

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

Objectif Lune ajuda associação a solucionar problema de comunicação

A OANHSS (Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors, Associação de Lares e Serviços para Idosos Sem Fins Lucrativos de Ontário) já tinha uma solução para o tratamento das comunicações por fax e e-mail, mas enfrentou problemas quando foi necessário atualizá-la. O fornecedor informou que a atualização não ofereceria mais suporte para fax, mas apenas para e-mail. Embora seja considerado uma tecnologia simples, o fax ainda era a opção preferida por alguns membros da OANHSS. Com a remoção da funcionalidade de fax pelo fornecedor, a OANHSS ficou em uma situação restritiva.

A OANHSS representa mais de 470 membros, incluindo lares de idosos de longo prazo, alojamentos de idosos e agências comunitárias que oferecem atendimento e serviços em toda a província. Por e-mail e fax, a OANHSS mantém os membros informados sobre as alterações e os desenvolvimentos no setor e o que eles significam para os membros. A OANHSS deve transmitir essas atualizações o mais rapidamente possível, para que os membros possam agir de acordo com essas informações e se beneficiar das oportunidades.

A OANHSS necessitava urgentemente de uma substituição para manter seus canais de envio estabelecidos. Era uma questão de administrar a empresa e atender ao principal compromisso com seus membros. "Uma das funções principais da nossa Associação é a comunicação com nossos membros", explicou John Odorico, Gerente de TI. "A OANHSS é responsável por obter informações para os membros, portanto, era nossa obrigação encontrar meios para fazer isso. Tínhamos que encontrar uma ferramenta com capacidade para fax e e-mail".

Altamente recomendado por fornecedores de impressoras

Conforme a OANHSS aproximava-se de um arrendamento de sete anos do equipamento de impressão, Odorico teve a idéia de consultar os fornecedores das impressoras a fim de obter recomendações para um software de substituição. Quando todos responderam PlanetPre..ss, Odorico percebeu que havia encontrado a resposta. Odorico declarou:

"Era a única ferramenta que podia atender nossas necessidades"

O PlanetPress oferecia a capacidade de enviar fax e e-mail automaticamente ao banco de dados de membros e controlar todas as comunicações. Na verdade, o controle das comunicações era tão importante quanto o seu envio.

A Associação funciona de modo independente do governo, e os fundos são gerados a partir das taxas pagas pelos membros e da receita obtida por programas e serviços. Para manter a confiança dos membros, a OANHSS deve garantir a eles o cumprimento de seus compromissos. "Como uma de nossas principais funções é a comunicação, temos que ser capazes de controlar nossas iniciativas", acrescentou Odorico. "Os membros devem ser capazes de comprovar que cumprimos nossas promessas e que enviamos comunicações regulares, confiáveis e precisas". A OANHSS necessitava de um software que preenchesse os dados no banco de dados, especificando o membro e a informação recebida por ele, e o PlanetPress Suite era o único que poderia fazer isso.

Personalização automatiza o fluxo de trabalho de comunicação

A OANHSS adquiriu o PlanetPress Suite Versão 5 e usa a maioria dos módulos do conjunto: O PlanetPress para o uso da ferramenta de elaboração, o PlanetPress Watch para a automação de todos os processos de distribuição de impressão e informações, o PlanetPress Fax, o PlanetPress Image para a geração de PDFs e o PlanetPress Search para a recuperação de informações. Embora o caso da OANHSS não seja típico da instalação do PlanetPress, ele demonstra a grande capacidade do software para solucionar diversos problemas.

Ao contrário dos fornecedores que esquivaram-se do trabalho personalizado, o projeto para a OANHSS foi personalizado do início ao fim. "O nosso programa de banco de dados de membros é 100 por cento proprietário, portanto, era necessário uma solução 100 por cento proprietária para a comunicação com esse banco de dados", explicou Odorico. Na primeira etapa, a Objectif Lune concentrou-se em conhecer tudo sobre o cliente. Durante vários meses, a Objectif Lune não apenas se reuniu com a OANHSS, mas também com o fornecedor do banco de dados da Associação. "Eles investiram tempo na compreensão da nossa empresa". Nós mostramos os problemas e eles examinaram o que o software antigo fazia e garantiram que a nova ferramenta incluía essas tarefas. Eles mantiveram o contato conosco durante todo o processo".

