

Mitsubishi Motors Australia Ltd.

Migrare al cloud per semplificare la gestione e ridurre il tempo di attivazione dei sistemi

Fondata nel 1980 e con sede centrale a Melbourne, **Mitsubishi Australia** è una divisione di Mitsubishi Motors Corp mondiale. Con oltre 2.000 dipendenti e 205 siti di vendita, l'organizzazione si occupa della vendita e della manutenzione di una vasta gamma di veicoli Mitsubishi, comprese utilitarie, auto sportive, berline, SUV, camion e veicoli ibridi.

Sfide di business

L'approccio incentrato sul cliente di Mitsubishi Motors Australia Ltd. ha determinato una crescita impressionante, ma, mentre il suo volume d'affari aumentava, l'affidabilità della sua infrastruttura IT diminuiva, in particolare durante i periodi di picco delle attività.

Trasformazione

Mitsubishi ha collaborato con Kyndryl™, già IBM Infrastructure Services, per eseguire la migrazione della sua infrastruttura SAP® a IBM Cloud®. Ora, l'infrastruttura dell'organizzazione scala automaticamente, adattandosi senza problemi alle fluttuazioni naturali nel volume di vendite del settore automobilistico. La soluzione consente una migliore predisposizione ad eventi catastrofici e permette agli addetti alle vendite di trascorrere più tempo nello specifico reparto.

Risultati

80% di riduzione dei potenziali periodi di inattività a fronte dell'esecuzione di operazioni di disaster recovery

Supporta 3.000 utenti grazie a capacità aggiuntiva per fare fronte a picchi di attività e ad espansioni future

Riduce il tempo di gestione e aiuta a mantenere gli addetti alle vendite nel loro reparto

“La migrazione effettiva dei dati dal vecchio sistema al nuovo si è svolta senza interruzioni. Il processo è stato completato senza alcuna interruzione del business.”

Mark Tiddy

CIO (Chief Information Officer),
Mitsubishi Motors Australia Ltd.



Un'azienda in crescita con esigenze IT fluttuanti

Che succeda una volta all'anno o una volta in tutta la vita, l'acquisto di un nuovo veicolo è un'esperienza intensa, emozionante e un po' complicata. Il personale della concessionaria svolge un ruolo di primo piano sin dall'inizio, sia che risponda alle telefonate di potenziali acquirenti o che li accolga quando vengono a visionare i veicoli in esposizione. I rivenditori come Mitsubishi lo sanno: costruire un rapporto di fiducia e personale aiuta a far sentire gli acquirenti più a proprio agio mentre valutano i pro e i contro di ogni modello e, infine, iniziano a discutere i termini di un acquisto.

In quel momento delicato del ciclo di vendita, tutto nella concessionaria deve funzionare senza problemi, in particolare la rete IT. Se la rete risulta lenta o imprevedibile, il cliente potrebbe diventare sempre più impaziente, perdere la fiducia o ritirarsi del tutto dalla trattativa di vendita.

Fortunatamente, il personale di vendita presso le concessionarie Mitsubishi è competente, cortese ed esperto, inoltre, i veicoli che vendono sono belli e affidabili. Ma l'infrastruttura IT dell'organizzazione, che gestisce tutti i processi di business base, stava cominciando a vacillare durante i periodi di maggiore domanda, quali ad esempio le vendite promozionali di fine mese. Il sistema rallentava quando era troppo impegnato, rendendo problematico per il personale l'essere così reattivo e attento verso la clientela come avrebbe dovuto essere.

Le problematiche non si limitano all'aumento del volume nei periodi di maggiore attività. Mark Tiddy, CIO (Chief Information Officer), afferma "in Mitsubishi, la crescita è stata piuttosto significativa e stiamo riscontrando volumi di vendita superiori di circa il 50% rispetto a quelli di cinque anni fa."

Fare in modo che l'infrastruttura IT dell'organizzazione operasse in modo affidabile e gestisse, allo stesso tempo, una crescita continua e un ciclo di vendite variabile stava diventando sempre più difficile. Piuttosto che continuare ad eseguire aggiornamenti incrementali delle singole infrastrutture nelle concessionarie di tutta l'Australia, l'organizzazione ha deciso di diventare una delle prime nel suo settore d'industria ad effettuare una transizione completa verso il cloud.

Una migrazione al cloud rapida e senza interruzioni

Mitsubishi Motors Australia ha migrato i dati di 200 dei suoi rivenditori australiani a IBM Cloud per mettere a disposizione sistemi per la gestione di vendite, inventario, pezzi di ricambio, assistenza, garanzie, produzione di report, conformità e di gestione delle relazioni con i clienti della concessionaria.

Mitsubishi si è affidata a Kyndryl per assistenza nella creazione del suo sistema SAP, che si basa su SAP ERP e include SAP CRM (Customer Relationship Management), SAP NetWeaver® Portal, SAP Business Warehouse (SAP BW) e SAP GRC (Governance, Risk and Compliance) e si appoggia su IBM® DB2®. Kyndryl ha anche aiutato ad effettuare diversi importanti aggiornamenti all'ambiente SAP di Mitsubishi. Nell'intento di continuare il suo rapporto di collaborazione positivo e trentennale con Kyndryl, già IBM Infrastructure Services, Mitsubishi ha scelto un'infrastruttura IBM Cloud, certificata SAP, per supportare la crescente evoluzione dei suoi requisiti IT e si è rivolta a Kyndryl perché aiutasse a completare la transizione. Kyndryl ha gestito l'intera migrazione all'infrastruttura IBM Cloud certificata SAP, comprese le applicazioni ERP (Enterprise Resource Planning), di enterprise warehouse e CRM (Customer Relationship Management).

