



## Amplifon transformiert seine IT-Services für besseren Mitarbeiter-Support und höhere Kundenzufriedenheit



Dank Selfserviceportal entfallen veraltete, manuelle Prozesse.



Durch die zuverlässige Knowledge Base reduziert sich das Ticket-Aufkommen.



Lokalisierte Services sorgen für hohe Mitarbeiterzufriedenheit.

### Bei Amplifon sorgt optimale IT-Servicebereitstellung für eine hervorragende Kunden-Experience

Amplifon ist ein Weltmarktführer für Hörlösungen und audiologische Dienstleistungen. Das Unternehmen verfügt über Filialen in Amerika, Europa, im Nahen Osten sowie im Asiatisch-Pazifischen Raum. Den Kern der weltweiten Organisation von Amplifon bilden Filialen und Hörzentren. Dort findet der Kontakt mit den Kunden überwiegend statt.

Das Unternehmen muss seinen 5.000 Mitarbeitern mit Kundenkontakt in 3.800 Filialen und Hörzentren weltweit adäquate Systeme zur Verfügung stellen, damit sie die insgesamt drei Millionen Kunden optimal bei der Wahl ihrer individuellen Hörlösung beraten können.

Es sind die IT-Services, die es dem Amplifon-Personal ermöglichen, das hohe Servicenniveau zu bieten, das die Kunden erwarten. Der IT-Support wird von Amplifons unternehmensweitem IT-Team, den lokalen IT-Teams in den Ländern sowie von externen Service Providern bereitgestellt. Verantwortlich dafür ist Raffaello Infantino, Corporate IT Director of Operations. Das alte Service Desk-Tool von Amplifon war jedoch nicht in der Lage, effektiven Support für alle Niederlassungen und das gesamte Unternehmen bereitzustellen.

„Unser Service Desk-Tool hatte einfach nicht die erforderliche strategische Eignung für unser globales Unternehmen mit so vielen Standorten. Wir konnten unserem Personal damit keine qualitativ hochwertigen IT-Services bieten“, erklärt Infantino. „Unseren Mitarbeitern fehlte die Möglichkeit, schnell mit einem IT-Spezialisten zu kommunizieren, und unsere Outsourcing-Partner konnten nur eingeschränkt auf das Tool zugreifen.“

### Mit ServiceNow konsolidiert Amplifon das IT-Service Management auf einer globalen Plattform

Um das Support-Problem anzugehen, implementierte Amplifon die ServiceNow-Lösung in der Unternehmenszentrale im italienischen Mailand. Diese Implementation war Teil des strategischen Programms zur Cloud-Transformation. „Unser Ziel war es, eine einzige Instanz für die Verwaltung aller IT-Services zu haben. Diese einheitliche Lösung sollte aber flexibel genug sein, um den Anforderungen aller Länder gerecht zu werden. Zudem wollten wir landesspezifische lokalisierte Services bereitstellen“, sagt Infantino. „Genau das hat uns ServiceNow ermöglicht.“

**Branche:** Gesundheitswesen

**Standort:** Mailand, Italien

**Unternehmensgröße:** 11.700 Mitarbeiter

#### Die Herausforderung

Transformation des IT-Service Managements für weniger Ausfallzeiten in den Filialen, mehr lokalisierten Support und bessere Integration von IT-Partnern

#### Die Produkte

- Now Platform®
- ServiceNow® IT Service Management

#### Die Lösung

ServiceNow bietet eine einzige globale IT-Service-Plattform für die 5.000 Mitarbeiter in 3.800 Filialen. So kann das Personal die Kunden besser unterstützen.



ServiceNow hat die Interaktion zwischen den IT-Abteilungen und den Filialen grundlegend vereinfacht. Wir haben jetzt eine Plattform für IT-Service-Exzellenz und können die Amplifon-Mitarbeiter besser unterstützen. So helfen wir ihnen, eine hervorragende Kunden-Experience zu bieten.

