

# L'ORÉAL BRASIL

L'Oréal Brasil Ltda  
Rio de Janeiro, Rio de Janeiro  
www.loreal.com.br

## Indústria:

Bens de consumo

## Faturamento anual:

Não declarado

## Funcionários:

Aproximadamente 2.000

## Produtos e Serviços Oracle:

Oracle Siebel CRM  
Siebel Marketing  
Siebel Analytics  
Siebel Marketing Campaign

## Implementador:

Oracle Consulting

## Parceiro Oracle:

**unione.**  
CONSULTING  
UniOne Consulting  
www.unione.com.br

**“O Siebel trouxe ao call center a robustez que ele precisava e a possibilidade de centralizar bases de dados de vários tipos, permitindo relatórios detalhados sobre o nosso consumidor em poucos minutos.”** – Marcelo Ribeiro, Diretor de TI, L'Oréal Brasil

## L'Oréal Brasil Integra Dados de seu Call Center e Extrai Relatórios em Minutos

A L'Oréal Brasil atua no país com quatro divisões: produtos de grande público, profissionais, de luxo e de cosmética ativa. Opera com uma fábrica em São Paulo e outra no Rio de Janeiro e possui uma central de distribuição com superfície de 26 mil metros quadrados e 28 mil posições de armazenamento. A empresa lançou operações de *e-commerce* para o consumidor final em 2007 e mantém um *call center* que atende mensalmente a 18 mil chamadas telefônicas e a 3 mil emails.

### Desafios

- Dispor de um sistema de relacionamento capaz de integrar os vários serviços do *call center* – atendimento ao público, aos profissionais de beleza e vigilância dermatológica -- ao *e-commerce* e às bases de dados de agências de publicidade
- Adotar uma solução que permitisse o cruzamento de dados para orientar lançamentos, monitorar a reação do consumidor, criar programas de fidelidade, entre outras ações de marketing
- Migrar num contexto em que o sistema fosse hospedado na matriz, na França, mas operado a partir do Brasil
- Garantir uma implementação rápida e segura, com equipes operando a partir da França e do Brasil
- Assegurar a consistência da migração dos dados dos consumidores da base antiga e garantir estabilidade da operação de *call center*

### Solução

- Trabalhou com UniOne Consulting e Oracle Consulting para implementar Oracle CRM da Siebel, já usado na matriz, para integrar as várias bases de dados sobre o consumidor, usadas pela empresa
- Garantiu melhor navegabilidade aos usuários do *call center*, que agora contam com mais campos na tela, processos com arquivos de texto e fotos, além de anexos com os emails dos consumidores
- Diminuiu o ciclo de extração de relatórios sobre o consumidor – cruzando, por exemplo, dados sobre idade, local de moradia, renda e preferência de marcas – de uma semana para 15 minutos
- Implementou, migrou as bases de dados e estabilizou o sistema em seis meses, dentro do orçamento previsto