



## CUSTOMER SUCCESS STORY

Gruppo Bolton utilizza EasyVista per gestire il Service Desk e monitorare gli asset IT.

### SCENARIO

Il Gruppo Bolton è una realtà internazionale in rapida crescita, con un portafoglio di marchi prestigiosi disponibili in 125 Paesi. Il Gruppo Bolton fabbrica e commercializza prodotti di marca di alta qualità nelle categorie Alimentari, Cura della Casa, Adesivi, Cura della Persona e Cosmetica.

Una delle società del Gruppo, Bolton Services, a cui tra le altre fanno capo anche le attività di Information Technology, aveva bisogno di strutturare meglio le attività del service desk e di avere un maggiore controllo degli asset IT distribuiti nelle diverse sedi del Gruppo Bolton.

### LE NECESSITÀ

L'esigenza principale di Bolton Services, e dei suoi fornitori, era quella di trattare le richieste degli utenti del service desk in modo strutturato, definendo delle procedure standard comuni a tutti gli attori coinvolti, sia interni sia esterni. Inoltre, anche per gli asset IT, le cui informazioni in precedenza pervenivano al service desk dal fornitore, l'azienda aveva bisogno di uno strumento che consentisse di mantenere un controllo diretto e un più facile accesso ai dati relativi alla configurazione del parco PC, di tenere monitorato lo stato delle licenze software e di essere proattivi nel diagnosticare e prevenire i problemi.

### I BENEFICI

- Gestione strutturata e centralizzata del service desk
- Integrazione di EasyVista con soluzioni di terze parti
- Condivisione delle informazioni all'interno del team IT
- Controllo diretto e in tempo reale degli asset IT
- Miglioramento del livello di servizio agli utenti

### VANTAGGI

*“Oggi, per Bolton Services EasyVista rappresenta il sistema di riferimento per far fronte alle richieste degli utenti; la centralizzazione delle attività e la definizione di workflow specifici e predefiniti ci permettono infatti una gestione più efficace ed efficiente e un migliore servizio agli utenti.”*

**ICT Systems Integration Supervisor**  
Bolton Services

## I BENEFICI

- Gestione centralizzata e automatizzata del parco IT
- Reportistica completa e affidabile a supporto delle decisioni e accessibile dai diversi livelli manageriali
- Visibilità delle informazioni finanziarie relative agli asset IT
- Migliore gestione dei servizi erogati e rispetto degli SLA

## LA SOLUZIONE

I punti di forza che hanno portato alla scelta di EasyVista sono stati la semplicità di personalizzazione e di configurazione dei workflow garantita dall'approccio codeless della soluzione, la facilità di integrazione con soluzioni di terze parti e, in generale, il corretto dimensionamento della soluzione rispetto alle reali esigenze di Bolton.

EasyVista Service Desk viene impiegato per gestire le richieste relative all'area Business Intelligence, agli applicativi Crm, vendite, integrazione dati e IMAC (Install/Move/Add/Change). La semplicità e la versatilità della soluzione appare chiara attraverso due esempi pratici di integrazione di EasyVista con un applicativo di terze parti. Nel primo, tutte le volte che viene richiesta l'apertura di una nuova utenza su EasyVista viene avviata una procedura di verifica interna che coinvolge l'IT di Bolton Service. Ultimata questa prima fase, la richiesta viene inoltrata al sistema del fornitore di servizi di outsourcing per essere processata.

Il secondo esempio prende in considerazione le problematiche relative agli applicativi Crm, utilizzati prevalentemente in remoto dall'area sales. L'utente segnala una richiesta attraverso un numero verde a cui risponde direttamente l'help desk dell'outsourcer. In questo caso, anche se la problematica non è di sua competenza, questi prende in carico la chiamata, apre un ticket attraverso il suo sistema e lo inoltra a EasyVista, che a sua volta lo smista correttamente secondo un workflow predefinito verso il fornitore o le risorse IT di Bolton Services di competenza.

Attraverso EasyVista Discovery e EasyVista Usage, Bolton Services monitorizza le configurazioni e lo stato delle licenze software di circa 1200 PC distribuiti nelle sei società italiane del Gruppo e nella società francese Saupiquet, fornendo informazioni quali, ad esempio, l'ubicazione di ogni singolo asset e la sua assegnazione a un determinato utente.

## RIEPILOGO

- Gruppo Bolton: In breve
- [www.boltongroup.net](http://www.boltongroup.net)
- Settore: Prodotti di largo consumo
- Anni di attività: 60+
- Paesi servizi: 125
- Headquarter: Milano, Italia

EasyVista, disponibile in SaaS o in modalità licensing, è ITIL v3 compliant, certificata su 15 processi di Service Management e copre tutti gli aspetti di IT Service Management, IT Asset Management, CMDB, Automatic Inventory e Self-Service Portal all'interno di un'unica soluzione integrata e modulare. Più di 1.000 clienti in 20 paesi utilizzano le soluzioni EasyVista di IT Management per gestire i propri IT Service Desk. Visita il nostro sito [www.easyvista.com](http://www.easyvista.com).