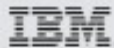


Lavorare senza interruzioni: il settore Mobility della Siemens Schweiz AG si affida all'offerta IBM Rational Accelerated Value Program



Studio di riferimento Rational Accelerated Value Program



Il cliente: Siemens Schweiz AG, settore Mobility



Siemens Schweiz AG ha realizzato una cifra d'affari di 1443 miliardi di franchi svizzeri nel 2010. I settori Industry e Infrastructures & Cities, che raggruppa tra gli altri il settore Mobility, Building Technologies, Industry Automation e Drive Technologies, sono parte integrante del nucleo commerciale dell'azienda.

Il settore Mobility è di per sé una fornitrice all'avanguardia in materia di soluzioni logistiche internazionali, coniugando vari sistemi di trasporto per poter assicurare lo spostamento efficiente di persone e merci. Con l'aiuto dei suoi partner, questa unità sta sviluppando anche diversi siti di soluzioni logistiche destinate ad una clientela interna ed esterna.

Francese :
Siemens Suisse : http://www.siemens.ch/home_fr/index.php

Inglese :
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>

« I servizi IBM Rational Accelerated Value Program sono come le stelle nella notte: sono sempre là, anche se a volte non si vedono ... »

Adrian Stutz, Corporate Information and Operations, Siemens Schweiz AG, settore Mobility

Punti di forza

- **Tempi di reazione veloci:** grazie all'IBM Accelerated Value Program, i dipendenti del settore Mobility della Siemens possono accedere direttamente ad un supporto IBM di livello 2. Uno specialista IBM potrà quindi essere sul posto entro 24 ore in caso di problemi tecnici.
- **Competenze interne migliorate:** i collaboratori hanno accesso diretto alle banche dati del Rational (portale di supporto IBM Accelerated Value Program) potendo quindi usufruire di tutta la documentazione Rational durante il loro lavoro quotidiano.
- **Maggior equilibrio delle risorse:** una stretta collaborazione con IBM Svizzera ha permesso a Siemens Mobility di spostare le proprie risorse in modo più efficiente.

La sfida

La massima priorità per il settore Mobility della Siemens Schweiz viene attribuita alla disponibilità permanente e illimitata dell'infrastruttura informatica. Infatti, le interruzioni dei sistemi nuoce alle relazioni con i clienti e mette a dura prova la fiducia di questi ultimi.

Un sistema ben funzionante e privo di errori è essenziale per garantirsi la loro fedeltà a lungo termine. Un'interruzione dei servizi può essere la causa di possibili violazioni dei contratti con i clienti e i partner, che potrebbero avere, a loro volta, ripercussioni finanziaria negative sull'insieme del settore.

Siemens si caratterizza per la sua forte crescita e necessita quindi di un'infrastruttura informatica stabile e flessibile. Possibili problemi di sistema devono essere identificati abbastanza presto e le soluzioni dovrebbero essere definite in anticipo. Ciò può essere garantito unicamente grazie ad un supporto che reagisce velocemente, verifica regolarmente le configurazioni e la stabilità e supporta efficacemente il cliente nell'ambito dei suoi progetti.

La soluzione

Le prestazioni del Rational Accelerated Value Program prevedono la visita regolare di specialisti IBM, che restano sul posto vari giorni. Durante queste visite, viene esaminato lo stato generale del sistema, le configurazioni del software e vengono risolti i problemi esistenti. Inoltre, IBM aiuta l'azienda nell'implementazione dei suoi progetti.

Nonostante una regolare manutenzione, spesso si verificano situazioni che devono essere affrontate rapidamente. Per poter disporre velocemente dei know-how necessari, i collaboratori del settore Mobility hanno accesso a tutte le banche dati dove si trova tutta la documentazione Rational. Essi hanno inoltre la possibilità di contattare direttamente il supporto IBM di livello 2. Se necessario, un tecnico IBM è a disposizione on-site entro 24 ore.

Grazie al Rational Accelerated Value Program, i collaboratori informatici della Siemens Mobility, hanno aumentato l'efficienza del loro lavoro, i problemi del sistema sono risolti più velocemente e le risorse a disposizione possono essere utilizzate al meglio.

IBM Rational Accelerated Value Program

- Durante le visite on-site di più giorni, i tecnici di IBM Svizzera verificano lo stato del sistema, controllano i parametri della configurazione e sono a disposizione per rispondere alle domande dei collaboratori.
- Nell'ambito dell'IBM Rational Accelerated Value Program, i collaboratori della Siemens Mobility hanno accesso alla banca dati Rational dove si trova l'insieme della documentazione disponibile.
- Con l'IBM Rational Accelerated Value Program, Siemens Mobility ha diritto ad un'assistenza immediata del supporto IBM di livello 2. Se necessario, un tecnico IBM sarà disponibile on-site entro 24 ore.
- I sistemi informatici di Siemens Mobility sono costantemente aggiornati grazie al supporto globale assicurato nell'ambito del programma.

Contatti:

IBM Svizzera
Bruno Gujer
Vulkanstrasse 106
Casella postale
8010 Zurigo

Siemens Schweiz AG
Hammerweg 1
Postfach
8304 Wallisellen



© Copyright IBM Corporation 2012 Tutti i diritti riservati

IBM e il logo IBM sono marchi depositati di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Marchi di altre aziende/produitori sono riconosciuti. Condizioni contrattuali e prezzi sono reperibili presso l'IBM e i Business Partner di IBM. Le informazioni relative ai prodotti si riferiscono alla situazione attuale. Oggetto e volume delle prestazioni sono definiti esclusivamente nei rispettivi contratti.

Il presente documento è inteso unicamente quale bollettino informativo.