sydney, Taipei, Tel Aviv, Tokyo, Toronto, Warsaw

글로벌
17개 기술지원
센타 운영

주요 서비스 (Rimini ONE)

Rimini Support™

Rimini Manage™

Rimini Consult™

Rimini Protect™

Rimini Connect™

Rimini Watch™

Rimini Custom™

주요 서비스 제품

ORACLE
SAP
salesforce
Microsoft
IBM
servicenow
vmware by Broadcom
Informatica
opentext
PostgreSQL
MariaDB
MongoDB.
MySQL
Click
A Salesforce Company

리미니스트리트 혁신 로드맵 : The Rimini Street Smart Path

	Support (유지보수) *Engineered for Support™*	Optimize (최적화) *Optimize to Save and Invest™*	Transform (혁신) *Transformation without Disruption™*
비즈니스 과제	• 95% 기업은 현재 ERP시스템을 통해 대부분의 비즈니스 요구 사항 지원가능 • 실제 유지보수 비용은 연간 SW 유지보수 비용의 최소 두 배 이상 • 벤더의 개선 및 혁신은 온프레미스 버전이 아닌 클라우드 버전에만 집중 제공 • 소프트웨어 공급업체의 기술지원은 느리거나 적시에 제공되지 못함	• 대기업들은(직원 20,000명 이상)은 평균 367개의 소프트웨어 앱과 시스템을 사용함 • 일반 사무직 근로자는 11개의 애플리케이션을 사용 • 소프트웨어 포트폴리오 복잡성 증가로 인해 안정적인 운용과 관리가 어려워 지고 있고, 시스템간의 상호운용성 이슈, 보안리스크 등 지속적 발생하고 있음 • IT지출의 33%가 불필요한 곳에 낭비 중	• IT 예산의 90%가 현재 시스템을 유지하는 데 사용되고 혁신과 디지털 전환을 위한 예산은 10%에 불과 • 벤더의 “혁신”은 클라우드 제품에 집중되어 있고, 결과적으로 해당 벤더 애플리케이션의 " 사일로”화 초래 • 긴 업그레이드 및 마이그레이션 타임라인으로 인해 혁신이 지연됨
리미니스트리트 솔루션	• 4.9/5.0 고객 서비스 만족도 • 다양한 수상 경력에 빛나는 서비스 품질 수준 • 5,800개 이상의 계약 고객(누적기준) • 1,200명 이상의 경험이 풍부한 기술 서비스 인력 및 검증된 성공 사례 • 부분별 IT 전문가 보유(OS, NW, AI 등) • 최적의 엔지니어 배치 및 관리를 지원하는 특허받은 자체 AI 솔루션 보유)	• 업그레이드 없이 미래의 상호 운용성 이슈를 해결해주는 특허 기술 (Rimini Connect) • 효율적인 통합 지원 및 관리 서비스(Rimini Manage) • 폭넓은 보안 기능을 제공하는 고유 솔루션(Rimini Protect) • 다양한 기업용 애플리케이션에 대한 제3자 유지보수 서비스를 제공(Rimini Custom)	• ServiceNow와의 전략적 파트너십 체결 • Now Platform을 통한 다양한 IT혁신 솔루션 (최신 UI, 워크플로우 자동화, 프로세스 자동화, AI 기반 생산성 향상 솔루션 등) • 평균 20년 이상의 애플리케이션 및 데이터베이스 전문 지식을 보유한 기술담당 엔지니어)
리미니스트리트 솔루션 장점	• 연간 유지보수 비용을 최소 50% 이상 절감 (커스터마이즈 코드 유지보수 비용 절감, Full-service 제공, 불필요한 업그레이드 회피) • 업계 최고의 특급 엔지니어와 글로벌 전담 지원 인력을 통한 응답 및 문제 해결 시간 보장 • 자문 서비스를 포함한 폭넓은 서비스를 제공	• Rimini Manage™와 Rimini Support를 통합하여 엔터프라이즈 소프트웨어 시스템을 관리하고, 단일 벤더 모델을 통해 비용 절감과 운영 효율성을 극대화함 • 운영 효율성 향상, 애플리케이션 최적화 및 성능 개선을 바탕으로 탄탄한 엔터프라이즈 소프트웨어 기반을 제공하며,이를 통한 안정적인 비즈니스 실행 지원	• 짧은 기간(수 개월)내에 대규모 업그레이드/마이그레이션 없이, 업무 자동화 및 크로스 시스템 워크플로우 도입을 통해 생산성 향상 • 통합된 데이터, 리포팅, 분석 및 AI를 통해 비즈니스 인사이트 제공 • IT예산 증가없이 기존 IT예산내에서 성장 촉진, 수익성 향상, 경쟁력 강화를 위한 IT 혁신 가능

