

VE Commercial Vehicles Ltd.

在 IBM 的全面支持下迈上绩效高峰

借助 IBM 强大的基础架构和移动工作场所支持服务，VECV 简化了跨地域的多品牌环境的支持流程，从而加快了问题解决速度，提高了生产率和可用性，并增强了 IT 环境运营连续性。

业务挑战

为确保 IT 环境的高可用性，并提高印度各地用户的工作效率，VECV 希望通过一家值得信赖的 IT 服务提供商获得全面支持。

转型

IBM 提供了强大的基础架构和移动工作场所支持，旨在帮助 VECV 的多品牌 IT 基础架构及其员工队伍保持高水平运转。

成果

简化支持

借助 IBM 的基础架构和最终用户支持服务，简化支持工作

减少宕机

并通过快速解决问题，提高工作效率

提高可用性

并实现 IT 环境持续运营

业务挑战案例

需要跨办公地点的无缝支持

领先的商用车辆制造商 VECV 在印度拥有 11,000 多名员工，分布在 94 个办公地点，所以该公司需要响应敏捷的无缝技术支持，以便确保 IT 环境永续运营。VECV 希望通过一家值得信赖的 IT 服务提供商获得全面支持，理想情况下，该提供商应该能够简化其多品牌环境支持流程，加速解决最终用户的问题，并能够设计高效的提供商管理框架。

此外，VECV 的技术支持需求包括：

- 为所有最终用户位置和数据中心提供基础架构支持和管理服务
- 一个基于知识的集中式服务台，提供首次呼叫问题解决和远程接管功能
- 专业的硬件维护，快速解决意外故障
- 全面覆盖服务器、存储和网络设备、台式机、笔记本电脑、电源产品和其他硬件
- 在性能和正常运行时间方面遵守严格的服务级别协议 (SLA)
- 提供针对不同产品种类的零部件和专业技术
- 用户支持，帮助员工在工作场所内轻松连接移动设备

“IBM 让我们对 IT 环境的可用性和可靠性信心大增，并且我们知道用户在任何时候都能获得需要的支持。”

— Rajesh Mishra, 公司流程和 IT 高级副总裁, VE Commercial Vehicles

Ltd.

转型案例

借助一站式支持，推动提升绩效

IBM 创建了一站式基础架构服务支持合同，其中包括 [IBM® 硬件保修和维护服务](#) 以及 [IBM 移动工作场所服务](#) 解决方案，旨在帮助 VECV 确保多品牌 IT 基础架构持续高水平运转。覆盖广泛的协议提供：预防性维护；可用性和性能 SLA；在生产现场获得零部件和非现场零部件库存；支持延长资产寿命；定期库存审计；以及技能熟练的当地支持人员。

此外，IBM 开发了一个治理框架来帮助 VECV 更有效地管理供应商。IBM 与 VECV 密切合作，在管理框架中确定了正式的角色和职责，并确定了最佳决策制定流程。IBM 还承担着持续管理供应商合同生命周期的任务，包括监控供应商绩效，以降低风险并推动持续改进。

最后，IBM 移动工作场所服务解决方案让 VECV 员工能够在工作场所中使用他们自己选择的移动设备，提供一站式帮助台支持，还提供节省时间的自助服务功能。

“每当我们遇到一些关键问题时，无论是哪个业务线，IBM 领导层都会齐心协力确保我们能够在最短时间内解决问题。”

— Rajesh Mishra, 公司流程和 IT 高级副总裁, VE Commercial Vehicles

Ltd.

丰硕成果

借助全面支持减少宕机

IBM 硬件保修和维护服务协议通过一项合同为 VECV 的 IT 基础架构提供了全方位的支持，帮助 VECV：

- 加速解决问题
- 减少 IT 宕机
- 洞察公司各个办公地点中 8,000 多项资产的情况
- 满足 SLA，支持 IT 环境高可用性，实现业务永续运营
- 遵循能够简化流程和提升效率的治理框架

IBM 移动工作场所服务解决方案发挥补充作用，为 VECV 提供了响应敏捷的一站式最终用户支持以及易于使用的自助服务功能，助力 VECV 维持员工队伍正常运转。通过支持员工轻松连接和部署自己的移动设备，IBM 解决方案增强了最终用户体验，并且进一步提高了生产率。

“从他们的制造工厂到公司办公室，再到数据中心，IBM 力求满足 VE 的所有需求。基础架构的可用性对于 VE 来说极其重要。IBM 为这家客户企业同时带来了运营效率和成本效率。”

— Rakesh Tewari, IBM 印度及南亚地区技术支持服务副总监

关于 VE Commercial Vehicles Ltd.

[VECV](#) 是沃尔沃集团与 Eicher Motors Ltd. 于 2008 年成立的合资公司，主要在印度和其他发展中国家或地区生产和销售商用汽车。公司总部位于新德里，包含四大垂直业务部门：Eicher Trucks and Buses、Volvo Trucks India、Eicher Engineering Components 和 VE Powertrain。VECV 拥有超过 1.1 万名员工和 94 个办公地点，是印度商业运输行业现代化的领导者。

后续行动

欲了解有关此案例中介绍的 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，或访问以下网站：

- [IBM® 移动工作场所服务](#)
- [IBM 硬件保修和维护服务](#)

© Copyright IBM Corporation 2018. IBM Corporation, IBM Services, New

Orchard Road, Armonk, NY 10504

美国出品，2018 年 11 月。

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和全球信息技术服务部是 International Business Machines Corp. 在全球许多司法管辖区的注册商标。其他产品和服务名可能是

IBM 或其他公司的商标。Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的

“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档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这些产品或服务。

此处讨论的性能数据和客户示例仅供演示。实际性能结果可能因特定配置和运行条件而异。本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类（无论是明示的还是默示的）的保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其所属协议的条款和条件获得保证。