



业务挑战

三菱汽车澳大利亚有限公司以客户为中心的方法带来了可观的业务增长，但是随着业务量的增加，IT 基础架构的可靠性下降，高峰时期表现尤其显著。

转型

三菱汽车与 IBM Services™ 合作，将其 SAP 基础架构迁移至 IBM Cloud™。现在，该公司的基础架构可以自动扩展，从而无缝应对汽车销量的自然波动。该解决方案还可以提高灾难防范能力，让销售人员有更多时间专注于现场销售。

成果

减少 80%

灾备运营的潜在宕机时间减少 80%

支持 3,000 个用户

容量得到提升，从容应对高峰需求，支持未来扩展

减少管理时间

并帮助销售人员专注开展现场销售

三菱汽车澳大利亚有限公司

通过云迁移，简化管理工作， 并缩短系统支持时间

三菱汽车澳大利亚有限公司成立于 1980 年，总部位于墨尔本，是三菱汽车公司的子公司。该公司拥有 2,000 多名员工和 205 个经销处，销售各类三菱品牌车辆并提供相关服务，包括小型车、跑车、轿车、SUV、卡车和混合动力车。该公司 2017 年收入达到 68 亿美元。

“我们将数据从旧系统无缝迁移到了新系统。整个过程并未造成业务中断。”

—Mark Tiddy, 首席信息官,
三菱汽车澳大利亚有限公司

分享本文至



业务不断增长伴随 IT 需求波动变化

不管是年年换新车，还是一辈子只买一辆车，买车都是件大事，过程繁琐，而且买家容易受到各种情绪的左右。在整个过程中，销售人员都扮演着关键角色。不管是接听潜在买家的电话，还是客户现场看车时的接待，销售人员对于最终的成交都起着重要的作用。三菱汽车经销商都知道：建立信任和融洽的关系，有助于让买家更舒心自在地权衡每款车型的优缺点，并最终开始讨论购买条款。

在销售周期中的关键时刻，经销商处的一切都必须顺利运行，特别是 IT 网络。如果网络速度缓慢或不可预测，客户可能会失去耐心，失去信任，或者干脆放弃购买。

幸运的是，三菱汽车经销商的销售人员知识渊博、态度友好、经验丰富，他们销售的汽车既外形美观又性能优越。但在月底促销等需求旺盛的时期，该公司负责运行所有核心业务流程的 IT 基

础架构就会开始出现问题。当业务繁忙时，系统速度就会变慢，这让销售人员很难以理想状态回应和关注客户。

所面临的挑战不仅仅是在业务繁忙时增加系统容量那么简单。首席信息官 Mark Tiddy 说道：“三菱的销售增长非常显著，我们现在看到的销售量比五年前增长了 50% 左右。”

在这种背景下，在保持公司 IT 基础架构可靠运行的同时，从容管理持续增长、不断变化的销售周期变得越来越困难。该公司决定首开行业先河，整体迁移至云端，而不是继续对澳大利亚各经销商处的单个基础架构进行增量式升级。

快速无缝迁移至云端

三菱汽车澳大利亚有限公司将 200 个澳大利亚经销商的基础架构迁移至 IBM Cloud，力求提供一体化的销售、库存、零部件以及服务、保修、报告、合规和经销商客户关系管理系统。

三菱汽车选择在 IBM Services 的帮助下，构建基于 SAP ERP 的 SAP 系统。这个系统依托 IBM® DB2® 运行，其中

包含 SAP 客户关系管理 (SAP CRM)、SAP NetWeaver 门户、SAP 业务数据仓库 (SAPBW) 和 SAP 治理、风险与合规 (SAP GRC) 产品。此外，IBM 还帮助三菱汽车对其 SAP 环境进行了几次重大升级。基于这些合作经历，三菱汽车决定延续 30 年来与 IBM 之间的积极合作关系，不仅选择利用经过 SAP 认证的 IBM Cloud 基础架构来支持其不断增长的 IT 需求，还携手 IBM Services 来完成整个迁移过程。IBM Services 负责管理向经过 SAP 认证的 IBM Cloud 基础架构的整体迁移工作，包括企业资源规划系统、业务数据仓库和 CRM 应用程序。

