



Robotisering van de incassoafdeling bij



**nationale
nederlanden**



Rody Heijstek
CEO at Mail to Pay
Mail to Pay BV

Oprichter, mede-eigenaar en CEO van Mail to Pay.

Mail to Pay is een Innovatieve creditmanagement solutionprovider. Wij geloven dat incasso van openstaande rekeningen beter, sneller en klantvriendelijker kan.

De belangrijkste softwareproducten van Mail to Pay BV zijn: Mail to Pay, Mail to Agree en SHV Loket

Specialties: Digitale facturatie, Credit management, Implementatie management, Data management, Product development, Schuldhulpverlening



PRODUCTEN CASES OVER ONS PARTNERS BLOG WERKEN BIJ CONTACT LOGIN

Innovatieve creditmanagement solutionprovider

Wij geloven dat incasseren van openstaande rekeningen **beter, sneller** en **klantvriendelijker** kan.

Neem contact op

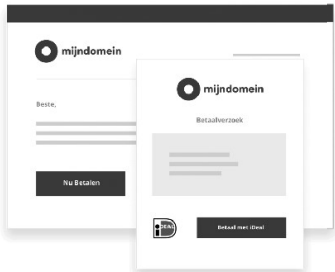


...bestaat 7 jaar

...heeft 15 medewerkers

...verwerkt 450.000 betaalverzoeken per maand

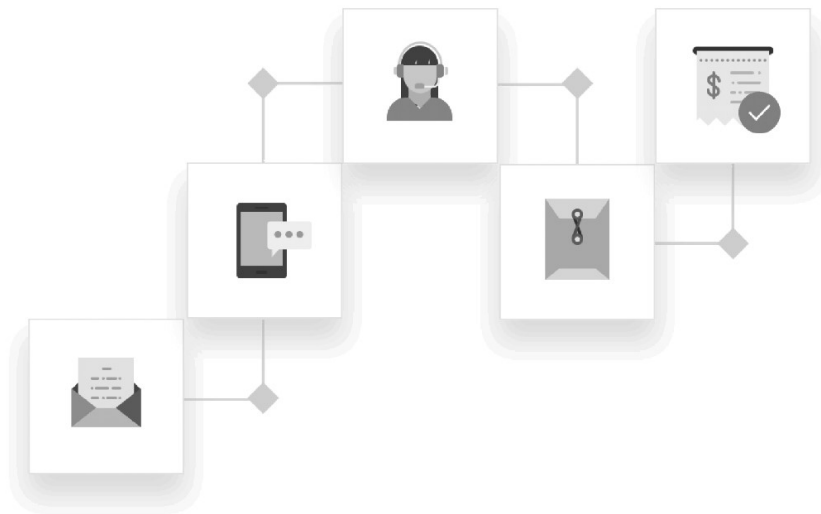
Mail to pay



Ik zie dat de betaling van de eerste termijn binnen is gekomen op onze rekening!
 Dank u wel en tot horens!



Mail to pay





Klanten Incassobranche

GRAYDON
open in business



Direct Pay
dan kunt u verder



AGIN
Timmermans
Gerechtsdeurwaarders
Juristen
Incassospecialisten



CALL2COLLECT⁺



bvcm⁺

ultimoo
incasso

 **Hoist Finance**



Klanten Woningcorporatie



parteon ^h Ymere



woonkwartier

Domesta



de Alliantie
hart voor wonen

Brabant Wonen

WOONPARTNERS

helptelkander
woningbouwvereniging

GoedeStede
gewoon goed

Tr(v)re 'thuis

vereniging
eigen huis

Stadgenoot

ROCHDALE

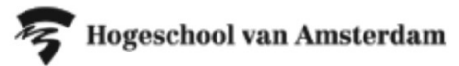
Woongoed Zeist

WoonFriesland
Leren bouwen aan beter wonen

vi)omes
wonen is leven



Klanten Grootbedrijf





Robotisering van de incassoafdeling bij



**nationale
nederlanden**



Agenda

Robotisering \neq Automatisering

Machine Learning

Nationale Nederlanden

Toekomst



Robotisering \neq Automatisering

van Dale

au·to·ma·ti·se·ring (*de; v; meervoud: automatiseringen*)

