

**Customer
Case**

Carglass® Carrosserie kan sneller digitaliseren met IT in de cloud

Carglass® Carrosserie koos voor een IT-infrastructuur in de Cheops Cloud. Ook het beheer is volledig uitbesteed. Zo is de onderneming klaar voor groei en innovatie: nieuwe applicaties en nieuwe vestigingen zijn nu heel flexibel toe te voegen. Carglass® Carrosserie hoeft zich geen zorgen te maken over beveiliging of beschikbaarheid, en kan zich volledig toeleunen op zijn befaamde klantenservice.

 **cheops**



Wie autoschade heeft, wil die graag zo snel mogelijk laten herstellen. Carglass® bood al zo'n efficiënte service voor schade aan autoruiten maar doet dat sinds enige tijd ook voor carrosserieschade door de overname van het Care Carrosserie-netwerk, goed voor ruim 350 medewerkers en een twintigtal vestigingen. Dankzij de schaalbaarheid en flexibiliteit van de Cheops Cloud was Carglass® Carrosserie in staat om haar IT-omgeving naadloos te integreren binnen Carglass.

Geruisloze overstap naar de cloud

“We moesten er natuurlijk zeker van zijn dat alles vanaf dag één vlot zou werken”, vertelt Piet Lievens, ICT & Project Manager bij Carglass® Carrosserie. “Daarom kozen we ervoor om het centrale ERP-systeem en andere interne IT-applicaties over te hevelen naar de Cheops Cloud. De planning en de migratie zijn vlekkeloos verlopen dankzij de fantastische samenwerking tussen onze projectmanager, onze ontwikkelaars in Roemenië en onze contactpersonen bij Cheops. Niemand heeft gemerkt dat we plots op een compleet andere omgeving werkten, behalve dat het veel sneller en performanter ging. Cheops beheert ook ons bedrijfsnetwerk. Voor ons is dit een zeer bewuste strategische beslissing, die veel meer mogelijkheden biedt voor de toekomst van onze onderneming.”

“ Voor ons is de cloud een zeer bewuste strategische beslissing, die veel meer mogelijkheden biedt voor de toekomst van onze onderneming. ”

Piet Lievens,
ICT & Project Manager Carglass® Carrosserie



Meer dan “de ijzerwinkel”

De hele IT-infrastructuur staat nu gehost in het Tier 3-datacenter van Cheops. Een keer per kwartaal komt iemand van Cheops langs bij Carglass® Carrosserie voor een periodieke evaluatie van de dienstverlening. “De specialisten van Cheops zorgen ervoor dat alles blijft draaien”, aldus Piet Lievens. “Alle hardware is aan hen uitbesteed, maar het leuke aan Cheops is dat ze meer doen dan wat ik graag “de ijzerwinkel” noem. Bij incidenten weten ze bijvoorbeeld snel waar de oorzaak ligt omdat hun brede expertise zich strekt overheen applicaties, infrastructuur en systemen. Ze zijn van vele markten thuis en ze kunnen meepraten over verschillende domeinen. Dat is heel belangrijk, want de grens tussen applicaties en business vervaagt. Die combinatie van business en IT is ook wat ons aantrok bij Cheops: we willen bovenal goede oplossingen die onze business ondersteunen en voortstuwten.”

Altijd een uitwijkmogelijkheid in geval van nood

Carglass® Carrosserie hoeft zich dus over de IT-omgeving geen zorgen te maken. Dankzij de Cheops Cloud en de Managed Services van Cheops, blijft alles voortdurend perfect functioneren. En als er toch een groot probleem zou zijn, wordt dankzij het disaster recovery plan het tweede datacenter van Cheops geactiveerd. Naast het ERP-pakket gebruiken de medewerkers van Carglass® Carrosserie ook Office 365 vanuit de Cheops Cloud. Zo beschikt iedereen altijd over de meest recente softwareversie. Carglass® Carrosserie betaalt een maandelijkse factuur op basis van het aantal licenties. Die operationele kosten zijn voorspelbaar en dus perfect te budgetteren.

