

Mitsubishi Motors Australia Ltd.

Migración a la nube para simplificar la administración y reducir el tiempo de puesta en marcha de los sistemas

Fundada en 1980 y con sede en Melbourne, **Mitsubishi Australia** es una división de la multinacional Mitsubishi Motors Corp. Con más de 2.000 empleados y 205 concesionarios, la organización vende y da servicio a una amplia variedad de vehículos Mitsubishi, como automóviles pequeños, automóviles deportivos, sedanes, vehículos todoterreno, camiones y vehículos híbridos.

Desafío empresarial

El enfoque centrado en el cliente de Mitsubishi Motors Australia Ltd. ha generado un crecimiento impresionante, pero, a medida que aumentó su volumen de negocios, la confiabilidad de su infraestructura de TI disminuyó, en especial durante las horas pico.

Transformación

Mitsubishi trabajó con Kyndryl™, anteriormente IBM Infrastructure Services, para migrar su infraestructura SAP® a IBM Cloud®. Ahora, la infraestructura de la organización escala automáticamente, y se ocupa de las fluctuaciones naturales en el volumen de ventas de automóviles sin interrupciones. La solución también mejora la preparación para desastres y permite a los vendedores pasar más tiempo en el piso de ventas.

Resultados

Reducción del 80 % en el tiempo de inactividad potencial para las operaciones de recuperación ante desastres

Admite a 3 mil usuarios con capacidad añadida para picos de actividad y ampliaciones futuras

Reduce el tiempo de administración y ayuda a mantener a los vendedores en el piso de ventas

"La migración real de datos del sistema antiguo al nuevo se realizó sin interrupciones. Se hizo sin detener las actividades de la empresa".

Mark Tiddy

Director de Información,
Mitsubishi Motors Australia Ltd.



Una empresa en crecimiento con necesidades de TI cambiantes

Ya sea una vez al año o una vez en la vida, la compra de un vehículo nuevo es una experiencia importante, emocionante y algo complicada. El personal del concesionario desempeña un papel fundamental desde el principio, ya sea respondiendo a las llamadas telefónicas de los compradores potenciales o dándoles la bienvenida mientras examinan el lote. Los concesionarios como Mitsubishi lo saben: crear confianza y establecer una buena relación ayuda a que los compradores se sientan más cómodos cuando sopesan los pros y los contras de cada modelo y, en última instancia, comiencen a analizar los términos de una compra.

En ese punto crítico del ciclo de ventas, todo en el concesionario debe funcionar a la perfección, especialmente la red de TI. Si la red es lenta o imprevisible, el cliente puede impacientarse, perder la confianza o desistir de la venta por completo.

Felizmente, el personal de ventas de los concesionarios de Mitsubishi es muy competente, agradable y experimentado, y los vehículos que venden son atractivos y fiables. Pero la infraestructura de TI de la organización, que gestiona todos los procesos principales de la empresa, empezaba a flaquear durante los períodos de alta demanda, como las promociones de ventas de fin de mes. El sistema se relentizaba cuando estaba ocupado, lo que hacía difícil que los miembros del personal fueran tan receptivos y atentos con sus clientes como tenían que ser.

Los desafíos van más allá del aumento del volumen en los momentos de mayor actividad. Según Mark Tiddy, Director de Información, "en Mitsubishi, el crecimiento ha sido bastante significativo, y ahora estamos viendo volúmenes de ventas aproximadamente un 50 % mayores que los de hace cinco años".

Mantener la infraestructura de TI de la organización en funcionamiento de forma fiable y, al mismo tiempo, gestionar un crecimiento continuo y un ciclo de ventas variable, resultaba cada vez más difícil. En lugar de seguir ejecutando actualizaciones incrementales en las infraestructuras individuales de los concesionarios de toda Australia, la organización decidió convertirse en una de las primeras de su sector en migrar por completo a la nube.

Una migración rápida y sin interrupciones a la nube

Mitsubishi Motors Australia migró 200 de sus concesionarios australianos a IBM Cloud para entregar sistemas de gestión de ventas, inventario, partes de repuesto y servicio, garantía, informes, cumplimiento y de gestión de las relaciones con los clientes del concesionario.

Mitsubishi confió en Kyndryl para que los ayudase a construir su sistema SAP, que se basa en SAP ERP e incluye un portal SAP Customer Relationship Management (SAP CRM), un portal SAP NetWeaver®, SAP Business Warehouse (SAP BW) y un SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC) y se ejecuta en IBM® DB2®. Kyndryl también ha ayudado también con varias actualizaciones significativas del entorno SAP de Mitsubishi. Buscando continuar con su relación positiva de trabajo de 30 años con Kyndryl, anteriormente IBM Infrastructure Services, Mitsubishi eligió la infraestructura certificada por SAP IBM Cloud para atender sus requisitos de TI cada vez mayores, y a Kyndryl para ayudar a completar la migración. Kyndryl gestionó toda la migración a la infraestructura con certificación SAP IBM Cloud, lo que incluye la planificación de recursos de la empresa, las aplicaciones de almacén y CRM de la empresa.

