



# Spinnaker Support 3<sup>rd</sup> party Software Maintenance 소개

2020

*Digital Daily*

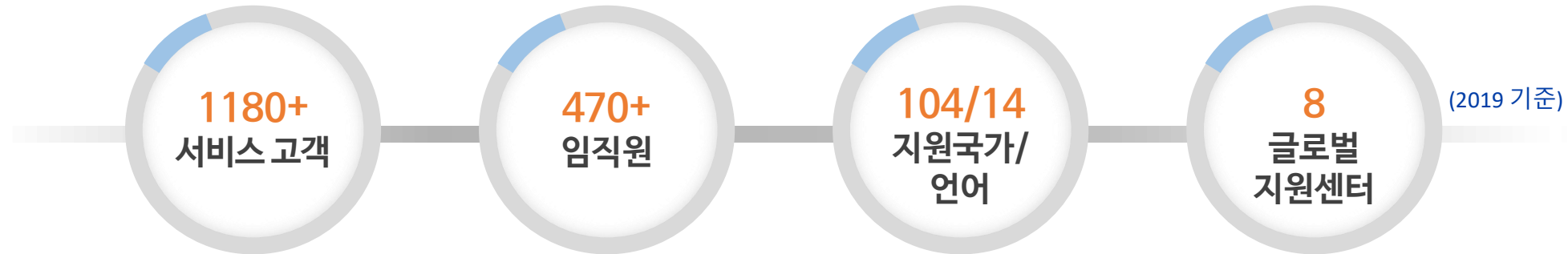
W



# Spinnaker Support - Company Overview



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



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



## ORACLE & SAP ANNUAL SOFTWARE SUPPORT



Break/Fix



General Inquiry



Tax and Regulatory



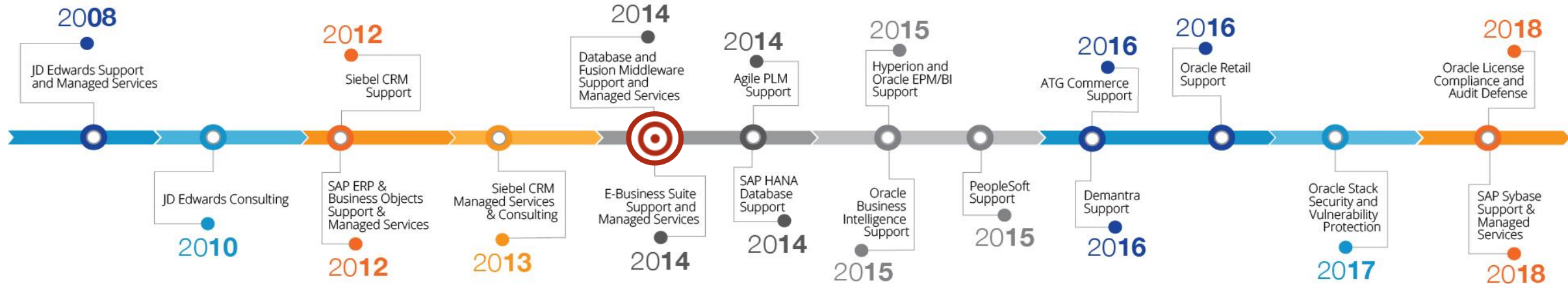
Security &  
Vulnerability Mgmt.



Technology  
Services

## MANAGED SERVICES & CONSULTING

## Product Timeline



## 서비스 Extension



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



- |                   |                      |                    |                       |                         |
|-------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1   DENVER, CO*   | 3   SEOUL, S. KOREA* | 5   MUMBAI, INDIA* | 7   TEL AVIV, ISRAEL* | 9   LONDON, UK*         |
| 2   TOKYO, JAPAN* | 4   SINGAPORE*       | 6   DUBAI, UAE     | 8   PARIS, FRANCE     | 10   SAO PAULO, BRAZIL* |

\*Support Operations

## Asia Pacific Operation

Spinnaker Support Korea는 **아태지역의 Hub**로서 Japan, India, Singapore, Australia, Malaysia의 비즈니스 및 기술 지원을 총괄합니다. 또한 **IBM의 유일한 3rd Party 서비스 파트너**로서 아태지역에서 활발히 비즈니스를 수행하고 있습니다.

