

Verberkmoes

adviseert volmachtkantoren met een langetermijnvisie Unit4

De situatie

Er zijn maar weinig organisaties die als doelstelling hebben om het klantenbestand terug te dringen. De veranderende markt maakt dat Verberkmoes zijn bedrijfsstrategie is gaan heroverwegen: focus op klanten die een gezond rendement leveren en overige klanten een alternatief bieden. Volmachtkantoor Verberkmoes heeft als doelstelling om 3.000 van de 9.000 klanten over te houden. Niet dat het klanten dwingt om naar een ander te gaan, maar wel door aan te geven dat een alternatief beter aansluit op de wensen. Over de reden is directeur Roland van Kemenade glashelder. “Door het wegvallen van afsluitprovisies en uitblijven van garanties over de doorlopende provisie op schadeverzekeringen valt er een belangrijke inkomstenbron weg. Enkele contracten genereerden veel provisie en die financierden al die klanten aan de onderkant. Dit is niet meer mogelijk dus bekijken we per klant op welke manier we rendabel service kunnen verlenen.”

Het was al enkele jaren bekend dat de provisie per 1 januari 2015 aan banden werden gelegd, dus Verberkmoes heeft hier tijdig op ingespeeld. Per klant is de omzet inzichtelijk gemaakt afgezet tegen de inspanningen die daar tegenover staan. Op basis daarvan zijn klanten ingedeeld in de categorie Goud, Zilver en Brons en Parkeerrelaties. Naast die categorieën heeft Verberkmoes de wens om een gevoelswaarde (sterren) vast te leggen. “Een gouden klant met 1 ster is bijvoorbeeld een klant die zijn rekeningen te laat betaalt, heel veel schademeldingen indient maar die ons enorm veel omzet oplevert”, legt van Kemenade zijn systematiek uit. “Maar je hebt ook een Bronzen klant met vijf sterren. Dat is bijvoorbeeld een ouder echtpaar met een beperkt aantal verzekeringsproducten, maar die wel kinderen hebben met een bedrijf die ze naar ons doorverwijzen.”

De behoefte

Het polisadministratiepakket dat het volmachtkantoor uit Valkenswaard al dertig jaar in gebruik had, kon de nieuwe werkwijze niet faciliteren. Zo ontbrak het aan mogelijkheden voor relatiebeheer, marketing en processturing. Ook na gesprekken met de leverancier raakte Van Kemenade niet overtuigd en ging in de markt op zoek naar een toekomstbestendige oplossing.

De oplossing

Via een collega kantoor dat ook overging naar een nieuw backofficesysteem kwam Roland van Kemenade in aanraking met Dias van Unit4. Dit bleek het beste aan te sluiten bij de wensen wat betreft heldere dossiervorming, uitgebreide mogelijkheden voor CRM, marketingacties, klantcontact via internet, rapportages en procesoptimalisatie. “Voor ons is het erg belangrijk om eenvoudig een helder overzicht te hebben van het dossier van onze klanten”, vervolgt Van Kemenade. “Daarnaast is uitgebreide managementinformatie ook van groot belang om de organisatie zo goed mogelijk te kunnen sturen.”

“We zijn wat betreft automatisering klaar voor de komende twintig jaar. De ontwikkelingen en continuïteit die Unit4 biedt staan hier borg voor.”

Na een gedegen voorbereiding is de conversie ingezet. Er heeft een rationalisatieslag plaatsgevonden waarbij enkele ‘exotische’ verzekeringsproducten zijn komen te vervallen. Bij

enkele andere verzekeringen is besloten om geen nieuwe klanten meer aan te nemen. De overgang naar Dias was intensief omdat Verberkmoes de implementatie en conversie grotendeels zelfstandig heeft gedaan. “Op deze manier leerden we het pakket goed kennen en zijn niet afhankelijk van de consultants van Unit4 als we straks een aanpassing of onderhoud willen doorvoeren”, verklaart Van Kemenade. “Medewerkers die vragen hebben kunnen we zelf helpen en zijn dus minder afhankelijk van de helpdesk van Unit4. Dus die zorgvuldige implementatie is onze eigen keuze geweest. Tijdens de implementatie hebben we overigens goede ondersteuning gehad van Unit4. Het was een goed samenspel, echt teamwork. Er is eerlijk gecommuniceerd over de mogelijkheden en verwachtingen zijn afgestemd.”

