

Arbeiten ohne Systemausfälle: Die Industry Mobility Division der Siemens Schweiz AG arbeitet mit IBM Rational Accelerated Value Program



Praxisbeispiel für das IBM Rational Accelerated Value Program



Der Kunde: Siemens Schweiz AG Industry Mobility Division (Siemens AG)



Siemens Schweiz AG erzielte im Geschäftsjahr 2010 ein Auftragsvolumen von 1443,0 Milliarden Schweizer Franken. Eine der Hauptaktivitäten des Unternehmens ist der Sektor, Industry. Innerhalb dieses Sektors sind die Divisions Mobility, Building Technologies, Industrial Automation und Drive Technologies zusammengefasst.

Die Mobility Division ist ein international führender Anbieter von Transport- und Logistiklösungen, die durch das Zusammenspiel unterschiedlicher Verkehrssysteme für einen effizienten Transport von Personen und Gütern sorgen. An einer Reihe von Standorten entwickelt die Sparte gemeinsam mit Partnerunternehmen Softwarelösungen für interne und externe Kunden.

Englisch:

Siemens Switzerland: http://www.siemens.com/about/en/worldwide/switzerland_1154681.htm

Siemens Mobility: <http://www.mobility.siemens.com/mobility/global/en/Pages/siemens-mobility.aspx>

Deutsch:

Siemens Schweiz: <http://www.siemens.ch/home/index.php>

Siemens Mobility: http://w1.siemens.ch/web2/mobility/de/mobility/Pages/default_copy.aspx

„Freunde sind wie Sterne in der Nacht, heisst es. Auch wenn man sie nicht sieht, weiss man, dass sie da sind. Genau so ist das IBM Rational Accelerated Value Program für mich. ... ”

Adrian Stutz, Corporate Information and Operations, Siemens Mobility Schweiz

Highlights

- **Kurze Reaktionszeiten:** Dank des IBM Rational Accelerated Value Program haben die Mitarbeiter der Siemens Mobility Division direkten Zugang zum IBM L2 Callcenter. Das bedeutet, sobald technische Probleme auftreten, ist ein IBM-Spezialist binnen 24 Stunden vor Ort.
- **Fundiertes internes Know-how:** Die IT Mitarbeiter der Siemens Mobility Division haben direkten Zugang zur "Rational-Knowledge-Base" (IBM AVP Support Portal) und können somit Gebrauch von der gesamten Rational-Dokumentation für ihre Arbeit machen.
- **Effizientere Ressourcennutzung:** Durch die enge Zusammenarbeit mit der IBM Schweiz kann Siemens Mobility seine technischen Ressourcen effizienter nutzen.

Die Herausforderungen

Eine durchgängige und unbegrenzte Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur hat für die Mobility Division der Siemens AG oberste Priorität. Systemausfälle belasten die Kundenbeziehungen und untergraben das Vertrauen.

Ebenso ist ein reibungslos und fehlerfrei funktionierendes System eine der Grundvoraussetzungen für langfristig treue Kunden. Abgesehen davon können Systemausfälle sogar einen Vertragsbruch gegenüber Kunden und Partnern darstellen, und das kann für die Siemens Mobility Division letztendlich auch finanzielle Folgen haben.

Die Siemens AG zeichnet sich durch ein starkes Wachstum aus und braucht gerade deshalb eine stabile und flexible IT. Mögliche Systemprobleme müssen früh erkannt und durch vorher definierte Lösungen behoben werden. Dies funktioniert nur mit einem Supportteam, das schnell reagiert, regelmässig Konfiguration und Stabilität prüft und den Kunden bei seiner Projektarbeit unterstützt.

Die Lösung

Im Rahmen des IBM Rational Accelerated Program sind Spezialisten von IBM regelmässig mehrere Tage lang bei der Mobility Division von Siemens vor Ort. Sie prüfen den allgemeinen Systemstatus, überwachen die Softwarekonfiguration und lösen aktuelle Probleme. Darüber hinaus unterstützt die IBM das Unternehmen bei der reibungslosen Umsetzung von Projekten.

Auch bei regelmässiger Wartung treten häufig Situationen ein, in denen schnelles Handeln gefragt ist. Damit in solchen Fällen das nötige Wissen rasch verfügbar ist, können die Beschäftigten der Siemens Mobility Division direkt auf die Rational-Wissensdatenbank zugreifen, in der die gesamte Rational-Dokumentation gespeichert ist. Darüber hinaus haben sie die Möglichkeit, das IBM L2 Callcenter anzurufen. Gegebenenfalls ist binnen 24 Stunden ein IBM Spezialist vor Ort.

Seit Einführung des IBM Rational Accelerated Program arbeiten die IT-Beschäftigten der Siemens Mobility Division effizienter, Systemprobleme werden schneller behoben, und die Ressourcen werden effizienter genutzt.

IBM Rational Accelerated Program

- Bei ihren mehrtägigen Besuchen bei der Siemens Mobility Division prüfen die Spezialisten der IBM Schweiz den Zustand des Systems, sowie die Konfigurationseinstellungen und beantworten Fragen der IT-Beschäftigten von Siemens.
- Durch das IBM Rational Accelerated Value Program haben die Beschäftigten der Siemens Mobility Division Zugriff auf die Rational-Wissensdatenbank, die die gesamte Rational-Dokumentation enthält.
- Das IBM Rational Accelerated Value Program gewährt der Siemens Mobility Division Soforthilfe durch Mitarbeiter des IBM L2 Callcenters. Gegebenenfalls ist binnen 24 Stunden ein Spezialist der IBM vor Ort.
- Durch den umfassenden Support des IBM Rational Accelerated Value Program sind die IT-Systeme der Siemens Mobility Division immer auf dem neuesten Stand.

Kontakt:

IBM Switzerland	Siemens Schweiz AG
Bruno Gujer	Hammerweg 1
Vulkanstrasse 106	Postfach 8304
P.O. Box	Wallisellen
8010 Zurich	



© Copyright IBM Corporation 2011 Alle Rechte vorbehalten

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt. Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfrage der Leistungen bestimmen sich ausschliesslich nach den jeweiligen Verträgen. Die vorliegende Veröffentlichung dient ausschliesslich der allgemeinen Information.