

Caso de sucesso de cliente

# Welch's aumenta a funcionalidade de negócios com suporte independente para o Oracle E-Business Suite

**Welch's**

**Perfil do cliente:** Fundada em 1869, a Welch's é a subsidiária de processamento e comercialização da National Grape Cooperative, composta por aproximadamente 800 agricultores familiares norte-americanos que cultivam as uvas Concord e Niagara utilizadas nos sucos e geleias da Welch's.

**Setor:** Bens de Consumo

**Geografia:** Sediada em Concord, Massachusetts

**Receita:** US\$ 700 milhões

**Funcionários:** 700

**Produtos suportados:** Oracle E-Business Suite 11.5.10, Oracle Database 11g, 12c, EBS Payroll



*Quando fazemos uma chamada para o suporte Rimini, alguém que conhecemos atende o telefone e começa a trabalhar no problema imediatamente.*

**Dave Jackson**  
CIO da Welch's

A Welch Foods, Inc. processa e produz a marca de suco de uva, coquetéis de suco e geleias Welch's, que são vendidos em 40 países mundialmente.

## O desafio de Welch

A Welch's é uma subsidiária da National Grape Cooperative, composta por mais de 800 proprietários de fazendas familiares que cultivam as famosas uvas púrpura Concord e Niagara, encontradas nos sucos e geleias da Welch's. A cooperativa depende da Welch's para processar e comercializar sua colheita.

Ao perceber mudanças nos hábitos de compra do consumidor, a Welch's mudou sua estratégia para contenção de custos, com planos de reinvestir a economia no aumento das iniciativas de marketing. As taxas de suporte e manutenção do Oracle E-Business Suite e Oracle Database da empresa chamavam a atenção.

"Quando comparamos os custos administrativos da nossa empresa, ficamos acima dos níveis padrão do setor", afirma Dave Jackson, CIO da Welch's. "Quando analisamos especificamente o nosso software Oracle ERP, estávamos em um ponto de inflexão — os custos de suporte e manutenção representavam quase 12% a 15% do nosso orçamento de TI e estávamos no fim da vida útil das versões que estávamos executando. No entanto, não havia novos recursos ou funções na próxima versão que pudessem justificar o esforço e o custo da atualização".

Além disso, observa Jackson, a Welch's precisava de uma estratégia que oferecesse suporte ao aumento das funcionalidades de negócios enquanto reduzisse os custos, mas também preservasse as opções de atualização da organização para o futuro.

## A Solução da Rimini Street

A Welch's avaliou os caminhos tradicionais de atualização da Oracle, migrando algumas de suas aplicações corporativas para a nuvem. A empresa descobriu que as opções padrão não reduziam custos nem entregavam um valor comercial significativo. Conseqüentemente, a Welch's optou por transferir o suporte dos seus sistemas Oracle EBS e Oracle Database para a Rimini Street.

## Benefícios

- **Redução de gastos com suporte e manutenção:** a Welch's está economizando 50% dos seus custos anuais anteriores de suporte e manutenção Oracle.
- **Atualizações desnecessárias evitadas:** a Welch's agora pode continuar executando seu software Oracle estável e eficaz, totalmente suportado com as atualizações de folha de pagamentos para vários estados dos EUA, sem pressão para atualização.
- **Maior flexibilidade estratégica:** com suporte independente, a Welch's pode contar com a Rimini Street para oferecer suporte a personalizações, mantendo a capacidade de atualização para seu software já licenciado e arquivado a qualquer momento no futuro.

"Agora minha equipe não quer mais voltar para o suporte tradicional. Todos vão dizer que estamos muito felizes com a mudança no suporte, pois não precisamos mais correr atrás de tíquetes, aplicar patches ou ficar tomando conta de tudo. A vida é muito melhor."

**Dave Jackson**  
CIO da Welch's

## Informações Adicionais

Para saber mais sobre a Welch's ou para ler outras histórias de sucesso de clientes, visite o site [www.riministreet.com/br/clients](http://www.riministreet.com/br/clients).

Ao migrar para o suporte independente, a Welch's economizou imediatamente 50% de suas taxas anuais de suporte e manutenção. A empresa também recebe atualizações fiscais, legais e regulatórias críticas para gerenciar a folha de pagamentos em oito estados nos EUA.

