

Eine Charity für Flugtransporte hebt mit Act! an Bord ab

In der Geschäftswelt erzielen Unternehmen mit Act! ausgezeichnete Ergebnisse. Warum also nicht auch im Non-Profit-Sektor? Genau das dachte sich Kevin Robinson, der Gründer von Wings4Kidz – einer gemeinnützigen Organisation, die schwerkranke Kinder und ihre Angehörigen aus ländlichen Gebieten in Großkrankenhäuser fliegt.



„Act! war unsere erste Wahl, um ein leistungsfähiges und zuverlässiges Informationssystem aufzubauen, das für alle Mitarbeiter der Organisation zugänglich ist.“

Kevin Robinson
Gründer

In der Geschäftswelt erzielen Unternehmen mit Act! ausgezeichnete Ergebnisse. Warum also nicht auch im Non-Profit-Sektor?

Genau das dachte sich Kevin Robinson, der Gründer von Wings4Kidz – einer gemeinnützigen Organisation, die schwerkranke Kinder und ihre Angehörigen aus ländlichen Gebieten in Großkrankenhäuser fliegt.

Regelmäßige Krankenhausbesuche, um sich einer lebensrettenden Therapie zu unterziehen, gehören für viele Familien mit kranken Kindern zu den Strapazen des Alltags. Oft sind damit lange Autofahrten oder Übernachtungen an anderen Orten verbunden, was natürlich an allen Beteiligten zehrt.

In entlegenen Gebieten des australischen Bundesstaates New South Wales, wo der Hin- und Rückweg zum behandelnden Krankenhaus gut und gerne 2000 Kilometer betragen kann, ist ein Umzug oft die einzige Lösung. Wenn man aufgrund dieser Entfernung nicht einmal am Wochenende zu seinen Liebsten zurückkehren kann, kann diese massive Belastung Familien auseinanderreißen.

Dank Wings4Kidz bleibt dieses Schicksal jedoch vielen erspart. Wings4Kidz ist eine gemeinnützige Organisation, die kranke Kinder aus dem Outback kostenlos zur Behandlung in die Stadt fliegt. Dass die Charity dazu in der Lage ist, hat sie zu einem großen Teil Act! zu verdanken, wie Gründer Kevin Robinson erklärt.

„Als Unternehmensberater arbeite ich bereits seit dem Jahr 2000 mit Act!, und ich sage meinen Kunden immer wieder, wie wichtig ein gutes CRM-System für die Verwaltung von Vertriebs- und Kundendaten ist.“

Da Robinson mit Act! bereits ausgezeichnete Erfahrungen gemacht hat, war es auch bei der Gründung von Wings4Kidz seine erste Wahl. Er wollte ein leistungsfähiges und zuverlässiges Informationssystem aufbauen, das für alle Mitarbeiter der Organisation zugänglich war. Wenn es um lebensrettende Behandlungen geht, dann kann man es sich nicht leisten, Termine aufgrund von Fehlern, Missverständnissen oder falsch entsandtem Personal zu verpassen.

Heute steht Act! im Mittelpunkt der logistischen Abläufe von Wings4Kidz und dient als zentrale Informationsdatenbank, um alle Einzelheiten eines Fluges zu koordinieren – neben den Piloten müssen auch Fahrer und Fahrzeuge bereitstehen, um die Patienten zwischen dem Flughafen und dem Krankenhaus hin- und herzutransportieren.

Act! stellt außerdem sicher, dass die richtigen Flugzeuge verfügbar sind. Ein Kleinflugzeug wie die Cessna 340 ist zwar für die meisten Krankentransporte geeignet, aber manchmal geht es nur mit einem der Hochleistungsflugzeuge der Charity. So etwa muss für Kinder, die am Gehirn operiert wurden und für die ein Druckabfall in der Kabine schwerwiegende Folgen haben könnte, die mit zwei Strahltriebwerken ausgestattete Mustang 510 eingesetzt werden.

Sie kann bis zu einer Flughöhe von 16.000 Fuß (knapp 4900 Meter) denselben Luftdruck wie auf Meereshöhe aufrechterhalten.

