

Pour travailler sans interruption : SFS utilise l'IBM Software Accelerated Value Program



Référence – Lotus Accelerated Value Program



Le client : SFS services SA

[SFS Holding SA](#), société suisse dont le siège est à Heerbrugg (SG), est la holding du groupe SFS. Ce groupe comprend en plus les quatre filiales suivantes, actives au niveau mondial : SFS intec, SFS unimarket, SFS Locher et SFS services. La gamme du groupe SFS intègre différents produits et services dans les domaines des outils de précision, de la visserie et des systèmes de fixation mécaniques pour l'industrie.

Pour SFS, tout a commencé en 1928 avec la fondation d'une quincaillerie à Altstätten, dans le canton de Saint-Gall. Depuis, l'entreprise est synonyme d'innovation, de qualité supérieure et de proximité avec la clientèle.

Le groupe emploie aujourd'hui 4300 collaborateurs et a généré en 2009 un chiffre d'affaires de 1,1 milliard de francs. En 2009 toujours, le groupe SFS a obtenu – pour la septième fois consécutive – un Cash Award, et il s'agissait de la seule grande entreprise dans ce classement des 25 meilleurs employeurs de Suisse.



« Pour moi, l'IBM Accelerated Value Program est comme un vrai ami qui nous connaît parfaitement, nous fait confiance et nous rassure. »

Hannes Christen, administrateur Lotus chez SFS

Points forts

- **Réactivité élevée** : Grâce à l'[IBM Accelerated Value Program](#), les informaticiens de SFS services SA peuvent contacter directement le centre d'appels L2 d'IBM. En cas de problème, un spécialiste IBM peut en plus venir dans les locaux du client dans un délai de 24 heures.
- **Savoir-faire interne amélioré** : Les collaborateurs de SFS services SA ont un accès direct à la base de connaissances Lotus Notes et peuvent donc mettre à profit toute la documentation dans leur travail.
- **Meilleur équilibrage des ressources** : En collaborant étroitement avec IBM Suisse, SFS services SA peut utiliser ses propres ressources de manière plus efficace.

Le défi

Pour SFS services SA, la disponibilité illimitée et permanente de l'infrastructure IT est une priorité essentielle. Toute immobilisation du système entrave la relation client et induit une perte de confiance. Si l'on veut fidéliser sa clientèle, il est impératif de disposer d'un outil transparent et qui ne subit pas de pannes. Une interruption de service peut même entraîner une violation contractuelle entre l'entreprise et ses clients ou partenaires, se traduisant parfois par des répercussions financières.

Enregistrant une forte croissance, SFS services SA a besoin d'une solution informatique stable et souple. Il est primordial de détecter et de prévenir toutes les sources potentielles d'incidents. Cela n'est possible que grâce à un support qui réagit rapidement, qui vérifie régulièrement la configuration et la stabilité de l'environnement logiciel et qui assiste le client dans ses projets.

La solution

En signant un contrat Accelerated Value Program avec IBM Suisse, SFS services SA profite de la venue régulière, sur plusieurs jours, de spécialistes d'IBM. Ceux-ci vérifient l'état général du système, surveillent les configurations logicielles et éliminent les problèmes en cours. Par ailleurs, IBM aide l'entreprise à mettre en œuvre au mieux ses projets.

Malgré une maintenance régulière, il est parfois nécessaire de réagir très rapidement. Dans ces cas d'urgence, il est bon de pouvoir disposer sans délai du savoir-faire ad hoc. C'est là que les collaborateurs informatiques du groupe SFS apprécient de pouvoir consulter la totalité de la base de connaissances Lotus Notes avec la documentation intégrale relative à ce logiciel. Les informaticiens maison peuvent de plus contacter directement le centre d'appels L2 d'IBM. Et au besoin, un technicien IBM sera sur place en l'espace de 24 heures.

Depuis que l'IBM Accelerated Value Program a été souscrit, l'efficacité des informaticiens de SFS a augmenté, les incidents sont résolus plus rapidement et les ressources, mieux ajustées aux besoins.

Les avantages de l'IBM Accelerated Value Program

- Lors de leurs interventions chez le client, qui peuvent durer plusieurs jours, les spécialistes d'IBM vérifient l'état général du système, contrôlent les paramètres de configuration et sont à la disposition des collaborateurs pour répondre à leurs questions.
- Le contrat IBM Accelerated Value Program permet aux informaticiens de SFS d'accéder à la base de connaissances Lotus Notes et de consulter ainsi la totalité de la documentation sur ce produit.
- Grâce à l'IBM Accelerated Value Program, SFS services SA a droit à une aide immédiate via le centre d'appels L2 d'IBM. Si besoin est, un technicien d'IBM se déplace chez le client dans un délai de 24 heures.
- Du fait du support global qu'offre l'IBM Accelerated Value Program, l'infrastructure IT de SFS services SA est actualisée en permanence.

Contacts :

IBM Suisse
[Bruno Gujer](#)
Vulkanstrasse 106
Case postale
8010 Zurich

SFS services SA
Rosenbergastrasse 20
9435 Heerbrugg



© Copyright IBM Corporation 2010. Tous droits réservés.

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

Les marques d'autres entreprises 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.