

PeopleSoft®

ORACLE®

Retek

JD Edwards®
Enterprise Software

SIEBEL
eBusiness



Undersøgelse - Danske Oracle kunders tilfredshed og forventninger til Oracle Fusion og SOA

September 2006

Executive summary

Undersøgelsen

Litteratur

Oracle har de seneste år haft en aggressiv opkøbsstrategi. Men har det medført en mere positiv holdning hos kunderne?

ORACLE®

Oracle har gennem de seneste år haft en aggressiv opkøbsstrategi, hvor de har købt over 20 selskaber, heriblandt PeopleSoft /JD Edwards, Siebel og RETEK. Ved at opkøbe så mange selskaber har Oracle konsolideret sig på ERP-markedet.

Efter en periode med usikkerhed har Oracle kommunikeret en klar udviklingsstrategi:

- Igangværende og planlagte udviklingsprojekter for de opkøbte produkter gøres færdige i 2006/2007.
- Oracle yder "Lifetime support" for de fleste versioner af de opkøbte produkter.
- Produkterne bliver smeltet sammen i en ny ERP applikation kaldet **Oracle Fusion Applications**, som er planlagt til at blive sendt på markedet i 2008.
- Den fremtidige ERP pakke baseres på Oracles SOA infrastruktur produkt **Oracle Fusion Middleware**. Dette produkt er på markedet, og giver Oracle's kundebase mulighed for at anvende og opbygge erfaring med den Service Orienterede Arkitektur (SOA)

Ovenstående gør det interessant at undersøge, hvordan opkøbsstrategien og udviklingsstrategien påvirker Oracle's kundebase.

Derfor er der defineret følgende hovedformål:

En undersøgelse af Oracle-kundernes parathed og forventninger til Oracle Fusion og SOA på det danske marked



Hvordan er temperaturen og overblikket hos de danske Oracle kunder?

Er de danske Oracle kunder klar til SOA, og hvor langt er de kommet i de planer?

Hvordan vurderer de danske Oracle kunder de initiativer, som p.t. er ved at blive udviklet hos Oracle med Fusion initiativerne?

Undersøgelsens metode og hovedområder er baseret på en rundspørge hos store Oracle kunder



Den gennemførte rundspørge er en kombination af en kvantitativ og kvalitativ undersøgelse.

I begyndelsen af juni blev der udsendt et elektronisk spørgeskema til IT- og økonomichefer i danske private og offentlige virksomheder, som er Oracle, Siebel og PeopleSoft/JD Edwards kunder. Spørgeskemaet blev fulgt op af interviews med nøglepersoner hos store kunder.

Undersøgelsen er delt op i **tre hovedområder**:

1. Hvad er kendskabet til den Service Orienterede Arkitektur og dens betydning?
2. Det danske Oracle-landskab – Hvilke versioner har virksomhederne og hvor tilfredse de er?
3. Virksomhedernes opgraderingsstrategi – Hvilke strategier følges når der skal opgraderes?

The screenshot shows a survey document with the following content:

- Header: A2 logo and "Fra mål til succes!"
- Navigation: Forside | Hvad kan vi? | Vores kunder | Nyheder | Læsestof | Hvem er vi? | Kontakt os
- Text: [Printer venlig udgave]
- Title: **Danske Oracle kunders tilfredshed og forventninger**
- Introduction: En undersøgelse af danske Oracle kunders tilfredshed, parathed og forventninger til Oracle Fusion og Service-Oriented Architecture – SOA.
- Scope: Undersøgelsen har tre hovedområder: Service-Oriented Architecture – SOA, Fakta om Oracle kunder og Opgraderingsstrategien for Oracle produkter. Afhængigt af din rolle i virksomheden er nogle af spørgsmålene ikke relevante at svare på for dig. Derfor kan spørgsmål udelades, hvis det ikke giver mening for dig i din nuværende rolle.
- Message: På forhånd tak for hjælpen. Med venlig hilsen Martin J. Ernst, A-2 A/S
- Table: Service-Oriented Architecture – SOA survey questions.

| Service-Oriented Architecture – SOA | |
|---|---|
| 1) Hvad er virksomhedens kendskab til den serviceorienterede IT arkitektur (SOA)? | Kender ikke 1: <input type="radio"/> 2: <input type="radio"/> 3: <input type="radio"/> Indgående kendskab 4: <input type="radio"/> 5: <input type="radio"/> |
| 2) Hvad er de største udfordringer for virksomhedens eksisterende IT løsning (sæt maks. tre krydser)? | <input type="checkbox"/> Generelt - Den overordnede vurdering af porteføljen som helhed <input type="checkbox"/> Forretningseffektivitet - Evnen til at understøtte globale end-to-end processer <input type="checkbox"/> Personeffektivitet - Evnen til at give individet en enkel og individuel brugergrænseflade <input type="checkbox"/> Reaktionsevne - Evnen til at kunne foretage hurtige tilpasninger <input type="checkbox"/> Komplexitet - Evnen til effektivt at håndtere en heterogen løsning <input type="checkbox"/> Tilpasningsevne - Evnen til at kunne understøtte skræddersyede processer <input type="checkbox"/> Omkostningseffektivitet - Manglende evne til at genbruge løsninger |



Oracle kunderne er kendetegnet ved, at man har begrænset kendskab til SOA, og at der findes mange gamle versioner ...



Undersøgelsen viser, at virksomhederne:

- **Har et meget begrænset kendskab til SOA** - Kendskabet til den Service Orienterede Arkitektur (SOA) er endnu meget begrænset. 60% af de adspurgte IT- og økonomidirektører siger, at de ikke kender til, eller har et begrænset kendskab til SOA. Virksomhederne er afventende. Tæt på 60 % af de adspurgte virksomheder indtager en "vendt og se" holdning.
- **Tror på SOA profeterne** - Respondenterne tror på, at den Service Orienterede Arkitektur er fremtidens arkitektur. Virksomhederne forventer, at 45% af deres applikationsportefølje vil være SOA baseret i 2010.
- **Ikke forventer mirakler** – Virksomhederne har ikke klare forventninger til hvilke problemer SOA vil løse. Profeterne siger, at business casen typisk vil være drevet af ønsket om forbedret forretningseffektivitet og bedre tilpasningsevne.
- **Tror, at det er nørderne, som driver SOA** - Lidt over 40% af virksomhederne forventer, at implementeringen af den Service Orienterede Arkitektur vil være teknologidrevet. Kun 10% forventer, at implementeringen vil være forretningsstrategidrevet, hvilket ellers er et af profeternes hovedbudskaber.

- **Er trofaste Oracle kunder** – 60% af virksomhederne siger, at de ikke har kendskab til Oracle Fusion Middleware, Oracles SOA infrastruktur platform. Trods dette siger 55 %, at det er sandsynligt eller meget sandsynligt, at de vil vælge Oracle Fusion Middleware, som deres fremtidige SOA-platform.

Det danske Oracle landskab kendetegnes ved:

- **Man skubber en opgraderingspukkel foran sig** - Det danske Oracle-landskab er præget af gamle versioner af ERP produktet. Kun 18% af de nuværende kunder er på en release, som er ca. 1 år gammel. Af de resterende ligger 40% på en version, som er mere end 6 år gammel. Dette betyder, at der skal gennemføres opgraderinger til eksempelvis 11.5.10, inden man kan gennemføre en teknisk opgradering til Oracle Fusion. Alternativt skal der gennemføres en reimplementering.
- **Standard indeholder 37% for meget funktionalitet og der mangler 30%** - Kunderne anvender i gennemsnit 63% af den funktionalitet, som en version tilbyder. I gennemsnit findes der 30% tilpasninger – baseret udelukkende på denne undersøgelses respondenter.

... opgraderingsstrategien bliver ikke fulgt samme men der findes potentiale ved brug af SOA



- **Der er behov for integration til Oracle produkterne** - 80% har helt eller delvis automatiserede integrationspunkter mellem applikationerne. Dette er meget interessant i forhold til SOA, netop her vil man kunne anvende det.
- **Kundernes applikationsstrategi trænger til en opdatering** - 87% af respondenterne skal opgradere i 2007, hvis de skal anvende Oracle Fusion i 2008, kun 30% har planer om dette. Baseret på forventninger til SOA udbredelsen, er der udsigter til, at ca. 30% vil anvende dele af Oracle Fusion i 2008.
- **En række kunder laver kun teknisk vedligehold** - 60 % af respondentgrupperne er på en version, som er mere end 2 år gammel.
- **Hovedbarrieren er mangel på interne ressourcer** - Den største barriere ved en opgradering til Oracle Fusion er knaphed på interne ressourcer.
- **Forventningerne til fremtiden er beherskede** - Virksomhederne er utilfredse med deres nuværende applikations-portefølje og har en forventning om at dette kan være neutralt eller blive lidt bedre med en opgradering til Oracle Fusion Applications.

Virksomhedernes opgraderingsstrategi kendetegnes ved:

- **Opgradering, når der er relevant ny funktionalitet** - Virksomhederne ønsker typisk at opgradere Oracle E-business Suite, når der kommer relevant ny funktionalitet i nyere versioner.
- **Mange følger ikke deres opgraderings-strategi** - Dog har kun lidt over 50% af virksomhederne opgraderet inden for de sidste to år. Dette betyder, at der er et stykke vej fra strategien til det faktiske udførte, da virksomhederne har et ønske om højere frekvens. Omkring en tredjedel forventer en opgradering til en nyere version inden en opgradering til Oracle Fusion Applications.
- **Kunderne er dårligt informerede om fremtiden, men er ikke bekymrede** - 52% siger, at de ikke har modtaget information fra Oracle.



SOA leverandørerne har en udfordring generelt med vidensniveauet hos kunderne – og Oracles Install Base skal plejes



Hvordan er temperaturen og overblikket over den danske Oracle kundebase?

- **Kunderne har gennem længere tid trådt på bremsen** - Oracle har fået en kundebase, som er i opbremsning og har ikke fuldt med i udviklingen. Det kan anbefales at undersøge dette nærmere hos de enkelte kunder.
- **Kunderne trofasthed og lokalitet er ikke givet** - Til forskel fra teknologisisiden, så har Oracle ikke den samme trofaste kundeskare hos deres ERP kunder.
- **Virksomhedernes siger at virkeligheden er en anden** - Undersøgelsen viser tydeligt at alt for mange af respondenterne ikke er på en version, som er tilsvarende. Det kan anbefales at vurdere, hvorfor denne applikation ikke er opgraderet.

Er de danske Oracle kunder klar til SOA og hvor langt er de kommet i de planer?

- **Udfordringen – at gøre SOA til et forretningsprojekt** - Rådet til virksomhederne er at få defineret en SOA strategi, som tager udgangspunkt i en sund business case og ikke lader det være drevet af teknologien for teknologien skyld. Samtidig skal der skabes forståelse for, at en infrastruktur investeringer kan have en lang tilbagebetalingstid.
- **Der udestår en stor uddannelses opgave** - Alt andet lige må de forskellige SOA teknologileverandører, rådgivere og implementeringspartnere være parat til at møde den udfordring, som ligger når teknologien og forretningen skal nå til en fælles forståelse af SOA.
- **SOA kommer. Det er kun et spørgsmål om hvornår** - Hvis man skal tro respondenterne, så kræver en førerposition, at 90% applikationsporteføljen skal være baseret på SOA teknologi i 2008!