1 het overstappen op computers

ro·bot (*meervoud: robots*)

1 (*de; m*) geheel van werktuigen en machines dat op een mens lijkt

2 (*de; m, v*) mens zonder individuele trekken die gedwee opdrachten uitvoert



Robotisering \neq Automatisering



WIKIPEDIA
De vrije encyclopedie

ro·bo·ti·se·ring (*de; v; meervoud: robotiseringen*)

1 Met robotisering wordt bedoeld dat een toenemend aantal taken, dat eerst door mensen werd uitgevoerd, door robots wordt uitgevoerd.



Agenda

Robotisering ≠ Automatisering

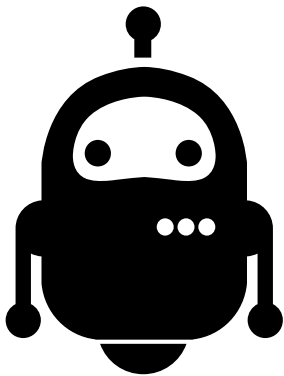
Mail to Pay Machine Learning

Nationale Nederlanden

Toekomst



Mail to Pay Machine Learning



Als Mail to Pay robotisering wil
introduceren bij haar klanten...



DEMONSTRATIE

Verzenddatum: 01-05-2016
Bedrag: € 100,00
Status: Onbetaald

Gezond: Rody Huijsink

Met deze email bevestigen wij de persoonlijke betaalopdracht inzake Demonstratie.

Wanneer wij geen betaling zien u ontvangen, zullen wij per e-mail contact met u opnemen om de incasso procedure te starten. Het is belangrijk dat u de betaling niet laat uitlopen, anders worden er kosten in rekening gebracht.

Wij zien uw betaling erg graag tegemoet.

Dank je wel. Met vriendelijke groeten,

mijndomein.nl
Postbus 2448
8203 AK Lelystad
M: 0360-2737694

Factuurnummer	Bedrag	Datum	Vervaldatum	Omschrijving
1235512121001	€ 100,00	01-05-2016		Demonstratie
Totaal	€ 100,00			

Eenvoud • Eerlijk • Eigenwijs

mijndomein

Verzenddatum: 01-05-2016
Bedrag: € 100,00
Status: Onbetaald

Text Message

Breide Rody Huijsink,
Let op, morgen vervalt uw
openstaande rekening inzake
DEMO Demonstratie. Makkelijk
betalen met uw smartphone via
hier:
<https://transacties.mijndomein.nl/qj/1001201190>
<https://transacties.mijndomein.nl/qj/1001201190>
3029845d8b6e

Met vriendelijke groeten,
Uw Bedrijfsaanklinor
tel: 036-2737694

mijndomein AANMANING

mijndomein Herinnering

neurotes Postbus 2448, 8203 AK Lelystad

Poetsbedrijf S.A.V. t.a.v. L.J. Koppelaar
Houtkade 16
4804CC GOES
Nederland

Verzenddatum: 03-10-2017
Klantnummer: 296827
Inzake: Mijndomein
Betalen voor: 20-10-2017

Beste L.J. Koppelaar,
Hierbij ontvang u een herinnering voor de openstaande factuur ter hoogte van €39,00 met betrekking tot poetsbedrijfshav.nl.

Betalen doet u makkelijk en snel met de IDEAL-link of de QR-code onderaan deze brief. Wij verwachten uw betaling van € 39,00 voor 20-10-2017 op onze rekening.

Onderdeel	Bedrag	Datum	Vervaldatum	Omschrijving
MD92819218	€ 39,00	23-09-2017		MD92819218
Totaal	€ 39,00			

Mocht uw betaling uitblijven, ontvang u bericht over het vervolg van het incasso traject.

