



“Creando una piattaforma per l’eccellenza dei servizi IT, supportiamo il personale Amplifon nel fornire un’esperienza cliente eccezionale.”

—Raffaello Infantino, Corporate IT Director of Operations, Amplifon



## Trasformare la delivery dei servizi IT per creare una customer experience eccezionale

### Cliente

Amplifon

### In breve

Lo specialista globale nelle soluzioni per l'udito mette in grado il personale dei negozi di fornire una eccezionale esperienza cliente trasformando la delivery dei servizi IT

### Sede

Milano

### Presenza

Globale

### Dipendenti

11.700

### Settore

Healthcare

### Sfide

- Costose interruzioni di sistema nei negozi, dovute alla dipendenza da email e telefono, stavano avendo conseguenze negative sull'esperienza cliente
- Localizzazione limitata del supporto IT a causa della mancanza di flessibilità del tool usato per l'IT service desk
- Impossibilità di inserire i provider IT esterni nel processo di delivery dei servizi

Presente in 22 Paesi, Amplifon è il leader globale nelle soluzioni e nei servizi per l'udito con 11.000 dipendenti nelle Americhe, in Europa, nel Medio Oriente e nell'Asia Pacifico.

I 3.800 centri per l'udito e i punti vendita retail dell'azienda costituiscono il cuore del business Amplifon e sono il punto primario per l'interazione con i clienti. Il supporto agli oltre 5.000 professionisti dell'udito che operano in questi punti retail è essenziale per assicurare che il personale abbia a disposizione i sistemi necessari ad aiutare i clienti a riacquistare l'esperienza uditiva dei suoni di tutti i giorni.

Questo supporto è assicurato dal team IT corporate di Amplifon, in collaborazione con lo staff IT locale del Paese e con i service provider esterni, sotto la direzione del Corporate IT Director of Operations Raffaello Infantino. Tuttavia, il tool BMC utilizzato da Amplifon per la gestione del service desk non permetteva all'azienda di supportare in maniera efficace le attività retail e il business in genere.

Raffaello Infantino, Corporate IT Director of Operations di Amplifon, spiega: “Il tool che utilizzavamo per il service desk non era semplicemente adatto a un'attività multi-sito e globale come la nostra e non ci permetteva di supportare il nostro staff con un servizio IT di alta qualità. I nostri dipendenti non potevano interagire tempestivamente con gli specialisti IT e c'era una limitata possibilità di far adoperare il tool anche ai partner esterni”.

### Un'unica piattaforma di servizi globale per una delivery altamente localizzata

Nel 2016 Amplifon ha implementato la piattaforma ServiceNow nella propria sede italiana come elemento strategico del proprio programma di trasformazione cloud.

Raffaello Infantino spiega: “Il nostro obiettivo primario era quello di creare un'unica istanza globale per la gestione dei servizi IT, ma con le caratteristiche di flessibilità e localizzazione adatte a rispondere alle esigenze di ciascun Paese. Questo è esattamente ciò che ServiceNow ci ha permesso di ottenere”.

L'adozione di un modello 'platform-as-a-service' era essenziale per poter allineare l'approccio al servizio IT con il programma di trasformazione cloud dell'azienda. Questo ha permesso ad Amplifon di completare rapidamente il rollout della piattaforma ServiceNow in altri Paesi chiave europei, come Regno Unito, Francia, Belgio e Germania.

## Soluzione

IT Service Management

## Risultati

- Le email sono state completamente eliminate dal processo di delivery dei servizi IT, grazie a un portale self-service centralizzato e a processi automatizzati
- Significativa riduzione nel numero di ticket grazie alla knowledge base, che permette ai dipendenti di risolvere autonomamente i propri problemi in modo rapido ed efficiente
- Elevata soddisfazione del personale, grazie a un servizio altamente localizzato erogato nella lingua locale da esperti IT locali

Un'ulteriore espansione è già in corso nelle Americhe, in Europa, nel Medio Oriente e nell'Asia Pacifico ed è previsto che la piattaforma ServiceNow venga adottata negli Stati Uniti, in Nuova Zelanda e in altri Paesi europei nell'arco di qualche mese.

La flessibilità della piattaforma ServiceNow ha rappresentato un evidente vantaggio nella messa a punto del nuovo approccio permettendo ad Amplifon di ottimizzare il proprio metodo di delivery dei servizi IT a livello corporate e di implementare nel contempo le capacità tecniche attraverso le quali i team IT locali possono svolgere le proprie funzioni specifiche e sviluppare servizi su misura a seconda delle esigenze.

