

# Investition in Act! CRM lohnte sich für Investmentberater SynVest

Das Vertrauen in ein Unternehmen in der Finanzberatung hängt größtenteils davon ab, wie effizient und zeitnah Kunden informiert werden. So entschied sich der niederländische Investmentberater SynVest für ein besseres Marketing und führte die CRM-Software Act! im Unternehmen ein, die sich durch ein ausgezeichnetes Verhältnis zwischen Kosten und Funktionalität auszeichnet.



**SYNVEST**

Asset  
Management

„Act! CRM liefert uns alle Funktionen, die wir benötigen. Wir konnten unsere Prozesse deutlich verschlanken und damit unser Offline-Marketing und unsere Kommunikation effizienter gestalten.“

**Annemiek van Nieuwenhuizen**  
Marketingexpertin bei SynVest

Der niederländische Investmentberater SynVest Fund Management wurde 2005 gegründet und gehört heute zu den führenden Firmen auf dem niederländischen Kapitalmarkt. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Amsterdam verwaltet etwa 450 Millionen Euro in Immobilienfonds sowie in verwalteten und indexgebundenen

## Fonds mit jeweils einem unverwechselbaren Risiko-Rendite-Profil.

Als Unternehmen in der Finanzdienstleistungsbranche besteht eine der größten Herausforderungen für SynVest darin, seinen Kunden eine gute Rendite zu bieten und gleichzeitig ihr Vertrauen in das Unternehmen zu stärken. Und die entscheidende Grundlage für Vertrauen ist eine effiziente Kommunikation.

„Eine Investition birgt immer ein gewisses Risiko“, bestätigt Annemiek van Nieuwenhuizen, Marketingexpertin bei SynVest. „Es liegt also an uns, ob Kunden sich auf uns verlassen und uns ihr Vermögen anzuvertrauen, um für das Alter vorzusorgen oder eine Rente aufzubauen.“

## Höhere Effizienz in der Kommunikation

Für SynVest ist eine regelmäßige bedarfsgerechte Beratung wichtig. Bestehende und potenzielle Kunden werden laufend informiert und erhalten Tipps für neue Anlagemöglichkeiten. Die Qualität der Informationen und Vorschläge hängt jedoch von den Interessen und Bedürfnissen ihrer Kunden ab, auf die SynVest besser eingehen möchte.

Viele Kunden bevorzugen diese Informationen in Form von Broschüren oder Magazinen, die per Post zugestellt werden. Die Organisation und Verwaltung des Postversands war für das Unternehmen SynVest umständlich. Da das zuvor eingesetzte Softwaresystem keine explizite CRM-Software war, gestaltete sich das Offline-Marketing nämlich als zeitaufwändig und ineffizient. „Der Versand an die richtigen Personen umfasste bei jedem Postversand unzählige Arbeitsschritte und vorab waren viele strategische Überlegungen nötig“, sagt van Nieuwenhuizen.

## Gutes Verhältnis zwischen Kosten und Funktionalität

Der Investmentberater entschied sich daher, ein geeignetes CRM-System zu implementieren. SynVest

machte sich zunächst daran, mehrere Produkte zu testen und miteinander zu vergleichen. Letztendlich entschied sich das Unternehmen für die CRM-Lösung Act!. „Der ausschlaggebende Faktor war das ausgewogene Verhältnis zwischen Preis und Funktionalität im Vergleich zu den anderen getesteten Systemen“, erläutert van Nieuwenhuizen.

Eine Wahl, die der Investmentberater nie bereut hat.

„Act! CRM liefert uns alle Funktionen, die wir benötigen“, betont van Nieuwenhuizen. „Wir konnten unsere Prozesse deutlich verschlanken und damit unser Offline-Marketing und unsere Kommunikation effizienter gestalten.“

## Intuitives und nutzerfreundliches CRM-System

„Die ersten Schritte mit Act! CRM waren sehr intuitiv und das Arbeiten an sich ist mit dieser CRM-Software äußerst nutzerfreundlich“, so van Nieuwenhuizen weiter. Act! ermöglicht es SynVest auch, ihre Daten genau zu filtern, damit zielgerichtete Nachrichten erstellt werden können.

„Die ersten Schritte mit Act! CRM waren sehr intuitiv und das Arbeiten an sich ist mit dieser CRM-Software äußerst nutzerfreundlich.“

**Annemiek van Nieuwenhuizen,**  
Marketingexpertin bei SynVest



„Mit Act! CRM ist das Versenden unserer Magazine, Newsletter oder Broschüren an bestimmte Personengruppen und je nach Verhalten und Interessen so einfach und intuitiv wie bei keinem anderen Produkt auf dem Markt. Somit kann unsere Vertriebsabteilung mit der richtigen Botschaft und zum richtigen Zeitpunkt mit den Personen Kontakt aufnehmen.“

Nicht nur auf eine gute Offline-Kommunikation, sondern auch auf digitales Marketing legt SynVest großen Wert. Um diesen Aspekt des Geschäfts zu automatisieren, setzte das Unternehmen im vergangenen Jahr eine E-Mail-Marketing-Software ein.

## Nahtlose Synchronisation zwischen Systemen

„Da Daten zwischen den beiden Lösungen ausgetauscht werden müssen, war es uns sehr wichtig, dass beide Systeme reibungslos synchronisiert werden können“, erklärt van Nieuwenhuizen.

Dass die zwei Softwareprodukte tatsächlich nahtlos zusammenarbeiten, dafür sorgten die Act! Certified Consultants (ACCs), die Act! CRM eingerichtet und dann in das neue E-Mail-Marketing-System integriert hatten.

Die ACCs erwiesen sich für SynVest als eine große Unterstützung und kümmerten sich um alles. Obwohl sie das E-Mail-Marketing-Programm gar nicht kannten und bisher noch nicht genutzt hatten, nahmen sie sich die Zeit, die Funktionen des Programms kennenzulernen. Sie stellten dann eine einwandfreie Integration mit Act! sicher. Van Nieuwenhuizen: „Dieser Service hat uns begeistert, denn er nahm uns viel Arbeit und Sorgen ab.“



## Ergebnisse

- Dadurch dass SynVest mit Act! CRM seine Kontaktdatenbank besser strukturieren konnte, wurde die Offline-Kommunikation des Unternehmens optimiert.
- Viele Kunden bevorzugen gedruckte Broschüren, Newsletter und Zeitschriften, die SynVest mit Act! CRM jetzt mit weniger Arbeits- und Zeitaufwand versenden kann.
- Der organisatorische und zeitliche Aufwand für Marketing- und Kommunikationsprozesse wurden dank Act! CRM erheblich reduziert.
- Die Arbeitsabläufe sind für Marketingexperten wie Annemiek van Nieuwenhuizen besonders nutzerfreundlich, da die Software intuitiv zu bedienen ist.
- Eine Integration in eine andere Plattform verläuft reibungslos, da Act! CRM flexibel ist und an die Bedürfnisse des Unternehmens angepasst werden kann.

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