

Arbeiten ohne Ausfälle: SFS nutzt das IBM Software Accelerated Value Program



Referenz – Lotus Accelerated Value Program



Der Kunde: SFS services AG

Die schweizerische [SFS Holding AG](#) mit Sitz in Heerbrugg (SG) ist die Holdinggesellschaft der SFS Gruppe. Neben der SFS Holding AG besteht die Gruppe aus vier weiteren, weltweit tätigen Untergesellschaften: SFS intec, SFS unimarket, SFS locher und SFS services. Das Angebot der SFS Gruppe erstreckt sich über verschiedene Produkte und Dienstleistungen im Bereich Präzisionswerkzeuge, Sonderschrauben und mechanische Befestigungswerkzeuge für die Industrie.

Der Grundstein der SFS Holding wurde im Jahre 1928 mit der Gründung einer Eisenwarenhandlung in Altstätten (SG) gelegt. Seither steht das Unternehmen für Kundennähe, Innovation und höchste Qualität.

Das Unternehmen beschäftigt heute 3'300 Mitarbeiter und erzielt einen Umsatz von CHF 1,1 Milliarden. Im Jahr 2008 gewann die SFS Gruppe zum sechsten Mal in Folge als einziges Grossunternehmen in der veröffentlichten Rangliste den Cash Award für die besten 25 Arbeitgeber der Schweiz.



„Das IBM Accelerated Value Program ist für mich wie ein wirklich guter Freund, der uns genau kennt, uns vertraut und uns Sicherheit gibt.“

Hannes Christen, Lotus Administrator (SFS)

Highlights

- **Schnelle Reaktionszeit:** Dank dem [IBM Accelerated Value Program](#) können die IT-Mitarbeiter der SFS services AG direkt das IBM L2 Callcenter in Anspruch nehmen. Bei Problemen ist zudem innert 24 Stunden ein IBM Spezialist vor Ort.
- **Vertieftes internes Know-how:** Die Mitarbeiter der SFS services AG haben direkten Zugriff auf die Lotus Notes Knowledgebase und können somit sämtliche Lotus Notes Dokumentationen für ihre Arbeit nutzen.
- **Bessere Ressourcenauslastung:** Durch die enge Zusammenarbeit mit der IBM Schweiz gelang es der SFS services AG, die eigenen Ressourcen effektiver einzusetzen.

Die Herausforderung

Für die SFS services AG hat die ständige und uneingeschränkte Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur höchste Priorität. Systemausfälle belasten die Kundenbeziehungen und das Vertrauen der Kunden. Insbesondere für den Aufbau langfristiger Kundenbindungen ist ein nahtlos funktionierendes und fehlerloses System unerlässlich. Systemausfälle sind zudem die Ursache möglicher Vertragsverletzungen im Zusammenhang mit Kunden- und Partnerverträgen, was wiederum finanzielle Folgen für die SFS haben kann.

Die SFS services AG, die von starkem Wachstum geprägt ist, benötigt eine stabile und flexible IT-Lösung. Mögliche Systemprobleme müssen frühzeitig erkannt und Lösungen bereits im Vorfeld ermittelt werden. Dies kann nur durch einen Support garantiert werden, der schnell reagiert, regelmässig die Konfiguration und die Stabilität überprüft und den Kunden bei der Projektarbeit unterstützt.

Die Lösung

Durch den Accelerated Value Program Vertrag mit der IBM Schweiz profitiert SFS services von regelmässigen, mehrtägigen Firmenbesuchen der technischen IBM Spezialisten. Hierbei wird der allgemeine Systemzustand geprüft, die Softwarekonfigurationen werden überwacht und aktuelle Probleme gelöst. Zusätzlich unterstützt IBM das Unternehmen bei der reibungslosen Umsetzung von Projekten.

Trotz der regelmässigen Wartung muss oft sehr rasch gehandelt werden. Damit in diesen Momenten das notwendige Know-how schnell genug verfügbar ist, haben die IT-Mitarbeiter der SFS Gruppe Zugriff auf die gesamte Lotus Notes Knowledgebase, auf der sämtliche Lotus Dokumentationen hinterlegt sind. Die IT-Mitarbeiter können zudem direkt das IBM L2 Callcenter kontaktieren. Bei Bedarf ist ein IBM Techniker innerhalb von 24 Stunden vor Ort.

Seit der Einführung des IBM Accelerated Value Program hat sich die Effizienz der SFS IT-Mitarbeiter gesteigert, Systemprobleme werden schneller gelöst und Ressourcen besser ausgelastet.

IBM Accelerated Value Program – Vorteile

- Bei mehrtägigen Einsätzen vor Ort untersuchen die Techniker der IBM Schweiz den Systemzustand, prüfen die Konfigurationseinstellungen und stehen den IT-Mitarbeitern für Fragen zur Verfügung.
- Der IBM Accelerated Value Program Vertrag ermöglicht den IT-Mitarbeitern der SFS den Zugriff auf die Lotus Notes Knowledgebase, über die sämtliche Dokumentationen zu Lotus Notes abgerufen werden können.
- Durch das IBM Accelerated Value Program hat die SFS services Anspruch auf Soforthilfe über das IBM L2 Callcenter. Falls nötig, steht innerhalb von 24 Stunden ein IBM Techniker vor Ort zur Verfügung.
- Durch den umfassenden IBM Accelerated Value Program Support sind die IT-Systeme von SFS services immer auf dem neusten Stand.

Kontakt:

IBM Schweiz
[Bruno Gujer](#)
Vulkanstrasse 106
Postfach
8010 Zürich

SFS services AG
Rosenbergastrasse 20
9435 Heerbrugg



© Copyright IBM Corporation 2010. 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 Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschliesslich nach den jeweiligen Verträgen.

Die vorliegende Veröffentlichung dient ausschliesslich der allgemeinen Information.