



ビジネス上の課題

可用性の高い IT 運用を実現するとともに、インド国内の全拠点でユーザーの生産性を向上させるため、VE Commercial Vehicle(以下VECV) は、信頼性の高いIT プロバイダーによる包括的な統合サポートを必要としていました。

変革の成果

IBM による堅固なインフラストラクチャー・サポートとデジタル・ワークスペース・サポートにより、VECV は、複数拠点にわたるマルチベンダー環境のサポートを簡素化し最適化することに成功。これにより問題を迅速に解決し、生産性を向上させ、可用性を強化し、IT 運用の事業継続性を高めることができました。



Rajesh Mishra 氏、VE Commercial Vehicles Ltd.、事業プロセスおよび IT 部門担当、シニア・バイス・プレジデント

主なメリット

保守サポートの簡素化

IBM のインフラストラクチャーとエンド・ユーザー・サポートの活用により保守サポートを簡素化

ダウンタイムの削減

迅速な問題解決によりダウンタイムを削減するとともに大幅な生産性の向上

可用性の向上

IT 運用の事業継続性と可用性の向上を実現

VE Commercial Vehicles Ltd.(Volvoグループ)

IBM の包括的なサポート・サービスを活用して、優れたパフォーマンスを実現

Volvo Group と Eicher Motors Ltd. による合弁会社 VECV は、2008 年に設立され、インドをはじめとする後進国で、主に商用車を生産し、販売しています。同社はニューデリーに本社を構え、Eicher Trucks and Buses、Volvo Trucks India、Eicher Engineering Components、VE Powertrain という 4 つの事業部門に分かれています。同社はインドの民間運輸事業の近代化を推進するリーダーとして、VECV は 94拠点で11,000 人以上の社員を擁しています。

「IBM の支援で、当社の IT 環境の可用性と信頼性に自信を持てるようになりました。お客様が必要なときにいつでもサポートを提供できるようになりました。」

—Rajesh Mishra 氏、VE Commercial Vehicles Ltd.、事業プロセスおよび IT 部門担当、シニア・バイス・プレジデント



複数の拠点にわたる シームレスなサポートの 必要性

VECV は、インド国内の 94 拠点に 11,000 名以上社員を抱える、主要商用車製造メーカーとして、可用性の高い IT 運用を確保するために、シームレスで迅速な対応のサポートを必要としています。VECV は 自社のマルチベンダー環境のサポートの簡素化、エンド・ユーザーの問題解決の迅速化、ベンダー管理の効率的な運営の枠組みの構築を実現をサポートできる、信頼性の高い IT プロバイダーを探していました。

さらに、VECV の技術サポートには、以下のようなものが必要でした。

- すべてのエンド・ユーザー拠点とデータセンターに対する、インフラストラクチャーのサポートとマネージド・サービス
- 一元化されたナレッジベースを活用したサービス・デスクの利用により、電話一本での迅速な問題解決とリモートからのサポート機能
- 不測の障害を迅速に解決する、専門家によるハードウェア保守サポート
- サーバー、ストレージおよびネットワーク機器、デスクトップ、ノート PC、電源製品などのハードウェア全般の包括的なサポート
- パフォーマンスとアップタイムについての厳しい SLA) の順守
- さまざまな製品の予備部品や技術的な専門知識の迅速な提供
- 社員が職場で自身のモバイル機器を簡単に接続できるようにするユーザー・サポート

統合サポートによる パフォーマンスの向上

IBM は、お客様の課題を解決するために、統合されたインフラストラクチャー・サービス・サポート契約を策定しました。IBM テクノロジー・サポート・サービスと IBM デジタル・ワークスペース・サービスのソリューションなどにより、VECV のマルチベンダー IT インフラストラクチャーの運用を最高レベルで実現します。幅広いサポート契約により、予防保守、可用性とパフォーマンスの SLA、オンサイトでの交換部品の調達や、オフサイトに保管されている部品の手配、資産の延命、定期的な製品在庫管理、現地での熟練したサポート要員によるサポートが提供されます。

さらに、IBM は、VECV のベンダー管理をより効率化するガバナンス体系を構築しました。IBM は、VECV と緊密に連携し、管理フレームワークにおける役割と責任を明確化し、意思決定の土台となる最適なプロセスを確立しました。IBM は、ベンダーの契約のライフサイクルを継続して管理します。これには、ベンダーのパフォーマンス監視も含まれ、リスクを軽減して、継続的な改善を図ります。

また、IBM デジタル・ワークスペース・サービス・ソリューションにより、VECV の社員は自身のモバイル・デバイスを職場で使用できるようになり、さらに、一元化されたヘルプ・デスク・サポートや、セルフ・サービス機能の利用で時間を節減できるようになりました。

多角的なサポートによる ダウンタイムの軽減

IBM テクノロジー・サポート・サービスは、VECV との契約を 1 つにまとめ、IT インフラストラクチャーのさまざまなサポートを提供し支援しています。一例として：

- 問題解決の迅速化
- IT ダウンタイムの削減
- 会社の拠点全体にわたる 8,000 以上の資産の可視化
- SLA への準拠と、自社の IT 運用に対する高可用性と事業継続性の実現
- プロセスを簡素化し、効率性を高めるガバナンス・フレームワークの厳守

これらに加えて、IBM デジタル・ワークスペース・サービス・ソリューションは、一元化された、迅速なエンド・ユーザー・サポートと、VECV の社員の作業効率を高める使いやすいセルフ・サービス機能を提供します。また、社員が自身のモバイル・デバイスを簡単に接続して使用できるようにすることにより、よりよいエンド・ユーザー体験を実現し、生産性をさらに高めます。

「IBM の支援で、当社の IT 環境の可用性と信頼性に自信を持てるようになりました。お客様が必要なときにいつでもサポートを提供できるようになりました。」と VECV 事業プロセスおよび IT 部門、シニア・バイス・プレジデント担当の Rajesh Mishra 氏はいいます。

ソリューション

- IBM デジタル・ワークスペース・サービス
- IBM テクノロジー・サポート・サービス

次のステップ

この事例で扱っている IBM のソリューションの詳細については、IBM 担当員または IBM ビジネス・パートナーにお問い合わせください。

