

客戶成功案例

# 苗圃批發商透過降低支援成本 擴大 SAP 系統的應用範圍



## Color Spot Nurseries

**客戶簡介：**Color Spot Nurseries 是一家苗圃批發商，主營各類植物花卉的種植、營銷及銷售，產品銷往美國西部和西南部地區的 2,000 餘家客戶。

**總部：**喬治亞州福爾布魯克

**地理分佈：**在全美範圍內經營著 12 座生產工廠；客戶包括家得寶 (Home Depot)、洛伊斯 (Loews) 和沃爾瑪 (Walmart)、凱馬特 (K-Mart)、來愛德 (Rite-Aid)、克羅格 (Kroger)、Orchard Supply

**行業：**製造

**員工人數：**3,500 人

**應用程式：**SAP R/3 4.7

**硬體：**Windows Server 2003/SQL Server 2005



「Color Spot 為核心 SAP 應用程式採用 Rimini Street 提供的獨立支援，這不僅是突破陳規的創新措施，而且使 Color Spot 削減了成本，同時，又使公司能夠回應客戶的需求。」

**Jeff Moad**

Frost & Sullivan 研究總監兼執行編輯

Color Spot 在全美範圍內專門從事花壇植物、蔬菜、草本植物及灌木的生產和銷售。

### Color Spot 面臨的挑戰

自 2001 年以來，公司一直倚賴 SAP 系統執行關鍵任務的業務流程，包括財務、人力資源及薪資管理等流程。據 2009 年底開展的內部審計表明，SAP 廠商維護費用超過 IT 預算總額的 20%，但公司並未獲得與此價值相稱的支援。與此同時，SAP 宣佈不再為 4.7C 版本提供支援，這將迫使 Color Spot 升級至價格高昂但完全無必要而且容易造成混亂的 ECC 6.0 版本，否則將面臨失去支援的處境。

### Rimini Street 解決方案

2010 年，Color Spot 的資訊長 Eric Robinson 決定採用 Rimini Street 取代 SAP。Robinson 解釋了 Color Spot 改用獨立支援的關鍵驅動因素：「無疑的，首要驅動因素是，相對於我們所獲得的價值而言，目前的廠商維護成本急劇上漲。我的 IT 預算有限，使用 SAP 支援服務的費用就占總預算的 20%，而轉用 Rimini Street 的支援服務之後則下降至 9%。我可以將實際節省的資金用於其他具有前瞻性的 IT 戰略性舉措。」

在轉用 Rimini Street 的支援服務後，Robinson 能將維護預算直接削減 50%，公司在不增加成本的情況下，不僅可獲得客製化支援，而且 SAP R/3 版本還可在未來至少十年內獲得保證的支援。轉用 Rimini Street 的支援服務讓 Color Spot 免於接受成本高昂且容易造成混亂的升級，同時也避免為了繼續獲得支援，將不得不執行升級的狀況。Rimini Street 還提供 Color Spot 專用於 SAP 薪資管理的稅務引擎，並定期接收稅務、法律與法規更新，從而使公司能夠隨時掌握地方、州及聯邦級別的法規變化。

## 優勢

- 在未中斷支援的情況下，擴大了 SAP 系統的應用範圍：Color Spot Nurseries 正積極擴大其 SAP 環境的應用範圍和功能性。
- 在關鍵任務方面節省巨額資金：透過大幅降低支援費用，Color Spot 已超額完成其成本削減目標。
- 享受專家級的服務：相較於廠商支援，極大提升了支援水準；Rimini Street 被視為重要夥伴和 IT 團隊的延伸。

「改用獨立支援的首要驅動因素是，相對於我們所獲得的價值而言，當前的廠商維護成本急劇上漲。」

**Eric Robinson**  
資訊長  
Color Spot Nurseries

## 如需更多資訊

如要閱讀關於 Color Spot Nurseries 的更多內容或閱讀關於其他客戶的成功案例，請造訪 [www.riministreet.com/clients](http://www.riministreet.com/clients)

## 客戶收益

在過去三年期間，Color Spot 以積極主動的方式管理業務，從而能夠優化市場機會並簡化內部運作流程，包括為進軍或鞏固市場而完成的併購。為實現企業的發展和擴張，Color Spot 已擴大了 SAP 系統的使用範圍，包括購買和部署新的 SAP 許可，並倚賴 Rimini Street 的支援擴大和改變 SAP 系統的應用範圍。

2014 年，Color Spot 資訊長 (CIO) Eric Robinson 獲得一項殊榮：被 Frost & Sullivan 評選為 2014 年資訊長影響力獎的獲獎者，這是他完全應得的榮譽。Robinson 以創新方法採用 Rimini Street 專為其 SAP 環境提供的獨立支援，使得 Color Spot 實現了優化市場機會、簡化內部運作流程及擴大其 SAP 系統的應用範圍等目標，並因此在企業架構類的評選中獲得表彰。

Robinson 歸納了 Rimini Street 為其企業創造的價值：「我想我之所以能夠運用最佳實踐，是因為我認為最佳實踐是應能讓企業實現最高效率的運作，而不是軟體廠商告訴我的最佳實踐。現在，我們能夠依自己的意願使用軟體，而不是被它牽著鼻子走，Rimini Street 正是實現這一過程的關鍵元素。Rimini Street 專業就是做維護支援的，並非軟體廠商，因此，Rimini Street 自然是維護和支援領域最佳實行的構建者和執行者。」

資訊長 Robinson 針對 SAP 系統介紹了 Color Spot 從現在起至未來五年的發展願景：「在未來五年內，我們仍將運行 SAP R/3 4.7，但我們會圍繞我們的核心 ERP 系統不斷尋求重大突破。例如，我們已開發了入口網站，未來還將繼續不斷完善和改進，從而使我們家得寶 (Home Depot) 商店的團隊可以在網站上輸入訂單和調取庫存。我們計劃大幅擴大其功能性。我們還將在 SAP 系統中新增其他組件，例如 DRP、APO 及 CRM，我們會購買現成產品或自行研發。我們很可能對 SAP 進行大量修改，以使其作業方式完全符合我們社群用戶的需求，最大限度地提升他們的工作效率 (再次以訂單輸入為例，該流程需要大力精簡)。」

「三年前，我們做出一項重要決定，從採用 SAP 廠商支援服務轉用 Rimini Street 的支援服務，我們對於這項決定和取得的卓著成效欣喜不已。他們的支援模式與廣告宣傳的內容一致，我們已獲得了巨大的成功，包括將我們的軟體維護成本從 IT 預算總額的 20% 削減至僅 9%，同時還極大提升了我們所獲得的支援水準，」 Robinson 表示，「如今，Rimini Street 對於我們而言不只是廠商，我將其視為重要的夥伴和我們 IT 團隊的延伸，尤其在這段重要的企業發展和擴張時期更是如此。」