Commenta Raffaello Infantino: "In qualità di dipartimento IT di un'azienda globale dobbiamo tenere conto di numerose sfumature locali, per esempio le norme sulla riservatezza dei dati specifiche per l'Australia. Con ServiceNow, ogni persona dello staff può interagire con i nostri team IT attraverso la medesima piattaforma per esprimere una domanda o segnalare un problema ricevendo un servizio altamente localizzato nella lingua preferita ed entrando in contatto con l'esperto locale di cui ha bisogno".

Dovendo fare affidamento sull'outsourcing, la possibilità di consentire l'accesso e l'utilizzo della piattaforma anche ai fornitori esterni era molto importante, così da permettere ai diversi partner di interagire con i dipendenti, i team IT e con l'azienda nel suo complesso nelle rispettive aree di competenza.

## L'eccellenza del servizio presso 3.800 punti vendita

La trasformazione nella delivery dei servizi IT si è concentrata sulla parte più importante dell'attività di Amplifon: i punti vendita retail e i centri per l'udito, dove i clienti interagiscono col personale Amplifon su base quotidiana.

Raffaello Infantino spiega: "È assolutamente essenziale che i nostri sistemi IT di front-office supportino il personale che interagisce con i clienti. Utilizzando ServiceNow possiamo erogare servizi IT direttamente ai punti vendita e ai centri per l'udito nel momento in cui servono, così che il nostro personale possa concentrarsi sul rapporto con il cliente e creare un'esperienza in-store positiva".

Attraverso un portale centralizzato per i servizi IT, il personale retail può accedere a una knowledge base completa e ricercare risposte ai propri quesiti o aprire un ticket direttamente con il proprio team di supporto IT locale.

"ServiceNow ha enormemente semplificato l'interazione tra l'IT e i nostri punti retail", afferma Raffaello Infantino. "Invece di dover telefonare o inviare email al service desk, i dipendenti possono ora avvalersi del portale dedicato ai servizi IT per aprire ticket, effettuare richieste e trovare risposte alle proprie domande istantaneamente. Creando una piattaforma per l'eccellenza dei servizi IT, supportiamo il personale di Amplifon nel fornire esperienze retail eccezionali ai clienti".

La knowledge base ha ridotto significativamente il numero di ticket aperti dal personale retail di Amplifon. I dipendenti possono ora trovare le informazioni desiderate e risolvere i problemi autonomamente lasciando libero il team IT di concentrarsi sulle richieste che necessitano di un input e di un intervento diretti.

"Il nostro obiettivo primario era quello di creare un'unica istanza globale per la gestione del servizio IT, ma con le caratteristiche di flessibilità e localizzazione adatte a rispondere alle esigenze di ciascun Paese. Questo è esattamente ciò che ServiceNow ci ha permesso di ottenere."

— Raffaello Infantino,  
Corporate IT Director of  
Operations, Amplifon

“Utilizzando ServiceNow, ogni membro dello staff è in grado di interagire con i nostri team IT attraverso la medesima piattaforma, per porre una domanda o segnalare un problema, ricevendo un servizio altamente localizzato e nella propria lingua, con l’aiuto di esperti locali.”

— Raffaello Infantino,  
Corporate IT Director of  
Operations, Amplifon

Inoltre, dal momento che il portale self-service e i processi automatizzati danno vita a workflow efficienti ed efficaci per la gestione delle problematiche, la posta elettronica sarà completamente rimossa dal processo di delivery dei servizi IT entro sei mesi dall’attivazione della piattaforma ServiceNow in ogni Paese.

### **Creare una piattaforma per far interagire i dipendenti con tutti i processi di business**

A seguito del successo ottenuto dalla piattaforma ServiceNow nella gestione dei servizi IT, Amplifon sta ora progettando di espandere la piattaforma per supportare altre aree del delivery IT e dell’attività in genere.

I piani prevedono di introdurre ServiceNow Project Portfolio Management (PPM) per permettere al team IT corporate di comprendere, monitorare e gestire l’intera varietà di progetti portati avanti all’interno di tutta l’organizzazione. La centralizzazione del demand management significa che le risorse possono essere allineate facilmente alle attività prioritarie, assicurando la puntuale consegna dei progetti, in linea con i requisiti di business.

ServiceNow Customer Service Management (CSM) è un’altra soluzione che introduce automazione, indipendenza e collaborazione in tempo reale all’interno del processo di servizio al cliente, per minimizzare le tempistiche di risoluzione dei problemi e massimizzare la customer satisfaction.

Raffaello Infantino conclude: “Con l’utilizzo di ServiceNow abbiamo completamente cambiato il modo tradizionale di lavorare. Ci stiamo muovendo rapidamente per espandere la piattaforma all’intera organizzazione globale, ma il vero successo sarà estendere ServiceNow ad altre aree del business. Con ServiceNow abbiamo l’opportunità di far interagire ciascun dipendente con qualsiasi processo di business attraverso la medesima piattaforma”.