figlo

Waar & Partners
financieel adviseurs

Toegevoegde waarde zichtbaar maken met het Figlo Platform

Financiële dienstverlening is mensenwerk. Daarom nemen de adviseurs van Waar & Partners de tijd voor hun klanten. Zij maken werk van een goed advies. Dat begint bij een intake-gesprek waarbij de persoonlijke situatie van de klant geïnventariseerd wordt. Op basis van deze inventarisatie wordt een analyse gemaakt. Tegenwoordig gebruiken zij hiervoor onder andere het Figlo Platform. Een gesprek met Coen van Nes en Simon Groeneweg, beiden financieel planners bij Waar & Partners, over hun ervaringen met en verwachtingen van Figlo en het Figlo Platform.

Coen van Nes: "Momenteel hebben wij ongeveer 20 mensen in dienst, waarvan drie gecertificeerd financieel planners (FFP) en vier erkend hypotheek adviseurs (SEH). Wij bieden een totaal concept met als doel een lange termijn relatie aan te gaan met de klant. Eerlijk gezegd is Financiële Planning iets wat we er jarenlang bij hebben gedaan als onderbouwing om een product te kunnen sluiten. Nu wordt het advies zelf een product."

Business Need

De helft van onze inkomsten komt momenteel al vanuit fee. Hypotheekadvies is hiervoor erg geschikt, er is dan geld beschikbaar bij de klant om het adviestraject op basis van fee te doen. Het is onbegrijpelijk dat nog zo weinig kantoren bezig zijn met een nieuwe beloningsstructuur. Natuurlijk is het onhandig dat de wetgeving nog niet klaar is, maar als je er niet nu al mee bezig bent, ben je te laat. Van Nes vervolgt, "Ik zou tegen die kantoren willen zeggen: Denk goed na over hoe je alles wilt regelen.

De grootste voordelen van het Figlo Platform zijn: goede onderbouwing voor de abonnement vorm en het eenvoudig generen van een bepaalde cashflow.

Als je over een jaar, of eigenlijk nu al, niet in staat bent om uit te leggen dat je waarde hebt voor je klant, dan moet je wat anders gaan doen. Dat klinkt misschien wat kort door de bocht, maar het is echt heel belangrijk. Er komt geen loodgieter kijken, zonder dat je een rekening krijgt en dan accepteer je het wel. "Wij zijn er net uit hoe we onze uurtarieven willen hebben. Dan moet je gaan bedenken wat kost een adviesgesprek? Is dat bij ons op kantoor of bij iemand thuis? Dan is het niet raar om voorrijkosten te rekenen net als die loodgieter. Ik weet zeker als je met een klant daar duidelijke afspraken over maakt, zij dat helemaal niet raar vinden. Die verandering moet collectief bij adviseurs tussen de oren komen."

"Vooruitlopend op het provisieverbod per 1 januari 2013 proberen wij nu al, naast hypotheken, ook voor andere diensten adviesuren te verkopen. Aan de buitendienst leggen we uit dat zij een nieuwe manier van adviseren moeten aannemen. Zij moeten nu al beginnen met het uitleggen van hun toegevoegde waarde. Je moet uitleggen waarom een klant bij jou als adviseur moet zijn. Daarvoor moet je als adviseur goed opgeleid zijn en met de juiste systemen werken. Daarom moesten wij op zoek naar een systeem dat bij onze nieuwe dienstverlening paste."

Branche: Onafhankelijk Financieel Intermediair
Land: Nederland
Oplossing: Hypotheek advies en financiële planning
Technologie: Figlo Platform
Voordelen: Zichtbaar maken toegevoegde waarde, generen cash flow, tijdsbesparing