Hvordan vurderer de danske Oracle kunder de initiativer, som p.t. er ved at udvikle sig hos Oracle med Fusion initiativerne?

- **Kunderne udsender mørkegrå røgsignaler** - Kunderne tilfredshed er lav, de er uinformerede og ubekymrede, og ser med bekymrede miner på opkøbsstrategien fra sidelinen.
- **Venter virksomhederne på information?** - De virksomheder, som er bedst informerede omkring Oracle Fusion Applications, er kun delvis godt informeret – og det tæller 7% af respondenterne.
- **Udfordringen – kan beslutninger udskydes til 2008** - Rådet til virksomhederne er får skab klarhed omkring deres applikationsstrategi. Giver SOA og de ny versioner fordele, som virksomheden bør/skal udnytte?
Rådet til virksomhederne er at få skabt klarhed omkring deres applikationsstrategi. Vil de fortsat satse på Oracle? Giver SOA og de ny versioner fordele som virksomheden bør/skal udnytte?

Indholdsfortegnelse

Executive summary

Undersøgelsen

Litteratur

Hvad betyder Oracles opkøbsstrategi og det teknologiske paradigmeskifte til SOA for kunderne?

ORACLE®

Oracle har gennem de seneste år haft en aggressiv opkøbsstrategi, hvor de har købt over 20 selskaber, heriblandt PeopleSoft /JD Edwards, Siebel og RETEK. Ved at opkøbe så mange selskaber har Oracle konsolideret sig på ERP-markedet.

Efter en periode med usikkerhed har Oracle kommunikeret en klar udviklingsstrategi:

- Igangværende og planlagte udviklingsprojekter for de opkøbte produkter gøres færdige i 2006/2007.
- Oracle yder "Lifetime support" for de fleste versioner af de opkøbte produkter.
- Produkterne bliver smeltet sammen i en ny ERP applikation kaldet **Oracle Fusion Applications**, som er planlagt til at blive sendt på markedet i 2008.
- Den fremtidige ERP pakke baseres på Oracles SOA infrastruktur produkt **Oracle Fusion Middleware**. Dette produkt er på markedet, og giver Oracle's kundebase mulighed for at anvende og opbygge erfaring med den Service Orienterede Arkitektur (SOA)

Ovenstående gør det interessant at undersøge, hvordan opkøbsstrategien og udviklingsstrategien påvirker Oracle's kundebase.

PeopleSoft®

JD Edwards®
Enterprise Software

ORACLE®

 **Retek**

SIEBEL
eBusiness

Er Oracle blevet en endnu stærkere samarbejdspartner? Eller.....

Den Service Orienterede Arkitektur (SOA) som det nye ”orakel”

Tilbage i april 2003 kom David W. McCoy og Yefim V. Natis fra Gartner med en ofte citeret udtalelse:

”Den Service Orienterede Arkitektur er ikke ny, men udbredt anvendelse af denne er. Hvis de endnu ikke kender til SOA, og hvordan den vil ændre deres virksomheds IT-arkitektur, så vil de placere deres virksomhed i en konkurrencemæssig ugunstig position. I 2008 vil SOA være den dominerende IT-arkitektur, dermed afsluttes 40 års dominans af den monolitiske IT arkitektur (sandsynlighed 0,7).....”

Mens IT-industrien summer om SOA og er begyndt at tale om SOA 2.0, og herunder Event Driven Arkitektur (EDA), er der mange som endnu kæmper med at forstå hvad SOA egentlig står for.

Definitionerne er mange. OIO.dk definerer SOA således:

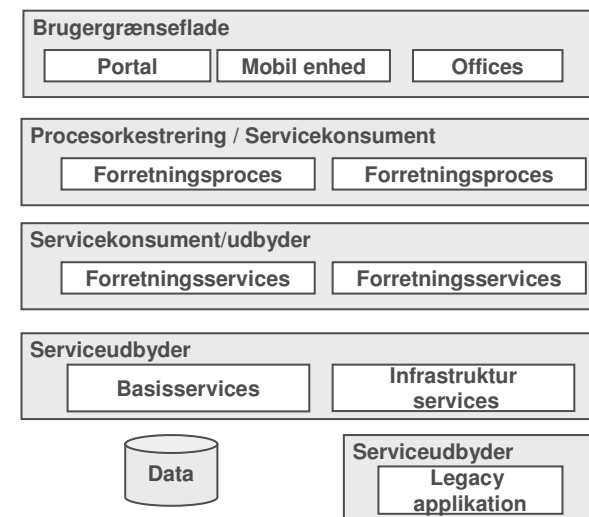
”SOA er en tilgang til arkitektur – også kaldet en arkitekturmæssig stil. SOA beskriver en måde at anvende, organisere og udvikle-/anskaffe it-løsninger på og har den grundlæggende idé, at it-løsninger implementeres, så de er fleksible og genbrugelige, og dermed kan tilpasses hurtigere, nemmere og billigere.

SOA bygger således på principper om genbrug, løs kobling, fleksibilitet, klare aftaler, synlighed og anvendelsen af standarder.....”

I de fleste pakkeleverandørers forståelse betyder SOA en øget lagdeling af applikationerne:

- Brugergrænsefladen gøres enhedsuafhængig og i højere grad brugerspecifik.
- Forretningsprocesser sammensættes (orkestreres) af forretningsservices.
- Applikationslogik udvikles som services. En service kan igen være konsument af basisservice.
- Data adskilles fra forretningslogik.

I en overgangsperiode genbruges legacy systemerne ved at tilbyde systemernes funktionalitet som services.



SOA = Et heterogent miljø hvor byggeklodser kan sammensættes til løsninger

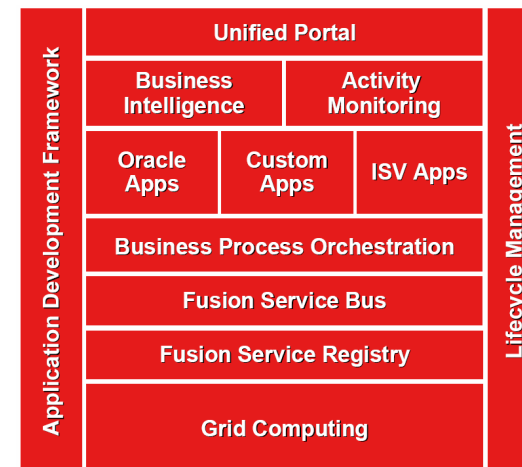
Hvad kan forventes af Oracle i forhold til SOA?

- Største parten af Oracles kunder vil kunne opgradere deres nuværende produkt til den SOA baserede Fusion applikations suite i 2008 (mener Oracle).
- Overgangen til Fusion Applikations Suite bliver en opgradering:
 - Arkitekturfremgangsmåden er defineret
 - Udvikling af opgraderingsværktøjer starter i 2006
 - "Customer advisory boards" (CAB) er under etablering
- Kunderne bestemmer hvornår SOA skal implementeres:
 - Fusion Middelvare (Oracle SOA infrastruktur produktet) er frigivet
 - Oracle yder "Lifetime support" for de fleste versioner af de nuværende Oracle applikationer
- Oracles forslag til næste skridt for deres kunder er:
 - *Skridt 1* - Beskyt den eksisterende investering ved at opgradere til nyeste version.
 - *Skridt 2* – Forøg værdien af den eksisterende investering:
 - Forbedre analytiske muligheder ved at implementere BI Tools og BAM Dashboard
 - Forbedre administration af stamoplysninger ved at implementer Data Hubs
 - *Skridt 3* – Forbered overgangen til Fusion Applikation Suite.

Fusion Roadmap

| | | | |
|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enhanced Support ✓ Fusion Middleware Certification ✓ Fusion BPM Integration ✓ Continue releasing PS Enterprise R8.9 ✓ Fusion Architecture | <ul style="list-style-type: none"> • PeopleSoft Enterprise 9.0 • JD Edwards EnterpriseOne 8.12 • Oracle EBS 12 • First use of Fusion technology • Data Hubs & Transaction Bases | <ul style="list-style-type: none"> • Product Data Hub for Retail • JD Edwards World 9.1 • JD Edwards EnterpriseOne 9.0 • Individual Fusion Applications | <ul style="list-style-type: none"> • Fusion Applications Suite |
| 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |

Fusion Arkitektur Komponenter



Oracle forventer at opfylde Gartner's 2008 vision

Formålet er at undersøge parathed og forventninger til Oracle Fusion og SOA – det giver tre hovedspørgsmål

ORACLE®

Hovedformål:

En undersøgelse af Oracle-kundernes parathed og forventninger til Oracle Fusion*) og SOA på det danske marked

Hvordan er temperaturen og overblikket hos de danske Oracle kunder?

Er de danske Oracle kunder klar til SOA, og hvor langt er de kommet i de planer?

Hvordan vurderer de danske Oracle kunder de initiativer, som p.t. er ved at blive udviklet hos Oracle med Fusion initiativerne?

*) Med Oracle Fusion menes både Oracle Fusion Middleware (teknologikomponenten) og Oracle Fusion Applications (ERP applikationen).

Metode og læsevejledning

Undersøgelsens metode

Den gennemførte rundspørge er en kombination af et elektronisk spørgeskema, som er sendt til nøglepersonerne hos danske Oracle, Siebel og PeopleSoft/JD Edwards kunder, og interviews med nøglepersoner hos nogle af de store kunder.

Undersøgelsens deltagere besidder IT- og økonomidirektørstillinger i store danske virksomheder og organisationer.

Undersøgelsens resultater er samlet i denne præsentation og holdt op imod analyser udarbejdet omkring SOA.

Læsevejledning

Undersøgelsen er delt op i tre delområder.

1. Hvad er kendskabet til den Service Orienterede Arkitektur og dens betydning?
2. Det danske Oracle-landskab – Hvilke versioner har virksomhederne og hvor tilfredse de er?
3. Virksomhedernes opgraderingsstrategi – Hvilke strategier følges når der skal opgraderes?

Disse delområder understøtter de hovedspørgsmål, som bliver stillet i forbindelse med undersøgelsen.

Før hvert delområde præsenteres hovedkonklusionerne for området.

Hvad er kendskabet til SOA og den betydning?

Undersøgelsen viser at virksomhederne:

- **Har et meget begrænset kendskab til SOA -**
Kendskabet til den Service Orienterede Arkitektur (SOA) er endnu meget begrænset. 60% af de adspurgte IT- og økonomidirektører siger, at de ikke kender til, eller har et begrænset kendskab til SOA. Virksomhederne er afventende. Tæt på 60 % af de adspurgte virksomheder indtager en "vendt og se" holdning.
- **Tror på SOA profeterne** - Respondenterne tror på, at den Service Orienterede Arkitektur er fremtidens arkitektur. Virksomhederne forventer, at 45% af deres applikationsportefølje vil være SOA baseret i 2010.
- **Ikke forventer mirakler** – Virksomhederne har ikke klare forventninger til hvilke problemer SOA vil løse. Profeterne siger, at business casen typisk vil være drevet af ønsket om forbedret forretningseffektivitet og bedre tilpasningsevne.
- **Tror, at det er nørderne, som driver SOA** - Lidt over 40% af virksomhederne forventer, at implementering af den Service Orienterede Arkitektur vil være teknologidrevet. Kun 10% forventer at implementeringen vil være forretningsstrategidrevet, hvilket ellers er ét af profeternes hovedbudskaber.

