

AMPLIFON: OTTIMIZZAZIONE DELLE PERFORMANCE DEL NETWORK DI VENDITA ATTRAVERSO LA PIENA INTEGRAZIONE DEI PROCESSI DI BUSSINES

Aggiornare e semplificare le modalità di integrazione tra le diverse piattaforme presenti; garantire la massima affidabilità nelle comunicazioni tra sede principale e negozi; dotarsi di una soluzione in grado di garantire la massima apertura verso i partners. Questi gli obiettivi che Amplifon ha raggiunto con una attenta ridefinizione e armonizzazione dei processi di business a livello di negozio e introducendo una nuova soluzione di Enterprise Application Integration in grado di armonizzare dati e processi.

LO SCENARIO

Amplifon è una società multinazionale con sede principale a Milano. E' specializzata nella vendita di apparecchi. Amplifon è leader mondiale nella distribuzione di sistemi di ausilio all'udito e nel loro adattamento e personalizzazione alle esigenze di ogni singolo paziente.

Il network distributivo di Amplifon è composto da negozi di proprietà e da una rete di franchising, con punti vendita specializzati, centri autorizzati, negozi affiliati e audioprotesisti in molti Paesi: Italia, USA, Canada, Francia, Germania, Spagna, Portogallo, Svizzera, Olanda, Egitto, Regno Unito, Irlanda e Ungheria.

La leadership riconosciuta a livello mondiale è legata principalmente a tre fattori:

- presenza capillare sul territorio, in Europa e negli Stati Uniti d'America;
- professionalità del personale paramedico presente in ogni negozio;
- innovazione di prodotto e di servizio che la società è in grado di fornire ai propri clienti.

La capillarità e il servizio fornito sono di particolare importanza in quanto gli apparecchi acustici devono essere configurati "ad hoc" dall'audioprotesista, sia in base al livello di ipoacusia che delle abitudini di vita del paziente.

L'audioprotesista è la figura professionale chiave di questo business e riveste un ruolo fondamentale nella fase di vendita, dove, in base a diversi parametri legati alla capacità uditiva del paziente rilevati durante la visita audiologica, è in grado di consigliare e di configurare al meglio l'apparecchio acustico più indicato per ogni tipo di ipoacusia.

Per fare tutte queste attività, che vanno dall'esame audiometrico, alla configurazione dell'apparecchio e alla rilevazione dei dati del cliente necessari per la parte contabile-amministrativa e per la parte di marketing, ogni punto vendita è dotato di un sistema informatico che permette la rilevazione immediata di ogni informazione necessaria per garantire la soddisfazione del cliente e al contempo fornire alla società tutte le informazioni utili per perfezionare la vendita.

I dati relativi ai processi di Customer Management che comprendono l'anagrafica del cliente, i dati sanitari, i dati di "fitting" degli apparecchi acustici, i dati contabili, di fatturazione, nonché quelli aventi natura più gestionale sono raccolti e gestiti localmente presso i punti di vendita.

Prima dell'adozione del nuovo sistema di integrazione tra le diverse fonti informative aziendali, lo scambio dei dati provenienti dai negozi con il sistema centrale dell'azienda, costituito da un Database di Marketing (Operational Data Store, ODS) e dal sistema gestionale, avveniva in modalità batch una volta al giorno.

Il processo di raccolta dati dalla periferia e la loro elaborazione richiedeva fino a 7 ore di lavoro-macchina. La percentuale di errori era elevata e in molti casi era difficile individuare e rielaborare l'errore immediatamente ed era quindi necessario aspettare l'elaborazione batch della notte seguente.