Heeft u vragen over deze brief of over de openstaande betaling? Neem dan contact met ons op via onderstaande contactgegevens.

Met vriendelijke groeten,
Mijndomein - Afdeling Incasso
incasso@mijndomein.nl
Postbus 2448, 8203 AK Lelystad

Betaal makkelijk online
Bezoek uw online betaalpagina door de QR code te scannen,
of ga in uw browser naar:
<https://transacties.mijndomein.nl/qj/1001201190>

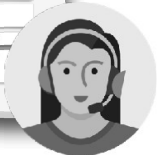
Uw unieke code is:
5428

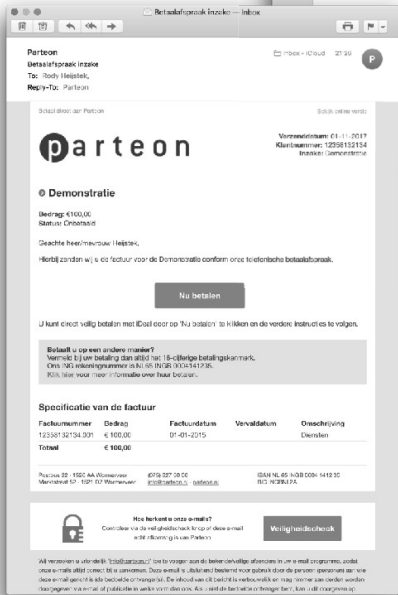
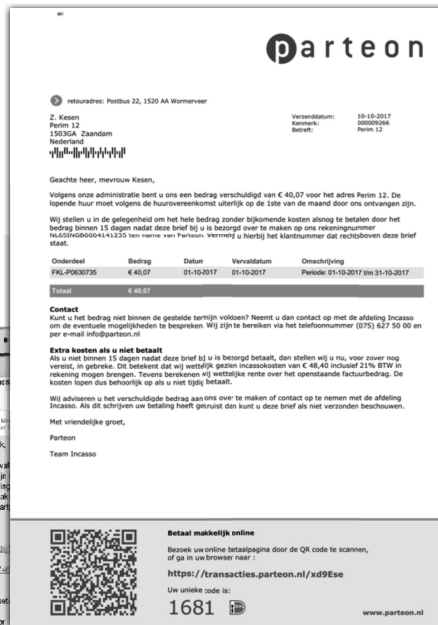


Robcall

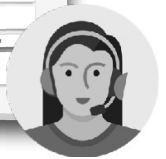
Robcall interface showing a list of transactions and a QR code for payment.

Verzenddatum	Bedrag	Datum	Vervaldatum	Omschrijving
01-05-2016	€ 100,00	01-05-2016		Demonstratie
03-10-2017	€ 39,00	23-09-2017		MD92819218





