

客戶成功案例

市值 81 億美元的食物調理機公司，轉投資 創新商業智慧與主資料平台

**Dean Foods**

客戶簡介: Dean Foods 是全美最大的液態牛奶加工製造商與直接儲存經銷商之一，擁有超過 50 多個地方與區域性乳製品品牌與自有品牌。公司經銷冰淇淋、發酵乳製品、果汁、茶、瓶裝水與其他產品。

產業: 製造業

地理區域: Dean Foods 擁有超過 70 家製造場，並在整個美國經銷產品。

營業額: \$81 億美元

員工人數: 17,000

應用程式: JD Edwards EnterpriseOne 9.0 \ JD Edwards World A8.1

用戶端作業系統: V5R4 和 V6R1



「我們需要的不是通用的解決方案，而是真正能支援我們的夥伴。而這正是 Rimini Street 脫穎而出的地方。」

Brian Murphy
首席資訊官
Dean Foods

全國性品牌 DairyPure、TruMoo、Fruit Rush、Orchard Pure 和 Ready Leaf 皆為 Dean Foods 食物產品組合的一部分。

Dean Foods 面臨的挑戰

Dean Foods 首席資訊官 Brian Murphy 需要想辦法分配 IT 預算與資源，藉此為公司激發創意與進步。當遭遇供應商 JD Edwards 支援方案的高成本、有限業務範圍與低回應能力時，他直接面對問題。

Murphy 說：「身為資訊長 需要反問自己：『我該如何利用維護費用，提升企業利潤呢？』隨著我們深入了解 JD Edwards 的花費後，我們必須檢討如何更有效地使用這些維護費用。我們如何能將維護方面的費用，挪用到能使企業成長並提供支持，同時還可每日持續提升價值的事物上？」

過去我們一直追求創新，因此我們決定尋找有關 JD Edwards 與其他環境的機會，以更符合經濟效益的方式獲得支持。但我們不希望因此折損服務品質，事實上，我們還想要更優質的服務。」在研究個別支援市場的可得項目後，Dean Foods 在 2014 年 9 月改與 Rimini Street 合作。

Rimini Street 解決方案

Murphy 表示：「在 Rimini Street 的支援模式中，顯而易見的第一項優勢就是首席支援工程師。Rimini Street 會為每位客戶指派一位經驗平均超過 15 年的首席支援工程師 (PSE)，輔以功能與技術專家組成的支援團隊。Rimini Street 支援 Dean Foods 的所有應用程式碼，包括關鍵任務的客製化架構，而且不須額外花費。Murphy 也將 Rimini Street CNC 管理服務應用於 JD Edwards EnterpriseOne，進而獲得所有技術領域 (包含 CNC、互通性與基礎設備) 的支援與解決方案。」

優勢

- 控制預算以投資創新: Dean Foods 將其轉換至個別支援而節省的費用, 轉為投資在關鍵企業成長計畫上 (包括公司的 BI 與主資料平台)。
- 獲得高級支援: Dean Foods 享有各種進階服務, 從客製化程式碼的支援到策略諮詢服務皆有。
- 升級 JD Edwards 系統: Dean Foods 獲得有關升級軟體、避免與其他電腦技術堆疊層發生衝突的技巧與發生問題的解決方案等指示, 順利進行 JD Edwards 環境的重要升級。
- CNC 管理服務獲得適用於 JD Edwards EnterpriseOne 具成本效益的評價: 管理服務包含系統管理、監控與操作支援。

「Rimini Street CNC 管理服務可確保我們獲得 JDE 的最佳效能, 同時顯著地降低成本與風險。」

Brian Murphy
首席資訊官
Dean Foods

更多資訊

若要進一步了解 Dean Foods 或閱讀其他客戶成功案例, 請造訪 www.riministreet.com/clients。

Murphy 表示:「沒有理由不選擇 Rimini Street。他們並非只是緩和問題, 他們唯一的目標是解決問題, 而且直到解決才會滿意。例如, 我們過去如果使用錯誤的供應商支援套件, 並執行不支援的瀏覽器, 供應商只會將問題丟回給我們, 並且告訴我們必須升級。有了 Rimini Street, 我們不再遇到這些問題, 他們為問題全權負責。他們承擔這些問題、解決問題, 而且不要求使用標準環境, 而是讓所有事物在我們客製化的環境中運作順暢。」

客戶收益

Dean Foods 已透過 Rimini Street 的升級軟體說明、避免與其他電腦技術堆疊層發生衝突的技巧與發生問題的解決方案等指示, 執行 JD Edwards 環境的重要升級。

Murphy 說:「我們與 Rimini Street 合作, 詢問升級時機與執行方式的建議。他們幫助我們達成目標, 並提供升級後的支援。在升級發生問題時, Rimini Street 都能隨時為我們提供協助。」

Dean Foods 正將轉換至個別支援所省下的資金, 重新投資在商業智慧 (BI) 與主資料平台上的策略性計畫。Murphy 說:「這與我想將營運費用轉換為創新投資的概念不謀而合。我們投資的平台未來對我們而言很重要, 能以更規律的方式提供業務更簡潔更有用的資料。」

Dean Foods 正重新評估對 JD Edwards 系統的支援, 公司需要的不只是出價最便宜的軟體維修店, 他尋求的是一個企業夥伴。Murphy 解釋:「Rimini Street 明確地從維護 JD Edwards 系統的成本觀點, 來協助我們改善盈虧。而我們現在關注的是提高營收。我們要如何以目前的 JD Edwards 平台為基礎, 來提升我們的業績? 因此, 我們的首要之務是與 Rimini Street 攜手合作, 尋找策略與創新藍圖規劃, 並討論我們能如何利用 Rimini Street 在這些領域經驗的深入見解。」

在選擇 JDE 能提供的市場支援選項時, 我們認定價格不會是決定性的因素。我們想尋找的是能夠攜手合作, 能著重協助我們業務並支援損益盈虧的對象。而這就是 Rimini Street 脫穎而出之處。」

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

© 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。