RS

리미니스트리트 서비스 포트폴리오: Rimini ONE

Rimini ONE™ 엔터프라이즈 소프트웨어를 위한 엔드-투-엔드 솔루션

유지보수 대상 소프트웨어

ORACLE
SAP
salesforce
servicenow
Services Partner workday
IBM
Microsoft
vmware by Broadcom
Informatica
opentext
Click
PostgreSQL
MariaDB
mongoDB
MySQL

More software supported with **Rimini Custom™**

Rimini Support™

기술 지원 솔루션

애플리케이션, 데이터베이스 및 테크놀로지 지원	사용자 개발 코드 지원	기능적, 기술적, 성능 지원	세금, 법규 및 규제 업데이트
고객전담엔지니어 배정 (PSE)	평균 15년 경력의 900명 엔지니어	24/7/365, 10분 응답 보장	15년 이상 기술 지원 보장

Rimini Manage™

매니지드 서비스 솔루션

애플리케이션, 데이터베이스 및 테크놀로지 관리	무제한 인시던트, 서비스 요청 및 Admin 작업	24/7/365 모니터링 및 문제 방지	개선 사항 및 자동화

Rimini Protect™

보안 솔루션

애플리케이션, 미들웨어 및 데이터베이스	공표된 취약성은 물론 미공표 취약성으로부터 보호	취약성 분석 보고서	규정 준수 및 전략적 지침

Rimini Connect™

상호 운용성 솔루션

애플리케이션, 브라우저, 운영 체제 및 전자 메일 상호 운용성	미래 지향적인 기술 및 도구	불필요한 업그레이드/ 업데이트 피하기	소프트웨어 수명 연장

Rimini Watch™

모니터링 및 변경 관리 솔루션

기술, 성능 및 비즈니스 프로세스 모니터링	24/7/365, 10분 응답 보장	변경 관리	예방 정비

Rimini Consult™

프로젝트 솔루션

- 애플리케이션 및 기술 평가, 로드맵 및 전략
- 소프트웨어 설치, 구성 및 업그레이드
- 엔터프라이즈 아키텍처
- 프로젝트 관리
- 상호운용성 및 통합
- 클라우드, 데이터베이스 마이그레이션
- 사용자 개발 코드 및 개선 사항
- 보고 및 분석
- 보안 전략 및 강화
- 직원 및 기술 보강

무제한 모델 | **신뢰할 수 있는 단일한 파트너** | **유지보수 | 업계 선두 SLA** | **라이선스 모델** Perpetual | SaaS | Open Source | **구현 모델** Local | Hybrid | Cloud

RS

고객의 성장과 혁신을 지원하는 리미니스트리트

리미니스트리트는 기업의 비즈니스 환경변화에 대응하기 위한 다양한 ERP 고도화 프로젝트 수행을 지원합니다. 많은 기업들이 리미니스트리트 서비스 중에 업그레이드, 롤아웃, 인프라 교체 등의 다양한 고도화 프로젝트를 성공적으로 수행하였습니다.

업그레이드

수백 건의 업그레이드

- 업그레이드 지원 서비스
- 고객 의사에 따라 원하는 시기에 업그레이드
- 애플리케이션 및 기술 스택 업그레이드

글로벌 롤아웃

145개 국가 운영지원

- 글로벌 확장 가속화
- 업무 중단 예방
- 약 145개 국가에 TLR 기능 제공

기능 확장

라이선스 및 제품

- 라이선스 권리 확대
- 신규 제품 구매
- 인수 및 합병

인프라 교체

15년 이상 운영

- HW/OS/DB 마이그레이션
- OS/DB/브라우저 업그레이드
- 클라우드로 'Lift & Shift'

