

엔터프라이즈 소프트웨어 유지보수 혁신을 통한 IT 인프라 비용절감 및 운영 최적화 방안

김현호(Service & Solution Architect)
2023.12.07

RS

Agenda

01 IT 운영 최적화의 도전과제

02 IT 운영 최적화를 위한 서비스 및 솔루션

03 유지보수 혁신 고객사례

04 IT 운영 최적화를 위한 추진전략

RS

IT 운영 최적화의 도전과제

Rimini Street



IT 운영 최적화의 도전과제

“IT 운영 예산 및 성장을 지원하는 재투자”

Gartner – “IT Key Metrics Data 2023 – Industry Measures Executive Summary” December 8, 2022

“데이터베이스 환경의 변화”

• Source : DB-Engines [Ranking Open Source vs. Commercial DBMS, 2023](#)

“벤더 중심의 지원정책 및 기술지원 품질”

• [Oracle DB 21c Support End of Date – product-lifecycle](#)
• [Relational Databases Are Evolving To Support New Data Capabilities](#)

“복수의 브라우저 관리, OS 및 브라우저 릴리스 빈도 증가, U2L”

• https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2020/08/19/2020081901622.html
• <https://blog.naver.com/gur0/222518302396>

“전문가 부족, IT 전략 로드맵, IT 운영의 최적화 자문”

“선제적 모니터링, 자동 알람”

지원 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.



88%
현재 운영 및 개선

12%
비즈니스 변혁

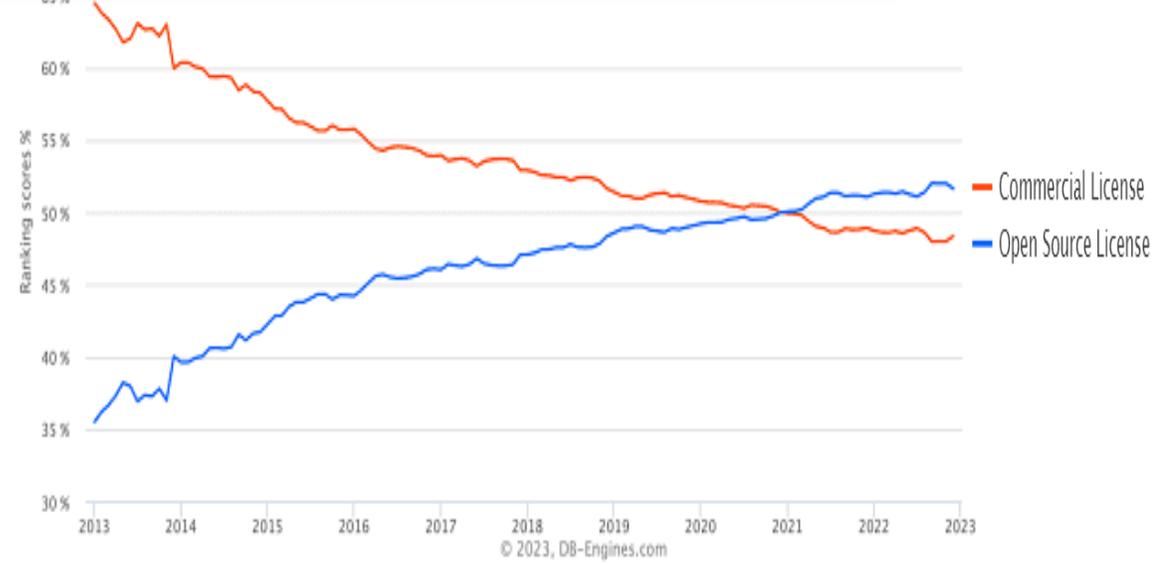


데이터베이스 환경은 변화 중...

