

Mitsubishi Motors Australia Ltd.

Migrer vers le cloud pour simplifier l'administration et réduire les délais de mise en œuvre des systèmes

Fondée en 1980 et basée à Melbourne, **Mitsubishi Australia** est une division du groupe mondial Mitsubishi Motors Corp. Avec plus de 2 000 employés et 205 sites de concessionnaires, l'entreprise vend et entretient une grande variété de véhicules Mitsubishi, notamment des petites voitures, des voitures de sport, des berlines, des SUV, des camions et des véhicules hybrides.

Le défi commercial

L'approche centrée sur le client de Mitsubishi Motors Australia Ltd. a entraîné une forte croissance, mais à mesure que son volume d'affaires a augmenté, la fiabilité de son infrastructure informatique a diminué, en particulier pendant les périodes de pointe.

Transformation

Mitsubishi a collaboré avec Kyndryl™, anciennement IBM Infrastructure Services, pour migrer son infrastructure SAP® vers IBM Cloud®. Désormais, l'infrastructure de l'entreprise évolue automatiquement et lui permet de traiter sans difficulté les fluctuations naturelles du volume des ventes d'automobiles. Cette solution améliore également la préparation aux sinistres et permet aux vendeurs de consacrer plus de temps à la vente.

Les résultats

80 % de réduction du temps d'arrêt potentiel pour les opérations de reprise après incident

Prise en charge de 3 000 utilisateurs avec une capacité de prise en charge accrue pour les pics d'activité et l'expansion ultérieure

Réduction du temps consacré aux tâches administratives et augmentation du temps que les commerciaux consacrent à la vente

« La migration réelle des données de l'ancien système vers le nouveau a été effectuée sans difficulté. Elle a été réalisée sans perturber l'activité. »

Mark Tiddy
DSI,
Mitsubishi Motors Australia Ltd.



Une activité en pleine expansion avec des besoins informatiques fluctuants

Que cela se produise une fois par an ou une seule fois dans votre vie, l'achat d'un nouveau véhicule est une expérience importante, émouvante et un brin complexe. Le personnel du concessionnaire joue un rôle clé dès le début, qu'il s'agisse de répondre aux appels téléphoniques des acheteurs potentiels ou de les accueillir à leur arrivée. Les concessionnaires comme Mitsubishi le savent : la confiance et la relation aident les acheteurs à se sentir plus à l'aise tandis qu'ils réfléchissent aux avantages et aux inconvénients de chaque modèle et, pour finir, commencent à négocier les conditions de l'achat.

À ce point critique du cycle de ventes, tout chez le concessionnaire doit fonctionner sans accroc, notamment le réseau informatique. Si le réseau est lent ou imprévisible, le client peut devenir impatient, perdre confiance ou tout simplement quitter les lieux.

Heureusement, l'équipe commerciale des concessionnaires Mitsubishi est bien informée, sympathique et expérimentée, et les véhicules qu'elle vend sont attrayants et fiables. Mais l'infrastructure informatique de l'organisation, qui gère tous ses processus commerciaux critiques, commençait à fléchir pendant les périodes de forte demande, comme les promotions de fin de mois. Le système ralentissait lorsqu'il était saturé, ce qui rendait difficile pour les membres du personnel de faire preuve auprès de leurs clients de la réactivité et de l'attention nécessaires.

Les problèmes ne se limitent pas à l'augmentation des volumes aux moments d'intense activité. Selon Mark Tiddy, DSI chez Mitsubishi, « la croissance a été assez importante, et nous constatons désormais des volumes de ventes supérieurs d'environ 50 % à ce qu'ils étaient il y a cinq ans ».

Il était de plus en plus difficile de faire fonctionner l'infrastructure informatique de l'organisation de manière fiable tout en gérant une croissance continue et un cycle de ventes variable. Plutôt que de continuer à effectuer des mises à niveau incrémentielles sur des infrastructures spécifiques chez les concessionnaires à travers l'Australie, l'organisation a décidé de devenir l'un des premiers du secteur à effectuer une transition complète vers le cloud.

Une migration rapide et sans difficulté vers le cloud

Mitsubishi Motors Australia a organisé la migration de 200 de ses concessionnaires australiens vers IBM Cloud pour les systèmes de gestion des ventes, du stock, des pièces détachées, et pour les systèmes de gestion des services, des garanties, de production de rapports, de conformité et de gestion de la relation client des concessionnaires.

