



RELIANCE

Globalcom



„Die maßgeschneiderte Lösung bietet uns die notwendige Flexibilität, um zukünftig neue Fachgeschäfte unkompliziert und schnell anzubinden.“

Christoph Fülcher,  
Amplifon Deutschland

Weitere Informationen zu Reliance Globalcom erhalten Sie unter:  
[www.relianceglobalcom.com](http://www.relianceglobalcom.com)

Weitere Informationen zu Amplifon erhalten Sie unter:  
[www.amplifon.de](http://www.amplifon.de)

Reliance Globalcom  
Triforum, Haus A1  
Frankfurter Strasse 233  
63263 Neu-Isenburg, Germany  
T: +49 (0)6102 785 555  
F: +49 (0)6102 785 556  
E: [info-de@relianceglobalcom.com](mailto:info-de@relianceglobalcom.com)

## Kundenfallstudie: Amplifon

### Das Unternehmen

Die Amplifon-Gruppe, ein multinationales, börsennotiertes Unternehmen mit Hauptsitz in Mailand, ist weltweit der führende Dienstleistungserbringer im Verkauf und der Anpassung von Hörgeräten.

Die Amplifon-Gruppe ist sowohl in Europa als auch in den USA die größte Kette von Hörgeräte-Akustik Fachgeschäften. In Deutschland ist Amplifon in nur drei Jahren zu einem der führenden Anbieter in der Anpassung von Hörgeräten und der Erbringung von Dienstleistungen für den Hörbeeinträchtigten geworden.

### Die Anforderungen

Amplifon Deutschland befindet sich seit 2005 auf Expansionskurs. Durch die Übernahme diverser Unternehmen ist Amplifon mittlerweile in elf Bundesländern mit 160 Filialen vertreten, und die Nummer drei im deutschen Markt. Auch für die kommenden Jahre hat sich Amplifon Deutschland ehrgeizige Ziele gesetzt und will sich weiter im Markt etablieren. Diesen ehrgeizigen Expansionszielen war die bisherige IT-Infrastruktur nicht gewachsen. Ein Sammelsurium aus heterogenen Netzen, Providern und Techniken stellten ein Risiko für den IT-Betrieb in den Filialen dar. Zahlreiche Netz- und Internetausfälle, schlechter Service, häufiges manuelles Starten der Router in den Filialen, sowie Kommunikationsfehler zur zentralen Datenbank erforderten eine Umstrukturierung. Zielsetzung war der Aufbau eines stabilen, zuverlässigen und schnellen Virtual Private Networks (VPN). Um den Aufwand des Providerhandlings zu minimieren, sollte es zukünftig nur noch einen Service-Ansprechpartner geben. Eine weitere Anforderung war die Netzerkennung an das Mutterhaus in Italien.

Amplifon Italien ist bereits seit August 2005 Kunde bei Reliance Globalcom. Seit Mitte 2007 betreut Reliance Globalcom USA die amerikanischen Filialen. Da die Länder jedoch selbständig über die Vergabe des Netzwerks entscheiden, wurden in Deutschland mehrere Anbieter miteinander verglichen. Reliance Globalcom konnte durch seine kostengünstige und zugleich flexible Lösung überzeugen.

### Die Lösung

Die neue Lösung, basierend auf DSL-Technologie, verbindet die 160 Filialen in Deutschland. Das homogene Netzwerk ermöglicht den Rollout neuer Applikationen. Alle Filialen können auf die zentrale Datenbank zugreifen und jederzeit Kundendaten abrufen. Ein Back-up über ISDN gewährleistet zusätzliche Sicherheit.

Amplifons Unternehmensphilosophie "Die Zufriedenheit unserer Kunden steht im Mittelpunkt unserer Aktivitäten" ist im Einklang mit Reliance Globalcoms Sourcing-Strategie. Reliance Globalcom investiert nicht in eigene Netzinfrastruktur, sondern wählt die Zugangstechnologien und Carrier entsprechend den Anforderungen des Kunden und dem besten Preis-Leistungsverhältnis. Der Fokus des Netzwerkdienstleisters liegt auf der Servicequalität. Die Amplifon-Filialen wurden innerhalb des definierten Zeitraums von drei Monaten auf das neue Netzwerk migriert, ohne das es zu Unterbrechungen des laufenden Betriebes kam. Das Ende-zu-Ende-Management durch Reliance Globalcom bietet Amplifon proaktives Monitoring, einheitliche SLAs und verbessertes Reporting. Über O-Zone, Reliance Globalcoms Online Netzwerk Serviceportal, hat der Kunde jederzeit in Echtzeit Zugriff auf seine Daten und einen aktuellen Netzwerküberblick.