



### Geschäftliche Herausforderungen

Zur Sicherstellung hochverfügbarer IT-Prozesse und zur Förderung der Benutzerproduktivität an den Firmenstandorten in ganz Indien benötigte VECV umfassende Unterstützung eines zuverlässigen IT-Anbieters.

### Transformation

Mit leistungsfähigen Support-Services für Infrastruktur und digitalem Arbeitsplatz von IBM vereinfacht und optimiert VECV die Abdeckung seiner IT-Umgebung von verschiedenen Anbietern an allen Standorten, wobei die Problembeseitigung beschleunigt, die Produktivität gesteigert, die Verfügbarkeit erhöht und die Business-Continuity für den IT-Betrieb verbessert werden.



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

## Die Ergebnisse

### Einfachere Unterstützung

mit Infrastruktur- und Endbenutzerabdeckung von IBM

### Geringere Ausfallzeiten

und höhere Produktivität mit schneller Problembeseitigung

### Höhere Verfügbarkeit

und Unterstützung der Business-Continuity für den IT-Betrieb

# VE Commercial Vehicles Ltd.

## Spitzenleistung dank umfassender Unterstützung von IBM

Als Joint Venture zwischen der Volvo-Gruppe und Eicher Motors Ltd. wurde VECV 2008 gegründet, um Lastkraftwagen herzustellen und in Indien und anderen Entwicklungsmärkten zu vertreiben. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Neu-Delhi und umfasst vier Geschäftsbereiche: Eicher Trucks and Buses, Volvo Trucks India, Eicher Engineering Components und VE Powertrain. Als führendes Unternehmen in der Modernisierung der Branche für gewerblichen Güterkraftverkehr beschäftigt VECV über 11.000 Mitarbeiter und unterhält 94 Standorte.

**„Dank IBM können wir der Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit unserer IT-Umgebung vertrauen und wir wissen, dass unsere Benutzer jederzeit die notwendige Unterstützung erhalten.“**

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

## Nahtlose Unterstützung an allen Standorten

Mit mehr als 11.000 Mitarbeitern an 94 Standorten in ganz Indien benötigt der führende Hersteller von Lastkraftwagen VECV nahtlose und reaktionsfähige technische Unterstützung, um hochverfügbare IT-Prozesse sicherzustellen. Das Unternehmen benötigte Services von einem zuverlässigen IT-Anbieter, der in der Lage ist, die Abdeckung der IT-Umgebung von verschiedenen Anbietern zu vereinfachen, die Problembehebung für Endbenutzer zu beschleunigen und ein effektives Governance-Framework für das Anbietermanagement zu strukturieren.

Darüber hinaus umfassten die Anforderungen von VECV in Bezug auf technische Unterstützung Folgendes:

- Infrastrukturunterstützung und Managed Services für alle Standorte und Rechenzentren von Endbenutzern.
- Ein zentralisiertes wissensbasiertes Service-Desk mit Funktionen für die Problemlösung beim ersten Anruf und der Möglichkeit von einem anderen Standort das System zu kontrollieren.
- Hardwarewartung durch Experten zur schnellen Behebung unerwarteter Fehler.
- Umfassende Abdeckung von Servern, Speicher- und Netzwerkkomponenten, Desktops, Laptops, Leistungskomponenten und sonstiger Hardware.
- Einhaltung strikter Service-Level-Agreements (SLAs), um hohe Leistung und Betriebszeit zu erreichen.

- Verfügbarkeit von Ersatzteilen und technischem Know-how für die verschiedensten Produkte.
- Benutzerunterstützung, um Mitarbeiter dabei zu unterstützen, ihre eigenen mobilen Geräte problemlos am Arbeitsplatz anzuschließen.