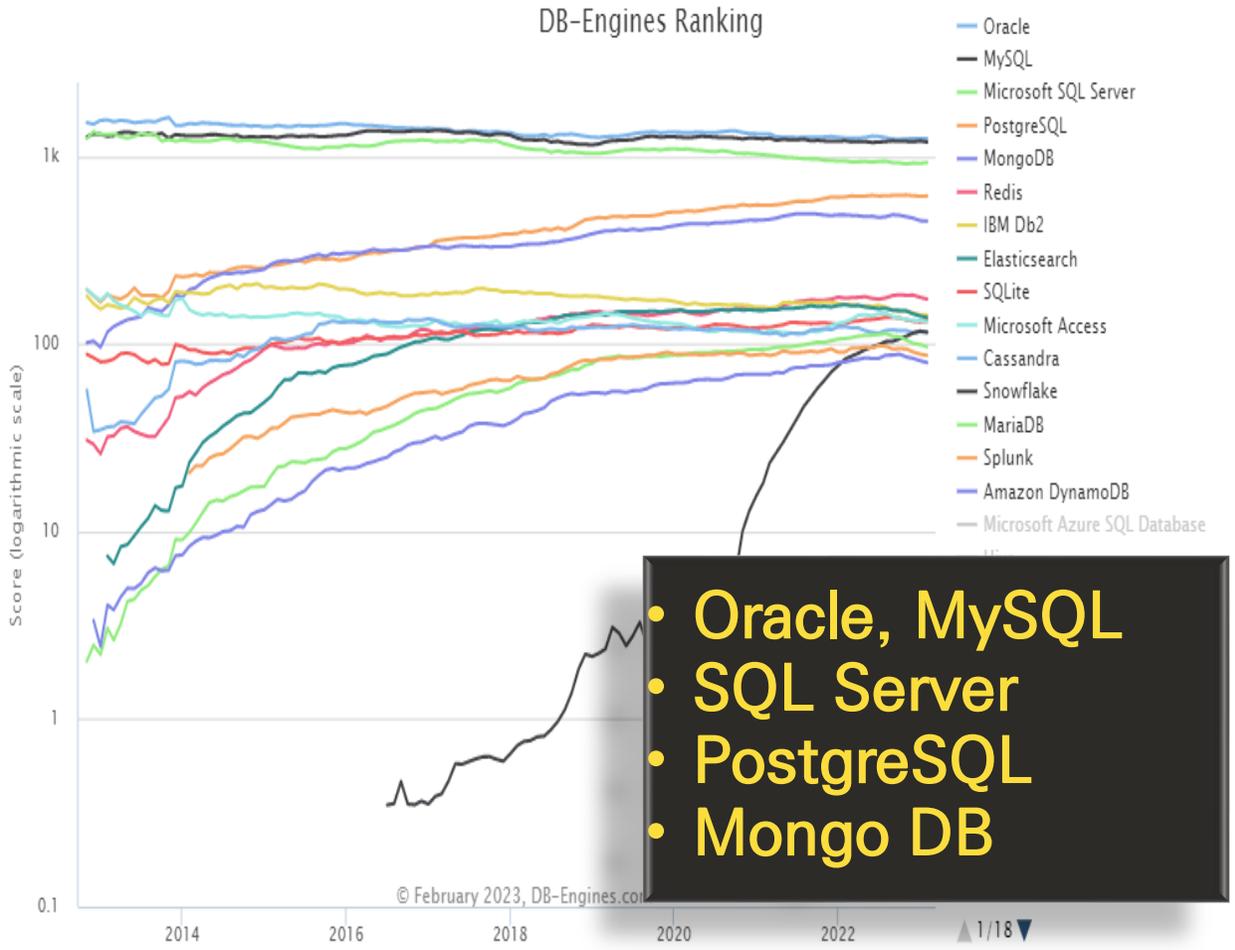
70% 새로운 어플리케이션은
오픈소스 DBMS

50% 독점적 RDBMS를 전환

Source : Gartner : "State of the Open-Source DBMS Market, 2019,"



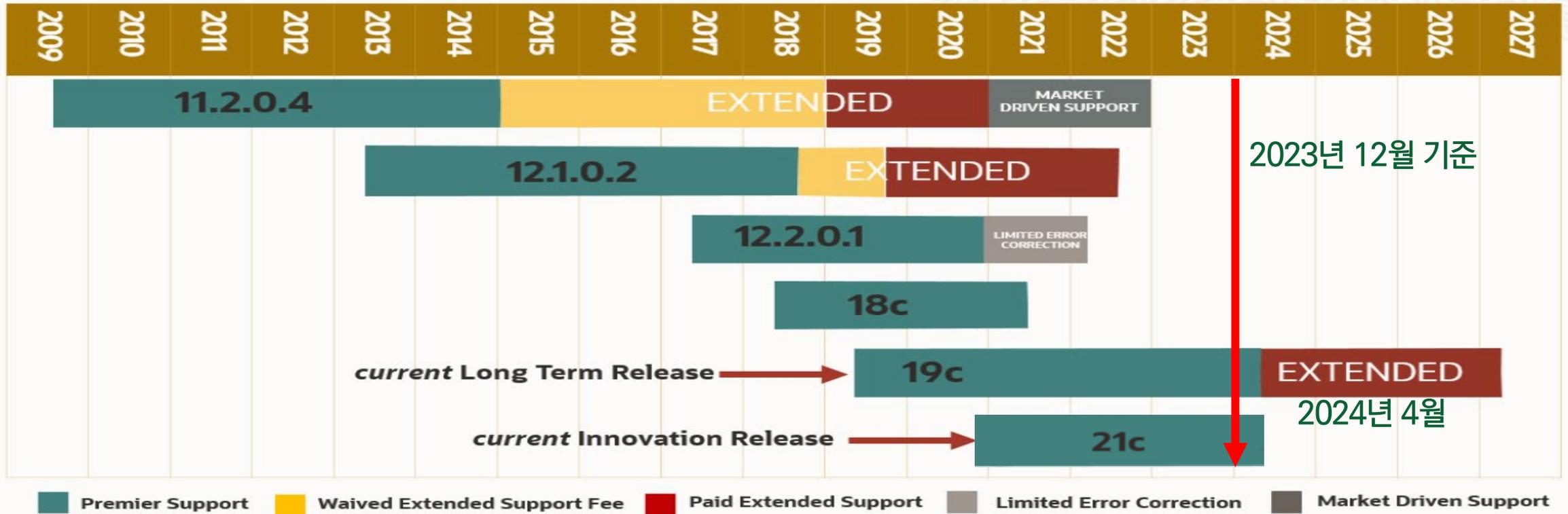
Source : DB-Engines Ranking Open Source vs. Commercial DBMS, 2023



