SPINNAKER SUPPORT

How to reduce operational costs: The Smartest Choice for saving your cost - 3rd Party Maintenance Support service

2017. 12

How to reduce operational costs:
- Total Cost of Maintenance

SPINNAKER SUPPORT

CIO Challenges … Definition & Trend

SPINNAKER SUPPORT

1 IT 예산 감축

- 비용절감을 위해 지속적으로 IT 예산 동결 / 감축
- 합리적인 기준없이 일정 비율로 일괄 삭제

2 새로운 비즈니스 지원을 위한 신기술 도입

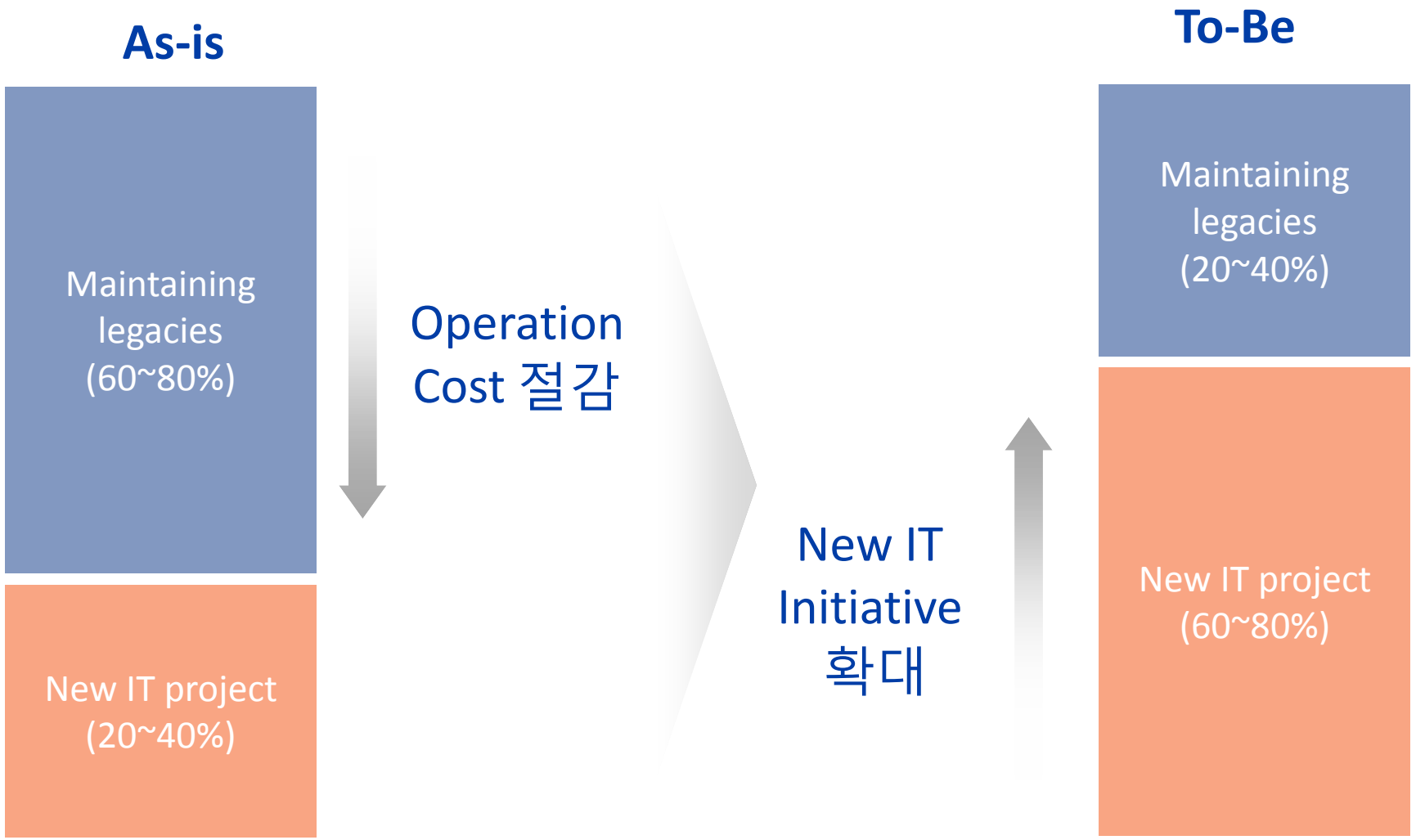
- 비즈니스 환경변화에 대한 대응
- 혁신과 성장을 위해 새로운 IT 기술 도입 요구 증대

3 고비용/저효율 비용구조

- 기존 시스템에 대한 유지관리 비용이 전체 IT예산의 60 ~ 80% 차지
- 신규 IT initiatives 투자: 20~40% 불과
- 높은 비용대비 SW 벤더의 제한적/수동적 서비스 품질

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

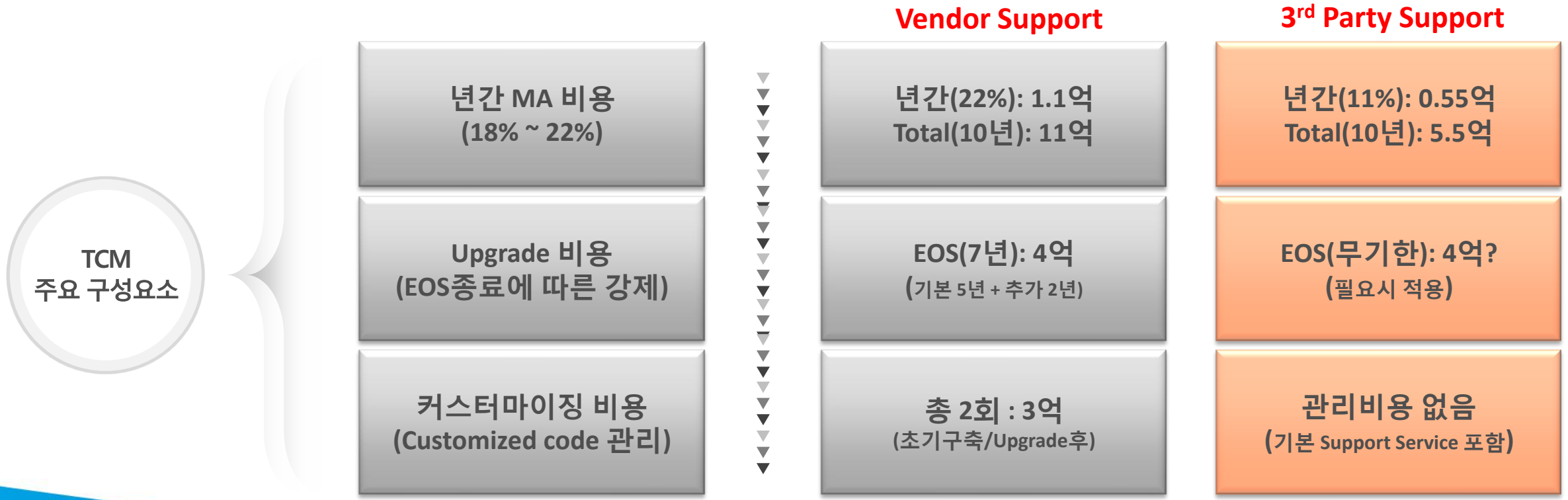
IT Budget 효율화 … Let's flip it! But How?



