



# Onze virtuele collega **Anna** **Welkom !**

Presentatie Credit Expo 2017  
John van Drunen | Manager Operations Benelux

**GRAYDON**  
openheid van zaken

# Incasseren anno 2017

Hoe innovatief is de creditmanagement branche?





# Hallo...?

## Hebben we contact?



“Even mijn smartphone checken”

“

”We kijken **85x per dag\*** op onze smartphone”



“App ff je betaalverzoek”


Jouw deel van het etentje betalen




\*nos.nl ( # iPhone unlocks)

Een ding is zeker.


# We zijn altijd en overal bereikbaar.



Elke dag en overal online



Kijk jij ook 85 x per dag thuis in je brievenbus?

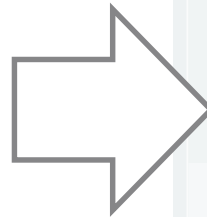


Online (\*) aankopen in 2017: +13%.  
Verdere stijging verwacht in 2018

Bron: Thuiswinkel organisatie

# Onderzoek McKinsey

Publicatie in magazine TIME



## Will a Robot Take My Job?

Bill and Account Collectors

Bill and Account Collectors

45% of your job can be done by a robot

Your job is safer than 45.9% of jobs

### TASKS A ROBOT CAN DO

- Collect deposits, payments or fees
- File documents or records
- Provide notifications to customers or patrons
- Maintain medical records
- Maintain financial or account records
- Sort mail
- Monitor financial information

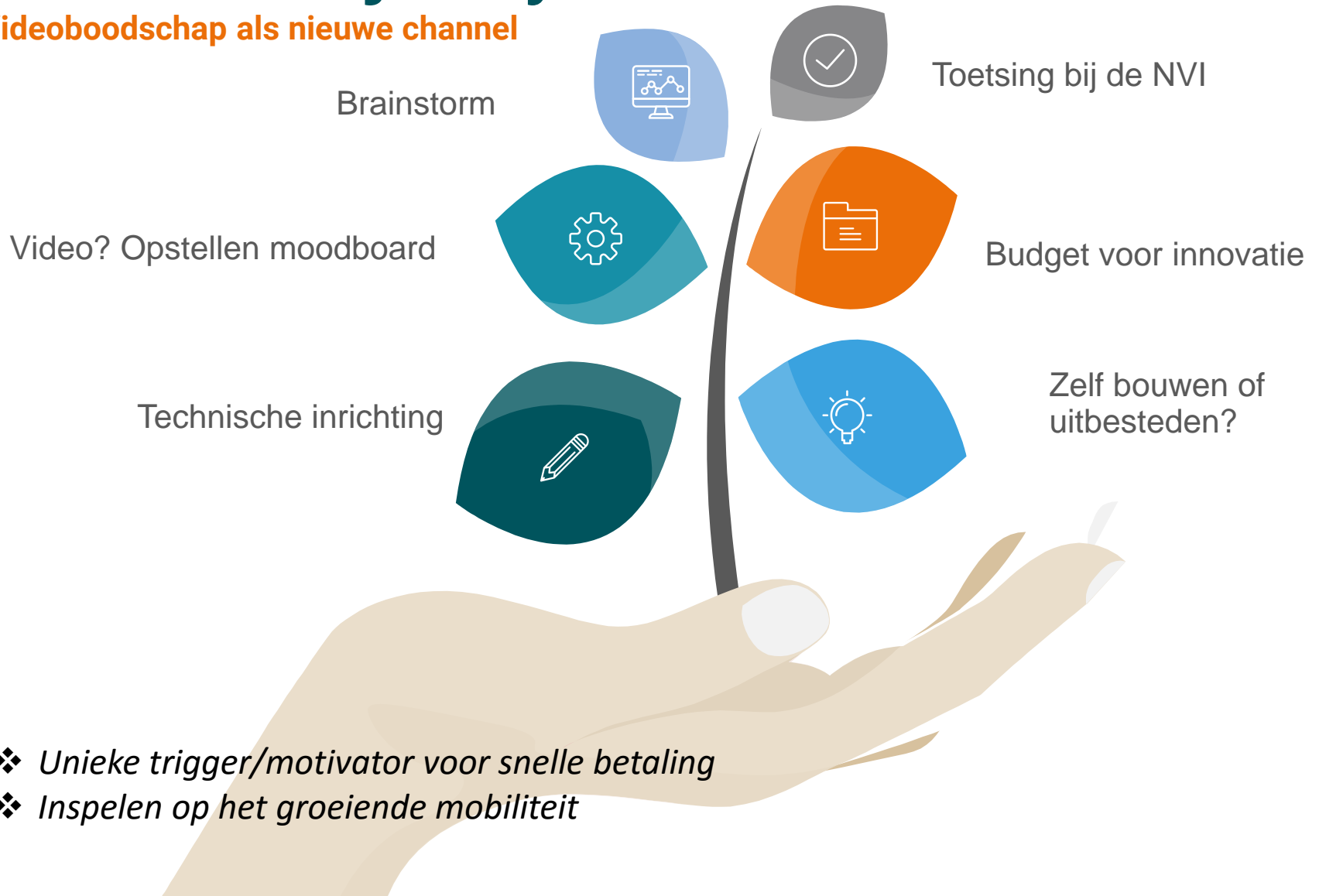
### TASKS A ROBOT CAN'T DO

- Respond to customer problems or complaints
- Negotiate financial arrangements
- Discuss account status or activity with customers or patrons
- Provide information to coworkers
- Interview employees, customers, or others to collect information
- Obtain personal or financial information about customers or applicants

