

Honda Pakistan



Aumente a satisfação do cliente e fortaleça sua participação no mercado com um processo pós-venda orientado a dados

A Honda Pakistan deseja criar uma reputação excepcional com relação à experiência pós-venda do cliente, o que inclui o suporte às concessionárias com entrega super-rápida de peças de reposição para a manutenção de veículos. Para promover o progresso, a Honda Pakistan está migrando para insights de planejamento em tempo real baseados nos servidores SAP S/4HANA® no IBM® Power® Systems e no armazenamento IBM FlashSystem®.



Desafio de negócio

Para proteger sua participação de mercado, a Honda Pakistan visa impulsionar a capacidade de resposta de seus serviços pós-vendas. De que forma a empresa aproveita seus dados para ajudar as concessionárias a atender seus clientes com mais rapidez?

Transformação

A Honda Pakistan está se preparando para oferecer insights de planejamento em tempo real, capacitada pelo SAP S/4HANA® em execução em servidores IBM® Power® Systems de alto desempenho com armazenamento IBM FlashSystem® de baixa latência.

Benefícios para os negócios

80% de aceleração no processo de planejamento de peças de reposição

15% de aumento nas rendas previstas das concessionárias;

50% menos espaço de data center em comparação com as soluções x86.

Introdução

1. Oportunidade de aumento
2. Escolhendo uma plataforma de ponta
3. Integre dados às tomadas de decisões
4. Sobre Honda Pakistan

Honda Pakistan

Introdução

1. Oportunidade de aumento

2. Escolhendo uma plataforma de ponta

3. Integre dados às tomadas de decisões

4. Sobre Honda Pakistan

Oportunidade de aumento

A iniciativa do Corredor Econômico China-Paquistão de [US\\$70 bilhões \(link externo\)](#) foi um gatilho para o crescimento da infraestrutura e da economia do Paquistão. Na próxima década, a classe média do país passará por uma expansão significativa, o que promoverá um aumento na demanda por carros e serviços automotivos. Embora os clientes de hoje comprem aproximadamente 150.000 veículos anualmente, nos próximos anos, veremos o volume de vendas quintuplicar à medida que a nova geração de consumidores passar a fazer parte da força de trabalho do Paquistão.

Para a Honda Atlas Cars Pakistan, um joint venture entre a Honda Motor Company Limited e o Atlas Group of Companies conhecido como “Honda Pakistan”, essas tendências representam uma grande oportunidade comercial. A empresa visa ampliar suas operações no país, expandindo o atual número de 30 concessionárias para mais de 50 nos próximos 5 anos. Ao mesmo tempo, vários novos participantes estão entrando no mercado, portanto, é fundamental que a Honda Pakistan proteja sua participação de mercado existente.

A concorrência está aumentando

Muhammad Ali, gerente geral de TI da Honda Pakistan, explica: “Em apenas alguns anos, o rápido crescimento econômico do Paquistão causou mudanças drásticas no cenário competitivo e nas expectativas do consumidor. O número de marcas automotivas no mercado mais que dobrou, o que significa que os consumidores têm muito mais opções do que antes.”

continua →

“ Se precisarmos de suporte, sabemos que podemos contar com a IBM e com seu parceiro comercial, a GBM, para nos fornecer assistência rápida e eficaz.”

— Muhammad Ali, gerente geral de TI, Honda Pakistan

Honda Pakistan

Introdução

1. Oportunidade de aumento

2. Escolhendo uma plataforma de ponta

3. Integre dados às tomadas de decisões

4. Sobre Honda Pakistan

– Oportunidade de aumento

E continua “Nosso intuito é oferecer aos clientes a melhor experiência em dirigibilidade, com veículos de altíssima qualidade e o suporte de um excelente serviço de pós-vendas. A experiência com o pós-vendas é extremamente importante para promover a fidelidade a longo prazo do cliente, o que será fundamental para proteger nossa participação de mercado à medida que nos preparamos para crescer no futuro.”

