

Caso de éxito del cliente

Fabricante mundial se pasa al soporte independiente, e invierte en realidad virtual y la nube



Perfil del cliente: Fujitec Co., Ltd (en adelante, Fujitec) es una empresa especializada en el desarrollo, la distribución, la fabricación, la instalación, el mantenimiento y la modernización de instalaciones, incluidos ascensores, escaleras mecánicas y rampas móviles.

Sector: Fabricación

Zona geográfica: Sede central en Big Wing, Hikone, prefectura de Shiga, Japón

Empleados: 2875 (cifra no consolidada al 31 de marzo de 2017)

Productos con soporte:
Oracle Database 10.2.0.5, 11.2.0.4

FUJITEC

“El cambio a Rimini Street nos benefició enormemente, sobre todo a la hora de reducir los costos de TI, por lo que me alegro de haber tomado rápidamente esa decisión. Es la primera vez que trabajo con un proveedor cuyos trabajadores demuestran sin excepción un compromiso absoluto con hacer crecer nuestro negocio y el mismo entusiasmo que nuestros propios empleados. Quedé muy impresionado con los ingenieros de soporte de Rimini Street. Espero que nuestra relación laboral sea lo más prolongada posible.”

Kenji Tomooka

Director ejecutivo y director de sistemas de información de Fujitec

Fujitec, fundada en Japón en 1948, cuenta con diez plantas de producción y opera en 25 países y regiones.

El desafío de Fujitec

Debido a que los ascensores y escaleras mecánicas son productos altamente customizados para cada instalación y plantean estrictos requisitos de seguridad, Fujitec se ve obligada a capturar y utilizar una gran variedad de datos para garantizar una entrega de sus productos y servicios de gran calidad, a la vez que coordina el negocio de manera eficiente.

La empresa ejecuta aplicaciones y bases de datos customizadas, confeccionadas en torno a un modelo de centro de datos tradicional. Cuando Fujitec cambió su estrategia a una infraestructura híbrida basada en servicios en la nube, las limitaciones de su modelo de soporte de proveedor de base de datos tradicional supusieron un motivo de preocupación para la empresa, además de conllevar unos elevados costos de mantenimiento.

Según Kenji Tomooka, director ejecutivo y director de sistemas de información, la nueva estrategia de la empresa pasó a centrarse en la optimización de los costos de TI y la migración de gran parte de su infraestructura de TI a la nube. “El objetivo”, afirma, “consiste en alcanzar una distribución equilibrada del presupuesto de TI de Fujitec y, más concretamente, crear un círculo virtuoso para poder reducir los costos de mantenimiento y cambiar de manera proactiva los modelos de inversión a fin de crear sistemas innovadores basados en la nube”.

La empresa no estaba satisfecha con los servicios de soporte que recibía de Oracle para sus bases de datos más importantes. Uno de los aspectos que más preocupaba a la empresa era que algunas de las instancias más antiguas habían pasado a Sustaining Support, lo que significaba que ya no tendrían acceso a nuevas revisiones, correcciones ni certificaciones. Sin embargo, el mayor reto lo planteaban los enormes costos asociados con el soporte ininterrumpido de Oracle. Los gastos anuales de soporte de la empresa limitaban enormemente su capacidad para innovar.

En consecuencia, Tomooka comenzó a evaluar diversas opciones a fin de reducir los gastos anuales de la empresa, sin poner por ello en riesgo la integridad de sus bases de datos y operaciones.

Beneficios

- **Reducción del gasto en soporte y mantenimiento:** Fujitec ahorra el 50 % de sus costos anteriores relativos al soporte de Oracle Database todos los años, a la vez que recibe un soporte más proactivo y servicios adicionales de valor agregado, como la optimización del rendimiento, sin costo extra.
- **Mejora de los servicios de soporte recibidos:** El modelo de ingeniero de soporte primario (PSE) de Rimini Street proporciona a Fujitec un experto familiarizado con los sistemas de la empresa, lo que se traduce en una resolución de problemas más rápida.
- **Mayor flexibilidad estratégica:** Fujitec puede ahora confiar durante muchos años en la estabilidad y efectividad de su entorno de Oracle Database, lo que permite a la empresa innovar con la creación de nuevos sistemas basados en la nube en lugar de actualizar sus sistemas con el único objetivo de mantener el soporte.

"Con Rimini Street, tenemos toda la confianza, ya que proporcionan un soporte de gran calidad a través de nuestro ingeniero de soporte primario designado, quien resuelve los problemas y coordina otros recursos de índole técnica. Rimini Street resuelve nuestras incidencias de una manera rápida y efectiva, y se asegura asimismo de mantenernos al corriente en todo momento".

Kenji Tomooka

Director ejecutivo y director de sistemas de información de Fujitec

Más información

Para conocer más detalles acerca de Fujitec o leer otros casos de éxito de nuestros clientes, visite www.riministreet.com/clients.

