

Dal chatbot AI al test audiometrico in-app

## Amplifon App, un nuovo hub digitale per la salute uditiva

*Antonio Curci, Global Director di AmplifonX: "L'innovazione è da sempre nel nostro DNA e parte dall'ascolto. Dai feedback sulla nostra prima app è nato un vero hub di servizi per clienti e nuovi utenti"*

### 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. Nel mondo, il Gruppo è presente in 26 paesi e cinque continenti, con oltre 10.000 punti vendita e più di 20.000 persone. Nel 2024 ha registrato un fatturato di oltre 2,4 miliardi di euro. All'interno del Gruppo, AmplifonX 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, oggi AmplifonX opera come una startup all'interno dell'azienda, con un team di 50 talenti che sviluppano soluzioni innovative combinando prospettive di business e tecnologie.

### L'idea in breve

Con l'obiettivo di offrire un'esperienza completa e raggiungere un target più ampio, Amplifon ha riprogettato la propria app – in uso in 12 paesi – per trasformarla in un hub di servizi digitali dedicato alla salute uditiva. La nuova versione, sviluppata dal team di innovazione AmplifonX, introduce funzionalità avanzate per il controllo degli apparecchi acustici, supporto su misura, accesso a servizi e test uditivi.

### Una nuova app

Alla base del progetto ci sono due leve principali: l'ascolto sistematico dei feedback raccolti dai clienti e dagli audioprotesisti di Amplifon in tutto il mondo e una visione strategica volta a trasformare la relazione tra azienda e utente. La sfida era passare da un'app pensata come semplice controller per gli apparecchi acustici a una piattaforma digitale integrata, capace di accompagnare la persona lungo tutto il percorso di cura dell'udito. Si è deciso di intervenire su tre aspetti: qualità e affidabilità, ampliamento del target e personalizzazione del servizio.

Amplifon

Settore: Retail - Hearing care

Sito web: <https://corporate.amplifon.com/it>

Sul fronte della qualità, la nuova app garantisce maggiore stabilità nella connessione e un'esperienza d'uso più fluida. Amplifon ha anche brevettato un test bench che consente di testare fino a 80 apparecchi acustici con 100-120 dispositivi mobili in contemporanea. In passato riservata ai soli clienti, oggi l'app è accessibile anche a chi si avvicina per la prima volta al mondo dell'udito, nuovi utenti o caregiver. Per offrire un servizio più personale e proattivo, la piattaforma permette di raccogliere dati e insight nel rispetto della privacy. L'app si arricchisce anche di contenuti informativi pensati per diventare un punto di riferimento digitale, autorevole e facilmente accessibile sul mondo dell'udito.

## **Il processo di innovazione**

Il percorso di riprogettazione dell'app si è sviluppato attraverso un processo di open innovation che ha coinvolto tutti i team interni di AmplifonX. Interviste, sessioni di co-working, gruppi di lavoro e l'ascolto continuo dei feedback di mercato hanno permesso di raccogliere insight preziosi per definire i requisiti del nuovo sistema. In parallelo, il confronto con l'ecosistema esterno ha offerto spunti e buone pratiche per innovare anche i processi interni. Tutte le fasi di sviluppo, dalla progettazione dell'esperienza utente al design, sono state seguite direttamente dalla squadra di AmplifonX. L'obiettivo era costruire un'app coerente, moderna e centrata sulle reali esigenze delle persone. Grazie a una struttura organizzativa agile e al know-how interno, è stato possibile passare dal primo workshop strategico al go-live nel primo Paese in soli dodici mesi.

## **Da telecomando digitale a hub di servizi**

Con la nuova Amplifon App, l'azienda ha trasformato un semplice strumento di controllo in un ecosistema digitale completo e accessibile, in grado di offrire esperienze differenziate in base al profilo dell'utente. Ai clienti l'app garantisce un'esperienza d'uso coerente su tutti i dispositivi connessi, con supporto personalizzato, assistenza continua e una comunicazione diretta con l'azienda. Chi si avvicina per la prima volta al mondo della hearing care trova nell'app un primo punto di contatto per scoprire la salute uditiva, effettuare un test audiometrico certificato in-app e conoscere i servizi offerti da Amplifon. Per l'azienda, la piattaforma rappresenta uno strumento strategico per differenziare l'offerta e raccogliere feedback utili a migliorare l'esperienza complessiva. Tra le funzionalità distintive: un chatbot AI attivo 24/7, la possibilità di ricevere comunicazioni e assistenza su misura, il test audiometrico, accurato anche in ambienti non silenziosi, validato e certificato con la collaborazione di università internazionali. Particolare attenzione è stata riservata anche all'accessibilità e alla gestione dei dati, per offrire un'esperienza sempre più personalizzata nel pieno rispetto della privacy.

L'obiettivo dell'azienda è consolidare il ruolo di leader nel mondo della hearing care, anche sul fronte digitale.

## **Benefici**

Amplifon App si afferma come un asset strategico per l'azienda, contribuendo a migliorare la qualità del servizio, l'efficienza operativa e il dialogo con clienti e utenti. Il cambiamento più rilevante è stato la creazione di un canale diretto, proattivo e bidirezionale tra l'azienda e le persone. Dal punto di vista del servizio, l'app consente ad Amplifon di raggiungere il 100% degli utenti con comunicazioni mirate e tempestive, riducendo tempi e costi. Sul piano del marketing, l'app rappresenta un canale ad alta efficacia, grazie all'integrazione con le piattaforme di marketing automation, per campagne sempre più personalizzate. E ne beneficia anche il lavoro dei professionisti: gli audioprotesisti possono prepararsi meglio agli appuntamenti consultando da remoto i dati di utilizzo degli apparecchi. I clienti ricevono supporto continuo tramite il chatbot, che alleggerisce il carico sui canali tradizionali di assistenza. L'app si propone anche come potente strumento di informazione sulla cura dell'udito: oltre a migliorare l'esperienza dei clienti esistenti, Amplifon App permette di ampliare il bacino di utenti, rafforzando il posizionamento dell'azienda come punto di riferimento nella prevenzione uditiva. A partire da maggio 2025 la nuova Amplifon App è in uso nei primi quattro paesi ed entro fine anno la sostituzione sarà completa in tutti e 12. Nel 2026, l'utilizzo di Amplifon App sarà esteso ai paesi dell'America Latina in cui Amplifon opera.