

# Rapport Credit Management Software 2015 - 2016



Presentatie: Marcel Wiedenbrugge

Credit Expo, 5 november 2015

# Agenda

1. Het rapport Credit Management Software
2. CMS. De huidige stand van zaken
3. Hoe ziet de nabije toekomst eruit
4. CM(S) in 2020
5. Einde

# Het rapport Credit Management Software

## Hoofdstuk

1. Inleiding

2. Credit Management

3. Credit Management Software (CMS)

4. Stappenplan: inventarisatie tot aanschaf

5. Voorbereiding – wat kunt en moet u zelf doen?

6. Van installatie tot operationeel

7. De dagelijkse praktijk

8. Software leveranciers, ROI en marktontwikkelingen

9. Aanbod van software

Bijlagen

- Gebaseerd op boek Credit Management Software (bijgewerkt)
- Neutraal geschreven
- 175+ pagina's
- 25+ grafische modellen
- 2 uitgebreide checklists
- 9 CMS leveranciers
- Integrale insteek
- Gratis download via

[www.creditexpo.nl](http://www.creditexpo.nl)

(zoek op 'rapport')

# CMS: de huidige stand van zaken

- Saas / Cloud komt sterk op.\*
- Benadering nog steeds vrij klassiek, met name in B2B. Gebruik van data gericht op beperken risico en managen cashflow. \*\*
- “Ruim 70 % van alle MKB / MKB+ ondernemingen in West Europa werkt nog steeds met Excel-achtige toepassingen voor de automatisering van het Credit Management “\*\*\*

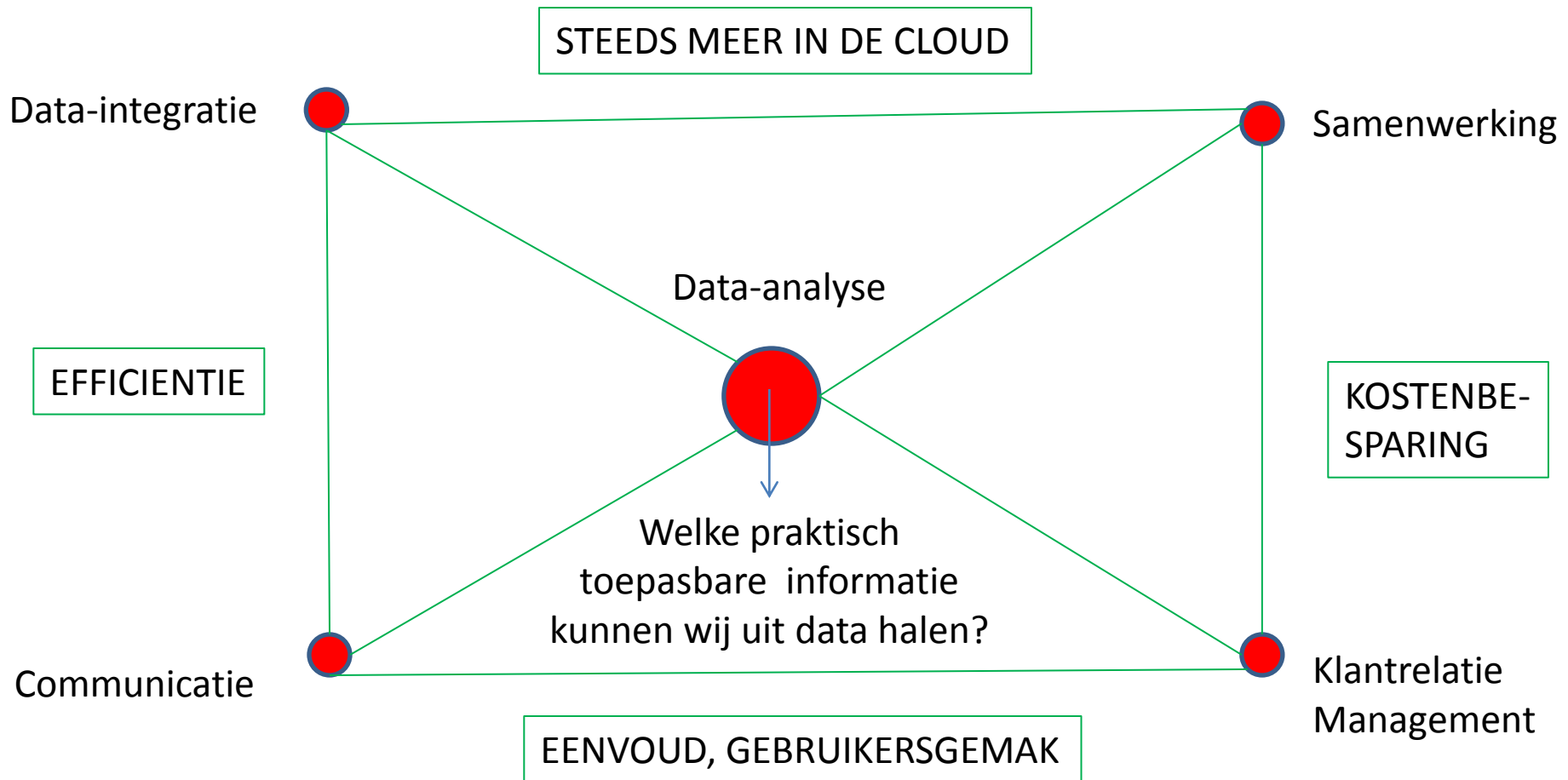
**Ralph van Dijk**, Global Commercial Director, Atradius Incasso

