

Caso de éxito del cliente

Welch's aumenta la funcionalidad del negocio gracias al soporte independiente para Oracle E-Business Suite

**Welch's**

Perfil del cliente: Fundada en 1869, Welch's es la subsidiaria de procesamiento y comercialización de National Grape Cooperative, formada por unos 800 propietarios de granjas familiares norteamericanas que cultivan las variedades de uva Concord y Niágara, con la que se elaboran los jugos y gelatinas de Welch's.

Sector: Bienes de consumo envasados

Zona geográfica: Sede central en Concord, Massachusetts

Ingresos: USD 700 millones

Empleados: 700

Productos con soporte: Oracle E-Business Suite 11.5.10, Oracle Database 11g, 12c, EBS Payroll



"Cuando llamamos al servicio de soporte de Rimini, siempre responde alguien al que conocemos, quien se pone manos a la obra de inmediato para solucionar el problema".

Dave Jackson

Director de sistemas de información de Welch's

Welch Foods, Inc. procesa y produce la marca Welch's de jugo de uva, jugos multifruta, mermeladas y gelatinas, con presencia en 40 países de todo el mundo.

El desafío de Welch's

Welch's es una subsidiaria de la National Grape Cooperative, formada por más de 800 propietarios de granjas familiares que cultivan las famosas variedades de uva morada Concord y Niágara, con la que se elaboran los jugos y gelatinas de Welch's. Dicha cooperativa confía el procesamiento y la comercialización de sus cosechas a Welch's.

Desde que Welch's detectara cambios en los hábitos de compra de los consumidores, la estrategia de la empresa pasó a una de contención del gasto, incluido un plan para la reinversión de los ahorros en iniciativas de marketing más ambiciosas. Los costos de soporte y mantenimiento de Oracle E-Business Suite y Oracle Database de la empresa se destacaban entre los demás.

"Cuando comparamos los costos de administración de la empresa con otras referencias, nos dimos cuenta de que estábamos por encima del nivel estándar del sector", afirma Dave Jackson, director de sistemas de información de Welch's. "Cuando analizamos específicamente nuestro software de Oracle ERP, nos encontramos ante un punto de inflexión: los costos de soporte y mantenimiento representaban casi un 12 al 15 por ciento de nuestro presupuesto de TI, y nos encontrábamos al final del ciclo de vida de las versiones que utilizábamos; sin embargo, la nueva versión no aportaba funciones ni características que pudieran justificar el esfuerzo y el costo de actualización".

Por si fuera poco, según Jackson, Welch's necesitaba una estrategia que diera pie a un aumento de la funcionalidad del negocio a la vez que una reducción de los costos, pero que conservara al mismo tiempo las opciones de actualización de la organización de cara al futuro.

La solución de Rimini Street

Welch's evaluó las rutas de actualización tradicionales de Oracle, que incluían el cambio de algunas de sus aplicaciones empresariales a aplicaciones basadas en la nube. La empresa descubrió que las opciones estándar no permitían reducir los costos ni aportaban ningún valor nuevo e importante al negocio. Por todo ello, Welch's decidió reasignar el soporte para sus sistemas Oracle EBS y Oracle Database a Rimini Street.

Beneficios

- **Reducción del gasto en soporte y mantenimiento:** Welch's ahorran el 50 % de los costos anuales de soporte y mantenimiento anteriores de Oracle.
- **Sin necesidad de actualizaciones innecesarias:** Welch's puede seguir ejecutando su software de Oracle de un modo estable y eficaz, totalmente compatible con las actualizaciones de nóminas de diversos estados de los EE. UU., sin la presión de actualizar el producto.
- **Mayor flexibilidad estratégica:** Gracias al soporte independiente, Welch's puede
 - confiar en Rimini Street para el soporte de personalizaciones, a la vez que
 - conserva la posibilidad de actualizar en el futuro el software archivado y para el que ya cuenta con licencia.

"Ahora mi equipo no querrá volver al soporte tradicional. Cualquiera de ellos le diría: «Estamos muy contentos de cambiar el soporte, porque ya no estamos persiguiendo vales, aplicando revisiones ni realizamos todo el trabajo de seguimiento que anteriormente hacíamos. La vida es mucho mejor así»".

Dave Jackson

Director de sistemas de información de Welch's

Más información

Para conocer más detalles acerca de Welch's o leer otros casos de éxito de nuestros clientes, visite www.riministreet.com/clients.

Al cambiar al soporte independiente, Welch's pasó a ahorrar inmediatamente el 50 % de su presupuesto anual de soporte y mantenimiento. La empresa recibe asimismo actualizaciones fiscales, jurídicas y normativas críticas para la administración de nóminas en ocho estados de los EE. UU.

