

# Act! se met au travail pour un spécialiste de l'emploi

Ce qu'il fallait aux conseillers emploi de cette entreprise à but non lucratif : une solution sûre, efficace et capable de gérer leur capital de données, dont certaines plus que sensibles. **C'est vers Act! qu'ils se tournent alors pour gagner en productivité, tout en protégeant la confidentialité client.**



act!

*Morningside*

---



Depuis **plus de 50 ans**, Morningside accompagne les personnes handicapées dans leurs démarches de retour à la vie active. En s'appuyant sur des informations personnelles précises, ce spécialiste de l'insertion professionnelle aide les candidats à trouver le poste fait pour eux.

Travailler avec un système papier présentait plusieurs inconvénients, notamment des difficultés d'accès aux notes de dossiers et coordonnées professionnelles des clients. À chaque fois que les collaborateurs en déplacement avaient besoin de renseignements sur les clients, ils étaient obligés de faire l'aller-retour entre leur lieu de mission et l'un des quatre bureaux. Évidemment, cela faisait perdre à tout le monde du temps et des moyens qu'il aurait été plus judicieux de consacrer aux dossiers client.

Organisme à but non lucratif installé à Washington State aux États-Unis, Morningside bénéficie d'aides financières de l'État et doit donc veiller à ce que tous ses dossiers client soient **exacts et complets** pour pouvoir facturer correctement le travail effectué.

Jim Larson, PDG de Morningside, revient sur les problèmes rencontrés par le passé :

« Chaque client présente des besoins particuliers en matière de suivi et de facturation. En pratique, nous devons parcourir des pages entières de notes de dossier et de feuilles de temps pour calculer le nombre d'heures, passées à accompagner les clients, à facturer. Il pouvait arriver qu'un directeur passe une semaine par mois sur la facturation et, avec des quantités faramineuses de données à traiter, c'était quasi-impossible d'écarter les risques d'erreur. »

Le jour où deux spécialistes en développement professionnel orientent la société vers **une solution logicielle capable d'améliorer**

« Avec Act!, nous avons les informations dont nous avons besoin sous la main, ce qui veut dire que nous pouvons consacrer plus de temps et de moyens à **accompagner nos clients**. En huit ans d'utilisation, le logiciel n'en est pas à son premier développement alors nous savons qu'à l'avenir, **il va suivre l'évolution de nos besoins et de notre croissance.** »

**Jim Larson**

PDG de Morningside

**nettement la situation**, Act!, Morningside ne réfléchit pas à deux fois. Après un premier rendez-vous pris avec un Consultant Certifié Act! pour permettre à Jim et ses collègues de découvrir **les capacités du logiciel**, il ne leur faudra pas longtemps pour constater par eux-mêmes que ce logiciel facile à utiliser est la solution qu'il faut à Morningside pour résoudre les problèmes de données erronées et d'accès limité aux informations.

**Personnalisable, confidentiel et moderne**

En raison du nombre de dossiers médicaux et autres données client confidentielles, la priorité pour Morningside était de trouver un logiciel CRM ne risquant pas de compromettre la confidentialité client. Certaines fonctions d'Act!, comme la possibilité de créer des menus et onglets pour les informations spécialisées, ont permis de limiter l'accès aux données sensibles aux personnes qui en avaient besoin.

Avec l'ancien système papier, les conseillers avaient du mal à répondre aux demandes d'information spécifiques venant d'agences et acteurs divers. Le système de reporting d'Act! leur a donné les moyens de traiter les requêtes les plus spécifiques en créant un menu déroulant personnalisé pour inclure les données voulues.

Le contrôle de l'information a certes été un avantage non négligeable mais Act! en présentait bien d'autres ... **De fortes améliorations se sont fait ressentir au niveau de la productivité** et la fameuse tâche de facturation, qui prenait une semaine par mois avant, est maintenant bouclée en moins d'une heure !

## Résultats



Temps économisé en facturation : **une semaine par mois** par directeur de programme.

Si, chaque année, Morningside réussit à accompagner **plus de 700 clients** dans leur retour à la vie active, c'est parce que la société bénéficie d'un **accès rapide** à des **informations ultra précises** sur les besoins de leurs clients et partenaires professionnels.

**68 directeurs et collaborateurs sur le terrain** ont accès à une base centralisée d'informations client et entreprise, ce qui d'une part accélère le processus d'évaluation des clients et d'offres d'emploi et d'autre part **réduit le temps de réaction** en cas de difficultés.

Par ailleurs, le personnel sur le terrain peut passer par Act! pour comptabiliser le temps dédié à l'accompagnement des clients. La solution se charge ensuite de **remplir les factures rapidement à partir d'informations exactes, enregistrées à la minute près**. Avec une telle précision, on n'entend plus parler d'erreurs sur les factures !

### Accompagnement des clients et employés

Avant Act!, pour pouvoir concrétiser une offre d'emploi, les conseillers de Morningside devaient passer par un processus laborieux consistant à consulter des fichiers classés dans des armoires s'ils voulaient examiner le profil d'un client ou identifier différents partenaires. Pendant ce temps, de nombreuses opportunités étaient saisies par les plus rapides.

Aujourd'hui, **trois étapes faciles** (identifier les postes à pourvoir, convenir d'un plan de soutien et renseigner la base de données Act!) suffisent aux conseillers de Morningside pour commencer à établir des correspondances entre contacts et profils recherchés, sans perdre de temps après les rencontres client.

En outre, les fluctuations de fonds versés aux clients ne sont pas insurmontables en raison des bonnes capacités d'adaptation d'Act!. Jim explique pourquoi :

« Quand la loi en vigueur dans l'État a été modifiée pour fixer un nombre maximum d'heures auxquelles les clients avaient droit, ça aurait pu nous causer pas mal de problèmes. Comme nous avions Act!, il a suffi de créer une première page sur les fiches client pour afficher le nombre d'heures d'accompagnement déjà accordées, pour être sûr de ne pas dépasser la limite. »

### Installation facile, résultats immédiats

Les directeurs s'attendaient à quelques désagréments au moment de basculer du système papier à Act! **mais l'interface complète définie était d'une telle simplicité que toute l'équipe s'est adaptée en un rien de temps** à la nouvelle méthode de travail. Quant à la formation des nouveaux employés au logiciel, Jim Larson ajoute :

« Act! est une solution extrêmement ergonomique ; après une heure de formation initiale, c'est comme si un nouveau collaborateur expérimenté avait rejoint nos équipes en mission. Nous proposons d'autres formations aux employés qui n'ont pas encore utilisé tel ou tel menu ou onglet mais à part ça, Act! est vraiment très intuitif. »

Morningside dispose maintenant d'une **base de données centralisée et fiable**, grâce à laquelle l'entreprise favorise chaque année l'insertion professionnelle de **plus de 700 personnes** handicapées. Conclusion, même lorsqu'il s'agit de relever les défis professionnels les plus complexes, Act! fait du bon boulot.

## Nous contacter

France : **09 75 18 23 09**  
Suisse : **043 508 2364**  
Royaume-Uni : **0845 268 0220**  
Afrique du Sud : **0105 003 672**  
Australie : **39 111 0500**

Belgique : **078 483 840**  
Allemagne : **069 643 508 433**  
Irlande : **0766 801 364**  
États-Unis : **866 873 2006**  
Nouvelle-Zélande : **0800 775 617**

[vente@swiftpage.com](mailto:vente@swiftpage.com)

[www.act.com/fr](http://www.act.com/fr)

**act!**