Raffaello Infantino, Corporate IT Director of Operations, Amplifon

Die Entscheidung für das Modell „Platform-as-a-Service“ war maßgeblich für die bessere Ausrichtung der Arbeit der IT-Abteilungen auf das Unternehmensziel der Cloud-Transformation. So konnte Amplifon die Now Platform schnell an anderen europäischen Standorten einführen, zum Beispiel im Vereinigten Königreich sowie in Frankreich, Belgien und Deutschland.

Derzeit wird die Lösung auch in Amerika, anderen Ländern in Europa, im Nahen Osten und im Asien-Pazifik-Raum ausgerollt. Für USA, Neuseeland und einige europäische Länder ist die Einführung bereits in wenigen Monaten geplant.

## **Die Now Platform unterstützt die Bereitstellung lokalisierter Services für eine bessere Mitarbeiter-Experience**

Dank der Flexibilität der Now Platform konnte Amplifon seine IT-Servicebereitstellung unternehmensweit optimieren. Die lokalen IT-Teams verfügen jetzt über länderspezifische Funktionen und können bei Bedarf maßgeschneiderte Services entwickeln.

„Da wir ein globales Unternehmen sind, gibt es viele lokale Eigenheiten, denen die IT-Lösung gerecht werden muss. So gelten in Australien zum Beispiel spezielle Datenschutzrichtlinien“, erklärt Infantino. „ServiceNow ermöglicht es jedem Mitarbeiter, bei Fragen oder Problemen über die gleiche Plattform mit unseren IT-Teams zu kommunizieren. Gleichzeitig erhalten die Mitarbeiter auf diese Weise einen in hohem Maße lokalisierten Service von einem lokalen Experten. Dabei erfolgt die Kommunikation in der Landessprache.“

Amplifon beschäftigt zahlreiche externe Partnerunternehmen, die ebenfalls auf die Plattform zugreifen müssen. Die Now Platform ermöglicht es verschiedenen Partnern, mit den Mitarbeitern, IT-Teams und Amplifon-Geschäftsbereichen in ihrem jeweiligen Vertragsgebiet zu kommunizieren.

## **Mit ServiceNow können die Amplifon-Mitarbeiter ihre Kunden vor Ort besser unterstützen**

Bei der Transformation der IT-Servicebereitstellung konzentrierte sich Amplifon auf den wichtigsten Geschäftsbereich des Unternehmens, seine Filialen und Hörzentren. Dort findet der tägliche Austausch der Amplifon-Mitarbeiter mit den Kunden statt.

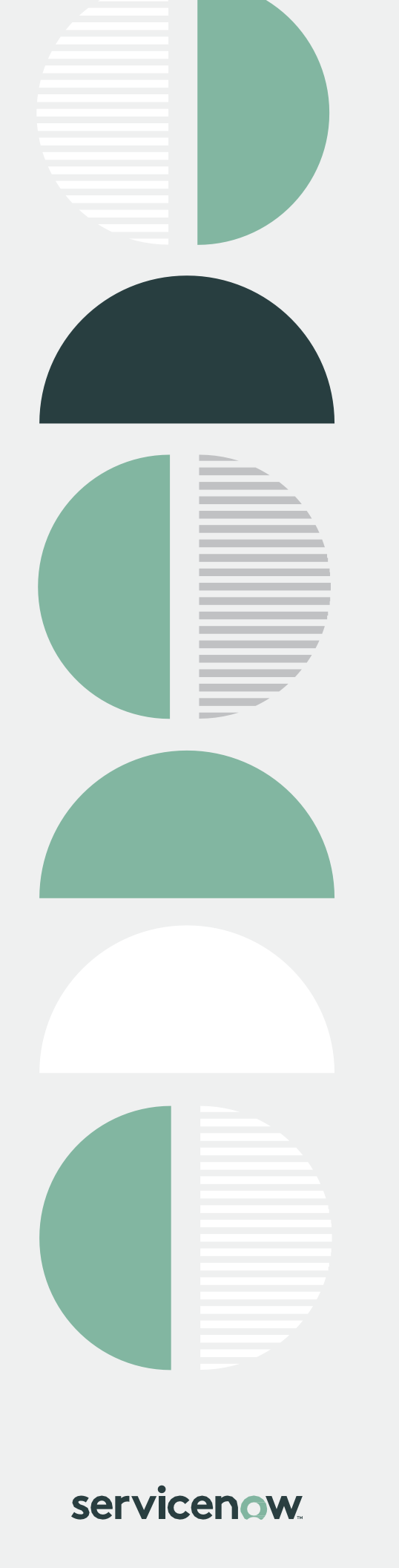
„Es ist extrem wichtig, dass wir mit den IT-Systemen im Front-Office unser Personal mit Kundenkontakt unterstützen können“, sagt Infantino. „Mit ServiceNow können wir unseren Mitarbeitern in den Filialen und Hörzentren bei Bedarf sofort helfen. So kann das Personal den Kunden seine volle Aufmerksamkeit schenken und für eine positive Experience sorgen.“