Mitsubishi a fait confiance à Kyndryl pour l'aider à développer son système SAP, basé sur l'ERP de SAP, qui comprend SAP Customer Relationship Management (SAP CRM), le portail SAP NetWeaver®, SAP Business Warehouse (SAP BW), et SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC), et fonctionne sur IBM® DB2®. Kyndryl a également contribué à plusieurs mises à niveau importantes de l'environnement SAP de Mitsubishi. Dans le cadre de sa relation commerciale positive de 30 ans avec Kyndryl, anciennement nommé IBM Infrastructure Services, Mitsubishi a sélectionné l'infrastructure certifiée SAP d'IBM Cloud pour répondre à ses besoins informatiques croissants, et Kyndryl pour l'aider à effectuer la transition. Kyndryl a géré l'intégralité de la migration vers l'infrastructure certifiée SAP d'IBM Cloud, y compris la planification des ressources de l'entreprise, l'entrepôt de données et les applications de gestion de la relation client.

La migration de leurs applications SAP critiques permet aux concessionnaires de répondre aux besoins des pics de vente et de minimiser les interruptions en adaptant l'environnement afin de satisfaire les besoins commerciaux.

M. Tiddy note que la migration des applications critiques de l'entreprise vers le cloud n'était pas sans risques. « L'un des problèmes identifiés était que SAP a des processus de certification très stricts pour les différentes plateformes d'infrastructure », explique-t-il. « Kyndryl a travaillé directement avec SAP pour s'assurer que l'infrastructure [de Kyndryl] était certifiée de manière satisfaisante », ce qui a permis de garantir la bonne tenue du projet et de permettre à Mr Tiddy et à son équipe de se consacrer à la préparation de la migration.

Cela a donné lieu à une migration réussie. « La migration réelle des données de l'ancien système vers le nouveau système a été effectuée sans difficulté », explique M. Tiddy. « Elle a été réalisée sans perturber l'activité. La transition finale s'est déroulée au cours d'un week-end, et le temps d'arrêt dans ce cadre a été assez minime, compte tenu du fait qu'une énorme quantité de données devaient être migrées d'un système à l'autre. »

Résilience, fiabilité et évolutivité

Maintenant que la migration a été effectuée, Mitsubishi est satisfaite des améliorations apportées par sa nouvelle infrastructure cloud. M. Tiddy est particulièrement satisfait de la résilience de la nouvelle solution. Il explique : « Avant le passage à la solution IBM Cloud, avec notre infrastructure dédiée, si nous avions réellement dû recourir à un système de RAI (reprise après incident), nous aurions subi plusieurs semaines d'interruption de l'activité. » Aujourd'hui, les temps d'arrêt potentiels suite à un sinistre se mesurent en heures.

Cette réduction du temps d'arrêt potentiel est particulièrement importante pour Mitsubishi, déclare M. Tiddy. « Notre activité ne pourrait vraiment pas tolérer une crise durant plus d'une ou deux journées, en particulier compte tenu des pics et des creux que nous observons dans notre activité tout au long du mois. »

Autre avantage clé de la nouvelle infrastructure cloud : la fiabilité et la souplesse de l'administration. Les commerciaux peuvent désormais accéder rapidement au système, à partir du domaine des ventes, sans interrompre la dynamique d'un achat de véhicule.

Enfin, la migration de sa solution SAP vers IBM Cloud offre à Mitsubishi une évolutivité sans précédent. Avec plusieurs années de croissance derrière elle et encore plus de croissance à venir, Mitsubishi s'est donné les moyens de répondre avec brio à l'augmentation du volume. D'ailleurs, l'organisation cherche déjà à étendre cette solution au-delà de l'Australie. « La prochaine étape de notre partenariat est d'appliquer au niveau mondial ce que nous avons appris ici, chez Mitsubishi Motors Australia », explique M. Tiddy. « Notre société mère, Mitsubishi Motors Corp, cherche à réutiliser notre plateforme d'application avec d'autres distributeurs dans le monde entier. »

Votre prochaine étape

Découvrez-en davantage sur la manière dont Kyndryl fait progresser les systèmes vitaux qui alimentent le progrès humain.

©Copyright IBM Corporation 2021, IBM FranceCentre Relations Clients, 110 boulevard de la SalleF-45760 Boigny-sur-Bionne,France. Produit aux États-Unis d'Amérique, en juillet 2021. IBM, le logo IBM, ibm.com, Kyndryl, le logo Kyndryl et kyndryl.com sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de services et de produits peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page web « Copyright and trademark information » à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Les informations contenues dans ce document étaient à jour à la date de sa publication initiale, et peuvent être modifiées sans préavis par IBM. Les offres mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où IBM est présent. Les exemples cités concernant les clients et les performances ne sont présentés qu'à titre d'illustration. Les performances réelles peuvent varier en fonction des configurations et des conditions d'exploitation. LES INFORMATIONS DE CE DOCUMENT SONT DISTRIBUÉES « TELLES QUELLES », SANS AUCUNE GARANTIE NI EXPLICITE NI IMPLICITE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ. Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats qui régissent leur utilisation. Il incombe au client de s'assurer de la conformité avec la législation et les réglementations applicables. IBM ne donne aucun avis juridique et ne garantit pas que ses services ou produits sont conformes aux lois applicables.