- **Er trofaste Oracle kunder** – 60% af virksomhederne siger, at de ikke har kendskab til Oracle Fusion Middleware, Oracles SOA infrastruktur platform. Trods dette siger 55 %, at det er sandsynligt eller meget sandsynligt, at de vil vælge Oracle Fusion Middleware, som deres fremtidige SOA-platform.

Konklusion:

- **Der udestår en stor uddannelses opgave** - Alt andet lige må de forskellige SOA teknologileverandører, rådgivere og implementeringspartnere være parat til at møde den udfordring, som ligger når teknologien og forretningen skal nå til en fælles forståelse af SOA.
- **SOA kommer - det er kun et spørgsmål om hvornår** - Hvis man skal tro respondenterne, så kræver en førerposition, at 90% applikationsporteføljen skal være baseret på SOA teknologi i 2008!
- **Udfordringen - at gøre SOA til et forretningsprojekt** - Virksomheder skal definere en SOA strategi, som tager udgangspunkt i en sund business case og ikke skal lade det være drevet af teknologien for teknologien skyld. Samtidig skal der skabes forståelse for, at infrastrukturinvesteringer kan have en lang tilbagebetalingstid.

Man tror på ERP leverandørernes profetier om, at de vil levere SOA visionen

Kendskabet til SOA er meget begrænset – lidt under 60% indtager i dag en "vent og se" position

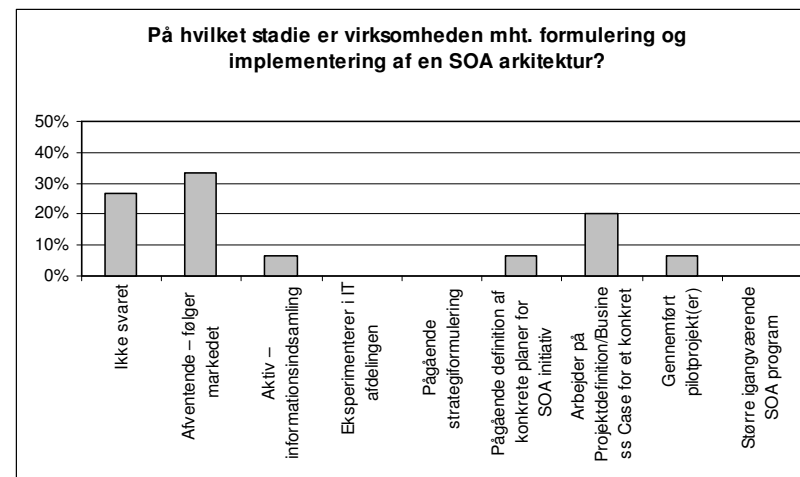
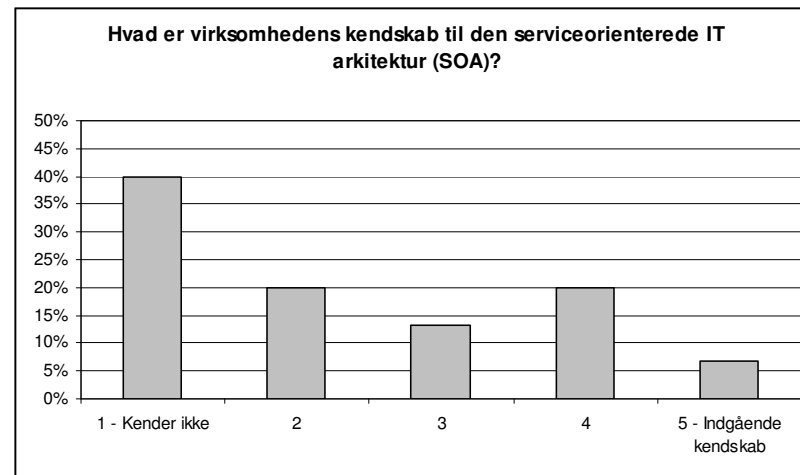


Kendskabet til den Service Orienterede Arkitektur er begrænset. 60% af de adspurgte IT- og økonomidirektører siger, at de ikke kender til, eller har et begrænset kendskab til SOA.

En tilsvarende undersøgelse foretaget af Gallup for Oracle viser, at 85% af de adspurgte IT-ansvarlige ikke kender til eller kun kender lidt til SOA [GALLUP].

Det manglende kendskab til SOA skinner igennem, når man ser på hvilket stadie virksomhederne er på med hensyn til formulering af en SOA strategi. Lidt under 40% har en "vent og se" Position. Under 10% har gennemført pilotprojekter baseret på en Service Orienteret Arkitektur.

Dette understøttes også af en undersøgelse foretaget af ebizQ analyse foretaget af Oracle, hvor 56% af virksomhederne ikke har en veldefineret strategi [EBIZ]



Store danske virksomheder (uden for målgruppen) har igangværende SOA programmer!



Til trods for en afventende strategi, forventer virksomheder en 45 % adoption af SOA i 2010



Selvom ca. 60% af de adspurgte ikke kender til eller har begrænset kendskab til SOA, forventer de alligevel at ca. 45% af deres applikationer vil være SOA-baseret i 2010.

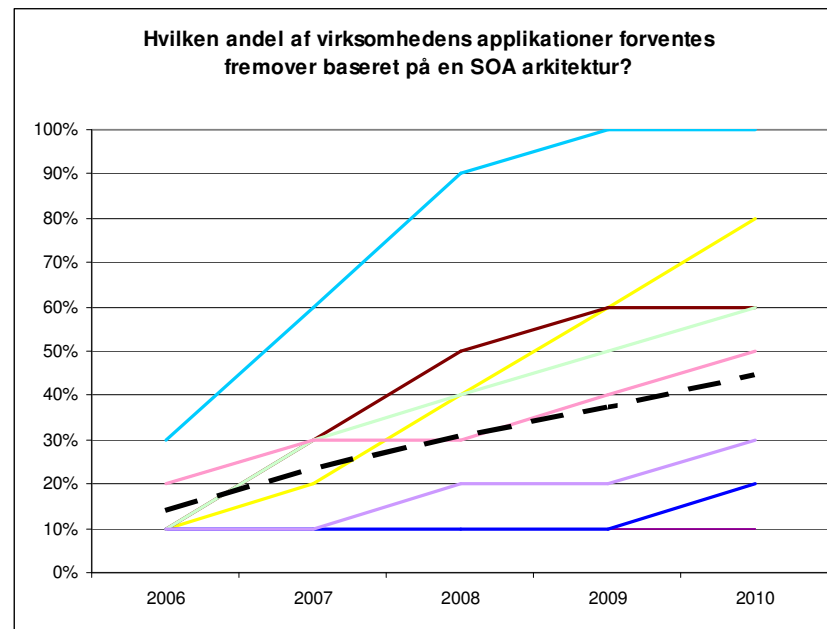
Der er dog spredning i virksomhedernes forventninger. Dette illustreres ved, at de mest ambitiøse virksomheder regner med at 90% af virksomhedens applikationer vil være baseret på SOA i 2008, mens de mindst ambitiøse regner med 20%.

Adspurgt om hvornår den første SOA-applikation forventes i drift, svarer:

- 13%, at de allerede har de første SOA applikationer i drift
- 33%, "starten af 2007"
- 20%, "2010 eller senere"
- 33%, at de ikke ved det.

En undersøgelse foretaget for Oracle viser, at SOA vil være platform for 80% af alle udviklingsprojekter i 2008 [CBR].

Ifølge en undersøgelse udført af Ziff Davis Media for Oracle Fusion Middleware, har en tredjedel af 518 IT-chefer det som deres mål at opgradere deres softwareinfrastruktur for at realisere SOA [ZIFF].



Note: Grafen viser eksempler på spredningen i svarene og den sorte stiplede kurve på grafen viser gennemsnittet af populationen.

Profetierne synes at gå i opfyldelse, men måske et par år senere end forventet

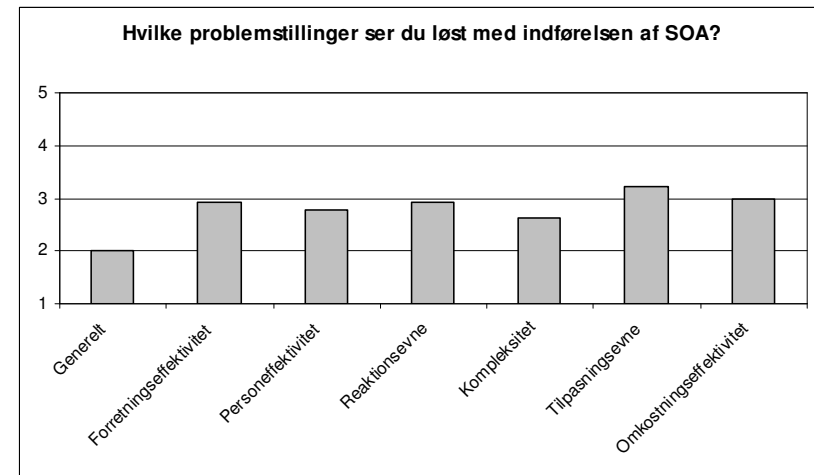
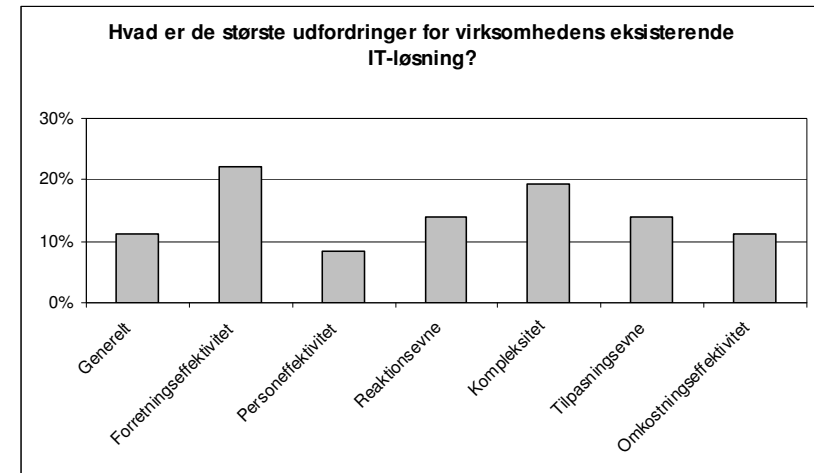
SOA forventes at hjælpe, men hvordan er uklart

Der er stor spredning i de adspurgte virksomheders holdning til, hvad der er de største udfordringer med de eksisterende IT-løsninger. De to største problemer synes dog at være:

- Forandringsparathed
- Komplexitet

Undersøgelsen viser, at respondenterne ikke har klare forventningen til SOA's eventuelle fordele. Respondenterne har således hverken positive (5 = vil i høj grad løse problemstillingen) eller negative (1 = vil ikke løse problemstillingen) forventninger til hvilke problemer, som SOA kan medvirke til at løse.

