

Für Hypothekemakler zahlt sich der Einsatz von Act! aus

act!

Das effiziente Erfassen, Abrufen und Nutzen von Kundendaten mit Act! macht sich für kleine Unternehmen bezahlt und verschafft ihnen einen Wettbewerbsvorteil.

BARNDEN
Financial Services Ltd



„Viele Hypothekemakler setzen moderne Softwareprodukte ein, aber nur Act! kann mir einen Wettbewerbsvorteil verschaffen.“

Paul Barnden

Eigentümer, Barnden Financial Services

Unternehmen jeder Größe, die sich als professionelle Dienstleister verstehen, müssen sich auf die Richtigkeit ihrer Kundeninformationen verlassen und schnell auf ihre Daten zugreifen können. Act! zeichnet sich durch ein hohes Maß an Flexibilität aus und ist für jede Unternehmensgröße die beste Kunden- und Kontaktmanagementlösung.

Firmenchefs kleinerer Unternehmen übernehmen neben der Geschäftsführung weitere zahlreiche Aufgaben wie Buchhaltung, Marketing oder Einkauf. Sie müssen den Überblick über ihr Unternehmen behalten. Da kann der Kundenservice schnell zur Nebensache werden.

Paul Barnden, Makler mit 25-jähriger Erfahrung in der Vermittlung von Hypothekendarlehen, war sich dieser Tatsache immer bewusst. Sein Unternehmen Barnden Financial Services mit Sitz in Portsmouth (England) sollte mit der passenden Softwarelösung professionell aufgestellt sein.

„Mein Ziel war das papierlose Büro. Ich war neugierig, mir Act! genauer anzusehen“, sagt Barnden, der die Kontaktmanagementsoftware Act! bereits seit acht Jahren im Unternehmen einsetzt und seitdem seine Geschäfte effizienter

und erfolgreicher führt.

„Meine Aufgabe als Hypothekemakler ist die Abwicklung von Darlehensverträgen mit fester Laufzeit, deshalb trete ich mit meinen Kunden erst in Kontakt, wenn ihre Hypothek ausläuft oder sie ihr Hypothekendarlehen umschulden möchten. Ein Anlagenberater hingegen bedient seine Kunden im Durchschnitt ein oder zwei Mal pro Jahr.“

Aus diesem Grund muss Paul Barnden die Kundendaten und Informationen über die Darlehen zwar nicht ständig, aber zum richtigen Zeitpunkt parat haben.

„Zunächst trage ich eine Erinnerung in meinen Kalender ein. Ich kann mich voll und ganz auf Act! und die Erinnerungsfunktion der Software verlassen, dass ich zwei oder drei Jahre später darauf hingewiesen werde, Kontakt zu diesem Kunden aufzunehmen. Ich habe außerdem alle Kunden- und Finanzdaten vor mir, wenn ich sie benötige. Das erleichtert mir die Arbeit ungemein.“

Barnden ist überzeugt, dass er seine Kunden nur optimal unterstützen und beraten kann, wenn er die finanzielle Situation seiner Kunden gut kennt. Diese wissen sein Engagement zu schätzen. „Ich bin immer auf dem neuesten Stand und habe Zugriff auf aktuelle Daten. So kann ich mein Unternehmen nicht nur erfolgreicher, sondern auch effizienter führen.“

Mit Act! kann ich zudem meine Zuverlässigkeit unter Beweis stellen, indem ich einen Termin für ein Follow-up-Gespräch in Act! plane. Ich kann dann wie angekündigt drei Wochen später bei meinem Kunden telefonisch nachfassen.“

Dies stärkt die Beziehung zwischen Kunde und Dienstleister. Vertrauen ist der entscheidende Faktor, um eine gute Kundenbeziehung aufzubauen und zu pflegen. Dass Barnden dem einen hohen Stellenwert einräumt, hat folgenden Grund: Das allgemeine Vertrauen in die Finanzbranche hat in den letzten Jahren stark gelitten.