Uitdaging

"De uitdaging zit hem voor ons in het zichtbaar maken van onze toegevoegde waarde en de nieuwe manier van adviseren met bijpassend business model door te voeren. We zijn bezig met het vormgeven van verschillende abonnementsvormen. We willen afspreken met de klant; we gaan per jaar zoveel advies- en administratieve uren aan jou besteden en dat kost een X bedrag per maand. Als dat veel meer wordt, dan moet er bijbetaald worden en als dat veel minder is kun je terug naar een goedkoper abonnement. Op het moment dat we met een klant een abonnement aangaan, zal het Figlo rapport daar onderdeel van zijn. Einde van het jaar moet het nieuwe businessmodel staan. Wij hebben een nieuw Dienstverleningsdocument klaarliggen, waarin we deze abonnementen noemen. Het lastigste onderdeel blijft om dit goed te communiceren naar de klant.
Omdat op dit moment Figlo Platform nog niet alles kan wat de oude producten konden, is de communicatie en training rondom productontwikkeling erg belangrijk. Dat neemt een hoop vragen weg en voorkomt ook elke keer dezelfde vragen. Dit zien wij nog wel als verbeterpunt in de samenwerking met Figlo".

Oplossing

Simon Groeneweg: "Het Figlo Platform ondersteunt ons in het zichtbaar maken van de waarde die je aan een advies toevoegt. Om te leren werken met het Figlo Platform hebben wij gebruik gemaakt van de training bij Raadschap Adviesgroep. In een dag leer je de ins en outs van het programma. Aan de hand van het door de AFM aangegeven adviesproces wordt stap voor stap het programma doorlopen aan de hand van een casus.

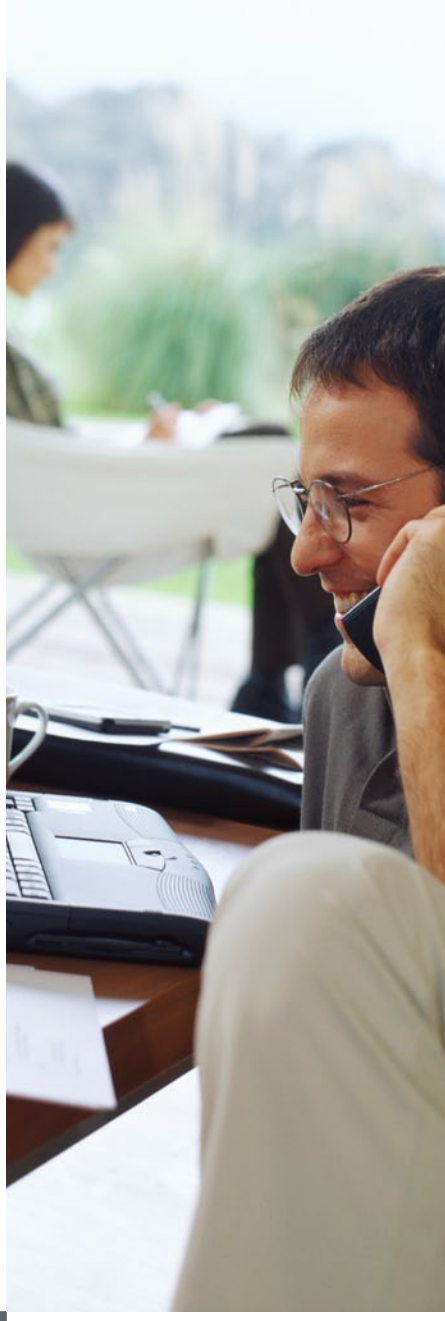
"De uitdaging zit hem voor ons in het zichtbaar maken van onze toegevoegde waarde en de nieuwe manier van adviseren met bijpassend business model door te voeren."

- Coen van Nes, Financieel Planner, Waar & Partners.

Daarnaast zijn we er gewoon mee aan slag gegaan, het is ook een kwestie van gewoon doen." Groeneweg vervolgt; "Wat ook enorm heeft geholpen bij het leren kennen van het platform zijn de webinars en instructievideo's die Figlo aanbiedt. Een makkelijke en eenvoudige manier om vanaf je werkplek de mogelijkheden en functionaliteit van het platform te bekijken." Op de vraag of zij het Figlo Platform ook als marketingtool zien antwoord Coen bevestigend. "Zeker, als je ermee kan uitleggen dat je een regelmatige update van de financiële situatie van je klant geeft. Wanneer je dat vervolgens kan laten zien door middel van het consumentenportaal, dan heb je een krachtige propositie."

