

# [ KLANTEN ] vertellen

'De AXI ITS service desk ... een voorbeeld van hoe een service desk moet werken: klantvriendelijk, adequaat reacties op problemen die binnenkomen, een goede communicatie. Jullie weten hoe belangrijk customer delight voor ons is.'

*Dhr. Dirk Slechten, Business System Manager bij Carglass*

## KENNISMAKING MET CARGLASS

Carglass is de specialist in het herstellen en vervangen van autoruiten. Het bedrijf maakt deel uit van Belron, het grootste bedrijf ter wereld op het gebied van herstellingen en vervanging van voertuigbeglazing. Belron is actief in 32 landen en heeft een team van 22.500 monteurs. Op zijn beurt maakt Belron deel uit van d'Ieteren.

Alleen al in België helpt Carglass jaarlijks meer dan 350.000 automobilisten, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Hiertoe beschikt Carglass in België over 40 service centers en 70 servicewagens die bij de klant ter plaatse komen, thuis of op het werk.

Voor meer info: [www.carglass.be](http://www.carglass.be)



## Carglass vertrouwt [ strategische ICT projecten ] toe aan AXI



### Samen bouwen aan strategische projecten

Gestart in 2009, is de samenwerking tussen Carglass en AXI in de loop van 2010 in een stroomversnelling gekomen. Zo werkte AXI Integrated Technology Services (kortweg AXI ITS) mee aan volgende strategische projecten:

- vervanging van bedrijfskritische Intel servers
- substantiële uitbreiding van de Citrix omgeving en uitrol van het server based computing concept naar alle Belgische filialen
- uitwerking van een nieuwe backup strategie, met gebruik van Tivoli Storage Manager v6.2 en nieuwe library, uitgevoerd op het uiterst stabiele AIX - IBM pSeries platform
- opzet van het nieuwe IBM pSeries en SAN platform voor Carglass Zweden
- vervanging van de infrastructuur in het call center.

Ook in 2011 doet Carglass beroep op de expertise van AXI. Zo werkt AXI ITS o.a. mee aan de voorbereiding en de uitrol van de centrale infrastructuur bij Carglass in Zweden en Zwitserland.

### Customer delight

Dirk Slechten, Business System Manager, Carglass nv, kijkt heel tevreden terug naar de samenwerking met AXI in 2010.

# [ *KLANTEN* ] vertellen

'In 2010 hebben we samen veel projecten gerealiseerd. Naar veiligheid van data toe, was het Tivoli Storage project een schot in de roos. Doordat we de laatste technologie in huis wilden halen, heeft het project zijn probleempjes gekend. Die zijn goed opgevolgd. Ik weet dat hier ook uren zijn gepresteerd buiten het afgesproken projectplan. Wat ik ook waardeer is het feit dat AXI zich hierin flexibel heeft opgesteld. Dankzij dit Tivoli project weet ik dat we terug 'safe' zitten voor de volgende 4 à 5 jaar. En dit comfortgevoel had ik totaal niet met onze vorige backup oplossing.'

Slechten vervolgt: 'De vervanging van het serverpark was een andere 'mastodont'. De mensen op Carglass hebben hier weinig tot niets van gemerkt en dit is voor mij reeds een succesfactor. AXI heeft dit project ook ondersteund door servers in te bouwen, operating system, ADS, Citrix, clustering, enz. te installeren. Wat mij opvalt is dat we allemaal mensen over de vloer hebben gekregen die professioneel met hun vak bezig zijn. Dit lijkt normaal maar is in de realiteit niet altijd het geval; believe me. Ook het infrastructuurproject voor Zweden mag ik niet vergeten om te vermelden; dat is voortreffelijk opgeleverd.'

Slechten besluit: 'Last but not least, de AXI ITS service desk ... een voorbeeld van hoe een service desk moet werken: klantvriendelijk, adequaat reacties op problemen die binnenkomen, een goede communicatie. Jullie weten hoe belangrijk customer delight voor ons is. Wel, AXI heeft dit in 2010 zeker waargemaakt. Bedankt hiervoor en ik zou zeggen ... laten we voor 2011 dit niveau bestendigen en - tja ik ben een 'carglasser' hé - dit nog verbeteren. '



## Voor extra informatie

AXI nv  
Molenweg 107  
BE-2830 Willebroek

Tel: + 32 (0)3 860 40 00

info@axi.be  
www.axi.be