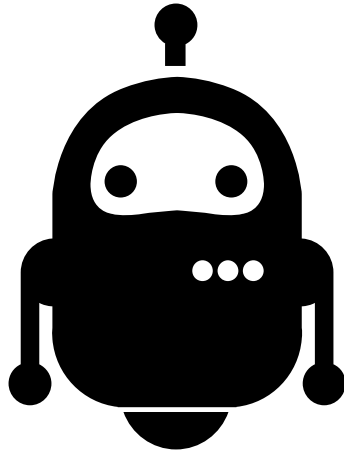
Robocall



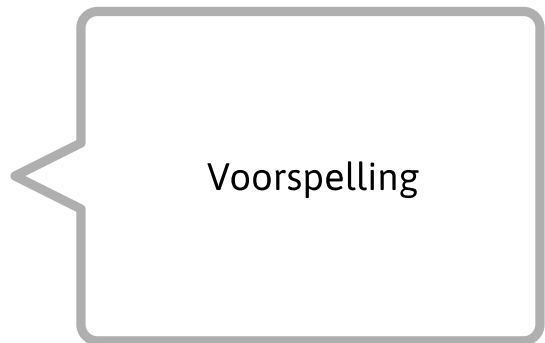
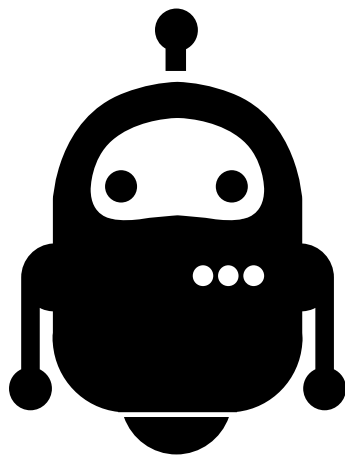
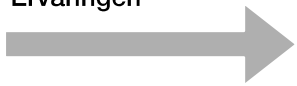


Machine Learning van Mail to Pay

Ervaringen

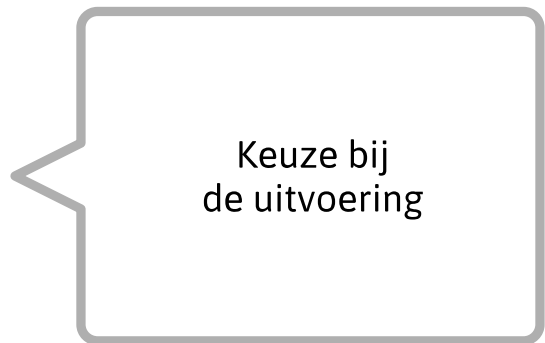
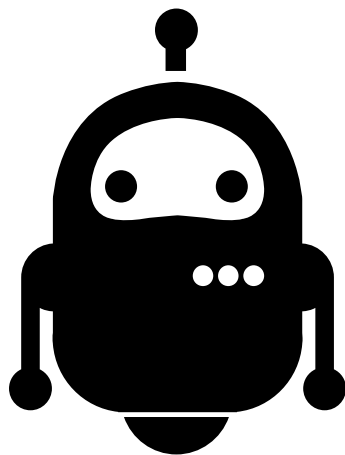
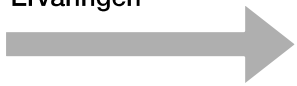


Ervaringen

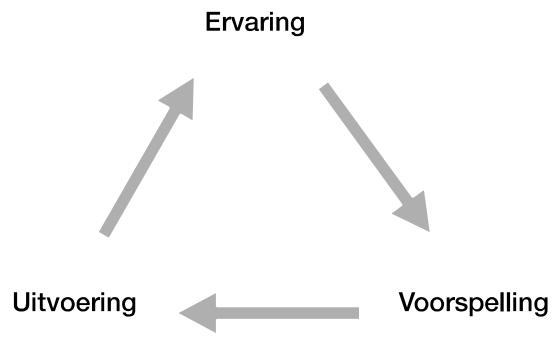
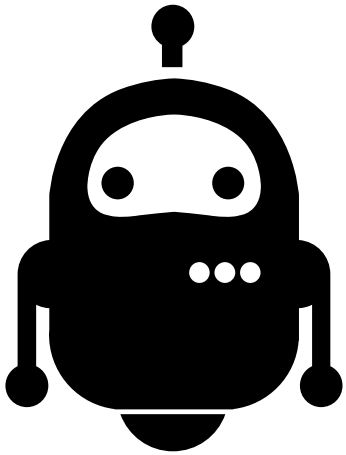