- Oracle, MySQL
- SQL Server
- PostgreSQL
- Mongo DB

Source : DB Engines Ranking of RDBMSs, Feb 2023

오라클 제품 기술지원 정책



2023년 12월 기준

2024년 4월

Extended Support - 제한점

- 추가 3년
- 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

오라클 데이터베이스 19c

▪ 주요 특징: “Autonomous Database”(자율 DB)

Oracle 19c = 12.2.0.3

- Oracle Database 19c의 “Autonomous Database 기술은 Oracle Cloud Infrastructure(OCI)에만 적용됩니다.”
- *“Autonomous Database Cloud Service on Oracle Public Cloud” 또는 Cloud@Customer에게만 적용되며, 이를 통해 Oracle 클라우드에 대한 종속성을 강화하고 있음*

“19C관련 릴리즈에는 기존 12.2.x 기능 강화가 일부 있지만, 주로 Bug/fix 릴리스로 구성될 것이다.”

19c는 12cR2에 대한 터미널 패치 세트입니다.

Oracle Release News

- Release contains hardening features for existing 12.2.x functionality but is primarily a bug fix release.

<http://consulting4333.rssing.com/chan-58313932/latest.php>

<https://community.oracle.com/community/support/support-blogs/database-support-blog/blog/2018/09/13/oracle-database-upgrade-recommendations>

SAP 새로운 Deadline 정책

SAP의 2020년 2월 발표:

- Business Suite 7(ECC6.0 EHP6+)에 대한 Mainstream 유지보수를 2027년까지 연장
- 2030년까지 Extended 유지보수 또는 Customer Specific 유지보수 서비스를 9% 인상된 금액으로 제공 (22% → 24%)

Q. 이러한 연장의 시사점은?

- SAP ECC6.0 버전은 2027년 이후에도 사용 가능
- 2027년 이후, ECC6.0 버전의 유지보수 비용은 9%정도 추가 인상됨
- ECC에 대한 기능개선이 현재도 거의 되지 않고 있으므로, 2027년 이후 SAP SW유지보수의 비용대비 효과는 점점 더 낮아질 것으로 판단됨

ECC 6.0 사용중인 고객은 2030년 이후 S/4 HANA 전환을 검토할 것

IT 운영 최적화를 위한 서비스 및 솔루션

Rimini Street



IT 자원 최적화를 위한 포트폴리오

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

유지보수 대상
소프트웨어



Rimini Support™

지원 솔루션

애플리케이션, 데이터베이스 및 테크놀로지 지원	사용자 개발 코드 지원	기능적, 기술적, 성능 지원	세금, 법규 및 규제 업데이트
고객 전담 전문 엔지니어	평균 15년 이상 경험을 가진 900명 엔지니어	24/7/365, 10분 응답 보장	최대 15년 이상 지원



Rimini Manage™

매니지드 서비스 솔루션

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



Rimini Protect™

보안 솔루션

애플리케이션, 미들웨어 및 데이터베이스	알려진 또는 알려지지 않은 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

기술, 성능 및 비즈니스 프로세스 모니터링	24/7/365, 10분 응답 보장	변경 관리	문제 회피
-------------------------	---------------------	-------	-------

Rimini Consult™

프로젝트 솔루션



Rimini SmartPath™ 애플리케이션 및 기술 평가, 로드맵 및 전략

소프트웨어 설치, 구성 및 업그레이드

엔터프라이즈 아키텍처

프로젝트 관리

상호운용성 및 통합

클라우드 및 데이터베이스 마이그레이션

사용자 개발 코드 및 개선 사항

보고 및 분석

보안 전략 및 강화

직원 및 기술 보강

Unlimited Model

ONE Trusted Partner

Industry-Leading SLAs

License Perpetual | SaaS | Open Source

구현 모델
Local | Hybrid | Cloud

리미니스트리트의 포괄적인 지원 서비스 & 가치

포괄적인 지원

보다 빠른 대응을 제공하는
엔터프라이즈 소프트웨어 지원 서비스



운영 비용 절감

매년 총 지원 비용 최소 50% 절감



Agility



혁신 & 변혁

자원을 재운용하여
클라우드 및 오픈 소스 데이터베이스 등
혁신과제에 재투자



수명 & 가치 연장

소프트웨어 자산의 현대화, 보안 강화를
위한 로드맵 솔루션

유지보수 서비스 체계



고객



고객 전담 엔지니어

PRIMARY SUPPORT
ENGINEER (PSE)
평균 15+ 년 이상
특급엔지니어

- 제품 전문가
- 직접 소통 가능
(전화/이메일/포탈)