De voordelen

Na een maand met Dias te hebben gewerkt ervaren de commerciële mensen direct flinke verbeteringen ten opzichte van het oude pakket. Zo is het inzicht per klant aanzienlijk toegenomen en hebben we mogelijkheden om ons klantenconcept met de software te ondersteunen. Voor administratieve medewerkers was het wennen want die konden lezen en schrijven met het oude pakket, maar ze leren snel, ervaart Van Kemenade. “We zijn wat betreft automatisering klaar voor de komende twintig jaar. De ontwikkelingen en de continuïteit die Unit4 biedt staan hier borg voor. Unit4 geeft ons Het Goede Gevoel, zoals wij dat ook aan onze klanten bezorgen. In de praktijk betekent dit dat wij duurzame relaties aangaan met onze klanten en leveranciers. Voor onze relaties streven wij naar financiële rust en zekerheid, waarbij wij gemak bieden en service met een glimlach tegen een concurrerende, eerlijke prijs. Dit ervaren we ook bij Unit4. Volmachtkantoren met een langetermijnvisie adviseer ik Unit4.”

“Unit4 geeft ons Het Goede Gevoel, zoals wij dat ook aan onze klanten bezorgen.”

Uitbreiding dienstverlening

De nieuwe automatisering zal Verberkmoes ondersteunen in de toekomstige verrijking van de dienstverlening. Van Kemenade verwacht op de langere termijn een grotere rol weggelegd voor het financieel intermediair. “Ik denk dat wij met gemak de rol van accountant over kunnen nemen. Accountants zitten in een identiteitscrisis. Ze moeten naar toekomstgericht advies maar hebben geen idee hoe.” Roland van Kemenade is zelf Register Accountant en heeft jarenlang als manager bij een Big-4 kantoor gewerkt. Enkele jaren geleden stroomde het ondernemersbloed dermate dat Van Kemenade besloot dat het de hoogste tijd werd om trusted advisor van de ondernemer en particulieren te worden. Hij nam volmachtkantoor Verberkmoes over om zich meer toe te kunnen leggen op langetermijnadvies als risicomanagement, oudedagvoorziening en bedrijfsoverdracht. “Het gaat hierbij om het lef te hebben om onderwerpen ter sprake te brengen en door te vragen om helder te krijgen wat er speelt. Dat durven accountants onvoldoende terwijl onze medewerkers hierin nu worden getraind. Door klanten met een meer journalistieke houding te benaderen, kom je sneller tot de kern van het probleem en kan je beter adviseren. Daar ligt onze kans op nieuwe dienstverlening en Dias ondersteunt hierin.”

Verberkmoes
FINANCIËEL ADVISEURS



Over Unit4

Unit4 is een toonaangevende leverancier van bedrijfssoftware voor dienstverlenende organisaties. Met ruim 4000 medewerkers wereldwijd genereert Unit4 een jaarlijkse omzet van meer dan 500 miljoen euro. Unit4 levert ERP, branchegerichte en best-in-class applicaties. Duizenden organisaties uit sectoren als zakelijke en publieke dienstverlening, onderwijs, non-profit, vastgoed, groothandel en financiële dienstverlening werken met business software van Unit4.

www.unit4.nl

Unit4 Financiële Intermediairs

Boerhaavelaan 15-17, 2713 HA Zoetermeer

Postbus 5074, 2701 GB Zoetermeer

T 079 329 23 40

E customerservice.fi@unit4.com

Copyright © Unit4 N.V. All rights reserved. The information contained in this document is intended for general information only, as it is summary in nature and subject to change. Any third-party brand names and/or trademarks referenced are either registered or unregistered trademarks of their respective owners.

In business for people.