

I clienti raccontano

Servizi

Enterprise Resource Planning (ERP)

Darma - Carglass Italia



Da un sistema obsoleto basato su Linux a Navision: il progetto Carglass

L'evoluzione del marchio ha portato a esigenze informative di flessibilità e di maggior controllo. Oggi, la società gestisce le sue attività attraverso un'unica soluzione gestionale che le consente di generare dati e report prima impensabili. Un'implementazione che ha richiesto pochi mesi per andare live.

In collaborazione con

BRAIN FORCE

Le Esigenze

Maggior controllo e affidabilità: in una parola flessibilità

La crescita, l'essere entrata tre anni or sono a far parte del gruppo Belron Int. e l'allineamento alle indicazioni stabilite dalla casa madre sono alla base del progetto Microsoft Business Solutions – Darma/Carglass.

"I vantaggi sono tangibili. Rispetto al precedente sistema disponiamo di una migliore qualità delle informazioni, il database è sincronizzato, è anche diminuito drasticamente il ricorso all'assistenza hardware e software sui sistemi delle filiali, che in passato generavano problematiche per i tecnici".

Stefano Montagner
Responsabile Sistemi Informativi
di Darma/Carglass



Negli anni il marchio Carglass ha acquisito quote sempre più importanti di mercato e, oggi, in Italia opera attraverso 84 officine gestite direttamente e 49 centri convenzionati, o meglio officine autonome dislocate nel sud del Paese.

A oggi sono circa 560 i dipendenti che lavorano per il marchio Carglass in Italia.

"I limiti tecnologici imposti dal precedente sistema informativo non erano più allineati alle nuove esigenze operative interne", riassume Stefano Montagner, Responsabile Sistemi Informativi di Darma/Carglass.

"Dovevamo rendere **più flessibile**

l'applicativo gestionale, ormai datato, in quanto sviluppato una quindicina di anni prima".

In particolare, il precedente gestionale sviluppato in Cobol non consentiva il trasferimento diretto dei dati dalle filiali alla sede centrale. "Ogni sera gli aggiornamenti venivano spediti dalle filiali all'applicativo centrale per essere aggregati", spiega Paolo Galli, Direttore Amministrazione, Finanza e Controllo di Darma/Carglass.

"Inoltre, avevamo anche bisogno di **abbattere la forte rigidità** nella gestione del listino prezzi, in presenza di quattro tipologie diverse di clientela (società assicuratrici, privati, gestori di flotte aziendali, concessionarie e carrozzerie) e di oltre 19 mila articoli a catalogo. L'obiettivo quindi era poter gestire tutte le attività, centrali e pe-

riferiche, attraverso **un unico database**, la medesima anagrafica e avviare la doppia contabilità secondo i principi britannici cui fa riferimento Darma e quelli italiani".

La crescita ha portato anche a un **aumento del volume di dati da gestire** e, di conseguenza, a una maggiore e nuova esigenza di report da sottoporre alla casa madre. "Due anni fa il sistema ha richiesto un upgrade dei server Unix e siamo passati a server Linux", spiega Montagner. "Una direzione obbligata da percorrere in quel momento e che oggi è stata superata con l'adozione di tecnologie in ambiente Microsoft".

La Soluzione

L'affidabilità di Navision a prova di software selection

Trovare un sistema flessibile, affidabile e, soprattutto, in grado di gestire tutte le attività informative con un unico database era la priorità di Carglass. È stata così avviata l'analisi da parte di una società di consulenza, che ha tracciato due possibili scenari: "Potevamo intervenire sul vecchio sistema, ipotesi successivamente scartata in quanto giudicata troppo onerosa, o puntare su una software selection", continua Galli. "Si è optato per la selezione, che ha individuato due possibili soluzioni gestionali tra quelle più adatte alla realtà Darma/Carglass. La nostra scelta è ricaduta su Microsoft Navision 3.70, in quanto offriva la garanzia di **un prodotto di respiro internazionale**".