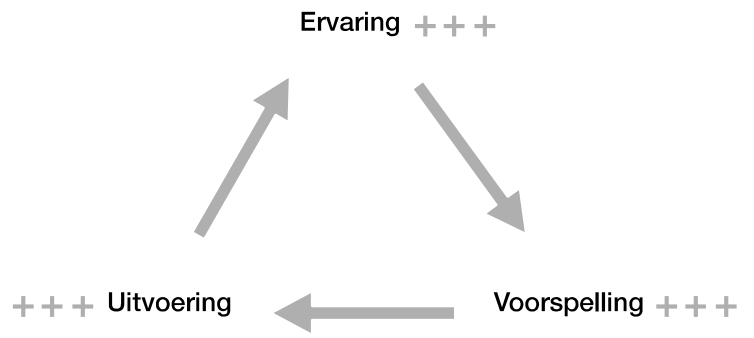
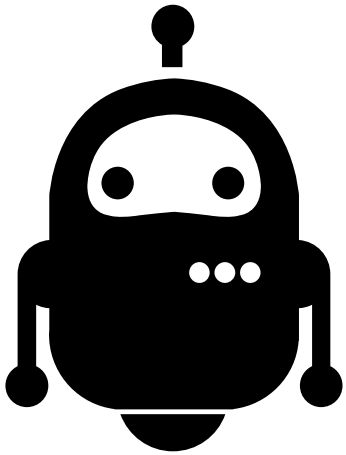
Voorspelling

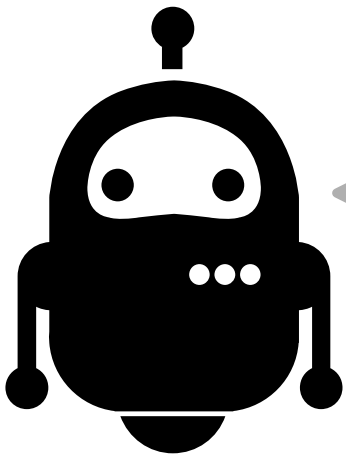
Ervaringen



Keuze bij
de uitvoering







Probability of Payment

$$0 < P < 1$$



Ervaringen

Bedrag	Product / Dienst	Debiteur Profiel Data	Instrument	Payment
EUR 100	Internet	Profiel A	E-mail A	0
EUR 50	Huur	Profiel B	E-mail B	1
EUR 200	Energie	Profiel C	Brief A	1



Voorspelling


Bedrag	Product / Dienst	Debiteur Profiel Data	Instrument	Payment
EUR 100	Internet	Profiel A	E-mail A	0
EUR 50	Huur	Profiel B	E-mail B	1
EUR 200	Energie	Profiel C	Brief A	1
EUR 200	Internet	Profiel B	E-mail A	0,53



Voorspelling

Bedrag	Product / Dienst	Debiteur Profiel Data	Instrument	Payment
EUR 100	Internet	Profiel A	E-mail A	0
EUR 50	Huur	Profiel B	E-mail B	1
EUR 200	Energie	Profiel C	Brief A	1
EUR 200	Internet	Profiel B	E-mail A	0,53

Probability of Payment





Keuze bij de uitvoering

Bedrag	Product / Dienst	Debiteur Profiel Data	Instrument	Payment
EUR 100	Internet	Profiel A	E-mail A	0
EUR 50	Telefonie	Profiel B	E-mail B	1
EUR 200	Energie	Profiel C	Brief A	1
EUR 200	Internet	Profiel B	E-mail A	0,53
EUR 200	Internet	Profiel B	E-mail B	0,61
EUR 200	Internet	Profiel B	Brief B	0,45