Source: McKinsey&Company

# Innovatie bij Graydon

## Videoboodschap als nieuwe channel



- ❖ *Unieke trigger/motivator voor snelle betaling*
- ❖ *Inspelen op het groeiende mobiliteit*

# Anna als Business case



# Project aanpak

## Project team

Tijdslijnen  
*Everybody on board.*



## Voice Over

De stem van Graydon  
Incasso



## Launch

Testen van de video en  
klaarmaken voor de launch



## Project plan

Tekst in de videoboodschap  
en keuze beeldmateriaal

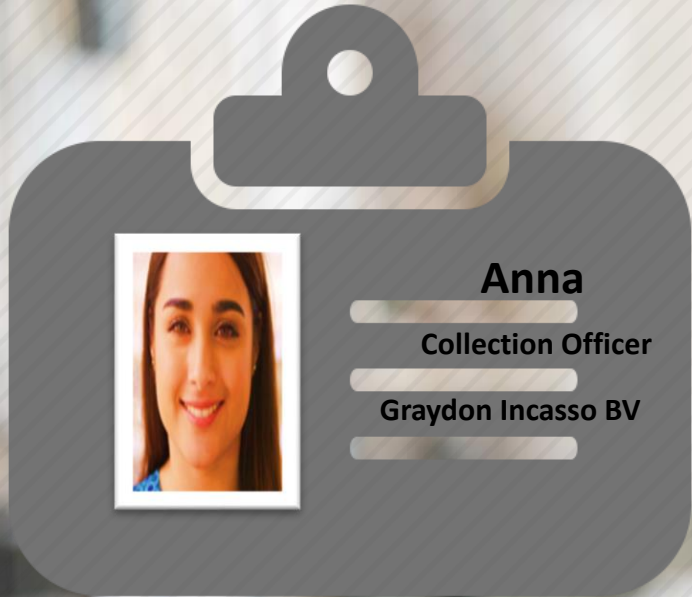


## Bouwen

Van ontwikkeling naar  
productie







**Anna**  
Collection Officer  
Graydon Incasso BV

# Eenvoudig: Anna in 4 stappen



Link naar  
videoboodschap



Bekijken video



Persoonlijke  
pagina / contact



iDeal betaling



# Locatie Persoonlijke videoboodschap

Anna is inmiddels volledig geïntegreerd

## Workflow – zónder Anna



## Workflow – mét Anna



# Resultaten (1)



45 % opende  
persoonlijke  
boodschap

1.



>5.000 videos  
verstuurd

2.



Top 3  
medewerker  
in Cash  
Collected

3.



Conversie  
gelijk aan  
medewerker

4.

# Resultaten (2)



Geen klachten  
over Anna

5.



0%  
ziekteverzuim

6.



De meest lage  
personeels-  
kosten

7.



Unieke data  
inzichten

8.

# Anna

## Videoboodschap



# Anna

## Videoboodschap

Een nieuwe manier van incasseren

# De persoonlijke videoboodschap van Anna

**INZICHTEN**





# Inzicht 1 | kijkcijfers



Is de boodschap  
duidelijk genoeg?

Zit de  
betaalbutton te  
laat in de video  
verwerkt?

Waarom haken kijkers af?



# Inzicht 2 | betalen

## +5% Aanpassing 1

Betaalbutton na 30 seconden zichtbaar.

## +8% Aanpassing 2

Betaalbutton van de start van de video zichtbaar.

## iDEAL betaling

Betaalbutton aan het einde van de videoboodschap



# Inzicht 3 | kijk- en klikgedrag



Debiteur doet  
betaalpoging via iDEAL



**Betaling mislukt**

Data naar dossier

Agent belt met debiteur

Betalingsregeling wordt overeengekomen



# Inzicht 4 | kijk- en klikgedrag

**Verbeteren van de  
kijkcijfers**

Hoe kunnen we dit  
verhogen

Personalisatie: 'tegel' toegevoegd

5% hogere kijkdichtheid

Hoger bereik van onze boodschap



# Klassiek en modern creditmanagement



MEDEWERKER  
*klassiek*

Salaris, verlof, verzuim, opleidingsbudget, werkplek wisselende performance



TRADITIONEEL  
PRINTING  
*klassiek*

Papier, print- en couverteren, enveloppen, verwerking schriftelijke reacties van debiteuren



Anna  
*modern*

Geen verlof, geen verzuim, geen opleidingsbudget, geen salaris, altijd professioneel, unieke inzichten vanuit retour data

8-11-2017

# Unieke bijdrage van onze Anna

Inzicht in kijk- en klikgedrag

Inzicht in tijdstip

Direct inzicht in betaling (inclusief poging)

Verrijking incassodossier

Onbeperkte capaciteit

Kosten video 80% lager dan traditionele brief

# Tips | Elke dag nieuwe dingen leren



- Locatie videoboodschap binnen je workflow
- Flexibele inzetbaarheid



- Gebruik de (data-) inzichten in je incassodossier
- Videoboodschap is gericht op BtC, maak er ook 1 voor BTB



- Zorg voor goede kwaliteit aan data bij intake
- Werk samen met professionele partners
- Business Intelligence essentieel



- **Bestaat jouw baan nog in 2022?**  
Houd Robotic Process Automation (RPA) in de gaten

Een nieuwe manier van incasseren

# Bezoek onze stand op NB.39





# Bedankt voor je aandacht !

Groeten van Anna



[linkedin.com/in/johnvandrunen](https://www.linkedin.com/in/johnvandrunen)