하이브리드 IT 혁신

주변으로 부터의 혁신

- 업그레이드 없이 혁신
- 최고의 솔루션 선택
- 애플리케이션 간 조율

리미니스트리트
기술지원 차별화

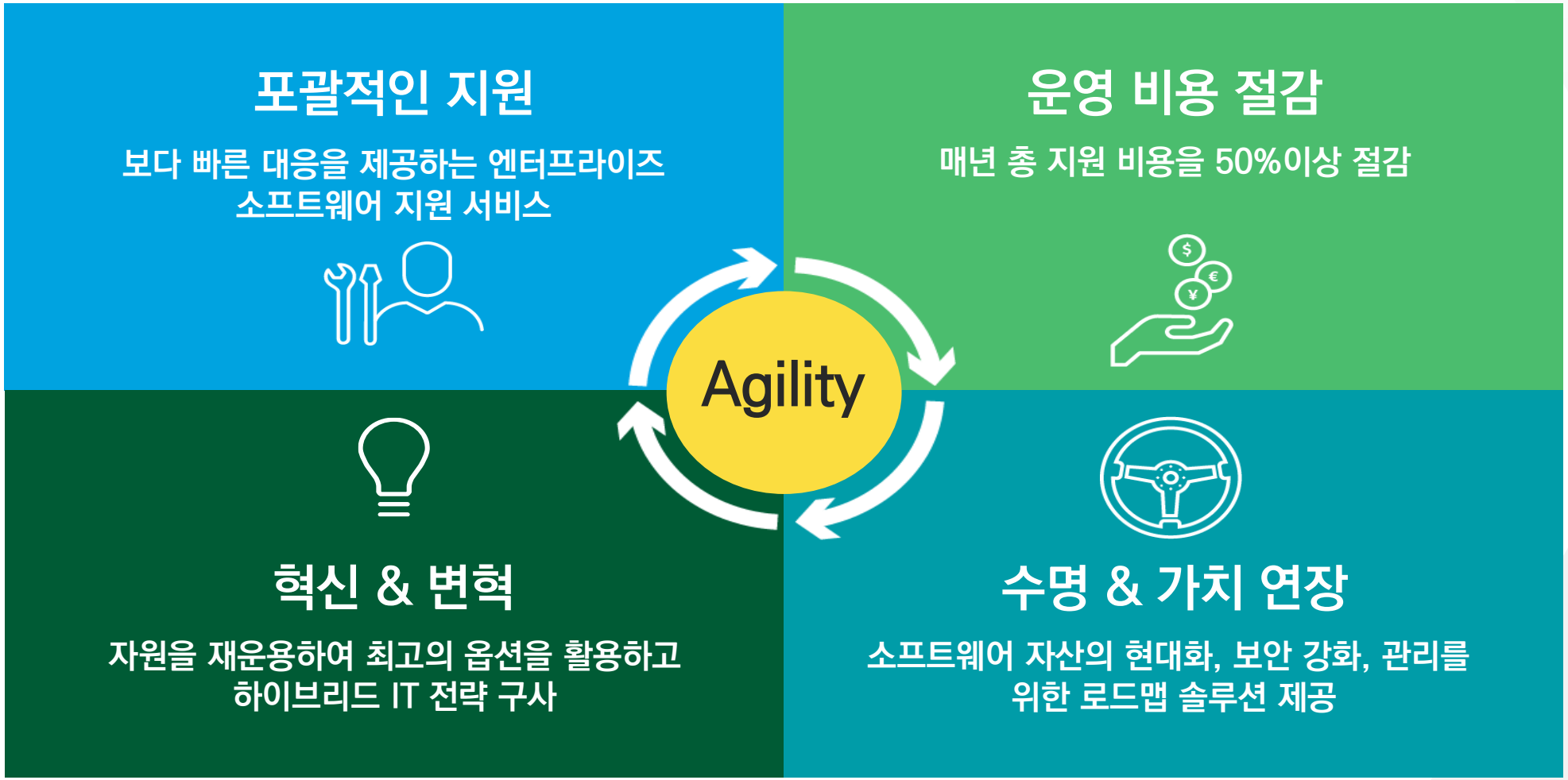
Rimini Street
Engineered for Support



RS

리미니스트리트의 포괄적인 지원 서비스 & 가치

고객 비즈니스 중심의 로드맵을 위한 실질적인 솔루션



RS

리미니스트리트 서비스 : 개요

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

Software Support Service

전문적이고 대응 능력이 뛰어나며 비용 효율적인
엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 서비스

