

Honda Pakistan



Aumenta la satisfacción del cliente y fortalece su cuota de mercado con un proceso posventa basado en los datos

Honda Pakistan quiere forjarse una reputación estelar para la experiencia de posventa del cliente, lo que incluye el soporte a los concesionarios con una entrega extremadamente rápida de piezas para dar servicio a los vehículos. Para impulsar el progreso, Honda Pakistan está pasando a insights de planificación en tiempo real basados en servidores SAP S/4HANA® on IBM® Power® Systems y en el almacenamiento IBM FlashSystem®.



Desafío de negocio

Para salvaguardar su cuota de mercado, Honda Pakistan pretende aumentar la capacidad de respuesta de sus servicios de posventa. ¿Cómo puede la empresa aprovechar sus datos para ayudar a atender a los clientes de las concesionarias más rápido?

Transformación

Honda Pakistan se está preparando para obtener insights de planificación en tiempo real, habilitados por SAP S/4HANA® que se ejecuta en servidores de alto rendimiento IBM® Power® Systems con almacenamiento de baja latencia FlashSystem IBM® Storage.

Beneficios para el negocio

80 % de aceleración del proceso de planificación de piezas de repuesto

15 % de previsión de aumento de los ingresos de las concesionarias;

50 % de reducción del espacio del centro de datos en comparación con las soluciones x86

Introducción

1. Oportunidad de crecimiento
2. Selección de una plataforma de vanguardia
3. Integración de los datos en la toma de decisiones
4. Acerca de Honda Pakistan

Honda Pakistan

Introducción

1. Oportunidad de crecimiento
2. Selección de una plataforma de vanguardia
3. Integración de los datos en la toma de decisiones
4. Acerca de Honda Pakistan

Oportunidad de crecimiento

La iniciativa de [USD 70 mil millones \(enlace externo\)](#) del corredor económico China–Pakistán ha provocado un fuerte crecimiento en la infraestructura y la economía de Pakistán. A lo largo de la próxima década, la clase media del país se ampliará significativamente, provocando un aumento de la demanda de automóviles y servicios de automoción. Mientras que los clientes de hoy en día compran aproximadamente 150.000 vehículos al año, en los próximos años el volumen de ventas será cinco veces mayor, debido a que una nueva generación de consumidores se incorpora a la fuerza laboral de Pakistán.

Para Honda Atlas Cars Pakistan, una joint venture entre Honda Motor Company Limited y empresas del Atlas Group, conocido comúnmente como “Honda Pakistan”, estas tendencias representan una importante oportunidad comercial. La empresa pretende ampliar sus operaciones en todo el país, pasando de 30 concesionarias actuales a más de 50 concesionarias en los próximos cinco años. Al mismo tiempo, muchas de las nuevas empresas están ahora entrando en el mercado a gran velocidad, por lo que es de vital importancia para Honda Pakistan proteger su participación en el mercado.

La competencia está creciendo

Muhammad Ali, Gerente General de TI de Honda Pakistan, explicó que “en pocos años, el rápido crecimiento económico en Pakistán ha causado cambios drásticos tanto en el panorama competitivo como en las expectativas de los consumidores. El número de marcas de

continúa →

“Si alguna vez necesitamos soporte, sabemos que podemos contar con IBM y con GBM, el asociado de negocios de IBM para que nos proporcionen asistencia rápida y eficaz.”

— Muhammad Ali, Gerente General de TI de Honda Pakistan

Honda Pakistan

Introducción

1. Oportunidad de crecimiento
2. Selección de una plataforma de vanguardia
3. Integración de los datos en la toma de decisiones
4. Acerca de Honda Pakistan

– Oportunidad de crecimiento

automóviles en el mercado se ha más que duplicado, lo que significa que los consumidores tienen más opciones que nunca”.

Continuó, “Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de manejo, con vehículos de alta calidad respaldados por un excelente servicio posventa. La experiencia posventa es particularmente importante para fomentar la lealtad a largo plazo, que será vital para proteger nuestra participación en el mercado mientras nos preparamos para el crecimiento futuro”.

