

Azienda Sanitaria Accelera Il Processo Decisionale

Cisco TelePresence aiuta il distributore di apparecchi acustici Amplifon a migliorare la collaborazione e a ridurre i costi.

Customer Name: Amplifon

Industry: Sanità

Country: Italia

Number of employees: 9000

Effetti sull'attività commerciale:

- La migliorata collaborazione con i colleghi internazionali accelera il processo decisionale
- Il taglio dei costi dovuto alla riduzione dei viaggi porta a un ritorno dell'investimento in tre mesi
- La semplicità di funzionamento e l'integrazione con i software di comunicazione esistenti incoraggiano l'adozione da parte del personale



Case Study

Sfida Commerciale

Fondata in Italia nel 1950, Amplifon è leader mondiale nelle soluzioni rivolte a persone con problemi di udito. Oggi, il personale impiegato nei 2200 centri distribuiti in tutto il mondo offre un servizio altamente qualificato e personalizzato, fornendo una tecnologia allo stato dell'arte che può trasformare le vite dei clienti con problemi uditivi.

Con 9000 impiegati su cinque continenti, coordinare le attività commerciali e collaborare con colleghi di 18 differenti nazioni era una sfida per il personale del quartier generale di Milano. "In un periodo di crescita significativa e in un mercato che diventa ogni giorno più complesso, c'è un bisogno fondamentale di collaborare, condividere opportunità e garantire che le iniziative strategiche siano seguite anche a distanza" dice Massimiliano Gerli, Direttore Commerciale del settore Informatico di Amplifon in Italia.

L'azienda ha riconosciuto che la video conferenza offre un potenziale significativo nel miglioramento delle comunicazioni e della collaborazione oltre i confini nazionali.

Tuttavia, tentativi precedenti fra Milano e gli uffici negli Stati Uniti sono risultati deludenti, con il personale scoraggiato dalla complessità del sistema e dagli scarsi risultati. Amplifon, di conseguenza, ha deciso di cercare una nuova soluzione di videocomunicazione che fosse facile da usare.

"Il mio compito è stato quello di cercare un sistema efficace che funzionasse in modo adeguato, perché volevo evitare lo scarso tasso di utilizzo che avevamo sperimentato in precedenza" dice Gerli.

Soluzione e Risultati

Amplifon ha scelto una soluzione Cisco TelePresence®, comprensiva delle unità Cisco TelePresence System Edge 95 MXP e Cisco TelePresence System Edge 75 MXP. Usato all'inizio soltanto da manager senior e di medio livello, il sistema è stato poi esteso al personale di ogni grado. Negli uffici di Milano sono presenti tre stanze per la video conferenza, con una media di cinque-sei conferenze al giorno che coinvolgono il personale degli uffici in Europa, Nord America, Australia, India, Nuova Zelanda e dell'area dell'Asia-Pacifico.



"Ora siamo un'azienda più agile e meglio connessa, e la video conferenza è diventata parte integrante della vita quotidiana dei nostri impiegati."

Massimiliano Gerli
Direttore Commerciale del settore Informatico, Amplifon



In aggiunta, l'integrazione con sistemi di comunicazione preesistenti permette al personale di organizzare incontri con la stessa semplicità dello spedire un messaggio di posta elettronica.

Ora, gli impiegati possono comunicare rapidamente e facilmente con colleghi, fornitori e partners in tutto il mondo, senza la necessità di viaggiare. Come Gerli conferma, questa nuova possibilità ha significativamente migliorato la collaborazione in azienda: "La soluzione Cisco TelePresence® permette agli impiegati di Amplifon di sperimentare una sorta di vicinanza virtuale che permette a loro di operare come un singolo team in un mondo nel quale le distanze non contano più nulla. Per esempio, un meeting con un collega americano per discutere di un nuovo progetto diventa naturale come parlare con qualcuno che siede accanto a te."

Grazie alla possibilità di organizzare incontri velocemente e con facilità, in Amplifon è aumentata anche la velocità nel prendere decisioni. "In precedenza, organizzare incontri di persona con un vario numero di partecipanti provenienti da diversi paesi era estremamente dispendioso in termini di tempo: bisognava spedire emails, organizzare colloqui telefonici, sincronizzare agende e piani di volo. E c'era sempre il rischio di imprevisti, ad esempio voli cancellati, che impedissero l'incontro." dice Gerli. "Adesso, la video conferenza fornisce un collegamento immediato fra reti di colleghi per accelerare le decisioni."

E tagliando i viaggi di lavoro, il costo della soluzione Cisco TelePresence è stato ripagato in un breve periodo di tempo. "Riducendo le nostre necessità di viaggio, abbiamo ridotto i costi fin dall'inizio," spiega Gerli. "Il risultato è stato un ritorno dell'investimento in soli tre mesi."

La video comunicazione è ora usata in ogni aspetto dell'azienda, per incontri, iniziative di formazione, aggiornamenti e persino per le assunzioni. "Assumere mediante TelePresence significa che la comunicazione non verbale può essere valutata e si stabilisce un rapporto più diretto con la persona intervistata" dice Gerli.

L'azienda ha acquisito di recente due compagnie nella regione dell'Asia-Pacifico e le ha immediatamente integrate nella sua rete di videocomunicazione. L'azienda sta anche pianificando di estendere la soluzione Cisco TelePresence a personale che usa dispositivi portatili, permettendo loro di rimanere in contatto anche quando sono lontani dall'ufficio.

Per Amplifon, questa tecnologia è diventata in breve tempo una chiave del loro successo. "Ora siamo un'azienda più agile e meglio connessa, e la video conferenza è diventata parte integrante della vita quotidiana dei nostri impiegati." dice Gerli.

“La soluzione Cisco Telepresence permette agli impiegati di Amplifon di sperimentare una sorta di vicinanza virtuale che permette a loro di operare come un singolo team.”

Massimiliano Gerli
Direttore Commerciale del settore Informatico, Amplifon

To find out more about Cisco TelePresence, go to www.cisco.com/web/telepresence