Direcionando os serviços com mais rapidez

Os serviços pós-vendas, que incluem manutenção, reparos e serviços no veículo, são oferecidos pelas concessionárias da Honda Pakistan a milhares de clientes todos os anos. Antigamente, as concessionárias dependiam de processos manuais para atender às reclamações de garantia e solicitar peças de reposição, o que geralmente levava a atrasos na entrega e minava a satisfação do cliente. Além disso, a Honda Pakistan não tinha uma percepção pontual dos níveis de estoque e pedidos, o que muitas vezes resultava no esgotamento do estoque local, mesmo quando havia peças disponíveis.

Assim como muitos líderes na indústria automotiva, a Honda Pakistan conta com soluções SAP para promover seus negócios. A empresa percebeu que a mudança do SAP ERP para a plataforma SAP S/4HANA de última geração permitiria que ela utilizasse os dados dos pedidos em tempo real de suas concessionárias para criar um processo automático de planejamento e reposição de peças, promovendo a rapidez dos serviços e a satisfação dos clientes.

“Estamos confiantes de que essas inovações, como, por exemplo, a experiência em mobilidade do SAP Fiori® e a tecnologia de análise de dados in-memory do SAP S/4HANA, nos permitirão melhorar a eficiência dos serviços administrativos e também a satisfação do cliente”, diz Muhammad Ali. “Para maximizar o valor de nossos investimentos em SAP S/4HANA, fomos em busca de uma plataforma de infraestrutura de TI que pudesse nos oferecer o desempenho, a escalabilidade e a confiabilidade dessas aplicações críticas e exigentes.”

“ Nós vimos que era possível alcançar os mesmos níveis de desempenho com apenas 3 servidores IBM Power Systems H922 em comparação com os 6 servidores físicos em uma infraestrutura equivalente do x86.”

– Muhammad Ali, gerente geral de TI, Honda Pakistan

Honda Pakistan

Introdução

1. Oportunidade de aumento

2. Escolhendo uma plataforma de ponta

3. Integre dados às tomadas de decisões

4. Sobre Honda Pakistan

Escolhendo uma plataforma de ponta

Desde que foi fundada, a Honda Pakistan confia nas soluções IBM Systems e IBM Storage para dar suporte as suas aplicações de trabalho mais importantes. Com base em quase 3 décadas de experiências positivas com a IBM, a empresa escolheu os sistemas baseados em processador IBM POWER9™ e armazenamento IBM FlashSystem de última geração como a plataforma do seu novo ambiente SAP S/4HANA.

Zaman Khan Abdali, vice-diretor de TI, redes e infraestrutura de TI da Honda Pakistan, comenta: “Estamos utilizando a geração anterior de soluções IBM Power Systems há 3 anos para direcionar nossas soluções SAP ERP e ficamos absolutamente impressionados com a confiabilidade e a capacidade de gerenciamento da plataforma.”

Ao combinar servidores [IBM Power Systems H922](#) de ponta, armazenamento [IBM FlashSystem](#) de baixa latência, integrado ao [IBM Spectrum® Virtualize](#), comutadores [IBM Storage Networking SAN64B-6](#) e [IBM PowerVM®](#), a Honda Pakistan pode consolidar diversas aplicações críticas em poucos sistemas, aumentando a utilização do servidor e reduzindo custos.

Muhammad Ali acrescenta “Nós vimos que era possível alcançar os mesmos níveis de desempenho com apenas 3 servidores IBM Power Systems H922 em comparação com os 6 servidores físicos em uma infraestrutura equivalente do x86. Além do desempenho otimizado para aplicações críticas SAP S/4HANA, vemos que a solução da IBM nos permitirá conter gastos com energia e resfriamento no data center.”

Formando parcerias com especialistas locais

Como primeiro passo de sua jornada para o SAP S/4HANA, a Honda Pakistan contratou especialistas locais do parceiro comercial IBM Platinum GBM para ajudá-la a mover seus bancos de dados SAP ERP para a nova plataforma IBM FlashSystem. Olhando para o futuro, a empresa planeja trabalhar com a GBM e o IBM Systems Lab Services na implementação dos novos servidores IBM Power Systems H922 em uma configuração ativa-ativa em seus data centers primário e de recuperação de desastres.

