

Optimaal klantcontact zorgt voor efficiency en resultaten in uw facturatie- en incassoproces

X-PACT – Janpieter Koning
10ForIT – Frank Beentjes

EVEN VOORSTELLEN

FRANK BEENTJES → 10ForIT

- 10ForIT gespecialiseerd in outbound communicatie
- Directeur 10ForIT
- 16 jaar general manager IT debitel Nederland BV
- Sinds 2007: multichannel communicatieplatform OCTET



JANPIETER KONING → X-PACT (CANNOCK CHASE, TACSTONE)

- Directeur X-PACT
- Partner Tacstone La Rive
- 25+ ervaring in financiën, accounting en credit management
- Jarenlange samenwerking met 10ForIT voor verschillende opdrachtgevers

INHOUD

- Introductie
- Wat is Credit Management?
- Welke delen van Credit Management worden uitbesteed?
- Inzet interactieve multichannel communicatieplatform
- Best practices
- Resultaten
- Vragen?

INTRODUCTIE: WAAR WERK IK?

- X-PACT is een joint venture tussen Cannock Chase en Tacstone. Een joint venture met alle kennis en ervaring, doeners en denkers op de juiste plek
- Tacstone, tien jaar geleden opgericht door KPMG partners, zorgt voor de analyses, advies, ICT (selectie, architectuur, implementatie) en transitieprocessen
- Cannock Chase met een twintigjarige 'hands on' ervaring op gebied van credit management zorgt voor de geoliede uitvoering van massale BPO-processen met goed opgeleide en gedreven mensen



FACTS & FIGURES ON X-PACT

X-PACT is een **joint venture** tussen
Cannock Chase & Tacstone

+2.000.000 outbound en inbound calls per jaar

Bruto resultaat calls **60%**
Netto resultaat calls **75%**

X-PACT heeft:
+ 22 jaar ervaring
+ 250 medewerkers

Vestigingen in
Brouwershaven, Den
Haag, Hilversum en
Druuten



Jaarlijkse inning van ruim **700.000 betalingen**

€ 10.000.000 wordt jaarlijks gefactureerd voor
opdrachtgevers

630.000 incassozaken op jaarbasis

€ 169.000.000,- wordt op jaarbasis geïncasseerd. Excl.
rechtstreekse betalingen aan opdrachtgevers

X-PACT is actief binnen onder andere: lease- en
financieringsmaatschappijen, verzekeraars,
energiebedrijven, telecombedrijven, woningcorporaties,
mediabedrijven, kinderopvangorganisaties, ziekenhuizen
en zorginstellingen, ministeries, agentschappen,
verenigingen en stichtingen

WAT IS CREDIT MANAGEMENT?

KLANT &
ORDER-
ACCEPTATIE

FACTURERING

FINANCIËLE
ADMINISTRATIE

CUSTOMER
CONTACT
CENTRE

CREDIT
RISK
MANAGEMENT

COLLECTIONS

DISPUUT
MANAGEMENT

RECONCILIATIE
BANK
ONTVANGSTEN

MANAGEMENT INFORMATIE PROCES INCL.
PERFORMANCE MEASUREMENT

WELKE DELEN VAN CREDIT MANAGEMENT WORDEN UITBESTEED?

Orderdesk

Opstellen facturen

Facturatie of prolongatie (post of digitaal)