Centrándose en servicios más rápidos

Los servicios de posventa, que incluyen el mantenimiento, la reparación y la revisión de vehículos, son prestados por las concesionarias de Honda Pakistan a miles de clientes cada año. En el pasado, las concesionarias dependían de los procesos manuales para manejar las reclamaciones de garantía y para pedir piezas, lo que generaba retrasos en las entregas y reducía la satisfacción del cliente. Además, Honda Pakistan carecía de insights actualizados de cantidad de stock y pedidos, indicando a veces falta de stock, incluso cuando las piezas estaban realmente disponibles.

Al igual que muchos líderes de la industria automotriz, Honda Pakistan confía en las soluciones SAP para impulsar su negocio. La empresa comprendió que el cambio de SAP ERP a la plataforma de última generación SAP S/4HANA permitiría utilizar en tiempo real los datos de los pedidos de sus concesionarias para crear un proceso automático de planificación y reabastecimiento de piezas de repuesto, permitiendo servicios rápidos y la satisfacción de los clientes.

“Estamos seguros de que las innovaciones como la experiencia móvil SAP® Fiori y la tecnología de analítica en memoria SAP S/4HANA nos permitirán mejorar la eficiencia del back-office y la satisfacción del cliente por igual”, dijo Muhammad Ali. “Para maximizar el valor de nuestra inversión en SAP S/4HANA, buscamos una plataforma de infraestructura de TI que pudiera ofrecer el rendimiento, la escalabilidad y la confiabilidad de estas exigentes cargas de trabajo de misión crítica”.

“Nos dimos cuenta de que podíamos alcanzar los mismos niveles de rendimiento con solo tres servidores IBM Power Systems H922, en comparación a seis servidores físicos en una infraestructura x86 equivalente”.

— Muhammad Ali, Gerente General de TI de Honda Pakistan

Honda Pakistan

Introducción

1. Oportunidad de crecimiento
2. Selección de una plataforma de vanguardia
3. Integración de los datos en la toma de decisiones
4. Acerca de Honda Pakistan

Selección de una plataforma de vanguardia

Desde que Honda Pakistan fue fundada, ha confiado en las soluciones de IBM Systems e IBM Storage para dar soporte a sus aplicaciones de negocios clave. Con base en casi tres décadas de experiencias positivas con IBM, la empresa seleccionó la última generación de sistemas basados en el procesador IBM POWER9™ y el almacenamiento IBM FlashSystem como la plataforma para el nuevo entorno SAP S/4HANA.

Zaman Khan Abdali, Subgerente de TI, Infraestructura de Redes de TI de Honda Pakistan, comentó: “Hemos estado utilizando la generación anterior de las soluciones IBM Power Systems para impulsar nuestras soluciones SAP ERP durante los últimos tres años, y hemos estado sumamente impresionados por la confiabilidad y la facilidad de uso de la plataforma”.

Al combinar servidores de vanguardia [IBM Power Systems H922](#), almacenamiento de baja latencia de [IBM FlashSystem](#), integrado con [IBM Spectrum® Virtualize](#), conmutadores [IBM Storage Networking SAN64B-6](#) e [IBM PowerVM®](#), Honda Pakistan puede consolidar varias cargas de trabajo en menos sistemas, impulsando la utilización de los servidores y reduciendo los costos.

Muhammad Ali, añadió, “Nos dimos cuenta de que podríamos alcanzar los mismos niveles de rendimiento con solo tres servidores IBM Power Systems H922, frente a seis servidores físicos en una infraestructura x86 equivalente. Además de un rendimiento optimizado para las

cargas de trabajo de SAP S/4HANA, vemos que la solución de IBM nos permitirá contener nuestro gasto en energía y refrigeración en el centro de datos”.

Asociación con expertos locales

Como primer paso en su jornada hacia SAP S/4HANA, expertos locales de Honda Pakistán trabajaron con GBM, Asociado de Negocios de IBM Platinum, para que le ayudaran a trasladar sus bases de datos SAP ERP a la nueva plataforma IBM FlashSystem. Mirando hacia el futuro, la empresa planea trabajar con GBM e [IBM Systems Lab Services](#) para implementar los nuevos servidores IBM Power Systems H922 en una configuración activa/activa en sus principales centros de datos y de recuperación de desastres.