La solución de Rimini Street

"La reducción inmediata de nuestro presupuesto de mantenimiento anual en un 50 % por cambiar a Rimini Street permitió reducir los costos de TI", afirma Tomooka.

Tras cambiar a Rimini Street y comprobar el importante ahorro que dicho cambio supuso, Tomooka descubrió que contar con un ingeniero de soporte primario (PSE) designado de Rimini Street representaba una de las mejoras más significativas, lo que sirvió para corroborar aún más su decisión de cambiar a un soporte independiente.

"Cuando tenemos un problema crítico y no somos capaces de comunicarnos directamente con el personal de soporte, sentimos una gran inseguridad y estrés", explica Tomooka. "Con Rimini Street, tenemos toda la confianza, ya que proporcionan un soporte oportuno y de gran calidad a través de un ingeniero de soporte primario designado, quien resuelve los problemas y coordina otros recursos de índole técnica. Rimini Street aborda nuestras incidencias de una manera rápida y efectiva, y se asegura asimismo de mantenernos al corriente en todo momento".

Además del soporte, la empresa tiene acceso sin costo adicional a servicios de valor agregado, como la optimización del rendimiento, el soporte para actualizaciones o instrucciones de seguridad de Rimini Street, lo que permite garantizar la estabilidad a largo plazo de los sistemas críticos.

Los resultados para el cliente

La empresa reinvertió sus ahorros de costos de soporte en otras áreas estratégicas y aplicaciones a fin de seguir desarrollando su infraestructura de TI de nube híbrida. Fujitec reasignó fondos y recursos para desarrollar un sistema de información móvil basado en mapas que contribuye a que los técnicos de instalación y mantenimiento de campo aumenten su eficiencia y presten mejores servicios a los clientes. La empresa invierte también de manera proactiva en nuevas tecnologías de IoT, a fin de mejorar con estas la calidad del mantenimiento.

Con el equipo de TI liberado de la carga de los gastos y el trabajo de soporte en las áreas defensivas de TI, este puede ahora centrarse en iniciativas de TI mediante la implementación de una tecnología innovadora y de vanguardia que impulse el crecimiento de Fujitec como empresa.

Según informa Tomooka, el servicio de mantenimiento que recibió Fujitec de Rimini Street supuso una mejora radical respecto al soporte del proveedor.

"Rimini Street cuenta con personal con experiencia y conocimientos, y los ingenieros de soporte tienen un promedio de más de 15 años de experiencia en Oracle Database. Cuando se producía una incidencia P1 (máxima prioridad), Rimini Street proporcionaba soporte de manera rápida y proactiva a fin de resolver el problema a la máxima celeridad. Personalmente, es la primera vez que trabajo con un proveedor cuyos trabajadores demuestran sin excepción un compromiso absoluto con hacer crecer nuestro negocio", afirma Tomooka. "Quedé muy impresionado con los ingenieros de soporte de Rimini Street. Espero que nuestra relación laboral sea lo más prolongada posible".

Rimini Street de México

Torre Esmeralda II Blvd. Manuel Ávila Camacho No. 36, Piso 10 Col. Lomas de Chapultepec, Ciudad de México CP. 11000, México. Teléfono: +52 55 9171 1600
riministreet.com/mx | [linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street) | twitter.com/riministreet

© 2019 Rimini Street, Inc. Todos los derechos reservados. "Rimini Street" es una marca registrada de Rimini Street, Inc. en los Estados Unidos y otros países, y Rimini Street, el logotipo de Rimini Street o la combinación de estos y otras marcas con el símbolo TM son marcas registradas de Rimini Street, Inc. Todas las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos dueños y, a menos que se especifique lo contrario, Rimini Street no reconoce ninguna afiliación, aprobación o asociación con ninguno de los titulares de estas marcas comerciales u otras empresas a las que se hace referencia en el presente documento. Este documento fue creado por Rimini Street, Inc. ("Rimini Street") y no está patrocinado, avalado ni asociado con Oracle Corporation, SAP SE o ningún otro tercero. Salvo que se estipule lo contrario por escrito, en ningún caso Rimini Street será responsable y rechaza cualquier garantía implícita, explícita o legal con respecto a la información presentada, incluida, sin limitación, toda garantía o condición implícita de comerciabilidad e idoneidad para un propósito determinado. Rimini Street no se hará responsable de ningún daño directo, indirecto, consecuencial, punitivo, especial o incidental que derive del uso o de la imposibilidad de uso de la información. Rimini Street no ofrece ninguna declaración ni garantía respecto a la exactitud ni a la integridad de la información proporcionada por terceros, y se reserva el derecho a modificar la información, los servicios o los productos en cualquier momento. A4-MX-071019