

PACIFIC TEXTILES

Le fabricant mondial de textiles décline la roadmap de SAP en faveur de sa propre roadmap, tout en améliorant l'assistance, en réduisant les coûts et en finançant des initiatives en matière de données.



“ Avec SAP, la réponse à un ticket peut prendre jusqu’à quatre heures. Avec Rimini Street, si nous avons un problème critique de type P1, nous recevons une réponse dans les 10 minutes. Et Rimini Street couvre nos personnalisations que nous devions auparavant payer pour des services professionnels supplémentaires à prendre en charge. ”

– Hubert Tsang, DSI, Pacific Textiles



**TEMPS DE REPONSE
96% PLUS RAPIDE**



**FOCUS SUR
L'IMPLEMENTATION
DES DONNEES**



VERTICAL/PAYS :
FABRICATION DE TEXTILES
HONG KONG



LOGICIELS:
S/4HANA, ECC/
BUSINESS SUITE,
ADVANCED PLANNING
AND OPTIMIZATION
(APO), BUSINESS
WAREHOUSE



PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

Pacific Textiles est un leader mondial dans la fabrication de tissus tricotés sur mesure, spécialisé dans les textiles complexes à valeur ajoutée. Avec une clientèle comprenant certaines des plus grandes marques du monde, Pacific Textiles fournit des tissus pour plus d'un milliard de vêtements par an dans plus de 40 pays, dont les États-Unis, l'Europe, le Japon et l'Asie.

“ Si l’on considère le paysage commercial actuel, la concurrence s’intensifie, les marges sont réduites et la rentabilité est en baisse. En tant que dirigeant, vous avez la responsabilité d’accroître la rentabilité de votre entreprise. Rimini Street est l’un des moyens les plus simples d’y parvenir. ”

– Hubert Tsang, DSI, Pacific Textiles

Pacific Textiles améliore son temps de réponse de 96 % grâce à Rimini Support™ pour SAP

En 2015, Pacific Textiles est entré dans l’histoire en réussissant le premier déploiement de bout en bout de SAP Business Suite sur HANA dans l’industrie textile. Hubert Tsang, DSI de Pacific Textiles, a souligné le rôle de SAP au sein de son entreprise : “ SAP est notre système de base. Il est essentiel à la mission et gère tout dans notre entreprise. S’il tombe en panne, la production s’arrête immédiatement. ”

Pacific Textiles a noué un partenariat solide avec le fournisseur dès le début de son parcours. SAP a travaillé en étroite collaboration avec lui pendant la phase de mise en œuvre, en lui fournissant des conseils et en l’aidant à adopter les meilleures pratiques. Cependant, lorsqu’il a tenté d’adapter la solution industrielle Mill Products de SAP à ses opérations textiles, le logiciel a nécessité une personnalisation poussée en raison de la nature unique de son industrie. Ces personnalisations nécessaires n’entraient pas dans le champ d’application du support SAP standard, les laissant seules pour le support des applications.

Au fil du temps, l’entreprise a été confrontée à encore plus de défis avec le support standard de SAP, qui impliquait souvent de longs délais de traitement des tickets. M. Tsang se souvient : “ Lorsque j’ouvrais un ticket d’assistance, il fallait généralement environ quatre heures pour obtenir une première réponse. Nous avons dû attendre que SAP se mette à traiter notre ticket, puis faire des allers-retours avec eux, puis attendre une réponse indéfiniment. En fait, nous avons dû payer plus cher pour acheter des services professionnels SAP dans l’espoir d’obtenir un support plus rapide. ”

Aligner l’assistance SAP sur sa roadmap informatique

Le fabricant mondial de textiles gère la comptabilité, les achats, la production et la planification de la production sur S/4HANA, aux côtés de solutions existantes telles que la planification et l’optimisation avancées (APO) pour la planification de la production. Il utilise également SAP BW pour son entrepôt de données. Pacific Textiles a choisi de conserver tous ses systèmes sur site principalement pour des raisons de performance. Selon M. Tsang, “ ce qui nous intéresse le plus dans le fait d’avoir nos systèmes sur site, c’est le temps de fonctionnement. Nous n’avons pas à nous inquiéter des problèmes de connectivité Internet qui perturbent la productivité. ”

