

HANS PADBERG HEEFT IN ZIJN 47-JARIGE ADVIESCARRIÈRE HEEL WAT AUTOMATISERING VOORBIJ ZIEN KOMEN. VAN ONHANDIGE PONSKAARTEN TOT COMPLEXE EN DURE PROGRAMMA'S; ZE ONDERSTEUNDEN DE FINANCIËEL ADVISEUR MAAR MATIG. TOTDAT HIJ JAREN GELEDEN OP DE VOORLOPER VAN EPLUS CRM STUITTE. "DIT WERKT PERFECT VOOR ONS."

VKG

ePlus CRM maakt einde aan versnippering

TEKST MARTIN NEYT

Het is nauwelijks nog voor te stellen, maar toen Hans Padberg in 1978 met zijn assurantie kantoor in Oldenzaal begon, bestond 'automatisering' uit een berg papier. Het programma heette Component, een systeem van de AMEV, en behelsde het invullen van ponskaarten. Een week later arriveerden dan de polissen, nota's, prolongaties en dergelijke in een dikke envelop.

Logge computers met monochrome monitoren vervingen de ponskaarten maar de administratiesystemen leverden niet direct een voordeel op. Storingen waren in de oertijd van de PC aan de orde van de dag. Daarna nam automatisering een hoge vlucht, maar programma's waren duur en te uitgebreid om er fijn mee te kunnen werken. "Vaak gebruikte je nog niet de helft van een systeem", vertelt Padberg. "De tarieven waren hoog en om de paar jaar moest je veel geld neertellen voor nieuwe versies. Het intermediair heeft de automatiseringsslag gefinancierd, schat ik zo in."

OP ZIJN PLAATS

Aan deze suboptimale situatie kwam zeventien jaar geleden een einde toen Padberg bij toeval in contact kwam met VKG. De serviceprovider bood hem ExtranetPlus aan. Op dat moment viel veel op zijn plaats. Letterlijk. "In dit systeem kon je naast je portefeuille bij VKG, al je andere relaties en rechtstreekse agentschappen registreren. Qua eenvoud en kosten was het een prima keuze omdat ik alle relaties op maatschappij-incasso had staan."

Niet dat het systeem meteen een 10 met een griffel scoorde. Het bevatte volgens Padberg nog wat tekortkomingen, maar het was voor zijn kantoor de beste optie. "Je streeft als adviseur naar perfectie dus ook in software, maar na al die jaren weet ik dat dit een utopie is. Een systeem dat doet wat het moet doen voor financieel adviseurs én zich onderscheidt door betaalbaarheid, is al pure winst."

NIEUW PLATFORM

Inmiddels heeft ExtranetPlus een transformatie ondergaan. Onder de naam ePlus CRM biedt onafhankelijk leve-

rancier Let's build IT sinds dit jaar een nieuw platform aan. Het programma is cloud-based, ISO-gecertificeerd, stevig beveiligd en AVG-proof. De layout is overzichtelijk en laat fratsen achterwege. "Alles is erop gericht om het adviseurs makkelijk te maken", zegt Marc de Ruijter, manager Commercie bij serviceprovider VKG. "Iedereen heeft het druk en dan is er niets vervelender dan steeds op verschillende plekken te moeten zoeken naar de benodigde data. Adviseurs kunnen met ePlus CRM bijvoorbeeld in één keer een aanvraag doen, zonder te hoeven switchen tussen systemen."

In de kern gaat ePlus CRM versnippering tegen: het platform zet alle gegevens op een centrale plek, ook als het om klanten via de eigen, rechtstreekse agentschappen van financieel adviseurs gaat. Het systeem, dat is gebaseerd op de SIVI-standaard, koppelt ook meteen Aplaza en ADN. De Ruijter: "Het zorgt ervoor dat er geen vervuilde database ontstaat, wat veilig en prettig werkt. En bij eventuele verkoop van een portefeuille is een zuivere, goed georganiseerde database een pré."

Adviseurs die van ePlus CRM gebruik maken, betalen een tarief per kantoor, ongeacht het aantal gebruikers. Er bestaat ook een versie zonder Aplaza, dat tegen een zeer gereduceerd tarief wordt aangeboden. "De prijs is zonder meer voordelig", stelt De Ruijter. "Al voor 125 euro per maand (inclusief btw), maken alle medewerkers gebruik van dit pakket. In deze tijd van sterke kostenstijgingen, komt een betaalbaar systeem als geroepen. Het is ook een platform dat écht ondersteunt, waardoor adviseurs meer tijd overhouden voor het adviseren van klanten."

OPEN VOOR IDEEËN

Padberg kan dat beamen. Na de verkoop van zijn kantoor aan Nykko in 2020, werd hij wat automatisering betreft teruggeworpen in de tijd. Het overbeken- de systeem waarmee hij moest werken, kenmerkte zich door alles waar hij zich eerder aan stoorde. Toen een mogelijke verlenging van het systeem zich in 2024 aandien- de, zag hij zijn kans schoon. "Wat heeft ons kantoor nodig? Als kantoor- manager heb ik een lijstje gemaakt. De belangrijkste zijn goede administratie van polis- en klantgegevens, goede dossiervorming en verslaglegging van adviezen en documenten en gebruiksvriendelijkheid. Na hernieuwd contact met VKG en een demonstratie ePlus CRM van Let's build IT, was ik om: dit werkt voor ons."

Nu een jaar verder, is Padbergs enthousiasme alleen maar groter geworden. Telefoongesprekken met relaties verlopen volgens hem effectiever omdat data snel inzichtelijk zijn, het programma is simpel te gebruiken en zijn backoffice is door de koppeling met Aplaza en ADN sterk vereenvoudigd. "Ook de begeleiding en bereikbaarheid van Let's build IT zijn prima. Ze staan open voor ideeën van adviseurs en doen er ook echt iets mee. In het systeem waren bijvoorbeeld dubbele gegevens zichtbaar. Handmatig verwijderen kost tijd, dus heb ik om een snellere oplossing gevraagd. Ze kwamen met een knop om de gegevens in één keer samen te voegen."



Marc de Ruijter (links) en Hans Padberg.

Marc de Ruijter en Hans Padberg: 'Een platform dat écht ondersteunt.'

CONTINU IN ONTWIKKELING

Natuurlijk kan er naar ervaring van Padberg nog wat worden verbeterd, onder meer bij het invoeren van wijzigingen in externe polissen, maar de noodzakelijke aanpassingen komen in elk geval in samenspraak met het intermediair tot stand. De Ruijter wijst erop dat ePlus CRM continu in ontwikkeling is. "Zoals iedereen in de automatiseringswereld, kijkt ook de maker en leverancier van ePlus CRM naar de inpassing van AI-mo-

gelijkheden in het platform. Er komt van alles aan, maar daar kan ik nog niet op vooruitlopen. Ik kan al wel zeggen dat de toepassing voor klantcampagnes via ePlus CRM begin volgend jaar wordt gelanceerd. Deze applicatie ondersteunt bij actief klantbeheer. Adviseurs kunnen dan gemakkelijk een selectie maken in klanten met verschillende verzekeringen en controlevragen stellen." ■

www.eplus.nl