## 2019 현황

- 아태지역 고객 수: 93개 (한국 제외)
- 한국지역 고객 수: 13개
- 아태지역 기술인력: 91명(Full time Employee)
- 한국지역 인력 현황: 총 11명
  - 영업/Marketing: 3명
  - 기술(ASL/Engineer): 8명



# About Us > Oracle Product Coverage

**ORACLE**  
DATABASE

**Releases:** 8i, 9i, 10g, 11g, 12c  
**Products:** All products and tools

**ORACLE**  
FUSION MIDDLEWARE

All releases and products associated with supported Oracle applications

**ORACLE**  
SIEBEL

**Releases:** 5, 6, 7, 8  
**Products:** All

**ORACLE**  
E-BUSINESS SUITE

**Releases:** 10.7 and later  
**Products:** All

**ORACLE**  
HYPERION

**Releases:** All  
**Products:** All

**ORACLE**  
DEMANTRA

**Releases:** 12 and earlier  
**Products:** Demand management, predictive trade planning and optimization, and real-time sales and operations planning

**ORACLE**  
ATG WEB COMMERCE

**Releases:** 9, 10, 11  
**Products:** All

**ORACLE**  
JD EDWARDS

**Releases:** All World, OneWorld, and EnterpriseOne  
**Products:** All

**ORACLE**  
RETAIL

**Releases:** All  
**Products:** Merchandising, omnichannel, planning, and supply chain

**ORACLE**  
AGILE

**Releases:** All  
**Products:** All

**ORACLE**  
PEOPLESOFT

**Releases:** 7, 8, 9  
**Products:** All product suites, Excluding U.S. payroll, tax, and regulatory updates

※ On-Premise 형태로 서비스 되는 모든 Oracle 제품에 대한 기술지원이 가능합니다.



# About Us > 주요 고객사 (Oracle)

**ADVANTEST**

 EXPRESS SCRIPTS

 NATIONAL  
BANK

**VAISALA**

**LifeLabs**

 Affinion  
GROUP

**Yale**

 General  
Mills  
Making Food  
People Love

**Brambles**

 JACOBUS  
ENERGY

 IRI  
Growth delivered.

**Hazera**  
Seeds of Growth

 THE CLOROX COMPANY

**Creighton  
UNIVERSITY**

 MILlicom  
THE DIGITAL LIFESTYLE

**Honeywell**

 JOHNS HOPKINS  
UNIVERSITY

 CANCER  
RESEARCH  
UK

**BORAL**

 COILLTE

 KinderCare  
EDUCATION

**ABS**

**CVR  
Energy**

 Starkey  
Hearing Technologies

 zap group  
לכל החלטה יש זאפ

**OSHKOSH**

**LifeTouch**

 Oando

**Partner**

**WPXENERGY**

 MERICHEM

**Virtela**  
An NTT Communications Company

 Eaton Vance  
Investment Managers

 BOART  
LONGYEAR

**ALLAN GRAY**

# Oracle 3<sup>rd</sup> Party Support

## - 기본 서비스 항목



## 1) Software Support

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



## 2) Security and Vulnerability Mgmt.

- Support from the Spinnaker Support Security team



## 3) Tax, Regulatory & Compliance Support

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



## 4) Advisory Support

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



비즈니스, 기술, Compliance 단계에서 발생한 고객의 s/w투자를  
보호하기 위한 포괄적인 Advisory 서비스 제공



- 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 응대율, 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*



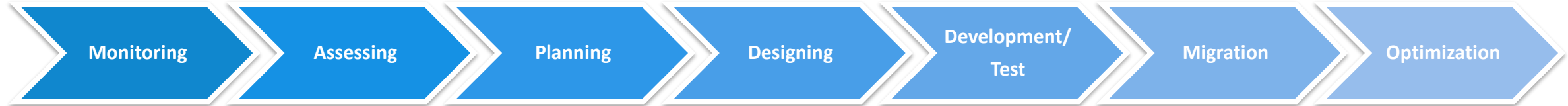
## “Seven Point Security Solution”

“ 보안은 모든 보안 조치가 함께 작동하도록 전체 시스템을 설계해야 합니다.”