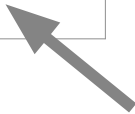
Keuze bij de uitvoering

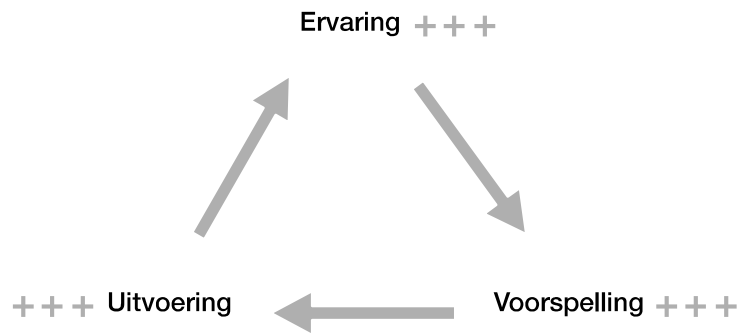
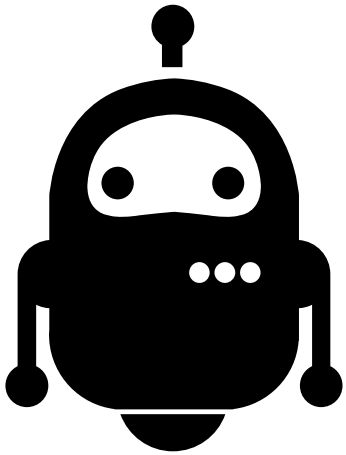
Bedrag	Product / Dienst	Debiteur Profiel Data	Instrument	Payment
EUR 100	Internet	Profiel A	E-mail A	0
EUR 50	Telefonie	Profiel B	E-mail B	1
EUR 200	Energie	Profiel C	Brief A	1
EUR 200	Internet	Profiel B	E-mail A	0,53
EUR 200	Internet	Profiel B	E-mail B	0,61
EUR 200	Internet	Profiel B	Brief B	0,45



Ervaring

Var 1	Var 2	Var 3	Var 4	Payment
EUR 100	Internet	Profiel A	E-mail A	0
EUR 50	Huur	Profiel B	E-mail B	1
EUR 200	Energie	Profiel C	Brief A	1
EUR 200	Internet	Profiel B	E-mail B	1

A grey arrow points from the bottom-right corner of the table towards the cell containing the value '1' in the 'Payment' column for the row with 'EUR 200', 'Internet', 'Profiel B', and 'E-mail B'.





Machine Learning van Mail to Pay

1. Instellen van mogelijke incasso instrumenten
2. Bepalen van strengheid niveau van een instrument (tone of voice)
3. Instellen van tijdsfad



Instrumenten

Overzicht Email templates

Layout ID	Template ID	Template naam	Preview	Wijzigen	Wissen	
1	3067	17067	001 - Herinnering (dag 20)	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
2	3067	17067	002 - ML niveau 2 A	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
3	3067	17062	003 - ML niveau 2 B	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
4	3067	17102	004 - ML niveau 3 A	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
5	3067	18129	006 - ML niveau 3 B	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
6	3067	18134	006 - ML niveau 4 A	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
7	3067	18139	007 - ML niveau 4 B	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
8	3067	18144	006 - ML niveau 5 A	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
9	3067	18149	009 - ML niveau 5 B	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
10	3067	20594	IVR1. E-mail - Volledige betaling	Bekijk preview	Wijzig template	-
11	3067	20599	IVR2. E-mail - Termijnbetaling	Bekijk preview	Wijzig template	-
12	3067	20604	IVR3. E-mail - Informatie	Bekijk preview	Wijzig template	-
13	3067	20609	IVR4. E-mail - Reject betaling	Bekijk preview	Wijzig template	-
14	3067	20614	IVR5. E-mail - Reeds betaald	Bekijk preview	Wijzig template	-
15	3067	20619	IVR6. E-mail - Aank. vervaldatum (PreDue)	Bekijk preview	Wijzig template	-

Overzicht SMS templates

Layout ID	Template ID	Template naam	Preview	Wijzigen	Wissen	
1	-	3162	001 - Pre due herinnering	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
2	-	3284	002 - ML niveau 2 A	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
3	-	3289	003 - ML niveau 2 B	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
4	-	3294	004 - ML niveau 3 A	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
5	-	3299	005 - ML niveau 3 B	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
6	-	3304	006 - ML niveau 4 A	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
7	-	3309	007 - ML niveau 4 B	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
8	-	3809	IVR1. SMS - Volledige betaling	Bekijk preview	Wijzig template	-
9	-	3814	IVR2. SMS - Termijnbetaling	Bekijk preview	Wijzig template	-
10	-	3819	IVR3. SMS - Informatie	Bekijk preview	Wijzig template	-
11	-	3824	IVR4. SMS - Reject betaling	Bekijk preview	Wijzig template	-
12	-	3829	IVR5. SMS - Reeds betaald	Bekijk preview	Wijzig template	-
13	-	3834	IVR6. SMS - Aank. vervaldatum (PreDue)	Bekijk preview	Wijzig template	-