Udfordringen for Oracle og de øvrige SOA teknologi-leverandører er, ifølge denne undersøgelse, at udbrede kendskabet til den Service Orienterede Arkitektur og business casen for denne.



Fordelene ved den Service Orienterede Arkitektur er ikke forstået!

SOA er på nuværende tidspunkt overvejende et teknologiprojekt

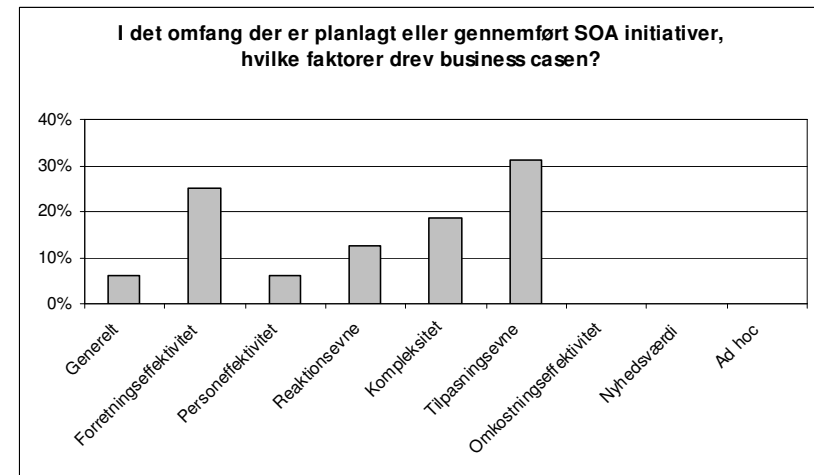
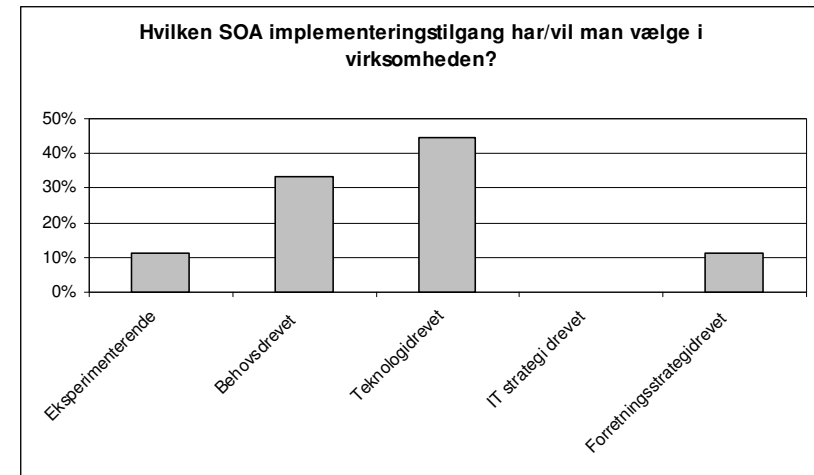
Lidt over 40% af virksomhederne forventer, at implementering af den Service Orienterede Arkitektur vil være teknologidrevet. Kun 12% forventer at implementeringen vil være forretningsstrategidrevet.

Tilsvarende undersøgelser [CBR] viser, at SOA bliver implementeret for at støtte IT strategi, f.eks.,

- at bygge et fundament for den nye arkitektur;
- at bistå i udførelsen af forretningsstrategi, f.eks. ekspansion ind i nye markeder og
- at understøtte teknologibehov, f.eks. at forbedre teknologiplatformens fleksibilitet.

Gartner research vedr. SOA peger på, at business casen normalt er drevet af IT fleksibilitet og forretnings- og omkostningseffektivitet [GARTNER]. A-2's undersøgelse bekræfter disse tendenser. De respondenter, som har planlagt/udført SOA initiativer, udvalgte tre fremtrædende områder:

- Tilpasningsevne
- Forretningseffektivitet
- Komplexitet



Nørderne må hjælpe til med at opstille en forretningsdrevet Business Case!

Virksomhederne kender ikke til Oracle Fusion Middleware, men er tilsyneladende trofaste over for Oracle



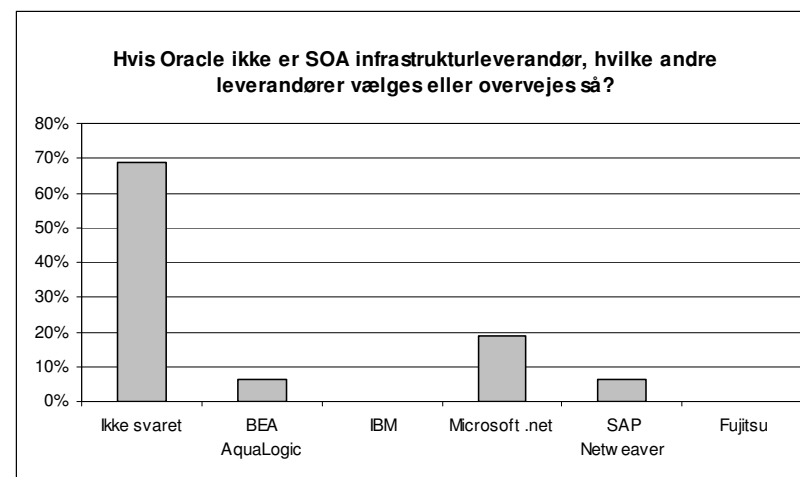
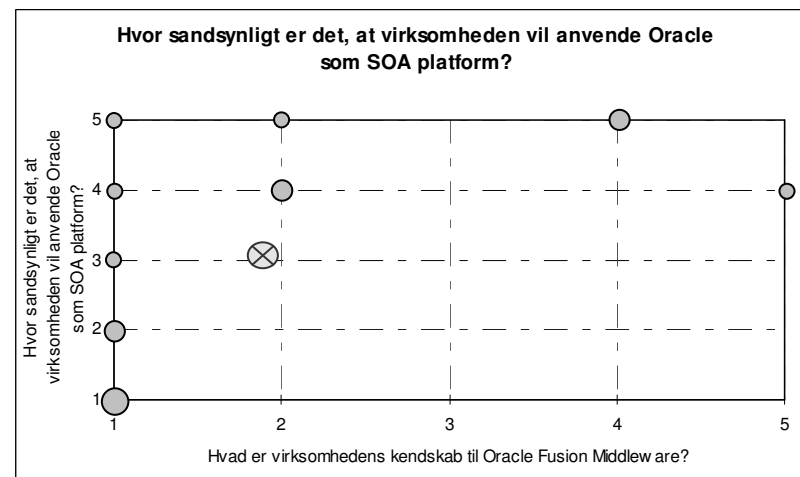
60% af virksomhederne siger, at de ikke har kendskab til Oracle Fusion Middleware - Oracle's SOA teknologiske platform. Mindre en 15% mener, at de har et godt eller særdeles godt kendskab.

Ca. 55% siger, at det er sandsynligt eller meget sandsynligt, at de vil vælge Oracle Fusion Middleware som deres fremtidige SOA-plattform. 30% mener, at der er meget ringe sandsynlighed for, at de vælger Oracle Fusion Middleware som platform.

Kundegruppens loyalitet vises også ved, at 70 % ikke har svaret på spørgsmålet om et alternativt valg til Oracle Fusion Middleware.

Dertil kommer, at af de 30 % som overvejer alternativer, så er der kun 5% som peger på SAP - Oracles hovedkonkurrent på ERP markedet.

BEA er kun en platformsleverandør, men vurderes blandt de ledende spillere på dette marked.



Oracle har at et stort informations- og salgsarbejde foran sig!



Det danske Oracle-landskab – Hvilke versioner har virksomhederne og hvor tilfredse er de?



Det danske Oracle landskab kendetegnes ved:

- **Man skubber en opgraderingspukkel foran sig** - Det danske Oracle-landskab er præget af gamle versioner af ERP produktet. Kun 18% af de nuværende kunder er på en release, som er ca. 1 år gammel. Af de resterende ligger 40% på en version, som er mere end 6 år gammel. Dette betyder, at der skal gennemføres opgraderinger til eksempelvis 11.5.10, inden man kan gennemføre en teknisk opgradering til Oracle Fusion. Alternativt skal der gennemføres en genimplementering.
- **Standard indeholder 37% for meget funktionalitet og der mangler 30%** - Kunderne anvender i gennemsnit 63% af den funktionalitet, som en version tilbyder. I gennemsnit findes der 30% tilpasninger – baseret udelukkende på denne undersøgelses respondenter.
- **Der er behov for integration til Oracle produkterne** - 80% har helt eller delvis automatiserede integrationspunkter mellem applikationerne. Dette er meget interessant i forhold til SOA, netop her vil man kunne anvende det.
- **Kundernes applikationsstrategi trænger til en opdatering** - 87% af respondenterne skal opgradere i 2007, hvis de skal anvende Oracle Fusion i 2008, men kun 30% har planer om dette. Baseret på forventninger til SOA udbredelse, er der udsigter til, at ca. 30% vil anvende dele af Oracle Fusion i 2008.

- **De nuværende produkters kvalitet får ikke høje karakterer** - På en skala fra 1 til 5 gives karakteren 2,8.
- **Oracles opkøbsstrategi har indtil nu haft en negativ effekt** - 33% af respondenterne har fået et mere negativt syn på Oracle, 48% har svaret, at den ikke har haft nogen effekt og kun 20% ser opkøbsstrategien positivt.

Konklusion:

- **Kunderne udsender mørkegrå røgsignaler** - Kundernes tilfredshed er lav, de er uinformerede, og ser negativt på opkøbsstrategien fra sidelinen.
- **Kunderne har gennem længere tid trådt på bremsen** - Oracle har fået en kundebase, som er i opbremsning og har ikke fuldt med i udviklingen. A-2 kan anbefales at undersøge dette nærmere hos de enkelte kunder.
- **Kunderne trofasthed og lokalitet er ikke givet** - Til forskel fra teknologisiden, så har Oracle ikke den samme trofaste kundeskare hos deres ERP applikationer kunder.
- **Udfordringen – kan beslutninger udskydes til 2008** - Rådet til virksomhederne er får skab klarhed omkring deres applikationsstrategi. Giver SOA og de ny versioner fordele, som virksomheden bør/skal udnytte?

Vognparkens alder er stigende. Fremtiden er uklar!

87% af virksomhederne skal igennem flere opgraderinger før de kan overgå til Oracle Fusion Applications.

