

**act!**<sup>TM</sup>

# Act! erweist sich als Präzisionsinstrument für die Sozialarbeit

Nach einer erfolgreichen Karriere im Marketing und Vertrieb nutzt Phil Van Guilder Act! heute, um eine hochwertige Datenbank zu erstellen, die US-Fachkräften im Bereich der psychischen Gesundheit als erste Anlaufstelle dient.



„Ich stieß schon früh auf Act! und kam von Anfang an sehr gut damit zurecht.“

**Phil Van Guilder**  
Casa Palmera

**Phil Van Guilder ist der Erste, der zugibt, dass er in Bezug auf Act! äußerst genaue Vorstellungen hat.**

„Ich bin wahrscheinlich etwas neurotisch, wenn es um Act! geht“, so Van Guilder. „Mir war es nämlich immer schon wichtig, dass die Daten, die ich in eine Datenbank einspeise, absolut perfekt sind.“

Diese Denkweise – frei nach dem Motto „Wenn man der Datenbank keinen Mist füttert, kommt auch kein Mist heraus“ – geht auf den Anfang der 90er Jahre zurück, als Van Guilder als Vertriebs- und Marketingexperte für verschiedene Hightech-

Unternehmen tätig war. Als Telearbeiter, der seine Zeiteinteilung und sein Vertriebsgebiet selbst in der Hand hatte, suchte er nach einer Möglichkeit, seine Kontakte zentral zu verwalten.

„Ich stieß schon früh auf Act! und kam von Anfang an sehr gut damit zurecht“, erzählt Van Guilder. Sogar so gut, dass er in den letzten 25 Jahren Act! immer parallel nutzte, auch wenn er beruflich ein anderes CRM-System verwenden musste.

## Eine bewährte Ressource

Vor sechs Jahren sagte Van Guilder der Geschäftswelt endgültig Lebewohl und begann, sich einer weit lohnenderen Aufgabe zu widmen: Als Clinical

Advocate koordiniert er die Patientenbetreuung im Suchtbehandlungszentrum Casa Palmera, in dem Drogensüchtige und Menschen mit Essstörungen, Depressionen und ähnlichen Problemen Hilfe erhalten. „Ich bin nun ein ‚Fürsprecher‘ für die psychische Gesundheit, der Betroffene auf die verfügbaren Ressourcen und Möglichkeiten aufmerksam macht“, so Van Guilder.

Statt Interessenten und Kunden enthält seine Datenbank nun die Namen von 3200 Ansprechpartnern – Klinikärzten, Psychologen, Psychiatern und anderen spezialisierten Stellen.

Van Guilders umfangreiche Datenbank hat sich mittlerweile unter Patienten und medizinischen Fachkräften als erste Anlaufstelle etabliert, wenn diese auf der Suche nach der zuverlässigsten Quelle für Daten und Informationen sind. Aber damit sie weiterhin als „Premium-Produkt“ gilt, muss Van Guilder die Qualität seiner Datenbank auf höchstem Niveau halten: „Wenn ich jemanden an eine bestimmte Stelle

verweise, muss ich mir sicher sein, dass es die richtige ist.“

## Gezielte Kommunikation

Angesichts seines Tätigkeitsbereichs sind Van Guilder die Kontaktmanagementfunktionen von Act! natürlich besonders wichtig. Während Funktionen wie das E-Mail-Marketing in seinen früheren Jobs relevanter waren, möchte er auf andere Tools mittlerweile nicht mehr verzichten – darunter eine mobile Version von Act!, die ihn an bevorstehende Termine erinnert, sowie die Fähigkeit, Act! in andere Anwendungen zu integrieren.

Van Guilder bewundert auch gerne die Vorlagen, die er in Act! erstellt hat. „Mittlerweile habe ich wahrscheinlich über 100 Standardbriefe“, erzählt er.

Er verwendet die Vorlagen, um den Kontakten in seiner Datenbank regelmäßig automatisierte E-Mails zu senden. Dies fängt bei simplen Erinnerungsmails an,



die er etwa alle drei Monate versendet: „Damit die Leute wissen, dass es mich und meine Datenbank noch gibt“, so Van Guilder. „Es ist erstaunlich, wie viele Rückmeldungen ich mit so einfachen Dingen wie diesen erhalte. Außerdem ist es eine gute Methode, um die E-Mail-Adressen zu überprüfen und meine Datenbank etwas aufzuräumen.“

