

PACIFIC TEXTILES

A fabricante global de produtos têxteis optou por substituir o seu roadmap de nuvem da SAP em favor do seu próprio roadmap, melhorando o suporte, reduzindo custos e financiando iniciativas de dados



"Com a SAP, pode levar até quatro horas para obter uma resposta ao tíquete. Com a Rimini Street, se tivermos um problema crítico P1, eles respondem em 10 minutos. Além disso, a Rimini Street cobre nossas customizações, que antes precisavam de serviços profissionais adicionais para dar suporte."

– Hubert Tsang, CIO,
Pacific Textiles

ASSISTA DEPOIMENTO COMPLETO [AQUI](#)



VISÃO GERAL DA EMPRESA:

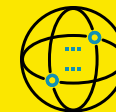
A Pacific Textiles é líder global na fabricação de tecidos de malha personalizados, especializada em tecidos complexos e de valor agregado. Com uma base de clientes que inclui algumas das maiores marcas do mundo, a Pacific Textiles fornece tecidos para mais de um bilhão de peças de vestuário por ano em mais de 40 países, incluindo EUA, Europa, Japão e Ásia.



**TEMPO DE
RESPOSTA 96%
MAIS RÁPIDO**



**FOCO NA
IMPLEMENTAÇÃO DO
DATA LAKE**



**VERTICAL/PAÍS:
MANUFATURA TÊXTIL
HONG KONG**



SOFTWARE:
S/4HANA, ECC/
BUSINESS SUITE,
PLANEJAMENTO E
OTIMIZAÇÃO AVAN-
ÇADOS (APO), BUSI-
NESS WAREHOUSE



"Ao observar o cenário atual dos negócios, a concorrência está aumentando, as margens estão sob pressão e a lucratividade está caindo. Como executivo, você tem a responsabilidade de aumentar a lucratividade da sua empresa. A Rimini Street é uma das maneiras mais fáceis de fazer isso."

– Hubert Tsang, CIO,
Pacific Textiles

ASSISTA DEPOIMENTO COMPLETO [AQUI](#)

Pacific Textiles melhora o tempo de resposta em 96% com o Rimini Support™ for SAP

Em 2015, a Pacific Textiles fez história ao implementar com sucesso a primeira implantação de ponta a ponta do SAP Business Suite on HANA no setor têxtil. Hubert Tsang, CIO da Pacific Textiles, enfatizou o papel da SAP em sua organização: "O SAP é nosso sistema central. Ele é de missão crítica e executa tudo em nossa empresa. Se ele cair, a produção será interrompida imediatamente."

Com o passar do tempo, desafios foram surgindo em relação ao suporte padrão da SAP, que geralmente envolvia longos tempos de processamento de tíquetes. Tsang relembrou: "Quando eu registrava um tíquete de suporte, normalmente levava cerca de quatro horas para a primeira resposta. Tínhamos que esperar que a SAP processasse nosso tíquete, depois entrar em contato com eles e esperar uma eternidade por uma resposta. Na verdade, tivemos que pagar mais para adquirir os serviços profissionais da SAP na esperança de obter um suporte mais rápido."

Alinhando o suporte da SAP com seu roadmap de TI

O fabricante global de produtos têxteis gerencia a contabilidade, as compras, a produção e o planejamento da produção no S/4HANA, juntamente com soluções legadas como o Advanced Planning and Optimization (APO) para a programação da produção. Eles também usam o SAP BW para seu data warehouse. A Pacific Textiles optou por manter todos os seus sistemas no local principalmente por motivos de desempenho. De acordo com Tsang, "O que é mais valioso para nós em ter nossos sistemas no local é o tempo de atividade. Não precisamos nos preocupar com problemas de conectividade com a Internet que atrapalhem a produtividade."

Iniciar parágrafo assim: A decisão de explorar opções de suporte de terceiros surgiu em virtude da diminuição do suporte da SAP para suas necessidades específicas e com a mudança de foco da SAP para a nuvem. "Começamos a ficar frustrados com o pouco que estávamos recebendo da SAP em termos de suporte. Com o suporte, normalmente, você recebe atualizações de novos produtos e suporte por tíquetes. Mas começamos a perceber que estávamos recebendo cada vez menos atualizações de produtos", disse ele. Para prolongar a vida útil e maximizar o valor de seus investimentos na SAP, eles decidiram que o [suporte de terceiros para a SAP](#) era a melhor opção.