Automatische incasso

E-mandates

Storno opvolging

Brieven

Bellen

Multichannel communicatie OCTET

Huisbezoeken

Dataverrijking

Overhalen klanten naar AI ism met e-mandate

Eerstelijns klachtopvolging

Oude posten of voormalige klanten

Excasso

Betalingsregelingen

Schuldbewaking

SAAS, gedeelde workflow, systeembeheer

Management van incassobureaus, incl. tooling, SLA en rapportage revisie

Management van deurwaarders incl. tooling, SLA en rapportage revisie

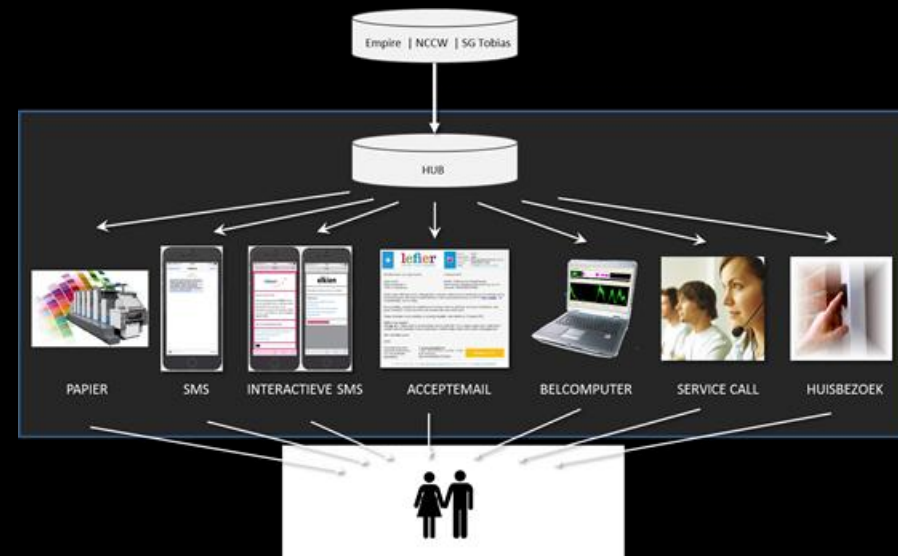
Verwerken bankontvangsten

Voeren subadministratie debiteuren

Rapportages en analyses

AANMANEN: ZET DE JUISTE MIDDELEN IN

Communicatie/Incasso middel	Effect	Kosten	Segment	Timing
Automatische incasso				
Herinnering/vriendelijke brief				
Aanmaning/Strengere brief				
Finale sommatie/ingebreke stelling				
Aanmaning met WIK				
Overzicht openstaande posten				
Service call				
Proactieve call				
Incasso call				
Beeldtelefoon				
Belcomputer				
Autodialer				
Email				
Email met betaallink naar 'Mijn omgeving'				
Email met AcceptEmail				
SMS				
Responsive SMS				
Chat				
Huisbezoek				
Kantoor bezoek				
Bevestiging afspraken via brief				
Bevestiging afspraken via email				
Betalingsregeling				
Incasso bureau				
Gerechtsdeurwaarder				
Schuldbewaking				
Beslaglegging				
Leveringsstop				
Financial coaching				



OCTET ALS 'NIEUW' INSTRUMENT

Wat is OCTET?

- Multichannel communicatieplatform waarmee geautomatiseerd bellen, sms'en, WhatsApp en e-mailen mogelijk is

Hoe werkt OCTET?

- Vraagt reactie terug van de klant: via sms, e-mail of belmenu

Wanneer wordt OCTET ingezet?

- Om de klant werkelijk en snel te bereiken
- Bij massale processen
- Indien live calls te duur zijn
- B2C of MKB
- Als follow up bij storno's a.i.
- Tussen papieren aanmaningen door

Wat kost OCTET?

- 20-50 cent per factuur

Toepassingen

- Het nabellen van een niet-geslaagde automatische incasso of bellen voor de incassopoging
- Vervanging van de herinnering en/of nabellen aanmaning
- Enquête script voor kwaliteitscontrole: bijvoorbeeld voor meting afhandeling klachten
- Interactieve flash of website waarbij communicatie met de klant wordt opgezet (verwijzen naar 'mijn xx')
- Klantdataverrijking
- Informatie call, planning van afspraak
- Als facturatiemiddel door combinatie van de e-mail en/of sms met een betaalmail zoals AcceptEmail



BEST PRACTICES MULTICHANNEL COMMUNICATIE

Inbound communicatie naar aanleiding van outbound communicatie automatiseren

- Outbound bellen met een herkenbaar nummer
- Wanneer debiteur terugbelt:
 - Optie 1 → de debiteur heeft de boodschap nog niet gehoord of met u gesproken; geautomatiseerd bericht inclusief vervolgstappen laten horen
 - Optie 2 → de debiteur heeft de boodschap al gehoord; deze debiteur doorschakelen naar een medewerker

BEST PRACTICES MULTICHANNEL COMMUNICATIE

Focus medewerker op hoge, lastige vorderingen en debiteurenprofielen

- Segmentatie op debiteuren
 - Lage vorderingen niet doorschakelen
 - Hoge vorderingen direct doorschakelen met medewerker
 - Lage vorderingen actief digitale betaalopties aanbieden
 - Bij hoog risicoprofiel direct doorschakelen met medewerker
 - Bij laag risicoprofiel debiteur automatisch afwikkelen

BEST PRACTICES MULTICHANNEL COMMUNICATIE

Volledigheid en juistheid contactdata

- Communicatie werkt natuurlijk het beste wanneer de debiteuren worden bereikt
- Belangrijk onderdeel is de volledigheid en juistheid van de data
- Door het automatiseren van inbound en outbound kan uw bedrijf belangrijke informatie vergaren:
 - Juistheid en verrijking telefoonnummers
 - Verrijking bankrekeningnummers
 - Verrijking e-mailadressen
 - Telefoonnummer actief

‘Wie belt krijgt zijn geld’:
maar dan moet je iemand
wel bereiken!

RESULTATEN: WAT LEVERT HET U OP?

10ForIT

- 17,5 % meer efficiency per medewerker
- 2,5 x zoveel klanten per medewerker kunnen worden afgehandeld
- Reductie van 50% van het aantal binnenkomende gesprekken
- 15% meer betalingen, nabellen storning, op peildatum
- Verbeterde cashflow met 3 dagen en 10% FTE besparing
- 60% terugbellende debiteuren automatisch afhandelen

X-PACT

SCORE PER UITGEVOERDE ACTIE			
ACTIE TYPE	AANTAL UITGEVOERDE ACTIES	RESULTAAT	SCORE
Sms	3.178	1.151	36%
Herinnering	4.748	1.084	23%
Aanmaning	2.103	822	39%
Live call	3.440	1.547	45%

VRAGEN?

WIJ KOMEN GRAAG VRIJBLIJVEND BIJ U LANGS OM DE
MOGELIJKHEDEN TE BESPREKEN

10ForIT

Frank Beentjes

06-55 77 55 77

frank.beentjes@10forit.com

X-PACT

Janpieter Koning

06-14 01 31 93

janpieter.koning@x-pact.com