



act!™

# Act! CRM verleiht einem Finanzberatungsunternehmen den persönlichen Touch

Bert Ritsema Verzekeringen & Hypotheken ist zwar schon seit knapp 30 Jahren im Geschäft, führte Act! CRM aber erst vor kurzem ein – und sieht bereits jetzt die Vorteile: Nun lassen sich Verkaufschancen wahrnehmen, die den Finanzberatern zuvor entgangen wären.

**Bert Ritsema**  
verzekeringen & hypotheke

„Dank Act! CRM haben wir einen noch nie dagewesenen Einblick in die Situation jedes Kunden.“

**Corné Ritsema**

Mitglied der Geschäftsleitung von Bert Ritsema Verzekeringen & Hypotheken

In einer Branche, die immer unpersönlicher wird, ist das niederländische Unternehmen Bert Ritsema Verzekeringen & Hypotheken, das Hypotheken, Versicherungen und Kredite anbietet, stets auf die menschliche Komponente bedacht.

Während andere ihre Öffnungszeiten einschränken, Zweigstellen schließen und ihr Angebot auf das Internet verlagern, ist dieses Beratungsunternehmen nur zu gerne bereit, Kunden auch außerhalb der normalen Bürozeiten zu besuchen.

„Wir nutzen das Internet schon, allerdings nicht auf Kosten des persönlichen Kontakts“, so Corné Ritsema, Mitglied der Geschäftsleitung von Bert Ritsema Verzekeringen & Hypotheken.

Da die Nachfrage nach Finanzberatung laufend wächst, benötigte das Unternehmen jedoch eine bessere Methode für die Erfassung, Verwaltung und Organisation seiner Kundendaten. Nachdem es einige Lösungen unter die Lupe genommen hatte, fiel die Wahl schließlich auf Act! CRM.

## Ein flexibles CRM-System für alle(s)

„Viele unserer Kunden benötigen mehrere Finanzprodukte und -dienstleistungen“, so Ritsema.

„Wir brauchten daher eine Plattform, die flexibel genug ist, um mit den Anforderungen verschiedener Abteilungen zurechtzukommen, und die gleichzeitig alle Daten verwalten kann. Act! CRM ist die ideale Lösung.“

Da Act! CRM die vielen verschiedenen Systeme ersetzt, die das Unternehmen zuvor verwendete, verbesserte sich auch die Servicequalität. Bert Ritsema Verzekeringen & Hypotheken kann seinen Kunden nun einen ganzheitlicheren und effizienteren Service bieten.

Obwohl die Finanzberater Act! CRM erst seit kurzem nutzen, sind die Vorteile bereits jetzt offensichtlich: Sie werden auf neue Geschäftsmöglichkeiten aufmerksam, die sonst unerkannt geblieben wären.

„Wir haben einen noch nie dagewesenen Einblick in die Situation jedes Kunden. Wir wissen nun beispielsweise, ob jemand seine Wohngebäudeversicherung bei uns abgeschlossen hat, aber seinen Kredit nicht“, so Ritsema.

„Früher wäre es viel schwieriger gewesen, dies in Erfahrung zu bringen, da wir Daten aus mehreren verschiedenen Systemen miteinander vergleichen mussten.“

Nun, da das Unternehmen ein vollständigeres Bild der finanziellen Situation jedes Kunden hat, kann es seinen Kunden die umfassende Beratung bieten, die sie brauchen, um die besten Entscheidungen für ihre Finanzen zu treffen.

„Wenn man Act! CRM auf disziplinierte Weise verwendet, kann man unglaublich wertvolle Informationen gewinnen“, so Ritsema.

” Act! CRM kommuniziert wirklich auf eine ganz besondere Weise mit seinen Usern. Wenn ich etwas in das System eingebe, bekomme ich wichtige Informationen zurück. Act! CRM ist wirklich großartig.“

**Corné Ritsema**

Mitglied der Geschäftsleitung von Bert Ritsema Verzekeringen & Hypotheken



## Einfachere Nachverfolgung der Kunden

„Wir zeichnen nun alles bis ins kleinste Detail auf, sodass wir wissen, welche E-Mails gesendet wurden, wer kontaktiert wurde, was telefonisch mit einem Kunden besprochen wurde und was das Ergebnis einer Beratung war.“

Dies macht es Ritsema und seinem Team viel leichter, frühere Kundenkontakte im Blick zu behalten. „Ich kann nun alle meine E-Mails in Act! CRM hochladen, jeder E-Mail Aufgaben zuweisen und sie dann mit meinem Kalender synchronisieren“, erklärt Ritsema. „So weiß ich etwa, ob ein Kunde ein Erstattungsformular fristgerecht eingereicht hat. Wenn nicht, erinnert mich das System daran.“

Die Nachverfolgung derartiger Dinge hätte früher viel Verwaltungsaufwand erfordert. Diesen können die Mitarbeiter nun in die Akquise von Neukunden oder die Beratung von Bestandskunden investieren.

Act! CRM macht die Arbeit aber in jeder Hinsicht einfacher.

Ritsema: „Heute Morgen habe ich mir zum Beispiel eine Übersicht aller Kunden ausgedruckt, die ihre Kfz-Versicherung bei uns abgeschlossen haben. Nun kann ich sie auf ihre anderen Versicherungen ansprechen, die sie nicht von uns beziehen. Zwei Klicks, und schon war die Liste gedruckt.“

Erfüllt Act! CRM die Erwartungen?

„Ich würde es ohne zu zögern weiterempfehlen“, so Ritsema. „Act! CRM kommuniziert wirklich auf eine ganz besondere Weise mit seinen Usern. Wenn ich etwas in das System eingebe, bekomme ich wichtige Informationen zurück. Act! CRM ist wirklich großartig.“



## Ergebnisse

Die Vorteile von Act! CRM waren für das Unternehmen sofort offensichtlich, da die Berater die Kunden vom ersten Moment an effizienter betreuen konnten.

Act! CRM ist eine flexible Plattform, die mit den Anforderungen der verschiedenen Abteilungen zurechtkommt und alle Daten verwalten kann.

Dank Act! CRM müssen die Kundendaten nicht mehr in mehreren verschiedenen Systemen gespeichert werden.

Die frischen Einblicke in die Kundensituation, die Act! CRM den Beratern liefert, eröffnen ihnen mehr neue Verkaufschancen.

## 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)