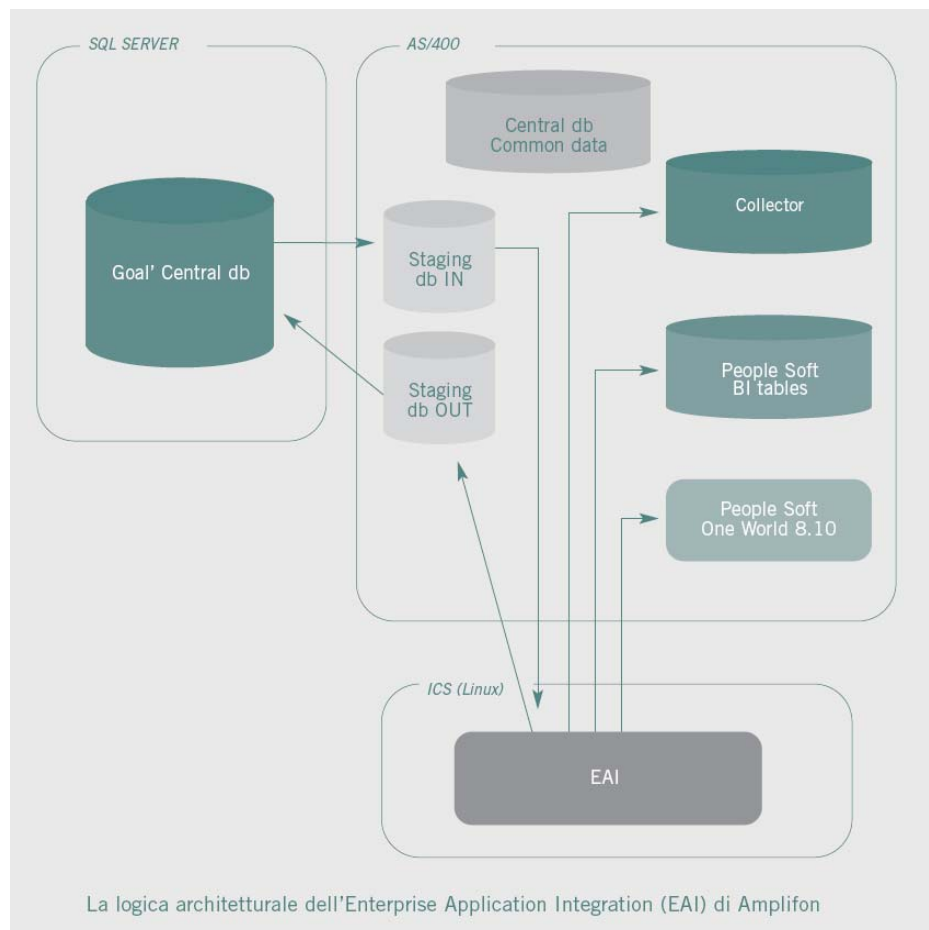
Data la forte espansione del Gruppo Amplifon degli ultimi anni, è stato necessario ottimizzare i processi gestiti presso i punti di vendita, integrandoli il più possibile con i sistemi centrali della società, garantendo al contempo la massima efficienza dell'audioprotesista e la piena soddisfazione del cliente, al fine di comprimere i tempi per lo scambio e l'elaborazione dei dati e per ridurre i tempi dei processi, per esempio dall'ordine cliente alla fornitura delle apparecchiature acustiche. Inoltre, l'obsolescenza tecnologica del sistema utilizzato per tale attività di interfacciamento dei dati, rendeva alquanto complessa la sua manutenzione e la possibilità di raggiungere elevati livelli qualitativi in tempi accettabili.

LA SOLUZIONE

Amplifon ha sviluppato una soluzione di Enterprise Application Integration (EAI), che integra ed armonizza dati e processi e consente ai punti vendita di scambiare, in modalità near real-time o batch, i dati relativi a tutte le attività gestite localmente. Il nuovo sistema, quando sarà a pieno regime in tutte le countries, contribuirà in modo significativo a ridurre il time-to-market dell'azienda e aumenterà le opportunità per i clienti di ottenere assistenza in ogni parte del mondo, avendo le informazioni dell'ultimo fittaggio fatto in Italia presso qualunque altro punto vendita sparso nel mondo.

La soluzione è rappresentata da uno strato software intermedio tra quello di CRM e quello di back-office, che regola in modo centralizzato il colloquio dei diversi sistemi in uso.

Inoltre, lo strumento utilizzato si presta a future integrazioni per lo scambio di informazioni verso i fornitori esterni dell'azienda e, soprattutto, verso uno degli stakeholder che ha un'importanza strategica per Amplifon: le assicurazioni sanitarie, nazionali o private che siano.