La migrazione delle applicazioni SAP mission-critical permette ai rivenditori di soddisfare tutte le richieste nelle fasi di picco delle vendite e di ridurre al minimo i periodi di interruzione, scalando l'ambiente in modo che possa soddisfare le esigenze del business.

Tiddy sottolinea che la migrazione di applicazioni business-critical al cloud ha presentato alcuni potenziali problemi. "Uno dei problemi individuati era dovuto al fatto che SAP prevede processi di certificazione molto rigorosi per le diverse piattaforme dell'infrastruttura," spiega. "[Kyndryl] ha collaborato direttamente con SAP per garantire che l'infrastruttura [Kyndryl] disponesse delle certificazioni appropriate," in modo che il processo continuasse in base a quanto pianificato e Tiddy e il suo personale potessero concentrarsi sulla preparazione della migrazione.

La migrazione è stata un successo. "La migrazione effettiva dei dati dal vecchio sistema al nuovo si è svolta senza interruzioni," dice Tiddy. "Il processo è stato completato senza interruzioni del business. La transizione finale è avvenuta durante un fine settimana e il periodo di inattività per portare a termine questa fase è stato davvero minimo, considerando il fatto che doveva essere migrata un'enorme quantità di dati da un sistema all'altro."

Resilienza, affidabilità e scalabilità

Con la migrazione alle spalle, Mitsubishi è soddisfatta dei miglioramenti introdotti dalla sua nuova infrastruttura cloud. Tiddy apprezza in modo particolare la resilienza della nuova soluzione. Spiega: "Prima di adottare la soluzione IBM Cloud, con la nostra infrastruttura dedicata, se avessimo avuto davvero bisogno di passare a un sistema DR (disaster recovery), avremmo dovuto affrontare settimane di interruzione dell'attività aziendale." Oggi, il potenziale periodo di inattività in seguito a un evento catastrofico si riduce a qualche ora.

Questa riduzione del potenziale periodo di inattività è particolarmente importante per Mitsubishi, dice Tiddy. "Il business non sarebbe davvero in grado di sostenere più di uno o due giorni di interruzione, anche in considerazione dei picchi e dei cali nella domanda che riscontriamo nel corso del mese."

Un altro vantaggio chiave della nuova infrastruttura cloud è rappresentato dall'affidabilità e dalla facilità di gestione. Gli addetti alle vendite ora possono accedere al sistema rapidamente, dal reparto vendite, senza interrompere il ciclo di acquisto di un veicolo.

Infine, la migrazione della soluzione SAP a IBM Cloud garantisce a Mitsubishi una scalabilità senza precedenti. Con diversi anni di crescita alle spalle e ulteriore crescita prevista in futuro, Mitsubishi si trova nella posizione di poter gestire l'aumento dei volumi in modo efficiente. In effetti, l'organizzazione sta già prendendo in considerazione l'espansione della soluzione oltre l'Australia. "Il prossimo passo nella collaborazione consisterà nell'applicare ciò che abbiamo appreso dalla nostra esperienza di Mitsubishi Motors Australia e riproporlo a livello globale," afferma Tiddy. "L'azienda madre, Mitsubishi Motors Corp., sta pensando di riutilizzare la nostra piattaforma applicativa con altri distributori in tutto il mondo."

Affronta il prossimo passo

Scopri di più su come Kyndryl migliora i sistemi critici che sostengono il progresso.

©Copyright IBM Corporation 2021, IBM Italia, Circonvallazione Idroscalo 20090 Segrate (MI), Italia. Prodotto negli Stati Uniti d'America, luglio 2021. IBM, il logo IBM, ibm.com, Kyndryl, il logo Kyndryl e kyndryl.com sono marchi di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni del mondo. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi di IBM o di altre aziende. Un elenco aggiornato dei marchi IBM è disponibile sul web nella pagina "Informazioni su copyright e marchi" all'indirizzo www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Questo documento è aggiornato alla data di pubblicazione e può essere modificato da IBM senza alcun preavviso. Non tutte le offerte sono disponibili in ogni paese in cui IBM opera. I dati relativi alle prestazioni e gli esempi relativi ai clienti, citati nel presente documento, vengono presentati a scopo meramente esplicativo. Le prestazioni reali possono variare a seconda delle specifiche configurazioni e condizioni operative. LE INFORMAZIONI NEL PRESENTE DOCUMENTO SONO FORNITE "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO" E SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ PER UN PARTICOLARE SCOPO E QUALSIASI GARANZIA O CONDIZIONE DI NON VIOLAZIONE. I prodotti IBM sono garantiti in base ai termini e alle condizioni degli accordi in base ai quali vengono forniti. Il cliente è responsabile di garantire la conformità alle normative in vigore. IBM non fornisce consulenza legale né dichiara o garantisce che i propri servizi o prodotti assicurino che il cliente sia conforme alle normative vigenti.