※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

TCM ... Total Cost of Maintenance

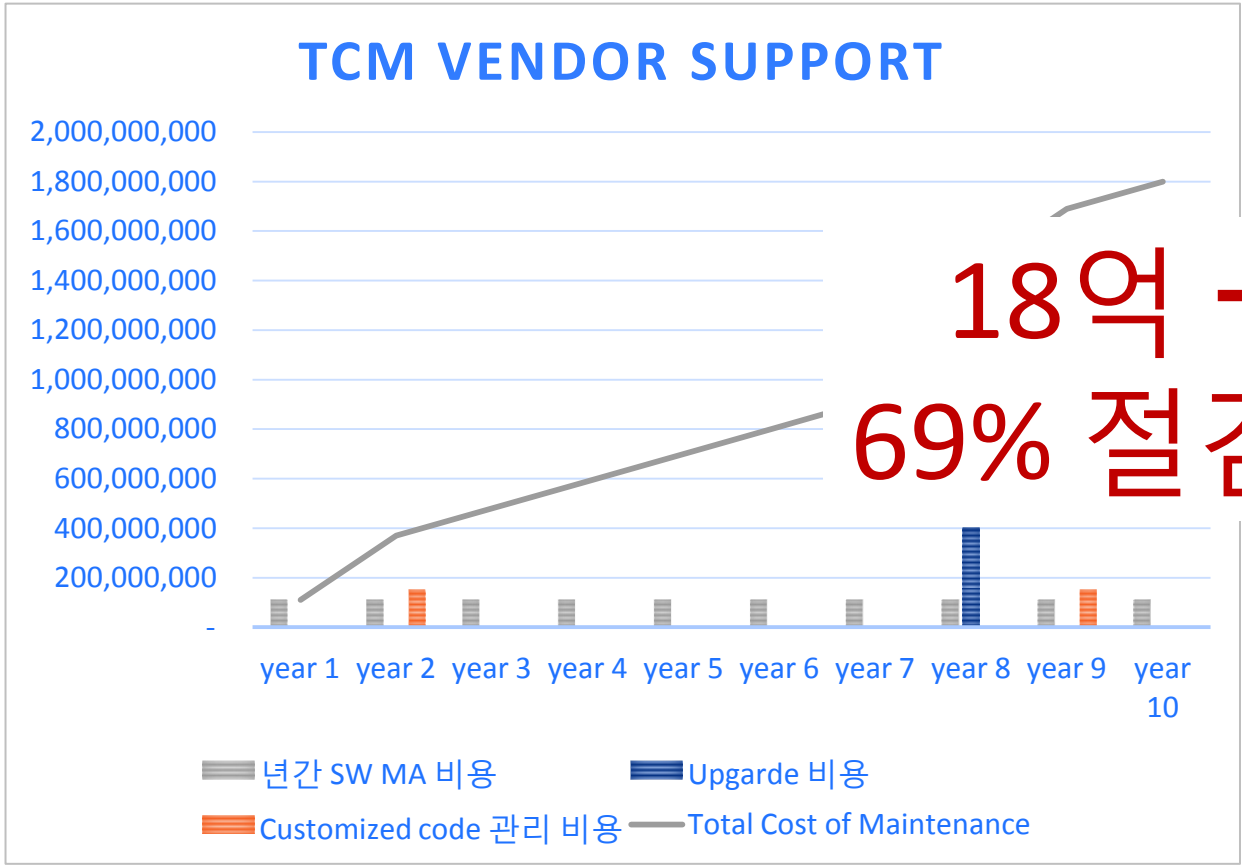
Total Cost of Maintenance(TCM)의 **50%** 이상이 **Software Cost**로 지출되며,
이러한 Software Cost를 줄이는 것이 가장 효율적인 절감 방안입니다.