\* Zie ook: [https://en.wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_countries\\_by\\_Internet\\_connection\\_speeds](https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_countries_by_Internet_connection_speeds)

\*\* Zie: <http://public.graydon.be/downloads> (onderzoek datagebruik binnen CM)

\*\*\* Zie: <http://www.creditexpo.nl/credit-nieuws/artikelen/> (zoek op “Ralph”)

# Hoe ziet de nabije toekomst eruit?



 = aandachtsgebied

# Data integratie

Data delen met andere afdelingen via verschillende systemen wordt business as usual.

**Web services**, near real time delen van actuele en relevante informatie met andere afdelingen.

**Bijvoorbeeld:** CRM applicatie haalt near real time actuele statusinformatie (betalingen, kredietwaardigheid uit CMS applicatie.

**Resultaat:** afdelingen beschikken over dezelfde klant-informatie op het moment dat deze wordt opgevraagd.



# Communicatie

Effectieve communicatie met de klant wordt steeds belangrijker.

## **Bijvoorbeeld:**

klantcommunicatie 24/7, multi-channel communicatieplatformen (B2C).  
In B2B het beschikbaar maken van klantdata via klantportalen.

[Analyse en optimalisatie communicatiestrategie - klantgericht.](#)

## **Resultaat:**

- 1) beter / sneller / effectiever / makkelijker communiceren met de klant (tweerichtingverkeer) = toename Klanttevredenheid, klantretentie.
- 2) Meer tijd voor complexe zaken
- 3) Automatische dossiervorming



# Samenwerking

Samenwerking. Zowel met de klant, als met collega's als met derden (handelsinformatie, kredietverzekering, incasso).

**Bijvoorbeeld:** data-interfaces , toegankelijk en transparant maken van processen (kredietverzekering, incasso)

**Resultaat:** betere en snellere besluitvorming, eenduidig beeld van de klant





# Klantrelatie Management

“dat klanten tevreden zijn is waar het in hoofdzaak om gaat. Klanten gaan daardoor ook beter betalen en tegen aantoonbaar lagere kosten.”

“De consument gaat voor eenvoud, gemak, snelheid en bovenal veiligheid.”

**Paul Lagerwaard**, Manager Services & Sales bij Achmea\*

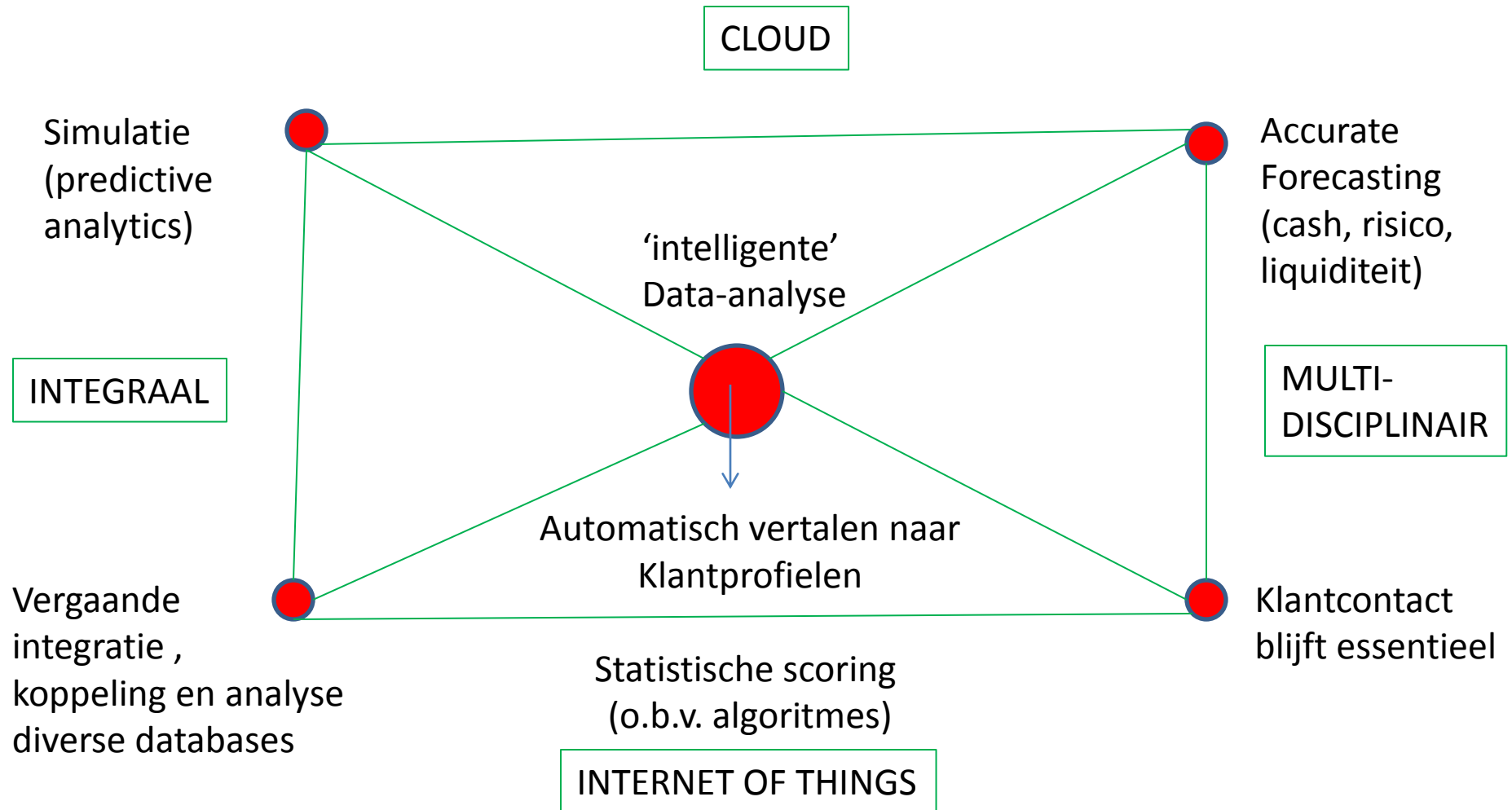
\*Zie: <http://www.creditexpo.nl/credit-nieuws/artikelen/> (zoek op “Achmea”)