Grote gemoedsrust over performantie en beschikbaarheid

Piet Lievens: “Het geeft ons een zeer grote gemoedsrust dat Cheops de verantwoordelijkheid draagt over de stabiliteit en de performantie van onze IT-omgeving. De beschikbaarheid van onze applicaties is zeer belangrijk. Zo moeten we altijd kunnen rekenen op ons systeem voor tijdregistratie, dat we nodig hebben om facturen te maken. Maar vooral de flexibiliteit van de Cheops Cloud is een cruciale troef. Sinds de overname zijn er al zeven nieuwe vestigingen gaan werken met het ERP-systeem, en dat ging heel gemakkelijk. We geven dan het aantal nieuwe gebruikers en licenties door aan Cheops, dat ook rekening houdt met de load balancing zodat we de beschikbare serverkracht en capaciteit optimaal gebruiken. Als dat nodig is, kan Cheops ook eenvoudig servers toevoegen of weghalen. Die schaalbaarheid is voor ons ideaal. We hebben immers nog heel wat toekomstplannen voor de groei van het aantal vestigingen en de verdere digitalisering van onze diensten.”

Focus op klantgericht innoveren

Wat dat laatste betreft, kijkt Carglass® Carrosserie naar de excellente klantenervaring waarvoor Carglass® sinds jaar en dag bekendstaat. “We willen de Carglass®-aanpak hierbij als voorbeeld nemen. Zo zijn de diensten van Carglass® voor de herstelling van autoruiten al veel meer gedigitaliseerd op maat van particulieren dan de carrosseriediensten”, bevestigt Piet Lievens. “Wij waren vroeger gericht op zakelijke klanten, waardoor we een meer zakelijke aanpak hadden. Bij particulieren ligt de focus meer op de persoonlijke benadering. Zo willen particulieren op voorhand weten hoeveel de herstelling zal kosten. We hebben dus onlangs onze Express repair service gelanceerd waarbij we kleine carrosserieschade op minder dan 24 uur herstellen tegen een forfaitaire prijs.”

“We willen bij iedere nieuwe dienst die we ontwikkelen, de klant centraal plaatsen”, aldus Piet Lievens. “De missie van Carglass - ‘making a difference by solving people’s problems with real care’ - spreekt zelfs helemaal niet over auto’s. We mogen ons niet langer alleen toeleggen op de technische kant van onze diensten maar onze processen echt in functie stellen van de klant.”

Piet Lievens: “In mijn wildste fantasieën zie ik drones reserveonderdelen leveren. Maar ook nu al bieden de nieuwste technologieën ongekende mogelijkheden. Zo denken we concreet na over video calling voor intern overleg bij schadebeoordeling. En we zijn al bezig met artificiële intelligentie voor het herkennen van schade in foto’s die de klanten zelf opladen. Op basis daarvan krijgen ze automatisch een offerte voor een herstelling. Die dienst zal wellicht in de loop van 2019 operationeel zijn. Daarnaast zijn we bezig met RPA of ‘robotic process automation’ waarmee je bepaalde routineprocessen kan automatiseren, zoals het onderhoud van je mailbox.”

Een flexibele cloudinfrastructuur is in ieder geval een groot voordeel bij de ontwikkeling van dergelijke innovatieve toepassingen. “Je hebt altijd serverruimte beschikbaar om iets uit te testen. En door het beheer van de IT-omgeving uit te besteden, kan ik zelf blijven focussen op manieren om de dienstverlening naar onze klanten dagelijks te verbeteren”, besluit Piet Lievens.



“ We gaan artificiële intelligentie inzetten voor het herkennen van schade in foto’s die de klanten zelf opladen. Op basis daarvan krijgen ze automatisch een offerte voor een snelle herstelling. ”

Piet Lievens,
ICT & Project Manager Carglass® Carrosserie

De oplossing van Cheops

Voordelen van de oplossing van Cheops

- onafhankelijk en deskundig advies
- een grondige analyse van het business DNA en zijn problematiek
- snelle en pragmatische oplossingen
- continuïteit van de dienstverlening
- toegang tot expertise
- vlotte communicatie
- professioneel project management

Over Carglass®

Carglass® is de specialist in het herstellen en vervangen van voertuigbeglazing in België. Elk jaar worden meer dan 300.000 automobilisten, 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar door Carglass® geholpen in een van de 43 service centers verspreid over heel België, thuis of op het werk, met een van de 100 service-wagens.

Carglass® België heeft sinds december 2016 de specialist in schadeherstel CARE Carrosserie België overgenomen en omgedoopt naar Carglass® Carrosserie. Vandaag telt Carglass® Carrosserie 17 centra verspreid over heel België.

Carglass® is onderdeel van Belron®, het grootste bedrijf ter wereld op het gebied van herstelling en vervanging van voertuigbeglazing, met service centers in 34 landen. Carglass® stelt in België 800 mensen tewerk.

<https://www.carglass.be/nl/carrosserie>