글로벌 서비스 지원팀/글로벌 제품팀

- 제품별/모듈별 Support 엔지니어
- 기능/기술/업무 분석전문가
- 세법/규제 업데이트 조사 및 개발 서비스
- 자체 AI 어플리케이션 (엔지니어 매칭시스템)을 통한 엔지니어 배정 및 유사사례 파악 지원



전략서비스 그룹

- 상호운용성 지원 서비스
- 보안 지원 서비스
- 전략 로드맵 서비스
- 성능개선 서비스
- 클라우드 자문 서비스
- 라이선스 자문 서비스

고객 전담엔지니어 (PSE) | 고객 특화된 지원 | 빠른 이슈 해결 | 고객 IT 환경에 대한 깊은 이해

업계 최고의 SLA 보장

Rimini Street SLAs

Issue Severity	Client Priority	Response Commitment
Critical issue	Priority 1	10 elapsed minutes
Serious issue	Priority 2	15 elapsed minutes
Standard issue	Priority 3	1 business day
Q&A	Priority 4	1 business day



2021 Average Response Time for P1 *and* P2 Cases

1.45 minutes

By comparison ...

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

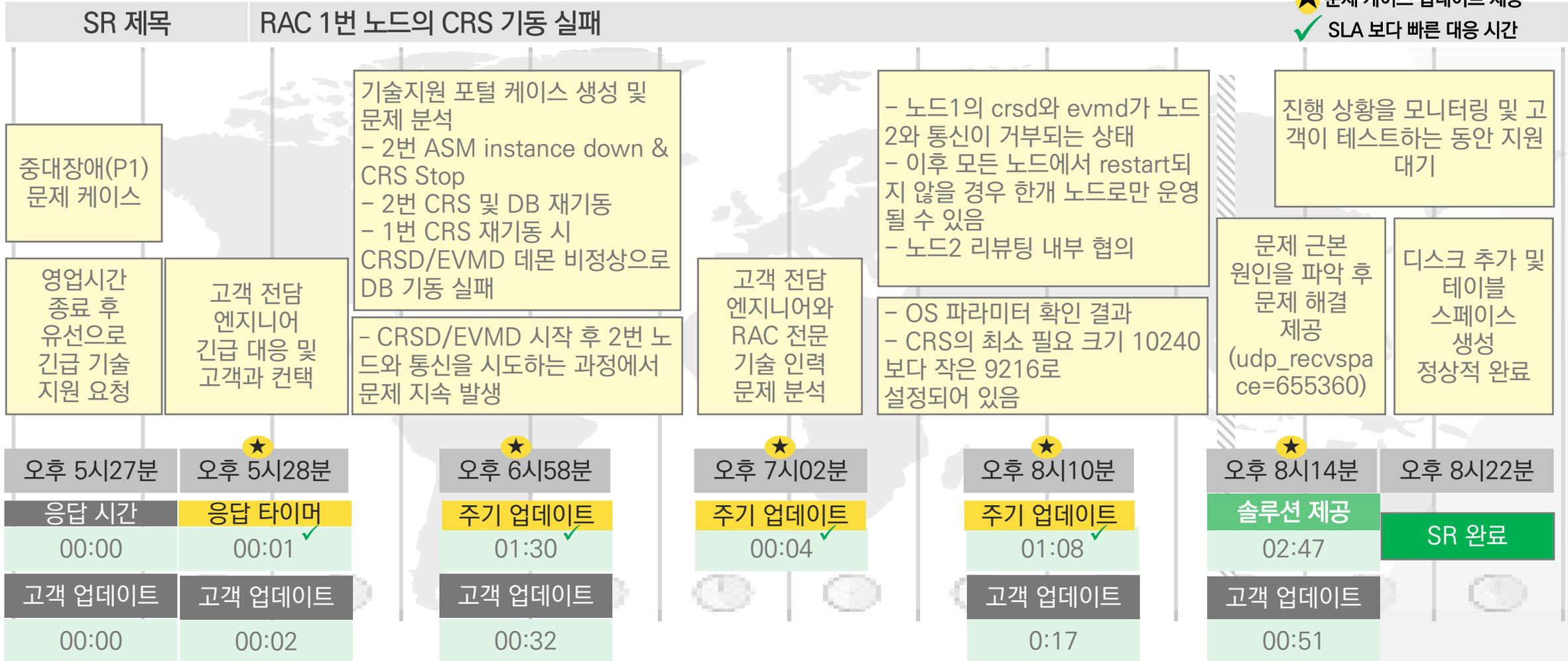
ORACLE®

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

SAP

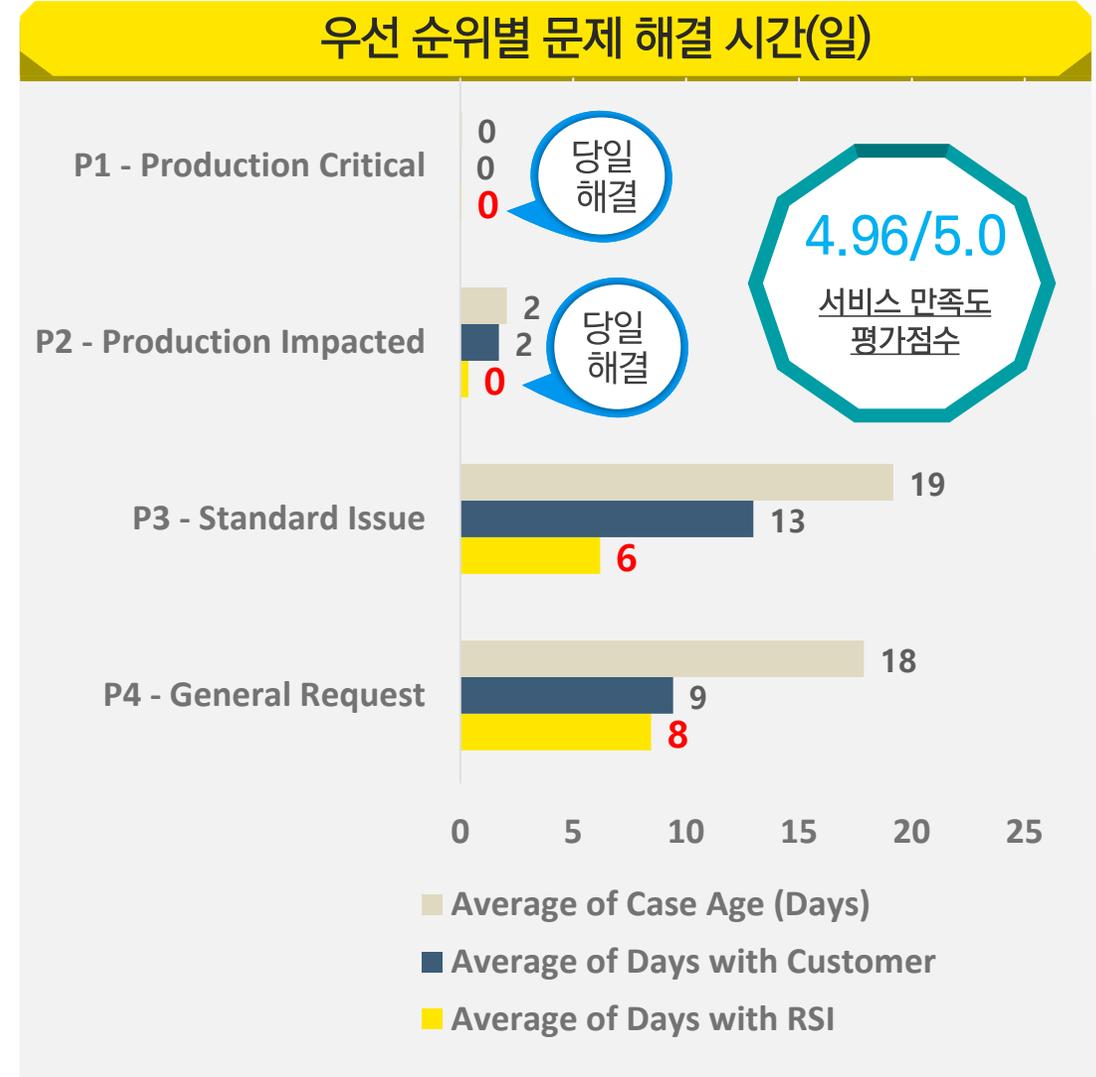
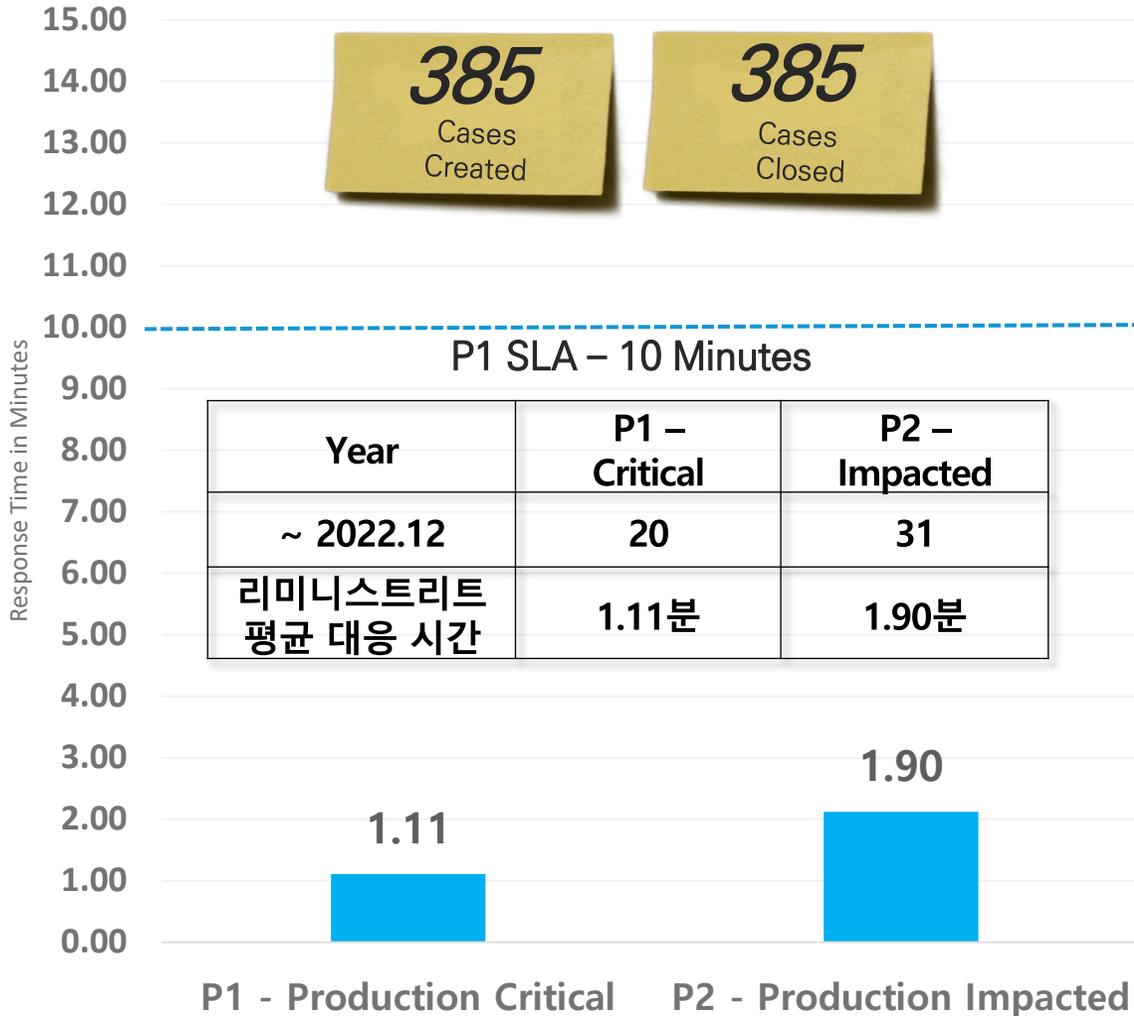
고객사례 : 신속한 기술지원 사례