## Höhere Leistung durch integrierte Abdeckung

IBM erarbeitete einen Unterstützungsvertrag für integrierte Infrastrukturservices, einschließlich IBM Hardware Warranty and Maintenance Services und einer IBM Digital Workplace Services-Lösung, um die Ausführung der IT-Infrastruktur von VECV von verschiedenen Anbietern mit Spitzenleistung zu ermöglichen. Die umfassende Vereinbarung bietet vorbeugende Wartung, SLAs für Verfügbarkeit und Leistung, Zugriff auf Ersatzteile an Produktionsstandorten und Lagerung von Teilen an anderen Standorten, Unterstützung bei der Verlängerung der Asset-Lebensdauer, regelmäßige Bestandsprüfungen und qualifizierte Supportmitarbeiter vor Ort.

Darüber hinaus entwickelte IBM eine Governance-Struktur, um VECV dabei zu unterstützen, das Anbietermanagement effektiver zu machen. In enger Zusammenarbeit mit VECV etablierte IBM formale Rollen und Verantwortlichkeiten im Management-Framework und legte optimale Prozesse für die Entscheidungsfindung fest. IBM übernimmt zudem das fortlaufende Management des Vertrags mit dem Anbieter, einschließlich Überwachung der Anbieterleistung, um Risiken zu mindern und kontinuierliche Verbesserungen zu erreichen.

Schließlich ermöglicht es die IBM Digital Workplace Services-Lösung Mitarbeitern von VECV, die mobilen Geräte ihrer Wahl am Arbeitsplatz zu verwenden, bietet Unterstützung über einen zentralisierten Help-Desk und zeitsparende Self-Service-Funktionalität.

## Geringere Ausfallzeiten dank vielseitiger Unterstützung

Der Vertrag für IBM Hardware Warranty and Maintenance Services bietet VECV eine vielseitige Abdeckung der IT-Infrastruktur im Rahmen eines Vertrags, der das Unternehmen bei folgendem unterstützt:

- Beschleunigung der Problembehebung.
- Reduzierung der IT-Ausfallzeit.
- Einblick in mehr als 8.000 Assets an allen Unternehmensstandorten.
- Einhaltung von SLAs und Unterstützung von Hochverfügbarkeit und Business-Continuity für den IT-Betrieb.
- Einhaltung eines Governance-Frameworks, das Prozesse vereinfacht und die Effizienz steigert.

Die IBM Digital Workplace Services-Lösung ergänzt diese Abdeckung und bietet die zentralisierte, extrem reaktionsfähige Endbenutzerunterstützung und die benutzerfreundliche Self-Service-Funktionalität, die VECV benötigt, um die Mitarbeiter stets einsatzbereit zu halten. Da Mitarbeiter mit der IBM Lösung ihre eigenen mobilen Geräte problemlos anschließen und

einsetzen können, werden die Endbenutzerfunktionalität verbessert und die Produktivität weiter gesteigert.

„Dank IBM können wir der Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit unserer IT-Umgebung vertrauen und wir wissen, dass unsere Benutzer jederzeit die notwendige Unterstützung erhalten“, so Rajesh Mishra, Senior Vice President of Corporate Processes and IT bei VECV.

## Lösungskomponenten

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

### Machen Sie den nächsten Schritt

Wenn Sie mehr über die in dieser Kundenreferenz enthaltenen IBM Lösungen erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner.

#### IBM Deutschland GmbH

IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

#### IBM Österreich

Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

#### IBM Schweiz

Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

Die IBM Homepage finden Sie unter:

[ibm.com](http://ibm.com)

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://ibm.com) sind eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter: [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml). Dieses Dokument ist zum Datum seiner Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle IBM Angebote sind in jedem Land, in welchem IBM tätig ist, verfügbar. Die angeführten Leistungsdaten und Kundenbeispiele dienen nur zur Veranschaulichung. Die tatsächlichen Leistungsergebnisse können je nach Konfiguration und Betriebsbedingungen variieren. Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2019.



Bitte der Wiederverwertung zuführen

04021904-DEDE-00