Muhammad Ali confirma “Nós aproveitamos muito a forte presença local da IBM e da GBM no Paquistão. Se precisarmos de suporte, sabemos que podemos contar com a IBM, a GBM e a Honda para trabalhar em equipe para enfrentar desafios de forma rápida e eficaz.” Durante implementação inicial do SAP ERP, a Honda Pakistan estabeleceu uma parceria com o [IBM Services®](#) para conduzir essa implementação. Hoje, a empresa está considerando o IBM Services para auxiliar na mudança para o SAP S/4HANA.

“Recentemente, o IBM Services realizou o [IBM HANA Impact Assessment](#), que nos ajudará a nos prepararmos para os requisitos técnicos e operacionais da futura mudança para o SAP S/4HANA”, explica Muhammad Ali. “A equipe de TI da Honda ficou impressionada com o relatório, que fornece esclarecimentos detalhados sobre o potencial impacto técnico e funcional do SAP S/4HANA e como

continua →

Honda Pakistan

Introdução

1. Oportunidade de aumento
2. Escolhendo uma plataforma de ponta
3. Integre dados às tomadas de decisões
4. Sobre Honda Pakistan

– Escolhendo uma plataforma de ponta

podemos nos preparar para essa transformação. Nós valorizamos demais a experiência, o conhecimento e o histórico comprovado da equipe da IBM quando se trata das implementações complexas da solução SAP. Estamos ansiosos com a oportunidade de trabalhar novamente com o IBM Services em futuros projetos de implementação do SAP S/4HANA.”

Base preparada para o futuro

Com a implementação de soluções SAP no sistema operacional [SUSE Linux Enterprise Server for SAP Applications \(link externo\)](#), a Honda Pakistan está confiante de que descobrirá grandes eficiências em seus processos de gestão, manutenção e recuperação de desastres.

Imran Khan, gerente adjunto de SAP BASIS da Honda Atlas Cars Pakistan Limited, explica “Um dos principais motivos para termos escolhido o SUSE Linux Enterprise Server é a forte aliança estratégica que existe entre IBM, SUSE e SAP. Nossas novas soluções são rigorosamente compatíveis e incluem diversas ferramentas automatizadas para nos ajudar a simplificar o processo de gerenciamento. Por exemplo, com o Live Kernel Patching no SUSE Linux Enterprise Server, podemos aplicar patches sem deixar nossos sistemas de produção off-line.”

E continua “Da mesma forma, vemos que o SUSE Linux Enterprise High Availability Extension irá facilitar e acelerar nosso deslocamento entre os ambientes primário e de recuperação de desastres. Usando a solução de armazenamento em cluster flexível e definida por política do SUSE, acreditamos que reduziremos nosso objetivo de tempo de recuperação [RTO] de 15 para 10 minutos — uma redução de 33% que nos ajudará a fortalecer nossa resiliência nos negócios.”

“ Antes, era necessário até 20 minutos para gerar relatórios sobre pedidos de peças de reposição das concessionárias em todo o Paquistão precisava de até 20 minutos para ser concluída. Agora, desde a mudança dos nossos dados do SAP ERP para o IBM FlashSystem, desenvolvido com IBM Spectrum Virtualize, nós reduzimos esses relatórios para apenas 4 minutos - uma redução de 80%.”

— Imran Khan, gerente adjunto de SAP BASIS da Honda Atlas Cars Pakistan Limited

Honda Pakistan

Introdução

1. Oportunidade de aumento

2. Escolhendo uma plataforma de ponta

3. Integre dados às tomadas de decisões

4. Sobre Honda Pakistan

Integre dados às tomadas de decisões

Enquanto se prepara para mudar para o SAP S/4HANA, a Honda Pakistan está certa de que encontrou a plataforma de infraestrutura ideal para ativar novas capacidades direcionadas por dados.

