

推動 IT 的業務 導向藍圖

客戶案例

Welch's

Welch's 的葡萄果汁和果醬產品，是由美國在地農家管理的農業合作社所提供，目的是節省技術支出。

Welch's 資訊長 Dave Jackson 必須將 IT 的每一分價值發揮到極致，但他發現，Oracle EBS 軟體維護費用所佔的預算比例高得不合理。他並沒有試圖說服執行長接受這狀況，而是改用 Rimini Street 的支援服務，省下高額費用：光是第一年所節省的 IT 費用，就約佔了公司淨收益的四分之一。於此同時，IT 團隊將省下的預算用於投資其他優先項目，例如改善資訊安全。

獲得的成果包括：

- 避免 Oracle EBS 升級：估計費用總計超過 400 萬美元
- 避免人為升級或草率遷移至 Oracle 雲端 HCM 服務 (要價近 50 萬美元)，藉此增加淨收益
- 將省下的資金用於投資供應鏈改善和新產品開發，例如投資新的葡萄加工技術和經銷方法

Rimini Street, Inc.(RMNI) 是為全球組織提供第三方企業軟體支援服務和策略服務的領導者。

選擇 Rimini Street 的客戶能以更低的成本獲得更好的軟體支援服務，進而創造產能，以取得創新所需的資金，並執行業務導向藍圖。Rimini Street 客戶可獲得超迅速的支援服務，為企業軟體節省龐大的營運成本，最大化現有軟體投資的報酬率 (ROI)，將釋放出的預算與資源的產能，用於創造競爭優勢與推動成長。

為了提升競爭力、靈活度和獲利能力，企業勢必得改變心態，將重心從維持日常營運，轉移到擴展與創新上。資訊長們都瞭解，他們必須將營運方式從回應式、以技術為導向的成本中心，轉型為策略性 IT 組織。

儘管已經竭盡全力，但許多 IT 團隊仍難逃廠商主導藍圖的緊箍咒：強制的升級週期、被迫接受不成熟的技術，還有維護現有系統的經常性成本。這些阻礙使得 IT 團隊因為缺乏資金和資源，而無法推動策略性成果，限制其靈活度，讓數位轉型成為遙不可及的目標。

Rimini Street 瞭解每個組織都有不同的優先順序、競爭壓力和使用者要求。選擇 Rimini Street 提供第三方軟體支援和服務之後，我們的客戶得以創造資源的產能、加速創新腳步，並執行以自身業務為主，原廠為輔的業務導向藍圖。

獨立分析報告證實可節省高達 90% 的金額

「我的團隊不會想再回頭使用傳統的支援服務了。任何一位成員都會這麼說：『真的很高興我們更換了支援服務，因為我們不需要再像從前一樣追蹤支援工作單、套用修補程式，忙得像個顧小孩的奶媽。生活變得更更好了。』」

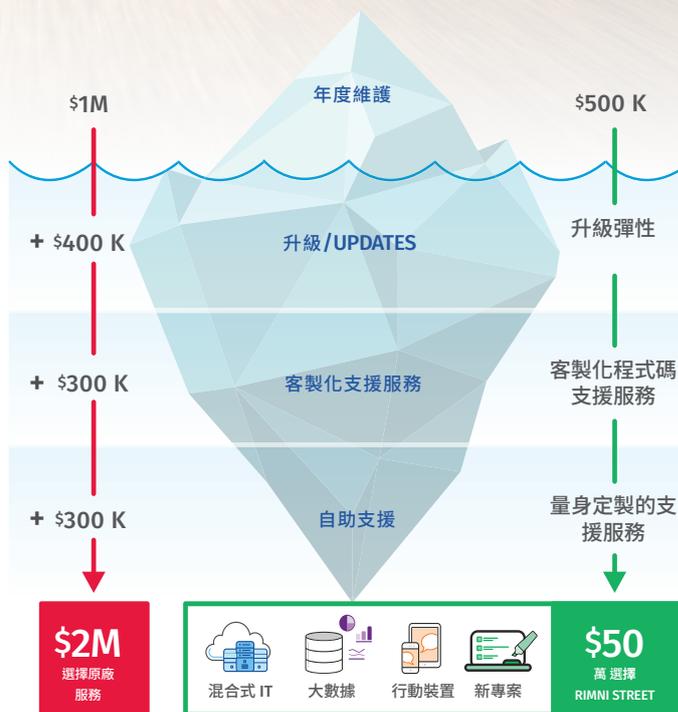
- Dave Jackson
Welch's 資訊長

獨立分析公司 Nucleus Research 針對 70 家經過證實的 Rimini Street 客戶所進行的調查發現，企業平均可省下 75% 的成本，在某些情況下甚至高達 90%。對接受訪談的 70 家企業而言，該數字代表每年超過 8500 萬美元。

客戶節省金額的四種方式：

- **減少年度維護費用：**首先，Rimini Street 客戶可以獲得優質的支援服務，費用僅為原廠維護所提供之不完整支援服務的 50%。
- **升級的彈性：**避免強迫升級（在原廠維護合約中綁定繼續提供支援服務）可節省大筆支出。接受調查的客戶在不需測試和實作不必要升級的情況下，節省了數十萬美元。
- **客製化程式碼支援：**根據 Rimini Street 的歷史支援服務資料顯示，有 65% 的場合中，導致成熟企業系統故障的不是基本原廠程式碼，而是企業為了滿足其獨特業務需求而新增的客製化程式碼。Rimini Street 可為客戶解決客製化程式碼問題，且不收取額外費用。
- **量身定製的支援服務：**緩慢且不適宜的原廠支援服務，意謂著必須部署工作人員和承包商來各自解決問題。選擇 Rimini Street，您將擁有一名第 3 級支援工程師作為主要支援服務連絡人，為您提供及時、有意義且主動的支援服務。

