

InfoBridge CASE STORY: RSP Bedrijfsmakelaars

“SuperOffice is gebruikersvriendelijk en een maatpak dat ons helpt efficiënter te werken”

RSP Makelaars te 's-Hertogenbosch is opgericht in 1988. Inmiddels is het bedrijf uitgegroeid naar de grootste bedrijfsmakelaar van de regio 's-Hertogenbosch. Bij RSP Makelaars zijn in totaal 25 mensen werkzaam, waarvan 15 makelaars/taxateurs.

Antoon van de Water, Makelaar en voorzitter RSP Bedrijfsmakelaars

De Uitdagingen

De hoofdactiviteiten van RSP Makelaars bestaan uit; bedrijfsmakelaardij, winkelmakelaardij en taxaties. Tevens is RSP Makelaars actief op het gebied van beleggingen en advies. De bedrijfsomroerend goed branche is een complexe markt en bovendien is het aanbod groter dan de vraag. Hierdoor is timing en kennis van de markt en de klant van groot belang. Voordat RSP Makelaars is gestart met SuperOffice CRM werkte men met een maatwerk applicatie. Deze software bleek niet gebruikersvriendelijk, waardoor het ontbrak aan draagvlak onder de medewerkers om er op een juiste manier mee te werken. Bovendien liep men tegen functionele beperkingen aan zoals te weinig mogelijkheden voor het creëren van selecties waardoor het opzetten van klantgerichte mailings vrijwel onmogelijk was, het niet automatisch kunnen genereren van object brochures, waardoor veelal dubbele handelingen moesten plaats vinden, en tot slot; niet alle klanthistorie kon centraal worden opgeslagen. Om efficiënter te werken en de klantperformance te verbeteren was het voor RSP van wezenlijk belang om een centraal platform te creëren waarop alle medewerkers op een eenvoudige wijze documentatie kunnen opslaan, relaties kunnen inzien en marketing campagnes kunnen uitvoeren.

De Oplossing

In 2004 is RSP gestart met SuperOffice CRM. SuperOffice CRM biedt een goede basis voor de bedrijfsprocessen van RSP Makelaars. RSP heeft er echter voor gekozen om deze basis uit te breiden met eigen wensen. Zodoende kan RSP nu objecten met diverse kenmerken zoals locatie, oppervlakte, en type object vastleggen in SuperOffice CRM. Op basis van diverse zoekcriteria kunnen de juiste objecten direct gevonden en aangeboden worden aan een opdrachtgever. Vanuit marketing oogpunt kan men eenvoudig selecties maken uit het klantenbestand om zodoende gerichte marketing campagnes uit te zetten. Dit heeft geresulteerd in een enorme tijdsbesparing en bovendien in een verbeterde dienstverlening naar de klant toe. De gehele organisatie heeft toegang tot SuperOffice, men kan hierdoor op een eenvoudige wijze informatie met elkaar uitwisselen en weet precies wat er met opdrachtgevers en/of relaties is besproken. RSP creëert hiermee eenheid en uniformiteit.

De Resultaten

RSP heeft met de inzet van SuperOffice CRM een besparing gerealiseerd in de administratie. Concreet komt dit neer op een besparing van 2 FTE's op jaarbasis! Daarnaast hebben de medewerkers meer tijd om aan de klanten te

De voordelen voor RSP Makelaars

- Centraal klantinformatie platform voor alle medewerkers
- Besparing van 2 FTE's
- Verbeterde dienstverlening naar de klant
- Uniformiteit
- Een gebruikersvriendelijk systeem dat zorgt voor een prettige manier van werken

besteden, wat de concurrentiepositie van RSP aanzienlijk versterkt.

“SuperOffice is een zeer gebruikersvriendelijk systeem dat direct zorgt voor een snelle acceptatie van de medewerkers. Door de flexibiliteit van het systeem is het een maatpak geworden dat ons helpt efficiënter en effectiever te werken”, aldus Antoon van de Water, Makelaar en voorzitter van RSP Bedrijfsmakelaars.