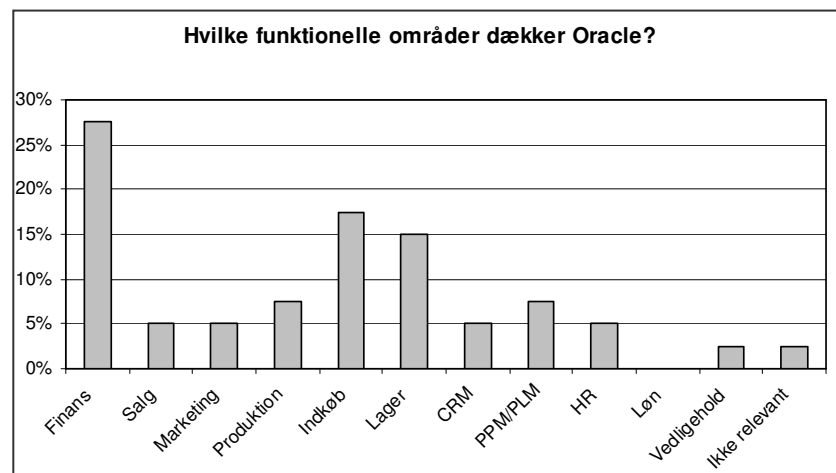
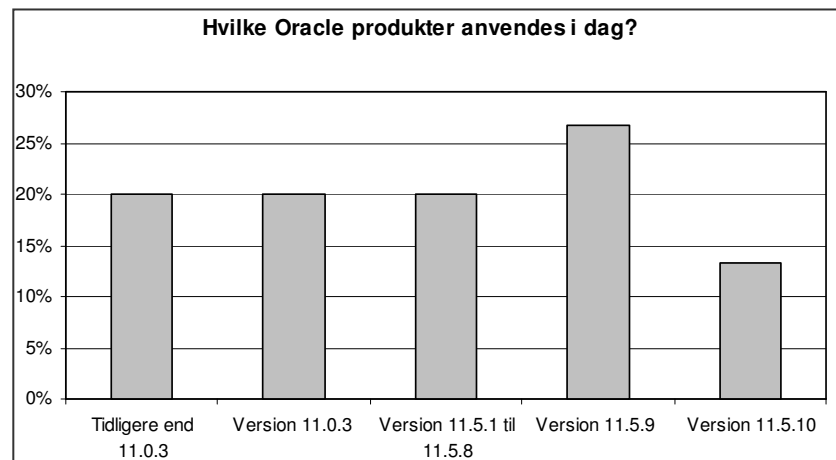


87% af respondenterne anvender versioner af Oracle E-business Suite, der er ældre end version 11.5.9. Dette betyder, at en opgradering er nødvendig, før der kan opgraderes til version 12 eller Oracle Fusion Applications. Oracle understøtter først denne opgradering ved 11.5.10. Alternativt skal der gennemføres en reimplementering med de fordele og ulemper, det giver.

Undersøgelsen viser, at virksomhedernes Oracle-applikationer hovedsageligt dækker følgende funktionelle områder.

- Finans
- Indkøb
- Lager

De adspurgte respondenter er i dag primært Oracle Applications (version 11.0.3 eller tidligere version) eller Oracle E-Business Suite kunder (fra version 11.5.1 og frem). Den danske Oracle kundebase har primært valgt de finansielle moduler, hvorimod Siebel kunder (naturligt) er brugere af CRM funktionalitet, PeopleSoft kunder har fokuseret på HR, og JD Edwards er kendt for deres produktions software. Det ville virke naturligt, hvis Oracle valgte funktionalitet fra de nævnte eksempler, som angivet ovenfor, men indtil nu er kommunikationen om den endelige funktionelle arkitektur ikke helt klar fra Oracle.



Kundegruppen skyde en stor opgraderings pukkel foran sig!



Standardfunktionaliteten udnyttes ikke fuldt ud og virksomhederne tilpasser i stor grad systemerne



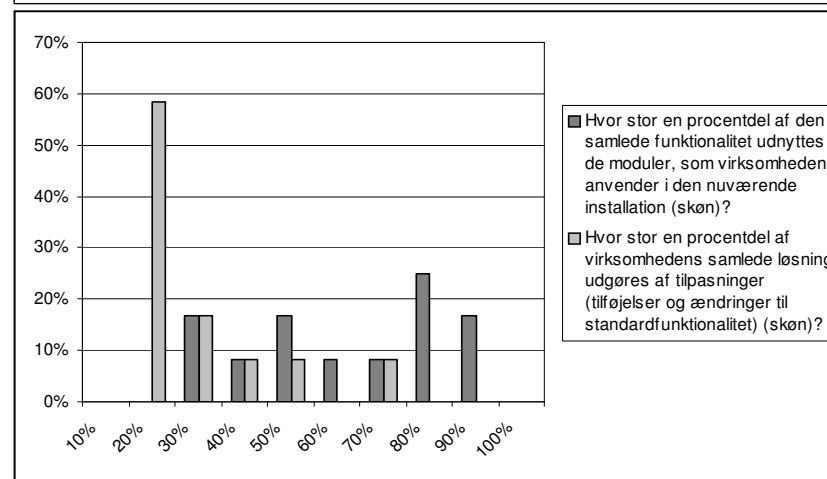
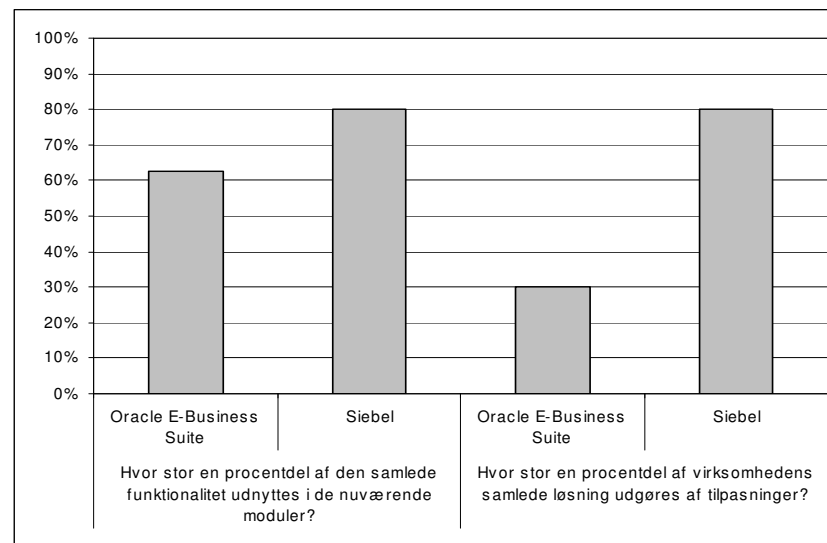
Ca. 63% af standardfunktionaliteten i de implementerede Oracle-moduler udnyttes. Derudover viser undersøgelsen, at gennemsnitligt 30% af den samlede Oracle-løsning udgøres af tilpasninger. Erfaringer viser, at dette er et typisk billede i forbindelse med ERP-installationer, hvor grundreglen hedder 20% tilpasninger.

Ses på de tilsvarende tal for Siebel, udnyttes 80% af den samlede standard funktionalitet, mens 80% af den samlede løsning udgøres af tilpasninger. Det skal understreges, at antallet af Siebel kunder i undersøgelsen ikke kan underbygge en statistisk signifikans.

På figuren nedenfor til højre ses fordelingen af tilpasningsmængden og udnyttelsesgraden af den funktionalitet. Helt tydeligt ligger overvægten af tilpasninger omkring de 20%. Noget mere spredning er der omkring brugen af den implementerede funktionalitet.

Uanset inkludering af SOA understøttelse i ERP applikationer, så vil der være tale om en standard applikation – og en standard applikation vil både indeholde funktionalitet, som ikke skal bruges, og mangle funktionalitet hos bestemte kunder. SOA kan dog være med til, at man vælger moduler fra forskellige ERP leverandører, således at det ”bedste” fit opnås og kunder ikke må nøjes med områder med lave fit fordi virksomheden har valgt en wall-to-wall ERP tilgang.

Der er behov for øgede muligheder for at kunne tilpasse til den enkelte.



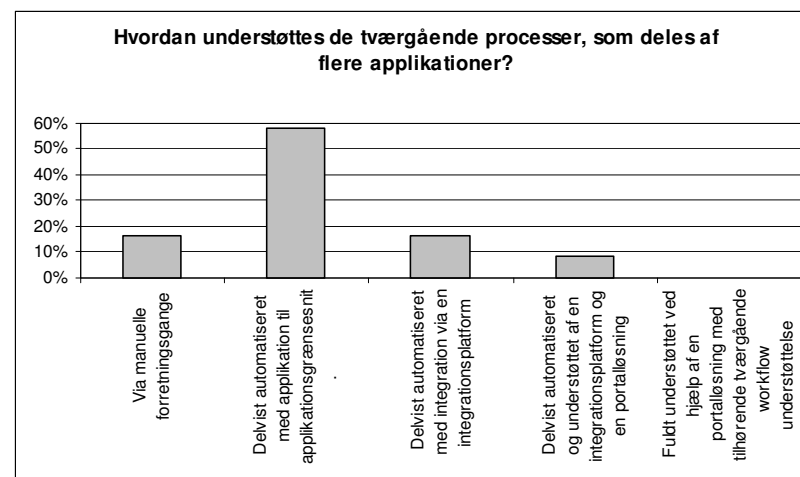
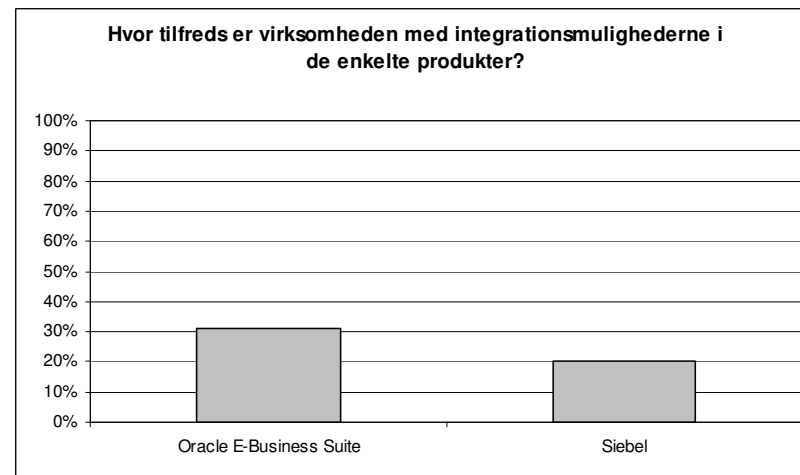
Integrationsmulighederne i Oracle/Siebel er i dag ikke tilfredsstillende, og derfor udvikler virksomhederne dem selv



Grafen øverst til højre viser, at virksomhederne er grundlæggende utilfredse med integrationsmulighederne i Oracle og Siebel. Begge produkter har ellers gjort meget ud af mulighederne for integration med åben API'ere, men det er ikke helt nok.

Grafen nederst til højre viser, at det kun er ca. 25% af respondenterne, der anvender en integrationsplatform. 59% svarer, at de tværgående processer er delvist automatiseret. Med et "delvist automatiseret" forstås, at der ikke findes en integrationsplatform og integrationspunkterne er punkt-til-punkt interfaces.

Teknologisk kan SOA gøre en forskel for 75% af undersøgelsens respondenter, da integrationsmotoren er givet via denne teknologi, og de derved nemmere kan få oprettet integrationspunkter mellem applikationerne.



Der er behov for at kunne skabe sammenhængende forretningsprocesser.