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



전략 서비스 기술지원

보안, 상호운용성, 클라우드, 성능 개선 및 라이선스 자문 서비스

현 사용 버전 15년이상 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

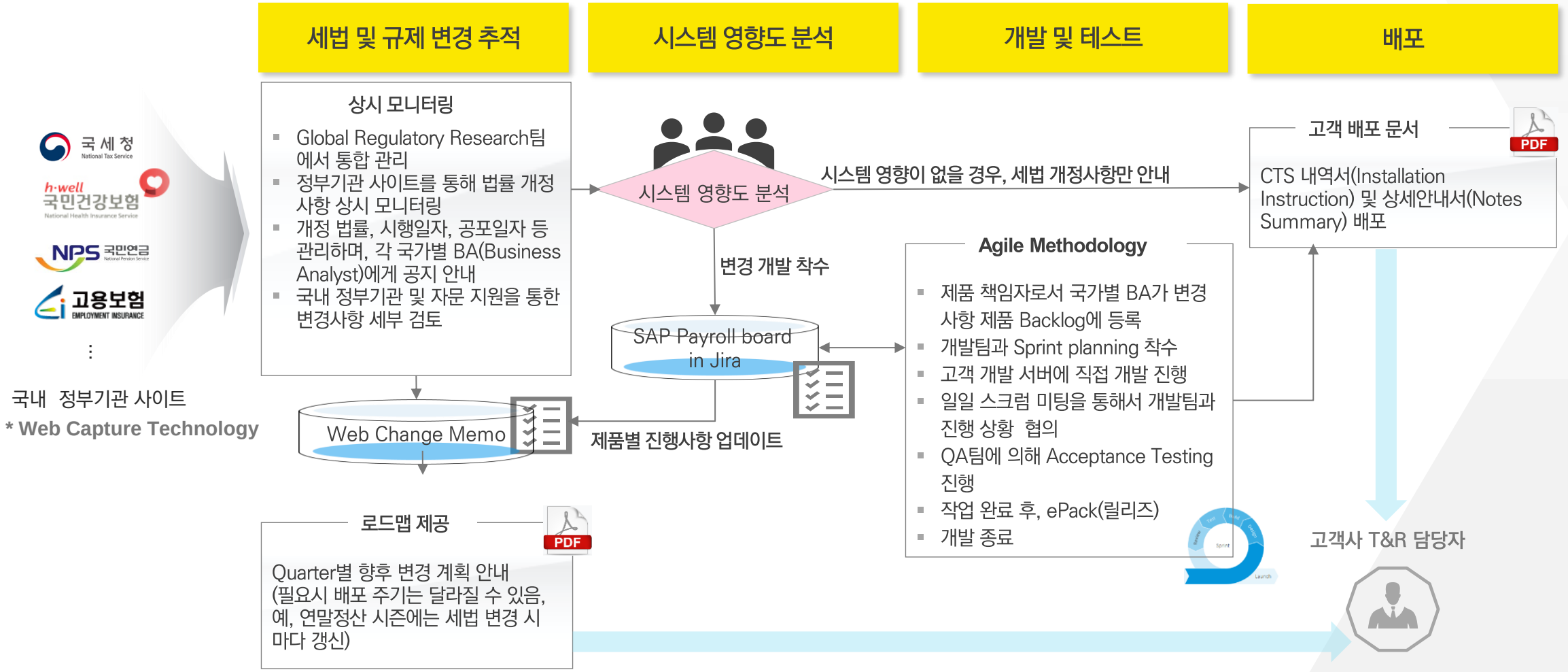
24/7/365 지원 체계

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

RS

리미니스트리트 서비스 : 세법/규제 업데이트 지원

리미니스트리트의 Global Regulatory Research팀은 정부기관의 세법 및 규제 변경사항을 지속적으로 모니터링 함에 따라 보다 신속하게 변경 사항을 제공하며, 각 국가의 BA(Business Analyst)는 애자일 개발 방법론에 따라 개발팀과 협업하여 민첩하고 유연한 업데이트를 적시에 고객사에 제공할 있도록 운영하고 있습니다. (한국의 연말정산 업데이트 지원)



RS

리미니스트리트 vs SAP 서비스 비교

지원 기능		리미니스트리트	SAP
기술지원 서비스	애플리케이션, 리포지토리, 문서 수정	■	■
	글로벌 세금, 법규, 규제 업데이트	■	■
	운영 및 컨피규레이션 지원	■	■
	설치 및 업그레이드시 기술지원	■	■
	SAP 15년 이상 경험의 고객 전담 전문 엔지니어 배정	■	
	비기술적 지원을 위한 어카운트 매니저(EAM) 배정	■	
	10분 이내 대응 SLA 보장	■	
	사용자 개발 코드 지원	■	
	성능 개선 지원	■	
	상호운용성 지원	■	
	현 릴리스에 대한 최소 15년 이상 기술지원 제공	■	
전략기술 서비스	기술 & 애플리케이션 로드맵 자문 서비스	■	
	클라우드 서비스	■	
	라이선스 자문 서비스	■	
	보안 자문 서비스	■	
	전문 기술 서비스	■	

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 이내에 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 만족에 집중합니다.