Während der Finanzkrise setzte er auf die Kontaktpflege als wichtigen Pfeiler seines Unternehmenserfolgs, da viele Kunden bei finanziellen Entscheidungen oder Investitionen in Immobilien eher zurückhaltend waren. Sobald seine Kunden jedoch seine Unterstützung benötigten, hatte Paul Barnden dank Act! alle Daten und Informationen zur Verfügung. Daher überrascht es nicht, dass Paul Barnden seine Neukunden zu 90 % über Empfehlungen und Mundpropaganda gewinnt.

Im Alltagsgeschäft erweist sich die CRM-Software zudem als effizientes Werkzeug.

„Der Verwaltungsaufwand war vor dem Einsatz von Act! groß: Alle Unterlagen für eine Hypothek mussten erst archiviert und später wieder aus den entsprechenden Akten herausgesucht werden. Das sind pro Kunde nur 15 Minuten, aber bei vier Kunden pro Tag summiert sich das auf eine ganze Stunde. Diese Stunde kann ich heute mit wichtigeren Aufgaben füllen.“

Paul Barnden hat jetzt die Möglichkeit, im Gespräch mit einem Kunden die Kundendaten in Act! abzurufen und so seine Kunden besser zu beraten, da er den Überblick behält.

Barnden hat für sein Unternehmen große Zukunftspläne. Er möchte sein Unternehmen weiterentwickeln, ohne dabei Abstriche im Kundenservice zu machen. Dazu versendet er mit Act! regelmäßig einen Newsletter an seine Kunden. Mit dem Erstellen eines Newsletters betrat Barnden zwar Neuland, aber es genügte nur eine einzige Schulungseinheit mit einem Act! Certified Consultant, bis er mit dem System vertraut war. Anschließend konnte er sogar seine Frau Lisa einarbeiten. Vor allem an Tagen, an denen er eine große Anzahl von Anrufen tätigen muss, schätzt es Barnden sehr, dass das Erstellen von Newslettern so einfach und effizient ist.

„Ich habe einen Wartungs- und Supportvertrag abgeschlossen. Das Team ist großartig, denn hier wird Kundendienst noch großgeschrieben.“ Laut Barnden gehört das Supportteam von Swiftpage zur Spitzenklasse.

Ergebnisse



- Schnelleres Abrufen von Kundendaten und -informationen bedeutet für Paul Barnden eine **Zeitersparnis von bis zu einer Stunde pro Tag**.
- Paul Barnden steht sofort ein **umfassender Überblick über alle Daten** bereit, wenn Kunden nach einem längeren Zeitraum mit ihm Kontakt aufnehmen.
- **Der direkte Zugriff auf alle Kundeninformationen** steht für Professionalität, die dem Unternehmen von Paul Barnden wichtig ist.
- Probleme, die beim Abwickeln von Hypothekendarlehen auftreten, können **zur hohen Zufriedenheit seiner Kunden** sehr schnell erkannt und behoben werden.
- **Geschäftsbeziehungen und Kommunikationsabläufe werden mit Act! besser organisiert**, sodass Kunden stets pünktlich und zuverlässig kontaktiert werden.
- Die Kunden- und Kontaktmanagementsoftware **Act! ist intuitiv und benutzerfreundlich**. Auch Ein-Personen-Unternehmen können ihren Kundenstamm einfacher und effizienter verwalten.

Kontaktieren Sie uns:

Deutschland: **069 643 508 433**
Großbritannien: **0845 268 0220**
USA: **866 873 2006**
Irland: **0766 801 364**
Australien: **39 111 0500**

Schweiz: **043 508 2364**
Belgien: **078 483 840**
Frankreich: **09 75 18 23 09**
Südafrika: **0105 003 672**
Neuseeland: **0800 775 617**

vertrieb@swiftpage.com

www.act.com/de

act!