



# ANTARESVISION

## Antares Vision crée une source unique de vérité pour favoriser l'excellence de service



Accélère les délais de résolution des cas clients



Améliore l'efficacité et la productivité des équipes de service



Offre une visibilité accrue pour une meilleure prise de décision

### Offrir un service client de qualité est au cœur du modèle professionnel d'Antares Vision

Antares Vision est un leader dans les systèmes de sérialisation et d'agrégation destinés aux entreprises pharmaceutiques. L'entreprise a équipé plus de 2 300 lignes de production dans plus de 60 pays avec des solutions clés en main pour la sérialisation des flacons et des boîtes, dont plus de 1 300 lignes de production qui regroupent les données commandées.

La mission d'Antares Vision est de fournir la solution globale la plus complète et la plus évolutive pour les systèmes de vision, le suivi et la traçabilité ainsi que la gestion intelligente des données, afin de gérer l'intégralité du processus de protection des produits tout au long de leur cycle de vie.

L'équipe du service client de l'entreprise installe et gère les systèmes dans le monde entier. Elle fournit par ailleurs les documents de qualification et apporte son aide pour la validation. Cependant, la récente croissance de l'entreprise a rendu difficile l'évolution de l'équipe pour répondre aux exigences grandissantes de l'entreprise.

Alessandro la Greca, responsable du service technique chez Antares Vision, explique : « Offrir le meilleur service client est au cœur de notre modèle professionnel, mais après une période de forte croissance, nos systèmes n'étaient pas en mesure d'évoluer et de simplifier le service client global. Les informations étaient dispersées, il n'y avait pas de source unique de vérité et différentes équipes créaient différents référentiels de données. »

### La disparité des systèmes a entraîné la déconnexion des équipes et un manque de visibilité sur les problèmes du service client

Il y avait également un manque de communication entre le service client et les équipes de service sur site : les clients appelaient directement les ingénieurs sur site, contournant ainsi à la fois le service client et les responsables du service sur site.

**Secteur :** santé

**Lieu :** Travagliato, Italie

**Taille :** 500 employés

#### Difficulté

Moderniser et consolider les systèmes du service client pour accroître l'efficacité, améliorer les délais de réponse et obtenir une meilleure visibilité sur les workflows et l'état du service

#### Produits

- La Now Platform®
- ServiceNow® Customer Service Management

#### Solution

ServiceNow intègre des systèmes et des processus disparates pour créer une source unique de gestion de la vérité et des connaissances du service client, avec une génération de rapports en temps réel permettant une amélioration continue et des mises à jour de statut



L'implémentation de ServiceNow s'est traduite par un changement culturel significatif. Désormais, nous créons et gérons des processus et des workflows pour les demandes courantes, ce qui améliore notre efficacité et notre agilité en tant qu'entreprise.

Mauro Marenzi, consultant en développement d'activités de service, Antares Vision

« Il n'y avait pas de documentation de dépannage ou elle n'était pas utilisée, et les catalogues du service client étaient difficilement accessibles », déclare Alessandro la Greca. « Dans l'ensemble, nous n'avions pas de visibilité sur le statut et l'avancement des problèmes clients. »

## **Grâce à ServiceNow, Antares Vision offre une plateforme d'entreprise unique, passant de données cloisonnées à une visibilité complète sur les cas**

Antares Vision voulait implémenter une plateforme unique pour le service client, les services sur site et la gestion des connaissances, soutenue par une CMDB (Configuration Management Database) qui consoliderait l'ensemble des actifs et des informations, améliorant ainsi la gestion des cas et la satisfaction des clients.

Après avoir évalué et testé la Now Platform, elle s'est imposée comme un choix évident pour Antares Vision, car elle dispose d'un modèle de livraison basé sur le cloud pour un déploiement flexible, agile et rapide.

Lutech Group, partenaire de ServiceNow en Italie, a aidé Antares Vision à implémenter la plateforme en seulement quatre mois grâce à un développement agile.

## **ServiceNow consolide et automatise la gestion des cas, offrant un meilleur contrôle et une visibilité accrue aux équipes chargées des opérations et de l'assistance chez Antares Vision**

La Now Platform gère l'intégralité du processus de gestion des cas grâce à des workflows intelligents et à une automatisation de bout en bout, offrant ainsi aux équipes chargées des opérations et de l'assistance chez Antares Vision un contrôle et une visibilité complets. La solution permet également aux clients de consulter le statut de leurs cas et les informe instantanément s'ils sont modifiés.

« Nous sommes beaucoup plus efficaces et rationalisés en matière de résolution des cas », explique Alessandro la Greca. « Nous pouvons hiérarchiser les cas en fonction de leur impact sur l'entreprise et les suivre tout au long du processus de résolution. »

Il ajoute : « Il est maintenant possible de définir des KPI clairs. Auparavant il était très difficile de les définir et de les surveiller. Nous avons constaté une baisse du nombre de problèmes signalés et une résolution plus rapide des tickets. Plus important encore, les clients sont satisfaits de la qualité de notre assistance et demandent par conséquent des accords de niveau de service de grande valeur ».