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



※ **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



- 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 전문가의 어플리케이션 및 기술 지원  
(소프트웨어 유지 보수의 핵심부분)





# Spinnaker Support

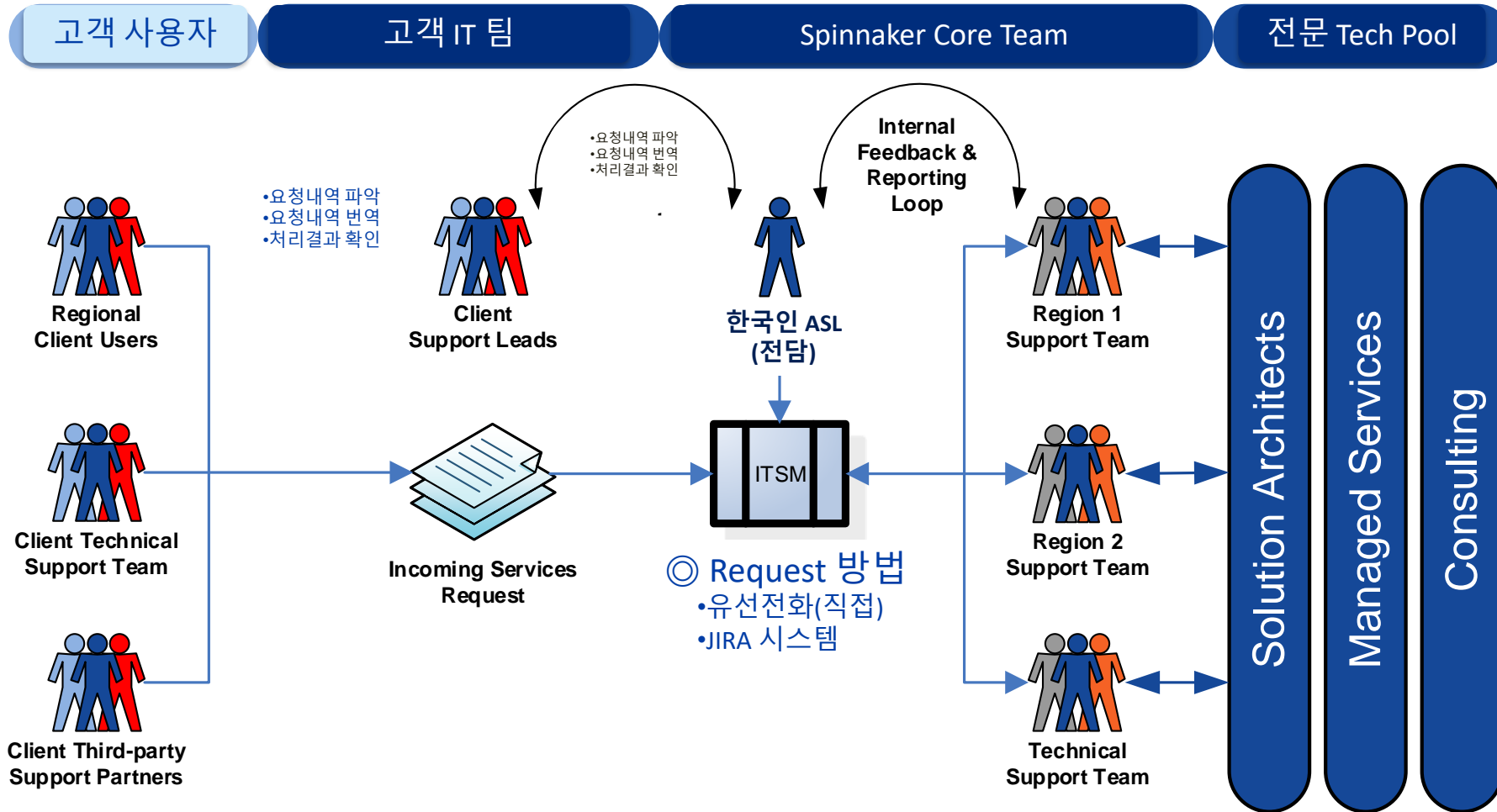
- 서비스 체계



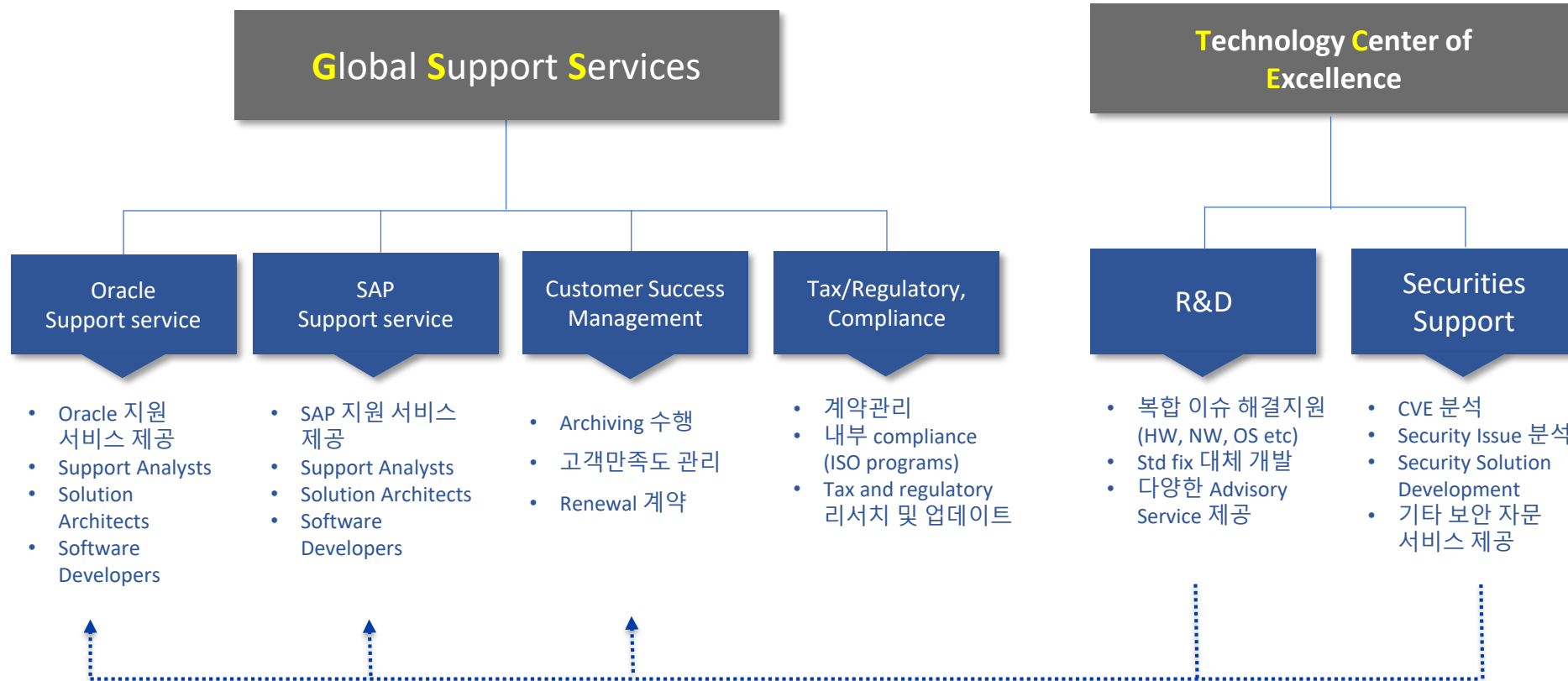
# 서비스 체계



고객 IT운영팀과 Spinnaker Global team이 협업하여, 고객요청에 빠르게 응대합니다.