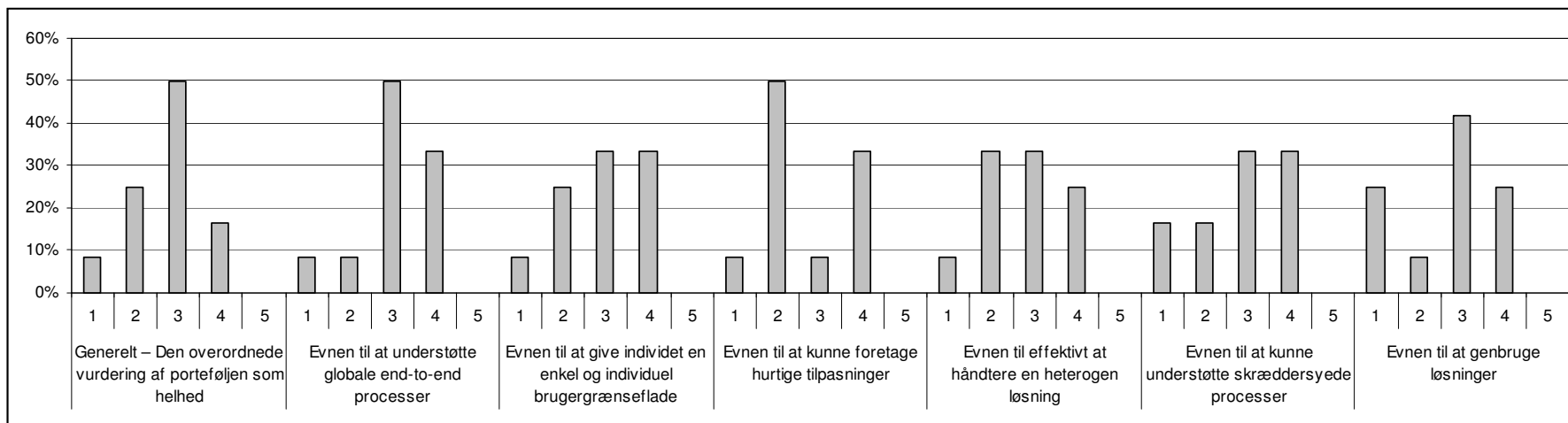
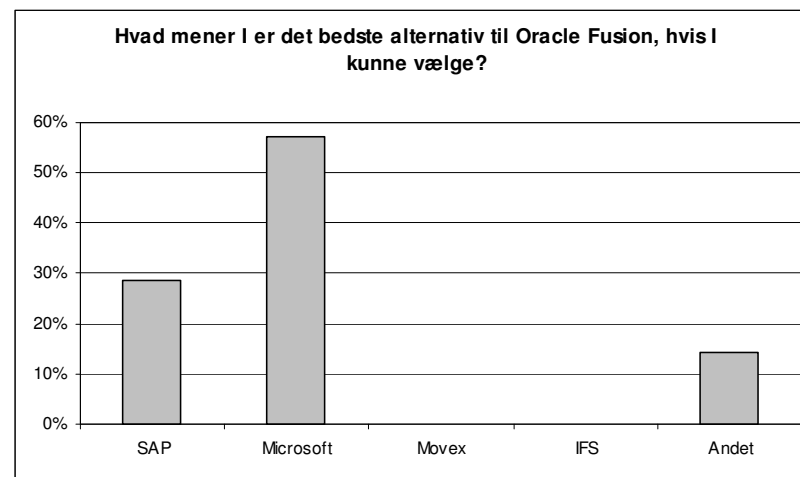
Virksomhederne er kun jævnt tilfredse med deres system-porteføljer som helhed



Undersøgelsen viser, at virksomhederne kun er jævnt tilfredse med deres systemporteføljer som helhed.

I dette tilfælde bliver virksomhederne åbne overfor tilbud på alternativer til applikationer i den eksisterende systemportefølje. Dette kan medføre, at virksomhederne ikke længere vil bruge penge på videreudvikling og opgraderinger, og derfor ønsker at investere i andre produkter, da business casen for yderligere investeringer i det eksisterende system bliver for svag.

Undersøgelsen viste også, at alternativet til Oracle Fusion primært vil være SAP eller Microsoft.



Applikationsporteføljen er en anelse under tilfredsstillende



Oracles opkøbsstrategi har en neutral effekt med en lille negativ tendens



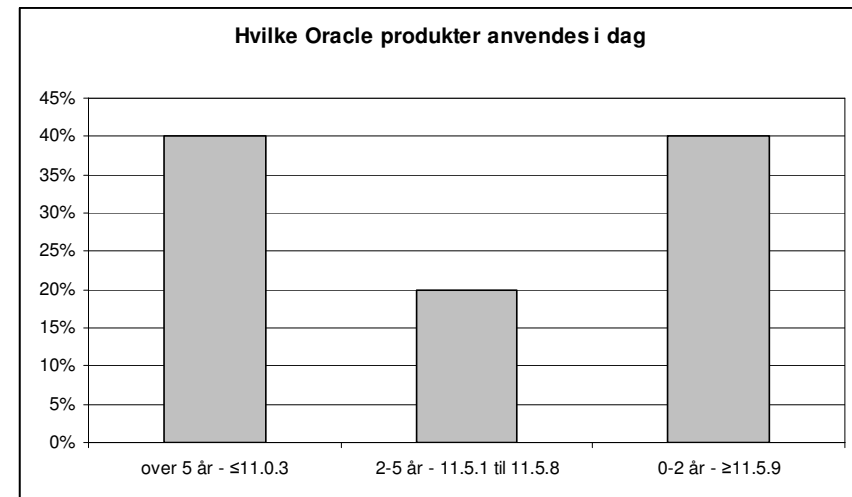
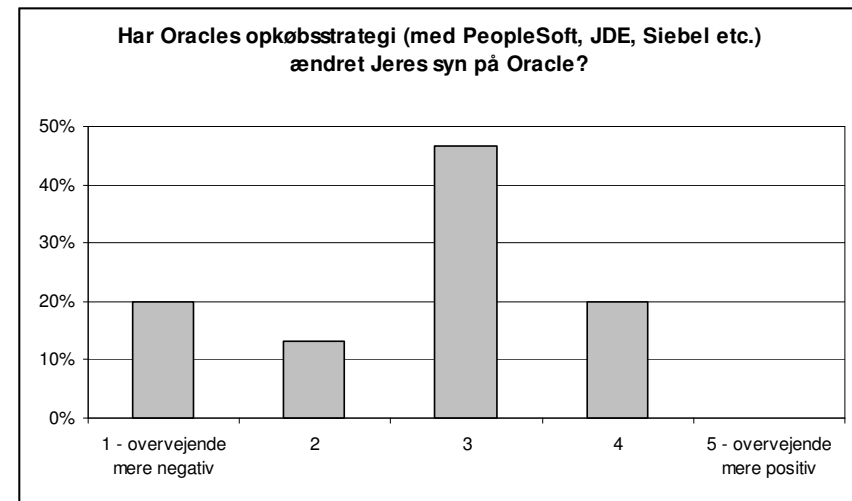
En af grundene til at Oracle valgte at købe over 20 forskellige applikationer var, at sikre en bedre markedsposition.

Opkøbsstrategi har ikke haft en positiv effekt på respondenternes syn på Oracle. Hovedparten har en neutral holdning til dette men en tendens til en mere negativ holdning. 33% af respondenterne siger, at det har haft en negativ effekt, og 20% af respondenterne ser positivt på opkøbsstrategien.

Om opkøbsstrategien har haft en betydning for, at 60 % af respondentgruppen har en version, der er mere end 2 år gammel er ikke undersøgt!

Normalt er tommelfingerreglen, at hvis man vil følge med udviklingen inden for funktionalitet, teknologi, sikkerhed mm. I en standardpakke, så bør man ikke være på en version, der er mere end 2 år gammel.

Kundegruppen er under opbremsning og har ikke fulgt med i den udvikling, som Oracle har gennemgået de sidste mange år. 60% er på en version, som er over 2 år gammel. For mange af dem vil en opgradering være et kæmpe spring både teknologisk og funktionelt, at der reelt er tale om en genimplementering.



Opkøbsstrategien har ikke haft en positiv effekt på respondenternes syn på Oracle



Virksomhedernes opgraderingsstrategi – Hvilke strategier følges, når der skal opgraderes?



Virksomhedernes opgraderingsstrategi kendetegnes ved:

- **Når der er relevant ny funktionalitet** - Virksomheder ønsker typisk at opgraderer Oracle E-business Suite, når der kommer relevant ny funktionalitet i nyere versioner.
- **Mange følger ikke deres opgraderings-strategi** - Dog har kun lidt over 50% af virksomhederne opgraderet inden for de sidste to år. Dette betyder, at der er et stykke vej fra strategien til det faktiske udførte, da virksomhederne har et ønske om højere frekvens. Omkring en tredjedel forventer en opgradering til en nyere version inden en opgradering til Oracle Fusion Applications.
- **En række kunder udfører kun teknisk vedligehold** - 60% af respondenterne er på en version, som er mere end 2 år gammel.
- **Hovedbarrieren er mangel på interne ressourcer** - Den største barriere ved en opgradering til Oracle Fusion er knaphed på interne ressourcer.
- **Forventningerne til fremtiden er beherskede** - Virksomhederne er "jævnt tilfredse" med deres nuværende applikations-portefølje og har en forventning om at dette kan være neutralt eller blive lidt bedre med en opgradering til Oracle Fusion Applications.

- **Kunderne er dårligt informerede om fremtiden, men er ikke bekymrede** - 52% siger, at de ikke har modtaget noget information fra Oracle.

Konklusion:

- **Virksomhederne siger et, virkeligheden er en anden** - Undersøgelsen viser tydeligt, at alt for mange af respondenterne ikke er på en version, som er tidsvarende. Det kan anbefales at vurdere, hvorfor applikationen ikke er opgraderet. Er det manglende ressourcer, da man har inkluderet rigtig mange tilpasninger i applikationen, så det bliver svært at gennemføre en opgradering eller er der mangel på interne ressourcer til sikring af den opgraderede løsning (test, uddannelse, vedligeholdelse).
- **Venter virksomhederne på information?** - De virksomheder, som er bedst informeret omkring Oracle Fusion Applications, er kun delvis godt informeret – og det tæller kun 7% af respondenterne.
- **Udfordringen – kan beslutninger udskydes til 2008** - Rådet til virksomhederne er får skab klarhed omkring deres applikationsstrategi. Vil de forsat satse på Oracle? Giver SOA og de ny versioner fordele som virksomheden bør/skal udnytte?

