

Obiettivo: risolvere i problemi in autonomia

La soluzione Now Platform di ServiceNow è stata scelta da Amplifon per trasformare il servizio IT e permettere agli addetti di risolvere autonomamente i problemi dei clienti in modo efficace e rapido

Carlotta Veloso

Amplifon, azienda conosciuta a livello mondiale nel settore retail delle soluzioni per l'udito, ha trasformato il suo modello di erogazione dei servizi IT grazie alle soluzioni di ServiceNow proprio per permettere ai dipendenti maggiore autonomia, rapidità ed efficacia nella risoluzione dei problemi e fornire ai clienti esperienze di livello eccellente. I servizi IT aiutano quotidianamente il personale di Amplifon a offrire un servizio in grado di soddisfare le aspettative dei clienti e lo strumento di service desk precedentemente utilizzato, non permetteva di supportare in modo efficace le attività di vendita al dettaglio e le operazioni generali dell'azienda. Per questo, e nell'ambito di un programma strate-

gico di trasformazione cloud, Amplifon ha implementato la Now Platform di ServiceNow. Grazie alla flessibilità di Now Platform, l'azienda ha ottimizzato l'approccio all'erogazione di servizi IT a livello generale, fornendo al contempo le funzionalità tecniche che consentono ai team IT locali di svolgere funzioni specifiche a seconda del Paese e di sviluppare servizi personalizzati in base alle necessità. Tramite la piattaforma, inoltre, anche i partner in outsourcing sono in grado di interagire con i dipendenti, i team IT e l'intera organizzazione nell'ambito delle attività a loro affidate in appalto. Il risultato è che, grazie a ServiceNow, il personale di Amplifon addetto alle vendite al dettaglio può dedicarsi alla creazione di esperienze in negozio positive per i clienti. Tramite un portale centrale per i servizi IT, i dipendenti possono infatti trovare informazioni e risolvere problemi in autonomia. Il portale è self-service e i processi automatizzati sono in grado di creare workflow efficienti ed efficaci per la gestione dei problemi. "ServiceNow ha notevolmente semplificato l'interazione tra il reparto IT e i nostri punti vendita" dichiara Raffaello Infantino, corporate IT director of operations di Amplifon. "Con la creazione di una piattaforma per l'eccellenza del servizio IT, aiutiamo i dipendenti di Amplifon a fornire ai clienti esperienze straordinarie in negozio". Si prevede che ogni Paese potrà rimuovere completamente le email dal processo di erogazione dei servizi IT entro 6 mesi e a seguito del successo riscosso da Now Platform nell'ambito della gestione dei servizi IT, l'azienda intende espandere la piattaforma in altre aree di fornitura IT e in tutta l'azienda in generale. "Con ServiceNow abbiamo completamente rivoluzionato il nostro modo abituale di lavorare. Ci stiamo muovendo rapidamente per estendere la piattaforma a tutta l'organizzazione globale, ma il vero successo sarà introdurre le soluzioni ServiceNow in altre aree dell'azienda. Con ServiceNow, ogni dipendente ha la possibilità di interagire con qualsiasi processo aziendale attraverso la stessa piattaforma" conclude Raffaello Infantino.



Amplifon ha scelto le soluzioni ServiceNow per permettere ai dipendenti maggior autonomia nella risoluzione dei problemi dei clienti

ServiceNow - www.servicenow.it