La migración de sus aplicaciones SAP de misión crítica permite a los concesionarios atender los picos de demanda de ventas y minimizar las interrupciones al escalar el entorno para atender las necesidades de la empresa.

Tiddy señala que la migración de las aplicaciones esenciales para la empresa a la nube podía dar lugar a problemas potenciales. "Uno de los problemas que se detectó fue que SAP tiene procesos de certificación muy estrictos para las distintas plataformas de Infraestructura", explica. "[Kyndryl] trabajó directamente con SAP para asegurarse de que la infraestructura [de Kyndryl] contaba con la certificación adecuada", manteniendo así al proyecto por buen camino y permitiendo a Tiddy y a su personal enfocarse en la preparación para la migración.

El resultado fue una migración exitosa. "La migración real de datos del sistema antiguo al nuevo se realizó sin interrupciones", señala Tiddy. Se hizo sin detener las actividades de la empresa". La habilitación del servicio se produjo durante el fin de semana, y el tiempo de inactividad durante este proceso fue mínimo, dado que la cantidad de datos que debían migrar de un sistema a otro era enorme".

Resiliencia, confiabilidad y escalabilidad

Después de haber realizado la migración, Mitsubishi está satisfecha con las mejoras que ha aportado su nueva infraestructura en la nube. Tiddy está especialmente satisfecho con la resiliencia de la nueva solución. "Antes de pasar a la solución IBM Cloud, con nuestra infraestructura dedicada, si hubiéramos tenido la necesidad de cambiar a un sistema DR (recuperación ante desastres), hubiésemos sido testigos de un tiempo de inactividad de semanas para la empresa", explica. Hoy en día, el tiempo potencial de inactividad provocado por un desastre es de apenas unas horas.

Esta reducción del tiempo potencial de inactividad es especialmente importante para Mitsubishi, señala Tiddy. "Sinceramente, la empresa no podría tolerar más de uno o dos días, sobre todo teniendo en cuenta los altibajos que vemos en nuestra empresa a lo largo del mes".

Otra ventaja clave de la nueva infraestructura en la nube es la confiabilidad y la facilidad de administración. Ahora los vendedores pueden acceder al sistema rápidamente, desde el piso de ventas, sin interrumpir la dinámica detrás de la compra de un vehículo.

Por último, la migración de su solución SAP a IBM Cloud aporta a Mitsubishi una escalabilidad sin precedentes. Con el respaldo de varios años de crecimiento y un panorama similar para el futuro, Mitsubishi está posicionada para manejar fácilmente el aumento de volumen. De hecho, la organización ya está estudiando la posibilidad de ampliar la solución más allá de las fronteras de Australia. "El siguiente paso en la asociación es aprovechar lo que hemos aprendido aquí en Mitsubishi Motors Australia y llevarlo a nivel mundial", señala Tiddy. "Nuestra empresa matriz, Mitsubishi Motors Corp., tiene la intención de reutilizar nuestra plataforma de aplicaciones con otros distribuidores de todo el mundo".



Tome el siguiente paso

Conozca la forma cómo Kyndryl promueve los sistemas fundamentales que impulsan el progreso humano.

©Copyright IBM Corporation 2021, IBM de México S.A., Alfonso Nápoles Gandara 3111, Col. Parque corporativo de Peña Blanca, C.P. 01210, México D.F. Producido en los Estados Unidos de Norteamérica, julio de 2021. IBM, el logotipo de IBM, ibm.com, Kyndryl, el logotipo de Kyndryl y kyndryl.com son marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras compañías. Una lista actual de las marcas registradas de IBM está disponible en "Copyright and trademark information", en www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Este documento está actualizado conforme a la fecha inicial de la publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países donde opera IBM. Los datos de desempeño y los ejemplos de clientes mencionados se presentan únicamente con fines ilustrativos. Los resultados de desempeño reales pueden variar según las configuraciones y las condiciones de funcionamiento específicas. LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE DOCUMENTO SE PROVEE "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPRESA NI IMPLÍCITA, SIN INCLUIR NINGUNA GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN, CONVENIENCIA PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR NI CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM están asegurados de acuerdo a los términos y condiciones de los acuerdos bajo los cuales se ofrecen. El cliente es responsable de asegurar el cumplimiento de las leyes y de las reglamentaciones que le sean aplicables. IBM no proporciona asesoramiento legal ni declara o garantiza que sus servicios o productos garantizarán que el cliente cumpla con cualquier ley o reglamento.



Recycle