



Favorire la soddisfazione del cliente... e la crescita

La catena australiana di negozi specializzati Burson Auto Parts serve 30.000 meccanici e patiti del fai-da-te e continua a crescere velocemente. Per garantire la completa soddisfazione dei clienti mentre apre nuovi punti vendita, l'azienda ha bisogno di sistemi finanziari e di inventario scalabili.

Il più grande fornitore australiano di ricambi automobilistici universali

Gli australiani che devono riparare automobili, in officina o tra le mura domestiche, si affidano a Burson Auto Parts per ottenere i ricambi di cui hanno bisogno, quando ne hanno bisogno.

Burson Auto Parts è il più grande distributore australiano di ricambi automobilistici universali. Attraverso la sua rete di punti vendita in espansione, oltre a una flotta di furgoni per le consegne, supporta oltre 30.000 clienti al giorno, tra cui meccanici professionisti e patiti del fai-da-te, cui fornisce articoli comuni quali filtri, pastiglie dei freni, olio, candele e componenti che si guastano facilmente come pompe dell'acqua, motorini d'avviamento e alternatori.

Questa attività complessa richiede un inventario di mezzo milione di SKU di oltre 1.000 fornitori.

Burson sta anche crescendo, in quanto prevede di espandere la propria presenza commerciale del 28%, passando dai 156 punti di vendita attuali a 200 negozi entro il 2021.

1971 156 1.200

fondazione

punti vendita

dipendenti



Espansione intelligente

Burson Auto Parts e la sua capogruppo, Bapcor, gestiscono un'ampia rete di distribuzione di ricambi auto con un catalogo di prodotti vasto, eterogeneo e originale: include infatti 500.000 SKU di oltre 1.000 fornitori.

La portata del catalogo di Burson è difficile da replicare e garantisce all'azienda un importante vantaggio competitivo.

L'impresa persegue anche una strategia di crescita aggressiva: Burson punta ad aprire più di 44 punti vendita entro il 2021, pari un incremento del 28% della sua presenza in soli 5 anni.

Ma la crescita può causare anche una serie di grattacapi e, con l'aumento dei punti vendita, i sistemi finanziari e ERP legacy di Burson hanno iniziato a perdere colpi. I dipendenti dovevano interrompere le proprie attività in attesa del completamento delle richieste dei computer, mentre l'elaborazione batch notturna richiedeva 8-9 ore, con la possibilità che i dati del catalogo non venissero aggiornati in tempo.

Si trattava di un problema serio: la promessa di Burson ai propri clienti si basa sulla disponibilità di un ampio catalogo di componenti in magazzino e i dipendenti devono essere in grado di rispondere rapidamente e accuratamente alle richieste dei clienti, che si tratti di un meccanico che chiama per farsi consegnare un ricambio o di un consumatore in negozio.

L'azienda ha compreso che se non avesse ottimizzato il proprio motore IT, sarebbero iniziati problemi con i clienti che avrebbero minacciato la sua reputazione e offerto alla concorrenza la possibilità di sottrarle clientela.

“Dalla sua fondazione nel 1971, Burson ha continuato a espandersi. Recentemente la crescita ha registrato un'accelerazione, determinando la necessità di scalare i sistemi IT aziendali.”

Leon Rawlins, Business Systems Manager, Burson Automotive

Scalabilità on demand

Uno dei primi requisiti decisi da Burson per l'upgrade del sistema ERP è stato il passaggio a un diverso sistema operativo. Il software aziendale principale di Burson, il sistema MomentumPro Enterprise Resource Planning (ERP), veniva eseguito su Windows. La società preferiva mantenerlo, perché il passaggio a una diversa piattaforma avrebbe introdotto nel progetto un livello di rischio inaccettabile, ma desiderava anche passare a UNIX per sfruttare la stabilità della piattaforma e la scalabilità di livello enterprise.

Burson voleva inoltre hardware che fosse scalabile ma anche compatto e disponibile a costi contenuti, per perseguire la propria strategia di crescita senza aggiungere costi IT eccessivi. Come nuova piattaforma hardware, Burson ha selezionato i server blade HPE BladeSystem e i sistemi di storage HPE 3PAR.

