

## GLOBE UNION INDUSTRIAL CORP

Le fabricant mondial de produits pour la cuisine et la salle de bain améliore le support à long terme pour les produits Oracle tout en réduisant les coûts.



“ Nous avons pu libérer des ressources et du temps pour investir dans le développement et l’introduction de nouvelles applications.”

– Morgan Chang, directeur informatique,  
Globe Union



**A BÉNÉFICIÉ D’UN  
SUPPORT MONDIAL DE  
QUALITÉ SUPÉRIEURE  
POUR RÉDUIRE SA  
CHARGE INFORMATIQUE**



**RÉDUCTION DES COÛTS  
DE MAINTENANCE  
ORACLE D’AU  
MOINS 50 %**



**VERTICAL/PAYS:**  
Manufacturing/Taiwan



**SOFTWARE:**  
Oracle E-Business Suite  
(EBS) 11.5.10, Oracle  
Database 11.2.0.4



### PRÉSENTATION DE L’ENTREPRISE:

Leader du marché mondial des cuisines et des salles de bain, Globe Union propose des produits et services innovants et respectueux de l’environnement qui améliorent la qualité de vie.

“Les ressources informatiques du siège peuvent se concentrer sur des projets innovants, Rimini Street étant leur support d’EBS”

– Morgan Chang, directeur informatique,  
Globe Union

## La réduction de la charge de support permet au personnel informatique d’innover

### Améliorer l’efficacité des opérations mondiales

Fondé en 1979, Globe Union est un leader sur le marché mondial des cuisines et des salles de bains. Le succès du fournisseur de robinets, de pommeaux de douche et de porcelaine vitrifiée sanitaire de qualité professionnelle repose en grande partie sur la qualité et le savoir-faire de ses produits. Il garantit le respect de ses normes de qualité grâce à des contrôles de bout en bout, de la transformation des matières premières à la mise en emballage des produits de consommation.

Pour ce faire, les activités de Globe Union s’étendent sur trois continents. L’organisation informatique centrale de l’entreprise veille à ce que les systèmes d’exploitation et de gestion au niveau mondial soient optimisés pour fournir en temps utile des informations sur les opérations mondiales, ce qui permet à la direction de prendre des décisions éclairées. L’entreprise construit ses systèmes internes et personnalisés de production, de gestion de la chaîne d’approvisionnement, de prévision et de budgétisation sur Oracle EBS 11.5.10. Elle utilise également cet ERP pour intégrer les systèmes de ses principales filiales. « Nous ne sommes pas une entreprise à grande échelle, mais nous opérons à l’échelle mondiale. Nous utilisons EBS 11.5.10 qui relie les transactions de bout en bout entre les filiales du groupe Globe Union et nous nous en servons pour créer nos systèmes personnalisés internes de production, de gestion de la chaîne d’approvisionnement, de prévisions et de budgétisation. En outre, les systèmes cloud axés sur les ventes et le marketing, tels que ODP (Oracle Demand Planning) et OPDH (Oracle Product Data Hub), y sont également étroitement liés », a déclaré Morgan Chang, directeur informatique chez Globe Union.

« Fournir des opérations et des systèmes de gestion efficaces à l’échelle mondiale de gestion efficaces à l’échelle mondiale pour soutenir l’entreprise dans les domaines de la fabrication, des ventes et du marketing », explique M. Chang, des ventes et

du marketing, tel est notre objectif », explique M. Chang. Leur principal défi était la part importante qu’Oracle prélevait sur le budget informatique, alors même que l’étendue des services fournis pour les anciennes versions d’EBS de Globe Union diminuait. Les équipes informatiques des filiales avaient également du mal à accéder à l’assistance d’Oracle et avaient commencé à faire transiter les demandes et les problèmes par l’informatique centrale pour les transmettre à Oracle.

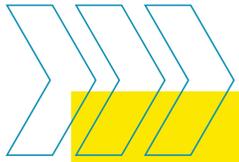
### À la découverte d’un meilleur modèle pour prendre en charge Oracle

« Lorsqu’un système critique arrive à maturité, il doit disposer de ressources de maintenance internes et externes, mais fonctionner à moindre coût, de sorte que les ressources puissent être réaffectées à des systèmes ou à des technologies innovantes, a déclaré M. Chang. Il est difficile de recruter du personnel de maintenance EBS expérimenté et les collègues actuels ne peuvent pas être occupés en permanence par une technologie ancienne », a-t-il poursuivi. Entre les lacunes en matière d’expertise et les frais de maintenance annuels exorbitants, M. Chang a commencé à explorer d’autres options de support.

Dans le cadre de ses recherches sur les options de maintenance, l’organisation informatique de Globe Union a discuté des solutions potentielles avec ses collègues de l’informatique. Il est vite devenu évident que Rimini Street jouissait d’une excellente réputation. Combinées à des recherches supplémentaires, les recommandations de leurs pairs ont donné à M. Chang l’assurance que Rimini Street pourrait l’aider à résoudre son dilemme.