Overzicht Brief templates

Layout ID	Template ID	Template naam	Preview	Wijzigen	Wissen	
1	3364	1249	001 - Herinnering (dag 20)	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
2	3364	1254	002 - ML niveau 2 A	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
3	3364	1259	003 - ML niveau 2 B	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
4	3364	1299	004 - ML niveau 3 A	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
5	3364	1294	005 - ML niveau 3 B	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
6	3364	1274	006 - ML niveau 4 A	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
7	3364	1279	007 - ML niveau 4 B	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
8	3364	1284	008 - ML niveau 5 A	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>
9	3364	1289	009 - ML niveau 5 B	Bekijk preview	Wijzig template	<input type="checkbox"/>

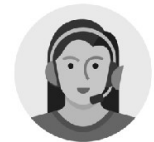
Ik zie dat de betaling van de eerste termijn binnen is gekomen op onze rekening!

Dank u wel en tot horens!



Ik zie dat de betaling van de eerste termijn binnen is gekomen op onze rekening!

Dank u wel en tot horens!





Tone of Voice

Nieuwe email template aanmaken		
Kies een standaard layout	<input type="text" value="Betaalverzoek (1 knop)"/>	<i>Deze email layouts zijn voor u ontworpen</i>
Template naam	<input type="text" value="005 - ML niveau 3 B"/>	<i>Geef een beschrijvende naam aan de email template</i>
Koptekst in email	<input type="text"/>	<i>Deze tekst vervangt in de email de variabele #CAPTION#</i>
Email subject	<input type="text" value="Betaalverzoek inzake #CONCERNINC"/>	<i>Geef aan wat het onderwerp van de email is</i>
Toon van het bericht	<input type="text" value="3."/>	<i>Geef aan in welke mate het bericht vriendelijk/streng is</i>
Particulier of zakelijk	<input type="text" value="Beide"/>	<i>Geef aan of dit bericht is bedoeld voor particulier of zakelijk</i>
Template is beschikbaar in	<input type="checkbox"/> Mail to Pay Webapp <input checked="" type="checkbox"/> Machine Learning	<i>Geef aan waar binnen Mail to Pay deze template te kiezen is</i>



2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+0 19:00 => 0.36400109529495 => 49
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+0 10:00 => 0.23574508726597 => 32
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+0 14:00 => 0.28734070062637 => 39
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+0 19:00 => 0.20912253856659 => 28
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+1 10:00 => 0.52486324310303 => 70
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+1 14:00 => 0.59081864356995 => 79
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+1 19:00 => 0.48636907339096 => 65
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+1 10:00 => 0.33790427446365 => 45
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+1 14:00 => 0.40015193827476 => 53
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+1 19:00 => 0.30433908104897 => 40
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+2 10:00 => 0.44237676262856 => 56
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+2 14:00 => 0.50907248258591 => 65
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+2 19:00 => 0.40477842092514 => 51
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+2 10:00 => 0.26821374893188 => 32
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+2 14:00 => 0.32390379905701 => 40
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+2 19:00 => 0.23907151818275 => 28
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+3 10:00 => 0.33723974227905 => 37
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+3 14:00 => 0.39943885803223 => 45
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+3 19:00 => 0.30371028184891 => 32
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+3 10:00 => 0.19034010171895 => 17
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+3 14:00 => 0.23505464196205 => 23
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+3 19:00 => 0.16771984100342 => 14
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+4 10:00 => 0.38492000102997 => 36
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+4 14:00 => 0.44994288682938 => 45
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+4 19:00 => 0.34914734959602 => 31
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+4 10:00 => 0.22427944839001 => 14
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+4 14:00 => 0.27426621317863 => 21
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+4 19:00 => 0.19861520826817 => 11
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+5 10:00 => 0.68086802959442 => 68
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+5 14:00 => 0.73605793714523 => 75
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+5 19:00 => 0.64650040864944 => 63
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+5 10:00 => 0.49639534950256 => 42
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+5 14:00 => 0.56301236152649 => 51
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+5 19:00 => 0.45797657966614 => 37
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+6 10:00 => 0.60698658227921 => 46
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+6 14:00 => 0.66873705387115 => 55
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Email day+6 19:00 => 0.56969100236893 => 41
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+6 10:00 => 0.41641211509705 => 21
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+6 14:00 => 0.48258098959923 => 30
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: SMS day+6 19:00 => 0.37951859831817 => 16
2017-02-14 09:52:51 Machine_Learning_Router: Advice: email with template ID 351 with tone of voice 1 on day+1 14:00