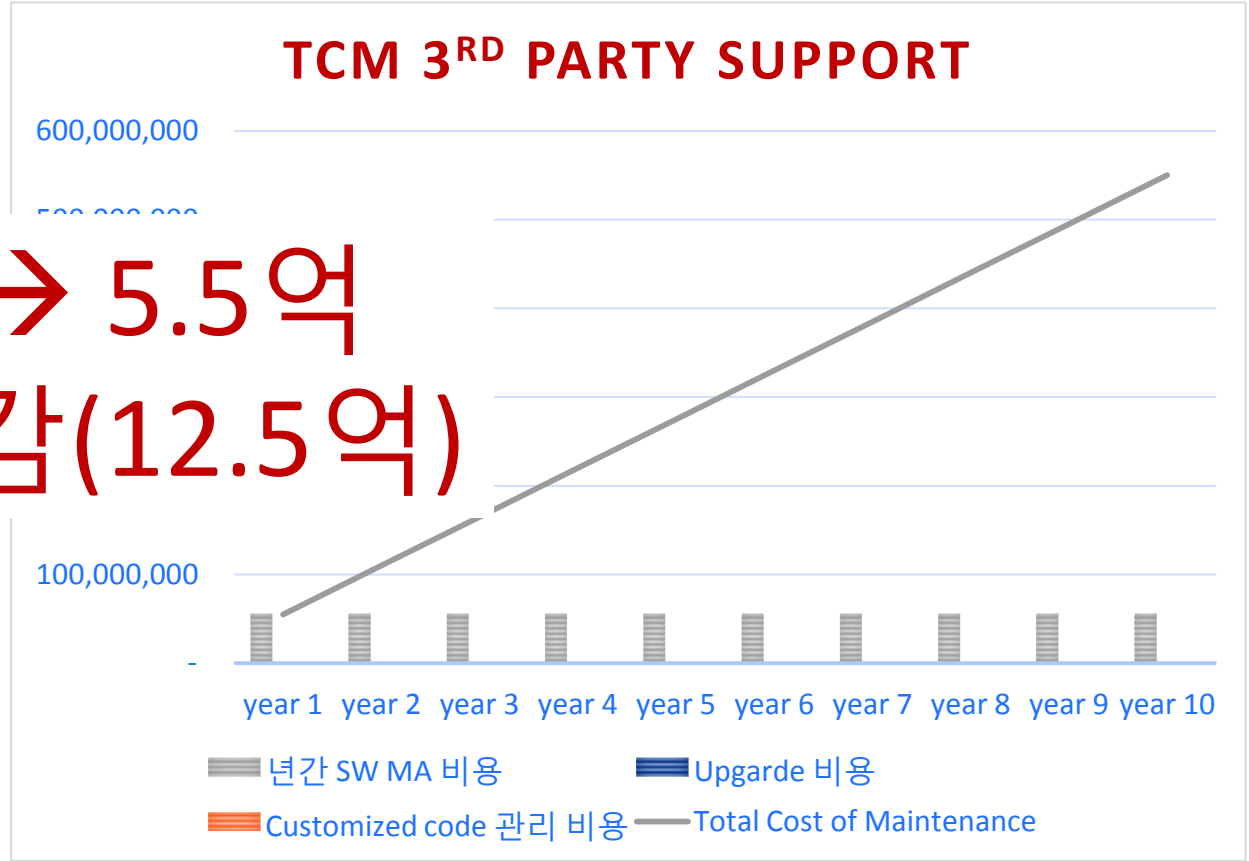


예시: SW 라이선스 초기 구입비용(KRW 500,000,000) / 10 Year 운영시

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

TCM … MA Cost 비교 (10년)





18억 → 5.5억

69% 절감(12.5억)

예시: SW 라이선스 초기 구입비용(KRW 500,000,000)

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

3rd party maintenance Support ?
- Market Trend

SPINNAKER SUPPORT

About Market . . . Definition & Trend

Definition	• Independent organisation that delivers break fix, inquiry, tax, regulatory, vulnerability, and technology support and advisory services on original software • Low-cost alternative to expensive vendors contracts and pricing.
Benefits	• Huge cost savings • Flexible, customized support • Improved SLA • Maintain your infrastructure – upgrade at your pace • Right-size your solution
Market trend	• More than 10% SAP/Oracle customers use • Every year, 30% growth in the number of customers and revenue • More than 100 countries serviced

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

About Market . . . Gartner Report

Gartner

"Gartner는 ERP 사용고객의 MA계약해지 및 3rd Party MA에 대한 문의가 꾸준히 늘고 있는 것을 파악하였다. . . . 3rd Party MA 업체의 서비스 범위는 ERP vendor 보다 넓은데, customizations, interface 그리고 현재 버전은 물론 공식적으로 기술지원이 끊긴 버전에 대해서도 서비스를 제공한다. 통상 5~10% 정도의 고객이 3rd party MA서비스를 받고 있다."

What to Consider Before Cancelling Your ERP Vendor's Maintenance Agreement and Switching to Third-Party Support

13 July 2015 G00278474
Analyst(s): Pat Phelan

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

About Market . . . What Vendor said?

Mark Hurd
CEO
Oracle

"…3PM업체가 그들 자신의 SW를 제공하거나 Oracle SW에 대한 유지보수 서비스를 제공하는 것은 전혀 문제가 없다...."

CRM.com, Feb. 2011

Bill McDermott
CEO
SAP

"3PM 서비스와 같은 다른 대안이 있는 것에 대해서 괜찮다고 생각한다."

