




Artsana S.p.A. – Gruppo  
Artsana  
Grandate (Co)  
www.artsana.it

**Settore d'attività:**  
Puericultura –  
Healthcare-Cosmetica

**Fatturato:**  
1400 milioni di Euro

**Dipendenti:**  
7000

**Prodotti e Servizi  
Oracle**

- Oracle Siebel  
Consumer Goods Call  
Center
- Oracle Siebel  
Consumer Goods  
Sales
- Oracle Siebel  
Consumer Goods  
Partner Portal
- Siebel Consumer  
Goods eSales /  
eService

## Innovazione, leadership, attenzione al consumatore: il caso Artsana

### La tecnologia al servizio dei processi strategici e dell'innovazione aziendale

Lo sviluppo di nuove idee deve portare a soluzioni "armoniose", in grado di inserirsi naturalmente, per forma e funzione, nella vita quotidiana del consumatore, possibilmente rendendo più semplice la sua vita.

E' questa la filosofia di base al Gruppo Artsana, cui fa capo Artsana S.p.A., azienda multinazionale con sede in Italia, la cui attività è diversificata su tre aree di business: Bambino, Sanitario e Cosmetica.

L'headquarter di Grandate, nei pressi di Como, con uffici direzionali di 27.000 mq., è il vero centro nevralgico di un Gruppo che impiega oltre 7000 addetti e che nel 2005 ha fatturato 1400 milioni di Euro, con un tasso di crescita costante negli ultimi 3-4 anni anche sui mercati internazionali.

Fiore all'occhiello di Artsana sono gli investimenti in Ricerca&Sviluppo: solo negli ultimi tre anni sono stati investiti 204 milioni di Euro. I laboratori interni da tempo collaborano con Istituti Universitari riconosciuti internazionalmente e lavorano in team con cliniche e ospedali per comprendere al meglio come un prodotto viene utilizzato, scoprirne i segreti, valorizzare l'esperienza e tradurla in nuove idee.

### Obiettivi del progetto

- **Incrementare l'efficacia dei processi di vendita.** E' stato messo a punto un sistema di CRM per un gruppo significativo di utenti – più di 500 - che includono le reti vendita Italia: direzioni, agenti e customer service a supporto della commercializzazione di tutti i prodotti Artsana
- **Sostenere lo sviluppo e la crescita dell'azienda.** Il CRM è stato progressivamente esteso ai Distributori all'estero per ottimizzare la visualizzazione del catalogo prodotti, i processi di gestione ordini e le richieste di servizio e delle relative funzionalità di Tracking.
- **Garantire la soddisfazione dei Clienti grazie a servizi innovativi.** La soluzione di CRM è il cuore tecnologico del progetto "Lista Nascita" di Chicco, dedicato a futuri neo-genitori, e alla famiglia più in generale, per metterli in grado di organizzare e pianificare al meglio le esigenze legate alla nascita del bambino, migliorare le performance di vendita del Negozio Chicco e di soddisfare le nuove esigenze di una Clientela sempre più disponibile e abituata ad utilizzare le tecnologie nella vita quotidiana.

### Perché Oracle Siebel CRM?

"La nostra responsabilità di market leader ci spinge a scegliere le migliori soluzioni disponibili sul mercato. Esse devono garantirci funzionalità atte a sostenere le strategie di crescita dell'azienda e la sua propensione alla continua innovazione finalizzata alla soddisfazione dei nostri Clienti, siano essi consumatori finali, clienti business o partner commerciali. La scelta per la piattaforma di CRM è andata al leader di mercato Oracle Siebel CRM", ricordano al quartier generale di Artsana, "Tale scelta è risultata vincente perché ha permesso di supportare il cambiamento nei processi di vendita, marketing e assistenza al Cliente e ha soddisfatto tutte le esigenze di affidabilità e flessibilità, permettendo al progetto CRM di crescere e di evolvere di pari passo con la costante evoluzione di un'azienda, che vuole guidare il mercato e mantenere la propria leadership".

Partner Oracle:



Amazing Italy  
Milano, Roma e Padova  
www.it.amazingglobal.com

Atlantic Technologies è una società internazionale leader nella consulenza applicativa e nei servizi tecnologici a valore aggiunto. La società è specializzata nella vendita, configurazione, implementazione e messa in opera di soluzioni software in grado di integrare ed ottimizzare i processi aziendali quali ad esempio le applicazioni di CRM, i sistemi gestionali integrati ed estesi di tipo ERP, la Business Intelligence ed il Corporate Performance Management. Atlantic Technologies annovera oltre 200 Clienti fra i quali spiccano società multinazionali di medio-grandi dimensioni appartenenti a svariate categorie merceologiche con problematiche complesse ed organizzazioni geografiche multi-sede. Il team professionale multi-lingua di Atlantic Technologies è composto da specialisti in organizzazione e processi di business certificati sugli applicativi software di riferimento. La molteplicità di competenze, la qualità della gamma di servizi resi nonché la piena soddisfazione dei Clienti attestano Atlantic Technologies quale Partner di fiducia sia delle medie imprese sia della PMI.

