

## 案例分析

# 採第三方維護支援，穩定運用Oracle EBS 致力於開發能提升現場生產力的系統



※照片為示意圖。並非實際的施工狀況。

**西松建設株式會社**

創立於1874年(明治7年)的綜合建設企業。擁有140年以上悠久的歷史和傳統，培育出高度的技術力，藉者此一優勢，致力於道路、水壩等大型公共設施案件及都市更新等，期望能協助創造出安全又安心的社會基礎建設和舒適環境。

**業種**：建設業**總公司**：東京都港區**營業額**：276,156百萬日圓(2018年3月底)**員工人數**：2,536人(2018年3月底)**支援對象產品**：Oracle EBS 12.1.2

未來を創る現場力



「對於供應商的支援雖然感到不甚滿意，但長期以來沒有其他選擇。不過在更換成Rimini Street的維護服務後，能夠減輕公司內部工程師在解決問題時面臨的負擔，讓IT部門的資源轉而運用在提高生產力的對策上」

**西松建設株式會社**

社長室 ICT企劃部 資訊系統課  
課長鈴木岳史

轉換為Rimini Street的支援服務，大幅減少維護費用。  
打造提升現場生產力的基礎。

**西松建設面臨的課題**

西松建設於2011年導入Oracle EBS 12.1.2，以會計模組(GL、AP)為主，在日本及東南亞7國中約有150名使用者。除了持續提供客製化以滿足使用者的需求外，目前也維持穩定的使用狀態。

雖然過去更換過伺服器並升級OS版本，在導入Oracle EBS後，卻還未曾升級。且今後雖計畫擴充獨創的功能，但目前公司內部使用者及業務上因無需求，故未考慮轉移至S/4 HANA或Oracle Cloud等雲端平台。

該公司預計將未來的投資重點放在能提升建設現場生產力的系統上，為了實現此目標，建構活用資料的基礎將成為IT領域中最主要的課題。同時也根據需求，隨時針對新科技進行評估和考量。

另一方面，關於產品供應商Oracle的支援服務，以往詢問件數不但少，在發生問題時所提供的回答也往往無法解決問題，在服務品質上實難令人滿意。再加上維護費用每年增加，成本面上也未必符合效益，但由於沒有其他選擇，長期以來只能接受現狀。

**Rimini Street的解決方案**

西松建設在這樣的背景狀況中發現了第三方維護支援服務。

契機是在某個活動中聽到了Rimini Street的演講，開始考慮利用第三方維護支援。當初聽到能將ERP的維護費用減半，雖覺得不可置信，但又考慮到這種服務實際帶來的魅力，於是馬上開始評估。

**優點**

**減少維護費用：**Oracle EBS一年的支援費用不僅減少50%，還能在不支付額外費用的情形下，享有更大範圍的支援服務。

**高品質支援：**指派熟悉西松建設客製化系統的首席支援工程師 (PSE)，站在客戶的立場，迅速解決問題。

**提升現場生產力：**未來幾年都能持續使用穩定的Oracle EBS，IT部門能專心致力開發提升生產力的系統。



「與供應商相比，Rimini Street的維護服務品質非常優異。不僅能夠迅速的立即對應，工程師解決問題的能力也很高，經常能夠提供迅速又細心的解決方案，讓人非常滿意」

**西松建設株式會社**

社長室 ICT企劃部 資訊系統課  
課長鈴木岳史

在評估Rimini Street時最重視的是支援服務的具體驗證項目，以及在日本是否能擁有事業永續性這兩點。由於當時Rimini Street才剛開始在日本拓展業務，導入的企業還很少，雖然對未來發展性有些擔憂，但得知歐美許多大企業相繼採用後，也就沒那麼擔心了。

同時，該公司也蒐集了導入第三方維護支援的優缺點，以及將Rimini Street未來的支援執行能力等納入考量後的預測風險資料等，經反覆評估後，決定採用Rimini Street。

如今，由於第三方維護支援在日本國內也能夠持續穩定運用核心系統，該公司對此給予很高的評價。

**轉換支援的成果**

西松建設在使用Rimini Street後，感受到了在發生問題後，Rimini Street能夠非常迅速地針對問題做出回應，並在短時間內提供真誠的對應和解決方案。

和供應商的支援相比，Rimini Street不但有成本優勢，服務品質也相當不同。Rimini Street的支援在各方面都十分優異，不僅能夠迅速的立即對應，首席支援工程師 (PSE) 解決問題的意識也比產品供應商高出許多，能夠經常從使用者的角度提供迅速又細心的對應，給予客戶無比的安心與信賴。

「對於一般供應商維護支援無法提供的諮詢，如轉移至雲端環境或Windows10的DB對應等，也能給予恰當的建議。而且，在更換成Rimini Street的第三方維護服務後，能夠減輕公司內部工程師在解決問題時面臨的負擔，讓IT部門的資源轉而運用在提高生產力的對策上。」(西松建設 鈴木岳史)

該公司認為Rimini Street最大的魅力在於「速度」及「站在使用者角度提供支援」，對此給予高度評價，今後也規劃繼續使用。該公司未來在IT戰略上的核心在於，不將擔任基礎業務的應用軟體固定於單一供應商，而是根據現場需求和公司戰略，搭配組合最合適的科技和服務。同時一邊蒐集最新科技的相關資訊，以建構能提升現場生產力又能將投資價值最大化的新基礎系統為目標，進行中長期評估。

\*本案例中出現的職稱或專有名詞等以案例公開時為準，與現況可能有所不同。