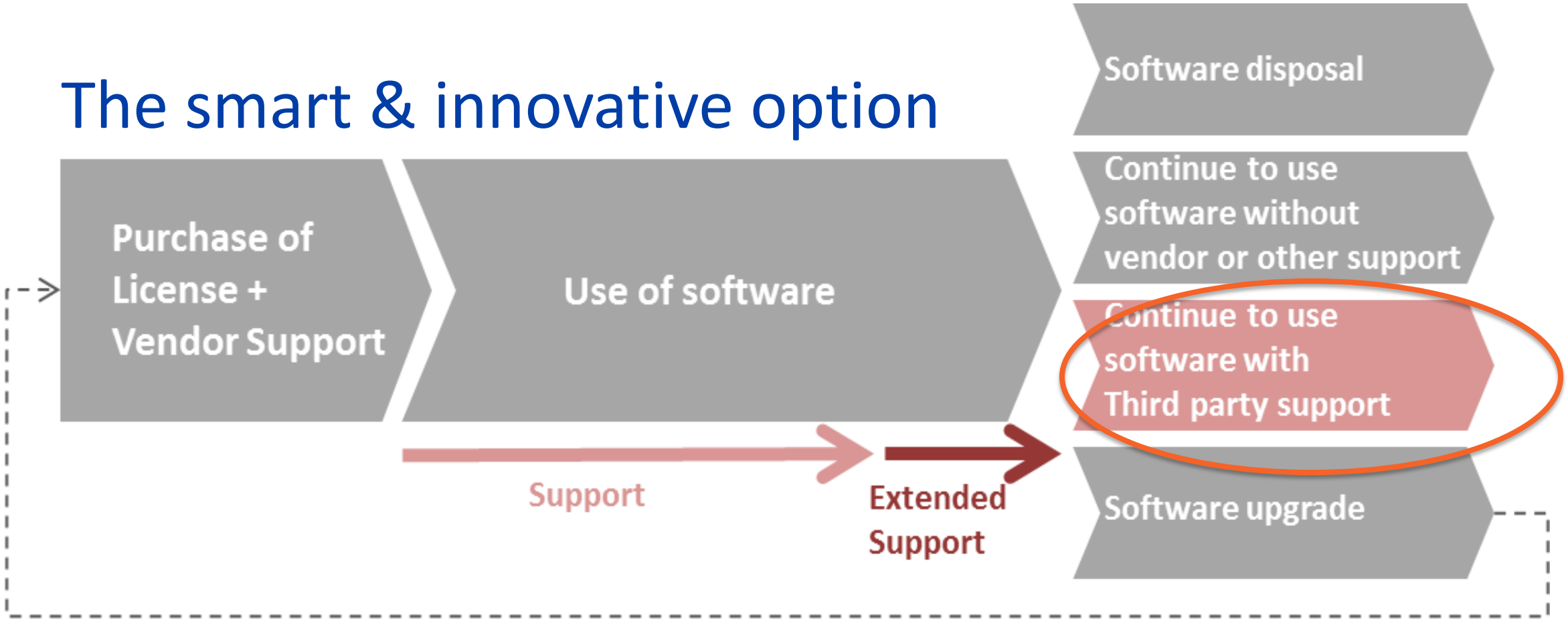
SAPPHIRE NOW, 2013

When questioned about third-party support providers

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

About Market . . . Software lifecycle & 3PM

The smart & innovative option

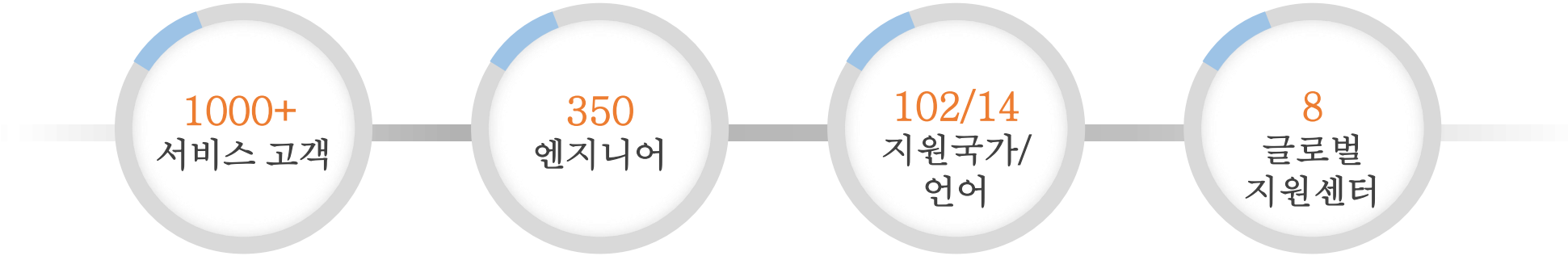


※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

Spinnaker Support
- Overview

About Us . . . Company Overview

Spinnaker Support는 **2008**년부터 다양한 SAP 및 Oracle Application에 대한 3rd Party Maintenance service를 제공하고 있는 Global 기업입니다.



Denver에 위치한 본사와 **London, Singapore, Mumbai, Tel Aviv, Moscow, Tokyo, Seoul** 등 8개의 기술센터를 통해 24x7x365 서비스를 제공합니다. 한국에서는 2017년 4월 공식 지사를 설립하고 이를 통해 한국어 기술지원 및 서비스를 제공하고 있습니다.

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

About Us ... Global Sales & Support organization

- **8 개의 Global Support Center** 를 통해 365x24X7 지원을 보장합니다.

1. Denver, CO*
2. Tokyo, Japan*
3. Seoul, South Korea*
4. Singapore*
5. Mumbai, India*
6. Dubai, UAE
7. Moscow, Russia*
8. Tel Aviv, Israel*
9. Paris, France
10. London, UK*

* Support operations

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

About Us . . . 서비스내역

SPINNAKER SUPPORT

Risk 관리

지적재산권 준수 | 재무적 안정성 | 합법적 서비스
ISO 9001:2008 &2015 인증 | 글로벌 지원조직

Technology 관리

Lifetime Support | 이기종 상호운용성 | 가상화
Cloud 마이그레이션 | Upgrade 자문 & 지원

Tax, Regulatory, Security

글로벌 | 포괄적 Compliance 관리
보안 위협 완화 | 맞춤 솔루션 제공

Oracle

SAP

소프트웨어 유지보수
(한국 도입 서비스)

운영지원 서비스 (용역지원)

컨설팅 서비스

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

About Us . . . Spinnaker vs. Oracle/SAP 서비스 영역

Oracle 대비 50%↑ 절감효과	Spinnaker Support	Oracle/SAP
24 x 7 x 365 Global Support	●	●
소프트웨어 Break/Fix	●	●
제품관련 문의 지원	●	●
세법변경, 제도변경, 보안이슈 지원	●	●
ISO 9001:2008 & 2015 품질관리 시스템 인증	●	●
Performance 최적화 지원	●	
기술지원 (상호운용성, 가상화, Cloud)	●	
설치 및 Upgrade 자문지원 (Advisory)	●	
System 및 Process Configuration 지원 (컨설팅 이슈)	●	
Extension/Customization 프로그램에 대한 기술지원	●	
Patch, Enhancement Pack, Upgrade 등의 자율성 보장	●	
No Sunset 지원정책 (현 버전 지속적인 사용지원)	●	
30분이하 응답시간을 보장하는 **SLA**	●	
전담 Senior ASL 및 엔지니어 배정	●	

