

# Amplifon

## 5.3 Ottimizzare le risorse



La rete multinazionale di negozi e centri assistenza ottimizza governance e gestione con IBM Global Technology Services.

### Esigenza di business

Amplifon, una società multinazionale con sede centrale a Milano ed un fatturato di oltre 550 M€, è leader mondiale nella distribuzione di protesi acustiche e dei relativi servizi post-vendita. Attraverso una rete di circa 2.600 negozi, 3.000 centri di assistenza, 2.500 punti vendita affiliati e 3.000 specialisti di protesi acustiche, Amplifon distribuisce innovative protesi, prodotte dalle migliori aziende mondiali (Siemens, GNResound e Phonak), offrendo ai propri assistiti soluzioni personalizzate.

Amplifon aveva precise esigenze e necessità nella gestione della propria infrastruttura IT:

- analizzare i processi operativi IT;
- definire un modello di "IT governance" in linea con i nuovi ruoli e responsabilità assunti a livello nazionale ed internazionale, allineando i processi e la documentazione IT a tale modello;
- garantire la piena corrispondenza del nuovo "management system" alle leggi nazionali ed all'Amplifon Internal Audit.

### Soluzione realizzata

Amplifon ha ingaggiato IBM GTS per disegnare un progetto basato su due fasi e capace di supportare l'azienda durante tutto il percorso di realizzazione. La prima fase era costituita da un processo di analisi basato sui concetti e sulla metodologia ITIL (Information Technology Infrastructure Library). La seconda fase, invece, ha codificato la gestione dei seguenti processi IT, prevedendo per ogni sezione una consistente documentazione (descrizione, ruoli e responsabilità, etc.):

- Incident management;
- Problem management;
- Change management;
- Release and deployment management;
- Capacity management;
- Availability management;
- IT service continuity management.

### Benefici ottenuti

Grazie alla collaborazione con IBM GTS, il progetto è stato realizzato rispettando i tempi previsti ed i costi. Inoltre, il piano operativo presentato ha permesso ad Amplifon di:

- introdurre un approccio basato sui processi di business con una fortissima focalizzazione sui servizi IT;
- definire e realizzare i processi IT sulla base delle metodologie ITIL;
- gestire i servizi IT rispettando le esigenze del business e garantendo agli utenti la qualità attesa.

**Per maggiori info: [ibm.com/software/it/eldorado](http://ibm.com/software/it/eldorado)**

**Amplifon SpA**  
**Milano, Italia**