★ 문제 케이스 업데이트 제공
 ✓ SLA 보다 빠른 대응 시간



고객사례 : 국내 대기업 지원 사례

지난 12개월 (2023년 1월 ~ 2023년 12월)간의 지원 사례



고객사례 : 기술지원 요청 수 대비 비용

9건

1년간
기술 지원 요청
수

9.2,
10.2,
11.2,
12.2,
18.0

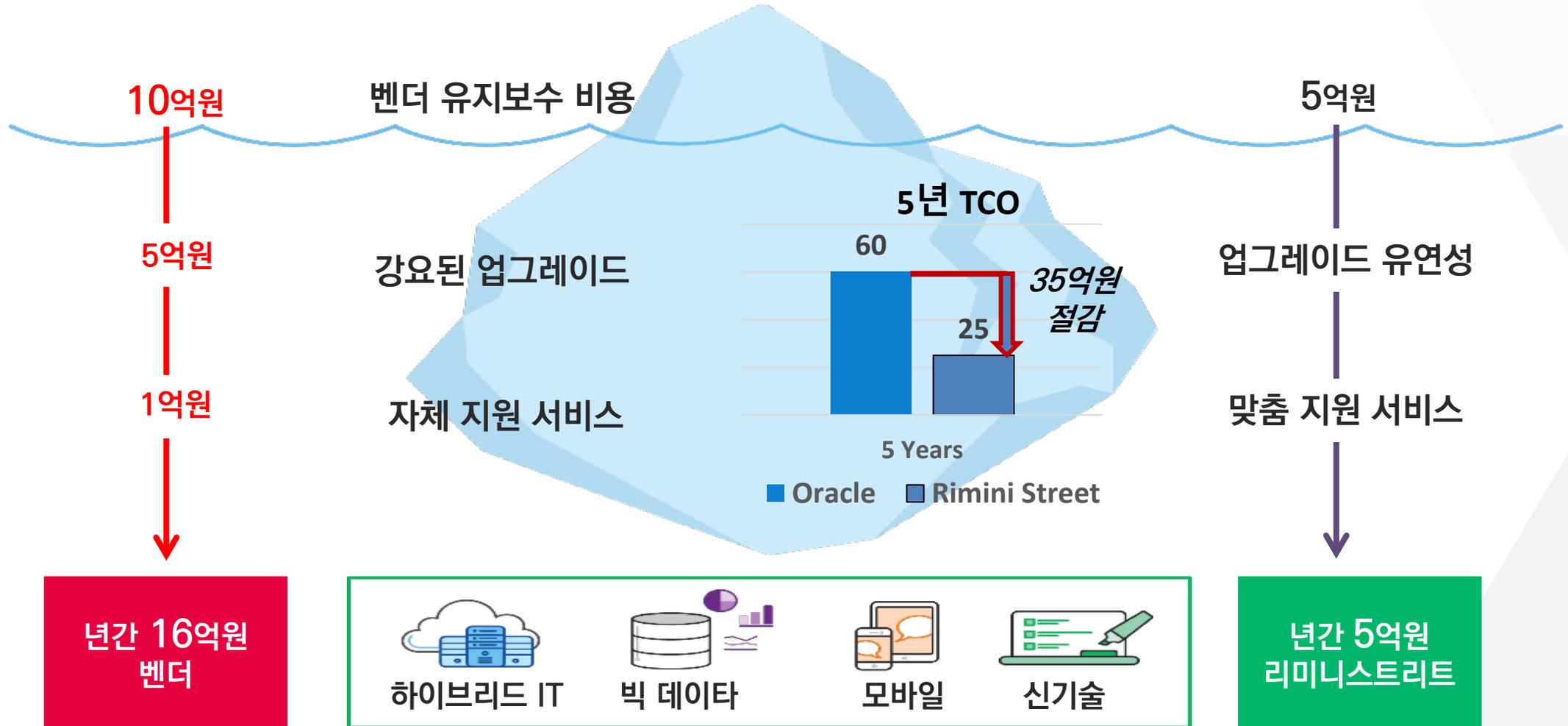
사용
데이터베이스
버전

5.5천만원

지원 티켓
당
비용

국내 고객사는 유지보수 비용으로 매년 5억원 지불하고 있습니다.

연간 유지보수 비용 획기적 절감



IT 예산 전략 관리

Today → Tomorrow

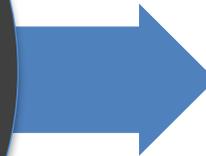
90%

비즈니스 운영

10%

비즈니스 변혁

예산 도전과제



60%

지속적인 운영 및
인핸스먼트

40%

비즈니스 변혁

예산 목표

— 유지보수 혁신 고객사례

Rimini Street



고객사례 : NH농협생명

- 농협중앙회의 공제부문 중 생명보험 부문이 분할되어 설립된 NH농협금융그룹의 계열사, 자산총액 기준, 대한민국 생명보험업계 5위의 생명보험사

도입 배경

- 운영비용 효율화 및 서비스 품질 향상 필요성
 - ✓ IT 유지보수 비용 지속 증가
 - ✓ 운영서비스 품질 향상을 위한 기술지원 서비스체계 확립 필요
- S/4HANA 대응 전략 수립
 - ✓ S/4HANA 성숙도 및 안정성 의문
 - ✓ S/4HANA 업그레이드 투자대비 비즈니스 효과에 대한 의문
 - ✓ 기 투자 SAP에 대한 가치를 극대화 결정

추진 경과 및 기대 효과

- 유지보수 전환
 - ✓ 리미니스트리트의 서비스 지원역량 평가 후 현재 사용중인 SAP ECC, 오라클 데이터베이스 제품에 대한 유지보수 전환 확대
- 유지보수 비용절감과 고품질 서비스
 - ✓ 유지보수비 50% 절감
 - ✓ 고객 특화된 전문 지원 서비스
 - IFRS 지원
 - 자산운용지원: 유가증권, 파생상품, 단기금융, FX, SWAP 등



<SAP 제품>

- SAP ECC 6.0 EHP6 : FI, AA, RE
- 기타 Application: SAP FAM(FO/MO/BO)

<오라클 제품>

- 데이터베이스 :
Oracle Database 11g (11.2.0.3)

고객사례 : National Australia Bank

호주 및 해외 중소기업, 대기업, 개인 및 정부 기관 등 850만 고객에게 서비스를 제공 중인 호주 상업은행(매출: USD21B, 임직원: 32,000명)

