

# Sneller en professioneler werken dankzij Act! CRM

Op een gegeven moment werkte het gewoon niet langer om de hele administratie en het klantrelatiebeheer via Excel in te regelen, zegt Gea Maring van ZorgpleinNoord. “Act! heeft onze organisatie een stuk efficiënter gemaakt.”



act!



“De verwachtingen die we van Act! hadden, worden waargemaakt. We ontdekken steeds nieuwe functionaliteiten.”

**Gea Maring**

Officemanager ZorgpleinNoord

ZORG  
PLEIN  
NORD



Grootste werkgeversverband  
zorg & welzijn Noord-Nederland

**ZorgpleinNoord** is een trefpunt van en voor zorginstellingen en medewerkers in de zorg in de provincies Groningen, Friesland en Drenthe.

Meer dan 180 organisaties zijn bij ZorgpleinNoord aangesloten, en daarmee is de stichting het grootste werkgeversverband in zorg en welzijn van Noord-Nederland. Ruim 85 procent van de zorgsector en ongeveer de helft van de welzijnssector wordt door ZorgpleinNoord vertegenwoordigd.

Vanuit een landelijk speelveld speelt de stichting in op de regionale ontwikkelingen en behoeften in beide sectoren. Een van de aspecten daarvan is ondersteuning en advies op het terrein van arbeidsmarktvoorwaarden, mobiliteit en imago. Een andere belangrijke pijler is de vacaturesite, die maandelijks meer dan 350 vacatures biedt. Daarnaast verzorgt ZorgpleinNoord een uitgebreid dienstenpakket met loopbaantrajecten en diverse workshops en trainingen.

## Separate processen communiceren nu met elkaar

In de loop van de jaren zag ZorgpleinNoord zijn relatiebestand groeien. Lange tijd organiseerde de stichting aan de hand van Excelsheets haar klantrelatiebeheer, maar dat was op een gegeven ogenblik niet meer houdbaar, vertelt officemanager Gea Maring. “Waar we tegenaan liepen: we kregen steeds meer lijstjes die niet met elkaar communiceerden. Elke keer opnieuw moest je gegevens handmatig invoeren, of tussen sheets bepaalde gegevens kopiëren en plakken. Dat kostte veel tijd.”

Het versturen van een digitale nieuwsbrief kon op die manier voorheen maar zo anderhalve dag in beslag nemen, zegt Maring. “Je moest per organisatie de contactpersonen copy-pasten voor wie de nieuwsbrief was bedoeld. Van sommige aangesloten organisaties hebben we wel tien contactpersonen, maar zo’n mailing is niet altijd voor iedereen bestemd. Daar moet je dus in schiften.”

Tegenwoordig wordt de nieuwsbrief via Act! verzonden. “Dat gaat heel eenvoudig. Je maakt een selectie van de organisaties die je wilt benaderen, kiest vervolgens welke functies in aanmerking komen voor de mailing en verstuurt op die manier binnen een paar muisklikken het betreffende document naar een geselecteerde groep ontvangers. Bovendien zorgt Act! ervoor dat de mailing per vijftig stuks wordt verzonden, zodat je buiten de spamregeling valt.”

## Klantrelatiebeheer nu eindelijk up-to-date

Het is slechts één van de voordelen die Act! ZorgpleinNoord gebracht heeft, legt Maring uit. “Onze stichting heeft voortdurend te maken met veranderingen in de aangesloten organisaties. **Adressen, contactpersonen en functies veranderen voortdurend, waardoor ons** klantrelatiebeheer nooit helemaal up-to-date is. Aanvankelijk zagen we niet zo goed hoe we daar met Act! zinvol op konden inspelen, maar na een periode van intensieve begeleiding van Tendenz krijgen we het langzaam onder de knie.”

In de overstapperiode van Excel naar Act! heeft ZorgpleinNoord weliswaar andere leveranciers van CRM-software benaderd, maar dat bleef bij kennismakingsgesprekken, zegt Maring. “En de verwachtingen die we van Act! hadden, worden gelukkig waargemaakt. We ontdekken steeds nieuwe functionaliteiten. **Zo versturen we met Act!** offertes, maken we een plan van aanpak voor ons mobiliteitscentrum, doen we het hele nieuwsbrieftraject van aanmelding tot verzending en uitschrijving via het systeem, draaien we overzichten van de omzet per afdeling en meer van dat soort dingen. Het is daarmee een heel geïntegreerd systeem geworden.”

Daarmee draagt Act! tevens bij aan een professionelere uitstraling naar buiten, aldus Maring. “Mailingen komen voor 99 procent op de goede plek aan, de juiste mensen staan met de juiste functie in het systeem en onderling hebben collega's van ZorgpleinNoord inzicht in elkaars historie met aangesloten organisaties, onder meer omdat Outlook is gekoppeld aan het systeem. Alles bij elkaar zorgt Act! op die manier voor een consistente interne en externe communicatie.”

## Resultaten



Welke resultaten heeft ZorgpleinNoord met Act! geboekt? Het belangrijkste voordeel dat Act! gebracht heeft, zegt **Gea Maring**, is de verhoogde efficiëntie. Waar voorheen separate processen, organisaties en contactpersonen niet met elkaar communiceerden, doen ze dat nu wél.

Dankzij die efficiëntieslag wordt aanzienlijk tijd bespaard. Eerder kon het versturen van een digitale nieuwsbrief **gemakkelijk anderhalve dag in beslag** nemen, nu is dat binnen een paar muisklikken geregeld.

Ook zorgt de verhoogde efficiëntie voor een professionelere uitstraling. Belangrijke spil in dat resultaat is dat klanthistorie intern wordt gedeeld, zodat collega's altijd op de hoogte **zijn van processen en afspraken** die onderling worden gemaakt.

## Contact



Tendenz B.V.

Email: [info@tendenz.nl](mailto:info@tendenz.nl)

Website: [www.tendenz.nl](http://www.tendenz.nl)

<cYZja XghfUUh( FÊÁ

' % ( '55' <cc[j ]Yh

HYZcb. '\$, , '\$\$&' - \$\$\$

HfUbgdcftk Y[ %&ž

' - (\$) 'DF '5ggYb'

HYZcb. '\$, , '\$\$&' - \$\$\$