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

About Us . . . 인증 및 수상내역

※ American Business Award Customer Service 부문에서 2017년 “**Gold**” Winner 수상

※ Onboarding/Incident 프로세스에 대해 **ISO 2015**년 기준 Quality Assurance 인증

※ 미국 최고의 경영전문지 Insights Success에
2017년 SAP 서비스 업체 TOP10으로 선정

※ CIO Review가 선정한 가장 믿을만한 Oracle 서비스
제공업체 100개에 선정

※ CIO Review가 선정한 가장 믿을만한 Oracle DB
기술 서비스 제공업체 20개에 선정

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

About Us . . . 주요 고객사

SPINNAKER SUPPORT

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

Spinnaker Support
- S/W Maintenance 서비스 구성

SPINNAKER SUPPORT

Spinnaker S/W Maintenance ... Oracle Product Coverage

구분	제품 군
E-Business	· 버전: Oracle E-Business Suite 11.5 및 12 와 관련 기술 · 제품영역: 사전 조달/CRM/재무 관리/인적 자원 관리 등
DBMS	· 버전: Oracle DBMS 8i, 9i, 10g, 11g, 12g 및 후속버전(18 등) · 지원영역: Vault, RAC, GoldenGate, Performance Tuning 등
Fusion Middleware	· 애플리케이션 인프라: WebLogic, Tuxedo, In-memory data grid 등 · 비즈니스 분석: BI, Hyperion, Oracle Exalytics, 분석 플랫폼 등 · Data Integration: ODI, Jdeveloper, ADF, Goldengate 등 · 개발도구: BI Publisher, Forms & Reports, OAF, ADF 등 · ID관리: ID Service Suites, 엑세스 매니저, ID커넥터, ID 매니저 등 · SOA: BAM, BPEL, Oracle VM 등 · Portal: User engagement, Oracle Application Server Portal 등
JD Edwards	· EnterpriseOne 소프트웨어 8.9, 8.10, 8.11, 8.11SP1, 8.12, 9.0. 9.1 및 9.2; 모든 업데이트 및 툴 릴리스 · JD Edwards World 소프트웨어 A7.3, A8.1, A9.1, A9.2, A9.3, A9.4; 모든 누적 업데이트 · JD Edwards OneWorld 소프트웨어 B7.331, B7.332, B7.333 (Xe), ERP8.0; 모든 업데이트 및 서비스 팩
Siebel CRM	· 버전: 5.x, 6.x, 7.x 및 8.x · 지원영역: Sales, Marketing, Dynamic Catalog, Dynamic Pricer, Siebel Analytics, Quote & Order, Field Service, Help desk, Mobile 등

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

Spinnaker S/W Maintenance ... SAP Product Coverage

구분	Des.
Version	· SAP Business Suite(모든 R/3 Version 포함) · ECC 6.0 (모든 ECC Version 포함) · **Suite on HANA (2016년 시작)** · S/4 HANA (2017년 신규 서비스) · CRM, SCM, SRM 7.0 (모든 하위 Version 포함)
Product	· Analytics (BI, BW, Business Objects) · Enterprise Resource Planning · Customer Relationship Management · Financial Management · **Human Capital Management (Payroll 포함)** · Supply Chain Management · Supplier Relationship Management · Global Tax, Regulatory & Compliance · Environmental, Health & Safety · 기타 100개 이상의 제품 지원

구분	Des.
Technology	· ABAP · SAP Enterprise Portal · SAP NetWeaver · Solution Manager · XI/PI · HANA Database · 기타 추가적인 기술지원 가능
Industry	· Chemicals and Pharmaceuticals · Discrete Manufacturing · Oil & Gas · Mill Products · Public Sector · Retail & Consumer · 기타 추가적인 Industry Solution 지원

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

Spinnaker S/W Maintenance ...개요

SPINNAKER SUPPORT

Software Support

- Custom or standard code
- Diagnostics
- Break fixes
- For P1-P4 issues

Security and Vulnerability Mgmt.

- Support from the Spinnaker Support Security team

Inquiry Support

- General inquiries related to the usage and configuration of standard software, tools, and applications

Tax, Regulatory & Compliance Support

- Monitor, advise, and implement tax, legal, and regulatory changes on a continuous basis

비즈니스, 기술, Compliance 단계에서 발생한 고객의 S/W투자를
보호하기 위한 포괄적인 Advisory 서비스 제공

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

Spinnaker S/W Maintenance ... *1) Software support*

- 글로벌 Coverage - 7 x 24 x 365

  We're always available

- 고객의 개별환경에 맞게 제공되는 맞춤서비스 (**Customized 프로그램 지원**)

  All system modifications covered

- 고객이 원하는 때까지 서비스 보장 (**No Sunset 정책**)

  You're always covered

- 높은 응대 율, 빠른 문제 해결 (**30분 이내 응대**)

  Your system is up & running

- 평균 20년 이상 경력 인력의 초기 대응지원(**전담 인력배정**)

  Solved right the first time

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

Spinnaker S/W Maintenance.. *2) Security/Vulnerability Mgmt*

SPINNAKER SUPPORT

보안은 패치가 아닙니다.
프로세스입니다

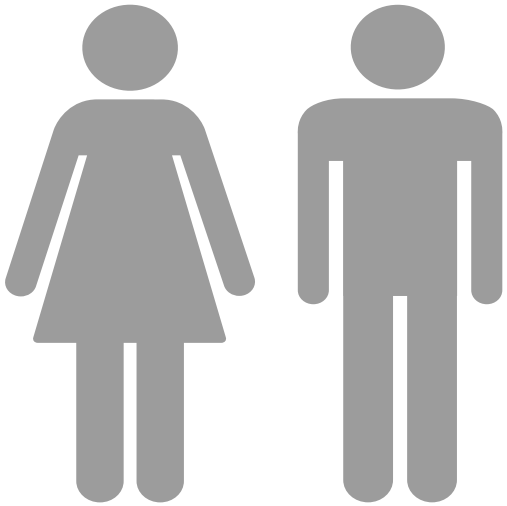
"보안은 모든 보안 조치가
함께 작동하도록 전체
시스템을 설계해야 합니다.."

