



OANHSS
ONTARIO ASSOCIATION OF
NON-PROFIT HOMES AND SERVICES
FOR SENIORS

Objectif Lune aide une association à résoudre ses problèmes de communication

L'Association ontarienne à but non lucratif des maisons et des services pour les personnes âgées (OANHSS) avait déjà une solution en place pour les communications par fax et courriel. Cependant, lorsqu'il a fallu effectuer une mise à niveau, l'OANHSS fut confrontée à un grave problème : la mise à niveau de leur application ne supportait plus les envois par télécopieur. Bien que considéré comme une technologie de second niveau par certains, le fax restait cependant l'option de choix de quelques membres de l'OANHSS. L'organisme se trouvait donc dans une impasse.

L'OANHSS représente plus de 470 membres, y compris les institutions de soins à long terme, les logements pour personnes âgées et les agences communautaires qui fournissent des soins et des services dans toute la province. Par courriel ou par fax, l'OANHSS tient ses membres informés des changements et des développements dans le secteur ainsi que de leurs impacts. L'OANHSS doit donc transmettre ces informations aussi rapidement que possible afin que ses membres puissent agir en conséquence et tirer profit des opportunités.

L'OANHSS avait un besoin urgent de remplacer la technologie utilisée afin de conserver sa méthode de diffusion de l'information et de respecter son principal engagement envers ses membres. La transmission d'informations à ses membres est le mandat premier de OANHSS. "Un des rôles clé de notre association est de communiquer avec nos membres" explique John Odorico, Directeur des technologies de l'information. "L'OANHSS étant responsable de transmettre des informations à ses membres, il était de notre devoir de trouver les moyens d'y parvenir. Nous devons trouver un outil qui 'parlerait' à la fois par fax et par courriel."

Fortement recommandé par les fournisseurs d'imprimantes

Le contrat de location de sept ans des équipements d'impression de l'OANHSS arrivant à terme, Odorico eut l'idée de demander aux grands fournisseurs d'imprimantes leurs recommandations quant à un logiciel de remplacement. Lorsque tous lui revinrent avec la même réponse - PlanetPress - Odorico sentit qu'il tenait quelque chose. "C'était le seul outil qui pouvait faire ce dont nous avons besoin" déclare-t-il. PlanetPress Suite offrait non seulement la possibilité d'envoyer automatiquement des fax et des courriels à partir de la base de données des membres, mais permettait aussi d'effectuer un suivi de toutes les communications. En fait, cette dernière caractéristique était presque aussi importante que l'envoi lui-même.

L'association agit indépendamment du gouvernement; son financement provient principalement des frais d'adhésion et des revenus générés par les programmes et les services offerts. Pour s'assurer la fidélité de ses membres, l'OANHSS doit donc tenir ses promesses "Si l'un de vos rôles clé est de communiquer, vous devez être en mesure de faire un suivi de vos efforts" dit Odorico. "Les membres doivent être en mesure de valider que nous faisons ce qui a été promis et que nous communiquons avec eux de façon régulière, fiable et précise." L'OANHSS avait besoin d'un logiciel qui alimenterait la base de données, en y indiquant par exemple quelle information a été envoyée à qui. PlanetPress Suite était le seul à offrir cette possibilité.

La personnalisation automatise le processus de communication

L'OANHSS a acquis la version 5 de PlanetPress Suite et utilise la plupart de ses modules : PlanetPress pour son outil de conception de documents, PlanetPress Watch pour l'automatisation de tous les procédés d'impression et de distribution d'information, PlanetPress Fax et PlanetPress Image pour la génération de PDF et PlanetPress Search pour l'extraction d'information. Même si l'installation de PlanetPress faite par OANHSS n'est pas une installation type, elle démontre bien les multiples possibilités du logiciel et sa capacité à résoudre une variété de problèmes.

Contrairement aux fournisseurs qui redoutent le travail sur commande, l'application fournie à l'OANHSS était un projet sur mesure du début à la fin. "Nous avons la propriété exclusive sur notre programme de base de données des membres, nous avons donc besoin d'une solution tout à fait exclusive pour communiquer avec cette base de données" explique Odorico. Dès le départ, Objectif Lune a pris le temps d'apprendre tout ce qu'elle pouvait sur le projet et nos besoins. Pendant plusieurs mois, Objectif Lune a non seulement rencontré l'OANHSS, mais également son fournisseur de base de données. "Ils ont pris le temps de comprendre notre sphère d'activité et de développer une solution adéquate. Nous leur avons expliqué les problèmes, ils ont étudié ce que faisait l'ancien logiciel, et ils se sont assurés que le nouvel outil englobait tout. Ils sont restés en symbiose avec nous durant tout le processus."

