

客戶成功案例

# 零售商擴大第三方支援範圍、 節省更多成本、投資混合式 IT

## LifeWay Christian Resources

**客戶簡介:** LifeWay Christian Resources 為非營利組織，發行出版聖經書籍、學習資源、有聲書、影片，並販售教會用品。在全美擁有並營運超過 170 間基督教商店。

**產業:** 零售 / 媒體

**地理區域:** 總部位於  
田納西州納許維爾

**支援的產品:** PeopleSoft HCM 8.9、Oracle E-Business Suite 12.1.3 包括 US 1099 更新、Oracle Database 11.2、Oracle Internet Application Server 12.1.3



「由於我們透過 Rimini Street 取得的 PeopleSoft HCM 軟體支援體驗相當良好，相信未來也是如此，因此加購 Oracle EBS 支援的決定便簡單得多。」

**David Jamieson**  
財務應用程式經理  
LifeWay Christian Resources

LifeWay Christian Resources 提供線上及店內銷售管道，將超出營運支出的收入重新投注於全球各地的傳教工作。

### LifeWay 面臨的挑戰

身為非營利組織 LifeWay Christian Resources 持續提供優質資源和材料，同時掌控相關營運成本。公司持續營運至關重要的相關應用程式 (例如 PeopleSoft) 維護費用，佔據 IT 支出的一大部分，也正是實現成本節約的絕佳機會。

雖然仰賴稅務與法規更新，LifeWay 在解決問題方面卻很少得到 Oracle 有用的支援。LifeWay 財務應用經理 David Jamieson 解釋道：「Oracle 提供的支援服務水準一日不如一日。我們確實已經很少開立支援工作單。」

Jamieson 表示，這意味 LifeWay 是以自行支援的模式營運，但為了接收稅務與法規更新，仍與 Oracle 簽定支援和維護合約。為滿足其特定業務需求 LifeWay 持續客製化軟體，Jamieson 指出，從 Oracle 獲取的商業價值，已比不上年年增加的維護成本：

「儘管知道有第三方支援的選項，LifeWay 還是無法稍微有捨棄 Oracle 支援的念頭。」

### Rimini Street 解決方案

Jamieson 說道，當 LifeWay 開始評估第三方支援時，商業案例更加明確了。他補充道：「結果是付出更少，享受更多 — 很少有這麼容易的決定。」

最後 LifeWay 選定 Rimini Street 為其 PeopleSoft HCM 應用程式提供第三方支援，Oracle E-Business Suite (EBS) 支援則仍由 Oracle 提供。該公司的 PeopleSoft 年度支援和維護成本立刻節省了 50%，而且只接收適用於其客製化系統的各州特定稅務、法律與法規更新，不必負擔額外成本。

## 優勢

- 將節省的成本重新部署於混合式 IT：改採第三方支援而節省下來的支援成本，讓 LifeWay 得以投注於新的 SaaS 應用程式，更有效地支援公司本業。
- 避免未來不必要的升級：透過各個完整授權版本軟體的封存，LifeWay 既有的 Oracle 軟體可以執行數年，並在業務有需要時再進行升級。
- 改善營運效率：LifeWay 的團隊非常喜歡全方位的個人支援，可騰出時間處理其他專案。
- 接收各州特定的稅務、法律與法規更新：有了 Rimini Street，LifeWay 現在只接收相關稅務、法律與法規更新修補程式，而且不需額外付費。

「長期以來，你以為只有升級一途，一旦發現可以透過第三方支援繼續使用目前的發行版本，這是最吸引人的商業選項。IT 可以繼續為企業創造價值，而不必忙於不必要的升級。」

**David Jamieson**  
財務應用程式經理  
LifeWay Christian Resources

## 更多資訊

要了解更多有關 LifeWay Christian Resources 的資訊，或閱讀其他客戶成功案例，請造訪 [www.riministreet.com/clients](http://www.riministreet.com/clients)。