Il progetto si è concluso in circa 6 mesi, con l'entrata in produzione della piattaforma Microsoft, l'introduzione di Navision 3.70 e di un applicativo Web sviluppato ad hoc da Brain Force, Microsoft Gold Certified Partner, per la centralizzazione delle informazioni e l'integrazione on line. Oggi, il sistema informativo Darma/Carglass è basato su quattro importanti riferimenti: Microsoft Navision, Microsoft Dynamics CRM per la gestione delle attività di call center, la soluzione Web e l'implementazione di SharePoint Portal Server per l'integrazione e l'archiviazione documentale di tutte le informazioni.

È stata completata anche la prima fase di training che ha previsto un giorno di formazione intensiva per ciascuna filiale, accompagnata da una serie di esercizi per tenere in allenamento gli utenti. Il passo successivo è stato quello di lavorare sulle procedure, in quanto gli utenti utilizzavano, dopo il go live, le vecchie procedure sul nuovo sistema. "Stiamo lavorando per

rivedere alcuni processi all'interno delle filiali e mostrare le potenzialità operative della nuova soluzione, attraverso la selezione di best practice che saranno successivamente adottate da ciascuna filiale", afferma Galli.

I Benefici

I vantaggi riassunti in una soluzione

"L'adozione di Navision ha introdotto un grande cambiamento in Darma/Carglass", spiega Paolo Galli.

"Oltre alla possibilità di gestire tutte le attività con un unico database, ciascuna delle filiali ha visibilità sul magazzino, grazie alle funzionalità di stock profiling. Inoltre, la maggiore flessibilità del sistema consente anche di gestire i prezzi, e di avere aggiornamenti sulla situazione e controlli in tempo reale".

I flussi cartacei sono stati automatizzati, si è abbattuto il numero di errori e di problematiche e la gestione del cliente ha maggiori livelli di controllo che permettono all'azienda di aumentare la customer satisfaction.

"Avevamo scelto Navision per migliorare la qualità dell'operatività interna e ora abbiamo un **maggior controllo** sia sui prezzi sia sui pagamenti", aggiunge Montagner.

"Un go live piuttosto 'netto' ci ha costretto a qualche piccolo aggiustamento, ma in breve tempo il sistema è andato a regime. L'impatto si è fatto sentire anche sull'operatività delle persone, ma gli utenti hanno presto apprezzato il cambiamento introdotto con Navision".

Microsoft: una scelta di efficienza

"La revisione dei processi all'interno delle filiali porterà a un miglioramento nell'efficienza, che a sua volta genererà maggior soddisfazione nella clientela, contribuendo a fatturato aggiuntivo" spiega Galli.

"Tuttavia, è ancora presto per poter parlare di ritorno sull'investimento. In ogni caso, l'adozione di Navision ha portato a maggiori controlli sia nei prezzi sia nei paga-

menti, oltre che alla disponibilità di informazioni che prima non possedevamo. Infatti, oggi siamo in grado di valutare anche il tasso di conversione dei preventivi in ordini".

Aver imboccato la strada Microsoft ha dato i suoi **buoni frutti** anche per Montagner. "I vantaggi sono tangibili. Rispetto al precedente sistema disponiamo di una migliore qualità delle informazioni, il database è sincronizzato, è anche **diminuito drasticamente il ricorso all'assistenza hardware e software** sui sistemi delle filiali, che in passato generavano problema-

tiche per i tecnici.

Per esempio, si perdeva molto tempo per trovare i driver per far girare i sistemi sui vecchi PC. **Ora si lavora molto meglio.**

Un leggero sovraccarico che si verificava in alcune aree nei momenti di maggior operatività è stato risolto grazie a uno sdoppiamento del database".

Più tecnologia per generare servizi di messaggistica aggiuntivi e più report nel futuro di Darma/Carglass

Darma/Carglass ha sfruttato la piattaforma di messaggistica e collaborazione adottata per realizzare un modulo di fax server che sfrutta le potenzialità della messaggistica, attraverso la produzione auto-

matica di messaggi SMS che possano confermare gli appuntamenti ai clienti, oltre che fornire loro una serie di altre informazioni. Nei progetti futuri di Darma/Carglass ci sono la gestione degli appuntamenti con la clientela attraverso il call center (e non più direttamente dalle filiali), per garantire una migliore qualità del servizio centralizzandolo. "Stiamo anche partendo con un progetto sui database per allineare ed estrarre i report dal data warehouse, in modo da poter garantire la **massima coerenza delle informazioni** generate dal nostro sistema con quelle disponibili nelle altre nazioni dove il gruppo Belron Int. è presente", conclude Galli.