La décision d’explorer les options de support tiers est due à la frustration suscitée par la diminution de l’assistance apportée par SAP à leurs besoins spécifiques et par la réorientation de SAP vers le cloud. “ Nous avons commencé à être frustrés par le peu d’assistance que nous recevions de SAP. En ce qui concerne l’assistance, vous bénéficiez généralement de mises à jour des nouveaux produits et d’une assistance par ticket. Mais nous avons commencé à remarquer qu’il y avait de moins en moins de mises à jour de produits ”, a-t-il déclaré. Pour prolonger la durée de vie de leurs investissements SAP et maximiser la valeur de leurs investissements, ils ont décidé que le [support tiers pour SAP](#) était la meilleure option.



Après avoir découvert Rimini Street lors d'un évènement Symposium Gartner, M. Tsang a commencé à comparer les options de support tiers et a été très impressionné par les résultats obtenus par Rimini Street. " Nous avons rapidement écarté les concurrents de Rimini Street, car ils n'avaient pas la même taille, la même échelle et les mêmes capacités dans le monde entier. Ils n'ont pas pu nous fournir l'assistance linguistique dont nous avons besoin. "

Obtenir un partenariat stratégique plutôt qu'un fournisseur transactionnel

À l'approche de la fin du support d'ECC en 2027, la signature d'un contrat de cinq ans pour [Rimini Support™ pour SAP](#) tombait à pic. " SAP est notre système central. Nous n'avons pas l'intention de changer cela de sitôt. Pour nous, ces cinq années nous permettent de couvrir le support SAP sans avoir à migrer ", a expliqué M. Tsang.

Depuis son arrivée à Rimini Street, Pacific Textiles a constaté une amélioration significative des délais de réponse de l'assistance, ce qui s'est traduit par une efficacité opérationnelle accrue. " Les systèmes de base sont toujours opérationnels, mais ce qui a changé, c'est que nous bénéficions d'une meilleure assistance, d'un temps de réponse beaucoup plus rapide, et mon conseil d'administration constate une baisse des dépenses informatiques ", a déclaré M. Tsang. " Avec SAP, la réponse à un ticket peut prendre jusqu'à quatre heures. Avec Rimini Street, si nous avons un problème critique de type P1, nous recevons une réponse dans les 10 minutes. Et Rimini Street couvre nos personnalisations que nous devions auparavant payer pour des services professionnels supplémentaires à prendre en charge ", continue-t-il.

Grâce à Rimini Street, l'entreprise a réalisé des économies immédiates de 50 % sur ses frais de maintenance annuels de SAP. Grâce aux économies réalisées grâce à son partenariat avec Rimini Street, Pacific Textiles a pu investir dans des projets stratégiques, tels que la transition vers une nouvelle architecture de lac de données dotée de meilleures capacités analytiques susceptibles d'améliorer l'état et les performances des machines.

Pacific Textiles félicite Rimini Street pour son approche proactive, avec des mises à jour mensuelles et des informations bénéfiques qui contribuent à son succès. " Nous considérons Rimini Street comme un partenaire stratégique. Nous n'effectuons pas de transactions avec des partenaires stratégiques. Nous travaillons sur des partenariats à long terme ", a commenté M. Tsang. Il conseille d'autres responsables informatiques : " Si l'on considère le paysage commercial actuel, la concurrence s'intensifie, les marges sont réduites et la rentabilité est en baisse. En tant que dirigeant, vous avez la responsabilité d'accroître la rentabilité de votre entreprise. Rimini Street est l'un des moyens les plus simples d'y parvenir. "

POUR PLUS D'INFORMATIONS

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

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. 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. M_2246 | LR0010348 | US-012524