



Amplifon transforme ses services IT pour aider ses collaborateurs à offrir un meilleur service client en boutique



Un portail en libre-service permettant de supprimer les processus manuels existants



Une base de connaissances solide pour réduire le volume des tickets à traiter par les employés



Des services localisés pour une plus grande satisfaction des employés

Pour Amplifon, la livraison de service IT est la clé de voûte d'une expérience client exceptionnelle

Grand spécialiste mondial des appareillages auditifs, Amplifon gère différents sites à travers l'Amérique, l'Europe, le Moyen-Orient et l'Asie-Pacifique. Ses magasins de vente au détail et ses centres auditifs constituent non seulement le cœur de l'activité d'Amplifon, mais également le principal point d'interaction avec ses clients.

La société s'emploie à faire en sorte que ses 5 000 collaborateurs de première ligne déployés à travers ses quelque 3 800 sites de vente au détail et centres auditifs disposent des systèmes indispensables pour répondre aux différents besoins auditifs de 3 millions de clients à travers le monde.

Les services IT sont là pour aider le personnel d'Amplifon à offrir aux clients le niveau de service qu'ils attendent. L'assistance informatique est assurée par l'équipe IT d'Amplifon, par le personnel IT local et par des fournisseurs de services externalisés, sous la direction de Raffaello Infantino, Directeur général des opérations IT. Mais l'outil utilisé par Amplifon pour gérer son centre d'assistance ne permettait pas à l'entreprise d'organiser efficacement ses opérations de vente au détail et l'ensemble de ses activités.

« Notre outil de centre d'assistance n'était tout simplement pas adapté sur le plan stratégique à notre activité internationale sur différents sites. Pire encore, il ne permettait pas à nos équipes d'offrir un service IT de grande qualité », explique M. Infantino. « Nos collaborateurs n'étaient pas en mesure d'interagir facilement avec les spécialistes IT et l'outil était difficilement exploitable pour nos partenaires externalisés. »

Amplifon consolide sa gestion des services IT en déployant une plateforme globale avec le soutien de ServiceNow

Pour résoudre ce problème, Amplifon a choisi d'implémenter la solution ServiceNow au niveau de son siège de Milan, en Italie, dans le cadre d'un programme stratégique de transformation du cloud. « Notre objectif était de créer une seule instance mondiale pour la gestion des services IT, mais avec le degré de flexibilité et de localisation nécessaire pour répondre aux besoins de chaque pays », précise M. Infantino. « Et ServiceNow a parfaitement tenu ses promesses. »

Secteur : Santé

Lieu : Milan, Italie

Taille : 11 700 employés

Difficulté

Transformer la gestion des services IT pour éviter les temps d'indisponibilité sur les sites de vente au détail, favoriser les services d'assistance localisés et faciliter l'intégration des partenaires IT

Produits

- La Now Platform®
- ServiceNow® IT Service Management

Solution

Avec sa plateforme de service IT mondiale, ServiceNow permet désormais à 5 000 employés de première ligne déployés sur 3 800 sites de vente au détail de se concentrer en priorité sur les besoins de leurs clients.



ServiceNow a considérablement simplifié les interactions entre nos équipes IT et nos sites de vente au détail. En créant une plateforme d'excellence en matière de services IT, nous aidons les employés d'Amplifon à proposer à leurs clients une expérience de vente au détail exceptionnelle.

Raffaello Infantino, Directeur général des opérations IT, Amplifon

L'adoption d'un modèle platform-as-a-service (PaaS) était essentielle pour aligner l'approche du service IT sur le programme de transformation du cloud de l'entreprise. Amplifon a ainsi été en mesure de déployer rapidement la Now Platform dans d'autres pays d'Europe, notamment le Royaume-Uni, la France, la Belgique et l'Allemagne.

L'entreprise a commencé à étendre son déploiement en Amérique, en Europe, au Moyen-Orient et en Asie-Pacifique. La solution ServiceNow devrait ainsi être mise en service aux États-Unis, en Nouvelle-Zélande ainsi que dans d'autres pays européens d'ici quelques mois.

La Now Platform simplifie la prestation de services localisés, pour une meilleure expérience des employés

La flexibilité de la Now Platform permet à Amplifon d'optimiser son approche de la livraison de service IT au niveau de l'entreprise, tout en fournissant les capacités techniques nécessaires aux équipes IT locales pour exécuter des fonctions propres à chaque pays et développer des services personnalisés au gré des besoins.

« En tant qu'entreprise internationale, nous devons composer avec de nombreuses nuances locales pour offrir nos services IT. En Australie, par exemple, nous devons nous plier à certaines règles en matière de confidentialité des données », explique M. Infantino. « Grâce à ServiceNow, chaque membre du personnel peut interagir avec nos équipes IT via la même plateforme pour soumettre une demande ou soulever un problème, et tout cela en bénéficiant d'un service hautement localisé, dans la langue de son choix, avec l'expertise d'un interlocuteur local. »

L'entreprise mise massivement sur l'externalisation, c'est pourquoi il était également essentiel de permettre à ses fournisseurs externes d'accéder à la plateforme et de l'utiliser. La solution proposée par ServiceNow offre ainsi à différents partenaires la possibilité d'interagir avec les employés, les équipes IT et l'ensemble de l'entreprise dans leurs domaines contractuels.

ServiceNow aide le personnel de vente d'Amplifon à créer une expérience client positive en magasin

Amplifon a choisi d'axer la transformation de sa livraison de service IT sur la partie la plus stratégique de son activité : ses sites de vente au détail et ses centres auditifs, autrement dit là où les clients interagissent au quotidien avec le personnel d'Amplifon.

