



擁有全球 120,000 多家客戶，
包括財星 500 大企業中的
99%，Citrix 理所當然地成為
企業存取中最富盛名的品牌。

Citrix 系列產品因應高品質、即時訓練需求而生
Citrix Systems, Inc. 於 1989 年成立，是致力於簡化
企業資訊存取的全球領袖。Citrix MetaFrame Access
Suite 是基層架構的一種，經過精心設計，讓隨需企
業內的員工可隨時隨地利用各種設備或連線，安全、
輕鬆、立即地存取企業應用軟體與資訊來源。Citrix
在全球各地擁有 12 萬多家客戶，包括財星 500
大企業內的 99%，同時也是企業存取最富盛名的品
牌之一。

在上班族的民調中，Citrix 專業認證名列業界最渴望
的認證之一。Citrix 拓展產品組合後，客戶與夥伴都峰
湧至公司全球 350 個 Citrix Authorized Learning Centers
(CALCs)，接受技術及新產品 MetaFrame Access Suite
訓練。MetaFrame Access Suite 在 2003 年搭配 Citrix
的旗艦級產品 MetaFrame Presentation Server 首次
發行，作為其基礎。

對 Citrix 忙碌的教育資源團隊而言，為這些新產品製
作高品質的課程教育產品，絕對是獲得客戶滿意度以
及邁向成功的不二法門。準備全新訓練教材、搭配各
種新產品上市與處理、套裝時間，以及隨需出貨至全
球訓練中心等，皆是各企業將軟體研發列為核心競爭
時的供應鏈難題。Citrix 仰賴 HP Software Publishing
Services 提供高效率、高成本效益的產品履約管理，
由製造、存貨控制到訂單管理與配送等等。

運用 Software Publishing Services 位於新罕布夏那什
維爾、愛爾蘭葛爾威的資源，HP 管理 Citrix 課程教
材的列印工作、光碟壓製、教材採購與組合，如裝
訂、文具、執照與名牌、套裝、運送套裝置 CALC
或全球配銷中心等事項。HP 每年為北美地區的 Citrix
出貨 13,000 多套訓練產品，EMEA 地區與亞太地區
43 國出貨 18,000 套。

定鄴資訊

供應鏈連結疲弱

雖然 Citrix 的配銷模式在美洲、歐洲、亞太地區皆不盡相同，但是需求卻皆一致：製作高品質的教育產品、管理存貨、準時提供課程產品。在交付 HP 進行委外之前，Citrix 面對以上三種領域的挑戰。

Citrix 北美製造服務資深經理 Michael Martin 表示：「課程產品的品質標準必須優於標準軟體文件。學生會在課堂上仔細瀏覽書籍，錯誤將無法遁形。有些書籍多達 600 多頁，因此若品管不良，將會有大問題。我們因為印刷與包裝不良接獲許多抱怨。」

存貨管理又呈現出其他難題。在北美與 EMEA 地區，Citrix 不斷掙扎只求趕上訓練中心訂單，需要快速週轉，不能堆積太多存貨。

Citrix EMEA 地區製造與營運主任 Robert Gessner 表示：「在這個業界，前置時間非常緊迫。因為不知道會有多少人報名，因此訓練中心會在最後關頭下單。為確保供貨，我們會保留許多存貨，經常冒著拋棄存貨的風險。」

在美國，供應商組合商品之後，Citrix 掌管所有存貨，包括元件與完成的商品。Martin 表示：「若我們必須丟棄已完成的商品，還是必須付款給元件及人工，製造成品。」

2000 年，因為訓練產品的需求逐年成長，Citrix 決定改採比已有 8 年歷史的現行模式更優秀的模式。Citrix 將選擇全新的全球夥伴區分為 3 年分段流程，在過程中面談過 42 家不同的廠商。

Martin 表示：「這是我們的一大步，所有的高層人員都親自參與。但選擇 HP 是我們做過最輕鬆的判斷，因為非常合理。」

最佳紀錄

HP 提供多項最佳紀錄，包括軟體出版、密集自產功能、嚴密的流程與品管、彈性十足的態度，以及資訊技術技能，整合 Citrix 的 SAP R/3 ERP 系統及 HP 系統。



HP 是 Citrix Business Alliance Premiere Plus 成員，經銷 Citrix 產品，並在所有業界標準 HP ProLiant 伺服器上提供 Citrix 解決方案。隨著 Citrix Certified Professionals 人數成長，HP Services 提供諮詢、系統整合與支援服務等項目，協助客戶在自有環境中整合並使 Citrix 產品最佳化。

雙方的聯盟雖提供了信任的基礎，但促成決策的主因，是甄選團隊造訪位於那什維爾，和蓋爾威的 HP Software Publishing Services 廠房。Gessner 表示：「在蓋爾威，我們看到 HP 擁有成熟的營運，以及良好的業務概念。我們對經營業務人員的印象非常深刻，整個團隊都表示這些人就是我們想共事的夥伴。」