### **Perché Atlantic Technologies?**

La scelta di un partner come Atlantic Technologies si è basata sulle caratteristiche dimensionali dell'azienda, sull'approccio "su misura" che i suoi professionisti sono in grado di fornire, insieme a una buona expertise e a una grande attenzione alle problematiche aziendali e non solo a quelle tecnologiche.

### **Un market leader con un'attenzione particolare all'utilizzo di tecnologie innovative a valore strategico**

L'evoluzione dell'azienda nel corso degli ultimi anni è andata di pari passo con i progetti di Business Transformation avviati a partire dal 2000, quando la direzione aziendale ha visto nell'evoluzione dei sistemi informativi una scelta strategica imprescindibile. E' di quel periodo, infatti, l'introduzione di una soluzione CRM, vera e propria piattaforma a supporto del Change Management necessario per orientare l'azienda allo sviluppo di relazioni sempre più strette e qualitativamente interessanti con la clientela.

Proprio per la peculiarità della multicanalità e della grande varietà di prodotti a catalogo già nel 2000 erano stati sviluppati i primi progetti su Internet per la comunicazione con il mercato e nel 2001 erano state realizzate le prime soluzioni per la gestione delle vendite via web con i partner all'estero, ovvero i distributori.

La soluzione CRM messa a punto grazie alle soluzioni Oracle Siebel CRM ha permesso di razionalizzare le relazioni sia con la clientela trade (negozi di proprietà, farmacie, negozi specializzati, grossisti, ospedali) sia con quella consumer, attivando soluzioni specifiche per i diversi canali e ottimizzando anche processi di Customer Service.

La soluzione messa a punto indirizza i macro processi di gestione dell'ordine, customer service, distribuzione catalogo prodotti, gestione dei resi, order tracking e in generale ottimizzazione delle relazioni business-to-business e business-to-consumer. La soluzione prevede sia un utilizzo in sede che in modalità mobile, da parte degli agenti che così possono gestire al meglio l'acquisizione degli ordini, provvedendo poi una sincronizzazione con il sistema centrale.

A supporto della filosofia generale della cura del Cliente, nell'ambito del progetto di CRM, è stato anche implementato un help-desk dei servizi informativi aziendali a disposizione degli utenti con una logica di Employee Relationship Management (ERM).

### **"Lista Nascita": un nuovo modo per il brand Chicco di essere vicini al consumatore, la reinterpretazione di un servizio tradizionale in chiave moderna.**

"Lista Nascita" è un servizio innovativo, frutto dell'esperienza quasi quinquennale Chicco nel mondo del bambino. Il servizio è offerto in esclusiva dal Negozio Chicco, luogo privilegiato per entrare in relazione con il Brand, ed è stato progettato tenendo conto delle esigenze di futuri genitori e di parenti e amici. Con "Lista Nascita" si possono organizzare al meglio tutte le esigenze legate alla nascita del bambino. Il servizio consiste nella possibilità, da parte dei genitori, di fissare un appuntamento nel Negozio Chicco e con l'aiuto di un Personal Shopper comporre un set di prodotti rispondenti alle proprie esigenze. Parenti o amici che intendano fare un regalo possono accedere alla lista, completando l'acquisto comodamente anche via internet quindi senza andare fisicamente in Negozio. Alla chiusura della lista, i genitori usufruiscono di alcuni servizi aggiuntivi, quali la consegna gratuita a domicilio di tutti i prodotti. Disponendo di una robusta soluzione di CRM anche la realizzazione del progetto "Lista Nascita" si inserisce a pieno titolo nella logica della relazione con il proprio patrimonio primario, il Consumatore, attraverso l'innovazione. Artsana ha seguito un rigoroso iter metodologico per l'introduzione di nuovi processi; ha creato un team ad hoc, è stata condotta una fase di analisi e di sviluppo, sono stati condotti i necessari test pilota presso i negozi ed è stato realizzato un articolato piano di formazione, che ha rappresentato anche un momento di forte motivazione e di ridefinizione del ruolo di personal shopper delle responsabili dei Negozi Chicco.

### **Benefici e sviluppi futuri**

L'applicazione CRM ha consentito ad Artsana di supportare adeguatamente la crescita del Business, soprattutto sui mercati internazionali presidiati dai Distributori velocizzando i processi di order entry .

Inoltre la soluzione Siebel-Oracle, attraverso l'introduzione delle Service Request e delle funzionalità di Tracking, ha consentito di portare un servizio aggiuntivo ed apprezzato dalle front line di vendita (Italia ed estero).

La realizzazione del progetto "Lista Nascita" all'interno della più ampia soluzione di CRM ha permesso di aggiungere valore alla relazione del brand Chicco con i propri utenti e ha consentito al Negozio Chicco di differenziarsi dai propri competitor retail erogando un servizio unico per i propri clienti.

Grazie al successo ottenuto in Italia la "Lista Nascita" online potrà in futuro interessare anche la rete internazionale dei Negozi Chicco all'estero.