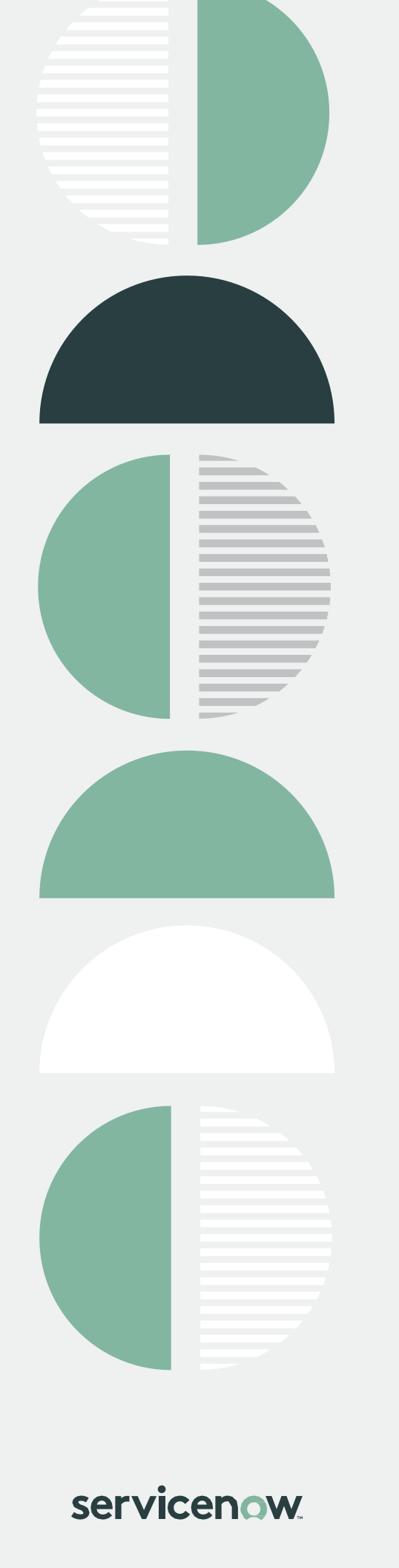
« Il est absolument essentiel que nos systèmes IT de front-office accompagnent nos équipes en contact direct avec la clientèle », souligne M. Infantino. « Grâce à ServiceNow, nous pouvons fournir des services IT directement à nos sites de vente au détail et de centres auditifs dès que cela est nécessaire, afin que nos employés puissent se concentrer sur l'interaction avec les clients et créer une expérience positive en magasin. »

Grâce à un portail de services IT centralisé, le personnel de vente peut désormais accéder à une base de connaissances complète pour obtenir des réponses à ses questions ou émettre un ticket à l'intention de l'équipe d'assistance informatique locale.

« ServiceNow a considérablement simplifié les interactions entre nos équipes IT et nos sites de vente au détail », ajoute M. Infantino. « Au lieu d'appeler le centre d'assistance ou d'envoyer un e-mail, les membres du personnel utilisent le portail de services pour créer des tickets, soumettre des demandes et trouver instantanément des réponses à leurs questions. En créant une plateforme d'excellence en matière de services IT, nous aidons les employés d'Amplifon à proposer à leurs clients une expérience de vente au détail exceptionnelle. »

ServiceNow offre un libre-service employé et automatise les processus pour réduire le volume de tickets

La base de connaissances a considérablement réduit le nombre de tickets émis par le personnel de vente au détail d'Amplifon. Les employés sont en mesure de trouver eux-mêmes les informations qu'ils recherchent et de résoudre leurs problèmes par leurs propres moyens, ce qui permet à l'équipe IT de se concentrer sur les demandes qui nécessitent sa contribution et son intervention.



De plus, le portail en libre-service et l'automatisation des processus ont permis de créer des workflows efficaces pour la gestion des problèmes. L'utilisation des e-mails est ainsi appelée à disparaître purement et simplement du processus de livraison de service IT dans les six mois suivant la mise en service de la Now Platform au niveau local.

Amplifon envisage de faire appel à ServiceNow pour unifier tous ses processus business via une plateforme de services unique

Face au succès rencontré par la Now Platform dans le domaine de la gestion des services IT, Amplifon envisage d'étendre la solution à d'autres domaines de la prestation de services IT et à d'autres secteurs de son activité.

L'entreprise prévoit notamment de déployer la solution Project Portfolio Management de ServiceNow pour permettre à l'équipe IT de comprendre, de surveiller et de gérer l'ensemble des projets menés à travers l'entreprise. Avec la centralisation de la gestion de la demande, Amplifon est en mesure d'aligner facilement ses ressources sur ses activités prioritaires, pour honorer ses délais sans jamais s'éloigner de ses besoins business.

Amplifon envisage également d'implémenter la solution Customer Service Management de ServiceNow pour introduire dans son processus de service client des fonctions de collaboration en temps réel, de libre-service et d'automatisation, dans le but de réduire autant que possible les délais de résolution tout en optimisant la satisfaction des clients.

« Grâce à ServiceNow, nous avons radicalement repensé nos méthodes de travail », conclut M. Infantino. « Nous nous employons à étendre rapidement la plateforme à l'ensemble de notre organisation mondiale, mais le déploiement de ServiceNow à d'autres secteurs d'activité sera véritablement la clé de notre réussite. Avec ServiceNow, nous offrons à chaque employé la possibilité d'interagir avec n'importe quel processus business via la même plateforme. »