

# Mitsubishi Motors Australia Ltd.

## Migração para a nuvem, a fim de simplificar a administração e reduzir o tempo para ter os sistemas em funcionamento

Fundada em 1980 e sediada em Melbourne, a **Mitsubishi Austrália** é uma divisão da Mitsubishi Motors Corp. global. Com mais de 2.000 funcionários e 205 concessionárias, a organização vende e faz manutenção de uma ampla variedade de veículos Mitsubishi, incluindo carros pequenos, esportivos, sedans, SUVs, caminhões e híbridos.

### Desafio de negócios

A abordagem com foco no cliente da Mitsubishi Motors Australia Ltd. gerou um crescimento significativo, mas à medida que seu volume de negócios aumentou, a eficiência de sua infraestrutura de TI diminuiu, especialmente durante os momentos de pico.

### Transformação

A Mitsubishi contou com a Kyndryl™, antiga IBM Infrastructure Services, para migrar sua infraestrutura SAP® para a IBM Cloud®. Agora, a infraestrutura da organização é dimensionada automaticamente, lidando perfeitamente com as mudanças naturais no volume de vendas automotivas. A solução também melhorou a resiliência, permitindo que os colaboradores passem mais tempo na área de vendas.

## Resultados

Redução de 80% no tempo de inatividade para operações de recuperação em casos de interrupções e desastres.

Suporte para 3.000 usuários, com capacidade adicional para picos de atividade e futuras ampliações.

Reduz o tempo de administração e ajuda a manter os colaboradores na área de vendas.

*"A migração real de dados do sistema antigo para o novo foi perfeita. Ela ocorreu sem interrupções dos negócios."*

Mark Tiddy  
CIO,  
Mitsubishi Motors Australia Ltd.



## Um negócio em crescimento, com necessidades de TI distintas e variáveis.

Quer aconteça uma vez por ano ou uma vez durante a vida, comprar um novo veículo é uma experiência grande, emocional e de certa forma complicada. A equipe da concessionária desempenha uma função importante desde o início, seja atendendo os telefonemas de potenciais compradores ou na interação pessoal, à medida que eles percorrem o pátio. Revendedores como a Mitsubishi sabem que construir confiança e relacionamento ajuda a deixar os compradores mais confortáveis, neste momento que ponderam os prós e os contras de cada modelo e, por fim, começam a discutir os termos de uma compra.

Nesse ponto crítico do ciclo de vendas, tudo na concessionária deve funcionar sem problemas, particularmente a rede de TI. Se a rede for lenta ou instável, o cliente pode ficar impaciente, perder confiança ou desistir inteiramente da venda.

Felizmente, a equipe de vendas das concessionárias da Mitsubishi é especializada, amigável e experiente, e os veículos que vendem são atraentes e confiáveis. Mas a infraestrutura de TI da organização, a qual administra todos os seus principais processos de negócios, estava começando a falhar durante períodos de alta demanda, como promoções de vendas de final de mês. O sistema ficava lento quando muito acessado, tornando difícil para os membros da equipe serem tão receptivos e atenciosos com seus clientes quanto eles precisavam ser.

Os desafios vão além do crescimento do volume em momentos de pico. Diz Mark Tiddy, Chief Information Officer, "na Mitsubishi, o crescimento tem sido bastante significativo e agora estamos vendo volumes de vendas, cerca de 50 por cento maiores do que eram há cinco anos".

Manter a infraestrutura de TI da organização funcionando de forma confiável, ao mesmo tempo em que era necessário gerenciar o crescimento contínuo e o ciclo de vendas variável estava se tornando cada vez mais difícil. Ao invés de continuar a executar melhorias incrementais na infraestrutura de cada uma das concessionárias em toda a Austrália, a organização decidiu tornar-se uma das primeiras em seu segmento de mercado a efetuar uma transição integral para a cloud.

## Uma migração rápida e perfeita para a cloud

A Mitsubishi Motors Austrália migrou 200 das suas concessionárias australianas para a IBM Cloud para entregar sistemas de gerenciamento de vendas, inventário, peças sobressalentes e serviços, garantia, criação de relatórios, conformidade e relacionamento com clientes da concessionária.

A Mitsubishi contou com a Kyndryl para ajudar a desenvolver o seu sistema para SAP, que inclui o SAP Customer Relationship Management (SAP CRM), SAP NetWeaver® Portal, SAP Business Warehouse (SAP BW) e SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC) e é executado no DB2® da IBM®. A Kyndryl também ajudou com várias atualizações significativas no ambiente SAP da Mitsubishi. Visando continuar com a parceria estratégica de trabalho de 30 anos com a Kyndryl, anteriormente IBM Infrastructure Services, a Mitsubishi escolheu a Infraestrutura da IBM Cloud certificada pela SAP para oferecer suporte aos seus requisitos crescentes de TI e a Kyndryl para ajudar nessa transição. A Kyndryl gerenciou toda a migração para a infraestrutura certificada pela SAP da IBM Cloud, incluindo planejamento de recursos corporativos, armazenamento corporativo e aplicativos de CRM.

