



La trasformazione del servizio IT di Amplifon aiuta i dipendenti a offrire un servizio migliore ai clienti dei punti vendita



Il portale self-service elimina i processi manuali obsoleti



Una solida knowledge base riduce il volume dei ticket dei dipendenti



I servizi localizzati raccolgono un elevato indice di soddisfazione dei dipendenti

Settore: sanitario
Sede: Milano, Italia
Dimensioni: 11.700 dipendenti

Amplifon mette l'erogazione di servizi IT alla base di un'esperienza clienti eccellente

Amplifon è un leader globale in servizi e soluzioni per l'udito che vanta punti vendita in America, Europa, Medio Oriente e Asia-Pacifico. I punti vendita al dettaglio e i centri per l'udito dell'azienda che opera a livello mondiale costituiscono l'elemento centrale dell'attività di Amplifon e rappresentano il principale punto di contatto con i clienti.

L'azienda si impegna attivamente per garantire che i suoi 5.000 addetti all'hearing care dislocati su 3.800 punti vendita al dettaglio e centri per l'udito possano disporre dei sistemi necessari per supportare i 3 milioni di clienti in tutto il mondo e le loro diverse esigenze acustiche.

I servizi IT aiutano il personale di Amplifon a fornire un servizio di pari livello a quello atteso dai clienti. Il supporto IT viene fornito dal team IT aziendale di Amplifon, dal personale IT locale e dai service provider in outsourcing sotto la direzione di Raffaello Infantino, Direttore delle operazioni IT aziendali. Con lo strumento di service desk precedentemente adottato, Amplifon non riusciva a supportare in modo efficace le operazioni di vendita al dettaglio e l'intera azienda.

"Dal punto di vista strategico, lo strumento di service desk che utilizzavamo non era adatto alla nostra azienda globale con più sedi e non riusciva a supportare il personale con un servizio IT di alto livello", spiega Raffaello Infantino. "I nostri dipendenti non riuscivano a interagire prontamente con gli specialisti IT e i partner in outsourcing avevano difficoltà a usare lo strumento".

Amplifon unifica la gestione dei servizi IT in un'unica piattaforma globale con ServiceNow

Per far fronte al problema, Amplifon ha implementato ServiceNow presso la sede centrale di Milano, Italia, nell'ambito di un programma strategico di trasformazione cloud. "Il nostro obiettivo era creare un'unica istanza globale per la gestione dei servizi IT, che offrisse flessibilità e localizzazione per soddisfare le esigenze di ogni Paese", afferma Raffaello Infantino. "ServiceNow è stata la soluzione perfetta".



Sfida

Rivoluzionare la gestione dei servizi IT per risolvere l'indisponibilità presso i punti vendita, aumentare il supporto localizzato e fornire la possibilità di integrare i partner IT

Prodotti

- Now Platform®
- ServiceNow® IT Service Management

Soluzione

ServiceNow fornisce a 5.000 dipendenti dislocati su 3.800 punti vendita un'unica piattaforma di servizi IT globale per mettere in primo piano le esigenze dei clienti





“

ServiceNow ha notevolmente semplificato l'interazione tra il reparto IT e i nostri punti vendita. Con la creazione di una piattaforma per l'eccellenza del servizio IT, aiutiamo i dipendenti di Amplifon a fornire ai clienti esperienze eccezionali in negozio.

Raffaello Infantino, Direttore delle operazioni IT aziendali, Amplifon

L'adozione di un modello platform-as-a-service è stata essenziale per allineare l'approccio del servizio IT al programma di trasformazione cloud dell'azienda. Grazie a questo modello, Amplifon ha potuto implementare rapidamente la Now Platform in altri Paesi europei, tra cui Regno Unito, Francia, Belgio e Germania.

È in corso un'ulteriore espansione in America, Europa, Medio Oriente e Asia-Pacifico e l'azienda prevede di rendere ServiceNow operativo negli Stati Uniti, in Nuova Zelanda e in altri Paesi europei entro pochi mesi.

La Now Platform supporta la fornitura di servizi localizzati, migliorando l'esperienza per i dipendenti

Grazie alla flessibilità della Now Platform, Amplifon può ottimizzare il proprio approccio all'erogazione di servizi IT a livello aziendale fornendo al contempo ai team IT locali le capacità tecniche per svolgere funzioni specifiche per ciascun Paese e sviluppare servizi personalizzati secondo necessità.

