



L'innovazione nell'audiologia

## OtoPad di Amplifon, i test dell'udito in negozio a portata di tablet

*Antonio Curci, Global Director di Amplifon X: "Continuiamo a esplorare soluzioni innovative per migliorare l'efficienza dei servizi e rispondere in modo personalizzato alle esigenze dei nostri clienti"*

### L'azienda

Fondata a Milano nel 1950, Amplifon è una multinazionale italiana, leader globale nel mercato retail dell'hearing care, specializzata in servizi e soluzioni personalizzate per l'udito. In Italia ha una rete di oltre 800 Centri Amplifon e circa 2.300 persone. Nel mondo, il Gruppo è presente in 26 Paesi e cinque continenti, con quasi 10.000 punti vendita, oltre 20.000 dipendenti e collaboratori. Nel 2023 ha registrato un fatturato annuo di oltre 2 miliardi di euro. All'interno del Gruppo, Amplifon X è la struttura organizzativa creata per accelerare la strategia di innovazione. Nata nel 2022 dall'unione di Otohub (startup acquisita da Amplifon) con il team digital di Amplifon, Amplifon X opera come una startup all'interno dell'azienda, combinando prospettive di business e tecnologie e sviluppando soluzioni innovative con una metodologia agile. Il team è composto da 50 giovani talenti.

### L'idea in breve

Interamente progettato e realizzato da Amplifon, OtoPad è il primo e unico audiometro al mondo basato su tecnologia iPad. È un dispositivo medico di classe 2A, certificato CE e registrato presso la Food and Drug Administration (FDA) americana, già in uso in Italia e negli Stati Uniti.

### L'innovazione

Nel suo percorso di innovazione continua, Amplifon X ha avviato un processo di ricerca approfondito per identificare eventuali criticità e opportunità di miglioramento dell'esperienza in negozio e, tra gli ambiti con maggiori margini di ottimizzazione, è emerso il test dell'udito. Il protocollo utilizzato in precedenza da Amplifon si affidava ad apparecchiature di terze parti, non ottimizzate per le esigenze specifiche dei clienti e degli audioprotesisti. OtoPad è stato progettato per sostituire queste apparecchiature ingombranti. Il dispositivo sviluppato è basato su iPad, quindi elegante, compatto e



dotato di un'interfaccia moderna e intuitiva. Non solo consente ai professionisti di eseguire test più efficaci e precisi, ma contribuisce anche a migliorare l'esperienza complessiva del cliente.

Il team di Amplifon X ha condotto ricerche di mercato e sessioni di brainstorming, ha sviluppato un prototipo e ha raccolto dati per validare e affinare il prodotto, seguendo un approccio *data inspired*. Il progetto pilota ha visto il coinvolgimento di diverse funzioni aziendali, dall'IT al Sales.

### **Il dispositivo compatto per il test dell'udito**

OtoPad rappresenta un punto di svolta nel settore dell'audiologia, poiché permette di sostituire gli audiometri tradizionali con una soluzione più efficiente e performante, riduce i tempi di esecuzione dei test e al contempo ne migliora la qualità. Supporta tutti i tipi di test all'avanguardia, con capacità diagnostiche avanzate e misurazioni affidabili e precise, anche rispetto ad altre soluzioni attualmente disponibili sul mercato. Il dispositivo, completamente integrato con i sistemi di negozio e il protocollo Amplifon, migliora l'esperienza dell'utente grazie alla sua interfaccia semplice e al design e aumenta l'efficienza dei test. È stato registrato un incremento fino al 60% nella velocità di esecuzione dei test. Questo consente ai professionisti di dedicare più tempo ai clienti e migliorare la qualità dell'esperienza in negozio. Inoltre, OtoPad offre accesso esclusivo a nuovi dati diagnostici che, analizzati dai motori di intelligenza artificiale di Amplifon, permettono di ottimizzare i servizi e rispondere proattivamente alle esigenze dei clienti.

### **Benefici**

Con OtoPad, Amplifon ha migliorato l'efficienza dei test uditivi e l'esperienza complessiva del cliente in negozio. Grazie alla riduzione dei tempi di esecuzione dei controlli audiometrici, i professionisti Amplifon possono ora dedicare più tempo ad attività a maggior valore aggiunto, di consulenza e supporto personalizzato al cliente. Le capacità diagnostiche avanzate del dispositivo garantiscono test affidabili e misurazioni precise, superiori rispetto alle soluzioni tradizionali. L'esperienza utente è notevolmente migliorata anche grazie al design del prodotto. Portatile, flessibile e adatto a qualsiasi ambiente, OtoPad consentirebbe inoltre di effettuare test presso RSA o a domicilio, offrendo un vantaggio essenziale per chi non può recarsi in un centro audiologico specializzato. Questa innovazione ha ricevuto riscontri positivi sia da parte degli audioprotesisti sia dai clienti, confermando il valore di OtoPad: un significativo passo avanti nell'ottimizzazione dei servizi.