"El proceso de incorporación estuvo muy bien organizado y dirigido", comenta Jackson. "Si bien hubo algunos pequeños obstáculos, en Rimini Street estuvieron totalmente dispuestos a colaborar con nosotros para solventarlos y, eso es más importante para nosotros: ¿cómo responden las empresas con las que uno colabora cuando hay un problema? Rimini Street se encarga de todo el ciclo de soporte. Todos los procesos están consolidados y el nivel de soporte prestado en líneas generales fue fantástico".

Antes de realizar el cambio al soporte independiente, era vital para Jackson que Welch's pudiera seguir aplicando actualizaciones.

"Aunque en estos momentos manejamos una versión anterior del software, tenemos la propiedad de las dos siguientes versiones, que ya tenemos descargadas y archivadas", afirma Jackson. "Si resulta conveniente implementar una actualización en el futuro, tenemos la confianza de que Rimini Street sabrá prestar el soporte que necesitamos".

Los resultados para el cliente

Tras el cambio al soporte independiente proporcionado por Rimini Street, Welch's reinvertió los ahorros de costos en distribución para toda la empresa a fin de ampliar su estrategia de marketing.

La calidad del soporte para el software de Oracle también mejoró, informa Jackson.

"Cuando llamamos al servicio de soporte de Rimini, siempre responde alguien al que conocemos, quien se pone manos a la obra de inmediato para solucionar el problema", según palabras de Jackson. "Por ejemplo, con nuestro último problema de gravedad uno, Rimini Street trabajó en el problema al cabo de 30 minutos, encontró una solución al cabo de 60 minutos y, en cuestión de dos horas, ya volvíamos a estar totalmente operativos".

Además de invertir en nuevas iniciativas de marketing, la mejora en los niveles de servicio liberó tiempo para el personal de TI, lo que permitió a la empresa crear nuevas extensiones de aplicaciones para el negocio.

"Nuestro equipo dedica ahora mucho menos tiempo al seguimiento y resolución de incidencias que el que solía dedicar. Ahora se centran mucho más en proyectos relacionados directamente con el negocio", afirma Jackson, a lo que añade que Welch's también actualizó su versión de Java y de los navegadores a través del soporte de Rimini Street, dos proyectos que no estaban seguros de abordar con el plan de soporte anterior de la empresa.

En última instancia, informa Jackson, Welch's es ahora más capaz de proporcionar las nuevas extensiones comerciales que la empresa necesita.

"Podemos llamar a Rimini Street y pedirles ayuda para una solución provisional y, como no van a decir: «Ah, esto es ajeno al software y está fuera de nuestro ámbito de soporte», podemos asumir más proyectos y asumirlos con una mayor confianza", explica Jackson. "De hecho, cada vez que iniciamos un nuevo proyecto, una de las cosas de las que nos aseguramos es de que nuestro equipo de soporte esté al corriente del proyecto por si hubiera algún aspecto que se deba tener en cuenta".

Rimini Street de México

Torre Esmeralda II Blvd. Manuel Ávila Camacho No. 36, Piso 10 Col. Lomas de Chapultepec, Ciudad de México CP. 11000, México. Teléfono: +52 55 9171 1600
riministreet.com/mx | [linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street) | twitter.com/riministreet

© 2019 Rimini Street, Inc. Todos los derechos reservados. "Rimini Street" es una marca registrada de Rimini Street, Inc. en los Estados Unidos y otros países, y Rimini Street, el logotipo de Rimini Street o la combinación de estos y otras marcas con el símbolo TM son marcas registradas de Rimini Street, Inc. Todas las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos dueños y, a menos que se especifique lo contrario, Rimini Street no reconoce ninguna afiliación, aprobación o asociación con ninguno de los titulares de estas marcas comerciales u otras empresas a las que se hace referencia en el presente documento. Este documento fue creado por Rimini Street, Inc. ("Rimini Street") y no está patrocinado, avalado ni asociado con Oracle Corporation, SAP SE o ningún otro tercero. Salvo que se estipule lo contrario por escrito, en ningún caso Rimini Street será responsable y rechaza cualquier garantía implícita, explícita o legal con respecto a la información presentada, incluida, sin limitación, toda garantía o condición implícita de comerciabilidad e idoneidad para un propósito determinado. Rimini Street no se hará responsable de ningún daño directo, indirecto, consecuencial, punitivo, especial o incidental que derive del uso o de la imposibilidad de uso de la información. Rimini Street no ofrece ninguna declaración ni garantía respecto a la exactitud ni a la integridad de la información proporcionada por terceros, y se reserva el derecho a modificar la información, los servicios o los productos en cualquier momento. A4-MX-071219