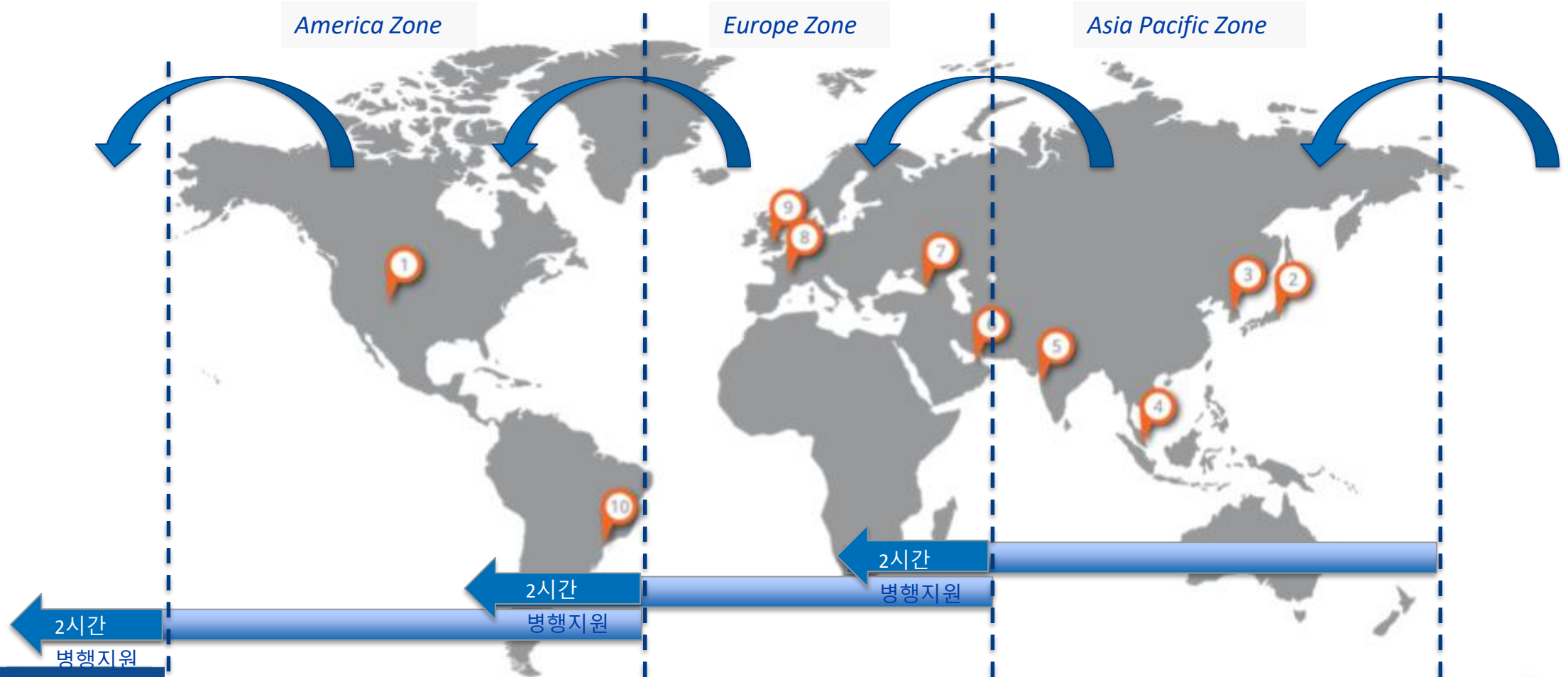


- Spinnaker Support는 각각의 기능별 유기적인 지원 조직 체계를 구축하여, 안정적이고 효율적인 Support 서비스를 제공하고 있으며, 고난도의 복합이슈나 보안이슈를 위한 전략 서비스 조직을 별도로 운영합니다.