任务关键型 SAP 应用的迁移让经销商能够应对高峰销售需求，并通过扩展环境最大限度地减少中断，最终满足业务需求。

Tiddy 注意到，将任务关键型应用迁移至云端存在一些潜在的问题。“其中一个问题是，对于不同的基础架构平台，SAP 有着非常严格的认证流程。”他解释道。“鉴于此，IBM 直接与 SAP 合作，确保 IBM 基础架构得到相应的认

证，”从而保证项目顺利开展，并让 Tiddy 和他的员工集中精力做好迁移准备。

三菱汽车澳大利亚公司项目的 IBM 交付项目主管 Darryl Crittenden 同意这一点，称：“与任何大型迁移项目一样，我们这次的确遇到了一些问题，但 IBM 坚持了下来，获得了 SAP 的首次认证。”

最终，迁移大获成功。“我们将数据从旧系统无缝迁移到了新系统。”Tiddy 说道。“整个过程并未造成业务中断。由于需要将大量数据从一个系统迁移到另一个系统，因此最终的切换是在一个周末进行的，并且宕机时间非常短。”

连续性、可靠性和可扩展性

随着迁移工作的推进，三菱汽车对新 IBM Cloud 基础架构带来的改进感到十分满意。Tiddy 对新解决方案的安全永续特性赞叹不已。他解释称：“在迁移至 IBM Cloud 解决方案之前，如果使用我们的专用基础架构，实际切换到

DR（灾难恢复）系统，宕机时间会长达数周。”而如今，灾难可能会造成的宕机时间只有几个小时。

Tiddy 表示，减少潜在宕机时间对三菱来说尤其重要。“公司实际上无法容忍宕机时间超过一到两天，特别是考虑到一个月中会出现业务高峰期和低谷期。”

经过 SAP 认证的 IBM Cloud 基础架构还具有另一个关键优势，那就是性能可靠且易于管理。现在，销售人员可以在销售现场快速访问系统，而不会中断绝佳的车辆销售商机。

最后，将 SAP 解决方案迁移到 IBM Cloud 将为三菱带来前所未有的可扩展性。有了过去几年销售增长的经验，面对未来发展，三菱现在可以从容应对销量日渐增长的局面。实际上，该公司已经在考虑将解决方案扩展到澳大利亚

以外的地方。Tiddy 表示：“在下一步合作行动中，我们打算将在三菱汽车澳大利亚公司学到的知识和经验，推广到全球各地。我们的母公司三菱汽车公司希望，世界各地的其他分销商也可以使用我们的应用平台。”

解决方案组件

- 经过 SAP 认证的 IBM Cloud 基础架构
- IBM Services
- IBM 针对 SAP 的服务

采取下一步行动

要了解有关本案例中涉及的 IBM 解决方案的更多信息，请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴。

© Copyright IBM Corporation 2019. 国际商业机器中国有限公司，北京市朝阳区北四环中路27号，盘古大观写字楼25层，邮编：100101。IBM、IBM 徽标、ibm.com、DB2 和 IBM Cloud 是 International Business Machines Corp. 在全球许多管辖区域注册的商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。以下 Web 页面上的“Copyright and trademark information”部分中包含 IBM 商标的最新列表：www.ibm.com/legal/copytrade.shtml。本文件为自最初公布日期起的最新版本，IBM 可随时对其进行修改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。引用的性能数据和客户示例仅用于演示目的。实际性能结果可能因具体配置和运行条件而异。本文档中的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，不包含任何有关适销、适用于某种特定用途的保证以及有关非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据的协议的条款和条件获得保证。©2019 SAP SE. 保留所有权利。SAP、R/3、SAP NetWeaver、Duet、PartnerEdge、ByDesign、SAP BusinessObjects Explorer、StreamWork、SAP HANA 以及本文中提到的其他 SAP 产品和服务及其各自的徽标是 SAP SE 在德国和其他国家或地区的商标或注册商标。这些材料由 SAP SE 或 SAP 关联公司提供，仅供参考，不作任何形式的陈述或保证，并且 SAP SE 或其关联公司对材料的错误或遗漏不承担任何责任。本文档或任何相关演示文稿以及 SAP SE 或其关联公司的策略以及可能的未来开发、产品和/或平台方向和功能都可能随时更改，并且 SAP SE 或其关联公司可能会出于任何原因随时对其进行更改，恕不另行通知。