"Come funzione IT di un'azienda globale, dobbiamo rispondere a molte peculiarità locali, come ad esempio le norme sulla protezione dei dati in Australia", spiega Raffaello Infantino. "Con ServiceNow ogni membro del personale può interagire con i team IT attraverso la stessa piattaforma e inviare una richiesta o segnalare un problema ricevendo al contempo un servizio altamente localizzato nella lingua scelta e il supporto di un esperto locale".

In considerazione del forte affidamento che l'azienda fa sull'outsourcing, consentire ai fornitori esterni di accedere alla piattaforma e utilizzarla era un altro elemento importante. Tramite la piattaforma, più partner possono interagire con i dipendenti, i team IT e l'intera azienda nell'ambito delle aree a loro commissionate.

Con ServiceNow il personale di vendita al dettaglio di Amplifon può dedicarsi alla creazione di esperienze in negozio positive per i clienti

La trasformazione dell'erogazione dei servizi IT si è incentrata sul cuore pulsante dell'attività commerciale di Amplifon: si tratta dei punti vendita e dei centri per l'udito, dove i clienti interagiscono quotidianamente con il personale.


"È assolutamente fondamentale che i sistemi IT del nostro front office supportino il personale che lavora a contatto con i clienti", afferma Raffaello Infantino. "Con ServiceNow possiamo fornire servizi IT immediati direttamente ai nostri punti vendita e centri per l'udito, in modo che i dipendenti possano concentrarsi sul coinvolgimento dei clienti e sulla creazione di un'esperienza positiva in negozio".

Tramite un portale centrale per i servizi IT, gli addetti alla vendita al dettaglio possono accedere a una knowledge base completa e cercare risposte alle loro domande o inviare un ticket al team di supporto IT locale.

"ServiceNow ha notevolmente semplificato l'interazione tra il reparto IT e i nostri punti vendita", spiega Raffaello Infantino. "Anziché chiamare o inviare un'e-mail al service desk, il personale utilizza il portale assistenza per aprire ticket, inviare richieste e trovare risposte alle domande in un istante. Creando una piattaforma per l'eccellenza dei servizi IT, aiutiamo i dipendenti di Amplifon a fornire ai clienti eccezionali esperienze in negozio".

ServiceNow automatizza i processi e offre ai dipendenti una piattaforma self-service, riducendo in tal modo il volume dei ticket

Grazie alla knowledge base, il numero di ticket inviati dal personale di vendita al dettaglio di Amplifon è stato significativamente ridotto. I dipendenti possono trovare informazioni e risolvere problemi in autonomia: ciò consente al team IT di concentrarsi sulle richieste che richiedono il loro contributo e intervento.



Inoltre, poiché il portale self-service e i processi automatizzati creano workflow efficienti ed efficaci per la gestione dei problemi, ogni Paese rimuoverà completamente le e-mail dal processo di erogazione dei servizi IT entro sei mesi dall'attivazione della Now Platform.

Amplifon intende unificare tutti i processi aziendali attraverso un'unica piattaforma di servizio con ServiceNow

A fronte del successo riscosso dalla Now Platform nell'ambito della gestione dei servizi IT, Amplifon sta cercando di espandere la piattaforma in altre aree di fornitura IT e rami di tutta l'azienda.

Tra questi, vi è l'introduzione di ServiceNow Project Portfolio Management per consentire al team IT aziendale di comprendere, monitorare e gestire l'intera gamma di progetti realizzati in tutta l'organizzazione. La centralizzazione della gestione della domanda consente di allineare facilmente le risorse alle attività prioritarie, contribuendo a garantire che i progetti vengano consegnati in tempo e in linea con i requisiti aziendali.

ServiceNow Customer Service Management è un'altra soluzione che introdurrà collaborazione in tempo reale, funzionalità self-service e automazione nel processo del servizio clienti, per tempi di risoluzione ridotti e la massima soddisfazione dei clienti.

"Con ServiceNow abbiamo completamente rivoluzionato il nostro modo di lavorare", afferma Raffaello Infantino. "Ci stiamo muovendo rapidamente per estendere la piattaforma a tutta l'organizzazione globale, ma il vero successo sarà estendere ServiceNow ad altre aree dell'azienda. Con ServiceNow, ogni dipendente ha la possibilità di interagire con qualsiasi processo aziendale attraverso la stessa piattaforma".