



act!™

# Act!, un outil de précision pour le travail de proximité

Après une carrière réussie en vente et marketing, Phil Van Guilder a commencé à utiliser Act! pour créer une base de données de qualité qui est aujourd'hui la ressource par excellence des professionnels de la santé mentale en Amérique.



“ J’ai découvert Act! très tôt et je l’ai adopté en deux temps trois mouvements.”

**Phil Van Guilder**  
Casa Palmera

## En parlant d’Act!, Phil Van Guilder admet volontiers qu’il a tendance à être pointilleux.

« J’avoue que je suis un peu maniaque avec Act!, dit-il. J’ai toujours été perfectionniste par rapport aux données saisies dans la base de données. »

Cette approche, qui consiste à bien sélectionner les données entrées dans le logiciel pour ne faire ressortir que des données de qualité, date du début des années 90, à l’époque où Phil travaillait encore dans la vente et le marketing pour des entreprises de technologie. Comme son métier de commercial l’amenait à gérer son temps et son secteur

géographique, il a cherché un système pour regrouper tous ses contacts dans un seul endroit.

« J’ai découvert Act! très tôt et je l’ai adopté en deux temps trois mouvements », constate Phil, qui, sur 25 ans, a parfois été obligé d’utiliser d’autres systèmes CRM dans son travail mais a quand-même continué d’utiliser Act! en parallèle.

## Solution fiable et éprouvée

Il y a six ans, Phil a abandonné son métier en entreprise au profit d’une activité plus enrichissante. Aujourd’hui, il travaille comme représentant clinique pour le centre de soins Casa Palmera, qui

vient en aide aux patients souffrant de maladies psychiatriques comme la toxicomanie, les troubles du comportement alimentaire ou la dépression.

« Ma nouvelle spécialité est la santé mentale et mon travail consiste à sensibiliser, informer et orienter les gens », explique Phil.

Autrefois remplie de prospectus et clients, sa base de données contient désormais le nom de 3 200 ressources spécialisées (médecins, psychologues, psychiatres etc).

Cette véritable mine d'informations est devenue la référence incontournable des patients et praticiens à la recherche de sources de données et d'informations 100% fiables. Phil souligne que, pour conserver ce statut d'excellence, il est impératif de veiller à la qualité de la base de données : « Lorsque je conseille une ressource de la base de données à quelqu'un, je veux être certain qu'elle va lui convenir. »

## Communications ciblées

Évidemment, la fonctionnalité de gestion des contacts est essentielle pour le travail de Phil. Alors que certaines fonctionnalités, comme l'email marketing, étaient mieux adaptées à son ancienne activité de vente et marketing, d'autres lui sont à présent indispensables, par exemple la version mobile d'Act! qui lui rappelle à quel moment il doit se mettre en route pour son prochain rendez-vous ou les capacités d'intégration du logiciel à d'autres applications.

Par ailleurs, Phil ne peut plus se passer des modèles qu'il a créés dans Act! : « Je dois avoir plus de 100 lettres standard aujourd'hui. »

Des lettres dont il se sert pour automatiser ses communications fréquentes avec les contacts de sa base de données. Il peut s'agir de simples messages comme un petit bonjour tous les trois mois pour, dit-t-il, « rappeler aux gens que j'existe et leur parler de ce que je fais en ce moment. Ce n'est vraiment pas grand-chose alors je suis étonné de la réaction



positive des gens ! En plus, c'est un bon moyen de vérifier les adresses email et de désencombrer la base de données. »

Sans modèle, cette tâche prendrait certainement trop de temps...

Avec la sortie des nouveaux médicaments et thérapies, Phil utilise également Act! pour envoyer des communications en rapport avec la santé mentale à ses contacts. Étant donné que certaines informations ont plus de pertinence pour certaines personnes que pour d'autres, Act! sert à bien cibler les personnes susceptibles d'être intéressées : « Lorsque j'envoie un email, il doit s'adresser spécifiquement au destinataire et être personnalisé. Les spams, c'est pas mon genre ! ».

## Un bien qui prend de la valeur

Phil a des centaines de cartes de visite à scanner dans Act!, ce qui prouve qu'il cherche toujours à enrichir sa base de données pour qu'elle reste dynamique, détaillée et synchronisée.

« Mon travail est d'aider les gens, de leur donner les bonnes informations » conclut Phil, qui, grâce à une grande rigueur et précision dans sa collecte, gestion et son organisation des informations, a réussi à faire de sa base de données une ressource à part, faite pour simplifier et améliorer la vie de tous ses utilisateurs.



## Résultats

- La base de données de Phil contient actuellement le nom de 3 200 ressources spécialisées (médecins, psychologues, psychiatres etc).
- Elle renferme plus de 100 modèles de lettres, que Phil utilise pour accélérer les communications avec les contacts de sa base de données.
- Phil utilise Act! pour programmer des communications régulières et durables avec ses contacts.
- Phil a optimisé la valeur de sa base de données Act! en étant particulièrement attentif à la qualité des informations saisies.

## Nous contacter

France : **09 75 18 23 09**  
Australie : **1300 724 327**  
Irlande : **0766 801 364**  
Suisse : **043 508 2364**  
Allemagne : **069 643 508 433**

Royaume-Uni : **0845 268 0220**  
États-Unis : **866 873 2006**  
Afrique du Sud : **0105 003 672**  
Belgique : **078 483 840**

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

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