"J'ai été impressionné par la façon dont l'entreprise a compris nos exigences et a livré nettement plus que ce que demandé. Objectif Lune a surpassé les attentes dans trois zones vitales : l'interface utilisateur, l'investissement de temps pour comprendre le client, et la fourniture rapide d'une réponse."

John Odorico

Directeur des technologies de l'information

La facilité d'utilisation libère du temps

Pour l'OANHSS, la force de PlanetPress Suite réside dans sa capacité d'automatiser les processus et la distribution de documents avec PlanetPress Fax et PlanetPress Image. Les utilisateurs rédigent un message personnalisé qui composera le corps du courriel ou apparaîtra sur la page couverture du fax. Ils cliquent ensuite sur le contenu et une requête, et PlanetPress Suite se charge du reste, de l'assemblage des documents pour envoi par fax ou par courriel, à la conversion des images pour la télécopie.

Lorsque Odorico a joint l'OANHSS, il a déplacé la base de données sur une plate-forme SQL, pour plus tard intégrer PlanetPress Suite au système afin que tous puissent facilement faire une communication de masse. Les utilisateurs n'ont à rédiger le contenu qu'une seule fois pour les deux méthodes de communication. L'accès au formulaire PlanetPress est contrôlé afin d'en protéger l'intégrité. Des documents PDF et Word sont fusionnés dans PlanetPress pour automatiser le processus de distribution.

Objectif Lune a développé une meilleure interface utilisateur pour l'accès aux requêtes stockées dans la base de données exclusive. L'outil précédent avait une fonctionnalité de base semblable, mais était beaucoup plus difficile à manipuler. La facilité d'utilisation était devenue un point central du projet, et cela en valait la peine. Maintenant l'automatisation PlanetPress sauve un temps précieux au personnel. "Ces tâches peuvent prendre toute une journée, ou nous pouvons utiliser PlanetPress et obtenir le même résultat presque instantanément" dit Odorico.

Des éloges pour l'équipe PlanetPress Suite

Ce que Odorico préfère du logiciel d'Objectif Lune n'est pas une fonctionnalité en particulier, mais les personnes derrière lui. "Vous pouvez obtenir un logiciel n'importe où. La réelle valeur réside dans les personnes" dit-il. "J'ai été impressionné par la façon dont l'entreprise a compris nos exigences et a livré nettement plus que ce que demandé." Selon Odorico, Objectif Lune a surpassé les attentes dans trois zones vitales : l'interface utilisateur, l'investissement de temps pour comprendre le client, et la fourniture rapide d'une réponse.

"Il y a beaucoup de compagnies en technologie, mais mon test est toujours la qualité du soutien derrière la technologie" dit-il. "La manière dont un fournisseur traite les situations sortant de l'ordinaire est une bonne mesure de sa compétence. N'importe qui peut installer un logiciel et s'en aller." L'expérience de Odorico avec Objectif Lune a été très différente. "Lors de l'installation de PlanetPress Suite, le temps de réponse à nos demandes était presque instantané. J'aime leur support et la manière dont ils font des affaires. Ils font un effort pour comprendre les problèmes auxquels vous faites face. Je recommanderais la solution Objectif Lune à tout le monde."

L'OANHSS commence seulement à entrevoir les possibilités qu'offre PlanetPress. Une formation plus poussée permettant de se familiariser avec les capacités inexploitées du logiciel afin de continuellement améliorer les communications avec les membres de l'association fait d'ailleurs partie des projets à venir.

La solution PlanetPress Suite pour OANHSS



PlanetPress
Conception des documents



PlanetPress Watch
Automatisation des processus et de la distribution



PlanetPress Image
Archivage intégré



PlanetPress Fax
Distribution automatisée et conditionnelle par télécopieur



PlanetPress Search
Accès en temps réel aux informations cruciales

Pour plus de détails sur notre gamme de produits, visitez www.objectiflune.com

