

# Act! CRM brengt totaaloverzicht over al onze systemen

The logo for Act! CRM, featuring the word "act!" in white lowercase letters with a trademark symbol, set against a solid orange circular background.

Bert Ritsema Verzekeringen & Hypotheken in Veendam gebruikt Act! CRM nog maar kort. Toch ervaart de onderneming nu al de winst. "We lieten voorheen kansen liggen, die we nu ten volle kunnen benutten."

The logo for Bert Ritsema, consisting of the name "Bert Ritsema" in a blue serif font, with a stylized yellow and blue graphic element between the words. Below the name, the text "verzekeringen & hypothekeken" is written in a smaller, blue sans-serif font.

**Bert Ritsema**  
verzekeringen & hypothekeken

“ Dankzij het bundelen van eerder separaat werkende systemen, kunnen we klanten nu nog beter bedienen.”

**Corné Ritsema**

Beleidsbepaler Bert Ritsema  
Verzekeringen & Hypotheken

Wat 28 jaar geleden op een zolderkamer begon, is vandaag de dag uitgegroeid tot een begrip in de omtrek.

Bert Ritsema Verzekeringen & Hypotheken verzorgt al bijna dertig jaar advies en dienstverlening op het vlak van financiële producten. "Onze doelstelling is een keten van financiële zekerheid te creëren", zegt beleidsbepaler Corné Ritsema. "Om dat te realiseren, zetten wij graag een stapje extra. Zo komen we bij klanten thuis, ook in de avonduren, en hebben we nog een echte buitendienst. Waar de branche telkens onpersoonlijker wordt – openingstijden vernauwen, filialen sluiten, dienstverlening verhuist naar het

online domein – proberen wij, tegen de stroming in, een persoonlijk karakter uit te blijven stralen. Natuurlijk maken wij ook gebruik van internet, maar dat gaat niet ten koste van ons persoonlijk contact."

Bert Ritsema Verzekeringen & Hypotheken bemiddelt in hypothekeken, verzekeringen en kredieten en is zelfstandig adviseur RegioBank. Iedere afdeling werkt met zijn eigen systeem, en om die reden is er nu een overkoepelend systeem aangeschaft, vertelt Ritsema. "We zijn al langere tijd ontzettend druk. Om in de drukte goed overzicht te houden, is het van belang dat je een totaalzicht op je klanten hebt en dat je al die informatie gestructureerd opslaat. Dat is niet alleen van belang voor de toekomst, maar ook nu al: het gros van onze klanten neemt meerdere financiële producten en diensten bij ons af."

## We hebben nu een totaaloverzicht over de situatie van onze klant

Act! CRM biedt het beoogde totaaloverzicht, zegt Ritsema. "We administreren nu heel nauwgezet alles wat van belang is. Welke mailcontacten zijn er geweest? Wat is er tijdens telefonische contacten met klanten besproken? Met wie moet wanneer contact worden opgenomen? Wat was de uitkomst van een adviesgesprek? In Act! CRM kunnen we alles kwijt. Dankzij het bundelen van eerder separaat werkende systemen kunnen we klanten nu nog beter bedienen. Ook verschaft het ons veel sneller inzicht in de gehele situatie van de klant. We kunnen nu bijvoorbeeld signaleren dat een bepaalde klant wel

een opstalverzekering bij ons heeft, maar nog geen hypotheek. Daar zit potentie. Dat soort verbanden was voorheen veel moeilijker te leggen, omdat je dan gegevens uit de verschillende systemen met elkaar moest vergelijken. Het resultaat daarvan is heel simpel: we lieten kansen liggen, die we nu ten volle benutten."

“ Ik zou Act! CRM zonder meer aanbevelen bij andere bedrijven. Het systeem gaat echt met je in gesprek, dat vind ik het bijzondere.”

**Corné Ritsema**

Beleidsbepaler Bert Ritsema  
Verzekeringen & Hypotheken



## Ook de klant profiteert mee van Act! CRM

Ook de klant profiteert mee van de aanschaf van Act! CRM, vertelt Ritsema. “Er is gigantisch veel behoefte aan financieel advies, dat is de laatste jaren echt toegenomen. Wettelijk ben je als financieel dienstverlener verplicht klanten volgens bepaalde standaarden te adviseren, en klanten verwachten ook dat je met een volledig en overzichtelijk advies komt over hun hele financiële leven. Doordat Act! CRM ons dat inzicht biedt, kunnen we onze klanten optimaal adviseren.”

Act! CRM maakt de verwachtingen tot nog toe meer dan waar, vertelt Ritsema. “Als je met deze software gedisciplineerd werkt, kun je er ongelofelijk veel waardevolle informatie uithalen. Wat voor ons al een stuk makkelijker is geworden, is het administreren van de communicatie met klanten.

Ik upload al mijn mail in Act! CRM, ik kan er vervolgens taken op zetten, die weer synchroniseren met mijn agenda. Bijvoorbeeld: Heeft meneer Jansen zijn schadeformulier al ingeleverd? Zo niet, dan geeft het systeem aan dat ik even een rappelletje moet geven. Wij moeten ontzettend veel bijhouden aan dit soort taken. Act! CRM neemt op een heel efficiënte manier ons geheugen over. Dat scheelt ons een hoop administratieve rompslomp, waardoor we meer tijd overhouden voor acquisitie en advisering.”

“Ik zou Act! CRM zonder meer aanbevelen bij andere bedrijven”, zegt Ritsema. “Het systeem gaat echt met je in gesprek, dat vind ik het bijzondere. Je stopt er iets in en het systeem geeft je in ruil daarvoor belangrijke informatie terug.”



## Resultaten

Hoewel Bert Ritsema Verzekeringen & Hypotheken de software pas een paar weken gebruikt, ervaren ze nu al de winst van Act! CRM. “Vanmorgen heb ik een lijst uitgeprint van klanten die bij ons een autoverzekering hebben. In twee klikken rolt zo’n lijst eruit; dat is fantastisch. Vervolgens kan ik op basis van die lijst klanten nabellen met de vraag of ze zich bewust zijn van het feit dat veel andere verzekeringen niet bij ons zijn ondergebracht. Doordat wij geen totaaloverzicht over de situatie hebben, kunnen we ook geen totaaladvies geven. Impliciet draagt Act! CRM er op deze manier aan bij dat we beter zicht krijgen op ons klantenbestand.”

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