

## Visite più agevoli all'Acquario di Genova grazie a Contact Pro di Sysman



### L'azienda

L'Acquario di Genova è la struttura che presenta la maggior varietà di ecosistemi marini in Europa e, grazie a un numero di visitatori annui che supera il milione e trecentomila unità, è la sesta attrazione culturale italiana per numero di visite (fonte Dossier Musei 2006, Touring Club Italiano). Costruito in occasione di Expo '92, celebrazione del quinto centenario della scoperta dell'America, è gestito da Costa Edutainment, che gestisce a Genova anche *La città dei bambini e dei ragazzi*, il *Galata Museo del Mare* e l'ascensore panoramico *Bigo*. Concepito da Renzo Piano nella sua forma architettonica - che vanta una superficie espositiva di 10.000 metri quadrati e ha le sembianze di una grande nave pronta a salpare - e dall'americano Peter Chermayeff - che ha curato la progettazione della parte acquariologica -, è dotato di 70 vasche espositive che riproducono ambienti marini, lacustri e terrestri e di altre 200, non visibili al pubblico, per l'ambientamento degli animali. Ospita complessivamente oltre 10.000 esemplari - tra pesci, rettili, anfibi, mammiferi uccelli e invertebrati -, per un totale di più di 800 specie censite.

Con uno staff di oltre 30 persone tra biologi, acquaristi e veterinari, è gestito dalla società Costa Edutainment, che sviluppa attività didattiche, ricreative, culturali, di studio e di ricerca scientifica. L'Acquario di Genova, inoltre, collabora attivamente con molte Università, con il Centro Studi Cetacei per il soccorso di esemplari spiaggiati e con l'ufficio CITES per l'affidamento di animali protetti sequestrati o in difficoltà.

### Il contesto

L'esigenza contingente dell'Acquario di Genova riguardava il coordinamento unitario delle informazioni raccolte dalle tre strutture separate, ognuna delle quali disponeva di uno staff indipendente e dedicato all'attività didattica. La gestione del database era svolta, quindi, autonomamente all'interno di ogni struttura e questo comportava l'inserimento di una notevole quantità di dati, talvolta anche inutili, una scarsa condivisione della reportistica e una forte probabilità di errore. "I tre organismi svolgono il medesimo lavoro di diffusione del materiale informativo e di gestione dei contatti con gli insegnanti e le scuole, per organizzare attività educative di supporto all'interno dell'Acquario", spiega Filippo Costa, Responsabile dei Sistemi Informativi dell'Acquario di Genova. "Ogni struttura gestiva i propri dati e la propria reportistica attraverso file di Microsoft Excel e moduli cartacei. Se un visitatore o un insegnante effettuava una visita a tutte e tre le strutture doveva compilare un modulo per ognuna di esse, e ogni operatore doveva caricare i dati nel proprio database, svolgendo quindi un lavoro triplo con un notevole spreco di tempo e di risorse".

Da un lato, dunque, c'era l'esigenza operativa di far convergere le informazioni raccolte in un unico database e di tenere traccia dei contatti a livello centrale e non di singolo museo, per evitare doppi invii di materiale (brochure, calendario eventi, promozioni, etc.) e un aumento dei costi di spedizione e, dall'altra, la necessità di dotarsi di un sistema che fosse conforme con la normativa sulla privacy dal punto di vista del trattamento dei dati.

Infine, si voleva arrivare a una distribuzione e suddivisione della gestione dei dati più uniforme, per rendere il carico di lavoro di ogni struttura meno pesante.

### La soluzione

L'Acquario di Genova aveva già avuto in passato una precedente esperienza con un prodotto di CRM che, a causa della programmazione complessa e degli alti costi di manutenzione, si era dimostrato troppo rigido nell'importazione e nella gestione dei dati. Per questo, in fase di software selection, ha giocato un ruolo determinante la configurazione di Contact Pro di Sysman (Gruppo Altesys) che, grazie alla semplicità di utilizzo, alla possibilità di personalizzazione, all'integrazione con gli strumenti già in uso e all'ottimo rapporto qualità/prezzo, si è imposta come la soluzione più adatta per soddisfare le esigenze dell'Acquario. "Volevamo un sistema che fosse adeguato alle nostre richieste e al tipo di utilizzo che ne dovevamo fare, veloce nella risposta e molto flessibile", prosegue Costa.





“Al di là della normale attività informativa e divulgativa, ci capitava di dover organizzare un concorso o un’iniziativa ad-hoc, che comportano delle scadenze prefissate. In questi casi, dobbiamo essere in grado di rispondere nel più breve tempo possibile e di personalizzare la soluzione secondo le specificità del singolo progetto. Prima, per questi cambiamenti e queste personalizzazioni, eravamo costretti a far intervenire un consulente, con un inevitabile allungamento dei tempi e con costi rilevanti, mentre oggi, grazie a Contact Pro, siamo in grado di gestire autonomamente i dati in qualunque situazione”.

Una volta operata la scelta di Contact Pro, i tempi relativi all’implementazione sono stati piuttosto brevi e la soluzione è stata resa operativa in circa un mese. “La fase più critica è stata la preparazione del form di raccolta dei dati, svolta con gli utenti responsabili”, racconta Costa. “Abbiamo dovuto definire le logiche per la creazione del database, attività particolarmente importante e delicata, ma nel complesso siamo molto soddisfatti perché il lavoro è stato svolto bene e nel rispetto delle scadenze”.

Dal punto di vista infrastrutturale, Contact Pro si appoggia a un database Microsoft SQL Server 2000 Enterprise in configurazione cluster, mentre si integra con Exchange Server 2003 per la gestione automatica degli invii tramite posta elettronica e con un Fax Server per quelli via fax.

## Risultati e vantaggi

Grazie a Contact Pro è stato possibile creare un unico database che integra e rende omogenee le informazioni delle tre strutture. Questo ha portato a una semplificazione nella gestione dei dati, a una riduzione degli errori imputabili all’attività manuale, a un risparmio di tempo e a una diminuzione del carico di lavoro di ogni singolo dipartimento, sia in fase di input che in fase di ricerca e richiamo delle informazioni. “Oggi, ogni operatore è in grado di reperire immediatamente tutte le informazioni relative a un contatto e di vedere in tempo reale se si tratta di un contatto già presente o se è necessario creare una nuova anagrafica”, commenta Costa. “I vantaggi sono evidenti: una maggiore precisione e uniformità dei dati, un notevole risparmio di tempo rispetto alla consultazione dei vecchi fogli Excel, un database sempre aggiornato e fruibile da tutti. Inoltre, Contact Pro ci permette di erogare un servizio più efficiente ai nostri utenti e di pianificare meglio il tempo dei dipendenti, che hanno così la possibilità di svolgere anche altre attività”.

## Sviluppi futuri

Sulla base degli ottimi risultati ottenuti, l’Acquario di Genova sta valutando diverse opportunità di ampliamento del progetto: connessione con diversi data base presenti nelle strutture e con la piattaforma web; implementazione dei moduli di Normalizzazione e Deduplica dei dati, necessari al mantenimento del marketing database in un perfetto stato di efficienza e per ridurre gli sprechi legati alla postalizzazione classica; integrazione di Contact Pro con la piattaforma Call Center VoIP attualmente installata per l’automazione di tutte le attività marketing outbound.



**Sysman s.r.l.**

Via Ivrea, 75

10016 Montalto Dora (TO)

Tel. 0125652411

Fax 0125652392

E-mail: info@sysman.it

[www.sysman.it](http://www.sysman.it)