Doelstelling en voordelen

Van Nes, "Ons doel is om in 2012 de nieuwe structuur te hebben staan en daarin het Figlo Platform volledig te integreren. De grootste voordelen van het Figlo Platform zijn: goede onderbouwing voor de abonnement vorm en het eenvoudig generen van een bepaalde cashflow." "Maar ook het altijd paraat kunnen hebben van actuele klantgegevens. Juist nu als je wilt laten zien wat je toegevoegde waarde is, is het consumentenportaal van het Figlo Platform handig. Je wilt je klanten meer geven dan alleen een afschrijving en een statisch rapport."



Over Waar & Partners

Waar & Partners geeft financieel advies en bemiddelt op het gebied van verzekeringen en financiële zaken aan bedrijven en particulieren. De adviseurs nemen daarom graag de tijd voor de klant. Zij maken werk van een goed advies. Dat begint bij een gesprek om de persoonlijke situatie te inventariseren. Op basis hiervan wordt uitgebreid onderzocht wat voor de klant de best passende oplossing is. Dit vereist veel vakkennis, ervaring en up-to-date kennis van de markt. Waar & Partners is tevens lid van Adfiz, de grootste branchevereniging van onafhankelijke financiële intermediairs in Nederland.

Waar & Partners
financieel adviseurs

figlo

“De consumenten inlog gaan we ook koppelen aan de abonnementen. Daardoor kunnen we goed uitleggen dat deze tool geld kost. Het is een hulpmiddel om je zichtbaarheid te vergroten. Doordat je de klant zelf inzage geeft.”

- Simon Groeneweg, Financieel Planner, Waar & Partners.

Simon vult aan, “Het Figlo Platform ziet er gewoon mooi uit, het doet Facebook-achtig aan en dat begrijpen mensen. Je geeft ze een login en een password en laat ze zelf aan de slag gaan.” “De consumenten inlog gaan we ook koppelen aan de abonnementen. Daardoor kunnen we goed uitleggen dat deze tool geld kost. Het is een hulpmiddel om je zichtbaarheid te vergroten. Doordat je de klant zelf inzage geeft.”

“Door de klant aan te moedigen ons regelmatig van nieuwe informatie voorzien en die gegevens bij te houden heb je altijd de actuele klantinformatie in het Figlo Platform staan. Hierdoor kunnen we door te berekenen adviesuren in de toekomst voor onze klant beperken en zijn we op dat vlak ook klantgericht bezig. Het platform wordt dus zeker een deel van de kern waar onze dienstverlening om gaat draaien.”

Contact
Figlo Head Office
the Netherlands
t: +31 (0)10 246 6666
info@figlo.com
figlo.com

Resultaten

“Uiteindelijk moet het platform ons tijd gaan besparen. Conclusie is daarom vooral zo doorgaan. Daarin blijft de communicatie over wat er staat te gebeuren wel erg belangrijk, aldus Van Nes. Wij zijn echt gecharmeerd van Figlo. Het inzicht dat je creëert, de gebruiksinterface is heel vriendelijk en intuïtief. Ook de rapporten die er nu uitrollen, zien er keurig en overzichtelijk uit. De ondersteuning vanuit Figlo is prima. Het telefonisch contact met support en salessupport altijd goed en we hoeven nooit lang te wachten op antwoord. Al moet Figlo wel blijven werken aan een constant kennisniveau.”

Simon Groeneweg sluit vervolgens af: “Ik vind het geweldig hoe jullie verschillende scenario’s naast elkaar kunnen zetten in de programmatuur, nog beter zou het zijn om deze straks ook op papier te kunnen krijgen. Het is ook leuk om de gegevens in te voeren terwijl de klant erbij zit, dan heb je interactie. Dat hadden wij met onze oude programmatuur in het verleden niet. Je betrekt de klant echt bij zijn adviesproces. We laten zien wat we invoeren. Als straks alle functionaliteit er is, dan durf je dat nog veel meer. Wij kijken dan ook met veel belangstelling uit naar de komende ontwikkelingen.”