Dato che Markinson non disponeva di una versione UNIX del software ERP, Burson si è rivolta a HPE Technology Services per configurare un'istanza MomentumPro eseguibile su HPE-UX, oltre a progettare l'hardware ed eseguire la migrazione. HPE Technology Services ha condotto workshop dedicati ai requisiti e alla progettazione e ha fornito documentazione per facilitare il progetto, oltre a presentare un piano di programmazione e a produrre processi e approvazioni per la gestione delle modifiche. Le sue competenze hanno fatto in modo che il progetto soddisfacesse i requisiti tecnici di Burson, che quest'ultima disponesse della visibilità completa sullo stato del progetto in corso e che l'implementazione rispettasse il budget e le tempistiche dell'azienda.

“Se avessimo effettuato un aggiornamento, ci saremmo probabilmente trovati a doverne prevedere un altro entro l'anno. Inoltre, i costi di manutenzione legati agli upgrade aumentano ogni anno, mentre il sistema sostitutivo includeva il supporto, per cui potevamo risparmiare sulle spese di funzionamento. Effettuando il confronto ci siamo resi conto che la sostituzione sarebbe costata meno dell'aggiornamento, con un periodo di recupero dell'investimento hardware di quindici mesi.”

Leon Rawlins, Business Systems Manager, Burson Automotive



ESEMPIO DI SOLUZIONE

Burson ha selezionato un'infrastruttura montata in un enclosure HPE BladeSystem c7000 con un server blade HPE Integrity BL870c i4 dotato di sistema operativo HP-UX 11i v3. Per lo storage, il cliente ha scelto il sistema di archiviazione HPE 3PAR StoreServ 7450 con 32 dischi allo stato solido (SSD) da 480 GB. Il sistema include interconnessioni HPE FlexFabric.

Hardware HPE

Enclosure BladeSystem c7000

HPE Integrity BL870c i4

HPE 3PAR StoreServ

Interconnessioni HPE FlexFabric

Software HPE

HP-UX

Servizi HPE

HPE Data Center Consulting

HPE Foundation Care

partner HPE qualificati

Progress OpenEdge

Un'espansione perfetta

La soddisfazione dei clienti e la maggiore efficienza operativa consentono di distinguersi dalla concorrenza, nonostante una crescita aggressiva

Avendo implementato la nuova architettura ERP, Burson si trova nella posizione ideale per mettere in atto la propria strategia commerciale.

Il fornitore di ricambi auto è libero di perseguire una strategia di crescita aggressiva, con la potenza IT scalabile necessaria a supportare i nuovi punti vendita a mano a mano che vengono aperti. L'azienda è protetta dal rischio di interruzione delle attività durante la fase di crescita, perché la nuova piattaforma offre affidabilità di livello enterprise.

Grazie alle prestazioni della nuova piattaforma, i dipendenti di Burson dispongono sempre dei dati più aggiornati sull'inventario quando arrivano al lavoro al mattino. Di conseguenza, se un meccanico chiama per ordinare un componente, sono in grado di fornire la risposta precisa e accurata che i clienti si aspettano: se il componente è in magazzino, ad esempio, e quando può essere consegnato all'autofficina.

Inoltre non si verificano più ritardi nel passaggio da una schermata all'altra o durante le ricerche nell'inventario, perché le prestazioni dei sistemi ERP di Burson sono ora quattro volte più veloci. Questo rende i dipendenti più efficienti nello svolgimento delle proprie mansioni, anche nelle attività a contatto con il cliente come il supporto ai meccanici nell'individuazione dei componenti e nell'elaborazione degli ordini.

Inoltre, la nuova piattaforma ha praticamente eliminato il rischio che i dati di inventario non siano aggiornati all'apertura dei negozi il mattino, riducendo i tempi di elaborazione batch da 8-9 ore a 2.

La nuova piattaforma ha mantenuto le promesse dal punto di vista dei costi. Burson è passata da 8 rack a 2, con un notevole miglioramento nell'efficienza dei server in termini di costo, e ha evitato l'aumento delle spese di manutenzione che si sarebbe verificato se avesse mantenuto l'hardware legacy. Grazie a questi risparmi sui costi, la nuova piattaforma si ripagherà in 15 mesi.

SUGGERIMENTO UTILE

“La tentazione di eseguire upgrade incrementali è sempre in agguato, ma quando si intraprende una trasformazione digitale completa è importante considerare l'intero costo legato ad aggiornamenti continui, supporto, downtime e altri fattori.”

Leon Rawlins, Business Systems Manager, Burson Automotive



PER SAPERNE DI PIÙ



CASE STUDY

Burson Automotive gestisce l'espansione con un'infrastruttura scalabile

Visualizza PDF →

hpe.com