Depois de descobrir a Rimini Street em um evento do Simpósio do Gartner, Tsang começou a fazer a devida diligência para comparar as opções de suporte independente e ficou muito impressionado com o histórico da Rimini Street. "Rapidamente descartamos os concorrentes da Rimini Street porque eles não tinham o mesmo tamanho, escala e recursos em todo o mundo. Em particular, os concorrentes não podiam nos fornecer o suporte linguístico de que precisávamos."

Obter uma parceria estratégica em vez de um fornecedor transacional

Com a proximidade da data de término do suporte do ECC em 2027, a assinatura de um contrato de cinco anos para o [Rimini Support™ for SAP](#) foi o momento perfeito. "O SAP é o nosso sistema principal. Não planejamos mudar isso tão cedo. Para nós, esses cinco anos nos dão uma margem de manobra para cobrir o suporte ao SAP sem a pressão de migrar", explicou Tsang.

Desde que se mudou para a Rimini Street, a Pacific Textiles observou melhorias significativas nos tempos de resposta do suporte, o que levou a uma maior eficiência operacional. "Os sistemas principais ainda estão em funcionamento, mas o que mudou é que recebemos um suporte melhor, com tempo de resposta muito mais rápido, e minha diretoria vê que os gastos com TI diminuíram", disse Tsang. "Com o SAP, podia levar até quatro horas para obter uma resposta a um tíquete. Com a Rimini Street, se tivermos um problema crítico P1, eles respondem em 10 minutos. Além disso, a Rimini Street cobre nossas customizações, que antes precisavam de serviços profissionais adicionais para dar suporte", continuou.

Com a Rimini Street, a empresa obteve uma economia imediata de 50% em suas tarifas de manutenção anual do SAP. Com a economia de custos obtida por meio da parceria com a Rimini Street, a Pacific Textiles pôde investir em projetos estratégicos, como a transição para uma nova arquitetura de **data lake** (repositório utilizado para armazenar todos os dados estruturados e não estruturados) para obter melhores recursos analíticos que podem ajudar a melhorar a integridade e o desempenho da máquina.

A Pacific Textiles elogia a Rimini Street por sua abordagem proativa, com atualizações mensais e percepções benéficas que contribuem para seu sucesso. "Vemos a Rimini Street como um parceiro estratégico. Não fazemos transações com parceiros estratégicos. Trabalhamos em parcerias de longo prazo", comentou Tsang. Ele aconselha outros líderes de TI: "Ao observar o atual cenário de negócios, a concorrência está aumentando, as margens estão sob pressão e a lucratividade está caindo. Como executivo, você tem a responsabilidade de aumentar a lucratividade da sua empresa. A Rimini Street é uma das maneiras mais fáceis de fazer isso."

PARA MAIS INFORMAÇÕES

Para saber mais sobre a Pacific Textiles ou para ler outras histórias de clientes, visite

www.riministreet.com/clients

Rimini Street®

riministreet.com

info@riministreet.com

twitter.com/riministreet

[linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street)

©2024 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 a 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 permanecem como propriedade de seus respectivos donos e, a menos que especificado de outra forma, a Rimini Street não reivindica afiliação, endosso ou associação com qualquer detentor de marca comercial ou outras empresas mencionadas aqui. Este documento foi criado pela Rimini Street, Inc. ("Rimini Street") e não é patrocinado, endossado ou afiliado à Oracle Corporation, SAP SE ou qualquer outra parte. Exceto quando expressamente disposto de outra forma por escrito, a Rimini Street não assume nenhuma responsabilidade e se isenta de 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 nenhum dano direto, indireto, consequencial, punitivo, especial ou incidental decorrente do uso ou da incapacidade de usar as informações. A Rimini Street não faz representações ou garantias com relação à precisão ou integridade das informações fornecidas por terceiros e se reserva o direito de fazer alterações nas informações, serviços ou produtos a qualquer momento. M_2246 | LR0010348 | US-012524