RS

한국인 고객 전담 엔지니어 상시 지원 체계

상시 긴급 지원 체계를 위하여 한국인 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.



한국인 고객 전담 엔지니어



- SAP 컨설팅 경력 15년 이상

글로벌 제품팀



- 제품별/모듈별 전문 기술 지원 엔지니어
- 테크니컬/비지니스 애널리스트
- PACT(Patch Analysis & Creation Team)

전략 서비스 그룹(R&D)



- 전략 서비스 지원 팀 (Strategic Service Group)

RS

글로벌 지원체계 : 24/7/365 지원

고객과 동일 시간대 아태지역 Oracle Tech 전문 기술자들과 글로벌 기술 전문가들을 Time Zone 별 5개 권역과 글로벌 17개 기술 지원 센타 체계로 지원합니다. Time Zone 간 마감시간 30분 전 전환 작업을 완료합니다.

Case Owner

- 케이스 오너 100% 책임
- 초기 대응 시간 10분 이하
- 최소 2시간마다 P1 고객 업데이트



Follow The Sun

- 근무 마감시간 30분 전 전환 완료
- 때로 근무시간 외 추가로 작업이 요구될 수 도 있음
- 모든 전환은 고객에게 반드시 전달 되어야 함

RS

글로벌 지원체계 : Follow the Sun 지원 사례

18개월간 S고객 기술지원 사례

24 Total Products | 276 Cases Logged
Rimini Street Supported Products
Admin
Hyperion - Other
SAP Adobe Forms
SAP Basis
SAP Business Objects
SAP BW/BI
SAP CS
SAP Development - ABAP
SAP Enterprise Portal
SAP FICO/SEM
SAP HR/PAYROLL
SAP MM/QM
SAP MM-IM
SAP MM-PROC
SAP Netweaver
SAP PP
SAP PP/MI/ME
SAP QM
SAP SD
SAP SD/CS/EDI
SAP WM
SAP XI/PI/PO

24개 제품군

276 케이스

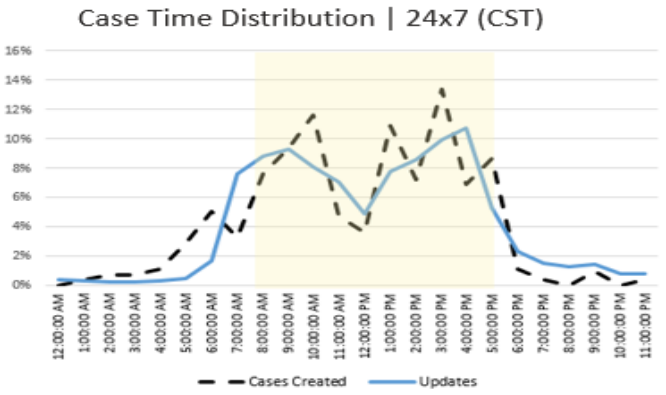
59 Engineers | 2,985 Updates Delivered (11 Updates Per Case)			
Engineers	**Updates**	**Engineers**	**Updates**
Felisa C	240	Ken C	9
Rajagopalan P	107	Gordon S	5
Jaya P	11	Joe V	50
Felipe S	155	Venkata Y	2
Roos C	7	Manu K	6
Lauren H	11	Julia H	1
Bertrand P	1475	Gaurav J	40
Ashu G	10	Raj R	1
Sudha K	1	Marc C	1
Mihai I	27	Praveen M	1
Jessica H	2	Afonso A	7
Mark W	21	Bhanu M G	10
Wilma P	6	Suman B	9
Fazilu M	3	Martina C	16
Mike S	6	Bachir N	11
Flavio A	1	Henry	47
Daniel O	1	Lee P	1
Luis E	1	Shantan K	9
Keiichiro A	20	Ellen C	1
Anuradha P	3	Gerson O	2
Kate P	17	Ana D	3
Tatsuya W	2	Brent D	23
Steve Q	10	Marcelo B	4
Garth A	1	Calappa M	4
David M	8	Joao M	2
Vamsi R	1	Bruno E	17
Jasper W	1	Felipe P	3
Carlos M	7	Silvia G	6
Mohammed F	11	Epitacio C	6
Mohammed L	37		

59명 엔지니어

2,985 업데이트

Engineers Engaged by Country		
Australia	3	5%
Brazil	8	14%
Canada	1	2%
France	2	3%
Germany	3	5%
India	6	10%
Israel	2	3%
Japan	4	7%
Mexico	1	2%
Portugal	1	2%
Singapore	1	2%
South Korea	1	2%
United Kingdom	6	10%
United States	20	34%
14	**59**	**100%**