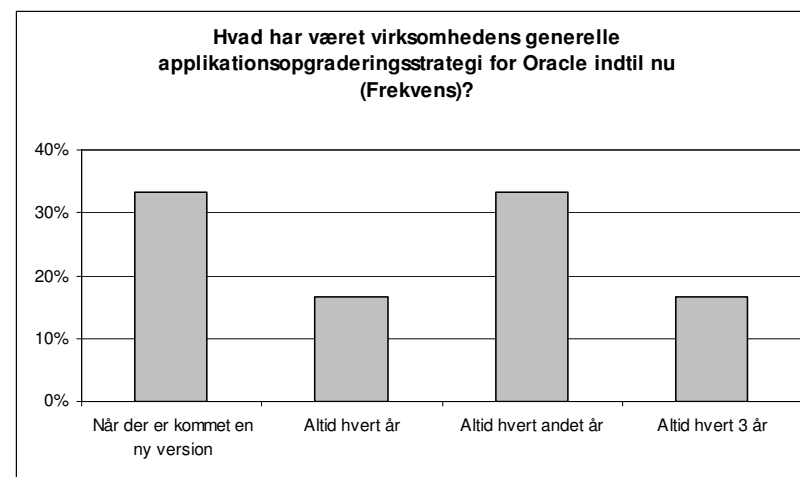
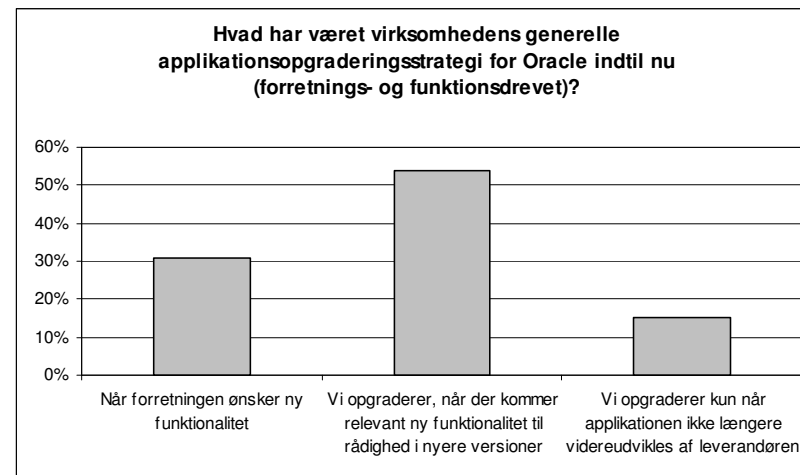
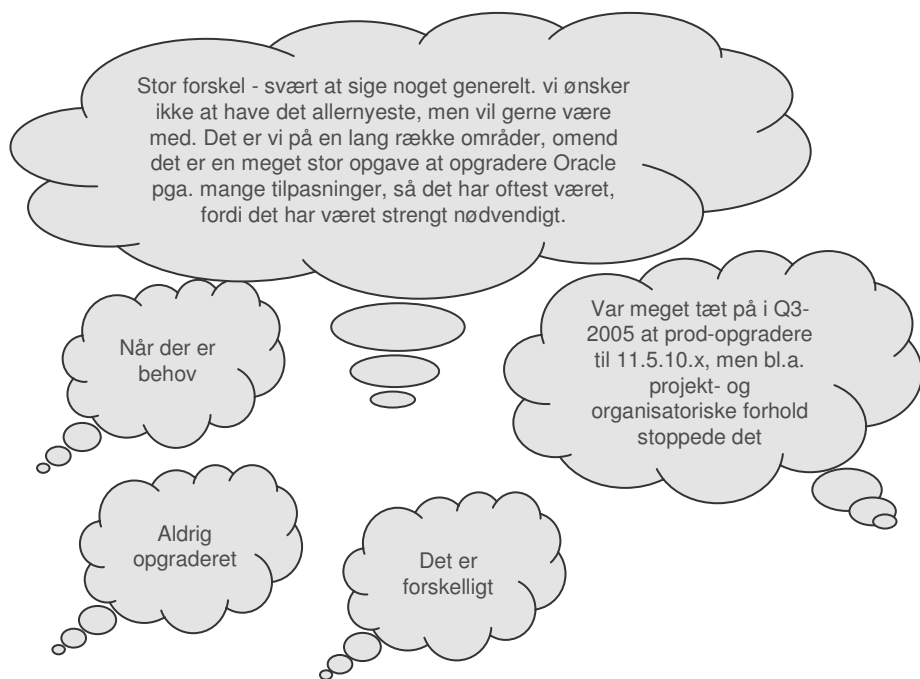
Oracle kunder følger ikke deres egen opgraderingsstrategi



Virksomheder ønsker typisk at opgraderer Oracle E-business Suite, når der kommer ny funktionalitet i nyere versioner



Oracle-kunder ønsker typisk at opgradere Oracle E-business Suite, når der kommer ny funktionalitet. Opgraderinger kan også være en anledning til at fase tilpasninger ud, som bliver redundante på grund af ny funktionalitet i standardprogrammet. Generelt har tilpasninger været årsag til mange udskudte opgraderinger. Man opgraderer ikke nødvendigvis til nyeste version, men vælger en version, som har været modnet igennem noget tid.

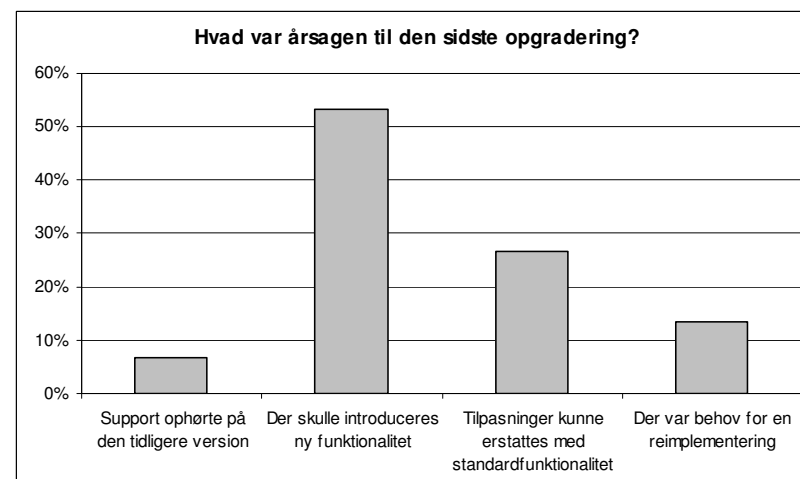
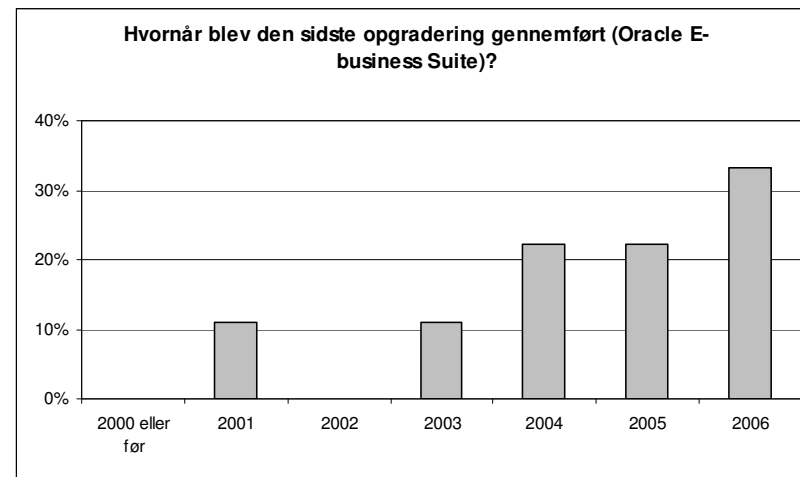
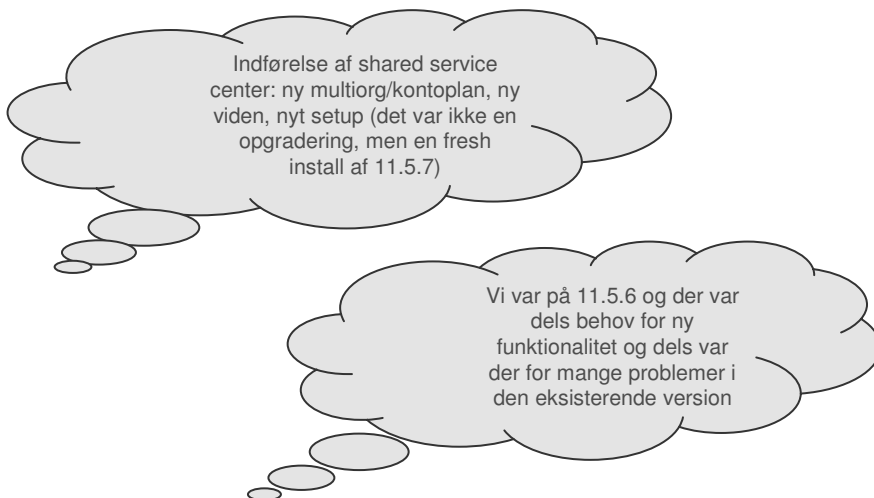


45% af virksomhederne har ikke opgraderet Oracle E-business Suite inden for de sidste to år



Ca. 45% af de besvarende virksomhederne ikke har opgraderet Oracle E-business Suite inden for de sidste to år som ellers anbefales. Derudover viser undersøgelsen, at opgraderinger typisk foretages, når der skal introduceres ny funktionalitet, eller den nye funktionalitet kan erstatte tilpasninger.

Sammenligner man med virksomhedernes eksisterende installationer, kan man se, at der er nogle der har opgraderet inden for de sidste to år, men stadig har en gammel version (før 11.5.10). Dette viser, at man ikke ønsker at være "first movers" på nye versioner. Dette kan skyldes, at der ofte er bugs i de første versioner af nye releases, og derfor opgraderer man ofte til en version, der ikke er den nyeste.



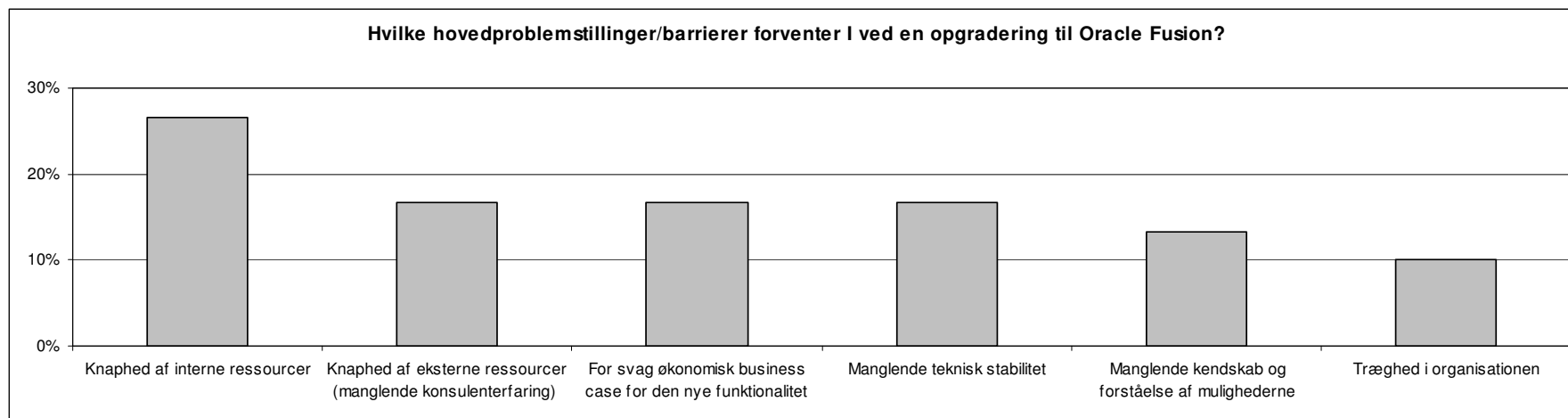
Den største barriere i virksomhederne ved en opgradering er knaphed på interne ressourcer



Af de adspurgte virksomheder, så er den største barriere ved en opgradering manglen på interne ressourcer. Forklaringen skal nok ligge i at virksomheders organisationer er så optimeret, at der ikke er rum til de projektmæssige tiltag, som skal være med til at løfte og udvikle virksomheden. Eller at business casen af forskellige årsager ikke er stærk nok til at afse ressourcerne.