"O processo de integração foi muito organizado e extremamente bem orquestrado", observa Jackson. Tivemos alguns pequenos percalços, mas a Rimini Street estava mais do que disposta a trabalhar conosco para resolvê-los, e isso foi fundamental para nós. Como as empresas com as quais você trabalha respondem quando há um problema? A Rimini Street assume a responsabilidade por toda a experiência de suporte. Todos os nossos processos são maduros e o suporte geral tem sido ótimo.

Antes de migrar para o suporte independente, também era fundamental para Jackson que a Welch's preservasse sua capacidade de atualização.

"Embora estejamos em uma versão mais antiga do nosso software atualmente, possuímos o software para as próximas duas versões, que baixamos e arquivamos", afirma Jackson. "Se uma atualização no futuro fizer sentido, estamos confiantes de que a Rimini Street poderá fornecer o suporte de que precisamos".

## Resultados do Cliente

Após migrar para o suporte independente fornecido pela Rimini Street, a Welch's reimplantou a redução de custos para distribuição em toda a empresa para ajudar a ampliar sua estratégia de marketing.

A qualidade do suporte de software da Oracle também melhorou, relata Jackson.

"Quando fazemos uma chamada para o suporte Rimini, alguém que conhecemos atende o telefone e começa a trabalhar no problema imediatamente". Afirma Jackson. "Por exemplo, com o nosso último problema de gravidade um, a Rimini Street estava trabalhando nele em 30 minutos, conseguiu uma resolução em 60 minutos e voltamos a funcionar em duas horas".

Além de investir em novas iniciativas de marketing, os níveis de serviço melhorados também liberaram o tempo da equipe de TI, permitindo que a empresa criasse novas extensões de aplicações para o negócio.

"Nossa equipe está realizando muito menos rastreamento de tíquetes e resolução de problemas do que antes. Ela está mais focada em projetos voltados para os negócios agora", afirma Jackson, acrescentando que a Welch's também atualizou seu Java e seus navegadores enquanto recebia suporte da Rimini Street — dois projetos que eles hesitavam em abordar no plano de suporte anterior da empresa.

No final das contas, relata Jackson, a Welch's atualmente é mais capaz de fornecer as novas extensões de negócios de que a empresa precisa.

"Podemos ligar para a Rimini Street e solicitar ajuda com soluções alternativas e, como eles não dirão: 'Ah, isso é externo ao software e está além do nosso escopo de suporte', podemos assumir mais projetos com mais confiança", explica Jackson. "De fato, toda vez que iniciamos um novo projeto, ele está na nossa lista de verificação para garantir que a nossa equipe de suporte esteja ciente do nosso projeto, caso haja algo que precisamos considerar".

## Rimini Street Brasil

[riministreet.com/br](http://riministreet.com/br) | [linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street) | [twitter.com/riministreet](https://twitter.com/riministreet) | [contato@riministreet.com](mailto:contato@riministreet.com)

© 2023 Rimini Street, Inc. Todos os direitos reservados. "Rimini Street" é uma marca registrada da Rimini Street, Inc. nos Estados Unidos e em outros países, e Rimini Street, o logotipo da Rimini Street e suas combinações, e outras marcas marcadas por TM são marcas comerciais da Rimini Street, Inc. Todas as outras marcas comerciais são de propriedade dos respectivos donos e, a menos que especificado de outra forma, a Rimini Street não tem afiliação, endosso ou associação com os detentores de tais marcas comerciais nem com outras empresas aqui citadas. Este documento foi criado pela Rimini Street, Inc. ("Rimini Street") e não é patrocinado por, endossado por ou afiliado a Oracle Corporation, SAP SE ou qualquer outra parte. Exceto se expressamente disposto por escrito, a Rimini Street não assume nenhuma responsabilidade por qualquer garantia expressa, implícita ou estatutária relacionada às informações apresentadas, incluindo, sem limitação, qualquer garantia implícita de comercialização ou adequação a uma finalidade específica. A Rimini Street não será responsável por qualquer indenização punitiva, por danos diretos, indiretos, patrimoniais, extrapatrimoniais ou por custos adicionais decorrentes do uso ou da incapacidade de uso dessas informações. A Rimini Street não oferece declarações ou garantias em relação à precisão ou à integridade das informações fornecidas por terceiros e reserva-se o direito de fazer alterações em informações, serviços ou produtos a qualquer momento.