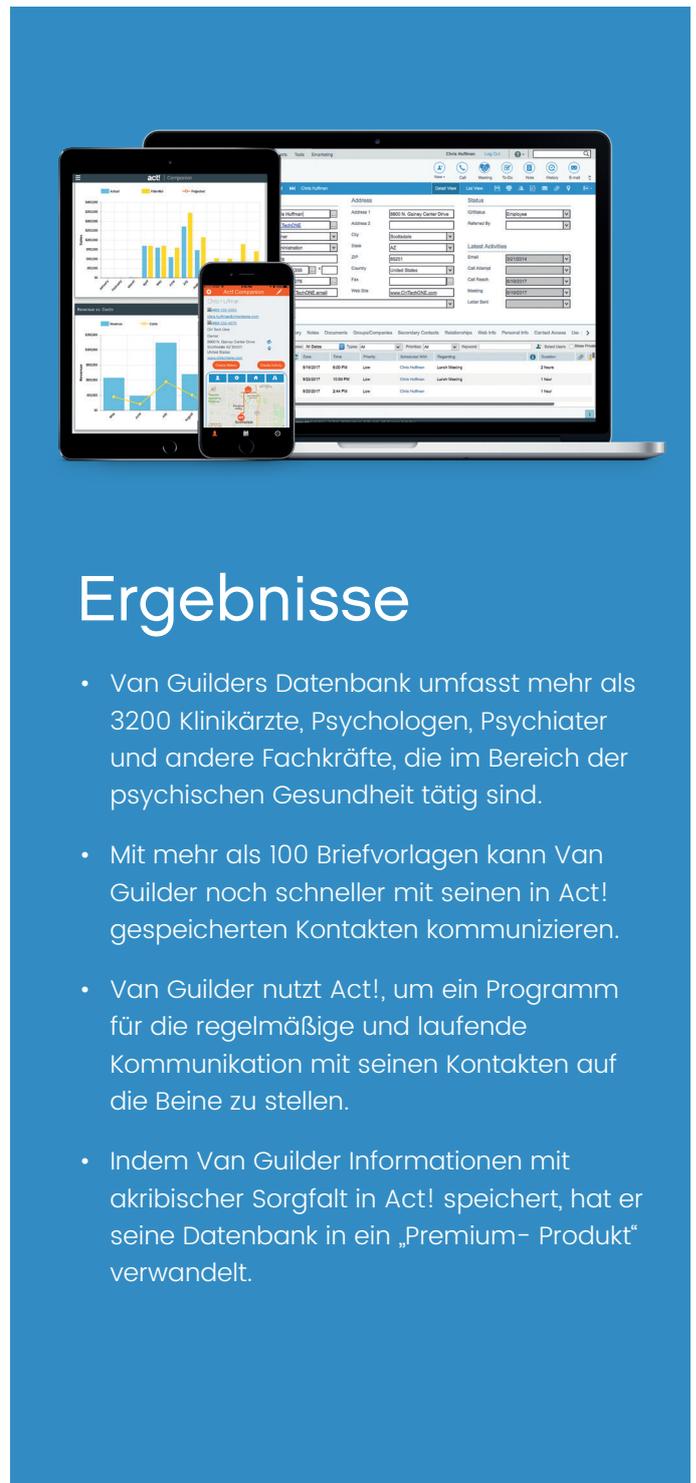
Ohne die Vorlagen wäre der Zeitaufwand dafür wahrscheinlich zu hoch.

Im Internet werden laufend Informationen zu neuen Medikamenten und Therapien veröffentlicht, also nutzt Van Guilder Act! auch, um seine Kontakte über Interessantes und Wissenswertes zum Thema psychische Gesundheit auf dem Laufenden zu halten. Da diese Informationen nicht immer für alle relevant sind, wählt Van Guilder mit Hilfe von Act! seine Empfänger gezielt aus. „Wenn ich E-Mails versende, dann sollen das persönliche Nachrichten sein, die die Person direkt betreffen – kein unnötiger Spam“, so Van Guilder.

## Ein Asset, das sich laufend weiterentwickelt

Derzeit warten noch hunderte Visitenkarten darauf, in Act! eingescannt zu werden. Da Van Guilder seine Datenbank laufend erweitert, ist sie dynamisch, detailgenau und topaktuell.

„Meine Aufgabe ist es, Menschen zu helfen, und das tue ich, indem ich ihnen Auskunft gebe“ so Van Guilder. Durch das präzise und rigorose Sammeln, Verwalten und Pflegen von Informationen hat er es geschafft, seine Datenbank in ein eigenständiges, hochwertiges Produkt zu verwandeln. Ein Produkt, das das Leben vieler Menschen einfacher und besser macht.



## Ergebnisse

- Van Guilders Datenbank umfasst mehr als 3200 Klinikärzte, Psychologen, Psychiater und andere Fachkräfte, die im Bereich der psychischen Gesundheit tätig sind.
- Mit mehr als 100 Briefvorlagen kann Van Guilder noch schneller mit seinen in Act! gespeicherten Kontakten kommunizieren.
- Van Guilder nutzt Act!, um ein Programm für die regelmäßige und laufende Kommunikation mit seinen Kontakten auf die Beine zu stellen.
- Indem Van Guilder Informationen mit akribischer Sorgfalt in Act! speichert, hat er seine Datenbank in ein „Premium-Produkt“ verwandelt.

## Kontaktieren Sie uns:

Deutschland: **069 643 508 433**  
USA: **866 873 2006**  
Australien: **1300 724 327**  
Irland: **0766 801 364**  
Schweiz: **043 508 2364**

Südafrika: **0105 003 672**  
Frankreich: **09 75 18 23 09**  
Belgien: **078 483 840**  
Großbritannien: **0845 268 0220**

[www.act.com/de](http://www.act.com/de)

