

Per lavorare senza interruzioni SFS utilizza l'IBM Software Accelerated Value Program



Riferimento: Lotus Accelerated Value Program



Il Cliente: SFS services SA

L'azienda svizzera [SFS Holding SA](#) con sede a Heerbrugg (SG), è la società azionaria del Gruppo SFS. Oltre alla SFS Holding SA, il Gruppo è composto da altre quattro filiali, attive a livello mondiale: SFS intec, SFS unimarket, SFS Locher e SFS services. La gamma del Gruppo SFS comprende diversi prodotti e servizi nel settore degli strumenti di precisione, viti speciali e sistemi meccanici di saldatura per l'industria.

La SFS Holding è stata costituita nel 1928 con la fondazione di un'azienda di ferramenta ad Altstätten (SG). Da allora l'azienda è sinonimo d'innovazione, di alta qualità e si occupa, principalmente, del servizio alla clientela.

L'azienda impiega oggi 4'300 collaboratori ed ha un giro d'affari di 1.1 miliardo di franchi. Nel 2009 il Gruppo SFS è stato premiato, per la settima volta consecutiva, con il Cash Award quale unica grande azienda classificatasi tra i 25 migliori datori di lavoro in Svizzera.



„IBM Accelerated Value Program per me è come un vero amico: ci conosciamo molto bene, ci dà fiducia e sicurezza.“

Hannes Christen, Lotus Administrator presso la SFS.

Punti di forza

- **Tempi di reazione veloci:** grazie all' [IBM Accelerated Value Program](#) i collaboratori del centro informatico della SFS services SA, possono contattare direttamente il centro IBM L2 Call-Center di IBM. Inoltre, in caso di problemi, un esperto IBM sarà a disposizione presso il cliente entro le 24 ore.
- **Abilità migliorate:** i collaboratori della SFS services SA hanno accesso diretto alle conoscenze base del Lotus Notes e possono quindi utilizzare tutta la relativa documentazione nello svolgimento del proprio lavoro.
- **Miglior sfruttamento delle risorse:** grazie alla stretta collaborazione con l'IBM Svizzera, la SFS services SA può utilizzare le sue proprie risorse in modo più efficace.

La sfida

Per la SFS services SA, la disponibilità illimitata e permanente dell'infrastruttura IT è una priorità essenziale. Le interruzioni del sistema danneggiano la relazione con il cliente e riducono la loro fiducia. Se si desidera mantenere la fedeltà della propria clientela, è assolutamente indispensabile disporre di un sistema trasparente che funzioni ininterrottamente. D'altra parte sono proprio le interruzioni di sistema la causa di problemi contrattuali tra l'azienda ed i suoi clienti o partner, i quali a volte possono provocare conseguenze finanziarie.

La SFS Servizi SA, registrando una forte crescita, necessita di una soluzione IT stabile e flessibile. Qualsiasi potenziale fonte di problema al sistema deve essere identificato e risolto in anticipo e ciò è fattibile unicamente grazie ad un supporto che reagisce velocemente, che verifica regolarmente la configurazione e la stabilità dell'ambiente informatico e che supporta i clienti con i suoi progetti.

La soluzione

Con la conclusione di un contratto Accelerated Value Program di IBM Svizzera, la SFS services SA beneficia di regolari interventi in azienda, di più giorni, da parte di esperti tecnici di IBM, per verificare lo stato generale del sistema, per verificare le configurazioni software e risolvere i problemi in corso. IBM, da parte sua, aiuta la SFS services SA ad attuare i suoi progetti in modo ottimale.

Nonostante una manutenzione regolare, spesso è necessario reagire rapidamente. In questi casi urgenti, bisogna disporre immediatamente dei know-how mirati. Ed è in queste occasioni, che i collaboratori del centro informatico del Gruppo SFS, apprezzano di poter usufruire delle conoscenze base di Lotus Notes con tutta la documentazione inerente a Lotus. I collaboratori IT possono inoltre contattare direttamente il centro IBM L2 Call-Center e, se necessario, un tecnico IBM sarà sul posto entro le 24 ore.

Dalla conclusione dell'IBM Accelerated Value Program, l'efficienza dei collaboratori IT della SFS, è aumentata notevolmente, i problemi di sistema vengono risolti più velocemente e le risorse sono impiegate meglio.

I vantaggi del software IBM Accelerated Value Program

- In caso di interventi presso il cliente, che possono durare più giorni, gli esperti di IBM verificano lo stato generale del sistema, controllano i parametri della configurazione e sono a disposizione dei collaboratori IT per qualsiasi domanda.
- Il contratto IBM Accelerated Value Program consente l'accesso alle conoscenze base di Lotus Notes ai collaboratori IT dell'azienda, affinché possano consultare tutta la documentazione di questo prodotto.
- Con l'IBM Accelerated Value Program, la SFS services SA ha diritto ad un aiuto immediato da parte del centro IBM L2 Call-Center e, se necessario, un tecnico di IBM Svizzera interverrà presso il cliente entro 24 ore.
- Con l'ampio supporto globale che offre l'IBM Accelerated Value Program, l'infrastruttura IT della SFS services SA sarà sempre aggiornata.

Contatti:

IBM Svizzera SA
[Bruno Gujer](#)
Vulkanstrasse 106
Casella postale
8010 Zurigo

SFS services SA
Rosenbergastrasse 20
9435 Heerbrugg



© Copyright IBM Corporation 2010 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/produttori 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.