

História de cliente

Processadora de alimentos com faturamento de US\$ 8,1 bilhões reinveste em plataformas inovadoras de BI e Master Data



Dean Foods

Perfil do cliente: a Dean Foods é uma das maiores empresas de processamento e distribuição direta de leite e derivados dos Estados Unidos, comercializado sob mais de 50 marcas de laticínios e rótulos particulares de alcance local ou regional. A empresa distribui sorvetes, produtos cultivados, sucos, chás, água engarrafada e outros produtos.

Setor: Bens de Consumo

Localização Geográfica: a Dean Foods tem, aproximadamente, 70 plantas industriais e distribui produtos em todo o território dos Estados Unidos.

Receita: US\$ 8,1 bilhões

Funcionários: 17.000

Aplicativos: JD Edwards EnterpriseOne 9.0, JD Edwards World A8.1

Sistema Operacional do Cliente: V5R4 e V6R1



"No que diz respeito à capacidade de resposta, a Rimini Street é nota 10. Recentemente, tivemos um problema durante um fim de semana e nosso PSE da Rimini Street e equipe já estavam trabalhando na solução antes mesmo de eu criar o tíquete na segunda de manhã!"

Colleen Pacocha,
Analista, Dean Foods

As marcas DairyPure, TruMoo, Fruit Rush, Orchard Pure e Ready Leaf fazem parte do conjunto de produtos alimentícios da Dean Foods.

O Desafio da Dean Foods

A Dean Foods precisava alocar o orçamento e os recursos de TI de maneira a estimular a inovação e causar um impacto positivo para a empresa. A empresa decidiu agir ao perceber os altos custos fixos, as limitações de escopo e de capacidade de resposta do programa de suporte do fabricante ao JD Edwards.

A produtora de laticínios esperava reinvestir o orçamento de manutenção em algo que fizesse a diferença para os resultados da empresa e agregasse valor todos os dias, mantendo os níveis de serviço — e até mesmo buscando um melhor serviço. Depois de pesquisar as ofertas disponíveis no mercado de suporte independente, a Dean Foods mudou para Rimini Street em setembro de 2014.

A Solução da Rimini Street

"Nós queríamos continuar executando nossa versão do JDE (usamos a 9.0), mas o fabricante do software disse que não era possível mantê-la em nossos servidores", lembrou Colleen Pacocha, analista da Dean Foods. Ao conhecer o modelo de suporte da Rimini Street, a primeira coisa que chamou a atenção da equipe de Pacocha como grande vantagem foi o Engenheiro de Suporte Primário.

Todos os clientes da Rimini Street têm contato direto com um Engenheiro de Suporte Primário (PSE), que tem em média 15 anos de experiência e conta com o apoio de uma equipe de especialistas funcionais e técnicos. E Gary Tidwell, PSE para JD Edwards na Rimini Street, "conseguiu atualizar nossos servidores, contrariando a afirmação da Oracle de que isso não seria possível", relatou Pacocha. A Rimini Street oferece, sem custo adicional, suporte para todos os códigos dos aplicativos usados pela Dean Foods, incluindo customizações de missão crítica. A Dean Foods também utiliza os Serviços Gerenciados de CNC da Rimini Street para o JD Edwards EnterpriseOne, recebendo suporte e soluções para todas as áreas técnicas, incluindo CNC, interoperabilidade e infraestrutura.

Benefícios

Obteve controle do orçamento para investir em inovação: a Dean Foods reinvestiu o montante economizado com a mudança para o suporte independente em iniciativas críticas de crescimento de negócios, incluindo as plataformas de BI e dados mestres da empresa.

Recebeu suporte de alto nível: a Dean Foods possui uma variedade de recursos premium, desde suporte a código customizado até serviços de consultoria estratégica.