"Potevamo intervenire sul vecchio sistema, ipotesi successivamente scartata in quanto giudicata troppo onerosa, o puntare su una software selection. La nostra scelta è ricaduta su Microsoft Navision 3.70, in quanto offriva la garanzia di un prodotto di respiro internazionale".

Paolo Galli
Direttore Amministrazione, Finanza e Controllo di Darma/Carglass



Informazioni generali

Il Cliente

Il marchio Carglass fa parte del gruppo internazionale Belron che opera in trenta nazioni d'Europa, Nord America, Oceania e Brasile e offre servizi di sostituzione e riparazione di vetri per autoveicoli. In Italia, la società è attiva attraverso 84 officine gestite direttamente e 49 centri convenzionati.

Le Esigenze

Darma doveva sostituire l'applicativo gestionale, ormai datato e non in linea con l'operatività aziendale. A ciò si aggiungeva un corposo aumento dei volumi di dati generati, che contribuiva ad allungare i tempi necessari per sviluppare report. Occorreva **un sistema flessibile, affidabile** e, soprattutto, in grado di gestire tutte le attività informative con **un unico database**.

La Soluzione

Nella scelta di Navision due gli elementi decisivi: di primaria importanza è stata la garanzia di **un prodotto di respiro internazionale**. Oggi, il sistema informativo Darma/Carglass è basato su quattro importanti riferimenti: Microsoft Navision, Microsoft Dynamics CRM per la gestione delle attività di call center, la soluzione Web e SharePoint Portal Server per l'integrazione e l'archiviazione documentale di tutte le informazioni.

I Benefici

I benefici ottenuti con l'adozione di Navision vanno dalla maggior quantità di informazioni disponibili, fino alla **semplificazione delle attività di assistenza hardware e software**. È **migliorato il controllo** dei prezzi e dei pagamenti, inoltre ora Carglass dispone di una quantità di informazioni che prima non erano disponibili, come, per esempio, il tasso di conversione dei preventivi, ovvero il numero di preventivi che si trasformano in ordini.

Brain Force S.p.A.

fa parte del gruppo internazionale Brain Force Holding AG ed opera dal 1986 come System Integrator orientato alle tecnologie d'avanguardia per l'informatica distribuita. È Microsoft Gold Certified Partner e vanta centinaia di installazioni sui prodotti della famiglia Microsoft Dynamics. Con un fatturato a fine 2006 di oltre 26 milioni di euro, dalle sedi di Milano, Padova e Roma offre assistenza sistemistica e operativa, sviluppo di applicazioni personalizzate, realizzazione di sistemi applicativi e soluzioni per l'infrastruttura.

Per ulteriori informazioni su Brain Force:

www.brainforce.it

Prodotti e tecnologie

Microsoft® Business Solutions
– Navision
Microsoft Dynamics™ CRM
Microsoft SharePoint™ Portal
Server

Microsoft®

© 2006 Microsoft. Tutti i diritti riservati.
Questa pubblicazione è puramente informativa.
Informiamo i gentili Clienti che i contenuti di questo documento hanno una valenza meramente indicativa, senza pretesa d'esclusività o assenza d'imprecisioni.
Preghiamo i Clienti pertanto di farne oggetto d'attenta verifica e analisi.
Microsoft, Microsoft Dynamics e SharePoint sono marchi registrati di Microsoft Corporation. Gli altri marchi registrati citati sono di proprietà delle rispettive società.

Microsoft
Centro Direzionale S. Felice - Pal. A
Via Rivoltana, 13 - 20090 Segrate (MI)
Visitateci su Internet www.microsoft.com/italy/
Servizio Clienti 02.70.398.398.
E-mail: infoita@microsoft.com

CHSERERPNAV0206

Per saperne di più

Per ulteriori informazioni sui prodotti o servizi Microsoft, rivolgetevi al Servizio Clienti (02.70.398.398) o visitate il sito Web:
www.microsoft.com/italy/business/

Per ulteriori informazioni su Carglass:
www.autoglass.it

Per approfondimenti sulle testimonianze dei clienti:
www.microsoft.com/italy/casi/