Facilidade de uso libera tempo durante o dia

Para a OANHSS, a melhor qualidade do PlanetPress é a sua capacidade de automatizar os processos e a distribuição de documentos pelo PlanetPressFax e o PlanetPressImage.

"Fiquei impressionado com o modo como a empresa entendeu as nossas necessidades e foi muito além no que eles entregaram. A Objectif Lune excedeu as expectativas em três áreas chave: a interface com o usuário, tendo tempo para entender o cliente e proporcionando uma resposta rápida"

John Odorico
Gerente de TI

Os usuários inserem uma mensagem personalizada que será usada no corpo do e-mail e na página de rosto do fax. Em seguida, basta clicarem no conteúdo e em uma consulta no banco de dados para que o PlanetPress Suite seja inicializado, montando documentos automaticamente para o envio por fax ou e-mail, incluindo a conversão de imagens para fax.

Quando Odorico se associou à OANHSS, ele modernizou o banco de dados para uma plataforma de servidor SQL e, mais tarde, o PlanetPress Suite também integrou o sistema, tornando possível o envio de comunicações em massa por qualquer pessoa. Era necessário criar o conteúdo apenas uma vez para os dois métodos de envio. O acesso ao formulário do PlanetPress é controlado para proteger a integridade desse documento. Os documentos em PDF e Word são mesclados no PlanetPress para automatizar o processo de distribuição.

A Objectif Lune criou uma interface de usuário aprimorada para o acesso a consultas armazenadas no banco de dados proprietário. A ferramenta anterior apresentava funcionalidade básica semelhante, mas era mais difícil de ser administrada. A facilidade de uso tornou-se um foco específico do projeto, que obteve êxito. Agora, a automatização do PlanetPress economiza um tempo valioso para a ocupada equipe de trabalho. "Essas tarefas podem consumir o dia todo, ou podemos usar o PlanetPress e realizá-las quase instantaneamente", afirmou Odorico.

Elogios ao pessoal do PlanetPress

O ponto predileto de Odorico no software da Objectif Lune não é um recurso específico, mas as pessoas responsáveis por ele. "É possível obter software em qualquer lugar. O valor real deve ser atribuído às pessoas", enfatizou Odorico. "Fiquei impressionado com o modo como a empresa entendeu nossas necessidades e foi além do esperado no fornecimento do produto e de serviços". De acordo com Odorico, a Objectif Lune superou as expectativas em três áreas principais: a interface do usuário, o tempo investido na familiarização com o cliente e o fornecimento de soluções de maneira oportuna.

"Há muitas empresas de tecnologia, mas o desafio é encontrar qualidade de suporte para essa tecnologia", observou Odorico. "Uma medida da qualidade do fornecedor nesse assunto está no modo como ele trata exceções a eventos principais ou problemas complexos. Qualquer um pode instalar softwares e não oferecer ajuda aos clientes". A sua experiência com a Objectif Lune foi especialmente diferente. "Depois da instalação do PlanetPress Suite, o tempo de resposta às nossas solicitações foi quase instantâneo. Gosto do suporte e da maneira como a empresa faz negócios. Eles se esforçam para compreender os problemas que você está enfrentando. Eu recomendo a solução da Objectif Lune a todos".

A OANHSS apenas começou a acessar as possibilidades do PlanetPress. Há planos futuros de treinamento adicional para a familiarização com todos os outros recursos, a fim de aprimorar a comunicação com os membros.

A Solução PlanetPress da OANHSS :



PlanetPress para
Design de documentos



PlanetPress Watch para
Automação de processos e distribuição



PlanetPress Image para
Arquivamento Integrado



PlanetPress Fax para
Entrega automatizada condicional de fax



PlanetPress Search para
Acesso em tempo real a informação crítica

Para mais informações sobre nossos produtos, visite www.objectiflune.com