Bruce Schneier, Security Expert and Author
CEO BT Managed Security Solutions

Spinnaker S/W Maintenance.. *2) Security/Vulnerability Mgmt*

Chen Heffer, Director of Information Security

- CISSP, CISM, CISA, CRISC, PCIP, PCI ISA
- 20 년 이상의 경험 - 핵심 인프라 보호, 사이버 해킹, 기술 위험 관리 및 준수 경험
- 보안 방법론 전문가 - 국제 규제 및 표준 정보 보안 관리
- 국제 보안 및 사이버 보안 전문가, 군사 및 민간 보안 전문 기술



Our People

Security Team Skillsets

- 데이터 보안, 인프라 및 네트워크, 개인 정보 보호 및 보안 규정 및 표준의 전문성
- 고객의 보안 팀과 함께 새로운 사이버 위협을 식별, 전달 및 수정합니다
- PCI DSS, HIPAA, ISO 27001, NERC, CJIS, NIST, SOX 및 GLBA 인증을 준수합니다

Spinnaker S/W Maintenance.. *2) Security/Vulnerability Mgmt*

Layered Security & Defense

- Holistic security 방법론에 따르면 단일 제어로는 보안위협 시스템에 영향을 주는 것을 방지하기 어렵움
- Defense in Depth를 기반으로 한 계층화 된 보안 접근법 - 사람, 프로세스 및 기술을 통합하는 컨트롤 세트

ISO 27001

- ISO 27001은 Spinnaker Support의 자체 정보 자산 보호를 위한 프레임 워크.
- Spinnaker 고객은 ISO 27001 인증 프로세스의 일환으로 내부적으로 시행하는 포괄적인 통제를 통해 보호받고 있음.

Vulnerability Monitoring & Remediation

- NVD 및 소프트웨어 OEM 웹 사이트에 게시 된 CVE의 보안 모니터링 및 패치 - 각 고객을 위한 특정 솔루션으로 항상 IP 권한 보호
- 체계적인 시스템변경 관리를 통해 보안요소 위험 모니터링 및 최소화

Process

Spinnaker S/W Maintenance.. *2) Security/Vulnerability Mgmt*

Strategic Partnerships

- 보안 서비스 제공 업체 AIert Logic 와의 전략적

  파트너십을 통해 선택의 폭과 가치를 고객에게 제공함
- 보안 방지, 감지, 분석, 조사 및 해결 기능을 포함.
- 보안 파트너사의 에코시스템은 위협 관리 서비스도 제공

Technologies

- Spinnaker의 기술은 주입 공격 교차 사이트 스크립팅, 명령 및 제어 및 기타 OWASP 상위 순위 위협과 같은 웹 및 서버 기반 위협을 해결합
- Spinnaker의 기술은 고객의 복잡한 환경에서 이상 탐지를 수행하도록 제공함
- Spinnaker는 오라클 및 SAP 플랫폼 보안 전문 기술 및 파트너를 활용하고 있습니다

Technology

Spinnaker S/W Maintenance ... *3) Inquiry & Advisory*

- 시스템 사용 관련 이슈에 대한 상시 답변 지원
- 고객 시스템을 Application, Technology 및 Compliance 단계에서 안전하게 운영하기 위한 자문 지원
- 소프트웨어 전문가 지원을 통한 내부지원 능력 향상

모듈별/기술별 전문가 의 어플리케이션 및 기술 지원
(소프트웨어 유지 보수의 핵심부분)

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

Spinnaker S/W Maintenance ... *3) Inquiry & Advisory*

※ 상호 운용성(Interoperability) 지원 서비스

- Oralce 과 Non-Oracle 제품간의 상호운용성 문제를 진단하고 해결책 제시
- Spinnaker는 전문 포럼이나 TSA와 같은 협업조직을 포함한 광범위한 파트너십 네트워크를 보유함
  - TSANet는 HP, IBM과 Oracle 등과 같은 세계적인 기술기업들을 회원으로 보유하고 있음

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

Spinnaker S/W Maintenance ... *3) Inquiry & Advisory*

SPINNAKER SUPPORT

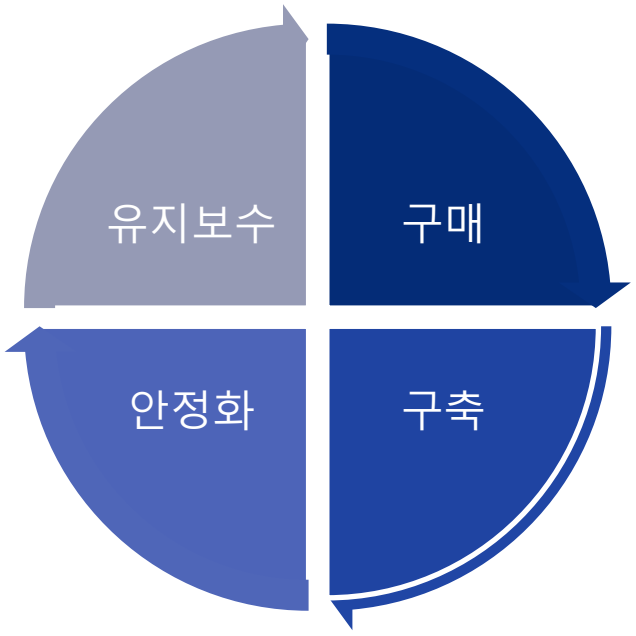
※ Cloud 관련 자문

- Hybrid IT환경 운영 경험 보유
- 고객 요청이 있는 경우, Cloud로의 원활한 전환을 지원하는 서비스 제공
- Spinnaker의 컨설팅 서비스는 고객들이 ERP 투자의 효과를 극대화 하기 위해 혁신적인 Cloud 환경을 적용할 수 있도록 지원함

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

Spinnaker S/W Maintenance ... *3) Inquiry & Advisory*

※ Upgrade 자문



- Third-party Maintenance를 통해서도 Upgrade 가능
- Archive Process를 통해서 저장된 버전으로 Upgrade를 하거나, 또는 필요제품의 신규 라이선스 구매를 통해서 Upgrade가 가능함
- Spinnaker는 Upgrade에 대한 상담이나 추천 또는 지원서비스를 제공함

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

Spinnaker S/W Maintenance ... *4) Tax & Regulatory*

- Compliance(**세제 및 규제**) 변경사항에 대한 지속적인 모니터링
- 표준화된 솔루션 개발 및 적용 프로세스를 통한 Risk 최소화
- 고객별 특화된 솔루션 적용(지적재산권 준수)
- 잠재적 소프트웨어 보안 위협에 대한 선제적 대응관련 자문

고객별 맞춤서비스 제공

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

Spinnaker S/W Maintenance ... *4) Tax & Regulatory*

※ **프로세스** : Spinnaker의 GTRC team은 다양한 Compliance 이슈 해결을 지원하는 체계적인 방법론 및 인력을 보유하고 있습니다. 미국, 한국, 인도를 포함한 100여개 국가의 글로벌 세금, 법률 및 규제를 지원합니다.