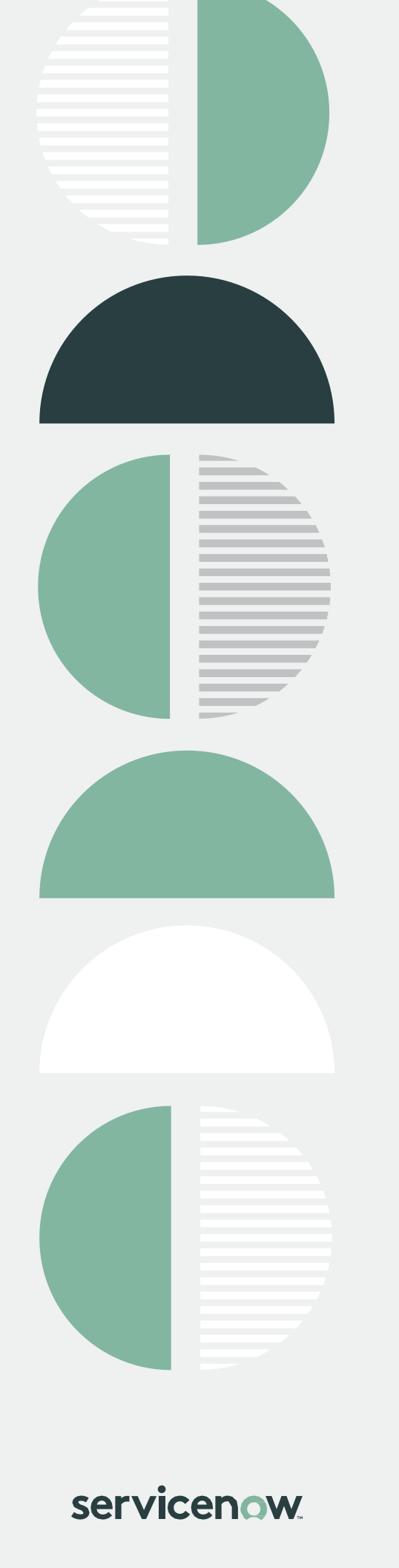
## **ServiceNow améliore l'agilité de l'entreprise et accélère la prise de décision IT**

Les équipes chargées des opérations et de l'assistance chez Antares Vision bénéficient désormais d'une solution complète de gestion du service client. Pour la première fois, l'entreprise peut créer des processus, des workflows et des règles IT intégrés.

Les fonctionnalités de génération de rapports business et de partage des connaissances en temps réel ont permis de donner davantage de moyens aux équipes de l'entreprise. Désormais, elles peuvent accéder instantanément aux rapports business et aux rapports d'ingénierie sur site.

Mauro Marenzi, consultant en développement d'activités de service chez Antares Vision, déclare : « L'implémentation de ServiceNow s'est traduite par un changement culturel significatif. Désormais, nous créons et gérons des processus et des workflows pour les demandes courantes, ce qui améliore notre efficacité et notre agilité en tant qu'entreprise.

Auparavant, les équipes étaient également peu conscientes du temps passé sur les différentes tâches, car il n'était pas mesuré. Aujourd'hui, nous ne nous contentons pas de mesurer le temps passé, nous gérons également le temps et les ressources plus efficacement. »



Le suivi et la découverte des actifs permettent à Antares Vision de suivre automatiquement les ressources IT. Une CMDB interconnectée et source unique de vérité améliore la prise de décision IT, accélère l'analyse de la cause première et identifie d'autres domaines pouvant être rapidement améliorés par l'IT.

« Nous passons plus de temps à prendre des décisions judicieuses qu'à chercher des informations », affirme Mauro Marenzi. « La visibilité et la transparence de l'information ont également amélioré la responsabilisation. »

## **Antares Vision poursuit son évolution constante grâce à la Now Platform avec les applications Mobile, la messagerie instantanée, la personnalisation et la gestion des changements**

L'utilisation de la Now Platform par Antares Vision évolue constamment. L'une des améliorations est une application pour smartphone destinée aux ingénieurs sur site qui leur fournit une documentation technique lors des visites sur site ou des déplacements. Une autre amélioration est l'optimisation du portail client, avec des options de personnalisation et une messagerie instantanée qui permettent d'accélérer la résolution des cas.

« Nous apportons aux workflows des améliorations progressives mais importantes, et nous renforçons nos capacités de gestion des connaissances », explique Mauro Marenzi. « Nous sommes également en train d'ajouter la gestion des changements pour suivre automatiquement tous nos actifs IT. »

Il conclut : « C'est un long parcours, mais les bases sont posées. Nous disposons d'une plateforme basée dans le cloud, flexible et évolutive, qui nous permet d'atteindre notre objectif : devenir une entreprise agile et axée sur le digital. »