

Act! apporte une touche professionnelle à une organisation patronale néerlandaise

act!

En remplaçant ses bases de données Excel® par Act!, ZorgpleinNoord a vu la gestion de sa relation client gagner en efficacité, ce qui a eu pour effet de simplifier et d'accélérer les communications avec ses organisations affiliées.

ZORG
PLEIN
NORD



Grootste werkgeversverband
zorg & welzijn Noord-Nederland

Avec plus de 180 organisations affiliées, **ZorgpleinNoord** est la plus grande association patronale du secteur soins et bien-être du nord des Pays-Bas.

L'entreprise fournit des services de conseil et d'assistance pour les problèmes propres au secteur. Son offre comprend tout un éventail de programmes de formation professionnelle et d'ateliers et son site **de recrutement actif publie 350 annonces chaque mois**.

Compte tenu de cette forte activité, ZorgpleinNoord, a avec le temps multiplié son nombre de bases de données contact, qu'elle gérait jusque là au moyen de feuilles de calcul Excel®. Or, l'ajout constant et de plus en plus conséquent d'informations a accentué l'écart entre les différentes listes.

C'est pourquoi ZorgpleinNoord devait consacrer une quantité considérable de temps et de moyens à copier-coller des données entre diverses fiches.

« Act! est plus qu'à la hauteur de nos attentes, il les a dépassées ! On n'arrête pas de découvrir de nouvelles fonctionnalités. »

Gea Maring

Directrice de bureau ZorgpleinNoord

Il a fallu se rendre à l'évidence, la situation était quasiment ingérable.

« Avec nos anciens systèmes, l'envoi d'une newsletter numérique pouvait prendre une journée et demie, explique **Gea Maring, directrice de bureau chez ZorgpleinNoord**. On peut avoir jusqu'à dix contacts différents par organisation affiliée ; comme certains d'entre eux ne recevaient pas toutes nos communications, on devait éplucher la base de données manuellement pour copier-coller les coordonnées concernées. »

Après avoir contacté plusieurs fournisseurs de logiciels CRM, l'équipe de direction de ZorgpleinNoord a fini par opter pour Act!, une solution qui s'est avérée plus qu'à la hauteur de ses attentes.

Gea constate : « Act! nous sert désormais à gérer chaque étape du processus de notre newsletter, c'est-à-dire les inscriptions à la liste de diffusion, les envois et les désinscriptions.

Nous avons également la possibilité d'imprimer des aperçus de chiffre d'affaires par service ou autres tâches de ce genre. Le fait de pouvoir créer un système entièrement intégré a nettement facilité la diffusion de nos communications par e-mail.

Il nous suffit, avec quelques clics, de sélectionner les organisations et les destinataires de la newsletter. En plus, comme Act! envoie les e-mails par lots de 50, nous avons l'assurance de respecter la réglementation anti-spam. »

Act! a résolu un autre problème en aidant ZorgpleinNoord à suivre le rythme des changements qui se produisent au sein des organisations affiliées.

« Les adresses, interlocuteurs et postes changent tout le temps, explique Gea, ce qui faisait qu'avant, nos données CRM n'étaient jamais 100% à jour. »

À présent, l'envoi d'e-mailing frise la perfection. Les bons supports sont communiqués aux bonnes personnes au bon moment car Gea et son équipe ont à leur disposition une base de données dynamique capable de répondre constamment aux changements des organisations affiliées.

« Au début, on ne voyait pas comment Act! allait changer les choses mais depuis qu'on travaille avec un Consultant Certifié Act!, on n'arrête pas de découvrir de nouvelles fonctionnalités. Le logiciel nous sert par exemple à envoyer des devis et aide nos employés à gérer leur agenda pour être mieux organisés. »

En somme, c'est à Act! que ZorgpleinNoord doit une grande partie de son professionnalisme. Et comme Outlook® est relié à Act!, ZorgpleinNoord bénéficie, pour ses communications internes comme externes, d'un système plus efficace et plus cohérent.

Résultats



- En intégrant des processus jusqu'alors séparés, Act! a amélioré l'efficacité de Gea Maring et de son équipe.
- Act! a permis d'économiser énormément de temps et de moyens depuis qu'il ne faut plus copier-coller des informations entre différentes bases de données.
- Act! a équipé ZorgpleinNoord d'une base de données exacte et à jour, parfaitement adaptée à l'évolution rapide de ses organisations affiliées.
- En assurant l'envoi correct et efficace des newsletters, l'entreprise communique mieux avec ses organisations membres.
- Cette collaboration plus efficace a permis à ZorgpleinNoord de mieux comprendre, et donc de mieux satisfaire, les besoins de ses organisations membres.
- Depuis l'intégration d'Act!, les équipes de ZorgpleinNoord bénéficient d'une meilleure connaissance et compréhension des actions de leurs collaborateurs en interne, ce qui a eu un impact positif sur l'efficacité globale.
- ZorgpleinNoord est à présent perçu comme une organisation beaucoup plus professionnelle en raison de son habilité à communiquer avec près de 200 organisations différentes au sein du secteur des soins et du bien-être.

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

www.act.com/fr

act!