Jamieson 表示：「轉入使用的過程非常輕鬆。最大的優點就是透過 Rimini Street 可取得直接聯絡管道，也就是首席支援工程師模式。即使發生的問題可能與客製化或互連系統有關，仍有人可直接提供服務，這讓我們深具信心，能夠專注於日常工作，不必擔憂要如何維持系統順利執行。」

由 Rimini Street 提供 PeopleSoft HCM 支援服務的同時，Jamieson 表示：「我們碰到必須升級 Oracle EBS 才能繼續收到 Oracle 正常支援的情況。」

Jamieson 解釋：「我們升級 EBS 是因為覺得必須這麼做才能取得所需的 Oracle 支援，但做出這個決定並沒有實質的商業價值或作用。升級至 R12 帶來高額成本，包括將大量內部資源分配給升級工作的機會成本。EBS 改而採用 Rimini Street 第三方支援的決定，有機會避開未來被迫進行升級。」

## 客戶收益

自從 HCM 應用程式初次轉用第三方支援，LifeWay 便將節省的成本轉投資到混合式 IT，將雲端解決方案加到其技術堆疊上，以改善求職者追蹤系統並增加新進員工在職訓練系統。

Jamieson 指出：「改用第三方支援解放省下了我們的預算省下的金錢，讓我們能夠運用於其它方面，有錢能夠做更多事，而不只是維持系統正常能夠運用於其他方面，而不只是確保系統正常。這讓我們的人力資源團隊得以透過新的方式服務公司業務。」

Jamieson 表示，因 Oracle 時程因素而面臨 EBS 升級之後，LifeWay 業務單位現在都非常滿意於能夠盡可能持續使用既有的軟體發行版本。「在轉移到第三方支援解決方案之前，先下載了 HCM 9.1 和 EBS 12.2，讓我們能夠在未來進行升級。但平心而論，目前我們並沒有理由需要升級任何一個應用程式。我們不再需要為了保有 Oracle 支援而被迫升級，因為無論發行版本新舊或有無客製化程式碼，我們都能透過 Rimini Street 取得完善的支援。」

「我們對於取得的支援服務深具信心，而且 Rimini Street 的服務範圍比較廣，涵蓋了客製化部分，我們對此相當滿意。我們不必每次都為了找到解答，都得回溯到未客製化的標準程式碼，這點相當實用。」Jamieson 解釋道：「此外，升級或新增軟體的決定權，又回到業務主管的手上，他們非常欣賞這點。」

## 銳敏尼軟體技術服務股份有限公司

台灣分公司

台北市11065忠孝東路5段68號29樓

台灣

電話 +886 2 8729 1355

傳真 +886 2 8729 1366

[www.riministreet.com/tw](http://www.riministreet.com/tw)

© 2018 Rimini Street, Inc. 版權所有。「Rimini Street」是 Rimini Street, Inc. 在美國和其他國家的註冊商標。Rimini Street、Rimini Street 標誌及組合，以及標有 TM 的其他標記均為 Rimini Street, Inc. 的商標。所有其他商標均為各自持有者之財產。除非特別註明，否則 Rimini Street 與任何此類商標持有者或此處所述任何公司，並沒有任何附屬關係或關聯，亦不為其背書。本文件由 Rimini Street, Inc. (以下簡稱「Rimini Street」) 製作，未受 Oracle Corporation、SAP SE 或其他方贊助、背書，或有附屬關係。除非 Rimini Street 以書面載明，否則 Rimini Street 對此處所含的資訊不負任何責任，亦不提供任何相關的明示、默示或法定擔保，包括但不限於對適售性或符合特定用途之默示擔保。Rimini Street 對任何因使用或無法使用本文件所造成的直接、間接、衍生性、懲罰性、特殊或附隨性損害皆不負任何責任。Rimini Street 未聲明及擔保第三方所提供資訊的正確性或完整性，並保留隨時對此處所述之資訊、服務或產品進行變更的權利。