도입 배경

- 비용 대비 낮은 품질 유지보수 서비스
 - ✓ 디지털 banking 플랫폼(OBP)에 대한 오라클 기술지원 중단
 - ✓ 디지털 banking 플랫폼, 미들웨어 및 데이터베이스 유지보수 고비용에 따른 IT비용 효율화 필요
- IT 로드맵 전략 설정
 - ✓ 디지털 전략에 집중하고 새로운(탈 오라클) banking 플랫폼으로 전환
 - ✓ IT자산 최적화 및 전략적 유연성 필요

추진 경과 및 기대효과

- 유지보수 비용절감과 고품질 서비스
 - ✓ 연간 1,200만 달러(한화 약100억원) 이상의 즉각적인 비용 절감
 - ✓ 전략적 이니셔티브에 비용, 자원 재할당 및 포괄적인 지원 서비스
- IT로드맵 수행 지원 파트너 확보
 - ✓ 새로운 디지털 전환 프로젝트에 재투자
 - ✓ 기존 IT자원 수명 및 가치 연장



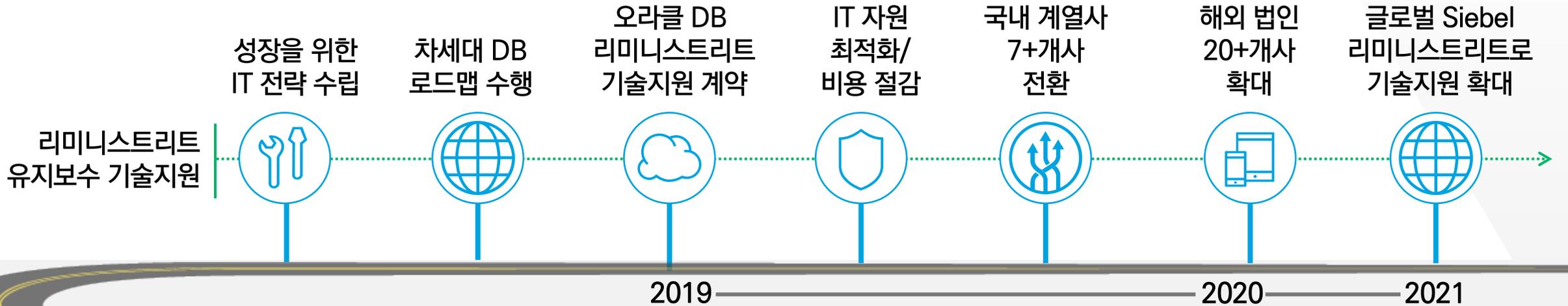
〈Oracle 제품 현황〉

- Oracle Database : 11.2.0.4, 10.3.6, 12.2.0.1
- OT Fusion Middleware : 10.3, 11g R1, 12.1.x, 12.2.x, 14.1
- Oracle Banking Platform(OBP)

“금융산업 고객에게 요구되는 APRA(Australian Prudential Regulation Authority) CPG 234 정보 보안 및 가이드 준수를 위해 리미니스트리트와 함께 보안 대응 프로세스(compensation control)를 운영하고 있습니다.”



고객사례 : 현대자동차그룹 추진 경과 및 효과



“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, 클라우드 기술팀

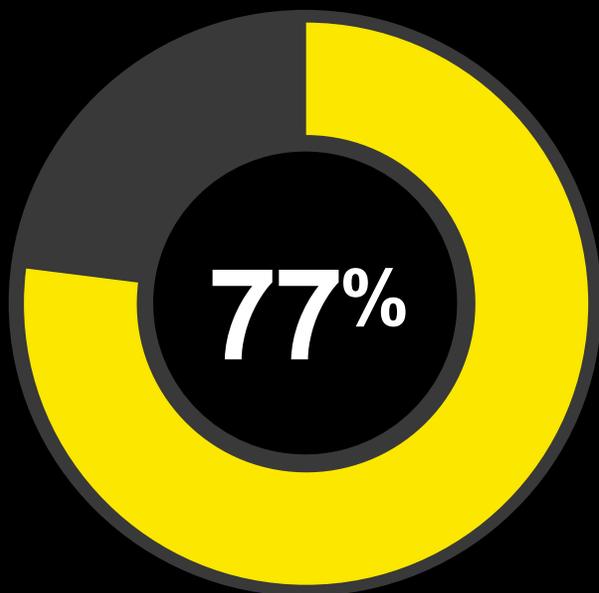
IT 운영 최적화를 위한 추진전략

Rimini Street



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
- 성장과 수익성을 가속화하는 솔루션

2. PLAN FOR DUAL APPROACH

- 안정적인 핵심 ERP 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
- 이사회 승인

A photograph of a train station platform. A yellow train is blurred as it moves from right to left across the frame. In the center, a black sign with white text reads "THANK YOU". The platform has a teal metal structure and a white wall with rivets. Large windows are visible at the top of the frame.

THANK YOU

Rimini Street