엔지니어 소속지역: 14개국



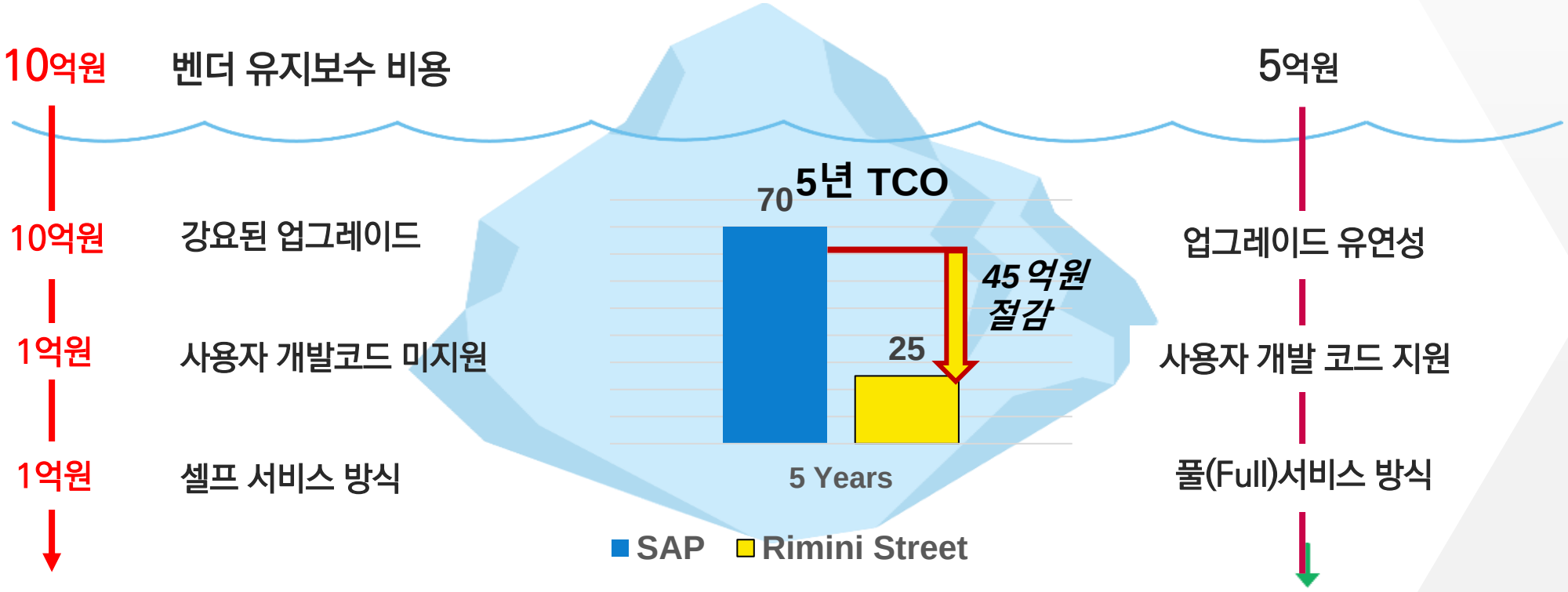
Average Survey Score	Survey Response Rate
4.91	**76%**

January 2019 – July 2020

RS

연간 유지보수 비용 획기적 절감

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



RS

SLA 항목 및 검증된 기술지원 체계

SLA(Service Level Agreement) 관리는 SLA 우선 순위 항목 정의 및 MSA(Master Service Agreement)에 따라 지원하며, 요청 처리 우선 순위 정의은 고객이 직접 결정 합니다. P1의 경우 평균 5분 이내 대응 및 2시간 주기 업데이트를 제공합니다.

