

Niederländischer Arbeitgeberverband betreibt dank Act! nun ein effizientes Kunden- und Kontaktmanagement



act!

Der niederländische Arbeitgeberverband ZorgpleinNoord ersetzt Excel®-Datenbanken durch Act! und erreicht nicht nur ein effizienteres Kunden- und Kontaktmanagement, sondern auch eine reibungslose Kommunikation zwischen den Mitgliedsgewerkschaften.



„Wir sind mehr als zufrieden mit Act!. Unsere Erwartungen an ein Kundenmanagementsystem wurden nicht nur erfüllt, sondern sogar übertroffen.“

Gea Maring

Office Manager, ZorgpleinNoord

**ZORG
PLEIN
NOORD**



Grootste werkgeversverband
zorg & welzijn Noord-Nederland

ZorgpleinNoord ist mit seinen mehr als 180 Mitgliedsgewerkschaften der größte Arbeitgeberverband im Gesundheits- und Pflegewesen im Norden der Niederlande.

Der Verband ist in Bezug auf branchenrelevante Themen unterstützend und beratend tätig und bietet seinen Mitgliedern umfangreiche Programme zur Aus- und Weiterbildung, Schulungen und Lehrgänge an. Interessenten können sich außerdem auf der Website von ZorgpleinNoord über freie Jobangebote informieren.

Zurzeit werden pro Monat etwa 350 Stellenangebote veröffentlicht.

Für jeden Aufgabenbereich besaß ZorgpleinNoord eine stetig wachsende Anzahl von Datenbanken mit Kontakt- und Kundendaten, die bis vor kurzem noch mit Excel®-Dateien verwaltet wurden. Mit der zunehmenden Fülle an Daten erwiesen sich die Excel®-Tabellen jedoch als ineffizient, da immer mehr Dateien nebeneinander verwendet wurden.

Die Suche nach den benötigten Informationen in verschiedenen Datenbanken kostete viel Zeit, vor allem, da es auch erforderlich war, Daten manuell zwischen den Excel®-Dateien zu kopieren. Diese ineffizienten Abläufe waren also in vielerlei Hinsicht problematisch.

„Das Senden eines digitalen Newsletters kostete uns früher anderthalb Tage“, sagte **Gea Maring, Office Manager bei ZorgpleinNoord**. „In einigen unserer Mitgliedsgewerkschaften haben wir bis zu zehn Kontaktpersonen, die allerdings nicht alle denselben Newsletter erhalten. Deshalb war es notwendig, die Datenbank manuell zu durchsuchen und die richtigen Kontaktdaten herauszusuchen.“

Der Implementierung eines Kunden- und Kontaktmanagement-Systems war dringend notwendig geworden. Das Management von ZorgpleinNoord verglich mehrere Anbieter von CRM-Software und entschied sich schließlich für Act!. Mit dieser Entscheidung ist der niederländische Arbeitgeberverband mehr als zufrieden, da Act! alle Erwartungen des Arbeitgeberverbands an eine Kunden- und Kontaktmanagementlösung übertrifft.“

„Der komplette Newsletter-Prozess von der Erstellung bis zum Versand wird jetzt mit Act! abgewickelt. Wir können nun Übersichten über die Erfolgsrate pro Abteilung ausdrucken und vieles mehr. Wir besitzen endlich ein vollständig integriertes, zentrales System. Dank der Zeitersparnis beim Erstellen von E-Mail-Kampagnen können wir unsere Kundenbeziehungen besser pflegen.“

Mit nur wenigen Mausklicks wählen wir die gewünschten Gewerkschaften und Kontaktpersonen aus, die unseren Newsletter erhalten sollen. Zudem ermöglicht Act! es uns, die gesetzlich vorgeschriebenen Anti-Spam-Richtlinien einzuhalten, indem wir nur jeweils 50 E-Mail-Kampagnen auf einmal senden.“

Mit Act! besitzt ZorgpleinNoord immer ein einheitliches und vollständiges Bild über alle Änderungen in den Mitgliedsgewerkschaften.

„Adressen, Kontaktdaten und Positionen der Ansprechpartner ändern sich ständig“, sagt Gea. „Es war früher fast unmöglich, unsere Kontaktlisten aktuell zu halten.“

Änderungen in den Mitgliedsgewerkschaften werden in einer dynamischen Datenbank unmittelbar abgebildet, sodass die richtige E-Mail-Kampagne immer zum richtigen Zeitpunkt im Posteingang der richtigen Empfänger landet.

„Mithilfe eines Act! Certified Consultant haben wir erfahren, wie wir vom Einsatz der Act!-Lösung profitieren können, und wir haben viele neue Funktionen kennengelernt. Unsere Mitarbeiter versenden mit Act! Angebote oder nutzen die Software als Kalender und To-Do-Liste, um alle anstehenden Aufgaben und Termine im Blick zu haben.“

Act! hat ZorgpleinNoord ein professionelleres und effizienteres Arbeiten ermöglicht. Durch die Synchronisation von Kontaktdaten und Kalendereinträgen zwischen Outlook® und Act! an einer einzigen und zentralen Stelle in der Software hat ZorgpleinNoord während der internen und externen Kommunikation immer die richtigen und aktuellen Informationen parat.

Ergebnisse



- Die Mitarbeitereffizienz bei ZorgpleinNoord konnte erhöht werden, da mit Act! Arbeitsabläufe und Prozesse, die zuvor nebeneinander abliefen, integriert und optimiert wurden.
- Das manuelle Kopieren und Einfügen von Daten und Informationen zwischen verschiedenen Datenbanken wurde mit Act! überflüssig. Die Mitarbeiter bei ZorgpleinNoord haben nun mehr Zeit, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren.
- Die Datenbank des Arbeitgeberverbands enthält stets richtige und aktuelle Daten über die Mitgliedsgewerkschaften.
- Die Kommunikation zwischen den Gewerkschaften läuft reibungslos und ohne Missverständnisse ab. Newsletter können jetzt schneller an die richtigen Empfänger und effizienter versendet werden.
- ZorgpleinNoord ist viel stärker bei seinen Mitgliedsgewerkschaften eingebunden und hat ein tieferes Verständnis für die Bedürfnisse der Gewerkschaften, die jetzt besser erfüllt werden können.
- Die Zusammenarbeit und Effizienz der Mitarbeiter wird mit Act! gefördert und gestärkt: Informationen werden ausgetauscht und an die richtige Person weitergegeben. Die Aktivitäten der Mitarbeiter sind transparenter.
- Die Zusammenarbeit mit fast 200 Mitgliedsgewerkschaften im Gesundheits- und Pflegewesen ist effizienter und zielführender. Der Arbeitgeberverband ZorgpleinNoord wird nun positiver wahrgenommen.

Kontaktieren Sie uns:

Deutschland: 069 643 508 433
 Großbritannien: 0845 268 0220
 USA: 866 873 2006
 Irland: 0766 801 364
 Australien: 39 111 0500

Schweiz: 043 508 2364
 Belgien: 078 483 840
 Frankreich: 09 75 18 23 09
 Südafrika: 0105 003 672
 Neuseeland: 0800 775 617

vertrieb@swiftpage.com

www.act.com/de

act!