



业务挑战

VECV 寻求与值得信赖的 IT 供应商合作，获得全面支持，从而确保其遍及印度各个工作地点的高可用性 IT 运营并提升用户生产率。

转型

VECV 借助 IBM 强大的基础架构和移动工作场所支持服务，精简了各工作地点的多厂商环境覆盖范围，加快了问题解决速度，提高了生产效率和可用性，并实现了更出色的 IT 运营业务连续性。



Rajesh Mishra
VE Commercial Vehicles
Ltd. 企业流程与 IT 高级副
总裁

成果

简化支持

借助 IBM 提供的基础架构和最终用户覆盖简化支持

减少宕机

通过快速解决问题，减少宕机并提高生产效率

提升可用性

提升可用性并支持 IT 运营的业务连续性

VE Commercial Vehicles Ltd.

借助 IBM 的全面支持覆盖，创造最佳业绩

2008 年，沃尔沃集团与 Eicher Motors Ltd. 成立合资公司 VECV，该公司的主要业务是在印度和其他发展中市场制造和销售商用汽车。VECV 总部位于新德里，设有四个业务垂直部门，分别为：Eicher Trucks and Buses、Volvo Trucks India、Eicher Engineering Components 和 VE Powertrain。VECV 是印度商业运输行业现代化的领导企业，拥有超过 11,000 名员工，办公地点数量达到 94 个。

“IBM 让我们对自身 IT 环境的可用性和可靠性充满信心，并且支持我们随时为用户提供他们需要的支持。”

—Rajesh Mishra, VE Commercial Vehicles Ltd. 企业流程与 IT 高级副总裁



需要跨工作地点的无缝支持

商用汽车领先制造商 VECV 在印度设有 94 个工作地点，拥有超过 11,000 名员工，该公司需要响应迅速且无缝衔接的技术支持，以便确保高可用性 IT 运营。该公司寻求与值得信赖的 IT 供应商合作，该供应商应能简化其多厂商环境的覆盖范围，加快解决最终用户的问题，并构建有效的供应商管理治理框架。

此外，VECV 的技术支持需求包括：

- 面向所有最终用户地点和数据中心的基础架构支持及外包服务
- 基于知识的集中式服务台，提供一次解决和远程接管功能
- 专家级硬件维护，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、电力产品以及其他硬件
- 遵循严格的服务级别协议（SLA），实现出色性能和正常运行时间
- 提供备件以及覆盖各种产品的技术专业支持

- 提供用户支持，帮助员工在工作场所轻松连接自己的移动设备

通过综合覆盖提高业绩水平

IBM 制定了综合性的基础架构服务支持合同，其中包含 IBM® 硬件保修与维护服务和 IBM 移动工作场所服务解决方案，旨在确保 VECV 的多厂商 IT 基础架构持续以最佳水平运行。此协议内容广泛，提供预防性维护、可用性和性能 SLA；支持在生产站点获取备件和非现场部件仓储；支持延长资产使用寿命；定期库存审计；以及经验丰富的本地支持人员资源。

此外，IBM 还开发了治理结构，可帮助 VECV 更高效地管理供应商。IBM 与 VECV 密切合作，在管理框架内建立了正式的职位角色和所属职责，并确定了最佳决策流程。IBM 还负责持续管理供应商合同生命周期，其中包括监控供应商业绩，从而缓和风险并推动持续改进。

最后，IBM 移动工作场所服务解决方案支持 VECV 员工在工作场所使用自己的移动设备，提供集中式的帮助台支持以及节省时间的自助服务功能。

通过多方面支持减少宕机

IBM 通过一站式的硬件保修与维护服务协议，为 VECV 提供覆盖多方面的 IT 基础架构服务，帮助该企业：

- 加快解决问题
- 减少 IT 宕机
- 了解公司各工作地点的 8,000 多套资产
- 符合 SLA 并支持 IT 运营的高可用性和业务连续性
- 遵循治理框架，简化流程并提高效率

为补充此服务的覆盖范围，IBM 移动工作场所服务解决方案提供 VECV 所需的响应迅速的集中式用户支持和简单易用的自助服务功能，帮助其员工快速入门和熟悉运用。IBM 解决方案通过支持员

工轻松连接和部署自己的移动设备，增强了最终用户体验，进一步提高了生产效率。

VECV 企业流程与 IT 高级副总裁 Rajesh Mishra 表示，“IBM 让我们对自身 IT 环境的可用性和可靠性充满信心并且支持我们随时为用户提供他们需要的支持”。

解决方案组件

- IBM 移动工作场所服务
- IBM 硬件保修与维护服务

采取后续步骤

了解有关本案例中涉及的 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。

© Copyright IBM Corporation 2019. 国际商业机器中国有限公司 北京市朝阳区北四环中路27号 盘古大观写字楼25层 邮编：100101. 美国出品，2018 年 11 月。IBM、IBM 徽标和 ibm.com 是 International Business Machines Corp. 在全球许多司法管辖区注册的商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。以下 Web 页面上的“Copyright and trademark information”部分中包含 IBM 商标的最新列表：ibm.com/legal/copytrade.shtml。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。引用的性能数据和客户示例仅用于演示目的。实际性能结果可能因具体配置和运行条件而异。本文档中的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，不包含任何有关适销、适用于某种特定用途的保证以及有关非侵权的任何保证或条件。IBM 产品是根据产品提供时所依据的协议条款和条件提供保证的。

