

客戶成功案例

跨國製造商改用第三方支援服務， 投資於虛擬實境和雲端



客戶簡介: Fujitec Co., Ltd (Fujitec 株式會社, 以下稱為「Fujitec」) 是一家單一經營項目的公司, 專精於開發、分銷、製造與安裝電梯、電扶梯和自動步道等設備, 以及進行這些設備的維護與現代化更新。

產業: 製造業

地理位置: 總、部位於日本滋賀縣彥根市的 Big Wing

員工人數: 2,875 名 (非合併, 截至 2017 年 3 月 31 日)

使用支援服務的產品:

Oracle Database 10.2.0.5~11.2.0.4

FUJITEC

「轉換到 Rimini Street 的服務, 為我們帶來了巨大的優勢, 尤其降低了 IT 成本, 我很慶幸我們之前很快就做出了這項決定。他們所有的員工都全心致力於協助我們的業務成長, 這是我個人第一次和如此誠摯的服務供應商合作, 和我們公司自己的員工一樣熱心。我對 Rimini Street 支援工程師的印象非常深刻, 也期待與他們長期合作。」

Kenji Tomooka

Fujitec 常務執行董事
暨資訊長

Fujitec (富士達) 是在 1948 年於日本創立, 目前擁有 10 個製造廠, 並於 25 個國家和地區經營業務。

Fujitec 面臨的挑戰

由於每個安裝專案的電梯和電扶梯都經高度客製化, 而且具有嚴格的安全要求, 因此 Fujitec 必須擷取和運用各類廣泛資料, 確保交付高品質產品與服務, 同時有效率地運作業務。

圍繞先前採用的傳統的資料中心模式, 於先前採用傳統的資料中心模式建置。隨著 Fujitec 將策略轉換為以雲端服務為中心的混合式基礎架構, 該公司也開始關注其傳統資料庫廠商支援模式的限制, 以及逐漸提升的維護成本。

Fujitec 常務執行董事暨資訊長 Kenji Tomooka 表示, 該公司的新策略已轉為專注於優化 IT 成本, 並將大部分的 IT 基礎架構轉移至雲端。他表示:「公司的目標是實現 Fujitec IT 預算的均衡分配, 尤其是要創造一個良性循環, 以降低維護成本, 並主動轉移投資, 打造具有創新性的雲端架構系統。」

Fujitec 並不滿意 Oracle 針對其任務關鍵資料庫所提供的支援服務。Fujitec 擔心的另一個問題, 是 Fujitec 某些舊的執行個體已經進入維護性支援服務 (Sustaining Support) 階段, 代表這些執行個體已無法接受新的修補、修復或認證服務。但最大的難點, 則是 Oracle 長期支援服務所需支付的高昂成本, Fujitec 的年度支援費用成本, 已經妨礙到其創新能力。

因此, Tomooka 開始評估選項, 目標是減少公司的年度支出, 且不影響其資料庫和營運的健全性。

效益

- **減少支援與維護費用:**相較於先前的 Oracle 資料庫支援服務, Fujitec 每年可省下 50% 的成本, 同時獲得更主動的支援和額外的增值服務, 例如效能調校, 且不需額外付費。
- **享受到改善的支援服務:**Rimini Street 的首席支援工程師 (PSE) 模式, 為 Fujitec 提供了熟悉公司系統的專家, 進而更快速地解決問題。
- **獲得策略上的彈性:**Fujitec 現在可以在未來的幾年內, 繼續使用其穩定、有效的 Oracle 資料庫環境, 並建立新的雲端架構系統來推動公司的創新, 而非只是為了獲得支援服務而將系統升級。

「使用 Rimini Street 的服務, 讓我們高枕無憂, 因為 Rimini Street 會透過指派的首席支援工程師來解決我們的問題, 並統籌其他技術資源, 提供高品質的支援服務。Rimini Street 能快速有效地處理我們的事件, 並確實持續告知最新的狀況。」

Kenji Tomooka

Fujitec 常務執行董事
暨資訊長

Rimini Street 解決方案

Tomooka 表示:「改用 Rimini Street 的服務, 立刻就讓我們的年度維護費用減半, 進而降低了 IT 成本。」

在轉移到 Rimini Street 的服務, 並省下可觀的費用之後, Tomooka 指出, 得到一名指定的 Rimini Street 首席支援工程師 (PSE) 的協助, 是其中一項最大的進步, 更證明轉換到第三方支援服務是正確的選擇。

Tomooka 解釋:「遇到重大問題時, 如果無法直接和支援人員溝通, 我們會產生極大的不安全感 and 壓力。使用 Rimini Street 的服務, 讓我們高枕無憂, 因為 Rimini Street 會透過指派的首席支援工程師來解決我們的問題, 並統籌其他技術資源, 提供及時、高品質的支援服務。Rimini Street 能快速有效地處理我們的事件, 並保證我們可以及時了解最新狀況。」

除了支援服務之外, Fujitec 也使用 Rimini Street 提供的增值服務 (例如效能調校、升級協助和安全指導), 協助確保其關鍵系統的長期穩定性, 且不需額外付費。

客戶成效

Fujitec 已將省下的支援成本, 轉投資到其他的策略性領域和應用程式, 進一步發展混合雲端 IT 環境。Fujitec 重新配置了資金和資源, 開發採用行動地圖的資訊系統, 以協助現場的安裝與維護技術人員, 更有效率地提供更優質的客戶服務。該公司也積極投資於新的物聯網技術, 以運用這些技術提升維護品質。

由於其 IT 團隊從防禦性 IT 環境的費用與支援中解脫出來, 因此能夠空出時間和心力, 專注於執行 IT 計畫, 建置先進、創新的技術, 來推動 Fujitec 公司的成長。

Tomooka 的報告指出, Fujitec 所獲得的 Rimini Street 維護服務, 相較於先前廠商的支援服務, 有顯著的進步。

Tomooka 表示:「Rimini Street 擁有經驗豐富、知識淵博的員工, 其支援工程師平均有 15 年以上的 Oracle 資料庫經驗。先前發生 P1 (優先性 1) 的狀況時, Rimini Street 提供快速主動的支援服務, 迅速地解決了我們的問題, 他們所有的員工都全心致力於協助我們的業務成長, 這是我個人第一次和如此誠摯的服務供應商合作。我對 Rimini Street 支援工程師的印象非常深刻, 也期待與他們長期合作。」

更多資訊

若要了解更多有關 Fujitec 的資訊,
或閱讀其他客戶成功案例,
請造訪 www.riministreet.com/clients。

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. 保留所有權利。「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, 亦無附屬關係。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, 並保留隨時對這些資訊、服務或產品進行變更的權利。