

- 솔루션: IBM Global Technology Services
- 업종: 자동차

Mitsubishi Motors Australia Ltd.

클라우드 마이그레이션으로 관리 간소화 및 시스템 가동 시간 단축

Mitsubishi 는 IBM® Services 와 손잡고 SAP® 인프라를 IBM Cloud™로 마이그레이션했습니다. 현재 이 회사의 인프라는 자동 확장 기능을 갖추었을 뿐만 아니라 자연스러운 자동차 판매량 변동에도 문제없이 대응합니다. 또한 이 솔루션 덕분에 더 효과적인 재해 대비가 가능해졌으며 영업 팀은 영업 활동에 더 많은 시간을 투자할 수 있게 되었습니다.

비즈니스 과제

Mitsubishi Motors Australia Ltd.는 고객에 초점을 맞춘 전략으로 눈부신 성장을 이뤘으나, 비즈니스 규모가 커지면서 IT 인프라가 불안정해지기 시작했고 성수기에는 상황이 더 심각해졌습니다.

혁신

Mitsubishi 는 IBM Services 와 손잡고 기존 SAP 인프라를 IBM Cloud 로 마이그레이션했습니다. 데이터 마이그레이션은 불과 12 시간 만에 아무런 문제없이 수월하게 끝났습니다.

결과

80% 단축

- 재해 복구 작업으로 인한 잠재적 가동 중단 시간 단축

3,000 여 명의 사용자 지원

- 성수기 및 향후 확장을 위한 용량 추가

관리 시간 단축

- 영업 팀이 영업 활동에 더욱 집중할 수 있게 됨

비즈니스 과제 사례

비즈니스 성장에 따라 계속 변화하는 IT 요구사항

일 년에 한 번이든 평생에 한 번이든 자동차 구입은 중대하고 감정적이며 다소 복잡한 경험입니다. 대리점 직원은 잠재 구매자의 전화 문의를 받거나 오프라인 매장에서 고객을 응대하면서 처음부터 핵심적인 역할을 합니다. Mitsubishi 와 같은 대리점은 잘 알고 있습니다. 신뢰와 지지를 확보하면, 구매자가 더 수월하게 각 모델의 장단점을 분석할 수 있게 되어 본격적인 구매 상담으로 이어질 수 있습니다.

영업 주기 중 이 중대 지점에 이르렀을 때 대리점의 모든 요소, 특히 IT 네트워크가 원활하게 가동되고 있어야 합니다. 네트워크가 느리거나 예측 불가 상태가 되면, 고객은 점점 더 불만을 느끼고 신뢰하지 않으며 아예 구매를 포기할 수도 있습니다.

다행히도 Mitsubishi 대리점의 영업 팀은 뛰어난 식견, 능력, 경험을 바탕으로 매력적이고 신뢰할 수 있는 자동차를 판매합니다. 하지만 모든 핵심 비즈니스 프로세스를 실행하는 이 회사의 IT 인프라는 월 말 세일즈 프로모션처럼 수요가 높은 시기에 불안정해지기 시작했습니다. 일이 많아지자 시스템이 느려졌고, 이는 영업 사원이 신속하게 고객을 응대하고 보살피는 데 걸림돌이 되었습니다.

바쁜 시기에 업무량이 늘어나는 것 말고도 여러 문제가 있었습니다. 최고 정보 책임자(CIO)인 Mark Tiddy 는 이렇게 말합니다. "Mitsubishi 는 비약적으로 성장해 왔습니다. 5 년 전과 비교하면 판매량이 50% 가량 늘어났습니다."

IT 인프라를 안정적으로 운영함과 동시에 지속적인 성장 및 가변적인 영업 주기를 관리하기가 점점 더 힘들어졌습니다. 이 회사는 호주 전역 대리점의 개별 인프라를 대상으로 계속 점진적인 업그레이드를 하기 보다는 업계 최초로 전면적인 클라우드 마이그레이션을 진행하는 쪽을 선택했습니다.

“ 기존 시스템의 데이터를 새 시스템으로 마이그레이션하는 작업은 순조롭게 이루어졌습니다. 비즈니스에 어떤 차질도 없었습니다. ”

— Mark Tiddy, Mitsubishi Motors Australia Ltd. 최고정보책임자(CIO)

혁신 사례

빠르고 수월하게 클라우드로 마이그레이션 진행

Mitsubishi Motors Australia 는 호주의 대리점 200 곳을 IBM Cloud 로 마이그레이션하여 영업, 재고, 예비 부품, 서비스, 보증, 보고, 규정 준수, 대리점 고객관계관리 시스템까지 클라우드에서 제공하기 시작했습니다.

Mitsubishi 는 SAP 시스템 구현에 IBM Services 의 도움을 받았습니다. SAP ERP 를 기반으로 하고 SAP CRM(SAP Customer Relationship Management), SAP NetWeaver® Portal, SAP BW(SAP Business Warehouse), SAP GRC(SAP Governance, Risk and Compliance) 등을 포함하는 이 시스템은 IBM DB2® 상에서 실행됩니다. IBM 은 Mitsubishi 의 SAP 환경을 위해 여러 중요한 업그레이드도 지원했습니다. 30 년간 계속된 IBM 과의 유익한 협업 관계를 이어가길 원했던 Mitsubishi 는 늘어나는 IT 요구사항을 지원하기 위해 IBM Cloud SAP 인증 인프라를, 그리고 마이그레이션을 완벽하게 마무리하기 위해 IBM Services 를 선택했습니다. IBM Services 가 IBM Cloud SAP 인증 인프라로의 마이그레이션 전반을 관리했으며, 여기에는 ERP, 엔터프라이즈 웨어하우스, CRM 애플리케이션이 포함되었습니다.