Il progetto di implementazione della nuova soluzione è cominciato attraverso un'attenta ridefinizione e armonizzazione dei processi di business a livello di negozio nonché l'attenta verifica dei dati che devono essere trasferiti dal sistema periferico verso quello centrale.

Questa prima fase è avvenuta attraverso la selezione di un paese pilota, l'Olanda, dove sono stati individuati i processi standard gestiti a livello di negozio (18 in totale) e replicabili in ognuno dei paesi in cui Amplifon è presente.

Quindi, si sono analizzati i processi specifici legati al territorio, come, per esempio, la gestione delle assicurazioni mediche olandesi, la fatturazione verso le assicurazioni e le necessità e abitudini nella fase di approvvigionamento dei materiali.

Il disegno dei processi con le attività e i flussi delle informazioni è stato di seguito mappato sulla nuova piattaforma, basata su IBM WebSphere Business Integration (WBI) ed installata su un server AS/400 in ambiente Linux.

La nuova piattaforma rappresenta una architettura standard, compatibile con gli standard hardware di Amplifon (Intel e AS/400) e con le competenze del personale interno alla Direzione Sistemi Informativi. Inoltre, lo strumento scelto utilizza un linguaggio di programmazione standard, JAVA, riconosciuto a livello mondiale, che semplificherà in futuro l'integrazione con altri strumenti.

Rispetto al sistema utilizzato precedentemente, la nuova soluzione ha introdotto una serie di enhancement funzionali: essa è, per esempio:

- dotata di un pannello comandi personalizzato per una gestione evoluta e versatile della piattaforma di integrazione;
- racchiude un framework per la gestione ad hoc degli errori, ritagliato sul modello di gestione dell'esercizio e sulla struttura organizzativa di Amplifon;
- ha funzionalità di log e tracking dello stato delle informazioni che consentono, insieme alle funzionalità automatiche di notifica di eventi, di riparare tempestivamente eventuali errori intercorsi nella trasmissione di dati.

L'infrastruttura di gestione della soluzione è semplice e consente di sfruttare gli skill tecnologici già presenti in azienda.

IL VALORE REPLY

Reply ha supportato il cliente nell'introduzione della nuova soluzione, ad altissimo impatto organizzativo nonché tecnico: analisi e standardizzazione dei processi, implementazione, test e preparazione al roll-out.

La scelta fatta da Amplifon di affidarsi a Reply e nello specifico alla società di consulenza e a quella di integrazione, è stata motivata dalle competenze sia funzionali che tecniche nonché dalla conoscenza che il fornitore aveva maturato negli anni sui processi tipici di questo settore. Le capacità di analisi dei processi, le capacità progettuali unite alle capacità tecniche sul prodotto hanno fatto sì che il progetto conducesse in tempi limitati all'implementazione di una soluzione efficace e soprattutto affidabile.

Reply offre, infatti, all'interno di un unico network di società una varietà di servizi specializzati – dalla consulenza sui processi al Project Management allo sviluppo su un numero di tecnologie diverse (IBM, Microsoft, Oracle, ecc.), che consente ad Amplifon di avere un unico partner di riferimento per qualsiasi esigenza implementativa possa emergere in futuro.



Reply Consulting è la società del Gruppo Reply specializzata nella consulenza strategica, organizzativa e di processo. La missione di Reply Consulting è affiancare le aziende nelle fasi di introduzione, cambiamento e gestione dei Sistemi Informativi Aziendali, dal disegno strategico, alla comprensione e ridefinizione dei processi "core". Le caratteristiche di Reply Consulting sono riassumibili in: esperienza e capacità manageriale, struttura flessibile e dinamica, comprensione e commitment nella risoluzione delle problematiche del cliente, visione globale/strategica anche nell'affrontare i dettagli, eccellenza nella delivery. L'offering di Reply Consulting include: Strategy IPO Services, Human Capital, Business Performance Management, Business & Support process, ERP assessment, optimization & implementation.

Reply Consulting
www.reply.eu