



Reto de negocio

Para garantizar la alta disponibilidad de las operaciones TI y aumentar la productividad del usuario en sus centros repartidos por toda India, VECV buscó el soporte integral de un proveedor de TI de confianza.

Transformación

Con los robustos servicios de soporte de infraestructura y del puesto digital del usuario de IBM, VECV simplifica y optimiza la cobertura de su entorno multimarca en todos sus centros, acelerando la resolución de incidencias, incrementando la productividad, aumentando la disponibilidad y mejorando la continuidad de negocio de sus operaciones de TI.



Rajesh Mishra
Vicepresidente de Procesos Corporativos y TI de VE Commercial Vehicles Ltd.

Resultados

Simplifica el soporte

con infraestructura y cobertura de usuario final de IBM

Reduce el tiempo de inactividad

y proporciona una mayor productividad con una resolución rápida de incidencias

Aumenta la disponibilidad

y contribuye a la continuidad de negocio de sus operaciones de TI

VE Commercial Vehicles Ltd.

Máximo rendimiento con una completa cobertura de soporte de IBM

Joint Venture entre el Grupo Volvo y Eicher Motors Ltd., VECV formado en 2008 para fabricar y distribuir vehículos comerciales en India y otros mercados en vías de desarrollo. La sede de la compañía se encuentra en Nueva Delhi y está formada por cuatro verticales de negocio: Eicher Trucks and Buses, Volvo Trucks India, Eicher Engineering Components y VE Powertrain. VECV, líder en la modernización del transporte comercial en India, da empleo a más de 11 000 personas y mantiene 94 centros.

“IBM nos da confianza en la disponibilidad y fiabilidad de nuestro entorno de TI y sabemos que nuestros usuarios cuentan con el soporte que necesitan en todo momento.”

—Rajesh Mishra, Vicepresidente de Procesos Corporativos y TI de VE Commercial Vehicles Ltd.



Necesidad de soporte en todos los centros

Con más de 11 000 empleados en 94 centros en India, el fabricante líder de vehículos comerciales VECV necesita un soporte técnico sin problemas y con una gran capacidad de respuesta para garantizar la alta disponibilidad de sus operaciones de TI. La compañía buscó los servicios de un proveedor de TI fiable y capaz de simplificar la cobertura de su entorno multimarca, acelerando la resolución de incidencias de los usuarios finales y estructurando un marco de gobierno eficaz para la gestión de proveedores.

Además, los requisitos de soporte técnico de VECV incluían:

- Soporte de infraestructura y servicios gestionados para todas las ubicaciones de usuario final y centros de datos.
- Un centro de servicio al usuario centralizado y basado en conocimientos que ofrezca soluciones en la primera llamada y capacidades de toma de control remoto.
- Mantenimiento experto de hardware para resolver rápidamente fallos inesperados.
- Cobertura completa que abarca servidores, almacenamiento y equipos de red, escritorios, portátiles, productos de alimentación de energía y otros equipos de hardware.
- Cumplimiento de los exigentes acuerdos de nivel de servicio (SLA) de rendimiento y tiempo de funcionamiento.

- Disponibilidad de repuestos y experiencia técnica en una gama diversa de productos.
- Soporte al usuario para ayudar a los empleados a conectar fácilmente sus propios dispositivos móviles en el puesto de trabajo.

Mejor rendimiento con una cobertura integrada

IBM creó un contrato de soporte de Servicios de Infraestructura integrados que incluye IBM Hardware Warranty and Maintenance Services y una solución IBM Digital Workplace Services para mantener el funcionamiento de la infraestructura de TI multimarca de VECV en su nivel máximo. El amplio acuerdo proporciona mantenimiento preventivo; SLA de disponibilidad y rendimiento; acceso a repuestos en los centros de producción y almacenaje de piezas externas; soporte en la ampliación de la vida de los activos; auditorías de inventario periódicas; y personal cualificado de soporte local.

Adicionalmente, IBM desarrolló una estructura de gobierno para ayudar a VECV a gestionar más eficazmente los proveedores. Codo a codo con VECV, IBM estableció roles formales y responsabilidades en el marco de gestión y definió procesos óptimos para la toma de decisiones. IBM también se encargó del mantenimiento posterior del ciclo de vida de los contratos de los proveedores, que incluye la monitorización del rendimiento de los mismos para mitigar el riesgo e impulsar una mejora continua.

Por último, la solución IBM Digital Workplace Services permite a los empleados de VECV utilizar sus dispositivos móviles preferidos en el lugar de trabajo, proporciona soporte de help desk centralizado y ofrece capacidades de autoservicio para ahorrar tiempo.

Menor tiempo de inactividad con soporte múltiple

El acuerdo de IBM Hardware Warranty and Maintenance Services proporciona a VECV cobertura múltiple de su infraestructura de TI con un contrato, lo que contribuye a que la organización:

- Acelere la resolución de incidencias.
- Reduzca el tiempo de inactividad de TI.
- Gane visibilidad de los más de 8000 activos repartidos por todos los centros de la empresa.
- Cumpla los SLA y dé soporte a la alta disponibilidad y continuidad de negocio de sus operaciones de TI.
- Cumpla con un marco de gobierno que simplifique los procesos y aumente la eficiencia.

Como complemento de esta cobertura, la solución IBM Digital Workplace Services ofrece el soporte de usuario final centralizado y con una alta capacidad de respuesta, así como las capacidades de autoservicio de fácil uso que VECV necesita para mantener en funcionamiento de su fuerza laboral. Además, al permitir a los empleados

conectarse fácilmente y desplegar sus propios dispositivos móviles, la solución de IBM mejora la experiencia del usuario final y aumenta aún más su productividad.

“IBM nos da confianza en la disponibilidad y fiabilidad de nuestro entorno de TI y sabemos que nuestros usuarios cuentan con el soporte que necesitan en todo momento”, afirma Rajesh Mishra, Vicepresidente de Procesos Corporativos y TI de VECV.

Componentes de la solución

- IBM Digital Workplace Services
- IBM Hardware Warranty and Maintenance Services.

Dé el paso siguiente

Si desea obtener más información sobre las soluciones de IBM presentadas en este caso, puede ponerse en contacto con su representante de IBM o Business Partner de IBM.

IBM España, S.A

Tel.: +34-91-397-6611
Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid
Spain

La página de inicio de IBM se encuentra en:
ibm.com

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Corp., registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. Encontrará una lista actualizada de las marcas registradas de IBM en la web en la sección "Información de copyright y marcas registradas" en ibm.com/legal/copytrade.shtml. Este documento es válido en la fecha inicial de publicación y puede estar sujeto a cambios por parte de IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que IBM opera. Los datos de rendimiento y ejemplos de clientes citados en el presente documento son únicamente a título ilustrativo. Los resultados reales de rendimiento pueden variar en función de configuraciones específicas y condiciones de funcionamiento. LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITÁNDOSE, A LAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN PROPÓSITO DETERMINADO Y A LAS GARANTÍAS O CONDICIONES DE NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM se garantizan con arreglo a los términos y condiciones de los acuerdos bajo los cuales se proporcionan.

© Copyright IBM Corporation 2019



Por favor, recicle

04021904-ESES-00