# De nabije toekomst - samenvatting

1. **Cloud / SaaS** : dit zal de komende jaren zeker in Nederland en andere economieën met een geavanceerde data-infrastructuur sterk toenemen.
2. **Klantcontact/communicatie**: multichannel communicatie (B2C) en customer portals (B2B). Sluit aan bij de 24/7 economie en klantgerichte aanpak.
3. **Klantrelatiemanagement** gericht op klanttevredenheid en klantretentie.
4. **Data-analyse en data-integratie** (web services, deels online en (near) real time, combineren interne en externe data).
5. Voor **meer en ook kleinere bedrijven** beschikbaar.

# CM(S) in 2020 eruit?



# 2020 - samenvatting

1. **Forecasting en simulatie** (what if scenario's wordt mainstream, focus of cashflow, werkkapitaal, kosten)
2. **Multidisciplinair** – meer (effectieve) samenwerking met andere afdelingen en over en weer delen van informatie.
3. **Samenwerking** in de markt – softwareleveranciers die voor elkaar en de klant waarde toevoegen. Hier valt ook data-interfacing onder.
4. **Verbreding takenpakket** credit management (facturatie, automatische administratieve verwerking betaling (reconciliatie), archivering / document- en contractbeheer, integratie met CRM, hoge mate van). Verdere integratie in de bedrijfsketen.
5. Voor **veel bedrijven** beschikbaar en schaalbaar.

# Kijk over de grenzen van het vakgebied

Kijk bijvoorbeeld naar ontwikkelingen op het gebied van:

- Accounts payable
- Betalingen
- eCommerce
- Mobiele devices
- CRM (Klantrelatiemanagement)
- Boekhouding / financiële software
- Forecasting software

en je krijgt vanzelf een beeld hoe dat credit management mogelijk in de toekomst gaat beïnvloeden.

# Maar we moeten niet vergeten.....

...dat het in de kern gaat het om ondernemen, betalende klanten, klantbehoud, klantretentie, waardecreatie, visie en het gezamenlijk realiseren van zakelijke doelstellingen. Technologie verandert, maar het proces van zakendoen blijft hetzelfde.

Credit Management zal dit proces steeds meer vanuit de opportuniteit ondersteunen.

## Denk aan:

- Welke kansen zijn er in de markt?
- Met welke doelgroepen willen we zaken doen?
- Hoe gaan we de zakelijke doelstellingen financieel verantwoord realiseren?

# Met dank aan



# Vraag & antwoord

Download het rapport gratis via:

[www.creditexpo.nl/nieuws/rapport-credit-management-software-2015-2016](http://www.creditexpo.nl/nieuws/rapport-credit-management-software-2015-2016)

Meer informatie:

**WCMConsult**

**Marcel Wiedenbrugge** \_

[www.wcmconsult.com](http://www.wcmconsult.com)

[marcel.wiedenbrugge@wcmconsult.com](mailto:marcel.wiedenbrugge@wcmconsult.com)

06-4590 2601