Muhammad Ali confirmó, “Valoramos enormemente la fuerte presencia local de IBM y de GBM en Pakistán. Si alguna vez necesitamos soporte, sabemos que podemos contar con IBM, GBM y Honda para trabajar como un solo equipo para resolver nuestros problemas de forma rápida y eficaz”.

Durante su despliegue inicial de SAP ERP, Honda Pakistan se asoció con [IBM Services®](#) para impulsar la implementación. Hoy la compañía está considerando a IBM Services para que le ayude con su traslado a SAP S/4HANA.

continúa →

Honda Pakistan

Introducción

1. Oportunidad de crecimiento
2. Selección de una plataforma de vanguardia
3. Integración de los datos en la toma de decisiones
4. Acerca de Honda Pakistan

– Selección de una plataforma de vanguardia

“IBM Services completó recientemente una [Evaluación de Impacto de IBM HANA](#), que nos ayudará a planificar los requisitos técnicos y de funcionamiento de nuestro futuro traslado a SAP S/4HANA”, explicó Muhammad Ali. “El equipo de TI de Honda quedó impresionado por el informe, en el que se proporciona información detallada sobre el probable impacto técnico y funcional de SAP S/4HANA, y cómo podemos planear la transformación. Valoramos enormemente la experiencia, los conocimientos y la reputación comprobada del equipo de IBM cuando se trata de complejas implementaciones de soluciones SAP, y esperamos poder explorar las oportunidades de colaborar de nuevo con IBM Services en el próximo proyecto de implementación de SAP S/4HANA”.

Bases preparadas para el futuro

Mediante la implementación de soluciones SAP en el sistema operativo [SUSE Linux Enterprise Server for SAP Applications \(enlace externo\)](#), Honda Pakistan confía en que obtendrá un aumento significativo de la eficiencia en los procesos de gestión, mantenimiento y recuperación de desastres.

Imran Khan, Subgerente de SAP BASIS de Honda Atlas Cars Pakistan Limited, explicó: “Una de las principales razones por las que hemos seleccionado a SUSE Linux Enterprise Server es la estrecha alianza estratégica entre IBM, SUSE y SAP. Nuestras nuevas soluciones son perfectamente compatibles, e incluyen muchas herramientas automatizadas que ayudan a agilizar el proceso de gestión. Por ejemplo, con Live Kernel Patching en SUSE Linux Enterprise Server, podemos aplicar los parches sin tener que parar nuestros sistemas de producción”.

Y continuó: “Del mismo modo, observamos que SUSE Linux Enterprise High Availability Extension nos facilitará y agilizará el cambio entre nuestros entornos principales y de recuperación de desastres. Utilizando la solución de clustering flexible basada en políticas de SUSE, creemos que vamos a reducir nuestro objetivo de tiempo de recuperación (RTO) de 15 minutos a 10 minutos, una reducción del 33 % que ayudará a fortalecer la resiliencia de nuestro negocio”.

“ En el pasado, generar informes de pedidos de piezas de repuesto de nuestros concesionarios en todo Pakistán requería hasta 20 minutos para completarse. Desde que trasladamos nuestros datos SAP ERP a IBM FlashSystem, construido con IBM Spectrum Virtualize, hemos reducido estos informes a solo cuatro minutos, una reducción del 80 %.”

— Imran Khan, Subgerente de SAP BASIS de Honda Atlas Cars Pakistan Limited

Honda Pakistan

Introducción

1. Oportunidad de crecimiento
2. Selección de una plataforma de vanguardia
- 3. Integración de los datos en la toma de decisiones**
4. Acerca de Honda Pakistan

Integración de los datos en la toma de decisiones

A medida que Honda Pakistan se prepara para el traslado a SAP S/4HANA, la empresa está convencida de que ha encontrado la plataforma de infraestructura ideal para habilitar las nuevas capacidades basadas en datos.