# Global 지원체계

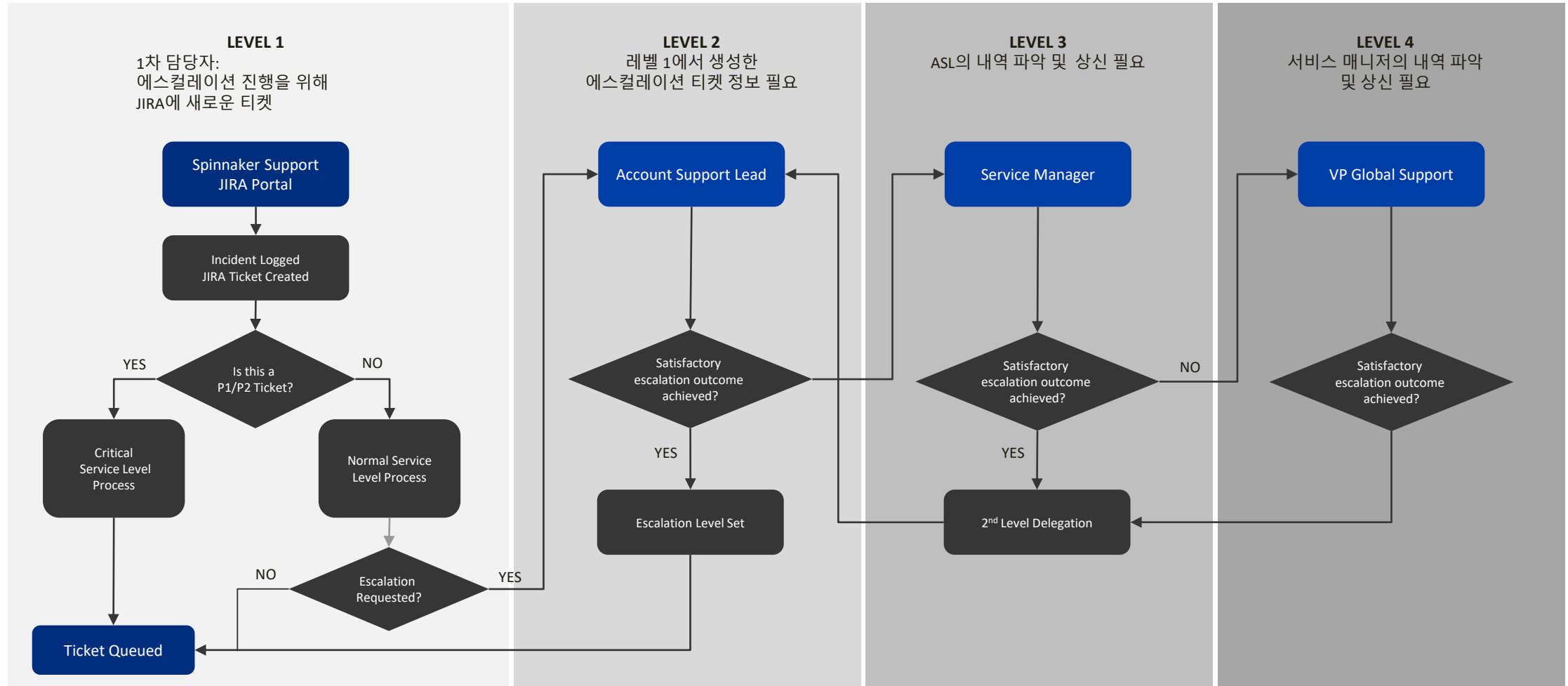
- Asia – Europe – America Time zone 별로 배치된 8개의 기술지원센터를 통해 24x7 서비스를 제공합니다. 각 Time zone 이관 시, 2시간의 병행지원 체계를 통해, Issue에 대한 내역/현황 등의 정보를 충분히 Update하여 원활한 업무진행을 지원합니다.