定鄴資訊

「在蓋爾威，我們看到 HP 擁有成熟的營運，以及良好的業務概念。我們對經營業務人員的印象非常深刻。整個團隊都表示這些人就是我們想共事的夥伴。」

Michael Martin，

Citrix Systems, Inc. 北美地區製造服務資深經理

大幅改善

HP 提出一份具備有品質測量的嚴謹流程，專門因應課程教材生產及配送。全新的存貨控管模式也經過精心設計，量身訂做，符合北美與歐洲的不同需求。讓 HP 承擔更多責任與存貨管理風險。HP 同時也為 Citrix 提供預先回饋，提示如何進行課程教材變更，改良設計與製造 — 並減少成本。

HP 每季都會與 Citrix 會面，檢討效能與服務水準協議 (SLAs)。Martin 表示：「在品質測量方面，有 98% 的成功率。產品品質與配送時間都非常合乎標準。與過去相較，這是非常顯著的改善。」

在美國，HP 根據 Citrix 的預測，維持產品元件存貨。在前 90 天，Citrix 只需要對出貨產品付費。之後，Citrix 根據零件付費。Martin 表示：「但因為我們管理得相當良好，所以基本上只需對成品付費。」

在測試課程方面，HP 根據訂單製造。Martin 表示：「這是我們喜歡與 HP 合作的原因之一。他們能夠支援不同的模式，並因應我們的特定需求。」

HP 在歐洲維持最低存貨量，且根據需求製造產品，而非根據預測製造 — 這是與過去迥異的模式。Gessner 表示：「我們的存貨水準比以前更有利。我們比去年減少了 100% 的存貨量，同時還保有產品供貨彈性。HP 提供快速週轉，當天就能履行訂單。」

對 Gessner 而言，HP 的效率使經常費用降低，也讓人更放心。「存貨管理對我們而言根本不存在。我可以保留一個小組，致力於高層規劃，相信 HP 可以符合我們的需求。」

下一步

由於 Citrix Education Resources、CALCs 和客戶都獲得更好的照顧，Citrix 目前與 HP 合作開發新途徑，快速有效地出版軟體。HP 與 Citrix 設定程式，可以電子化配送 Citrix 軟體產品。Citrix 之後可以運用位於新加坡的 HP Software Publishing Services 設備，服務亞太地區客戶。而 HP 更提供加值服務，讓 Citrix 可以隨時使用，例如：整體擁有成本評估，以及保證節省金額等等。

Gessner 表示：「HP 提供服務延展性。我們不斷變更，提出新需求。HP 是可以讓我們更上層樓的夥伴。」

定鄴資訊

挑戰

- 為全球訓練中心準時提供高品質的教育產品
- 管理存貨因應需求，減低廢棄率

解決方案

- 委由美國與 EMEA 的 HP Software Publishing Services 管理印刷、CD 壓置、採購套件材料、配套及出貨
- 推出高效率模式，進行存貨管理與訂單監控
- 建置品質測量，以及嚴格的業務流程

成果

- 品質測量成功率超過 98%
- 減少 100% 存貨，同時維持產品供貨彈性
- 快速週轉，履行訂單

公司概要

公司：Citrix Systems, Inc.

成立日期：1989

總部位置：佛羅里達州羅德岱堡

產業：獨立軟體供應商

客戶總數：全球 12 萬多家

網址：www.citrix.com

業務：存取基層架構解決方案全球領袖

主要產品：Citrix MetaFrame Access Suite，包括 Windows 與 UNIX 專用 MetaFrame Presentation Servers、MetaFrame Secure Access Manager、MetaFrame Conferencing Manager 以及 MetaFrame Password Manager

HP Software Publishing Services

主體：HP Services 的管理服務系列

中心：愛爾蘭蓋爾威；新罕布夏納什維爾；加州佛瑞蒙；新加坡

服務：軟體生命週期，包括媒體複製、電子商務、金產品推廣、實體與電子配送、帳戶管理、物料採購、存貨/訂單管理、文件、加值服務

優勢：可靠的紀錄，根據業界最佳業務系統、技術以及執行而來的實力堅強流程；高彈性哲學

詳細資訊

若要更進一步瞭解 HP 軟體供應鏈服務以及其他管理服務，請上網查詢：www.hp.com/hps/supply，或寄送電子郵件至：software.publishing2@hp.com



定鄴資訊股份有限公司 Pilot Information Co., Ltd.

總公司地址：台中市 408 南屯區文心路一段218號22樓之3 TEL：+886-4-2472-6220 FAX：+886-4-2472-6224

台北分公司：台北市 105 松山區長安東路二段215號9樓之3 TEL：+886-2-8772-3556 FAX：+886-2-8772-3557

網址：<http://www.tsys.com.tw> 測試網址：<http://DemoRoom.com.tw> 服務信箱：sales@tsys.com.tw

© 2004 年定鄴資訊版權所有，保留所有權利。本出版物對某些定鄴資訊產品或服務的提及並不意味著定鄴資訊將在從事業務的所有國家內出售這些產品或服務。若無定鄴資訊的書面許可，任何人不得複製或下載本文件所包含的影像。Citrix®、MetaFrame®、Citrix Solutions Network™ 均為 Citrix Systems, Inc. 在美國和(或)其他國家的註冊商標。Windows®、Windows NT® 均為 Microsoft Corporation 在美國和(或)其他國家的註冊商標。UNIX® 為開放式平台組織在美國和(或)其他國家的商標。所有其它公司名稱或產品名稱均為相應公司的商標或註冊商標。

CITRIX/HPCS/0101/10000