※ 지원범위

Human Resource Change

- 국가별 payroll update
- 연말정산(year-end reporting)
- 사회보장(social security)
- 연금제도(Pension)
- 기타 변경사항

Tax Change

- 판매세(sales&use tax)
- 상품서비스세(goods&service)
- 부가가치세
- 관세(customs&duties)
- 조세조약(treaty tax)
- 주별판매세(PST)
- EU, Mercosur, COMESA, AFTZ 등의 TAX 제도 지원

Financial and Regulatory Change

- GAAP
- EEC regulatory reporting
- IFRS
- ASB/FASB standards
- 자산/자금관리
- 기타

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

Spinnaker S/W Maintenance … 서비스 특징

※ Oracle/SAP: self-service 방식 ← → Spinnaker: Full-service 방식

- **전담 ASL 및 엔지니어를 배정하고** 그들을 통해 **개인화된** (individualized) **Software Fix** (표준/ customer code) 제공
- 고객의 P1/ P2 call에 대해 **평균 15분 미만의 응답시간** (Regionally aligned teams 배정)
- **20년 경력의 S/W support 전문가**를 통한 대응
- 고객의 원하는 기간까지 현재 버전의 Application 사용을 지원하고 **Lifetime support**보장

Personalized

Responsive

Expert

No Sunset

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

Spinnaker S/W Maintenance … 핵심 지표

SPINNAKER SUPPORT

"Spinnaker Support의 안정성 및 서비스 품질은 핵심 지표를 통해 검증되고 있습니다."

8분 — Time 1

초기 대응 시간(평균)

- 빠른 Escalation 시간
- 문제 발생시 전담 엔지니어(ASL)연결

19년 — Experience 2

전담 엔지니어의 기술경력(평균)

- SAP/Oracle 등의 Application 및 Infra 전문가
- 초기 대응부터 특급 엔지니어 지원

98% — Customer 3

고객 만족도

- 서비스품질, 응답속도, 지식전달 등
- Stevie Award 고객만족도 부문 "Gold" 수상

34Q — Sustainability 4

34분기 연속 흑자 (8.5년)

- 매년 40% 이상의 매출성장
- 안정적인 재무구조 유지 중

60%+ — Saving 5

SAP/Oracle 대비 60% 비용절감

- 다양한 자문서비스 포함
- EOS와 관계없이 동일한 서비스 금액 적용

91% — Retention 6

고객 유지율

- 대부분의 고객이 5년이상 서비스 유지
- 35% 이상의 고객이 추가적인 서비스 이용 중(AMS, 컨설팅 등)

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

Spinnaker Support 서비스 전환방안
- On-Boarding Process

SPINNAKER SUPPORT

전환프로세스...Oracle/SAP → Spinnaker Support 전환

On Boarding Process (8~12weeks)

1. **Preparation (1 week) :** Spinnaker 내부 시스템 및 ITSM JIRA에 고객등록
2. **Kick Off Meeting: (1 week)**