Atualizou o sistema JD Edwards: uma grande atualização do ambiente JD Edwards ocorreu sem problemas, com a Dean Foods recebendo orientações sobre atualização do software, técnicas para evitar conflitos com outras camadas da pilha de tecnologia da empresa e resolução de eventuais problemas.

Recebeu serviços gerenciados de CNC com boa relação custo-benefício para licenciados JD Edwards EnterpriseOne: os serviços gerenciados incluem administração de sistemas, monitoramento e suporte operacional.

“Temos muitas customizações e interfaces, com as quais a equipe da Rimini Street lida regularmente sem nenhum custo extra — o que é muito diferente da nossa experiência com o suporte do fabricante do software.”

Colleen Pacocha,
Analista, Dean Foods

Informações Adicionais

Para saber mais sobre a Dean Foods ou para ler outras histórias de sucesso de clientes, acesse www.riministreet.com/clients.

Resultados do Cliente

A Dean Foods realizou uma atualização de grande porte em seu ambiente JD Edwards com a ajuda da Rimini Street, que forneceu técnicas para evitar conflitos com outras camadas de tecnologia da empresa e orientações para resolução de eventuais problemas. E, quando surgiu a necessidade de contratar dois funcionários em período integral para trabalhar na implementação do JD Edwards, a Dean Foods entrou em contato com a Rimini Street diretamente. “Os engenheiros da Rimini Street têm atuado no gerenciamento de nossas customizações e interfaces desde que começamos a trabalhar juntos. Além disso, apresentamos uma lista de mudanças que gostaríamos de fazer no sistema, e a equipe da Rimini Street criou programas para que não precisássemos mais ficar presos a demorados processos no servidor”, afirmou Pacocha.

A Dean Foods está reinvestindo o dinheiro ganho com a mudança para o suporte independente em iniciativas estratégicas em torno de suas plataformas de inteligência de negócios (BI) e dados mestres — para mapeamento de estratégia e inovação. Ao reavaliar o suporte para o sistema JD Edwards, a Dean Foods não procurava apenas a oficina de reparo de software mais barata do mercado, procurava um parceiro de negócios. Pacocha explica: “a Rimini Street me faz perguntas que ninguém jamais tinha feito — é preciso estar extremamente familiarizado com processos específicos do JD Edwards para conhecer suas particularidades. A Rimini Street é esse parceiro.”

Rimini Street Brasil

Shopping JK Iguatemi – Torre D Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041 -19º andar CEP: 04543-011- São Paulo, SP - Tel +55-11-3197-4711
riministreet.com.br | [linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street) | twitter.com/riministreet

©2020 Rimini Street, Inc. Todos os direitos reservados. “Rimini Street” é uma marca registrada da Rimini Street, Inc. nos Estados Unidos e em outros países, e Rimini Street, o logotipo da Rimini Street e suas combinações, e outras marcas marcadas por TM são marcas comerciais da Rimini Street, Inc. Todas as outras marcas comerciais são de propriedade dos respectivos donos e, a não ser que especificado de outra forma, a Rimini Street não tem afiliação, endosso ou associação com os detentores de tais marcas comerciais nem com outras empresas aqui citadas. Este documento foi criado pela Rimini Street, Inc. (“Rimini Street”) e não é patrocinado, endossado ou afiliado a Oracle Corporation, SAP SE ou terceiros. Exceto se estabelecido expressamente por escrito, a Rimini Street não assume qualquer responsabilidade e não oferece nenhuma garantia explícita, implícita ou legal relacionada às informações apresentadas, incluindo, entre outros, a garantia implícita de comercialização ou adequação para um fim específico. A Rimini Street não será responsabilizada por qualquer dano direto, indireto, consequencial, punitivo, especial ou incidental resultante do uso ou da incapacidade de usar as informações. A Rimini Street não oferece declarações ou garantias em relação à precisão ou à integridade das informações fornecidas por terceiros e reserva-se o direito de fazer alterações em informações, serviços ou produtos a qualquer momento.