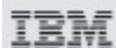


## Finis les soucis liés aux pannes : La division Mobility de Siemens Suisse SA fait confiance à l'offre Rational Accelerated Value Program d'IBM



Etude de référence Rational Accelerated Value Program



### *Le client : Siemens Suisse SA, division Mobility*



Siemens Suisse SA a réalisé un volume de commandes de 1443 milliards de francs suisses à l'exercice 2010. Les secteurs Industry et Infrastructures & Cities, regroupant parmi d'autres les divisions Mobility, Building Technologies, Industry Automation et Drive Technologies, font notamment partie du cœur de métier de la compagnie.

La division Mobility est ainsi un prestataire de pointe en matière de solutions logistiques internationales, conjuguant différents systèmes de transport afin d'assurer le déplacement efficace des personnes et des marchandises. Avec le concours de ses partenaires, cette unité développe par ailleurs sur différents sites des solutions logicielles destinées tant à des clients internes qu'externes.

Français :  
Siemens Suisse : [http://www.siemens.ch/home\\_fr/index.php](http://www.siemens.ch/home_fr/index.php)

Anglais :  
Siemens Switzerland: [http://www.siemens.com/about/en/worldwide/switzerland\\_1154681.htm](http://www.siemens.com/about/en/worldwide/switzerland_1154681.htm)  
Siemens Mobility: <http://www.mobility.siemens.com/mobility/global/en/Pages/siemens-mobility.aspx>

*« Les services de Rational Accelerated Value Program d'IBM sont un peu comme les étoiles dans la nuit : toujours là, même si on ne les voit pas... »*

Adrian Stutz, Corporate Information and Operations, Siemens Suisse SA, division Mobility

---

### Points forts

---

- **Temps de réaction rapides** : Grâce au Rational Accelerated Value Program d'IBM, les collaborateurs de la division Mobility de Siemens peuvent accéder directement à un support IBM de niveau 2. Un spécialiste IBM sera alors dépêché sur place dans les 24 heures en cas de problèmes technique.
- **Savoir-faire interne amélioré** : Les collaborateurs ont un accès direct à la base de connaissances Rational (portail de support IBM Accelerated Value Program) et peuvent ainsi mettre à profit l'ensemble de la documentation Rational pour les différentes tâches qui leur sont confiées.
- **Meilleur équilibrage des ressources** : Une étroite collaboration avec IBM Suisse a permis à Siemens Mobility de déployer plus efficacement ses propres ressources.

## **Le défi**

La division Mobility de Siemens Suisse attribue une priorité maximale à la disponibilité permanente et illimitée de l'infrastructure informatique. En effet, toute immobilisation des systèmes nuit aux relations avec les clients et sape grandement la confiance de ces derniers.

Un système à même de fonctionner sans accroc et sans erreurs est donc indispensable pour assurer leur fidélité à long terme. Une interruption des services peut par ailleurs entraîner une violation des contrats passés avec les clients et partenaires, ce qui entraînerait des répercussions financières négatives sur l'ensemble de la division.

Siemens s'illustre par sa forte croissance et a besoin dès lors d'une informatique à la fois stable et flexible. Les incidents potentiels doivent être identifiés suffisamment tôt et il convient également de définir au préalable les possibles solutions à envisager. Or, cet objectif ne peut être assuré que dans la mesure où le support est à même de réagir rapidement, de vérifier régulièrement les configurations et la stabilité tout en apportant au client un soutien efficace dans le cadre de ses projets.

## **La solution**

Les prestations du Rational Accelerated Value Program prévoient la visite régulière de spécialistes IBM restant plusieurs jours sur site. Ces derniers vérifient l'état général du système, répertorient les configurations logicielles et résolvent les problèmes actuels. De plus, IBM soutient l'entreprise dans l'implémentation de ses projets.

Malgré une maintenance régulière, des situations qu'il convient de résoudre très rapidement peuvent toujours survenir. Pour pouvoir disposer sans délai du savoir-faire requis, les collaborateurs de la division Mobility ont accès à l'ensemble de la base de connaissances où sont stockés tous les documents Rational. Par ailleurs, ils ont également la possibilité de contacter directement le support IBM de niveau 2. Si nécessaire, un technicien IBM peut alors arriver sur les lieux dans les 24 heures.

Grâce au Rational Accelerated Value Program, les collaborateurs informatiques de Siemens Mobility sont à même de travailler plus efficacement, les problèmes de systèmes sont résolus plus vite et les ressources à disposition peuvent être mises en œuvre plus judicieusement.

## **IBM Rational Accelerated Value Program**

- Lors de missions sur site de plusieurs jours, les techniciens d'IBM Suisse examinent l'état du système et vérifient les paramètres de configuration tout en restant à disposition pour répondre aux questions des collaborateurs.
- Dans le cadre du Rational Accelerated Value Program d'IBM, les collaborateurs de Siemens Mobility ont accès à la base de connaissances Rational réunissant la totalité de la documentation disponible.
- Avec le Rational Accelerated Value Program d'IBM, Siemens Mobility a droit à une assistance immédiate du support IBM de niveau 2. Si nécessaire, un technicien IBM sera également sur les lieux dans les 24 heures.
- Les systèmes informatiques de Siemens Mobility sont actualisés en permanence grâce au support global assuré dans le cadre du programme.

## **Contacts :**

IBM Suisse  
Bruno Gujer  
Vulkanstrasse 106  
Case postale  
8010 Zurich

Siemens Suisse SA  
Hammerweg 1  
Case postale  
8304 Wallisellen



© Copyright IBM Corporation 2012 Tous droits réservés

IBM et le logo IBM Logo sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les marques d'autres entreprises ou fabricants sont reconnues. Les dispositions contractuelles et les tarifs sont disponibles auprès d'IBM et de ses partenaires commerciaux. Les informations concernant les produits sont celles valables lors de la mise sous presse. L'objet et l'étendue des prestations sont déterminés individuellement dans chaque contrat.

Le présent document n'a été publié qu'à des fins d'information générale.