En undersøgelse foretaget for Oracle viser, at mangel på kulturel eller politisk "buy-in" i virksomheder er den største barriere for SOA implementering [CBR]. Andre citerede barrierer er store omkostninger, mangel på ressourcer og tid. Det er de samme tendenser denne undersøgelse viser.

Generelt i forbindelse med en opgradering af applikationer generelt, så skal der foretages en fuld regressionstest. Omfanget af denne test vil betyde at afdelinger vil få en betydeligt større arbejdsbyrde i forbindelse med test og go-live.



Forskellige forventninger til om der skal opgraderes til en nyere version inden opgradering til Oracle Fusion Applications

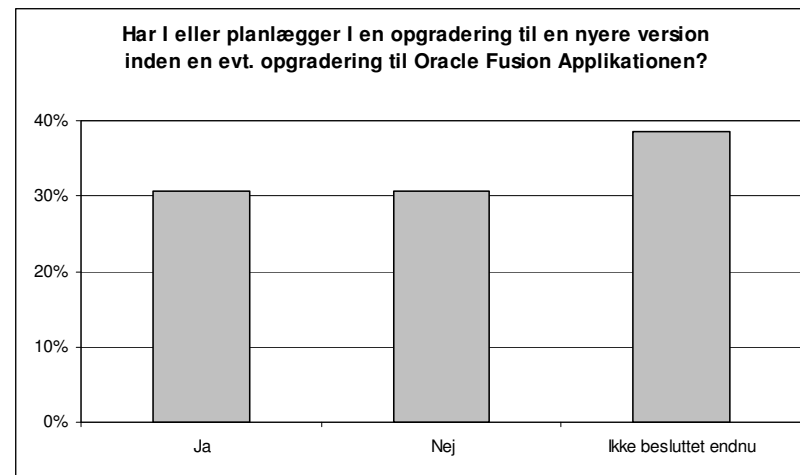


Opgradering af tidligere Oracle versioner til 11.5.10 gør det muligt at teknisk opgradere denne version både til version 12 og direkte til Oracle Fusion Applications.

Ca. 31% af de adspurgte virksomheder regner med at opgradere til en nyere version inden en opgradering til Oracle Fusion Applications. Dette stemmer godt overens med at ca. 60% af virksomhederne har versioner der kræver en opgradering før det er teknisk muligt at opgradere til Oracle Fusion Applications.

Ca. 31% vil ikke gennemføre en opgradering før Oracle Fusion Applications. Dette kan skyldes, at de enten har en version, der kan opgraderes til Oracle Fusion Applications eller at man planlægger en re-implementering.

Ca. 38% af de adspurgte har ikke taget en beslutning endnu. Dette skyldes sikkert, at man ønsker at opgradere på baggrund af indførelse af ny funktionalitet. Da det ikke er kendt hvilken ny funktionalitet, der kommer i de to nye versioner, så bliver det svært at vurdere en business case og dermed behovet for en opgradering. Som nævnt tidligere, så kan det også bero på manglen af interne ressourcer.



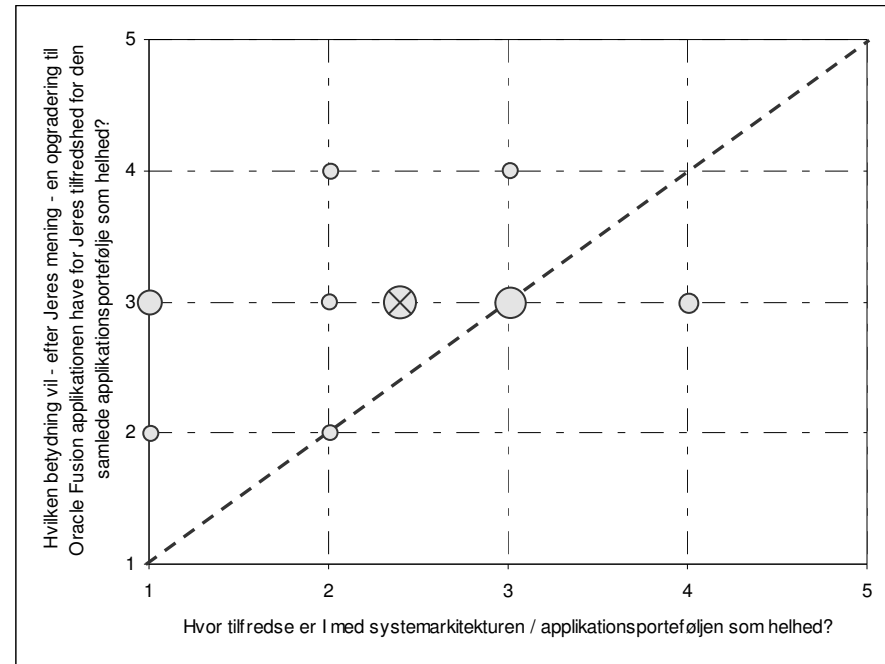
Kundegruppen deler ikke mange roser ud til den nuværende applikations-portefølje, og en opgradering vil kun hjælpe lidt



Figuren til højre viser at den generelle tilfredshed med applikationen som helhed (vist på x-akslen) ikke er høj da karakteren primært ligger mellem 1 og 4. Forventninger til dette bliver ikke meget bedre efter en potentiel opgradering til Oracle Fusion. X-markeringen viser den gennemsnitlige tilfredshed, som i det tilfælde går fra 2,4 til 3. Det er positivt i forhold til Oracle, som endnu ikke har heller meldt ud med hvad dette ERP produkt kommer til at indeholde.

Men det er også tankevækkende at se, at man så generelt er utilfreds med applikationen. Der må være et behov for at både applikationsleverandøren og dennes partnere, forsætter arbejdet med at sikre kundernes tilfredshed. Undersøgelsen giver ikke et svar på, om det er svagheder i selve produktet, eller om det er en mangelfuld implementeringsforløb, som giver dette resultat. Uanset hvad, så vil utilfredse kunder se sig om efter alternativer, hvis opgraderingsomkostningerne bliver for store. Dette er understøttet af et interview med en af de nuværende kunder, som har været meget utilfreds med deres applikation. Konsekvensen har direkte været, at denne kunde nu har startet et forløb, hvor Oracle Applications bliver udskiftet med et konkurrerende produkt.

Undersøgelsen viser dog ikke noget om det samme er tilfældet for andre ERP leverandører.



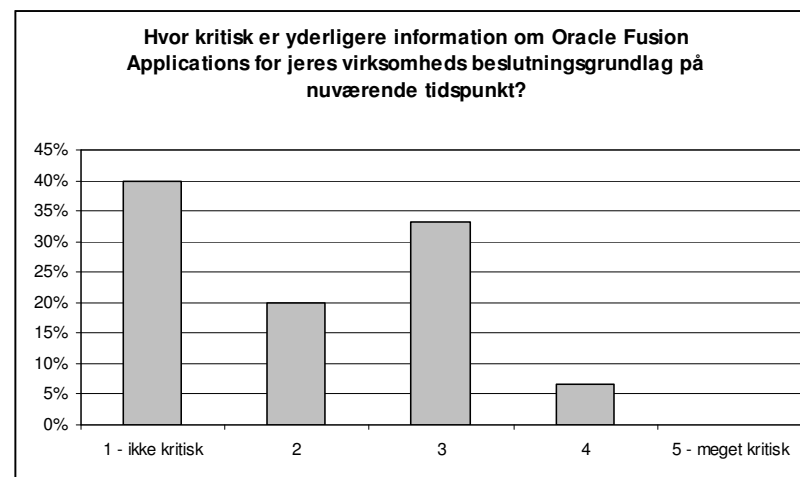
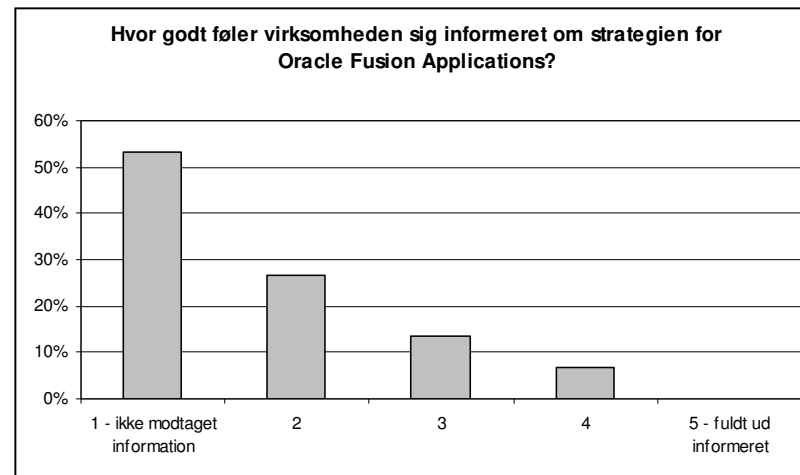
Over 75% af kunderne føler sig ikke informeret om strategien for Fusion Applications – og det vurderes ikke at være kritisk



Generelt har Oracles kunder ikke følt sig godt informeret omkring strategien for Oracle Fusion Applications. Alene 52% har ikke modtaget noget information og yderligere 28% har kun modtaget lidt information.

Hvis man sammenligner det med om yderligere information om Oracle Fusion Applications er kritisk for beslutninger i virksomheden, så svarer hele 40%, at det ikke er kritisk og yderligere 20% at det er mindre kritisk.

Tidligere i undersøgelsen blev det berørt, at SOA ikke var kendt af respondenterne. På samme måde er denne målgruppe heller ikke bekendt med selve forretningsapplikationen, som Oracle lancerer i 2008.



Indholdsfortegnelse

Executive summary

Undersøgelsen

Litteratur

Litteratur

- [CBR] - Computer Business Review - ORACLE FUSION SERIES - On the SOA Road, www.cbronline.com/oraclefusion.asp
www.cbronline.com/oraclefusion2.asp
- [GALLUP] - Gallup, Oracle Fusion Middleware, projektnr. P53226, april 2006
- [ZIFF] – Strategies for Middleware, Ziff Davis Media, December 2005
- The Middleware R[Evolution], Ziff Davis Media, December 2005
- [GARTNER] – Gartner, Inc., www.gartner.com, Juli, 2006
- McKeefry, H.L. The Future of Business Applications, Oracle Fusion Middleware, May 2, 2006
- [EBIZ]