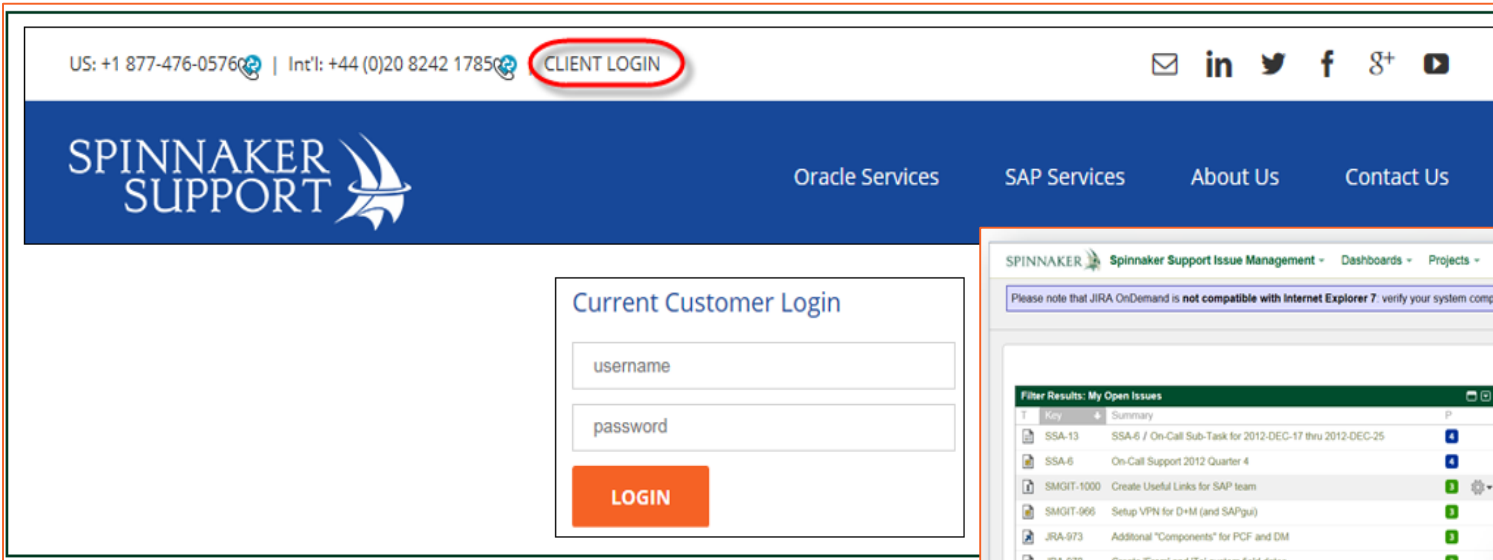




# Escalation Process

- 고객이슈의 빠른 해결을 위해, 신속한 에스컬레이션 규정을 운영하고 있습니다. 발생이슈에 대해 담당자가 처리가 어려울 경우, 빠르게 상위 담당자에게 전달하여 이슈해결에 지연이 없도록 합니다.