Rimini Street a remplacé le support fourni par le fournisseur pour l’Oracle EBS de Globe Union. Grâce à l’étendue du support fourni par Rimini Street, le personnel informatique de Globe Union peut réduire le temps consacré à la maintenance d’Oracle. Globe Union reçoit une assistance rapide pour les problèmes opérationnels et la résolution des problèmes avec Rimini Street. Elle n’a plus à





s'inquiéter de devoir demander un support supplémentaire pour répondre aux problèmes inattendus avec Oracle EBS.

Le support étendu de Rimini Street pour EBS s'étend au personnel informatique des filiales, qui peut avoir une connaissance limitée du système. Rimini Street répond directement à leurs questions, sans avoir à les filtrer par l'organisation informatique centrale. En général, Rimini Street peut résoudre la plupart des problèmes dans les fuseaux horaires locaux des filiales avec leur personnel informatique local.

### **La prise en charge d'Oracle par des tiers ouvre la voie à l'innovation**

Rimini Street a établi un partenariat de travail approfondi avec Globe Union. Depuis que nous travaillons avec Rimini Street, « nous avons pu libérer des ressources et du temps pour investir dans le développement et l'introduction de nouvelles applications », a déclaré M. Chang.

« Le personnel informatique du siège peut se concentrer sur de nouveaux projets, Rimini Street étant leur support EBS de secours », explique-t-il.

Comme l'équipe informatique du siège n'était plus tenue de maintenir le système EBS et que le nombre de demandes d'assistance émanant des filiales a fortement diminué, le personnel informatique existant n'est pas accaparé par une technologie obsolète. Cela a permis au service informatique de libérer ses ressources, son temps et son énergie pour investir dans le développement et l'introduction de nouvelles applications.

### **POUR PLUS D'INFORMATIONS**

Pour en savoir plus sur Globe Union ou pour lire d'autres témoignages de clients, consultez le site

[www.riministreet.com/clients](http://www.riministreet.com/clients).

« Notre objectif est de mettre en place des opérations et des systèmes de gestion efficaces à l'échelle mondiale pour soutenir l'entreprise dans les domaines de la fabrication, de la vente et du marketing », a expliqué M. Chang. Leur principal défi était la part importante qu'Oracle prélevait sur le budget informatique, alors même que l'étendue des services fournis pour les anciennes versions d'EBS de Globe Union diminuait. Les équipes informatiques des filiales avaient également du mal à accéder au support d'Oracle et avaient commencé à transmettre les requêtes et les problèmes à Oracle par le biais du service informatique central.

Le temps supplémentaire gagné par l'informatique pour se concentrer sur des projets stratégiques à valeur ajoutée a profité aux opérations commerciales de Globe Union. Cette extension d'échelle a permis à Globe Union de poursuivre deux grands projets : la planification et le déploiement d'un système pour la relocalisation de la base de production en Chine et la mise en œuvre d'un système de gestion des ateliers et des coûts pour les usines d'Amérique du Nord. En outre, elle a pu développer des rapports de bout en bout sur le compte de résultat, modifier son processus de négociation automatisé et mettre en œuvre des mises à jour quotidiennes pour les informations relatives aux commandes et aux expéditions.

M. Chang met en garde les entreprises contre le fait de se concentrer uniquement sur les coûts de mise en œuvre sans prêter suffisamment attention aux frais de maintenance qui peuvent réduire le budget à terme. Son conseil aux autres entreprises : « Évaluez les coûts d'exploitation à long terme des systèmes existants dès que possible et trouvez des moyens de libérer de l'argent et des ressources humaines tout en maintenant l'assurance de service pour les systèmes critiques. »

# Rimini Street®

[riministreet.com](http://riministreet.com)

[info@riministreet.com](mailto:info@riministreet.com)

[twitter.com/riministreet](https://twitter.com/riministreet)

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

©2023 Rimini Street, Inc. All rights reserved. "Rimini Street" is a registered trademark of Rimini Street, Inc. in the United States and other countries, and Rimini Street, the Rimini Street logo, and combinations thereof, and other marks marked by TM are trademarks of Rimini Street, Inc. All other trademarks remain the property of their respective owners, and unless otherwise specified, Rimini Street claims no affiliation, endorsement, or association with any such trademark holder, or other companies referenced herein. This document was created by Rimini Street, Inc. ("Rimini Street") and is not sponsored by, endorsed by, or affiliated with Oracle Corporation, SAP SE, or any other party. Except as otherwise expressly provided in writing, Rimini Street assumes no liability whatsoever and disclaims any express, implied, or statutory warranty relating to the information presented, including, without limitation, any implied warranty of merchantability or fitness for a particular purpose. Rimini Street shall not be liable for any direct, indirect, consequential, punitive, special, or incidental damages arising out of the use or inability to use the information. Rimini Street makes no representations or warranties with respect to the accuracy or completeness of the information provided by third parties, and reserves the right to make changes to the information, services, or products, at any time. LR0011933 | US-021423