# Ivanti Service Manager semplifica il supporto Help Desk per 1.000 operatori del servizio automobilistico

**Profilo:**
Il gruppo Belron® è leader mondiale per la riparazione e la sostituzione dei cristalli di automobili, dal 2017 opera anche nel settore carrozzeria.
Con più di 16,5 milioni di clienti ogni anno è presente in oltre 34 paesi con vari marchi.
In Italia, Carglass® è parte del gruppo Belron Italia Spa, con più di 450 centri di assistenza sul territorio nazionale, dove serve 300.000 automobilisti l'anno.

**Sedi:**
**2400 centri di assistenza in tutto il mondo.**

**Sito Internet:** www.carglass.it

**La soluzione:**

- Ivanti® Service Manager

**Benefici per Carglass:**

- Customizzazione rapida in base alle specifiche esigenze
- Prodotto all-in-one, smart e funzionale
- Efficacia e semplicità nella gestione degli incidenti e nella tracciatura del ciclo di vita degli asset

Parte di Belron International Ltd., Carglass® è una società specializzata nella riparazione e sostituzione di cristalli auto e parabrezza.
Dal 2017, Carglass® è entrata nel mondo della carrozzeria, dando vita ad un network composto da centri affiliati e centri diretti, dislocati su tutto il territorio italiano. Un'estensione di servizio che ha richiesto dei miglioramenti nell'efficienza delle prestazioni e che ha condotto l'azienda all'adozione della soluzione Ivanti Service Manager ottimizzata per il cloud, la quale offre una piattaforma di IT service management (ITSM) unificata e completa all'interno di una soluzione integrata.
Con un'unica soluzione, Ivanti ha consentito a Carglass® di semplificare significativamente i processi chiave per la gestione di servizi quali incidenti, richiesta di assistenza, sostituzione e asset management.

## La sfida

La principale esigenza di Carglass® era innanzitutto l'implementazione di Ivanti Service Manager per migliorare la gestione del ticketing e dell'incident management per il primo livello IT, composto da circa 1.000 utenti dislocati tra le filiali di Belron® in tutta Italia.
Il team di Belron® Italia era alla ricerca di una soluzione ITSM agile, efficace, altamente scalabile e che non stravolgesse il workflow esistente. Carglas® si è così rivolta a Timeware - partner Ivanti Expert Solution Provider - per ottenere supporto nell'implementazione e integrazione di Ivanti Service Manager e che ha proposto e saputo valorizzare nelle varie fasi di integrazione la soluzione Ivanti Service Manager. A Timeware è stato inoltre richiesto di sfruttare la piattaforma ITSM per sviluppare flussi di lavoro e processi in vista di nuove funzionalità.
Dal dipartimento IT di Belron® Italia spiegano: "Carglass® utilizzava già in passato prodotti Ivanti,

soprattutto per il controllo e la gestione degli interventi da remoto. Questa volta, invece, eravamo alla ricerca di un prodotto di ticketing e incident management. Ivanti ci ha presentato una panoramica completa della propria offerta e tra questi rientrava esattamente la soluzione di cui eravamo alla ricerca".

## La soluzione

Proseguono dal dipartimento IT: "Carglass® necessitava di un prodotto intuitivo - semplice da utilizzare, all in one - e, soprattutto, facile da implementare. Nel giro di poche settimane, il nostro servizio di incident management è stato esteso a tutti i nostri utenti finali, circa un migliaio, presso tutte le filiali Belron® Italia. I nostri ritmi sono sempre molto serrati e siamo sempre di fretta. Abbiamo chiesto cose molto complesse e un'implementazione rapida per noi è quindi stata fondamentale".

Grazie alla velocità di configurazione e implementazione di Ivanti Service Manager, i precedenti processi ad hoc e le soluzioni specialistiche si sono consolidati all'interno di un'unica, moderna soluzione, semplificandone di conseguenza l'implementazione e l'operatività. Carglass® ha implementato il portale self-service di Ivanti per garantire il normale svolgimento delle operazioni, la produttività dei propri collaboratori e la soddisfazione dei clienti. In aggiunta a ciò, anche l'applicazione mobile è stata installata in modo semplice e rapido sui tablet di dipendenti e addetti alle riparazioni presso tutte le filiali italiane, per consentir loro una facile gestione degli incidenti. Con Ivanti Service Manager, Carglass® è oggi in grado di identificare molto più facilmente i problemi, sia in ambito IT sia di altro tipo, contribuendo così all'offerta di interventi più rapidi, efficaci ed efficienti.

## Risultati e vantaggi

La flessibilità dimostrata dalla soluzione Ivanti ha spinto Carglass® a dotarsi anche del modulo Ivanti per l'asset management. Un'esigenza a cui ha risposto il partner di Ivanti Timeware, il quale ha creato e implementato funzionalità e nuovi flussi di lavoro in ambito asset management che, a loro volta, sono stati integrati facilmente all'interno della piattaforma di Service Manager. Ciò ha contribuito a migliorare la gestione di contratti, manutenzione e date di scadenza – elementi essenziali per monitorare in modo efficiente il ciclo di vita dell'intera attività. "Non avevamo bisogno di tutta la soluzione di Asset Management, seppure ci fosse piaciuta molto dal punto di vista grafico e funzionale. Ivanti ci ha proposto di sviluppare un modulo dedicato all'interno del Service Manager e abbiamo deciso di proseguire su quella strada", continuano dal dipartimento IT. Carglass® è rimasta particolarmente soddisfatta della piattaforma altamente configurabile Ivanti Service Manager. "Abbiamo fin da subito richiesto personalizzazioni sul prodotto che fossero in linea con il nostro modello di business e quindi abbiamo proprio testato una delle principali qualità dalla soluzione Ivanti, ossia l'adattamento alle esigenze del cliente. Abbiamo richiesto una demo in sede e ci è piaciuta molto, quindi siamo passati alla fase successiva di configurazione, in base alle nostre esigenze interne e alle nostre specifiche". Un altro vantaggio di Ivanti – sempre secondo il dipartimento IT – è rappresentato dal modulo implementato Change Management di Service Manager. Change management consentirà a Carglass di lavorare con strutture a team, assegnando molteplici attività ai relativi reparti e integrando ancor più facilmente nuovi prodotti.

## Basi per il futuro

Potenza, integrazione, flessibilità, customizzazione: queste le caratteristiche particolarmente apprezzate da Carglass®. "Ciò che principalmente apprezziamo delle soluzioni Ivanti è che contengono diverse soluzioni in un unico prodotto all-in-one. Lo abbiamo trovato molto intelligente e funzionale. Siamo certi che l'affidabilità di Ivanti garantirà a tutti i nostri concessionari una copertura sistematica, permettendo al personale Carglass® di tracciare qualsiasi tipo di problematica e di valutare se ci sono aree scoperte che richiedono un intervento. La fiducia verso Ivanti è rimasta immutata".

### Ulteriori informazioni

**ivanti.it**
**02 8734 3421**
**contact@ivanti.it**

Copyright © 2019, Ivanti. All rights reserved. IVI-2198 06/19