“Mesmo que nossa jornada com o SAP S/4HANA esteja nos primeiros estágios, já estamos notando os benefícios que as tecnologias inovadoras como o IBM FlashSystem podem trazer para as aplicações críticas do SAP”, afirma Imran Khan. “Antes, a geração de relatórios sobre pedidos de peças de reposição das concessionárias em todo o Paquistão precisava de até 20 minutos para ser concluída. Agora, desde a mudança dos nossos dados do SAP ERP para o IBM FlashSystem, desenvolvido com IBM Spectrum Virtualize, nós reduzimos esses relatórios para apenas 4 minutos - uma redução de 80%. Futuramente, vamos poder entregar esses dados de forma instantânea para qualquer pessoa na empresa através de aplicativos para dispositivos móveis SAP Fiori, possibilitando tomadas de decisões mais rápidas e bem informadas.”

Aprimorando a experiência do cliente

Quando a Honda Pakistan fizer a transição para o SAP S/4HANA, ela combinará as capacidades do SAP ERP, SAP CRM e SAP Business Warehouse em uma única plataforma, permitindo o planejamento de negócios integrados entre suas concessionárias, fábricas e sedes. Ao combinar fluxos de dados em tempo real entre essas áreas de negócios com as capacidades avançadas de planejamento do SAP S/4HANA, a empresa poderá otimizar automaticamente seu inventário de peças de reposição na rede da concessionária.

Muhammad Ali comenta “O planejamento em tempo real para peças de reposição nos ajudará a evitar atrasos nos serviços realizados nos veículos e a minimizar o tempo que os veículos ficarão parados - aumentando significativamente a satisfação do cliente. A curto prazo, acreditamos que atingiremos uma alta de 15% na receita apenas mudando o inventário não vendido para o lugar necessário na rede de nossas concessionárias. A longo prazo, prevemos que as capacidades do SAP S/4HANA possibilitarão serviços de alta qualidade que irão promover a fidelidade do cliente e ajudar a proteger nossa participação de mercado.”

Continuando a jornada

Olhando para o futuro, a Honda Pakistan vê oportunidades de melhorar outros aspectos de suas operações utilizando soluções SAP. Por exemplo, atualmente, a empresa está explorando o [SAP SuccessFactors®](#) para aumentar sua abordagem de gestão de recursos humanos.

Muhammad Ali conclui “À medida que avançamos em nossa jornada com a IBM e o SAP, temos certeza de que estamos construindo as capacidades digitais que precisamos para oferecer as melhores experiências possíveis para nossos clientes no Paquistão. Com a integração de dados em nossos processos de planejamento e tomada de decisão, assumimos uma posição importante para proteger nossa participação de mercado, conquistar novos clientes e capitalizar a economia crescente.”

Honda Pakistan

Introdução

1. Oportunidade de aumento
2. Escolhendo uma plataforma de ponta
3. Integre dados às tomadas de decisões
4. Sobre Honda Pakistan



Honda Pakistan

Sediada em Laore, no Paquistão, a [Honda Atlas Cars Pakistan Limited \(link externo\)](#) é um joint venture entre a Honda Motor Company Limited, Japão, e o Atlas Group of Companies, Paquistão. Fundada em 1992, a empresa produziu e vendeu mais de 400.000 automóveis desde o início de sua produção em 1994. Hoje, ela oferece seus modelos populares Honda Accord, Honda CR-V, Honda Civic, Honda BR-V, Honda City Aspire e Honda City para empresas e clientes em todo o país.



Solução composta 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 \(não HPC, nem VA Linux\)](#)
- [Armazenamento: IBM FlashSystem 5000](#)
- [Storage: SAN64B-6](#)

Dê o próximo passo

Para saber mais sobre como o IBM Systems pode te ajudar, entre em contato com o [especialista IBM](#).

Quer conhecer mais histórias de sucesso de clientes? [Explore aqui](#).