



### Défi métier

L'entreprise VECV, soucieuse de garantir la haute disponibilité de ses opérations IT et de booster la productivité des utilisateurs dans tous ses sites en Inde, souhaitait trouver un prestataire IT unique capable d'assurer un support complet.

### Transformation

Grâce aux robustes services IBM d'infrastructure et de support de l'espace de travail numérique, VECV a simplifié et rationalisé la prise en charge de son environnement multi-fournisseurs dans tous ses sites. Ces services lui ont permis d'accélérer la résolution des problèmes, d'augmenter la productivité, d'optimiser la disponibilité et d'améliorer la continuité métier de ses opérations IT.



**Rajesh Mishra**  
Senior Vice President of  
Corporate Processes and IT  
VE Commercial Vehicles Ltd.

## Résultats

### Un support plus simple

grâce aux services IBM prenant en charge l'infrastructure et les utilisateurs finaux

### Des temps d'indisponibilité réduits

et une productivité accrue, avec une résolution des problèmes plus rapide

### Une disponibilité optimisée

et la continuité métier des opérations IT

# VE Commercial Vehicles Ltd.

## Des performances remarquables grâce au support complet d'IBM

Joint-venture de Volvo Group et d'Eicher Motors Ltd., VECV a été fondée en 2008 pour fabriquer et distribuer des véhicules commerciaux en Inde et dans d'autres marchés en développement. Le siège social de l'entreprise se trouve à New Delhi et se compose de quatre départements : Eicher Trucks and Buses, Volvo Trucks India, Eicher Engineering Components et VE Powertrain. Leader de la modernisation du secteur des transports commerciaux en Inde, VECV emploie plus de 11 000 personnes et possède 94 sites.

« Avec IBM, la disponibilité et la fiabilité de notre environnement IT sont une certitude, et nous savons en outre que nos utilisateurs ont accès à tout moment au support dont ils ont besoin. »

—Rajesh Mishra, Senior Vice President of Corporate Processes and IT, VE Commercial Vehicles Ltd.



## Une exigence : un support parfaitement fluide dans tous les sites

Avec plus de 11 000 employés dans 94 sites répartis dans toute l'Inde, VECV, grand constructeur de véhicules commerciaux, avait besoin d'un support technique réactif parfaitement fluide pour garantir la haute disponibilité de ses opérations IT. VECV recherchait les services d'un prestataire IT fiable, capable de simplifier la prise en charge de son environnement multi-fournisseurs, d'accélérer la résolution des problèmes des utilisateurs finaux et d'organiser un système efficace de gouvernance de la gestion des fournisseurs.

Le cahier des charges du support technique de VECV incluait également les critères suivants :

- Support d'infrastructure et services managés pour tous les sites d'utilisateurs finaux et tous les data centres
- Un centre de services utilisant une base de connaissances centralisées, et proposant la résolution au premier appel et des fonctions de prise en main à distance.
- Une maintenance matérielle assurée par des spécialistes, visant à résoudre rapidement les pannes imprévues.
- Une prise en charge complète incluant les serveurs, le stockage, les équipements réseau, les PC, les ordinateurs portables, les équipements électriques et les autres matériels.
- Le respect d'accords sur les niveaux de service (SLA) stricts définissant les performances et le temps de disponibilité.

- La disponibilité des pièces détachées et l'accès à une expertise technique dans une gamme diversifiée de produits.
- Une assistance aux utilisateurs permettant aux employés de connecter facilement leurs propres appareils mobiles sur le lieu de travail.

## Des performances optimisées grâce à une prise en charge intégrée

IBM a élaboré un contrat de support intégré, comprenant les Services IBM de garantie et de maintenance des matériels, ainsi que la solution IBM Digital Workplace Services. Objectif : garantir un fonctionnement optimal de l'infrastructure IT multi-fournisseurs de VECV. Ce contrat d'une portée très étendue inclut les prestations suivantes : maintenance préventive, accords sur les niveaux de service portant sur la disponibilité et la performance ; accès aux pièces détachées sur les sites de production et entreposage des pièces hors site, aide à l'extension de la durée de vie des actifs, audits réguliers des stocks, équipes locales de support qualifiées.

IBM a également créé une structure de gouvernance qui permet à VECV de gérer plus efficacement ses fournisseurs. En étroite collaboration avec VECV, IBM a défini des rôles et des responsabilités officiels au sein de la structure de gestion et déterminé des processus décisionnels optimaux. IBM s'est également vu confier la gestion continue du cycle de vie des contrats fournisseurs, comprenant la surveillance des performances des fournisseurs en vue d'atténuer les risques et d'inciter à l'amélioration continue.

Par ailleurs, les Services IBM Digital Workplace permettent aux employés de VECV d'utiliser les appareils mobiles de leurs choix sur leur lieu de travail, et fournissent une assistance centralisée et des fonctions en libre-service qui leur font gagner du temps.

## Des temps d'indisponibilité réduits grâce à un support multidimensionnel

L'accord IBM de services de garantie et de maintenance permet à VECV de bénéficier d'une prise en charge multidimensionnelle de son infrastructure IT dans le cadre d'un seul contrat. Les avantages pour l'entreprise sont les suivants :

- Accélération de la résolution des problèmes.
- Réduction des temps d'indisponibilité IT.
- Visibilité sur plus de 8 000 actifs répartis dans les différents sites de l'entreprise.
- Respect des accords sur les niveaux de service et prise en charge de la haute disponibilité et de la continuité métier des opérations IT.
- Mise en application d'une infrastructure de gouvernance qui simplifie les processus et améliore l'efficacité.

En complément de cette prise en charge, les Services IBM Digital Workplace proposent une assistance centralisée et très réactive aux utilisateurs finaux, ainsi que les fonctions en libre-service dont VECV a besoin pour que ses collaborateurs puissent rester

opérationnels. En permettant aux employés de se connecter facilement et de déployer leurs propres appareils mobiles, la solution IBM améliore l'expérience des utilisateurs finaux et encourage la productivité.

« Avec IBM, la disponibilité et la fiabilité de notre environnement IT sont une certitude, et nous savons en outre que nos utilisateurs ont accès à tout moment au support dont ils ont besoin, » explique Rajesh Mishra, Senior Vice President of Corporate Processes and IT for VECV.

## Composants de la solution

- Services IBM Digital Workplace
- Services IBM de garantie et de maintenance des matériels.

### Votre prochaine étape

Pour en savoir plus sur les solutions IBM de cette référence client, veuillez contacter votre représentant IBM ou votre partenaire commercial IBM.

---

#### Compagnie IBM France

17 avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex

L'adresse de la page d'accueil IBM est :

**ibm.com**

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp., déposées dans de nombreuses juridictions réparties dans le monde entier. Les autres noms de produit et de service peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web « Copyright and trademark information » à l'adresse suivante : [ibm.com/legal/copytrade.shtml](https://ibm.com/legal/copytrade.shtml). Le présent document contient des informations qui étaient en vigueur et valides à la date de la première publication, et qui peuvent être modifiées par IBM à tout moment. Toutes les offres mentionnées ne sont pas distribuées dans tous les pays où IBM exerce son activité. Les données de performance et les exemples de client cités sont présentés uniquement à titre d'illustration. Les performances réelles peuvent varier en fonction des configurations et des conditions d'exploitation spécifiques. LES INFORMATIONS DE CE DOCUMENT SONT DISTRIBUÉES « TELLES QUELLES » SANS AUCUNE GARANTIE NI EXPLICITE NI IMPLICITE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ. Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats.

© Copyright IBM Corporation 2019.



Pensez au recyclage

04021904-FRFR-00

