



### Reto empresarial

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

### Transformación

Con una infraestructura robusta de servicios para el soporte digital y la infraestructura de IBM®, VECV simplifica y optimiza la cobertura para su entorno de múltiples proveedores en todos sus entornos, lo que aceleró la resolución de problemas, incrementó la productividad y la disponibilidad, y mejoró la continuidad de negocio de sus operaciones de TI.



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

## Resultados

### Simplifica el soporte

con la infraestructura y la cobertura del usuario final de IBM

### Reduce el tiempo de inactividad

y proporciona una mayor productividad con la resolución rápida de incidencias

### Aumenta la disponibilidad

y la continuidad de negocios para sus operaciones de TI

# VE Commercial Vehicles Ltd. Máximo rendimiento con la cobertura completa del soporte de IBM

A joint venture between the Volvo Group and Eicher Motors Ltd., VECV es una empresa conjunta formada en 2008 entre Volvo Group y Eicher Motors Ltd. para fabricar y distribuir vehículos comerciales en la India y en otros mercados en desarrollo. La sede de la compañía se encuentra en Nueva Delhi y está formada por cuatro empresas de mercados verticales: Eicher Trucks and Buses, Volvo Trucks India, Eicher Engineering Components y VE Powertrain. VECV, que es líder en la modernización de la industria del transporte comercial en la India, tiene más de 11.000 empleados y 94 ubicaciones.

**“IBM nos da confianza en la disponibilidad y confiabilidad de nuestro entorno de TI, y sabemos que nuestros usuarios tienen el soporte que necesitan en todo momento.”**

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



## Necesidad de soporte en todos los centros

Con más de 11 000 empleados en 94 centros en la India, el fabricante líder de vehículos comerciales VECV necesita un soporte técnico con capacidad de respuesta para asegurar la alta disponibilidad de sus operaciones de TI. La compañía buscó los servicios de un proveedor de TI de confianza capaz de simplificar la cobertura para su entorno de múltiples proveedores, acelerar la resolución de problemas para sus usuarios finales y crear la estructura de una plataforma de control eficaz para la gestión de proveedores.

Además, los requisitos de VECV para el soporte técnico incluyen:

- Soporte para la infraestructura y servicios gestionados para todos los centros de datos y las ubicaciones de los usuarios finales.
- Un centro de servicio centralizado basado en el conocimiento que ofrece resolución en la primera llamada y capacidades de toma de control de forma remota.
- Mantenimiento experto del hardware para resolver rápidamente los fallos inesperados.
- Cobertura completa que abarca servidores, equipos de almacenamiento y red, computadoras de escritorio, portátiles, productos electrógenos y otro hardware.
- Cumplimiento de acuerdos estrictos de nivel de servicio (SLA) para el rendimiento y el tiempo de actividad.
- Disponibilidad de piezas de repuesto y experiencia técnica en diferentes gamas de productos.

- Soporte de usuario para ayudar a los empleados a conectar fácilmente sus propios dispositivos móviles en el lugar de trabajo.

## Mejor rendimiento con una cobertura integrada

IBM creó un contrato de soporte de Servicios de Infraestructura integrado que incluye los Servicios de Mantenimiento y Garantía del Hardware de IBM así como la solución de IBM Digital Workplace Services para mantener la infraestructura de TI de múltiples proveedores de VECV operando a máximos niveles. El acuerdo de gran alcance brinda mantenimiento preventivo, SLA de disponibilidad y rendimiento, acceso a piezas de repuesto en los centros de producción y almacenamiento externo de piezas, soporte para ampliar la vida útil de los activos, auditorías frecuentes del inventario y personal de soporte local con experiencia.

Además, IBM desarrolló una estructura de administración para ayudar a que VECV gestione a sus proveedores de manera eficaz. En estrecha colaboración con VECV, IBM estableció responsabilidades y roles formales dentro de la plataforma de gestión y determinó los procesos óptimos para la toma de decisiones. IBM también se encarga de la gestión continua del ciclo de vida de los contratos de los proveedores, lo que incluye monitorear el desempeño de los proveedores para mitigar riesgos e impulsar la mejora continua.

Finalmente, la solución de IBM Digital Workplace Services permite a los empleados de VECV usar los dispositivos móviles de su elección en el lugar de trabajo, brinda soporte centralizado desde el centro de ayuda y ofrece capacidades de servicio que permiten ahorrar tiempo.

## Menor tiempo de inactividad con soporte múltiple

El acuerdo de IBM Hardware Warranty and Maintenance Services proporciona a VECV una cobertura multifacética para su infraestructura de TI en un solo contrato, lo que ayuda a la organización a:

- Acelerar la resolución de problemas.
- Reducir el tiempo de inactividad de TI.
- Obtener visibilidad de los más de 8 000 activos distribuidos en las localidades de la compañía.
- Cumplir SLA y dar soporte a la alta disponibilidad y a la Continuidad de Negocios para sus operaciones de TI.
- Adherirse a una plataforma de gobierno que simplifica los procesos e impulsa la eficiencia.

Para completar esta cobertura, la solución de IBM Digital Workplace Services ofrece soporte centralizado con alta capacidad de respuesta para el usuario final, y capacidades de autoservicio fáciles de usar que VECV necesita para mantener el funcionamiento de su fuerza laboral. Además, al permitir que sus empleados conecten fácilmente y

utilicen sus propios dispositivos móviles, la solución de IBM mejora la experiencia de usuario e impulsa aún más la productividad.

“IBM nos da confianza en la disponibilidad y confiabilidad de nuestro entorno de TI, y sabemos que nuestros clientes en todo momento tienen el soporte que necesitan,” dice Rajesh Mishra, Vicepresidente Senior de Procesos Corporativos y TI de VECV.

## Componentes de la solución

- IBM Digital Workplace Services
- Servicios de Mantenimiento y Garantía de Hardware de IBM

### Dé el próximo paso

Para obtener más información acerca de las soluciones IBM, contacte con su representante de IBM o a su Asociado de Negocios de IBM.

© Copyright IBM Corporation 2019. IBM Corporation, IBM Services, New Orchard Road, Armonk, NY 10504. Producido en los Estados Unidos de América en noviembre de 2018. IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones en el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras empresas. La lista actual de las marcas registradas de IBM se encuentra disponible en la web en "Copyright and trademark information" en [ibm.com/legal/copytrade.shtml](https://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml). Este documento está actualizado conforme a la fecha inicial de la publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. Algunas ofertas no están disponibles en algunos países en los que IBM opera. Los ejemplos de clientes y los datos de rendimiento citados se presentan solo para fines ilustrativos. Los resultados del rendimiento real pueden variar según las configuraciones y condiciones de funcionamiento específicas. LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE DOCUMENTO SE PROVEE "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPRESA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIO, CONVENIENCIA PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, O NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM están garantizados de acuerdo con los términos y condiciones de los acuerdos bajo los cuales se proporcionaron.



Por favor, recicle

04021904-COES-00