Über ein zentrales IT-Serviceportal greifen die Amplifon-Mitarbeiter auf eine umfangreiche Knowledge Base zu. Dort können sie schnell Antworten auf ihre Fragen finden oder Support-Tickets bei ihrem lokalen IT-Team einreichen.

„ServiceNow hat die Interaktion zwischen den IT-Abteilungen und den Filialen grundlegend vereinfacht“, freut sich Infantino. „Anstatt beim Service Desk anzurufen oder E-Mails zu schreiben, nutzen die Mitarbeiter das Serviceportal, um Support-Tickets zu erstellen und Anfragen zu stellen oder sofort Antworten auf ihre Fragen zu finden. Wir haben jetzt eine Plattform für IT-Service-Exzellenz und können die Amplifon-Mitarbeiter besser unterstützen. So helfen wir ihnen, eine hervorragende Kunden-Experience zu bieten.“

## **Dank der Selfservice-Möglichkeiten und der Prozessautomatisierung mit ServiceNow gibt es jetzt weniger Support-Anfragen**

Die Knowledge Base hat wesentlich dazu beigetragen, die Anzahl der Support-Tickets von Amplifon-Personal in den Filialen zu reduzieren. Die Mitarbeiter sind jetzt in der Lage, Informationen selbst zu finden und Probleme eigenständig zu lösen. Dadurch hat das IT-Team mehr Zeit für Anfragen, die tatsächlich technische Hilfe erfordern.



Das Selfserviceportal und die automatisierten Prozesse bieten zudem effiziente und wirksame Workflows zur Problembearbeitung. Wenn die Now Platform in einem Land eingeführt wird, dauert es nur sechs Monate, bis die E-Mail-Kommunikation im Prozess der IT-Servicebereitstellung keine Rolle mehr spielt.

## **Mit ServiceNow will Amplifon alle Geschäftsprozesse auf einer einzigen Service-Plattform vereinheitlichen**

Amplifon plant, die Now Platform nach ihrer erfolgreichen Einführung für das IT-Service Management auch auf andere IT-Funktionen und weitere Unternehmensbereiche auszuweiten.

Zu diesem Zweck soll ServiceNow Project Portfolio Management implementiert werden. Mit dieser Lösung erhält das IT-Team die Möglichkeit, die gesamte Palette an Projekten im Unternehmen zu überblicken, zu überwachen und zu verwalten. Die Zentralisierung des Bedarfsmanagements macht es einfach, die vorhandenen Ressourcen für Aktivitäten mit hoher Priorität einzuteilen. So können Projekte rechtzeitig und bedarfskonform abgeschlossen werden.

Weitere Vorteile verspricht sich das Unternehmen von ServiceNow Customer Service Management. Diese Lösung ermöglicht Zusammenarbeit in Echtzeit, Selfservice-Funktionen und Automatisierungen im Kundenservice. Auf diese Weise lassen sich Prozesse straffen, um Lösungszeiten zu verringern und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

„Seit wir ServiceNow verwenden, hat sich unsere Arbeitsweise völlig verändert“, sagt Infantino. „Wir wollen die Plattform so schnell wie möglich auf die gesamte globale Organisation ausweiten. Noch mehr Nutzen erwarten wir uns dann von der Einführung von ServiceNow in anderen Unternehmensbereichen. Mit ServiceNow geben wir jedem Mitarbeiter die Möglichkeit, über eine einzige Plattform mit allen Geschäftsprozessen zu interagieren.“