우선순위 정의	P1 크리티컬 이슈	P2 중대한 이슈	P3 일반적인 이슈	P4 Q&A
	평균 5분 이내 1차 대응			
	• 지원되는 제품을 전혀 사용하지 못하거나 용량(capacity)/성능이 현저하게 떨어진 경우 • 외부고객/고객에게 중대한 영향을 미치는 경우 • 매출에 영향을 미치거나 시간에 민감한 규제 준수 사안과 관련되어 수용 가능한 workaround가 존재하지 않을 경우	• 지원되는 제품의 기능이 다수 유저에 대해 제한되거나 약간 저하된 용량 또는 성능을 보이며 workaround가 존재하지 않을 경우 • 지원되는 제품의 컴포넌트가 가용하지 않거나 심각하게 저하된 량/퍼포먼스를 보이지만 workaround가 가능한 경우	• 한명의 유저가 기본적인 직무 수행을 위해 필요한 지원되는 제품에 대한 접근이 불가한 경우 • 기능, 용량, 성능의 손실이 최소 수준으로 이어지는 지원되는 제품에서의 일반 이슈 발생 • 가용하지 않은 Feature 발생, 하지만 대안이 있는 경우	• 정보 또는 'How-to'에 대한 일반적인 요청 • 업무 수행 또는 프로덕션에 영향을 미치지 않는 이벤트 보고
SLA	대응	대응	대응	대응
	✓ 10분 이내 1차 대응 ✓ 2시간 주기 업데이트	✓ 15분 이내 1차 대응 ✓ 4시간 주기 업데이트	✓ 근무일 하루 이내 대응 ✓ 적절한 주기 업데이트	✓ 근무일 하루 이내 대응 ✓ 적절한 주기 업데이트

RS

리미니스트리트 서비스 차별점



높은 고객 만족도

4.9 (5점만점)

서비스 티켓별 평균 고객 만족도 점수

업계 최고의 SLAs

초기 대응시간

Case 진행사항 업데이트

문제해결 시간

서비스 완료 시간



숙련된 글로벌 기술 전문가

20년 경력이상의 고객전담엔지니어 (PSE)



AI 기반의 서비스 지원 시스템

특허받은 AI 모델 적용을통한 서비스 업무 자동화 및 스마트화

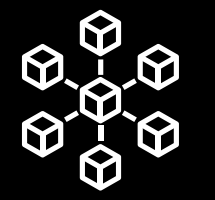


Zero-Day 보안 대응

어플리케이션, 미들웨어, 데이터베이스 보안을 위해 특화된 솔루션 제공

세법, 규제 업데이트 대응

145개국의 세법/규제 변경 사항에 대한 업데이트 제공 (특허받은 검색 기술 활용)



포괄적 서비스 범위

CBO프로그램, 인터페이스, 상호운용성 등 시스템 전반에서 발생하는 이슈에 대해 최소 15년 기술지원

Rimini Street®

고객 사례 & 제언



Property of Rimini Street ©2025 | Proprietary and confidential

RS

주요 고객 사례

E·LAND

전: IT예산의 SAP 편중 현상 발생으로, 시장의 요구사항에 대응하기 위한 다양한 IT기술 도입 지연 및 축소

후: 리미니스트리트 전환을 통해, 운영비용을 절감하여, 최근 급성장하고 있는 온라인 비즈니스 부문의 경쟁력 강화를 위한 다양한 IT기술 도입에 재분배

> SAP 유지보수 업체를 변경할 경우, 운영 비용의 상당 부분을 절감할 수 있다는 점이 밝혀지면서 ERP 유지보수 비용을 줄일 방안을 모색했다. 비용 절감은 극히 일부분에 불과하다. 리미니스트리트의 전담 SAP엔지니어는 굉장히 빠른 대응, 해결안을 제공하며 비즈니스의 빠른 의사결정에 충분한 도움이 되고 있다."

– ㈜이랜드이노플 IT 팀

아이마켓코리아

전: SAP ERP 지속사용에 대한 고민 및 차세대 시스템 구축에 대한 로드맵 필요

후: 현재 SAP 지속 사용을 통한 IT시스템 안정화 및 유지보수 비용 절감, 신규 혁신 사업에 절감액 재투자 SaaS 및 IT혁신에 시간과 리소스 집중

> 리미니스트리트로의 전환을 통해 연간 SAP유지보수 비용을 50% 줄이고, 현행 SAP의 안정적 지원체계 확보하고, 벤더인 SAP 주도의 ERP 정책에서 탈피할 기반을 마련하였습니다."

– (주)아이마켓코리아 IT팀

RS

합리적 & 보편적 대안 : 다양한 산업군으로 확대

공공도 SW 유지보수 전문서비스 시대...시장 구조 개편 예고

발행일 : 2021.02.22

[올쇼TV] KT가 소개하는 "기가아이즈 프로 고객 적용 사례" 26일 생방송



<게티이미지뱅크>

공공기관이 오라클, SAP 등 글로벌 소프트웨어(SW) 유지·보수를 제3자 전문 업체에 맡기는 시대가 열렸다. 이보다 앞서 민간기업은 비용절감과 클라우드 전환으로 인한 SW 이용 구조 변화 등을 이유로 유지·보수 전문 업체를 채택하는 곳이 늘었다. 공공도 이 흐름에 합류하면서 국내 SW 유지·보수 시장 전반에 걸쳐 구조 개편이 예상된다.

