

Informazioni generali

Cliente

AMPLIFON

Settore

Distribuzione e applicazione di apparecchi acustici e soluzioni per l'udito

Esigenze

- Aumentare la collaborazione tra i diversi team di lavoro, creando situazioni di confronto positivo e seguire il follow up di alcune iniziative

Soluzioni utilizzate

CISCO EDGE 75 e 95 MXP

Benefici

- Miglioramento della comunicazione dei manager
- Utilizzo degli strumenti anche per l'operatività quotidiana
- Snellimento dei processi decisionali
- Aumento della collaborazione tra team di lavoro
- Utilizzo degli strumenti per la formazione e la selezione del personale
- Riduzione dei viaggi aziendali
- Riduzione dei costi

E' italiana, è leader nel mercato delle soluzioni uditive ed ha scelto Durante per la videocomunicazione di qualità.

Stiamo parlando di Amplifon, multinazionale milanese che ha creato un'innovativa rete di sistemi di videocomunicazione.

Massimiliano Gerli - corporate IT director di Amplifon e promotore del progetto - ci parla di come la videocomunicazione possa aumentare



la collaborazione, incrementare lo sharing e facilitare i processi decisionali.

Amplifon è una società italiana multinazionale, nata a Milano nel 1950, leader mondiale nella distribuzione ed applicazione di apparecchi acustici e soluzioni per l'udito.

Presente in 14 Paesi – in Europa, Nord America, Africa, Australia, Nuova Zelanda e Asia – con una rete distributiva di oltre 3.000 punti vendita specializzati, 3.500 centri autorizzati, 2.000 negozi affiliati e oltre 3.500 audioprotesisti, che fanno parte di un organico complessivo di più di 7.600 persone.

Amplifon deve la continuità e sostenibilità del proprio successo non solo alle performance economiche e alla solidità finanziaria del Gruppo, ma soprattutto alla capacità di soddisfare un crescente numero di persone, migliorando la qualità della vita fornendo prodotti e servizi ad alto valore aggiunto.



Le esigenze

Amplifon è leader mondiale con una quota di mercato pari al 9%, grazie ad un business model di successo, fondato sul rapporto qualificato con i fornitori, su una rete distributiva capillare, la notorietà dei marchi e una relazione qualificata con la classe medica.

Abbiamo incontrato **Massimiliano Gerli, corporate IT director** di Amplifon e promotore della realizzazione di un'innovativa rete di videocomunicazione, per mettere in contatto le sedi del Gruppo presenti in: Italia, Germania, Francia, Olanda, Svizzera, Spagna, Belgio, Gran Bretagna e Stati Uniti.



“Amplifon è una realtà solida e strutturata nel mercato degli apparecchi acustici, che per sua natura è frammentato. Offriamo al consumatore

la migliore soluzione per reintegrarsi nell'ambiente sociale e garantiamo un servizio di qualità e personalizzato. Per proseguire sulla strada della consulenza e della customizzazione dell'offerta, abbiamo scelto di passare da un approccio al mercato di stampo medicale, ad una logica retail, modernizzando il layout dei punti vendita. Oggi i negozi sono il fulcro del nostro business e forniscono al cliente la migliore *shopping experience* possibile, grazie agli investimenti effettuati sulla formazione del personale, che ha un ruolo di carattere consulenziale.

In quest'ottica è indispensabile avere un contatto stretto con tutte le sedi mondiali e degli strumenti di comunicazione efficaci, che consentano di condividere strategie ed informazioni in tempo reale”. – spiega Massimiliano Gerli – “Abbiamo così creato una rete di sistemi di videocomunicazione, volta a trasformare la comunicazione in un'azione costante e proficua”.

Le prime installazioni sono state effettuate a Milano, dove sono state create tre sale dedicate alla telepresence, successivamente i sistemi sono stati installati nelle sedi europee ed in quella americana. Queste soluzioni sono utilizzate dal top e dal middle

management delle divisioni aziendali, quali marketing, finance, human resources e IT.

La telepresence è per Amplifon, uno strumento funzionale, non solo per i CdA, ma per effettuare sessioni di training mirate, meeting strategici e attività di recruiting.

La necessità di dotarsi di una soluzione efficace, ha portato Gerli ad investire in prodotti premium, abbinati alle competenze tecniche di un system integrator, con un servizio di assistenza tecnica di alto livello.

La scelta: prodotti Cisco, consulenza Durante

Dopo aver visionato diverse offerte, ed aver già testato con scarso successo la videocomunicazione con un sistema a Milano e uno a Plymouth nel Minnesota, la scelta è ricaduta sulle tecnologie **Cisco TelePresence** e su Durante che è suo **Partner Premier Certified**.

“Abbiamo scelto i prodotti Cisco TelePresence – afferma Massimiliano Gerli – perché sono tecnologicamente avanzati e di semplice utilizzo. Per l'installazione ci siamo affidati alla professionalità di Durante, che ha implementato 15 sistemi nell'arco di un biennio, utilizzando la rete IP già presente. Durante è un business partner con il quale coordinarsi al meglio in fase di installazione e offre un servizio di assistenza tecnica di elevata qualità”.

Il progetto è partito nel 2008, coordinato direttamente dalla direzione IT di Amplifon a Milano, con l'apporto di Durante per la parte operativa.

Gli asset ottenuti

L'installazione dei 15 sistemi nelle diverse sedi, ha portato dei benefici tempestivi a tutta la struttura organizzativa.

“Abbiamo ottenuto in meno di un anno un effettivo ritorno dell'investimento, nel caso degli Stati Uniti è stato registrato in soli di tre mesi, con indubbi vantaggi per il conto economico”. – sottolinea Gerli - “Ci sono stati degli asset anche per i dipendenti, sono aumentate le occasioni di collaborazione e di interazione tra i team di lavoro. La formazione sull'utilizzo dei sistemi è stata effettuata *on job* e non abbiamo avuto grosse resistenze all'adozione”.

In conclusione

Il progetto di videocomunicazione, realizzato da Durante con i prodotti TelePresence di Cisco, si evolve con le esigenze aziendali.

L'obiettivo per il 2011 è di allargare la rete ad altre countries, in particolare a quelle più piccole dove l'investimento non è ancora proporzionale alla dimensione delle attività. Durante sarà chiamata ad implementare 5 nuovi sistemi Cisco.

L'upgrade della rete sarà effettuato utilizzando le medesime soluzioni Cisco TelePresence - EDGE 75 e 95 MXP – con la possibile evoluzione verso i prodotti dedicati alla mobility.

Riferimenti

AMPLIFON

Via G. Ripamonti, 133
20141 Milano
www.amplifon.com

DURANTE SpA

Via Prealpi, 8
20032 Cormano (MI)
www.durante.it

Testo raccolto e pubblicato in marzo 2011
Tutti i diritti riservati.
Questa pubblicazione, autorizzata dall'azienda cliente,
è puramente informativa.
Tutti i marchi e i marchi registrati citati
sono di proprietà delle rispettive società.