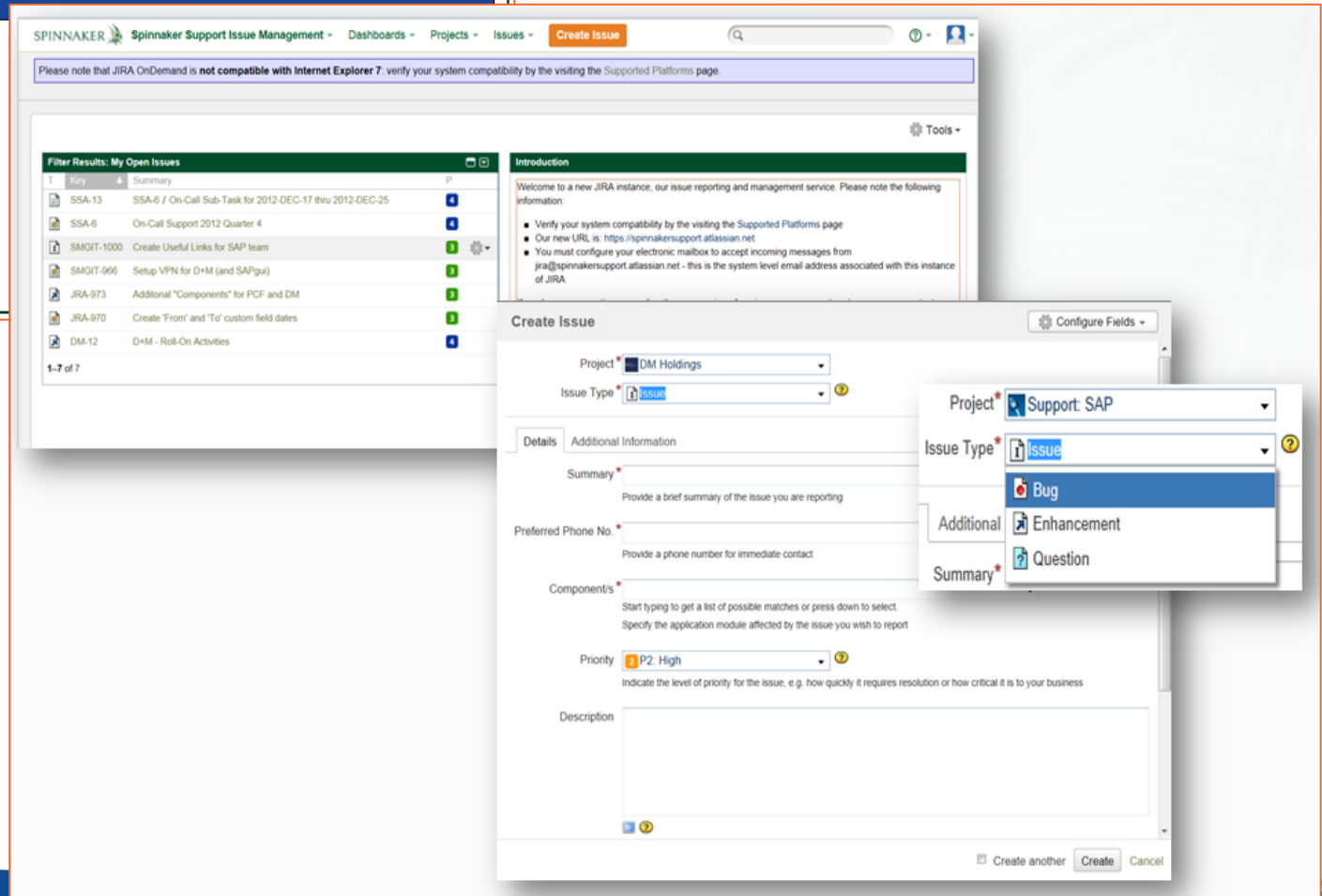


TO LOG A TICKET with Spinnaker Support, go to the following web address:

[www.spinnakersupport.com](http://www.spinnakersupport.com)

## Options for reporting a issue

1. Login ticket in Spinnaker.com online ticketing portal
2. Call the HOTLINE number (+1 757 278 0928)  
한국 Hotline 추후 결정



감사합니다.

Contact:

[info.korea@spinnakersupport.com](mailto:info.korea@spinnakersupport.com)

02-711-1213

[www.spinnakersupport.com](http://www.spinnakersupport.com)

