

# Un acteur du secteur financier personnalise sa relation client avec Act! CRM



act!™

Bert Ritsema, spécialiste des services financiers, conseillait ses clients depuis déjà 30 ans mais c'est seulement quand l'entreprise a commencé à utiliser Act! CRM qu'elle a vu des résultats et su exploiter des opportunités jusqu'alors insaisissables.



**Bert 3 Ritsema**  
verzekeringen & hypotheken

“ Nous n'avons jamais eu une connaissance aussi approfondie des situations client qu'avec Act! CRM.”

**Corné Ritsema**  
Directeur

Dans un secteur qui se dépersonnalise d'année en année, les spécialistes de prêts, prêts immobiliers et solutions d'assurance Bert Ritsema Verzekeringen & Hypotheken sont bien décidés à continuer de « faire dans l'humain ».

Là où d'autres ont préféré réduire leurs horaires d'ouverture, fermer des bureaux et transférer des services sur internet, cette entreprise de services financiers ne voit aucun inconvénient à se déplacer pour des rendez-vous client le soir et le week-end.

Corné Ritsema, l'un des dirigeants de l'entreprise, déclare : « On utilise internet, mais pas au détriment du contact client personnalisé ».

Constatant une augmentation de la demande en conseils financiers, la compagnie a senti le besoin d'utiliser un système plus efficace pour récolter, gérer et organiser ses informations client. Après une étude du marché, elle a choisi Act! CRM pour remplir cette fonction.

## Un système CRM unique et flexible

« Comme nous avons beaucoup de clients qui ont besoin de plusieurs produits et services financiers, il nous fallait une plateforme flexible qui regroupe l'ensemble des données et réponde aux besoins de différents services. Act! CRM était parfait pour ça », explique Corné.

Depuis que Bert Ritsema Verzekeringen & Hypotheken utilise Act! CRM, l'entreprise ne doit plus travailler avec plusieurs systèmes, ce qui lui a donné les moyens de proposer un service efficace, cohérent et de qualité à ses clients.

Même si Bert Ritsema utilise Act! CRM depuis peu, il ne lui a pas fallu longtemps pour constater les avantages de la solution, par exemple un accès à des opportunités commerciales dont la compagnie n'avait même pas connaissance.

Corné ajoute : « Nous n'avons jamais eu une connaissance aussi approfondie des situations client qu'aujourd'hui. Par exemple, on peut voir quand un

client a une assurance maison chez nous, mais pas un prêt immobilier. Avant, on n'aurait pas pu avoir facilement accès à ces informations parce qu'il aurait fallu extraire des données de systèmes différents pour les comparer. »

En effet, l'entreprise dispose à présent d'une vision financière globale de chaque client, ce qui lui permet de proposer les conseils personnalisés dont ses clients ont besoin pour prendre les meilleures décisions financières.

« En utilisant Act! CRM de manière systématique, on en retire des informations extrêmement utiles »,

“ Je recommande fortement Act! comme système CRM. Le système communique vraiment avec l'utilisateur de manière ultra personnalisée...”

**Corné Ritsema**  
Directeur



résumé Corné.

## Suivi client facilité

« À présent, on enregistre tout dans le moindre détail ; du coup, on sait quels emails ont été envoyés, qui a été contacté, de quoi on a parlé avec le client par téléphone et quelles décisions ont été prises suite à des rendez-vous. »

Pour Corné et son équipe, cette démarche facilite déjà beaucoup le suivi des communications client : « Je peux rentrer tous mes emails dans Act! CRM, affecter des tâches à chaque email puis les synchroniser avec mon calendrier. Ça me permet de savoir si, par exemple, un client a soumis une demande de règlement en respectant une échéance spécifique. S'il n'y a rien, le système me le signale. »

Avant, ce genre de suivi aurait nécessité beaucoup de temps administratif alors qu'aujourd'hui, ces heures sont consacrées aux prospects et aux prestations de conseil.

À vrai dire, tout est plus facile avec Act! CRM.

Corné donne un exemple : « Ce matin, j'ai imprimé la liste de tous les clients qui ont une assurance voiture chez nous et je vais pouvoir l'utiliser pour leur poser des questions sur les autres assurances auxquelles ils ont souscrit ailleurs que chez nous. C'était fait en deux clics. »

Alors est-ce qu'Act! CRM s'est montré à la hauteur des attentes de Bert Ritsema ?

« Je recommande fortement Act! comme système CRM. Le système communique vraiment avec l'utilisateur de manière ultra personnalisée... Pour chaque information qu'on entre dans le système, on a une information importante en retour. Act! CRM est vraiment impressionnant ! »



## Résultats

- L'entreprise a immédiatement constaté des avantages quand elle a commencé à utiliser Act! CRM et elle a tout de suite réussi à améliorer son service client.
- Act! CRM offre une plateforme flexible qui regroupe toutes les données de l'entreprise et répond aux besoins de différents services.
- Avec Act! CRM, il n'est plus nécessaire d'avoir plusieurs systèmes pour enregistrer les données client.
- L'entreprise a aujourd'hui accès à un nombre important d'opportunités commerciales grâce aux nouvelles perspectives exploitables sur les situations client obtenues avec Act! CRM.

## 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)