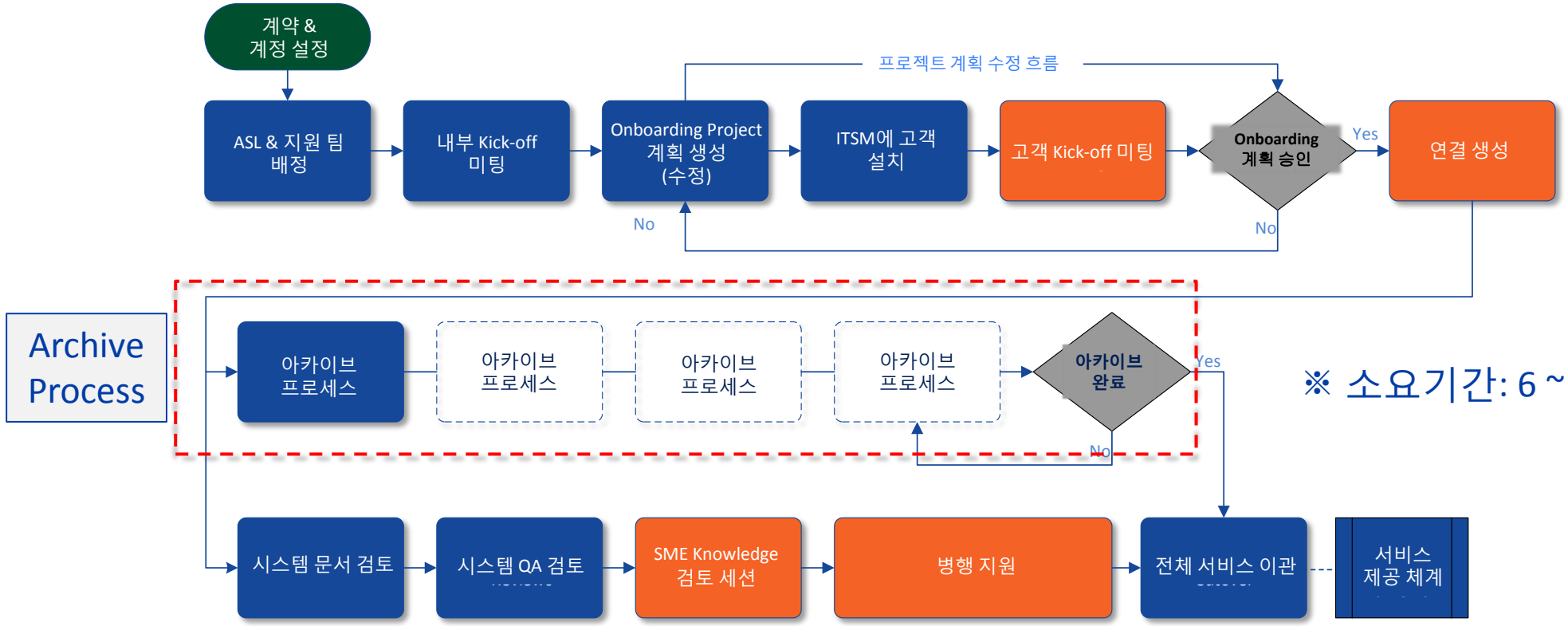
   - Customer Contact Template

   - Customer Environment Access Form

   (제품정보 ,시스템에 접근가능한 VPN, MOS ID)
3. **Archiving (6~8 weeks) :** 고객사의 사용 제품 및 Spinnaker로 전환 시점 존재하는 모든 패치를 다운로드함
4. **Connect / Support (1week):** Spinnaker ITSM JIRA에 이슈 테스트/ 고객 VPN 테스트 후 Spinnaker support로 전환 완료

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

전환방법론...Onboarding Process



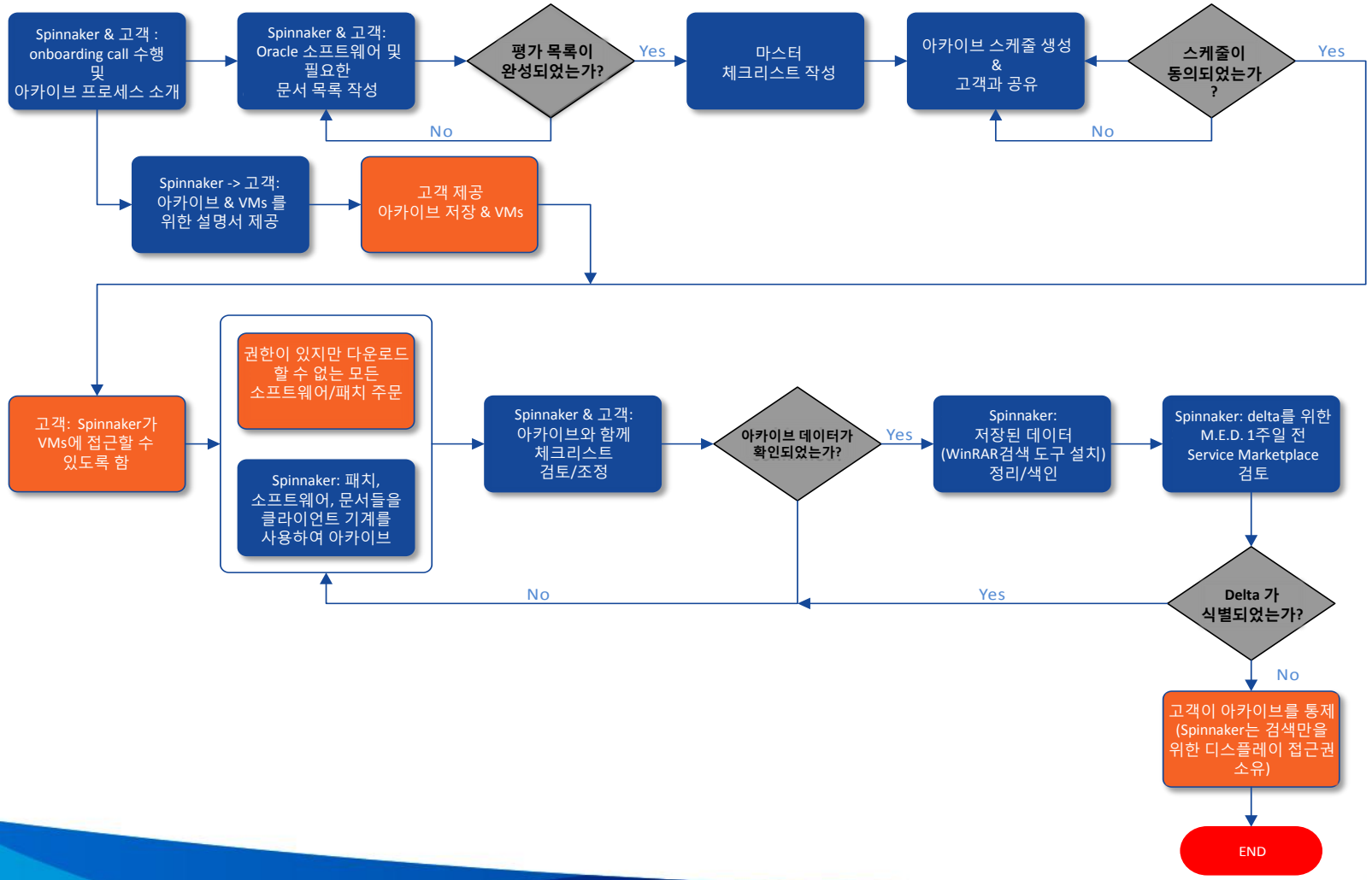
프로세스를 완료하는 시간은 다음에 근거한다

- 고객이 사용하거나 사용할 예정인 Oracle 제품의 수
- 아카이브 대상 플랫폼과 버전의 수
- Oracle 유지보수 종료(EOM)까지 남아있는 시간
- 고객이 이미 아카이브 해놓은 것

Legend: Spinnaker / Joint

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

전환방법론...Archiving Process



프로세스가 완료되는 시간은 다음에 기반한다:

- 고객이 사용하거나 사용할 예정인 Oracle 제품의 수
- 아카이브 대상 플랫폼과 버전의 수
- Oracle 유지보수 종료(EOM)까지 남아있는 시간
- 고객이 이미 아카이브 해놓은 것

Legend:

Spinnaker

Client

※ Spinnaker Support 2017 – All rights reserved

감사합니다.

http://ko.spinnakersupport.com
Info.korea@spinnakersupport.com
02) 711-1213