22일 업계에 따르면 한국지역난방공사가 SAP·오라클 SW 유지·보수 서비스 전문 업체 리미니스트리트와 다년간 서비스 계약을 최근 체결했다.

농협생명, SAP ERP 3자 유지보수 전환…리미니스트리트 서비스 사업자 선정

2021.05.06 08:08:02 / 이상일 2401@ddaily.co.kr

관련기사
- 3자 유지보수, "비용절감과 디지털 혁신창출 두마리 토끼잡아"
- "언택트시대, 기업 IT운영비용 절감 압박 증가"…금융고객 확보 나서는 3자 유지보수
- 리미니스트리트, 일본 이요 은행에 오라클 DB 3자 유지보수 제공
- 글로벌 금융회사는 어떻게 '제3자 유지보수'를 이용했나?



[디지털데일리 이상일기자] NH농협생명이 SAP 전사자원관리(ERP; ECC 6.0) 애플리케이션을 리미니스트리트 유지보수로 전환했다.

리미니스트리트, '아이마켓코리아'의 SAP ERP 유지보수 서비스 지원

편집부 | ITWorld

리미니스트리트(www.riministreet.com)는 B2B 전자상거래 기업인 '아이마켓코리아(www.imarketkorea.com)'가 SAP ERP 솔루션인 SAP ECC 6.0의 자사 유지 보수 서비스를 채택했다고 밝혔다.

이를 통해 아이마켓코리아는 유[illegible]50%[illegible]하고, 전환 시점부터 최소 15년간 안정적이고 견고한 ERP ECC 6.0 시스템을 운영할 수 있게 됐다. ECC 6.0은 2025년에 유지보수 지원이 종료되는 버전이지만, 아이마켓코리아는 강제 업그레이드 없이 안정적으로 SAP ERP를 운영하는 동시에, 내부 IT 인력들은 보다 중요한 업무에 집중할 수 있게 되었다고 설명했다.

아이마켓코리아는 2012년부터 기업 전사 자원 관리를 위한 ERP 시스템으로 SAP ECC 6.0을 사용해 왔다. 제품을 공급하기 위한 네트워크를 구축해, 일 평균 수만 건의 주문을 실시간으로 처리하는 전자상거래 사이트인 e마켓플레이스와 WMS(Warehouse Management System) 시스템을 함께 운영하고 있다.

아이마켓코리아는 SAP ECC 6.0 플랫폼의 안정적인 운영에 만족하는 상황에서, 높은 유지보수 비용이 지속적으로 지출해야 하는 S/4HANA로의 업그레이드를 희망하지 않았기 때문에 ECC 6.0 지원 종료에 대한 대안을 강구했다. 이에 아이마켓코리아는 SAP에 대한 의존도를 낮추고 지원 비용을 절감할 수 있는 제3자 유지보수 서비스 도입을 검토했다.

RS

리미니스트리트 SAP 로드맵 제언 : 비즈니스 가치 중심 Smart Path

SAP 여정의 어느 단계에 있든
리미니스트리트는
SAP 시스템에 대한 유지보수,
운영 및 혁신 서비스를 제공하는
최적의 전략적 파트너입니다.

Rimini Support™

SAP



Rimini Smart Path™

Years 1–15+

ERP를 지속적으로 실행 및 현대화하고 그 주변을 중심으로 혁신하십시오.

- 컴포저블 ERP (하이브리드 IT)
- ECC 리프트 앤 시프트 클라우드 IaaS
- S/4HANA 온프레미스
- S/4HANA Public 클라우드
- RISE with SAP

1 비용 절감

유지보수 비용을 **50-90%** 절감하는 동시에 커스텀 코드를 포함한 전반적인 SAP 긴급 장애에 대해 빠르고 확실한 기술 지원을 받을 수 있습니다. **(SLA = 10분)**

2 전환 리스크 최소화

S/4HANA 전환 연기를 통해, 비용 부담과 리스크를 최소화 할 수 있고, 기존 **SAP시스템에 대한 투자 가치를 극대화할** 수 있습니다.

3 SAP 종속 방지

자금과 자원을 확보하여 고객이 선택한 비즈니스 로드맵에 따라 혁신을 가속화하십시오.

Thank you

기술지원 문의 :

- +82-2-6007-2201
- enquirykorea@riministreet.com

