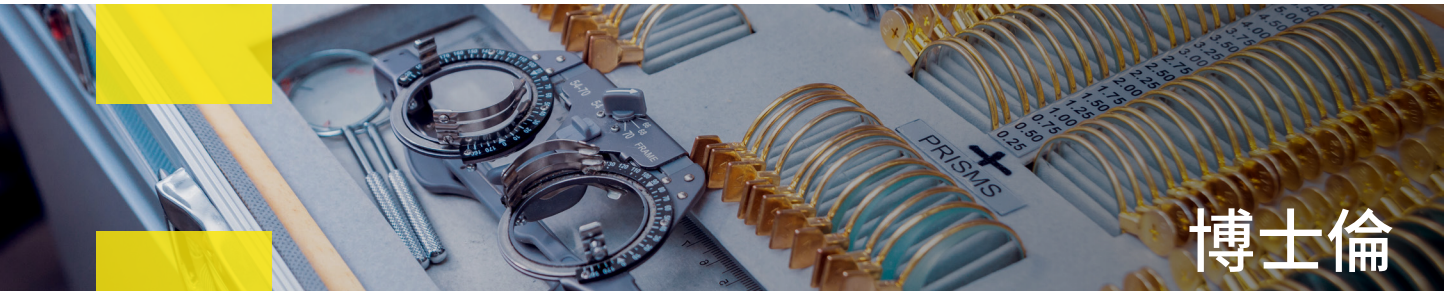


客戶成功案例

博士倫解決了 Peoplesoft 8 與 Oracle Database 11g 間繁雜的互通性問題



客戶簡介: 博士倫是全球最知名和最受重視的醫療照護品牌之一，提供最廣泛和最優質的眼睛保健產品，包括隱形眼鏡和鏡片護理產品、製藥、人工水晶體以及其他眼科手術產品。

產業: 醫療照護製造業

地理分佈: 總部位於美國紐約羅契斯特，為 100 多個國家提供產品

營業額: 33 億美元

員工人數: 12000 人

應用程式: PeopleSoft HCM 8.9、Financials 8.4、CRM 8.8、EPM 8.8

硬體/作業系統/資料庫: HP/UX 11.31/
Oracle Enterprise Edition 11

BAUSCH + LOMB
See better. Live better.

博士倫是眼睛保健產品領域的最大供應商之一，擁有大量客製化的基礎設備，以滿足全球員工的需求。

博士倫面臨的挑戰

對博士倫而言，保持企業系統的完整性和穩定性勢在必行。面對多種 ERP 和資料庫的挑戰，公司選擇 Rimini Street 做為其信賴的合作夥伴，尋求更好的解決方案。

自 1998 年首次建置 PeopleSoft 後，博士倫就一直使用 PeopleSoft 的支援服務，多年來固定升級 PeopleSoft 應用程式。博士倫商務技術總監 Brian Baggett 描述公司與 PeopleSoft「合作無間」：PeopleSoft 是一家「優秀的公司」，提供良好的故障/修復支援服務，並根據博士倫的回應持續提升和擴展其應用。為了滿足自身特定的需求，博士倫大幅度客製化 PeopleSoft 系統。PeopleSoft HCM 管理全球 54 個國家 1.2 萬名員工，PeopleSoft Financials 則負責美國、加拿大、墨西哥和西歐的帳務。

當 Oracle 在 2005 年收購 PeopleSoft 後，Baggett 表示：「原有的關係改變了，我們則努力維持緊密的夥伴關係。」公司認為 PeopleSoft 新版本不太可能提升功能性，同時支援服務水準衰退，正如 Baggett 所說：「我們有大量的客製化功能，同時我們發現嘗試取得支援服務，並非有效的資源運用方案。長期下來，還是得依靠自己維持平台。」此外，儘管公司對 PeopleSoft 應用程式非常滿意，但 Baggett 與其團隊認為，繼續為了新功能和衰退的支援服務品質，向廠商支付昂貴的年度維護費用，已經沒有任何價值。