A migração de seus aplicativos SAP de missão crítica permite às concessionárias atender às demandas de picos de vendas e minimizar impactos, ao ajustar o ambiente para atender às necessidades dos negócios.

Tiddy observa que migrar os aplicativos de missão crítica para a cloud tinha um certo potencial para problemas. "Um dos problemas que foi identificado estava relacionado aos processos de certificação muito rigorosos da SAP, para as várias plataformas de infraestrutura", ele explica. "A [Kyndryl] trabalhou diretamente com a SAP para certificar-se de que a infraestrutura da [Kyndryl] foi certificada adequadamente", mantendo assim o projeto em controle e permitindo que Tiddy e sua equipe focassem na preparação para a migração.

O resultado foi uma migração bem-sucedida. "A efetiva migração de dados do antigo sistema para o novo sistema foi perfeita", diz Tiddy. "Foi feita sem interrupções para os negócios. O corte final ocorreu durante um fim de semana e o tempo de inatividade para isso foi bastante mínimo, dado o fato de que havia uma enorme quantidade de dados que precisavam ser migrados de um sistema para o outro."

## Resiliência, confiabilidade e escalabilidade

Com a migração para trás, a Mitsubishi está satisfeita com as melhorias introduzidas por sua nova infraestrutura em cloud. Tiddy está particularmente satisfeito com a resiliência da nova solução. Ele explica: "Antes de mudar para a solução IBM Cloud, com nossa infraestrutura dedicada, se tivéssemos a necessidade de realmente alternar para um sistema de DR (recuperação de desastres), teríamos tido um tempo de inatividade para os negócios de semanas." Hoje, o tempo de inatividade potencial de um desastre é de apenas horas.

Esta redução no potencial tempo de inatividade é particularmente importante para a Mitsubishi, diz Tiddy. "Os negócios realmente não seriam capazes de tolerar nada além de um ou dois dias, particularmente por causa dos picos e vales que vemos em nossos negócios ao longo do mês."

Outra vantagem importante da nova infraestrutura em cloud é a confiabilidade e a facilidade de administração. O pessoal de vendas pode agora acessar o sistema rapidamente, sem interromper a dinâmica da compra de um veículo.

Sem dúvida, ter levado a solução SAP para a IBM Cloud proporcionou à Mitsubishi uma escalabilidade sem precedentes. Com um histórico de vários anos de crescimento e mais por vir, a Mitsubishi está posicionada para lidar, de forma tranquila, com o aumento do volume. Na verdade, a organização já está pensando em expandir a solução para além da Austrália. "O que vem a seguir na parceria é utilizar o que aprendemos aqui na Mitsubishi Motors Austrália e aplicar isso globalmente," diz Tiddy. "Nossa empresa controladora, a Mitsubishi Motors Corp., quer reaproveitar a nossa plataforma de aplicativos com outros distribuidores ao redor do mundo."



## Dê o próximo passo

Saiba como a Kyndryl está transformando os sistemas que são vitais para o progresso humano.

©Copyright IBM Corporation 2021, Corporation 2021, Kyndryl Brasil, Rua Tutóia, 1157, São Paulo - SP, CEP 04007-900, Brasil. Produzido nos Estados Unidos da América, julho de 2021. IBM, o logotipo IBM, ibm.com, Kyndryl, o logotipo Kyndryl e kyndryl.com são marcas comerciais da International Business Machines Corp.; registradas em vários países no mundo todo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da Kyndryl ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas comerciais da IBM está disponível na internet em "Copyright and trademark information" em [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml). Este documento está atualizado de acordo com a data inicial de publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países nos quais a IBM opera. Os dados de desempenho e exemplos do cliente citados são apresentados somente para fins ilustrativos. Os resultados de desempenho podem variar dependendo de condições de operação e configurações específicas. AS INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO SÃO OFERECIDAS NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM ("AS IS") SEM QUALQUER GARANTIA, EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECÍFICO E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. Os produtos são garantidos de acordo com os termos e condições dos acordos sob os quais são fornecidos. O cliente é responsável por garantir a conformidade com as leis e os regulamentos aplicáveis. A IBM não oferece consultoria jurídica nem declara ou garante que seus serviços ou produtos garantirão que o cliente esteja em conformidade com qualquer lei ou regulamento.



Por favor, recicle