미션 크리티컬 SAP 애플리케이션을 마이그레이션한 결과, 비즈니스 요구에 따라 환경을 확장하는 방식으로 대리점의 성수기 판매 수요를 해결하면서 업무 차질을 최소화할 수 있게 되었습니다.

Tiddy 는 비즈니스 크리티컬 애플리케이션을 클라우드에 마이그레이션할 때 난관에 봉착할 수 있음을 지적합니다. “드러난 문제 중 하나는 SAP 가 다양한 인프라 플랫폼에 대해 매우 엄격한 인증 프로세스를 적용한다는 것”이라고 그는 설명합니다. “IBM 은 SAP 와 직접 공조하면서 IBM 인프라가 제대로 인증받을 수 있게 했습니다.” 따라서 프로젝트가 정상적으로 진행되었고, Tiddy 와 그의 팀은 마이그레이션 준비에 집중할 수 있었습니다.

IBM 에서 Mitsubishi Australia 를 담당하는 딜리버리 프로젝트 책임자인 Darryl Crittenden 도 동의합니다. “여느 대규모 마이그레이션과 마찬가지로 몇 가지 어려움이 있었지만, IBM 은 잘 헤쳐 나갔고 첫 SAP 인증을 취득했습니다.”

결국 마이그레이션은 성공적으로 이루어졌습니다. “기존 시스템의 데이터를 새 시스템으로 마이그레이션하는 작업도 순조롭게 이루어졌습니다.”라고 Tiddy 는 말합니다. “비즈니스에 어떤 차질도 없었죠. 최종 전환은 주말에 진행했는데, 엄청난 양의 데이터를 다른 시스템으로 마이그레이션하는 작업이었음에도 불구하고 가동 중단시간이 거의 발생하지 않았습니다.”

결과 사례

레질리언스, 안정성, 확장성

마이그레이션을 끝낸 Mitsubishi 는 새로운 IBM Cloud 인프라에서 누리는 여러 이점에 만족하고 있습니다. Tiddy 는 특히 새 솔루션의 레질리언스에 대단히 만족합니다. 그는 이렇게 설명합니다. "IBM Cloud 솔루션으로 바꾸기 전, 사실상 재해 복구(DR) 시스템으로 전환해야 할 필요가 있긴 했지만, 전용 인프라에서는 비즈니스 중단이 몇 주간 계속되곤 했습니다." 지금은 재해 발생 시 가동 중단시간이 몇 시간에 불과합니다.

이러한 가동 중단시간 단축 효과가 Mitsubishi 에 특히 중요하다고 Tiddy 는 말합니다. "비즈니스 특성상, 특히 한 달 동안 매출이 최고점과 최저점을 찍기 때문에 가동 중단시간이 하루 이틀을 넘겨서는 안 됩니다."

IBM Cloud SAP 인증 인프라의 또 다른 중요한 장점은 안정성과 관리 편의성입니다. 이제 영업 팀은 영업 현장에서 신속하게 시스템에 액세스하면서 추진력 있게 거래를 성사시킬 수 있습니다.

마지막으로, Mitsubishi 는 SAP 솔루션을 IBM Cloud 로 이전한 덕분에 전례 없는 수준의 확장성을 발휘할 수 있게 되었습니다. 지난 몇 년간의 성장세가 계속 이어질 것으로 보이는 Mitsubishi 는 늘어나는 업무량을 문제없이 처리할 준비가 되었습니다. 사실 이 회사는 호주 이외의 지역으로 솔루션을 확장하는 방안을 이미 검토하고 있습니다. "이 파트너십의 다음 단계는 여기 Mitsubishi Motors Australia 에서 학습한 바를 글로벌 차원으로 적용하는 것"이라고 Tiddy 는 말합니다. "모기업인 Mitsubishi Motors Corp.은 우리 애플리케이션 플랫폼을 전 세계 다른 대리점에도 사용하려 합니다."

Mitsubishi Motors Australia Ltd. 소개

1980 년에 설립되었고 호주 멜버른에 본사를 둔 [Mitsubishi Australia](#) 는 글로벌 기업인 Mitsubishi Motors Corp.의 계열사입니다. 직원 수는 2,000 여 명, 대리점 수도 205 개에 달하는 이 회사는 소형차, 스포츠카, 세단, SUV, 트럭, 하이브리드 등 다양한 Mitsubishi 자동차를 판매하고 서비스합니다. 2017 년 기준 연매출은 미화 68 억 달러를 기록했습니다.

다음 단계

본 사례에 소개된 IBM 솔루션에 대한 자세한 내용은 IBM 영업대표 또는 IBM 비즈니스파트너에게 문의하세요

IBM에 문의: <https://www.ibm.com/contact/kr/ko/>