於是在 2009 年 3 月，博士倫將相關服務需求轉換到 Rimini Street。我們發現即使支付大筆維護費用，卻無法在日後改良或服務支援上獲得回饋。在改為和 Rimini Street 合作後，我們節省了大筆金錢，而且他們所提供的支援服務水準，真的很棒。

「在我們改和 Rimini Street 合作後，讓我們節省了大筆金錢，且他們提供的支援服務水準真的很棒。對我們而言，與 Rimini Street 合作是正確的決定。」

Brian Baggett，
商務技術總監
博士倫

優勢

- 節省 50% 的年度支援費用: 博士倫立即減少一半的年度維修費用。
- 避免昂貴的應用程式軟體升級: 博士倫從 Oracle Database 10g 升級至 11g, 並同時保留 PeopleSoft 8 應用程式, 節省了大量的金錢和資源。
- 回收的機會成本: 由於不需花費時間和金錢進行 ERP 升級, 博士倫的 IT 團隊能夠專注於提升公司實力的業務需求, 讓 PeopleSoft 系統為公司日益成長的需求提供更好的服務。

「Rimini Street 的表現傑出, 快速回應、無條件支援我們的客製化, 並協助超出日常支援服務的領域。Rimini Street 表現出色, 我們珍視這樣的穩定合作關係。」

Brian Baggett

商務技術總監
博士倫

更多資訊

若要瞭解更多有關博士倫的資訊或閱讀其他客戶成功案例, 請造訪 www.riministreet.com/clients。

Rimini Street 解決方案

Rimini Street 保證 30 分鐘內回應嚴重問題, 實際平均回應時間則少於 5 分鐘。我們為每位客戶指派一位區域性的首席支援工程師 (PSE), 當問題出現時, 即扮演客戶端的主要連絡人。輔助 PSE 的是經驗豐富的專家團隊, 在需要時處理客戶問題。Rimini Street 同時支援客製化程式碼, 不須額外收費, 並且包括諸如效能等級和新功能增強等問題上的操作和諮詢支援服務。

Baggett 說: 「Rimini Street 的表現傑出, 他們從快速回應我們的電話、支援我們的客製化, 到超出日常支援服務的領域, 都做得非常完美。Rimini Street 表現出色, 我們珍視這樣的穩定合作關係。」

客戶收益

在 2013 年 7 月, 博士倫面臨了新的挑戰。Oracle 計畫停止支援 Database 10g 產品。公司被迫升級至 11g, 同時也必須升級至 PeopleSoft 9 (Oracle 未認證 PeopleSoft 8 可在 11g 上執行)。常見的狀況是, 客戶通常在其執行的資料庫版本產品壽命結束, 以及廠商不再支援 (或只提供最低等級服務) 時, 才會進行升級。

Baggett 為了在 Oracle Database 11g 上穩定執行 PeopleSoft 8 應用程式, 向 Rimini Street 尋求建議, 以避免昂貴、耗時的升級需求。Rimini Street 針對 Oracle Database 10g 轉移至 11g 做出回應, 提供博士倫特定的基礎設備升級建議, 包括以下專屬解決方案: 使用虛擬化隔離現有環境、升級至適當的 PeopleTools 發行版本等級, 並告知使用 Citrix Desktop 做為潛在解決方案以解決瀏覽器不相容問題並支援行動裝置等好處。

針對 PeopleSoft 8 套件, Baggett 說: 「我們不想再提到有關升級的話題。」Baggett 解釋: 「我們所套用的客製化程度已經遠遠超出 PeopleSoft 9 所能提供。Rimini Street 為我們提供整套的解決方案, 告訴我們如何減輕正在面臨的風險。他們在評估所有發行版本、所有複雜的互通性問題方面, 都提供出色的支援服務見解。Rimini Street 為博士倫整合了實質上的對策, 讓我們知道如何轉移至 11g 並獲得成功。」

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。