“Aunque nuestra jornada con SAP S/4HANA está en las primeras etapas, ya estamos experimentando los beneficios que las tecnologías innovadoras como IBM FlashSystem pueden proporcionar a las cargas de trabajo de SAP”, dijo Imran Khan. “En el pasado, generar informes de pedidos de piezas de repuesto de nuestros concesionarios en todo Pakistán requería hasta 20 minutos para completarse. Desde que trasladamos nuestros datos SAP ERP a IBM FlashSystem, construido con IBM Spectrum Virtualize, hemos reducido estos informes a solo cuatro minutos, una reducción del 80 %”. En el futuro, podremos ofrecer estos datos al instante a cualquier persona de la empresa a través de las aplicaciones móviles de SAP Fiori, permitiendo una toma de decisiones más rápidas y mejor fundamentada”.

Mejora de las experiencias del cliente

Cuando Honda Pakistan haga la transición hacia SAP S/4HANA, combinará las capacidades de SAP ERP, SAP CRM y SAP Business Warehouse en una única plataforma, permitiendo la planificación empresarial integrada entre sus concesionarias, plantas de fabricación, y oficina central. Al combinar los flujos de datos en tiempo real entre estas áreas de negocios con las avanzadas capacidades de planificación de SAP S/4HANA, la empresa será capaz de optimizar automáticamente el inventario de repuestos en toda su red de concesionarios.

Muhammad Ali comentó, “La planificación en tiempo real de las piezas de repuesto nos ayudará a evitar demoras en los servicios de mantenimiento de vehículos y a minimizar el tiempo que estos están sin circular, elevando la satisfacción del cliente a nuevas dimensiones. A corto plazo, creemos que podremos lograr un repunte de los ingresos del 15 % simplemente moviendo el inventario sin vender a donde sea necesario en nuestra red de concesionarias. A largo plazo, podemos predecir que las capacidades de SAP S/4HANA permitirán una mayor calidad de servicios que promuevan la fidelidad del cliente y ayuden a proteger nuestra participación en el mercado”.

Continuando el recorrido

Mirando hacia el futuro, Honda Pakistan ve oportunidades para mejorar otros aspectos de sus operaciones con soluciones SAP. Por ejemplo, la compañía está explorando actualmente [SAP SuccessFactors®](#) para mejorar su enfoque de la gestión de recursos humanos.

Muhammad Ali, concluyó, “A medida que continuamos nuestra jornada con IBM y SAP, estamos seguros de que estamos construyendo las capacidades digitales que necesitamos para ofrecer las mejores experiencias posibles a nuestros clientes en todo Pakistán. Mediante la integración de los datos en nuestros procesos de planificación y toma de decisiones, estamos en una fuerte posición para proteger nuestra participación en el mercado, captar nuevos clientes y capitalizar una economía en rápido crecimiento”.

Honda Pakistan



Honda Pakistan

Con sede en Lahore, Pakistán, [Honda Atlas Cars Pakistan Limited \(enlace externo\)](#) es una joint venture entre Honda Motor Company Limited Japan y empresas de Atlas Group de Pakistán. Fundada en 1992, la empresa ha producido y vendido más de 400.000 automóviles desde que comenzó su producción en 1994. Hoy, la compañía ofrece sus populares modelos Honda Accord, Honda CR-V, Honda Civic, Honda BR-V, Honda City Aspire y Honda City a empresas y consumidores de todo el país.



Introducción

1. Oportunidad de crecimiento
2. Selección de una plataforma de vanguardia
3. Integración de los datos en la toma de decisiones
4. Acerca de Honda Pakistan

Solución compuesta por:

- [IBM Power Systems H922](#)
- [IBM Spectrum Virtualize](#)
- [IBM Systems Lab Services: Power](#)
- [SAP ERP](#)
- [SAP S/4 HANA](#)
- [SUSE Linux Enterprise Server for SAP Applications](#)
- [Software - PowerVM \(no HPC, ni VA Linux\)](#)
- [Almacenamiento: IBM FlashSystem 5000](#)
- [Almacenamiento: Storage: SAN64B-6](#)

Da el próximo passo

Para saber más sobre IBM Systems contacta [al especialista IBM](#).

[Explora soluciones de infraestructura.](#)

[Conoce otros casos de éxito.](#)