年度維修金額總計



創造產能以加速業務導向藍圖

客戶從原廠軟體支援服務改用 Rimini Street，可節省平均 75% 的支援服務和維護總成本，這對許多公司來說，意謂著每年可以節省數百萬或數千萬美元。

Rimini Street 支援服務的其他優勢包括：

- 重大問題的平均回應時間少於 5 分鐘，SLA 保證為 15 分鐘
- 針對現有版本提供至少 15 年的支援服務
- 首席支援工程師提供禮賓級的服務，該名工程師會事先瞭解您的技術設定和業務，在緊要關頭時不需經由他人「告知必要訊息」

「支援服務的改善，是因為服務範圍很廣，包括已完成的所有客製化作業。我們建置了控制整個製造流程的客製化擴充功能。... 我們之前在客製化程式碼的部分支援不足，Rimini 則提供了這方面的支援。」

- Joe Cannella
Tempel Steel 資訊長

較少的成本，更好的支援服務

某全球製造商

營業額：超過 40 億美元

SAP® 年度維護費用：140 萬美元

透過 Rimini Street 節省的實際金額：

- 每年維護費用節省 70 萬美元
- 消除不必要的升級，節省 120 萬美元
- 在客製化的支援服務節省 22.5 萬美元，自助維護的人員配置節省 30 萬美元

總年度維護節省金額：250 萬美元

某能源公司

營業額：115 億美元

Oracle® 年度維護費用：190 萬美元

透過 Rimini Street 節省的實際金額：

- 每年維護費用節省 94.8 萬美元
- 消除不必要的升級，節省 150 萬美元
- 在客製化的支援服務節省 50 萬美元，自助維護的人員配置節省 35 萬美元

總年度維護節省金額：330 萬美元

我們支援的產品：

Oracle 產品

- Oracle E-Business Suite
- JD Edwards
- PeopleSoft
- Oracle Agile PLM
- Siebel
- ATG Web Commerce
- Oracle Retail
- Oracle Database
- Oracle Fusion Middleware
- Hyperion

SAP 產品

- SAP Business Suite
- SAP HANA Database
- SAP BusinessObjects
- SAP (Sybase) 資料庫

IBM 產品

- IBM Db2 資料庫

Microsoft 產品

我們支援的雲端服務：

Salesforce®

- Sales Cloud
- Service Cloud

延長 ERP 投資壽命的解決方案：

- 分析
- 行動力
- 進階資料庫安全服務

Rimini Street 優勢

		授權諮詢服務總監	廠商
支援服務	應用系統、存放庫與文件修正	■	■
	全球稅務、法律與法規更新	■	■
	操作與設定支援	■	■
	安裝及升級支援	■	■
	指定的地區首席支援工程師，至少擁有 10 年的經驗	■	
	指定的全球客戶經理	■	
	緊急狀況保證 15 分鐘回應SLA	■	
	客製化/附加組件支援	■	
	整合式效能支援	■	
	互通性支援	■	
	自簽約日起提供現有版本至少 15 年的完整支援	■	
策略服務	技術、功能和應用程式藍圖的諮詢服務	■	
	雲端諮詢服務	■	
	授權諮詢服務	■	
	資訊安全諮詢服務	■	
	進階技術諮詢服務	■	
對資源的影響	大幅降低營運成本 (預算、人力、時間)	■	



Rimini Street 基本要素



業務導向藍圖建議。請聯絡我們，以瞭解您的業務優先目標以及達成目標的最佳方式。我們協助您評估升級、更新和整合。



全球稅務、法律與法規更新。

我們遵循 ISO 9001:2015 認證的流程，以識別、包裝和交付您所需的更新，進而符合地方、州、省和國家的規範要求。



策略性資訊安全服務。取得相關警示、主動建議和實用說明，以瞭解如何使用分層安全性策略識別和避免企業軟體中的潛在漏洞。

「與 Rimini Street 合作，拓展了團隊的能力。事實上，Rimini Street 支援工程師總是隨叫隨到，讓我們的工程師覺得他們是團隊的一分子，像是我們自己的支援團隊。」

- Brice Salle
Southco 資訊長

其他策略服務



進階技術服務

互通性保證與優質技術堆疊支援



功能支援服務

協助擴展、最佳化和增強您的 ERP 系統，並進一步創新



授權諮詢服務

透過教育訓練和最佳實務審查，充分降低原廠授權的規範風險



雲端管理服務

指導並協助轉移和最佳化您的基礎設備需求和成本，讓託管服務更有意義



主動支援服務

主動監控 ERP 系統和資料庫平台，以確保可行性、效能與可用性

認證：

Rimini Street 是第一家同時獲得 ISO 9001:2015 及 27001:2013 認證的第三方支援服務供應商。資訊安全管理系統 (ISMS) 認證能確保客戶資料的保護性、完整性與可用性。



ISO 9001:2015
認證



ISO 27001:2013
認證

Rimini Street®

請前往 riministreet.com/request-a-quote 或聯絡我們。歡迎討論。



全球總部：拉斯維加斯，內華達州

營運中心：普萊森頓，加州

全球辦公室：奧克蘭、北京、班加羅爾、布里斯本、芝加哥、法蘭克福、香港、海德拉巴、倫敦、墨爾本、紐約、大阪、巴黎、聖保羅、首爾、新加坡、斯德哥爾摩、雪梨、台北、特拉維夫和東京、墨西哥城

銳敏尼軟體技術服務股份有限公司
台北市11065忠孝東路五段68號29樓
電話 +886-2-8729-1355
傳真 +886-2-8729-1366
info@riministreet.com
www.riministreet.com/tw