



Succesvol digitaal communiceren

Introductie

- Frank Beentjes
- 10ForIT gespecialiseerd in outbound en inbound communicatie
- OCTET, communicatieplatform



Succesvol digitaal communiceren

- Snijder Incasso en Gerechtsdeurwaarders te Beverwijk
 - Opgericht 1 april 1995
 - Incasseren vanuit kernwaarden; respect voor debiteuren van onze opdrachtgevers
 - Focus op resultaat minnelijke traject, kostenbesparing

Missie:

Als naadloos verlengstuk van haar klanten incasseert Snijder Incasso en Gerechtsdeurwaarders vorderingen op een respectvolle, daadkrachtige en transparante manier, zodanig dat haar klanten hun debiteurensaldo verlagen, de liquiditeit verhogen en de financiële risico's hierbij minimaliseren.

www.snijderincasso.nl

Visie en externe factoren Snijder Incasso

- Visie:
 - Debiteuren zo gemakkelijk mogelijk maken
 - Betaalmogelijkheden aanbieden te bedienen met elektronische middelen
- Externe factoren
 - Crisis
 - Invoering WIK

Doelstellingen Snijder Incasso

- Primaire doel:
 - Verbeteren incassoresultaten en doorlooptijden → Intensiever contact debiteuren
- Secundaire doel:
 - Verlagen uitvoeringskosten
- Doelstelling → Realisatie → Communicatieprocessen

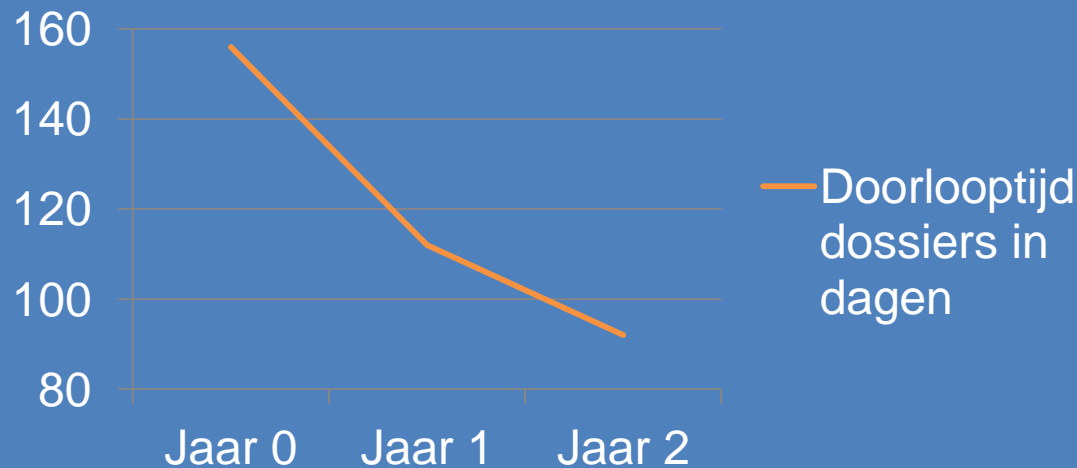
Realisatie doelstellingen Snijder Incasso

- Communicatieprocessen efficiënter
 - Brede communicatiemogelijkheden per debiteur
 - Herhaalde prikkels per dossier
 - Daadwerkelijke gesprekken met willers
 - Eenvoudig betaalregelingen afspreken
 - Verzoeken saldo-overzicht
 - Segmentatie
 - Inbound; altijd bereikbaar

Evaluatie Snijder Incasso

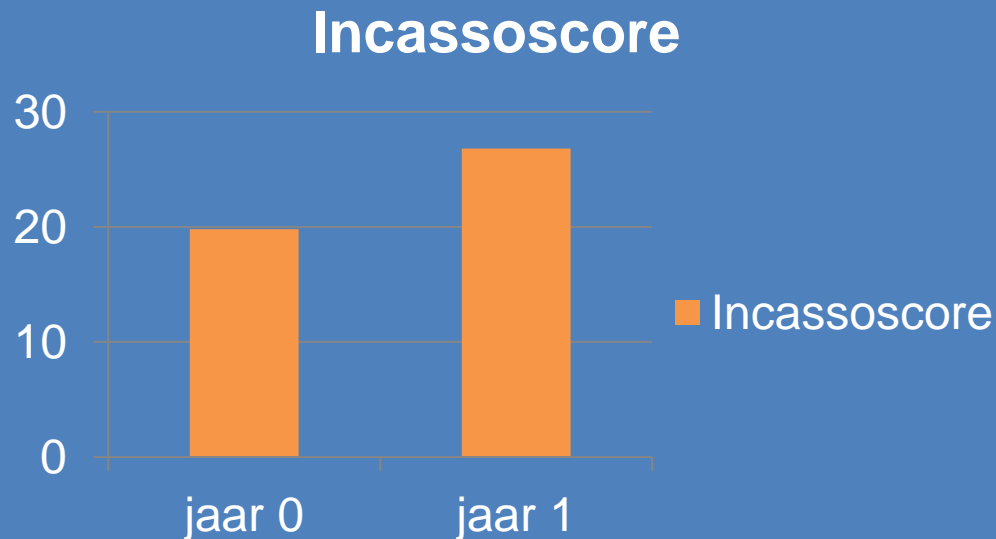
- Concrete cijfers
 - 17,5 % meer efficiency per dossiers per medewerker
 - Doorlooptijd van dossiers van 156 naar 112 dagen in eerste jaar; verdere daling naar 92 dagen in tweede jaar

Doorlooptijd dossiers in dagen



Evaluatie Snijder Incasso

- Verdubbeling van incassopercentage bij een bepaalde groep
- 30,5 % van de inkomende bellers buiten kantoor tijd gebruikt self service menu of terugbelservice
- Verbetering van het incassopercentage van 7 % in een benchmark



Ervaringen - Constateringen

- Des te meer contacten met je klant, gericht prikkels geven, grotere kans dat de vordering wordt betaald
- Kostenbesparing
- Een daling van FTE's en deze doen meer dossiers
- We zijn langer bereikbaar, 24 uur per dag → Hoger service niveau debiteuren
- Binnen groepen jongeren extreem hoge score → hoge smartphone gebruik
- De combi van OCTET met AcceptEmail en AcceptSMS werkt ook goed
- Energie van de medewerkers gaat zitten in de debiteuren die geen contact willen → meer tijd vrij moeilijke dossiers

Ervaringen - Constateringen

- Het platform zorgt voor meer klantvriendelijkheid en menselijkheid
- Het inbound platform is een prachtige oplossing voor middelgrote en kleine kantoren, niet rendabel iedere avond bezetting neer te zetten voor een paar telefoontjes
- Doorlooptijd outboundtraject; 4 weken, paar dagen werk → 90 % door 10ForIT
- Inboundtraject; intensiever en complexer wegens afstemming interne processen

Kortom → Verbetering incassoscores, kostenbesparingen en uitbreiding van service aan debiteuren. Voor het laatste geldt dat dit ook het imago van opdrachtgevers ten goede kan komen.

Verbeterpunten

- Objectieve meting naar ervaringen debiteur
 - Nu: Uitspraak gebaseerd op interne ervaringen
 - Gewenst: Objectief onderzoek naar ervaring debiteur met platform

Vragen

Heeft u nog vragen?



Bedankt voor uw aandacht

Bezoek ons ook op de beursvloer, standnummer 40

Voor referentie: Leonie Snijder en Edwin van der Plaats
van
Snijder Incasso en Gerechtsdeurwaarders

via telefoonnummer: 0251 – 21 12 22