Act! sorgt für einen personalisierten Service

Derzeit sind in der Datenbank der Organisation rund 1200 Kontakte gespeichert. Neben den Details zu jedem Krankenhaus liegen auch wichtige Informationen zum Gesundheitszustand jedes Patienten vor, die für alle am Flug und dem Transport Beteiligten sofort verfügbar sein müssen.

Auch Detailinformationen zu den Eltern, Geschwistern, Haustieren und dem Familienleben im Allgemeinen werden in die Datenbank eingegeben, damit das Team von Wings4Kidz jedem jungen Patienten einen maßgeschneiderten Service bieten kann. „Wir wollen so freundlich wie möglich sein“, so Robinson, „und scheuen zu diesem Zweck keine Mühen. Schließlich könnten wir ein Kind und seine Angehörigen noch mehrere Jahre zur Behandlung und zur Kontrolle fliegen.“

In der Act! Datenbank sind auch Angaben zu den Unterstützern und Spendern gespeichert, die Wings4Kidz über seine Arbeit auf dem Laufenden halten muss.



Jeder will etwas anderes wissen“, erklärt Robinson. „Für einen möglichst professionellen Auftritt müssen wir unsere Kommunikation daher auf ihre individuellen Wünsche abstimmen.“

Angesichts so vieler Wohltätigkeitsorganisationen, die um Spendengelder kämpfen, ist das essentiell. Dies ist auch einer der Gründe, warum Robinson und sein Team Act! laufend weiter anpassen und optimieren.

„Viele Menschen machen den Fehler, ewig mit ihrer ursprünglichen Systemkonfiguration zu arbeiten“, so Robinson. „In Wirklichkeit muss man sie kontinuierlich verbessern.“

In Act! speichert Robinson zudem alle Social-Media-Kontakte von Wings4Kidz sowie die Kontaktdaten von Personen, die einfach nur Updates von der Charity erhalten möchten. Indem er die Empfänger in Act! gruppiert und kategorisiert, kann er sich sicher sein, dass sie nur die für sie interessanten Informationen erhalten – und zwar so oft sie wollen.

Effizientere Arbeitsweisen

Der Gesundheitszustand eines Kindes kann sich plötzlich ändern, also müssen auch die Flugpläne flexibel sein. Oft muss ein Flug kurzfristig angesetzt werden, was viel Einsatz und Engagement erfordert. Die freiwilligen Piloten und Fahrer sowie das Bodenpersonal und die Verwaltungsmitarbeiter, die ihre Freizeit für Wings4Kidz opfern, sind für jede Lösung dankbar, die „Zeitfresser“ wie unnötige Telefonanrufe oder das Nachprüfen von Informationen aus dem Weg räumen kann. Umso mehr, wenn die Charity ihre Pläne, die Anzahl der jährlichen Flüge auf 3000 zu erhöhen, in die Tat umsetzt.

Für Act! wird diese Kapazitätssteigerung kein Problem sein. Wings4Kidz kann somit auch in Zukunft seine Flügel ausstrecken und tausenden kranken Kindern beschwerliche Transporte auf dem Landweg ersparen.

Kontaktieren Sie uns:

Deutschland: **069 643 508 433**
USA: **866 873 2006**
Australien: **39 111 0500**
Irland: **0766 801 364**
Schweiz: **043 508 2364**

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

vertrieb@swiftpage.com

www.act.com/de



Ergebnisse

- Dank Act! kann Wings4Kidz sein Ziel von 3000 Flügen und 12.000 beförderten Personen im Jahr erreichen.
- Mit den Detailinformationen aus Act!, das als zentrale Informationsquelle dient, kann Wings4Kidz jedem kranken Kind und seinen mitfliegenden Angehörigen einen personalisierten Service bieten.
- Act! hilft Wings4Kidz, so professionell wie möglich aufzutreten – was wichtig ist, da sehr viele Wohltätigkeitsorganisationen um Spendengelder und Unterstützer kämpfen.

act!TM