Machine Learning van Mail to Pay

Overzicht van alle Flow aanleveringen

Start	Flow status	Huidige Flow	Volgende stap	Betaal kenmerk	Her zend	Wijzigen	?
1	01-04-2017	▼ Betaald	Machine Learning 7 dagen	n.v.t.	▼ 342547432	-	-

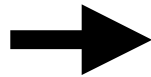
Wijzigingen opslaan

Overzicht van de Flow acties (CID 1002159065)

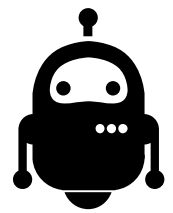
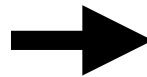


Datum	Tijd	Flow	Actie
01-04-2017	10:17	Machine Learning 7 dagen: stap 1	Oordeel Machine Learning: email ingepland op 02-04-2017 om 14:00
02-04-2017	10:22	Machine Learning 7 dagen: stap 2	Oordeel Machine Learning: geen actie: vorige actie te recent
02-04-2017	14:00	Machine Learning 7 dagen: stap 1	Email: <i>Eerste aanmaning - Particulier</i>
03-04-2017	10:27	Machine Learning 7 dagen: stap 3	Oordeel Machine Learning: geen actie: vorige actie te recent
04-04-2017	10:29	Machine Learning 7 dagen: stap 4	Oordeel Machine Learning: geen actie: vorige actie te recent
05-04-2017	12:58	Machine Learning 7 dagen: stap 5	Oordeel Machine Learning: sms ingepland op 06-04-2017 om 14:59
06-04-2017	13:03	Machine Learning 7 dagen: stap 6	Oordeel Machine Learning: geen actie: vorige actie te recent
06-04-2017	14:20	Machine Learning 7 dagen: stap 5	SMS: <i>Tweede aanmaning - Particulier</i>
07-04-2017	13:08	Machine Learning 7 dagen: stap 7	Oordeel Machine Learning: email ingepland op 08-04-2017 om 14:59
08-04-2017	14:59	Machine Learning 7 dagen: stap 7	Email: <i>Aankondiging gerechtelijk - Particulier</i>
08-04-2017	15:43	Machine Learning 7 dagen: stap 7	Betaling

Multichannel
Omnichannel
(Level 1)



Debiteuren
Segmentatie
Tone of voice
(Level 2)



Machine Learning
(Level 3)



Machine Learning van Mail to Pay

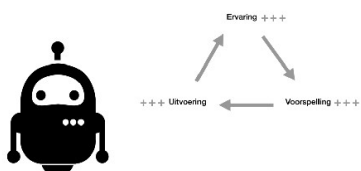
Checks and Balances:

- Oplopende strengheid
- Geen snelle opeenvolgende acties
- Kan alleen maar kiezen uit de beschikbare instrumenten
- Instrument kosten worden meegewogen

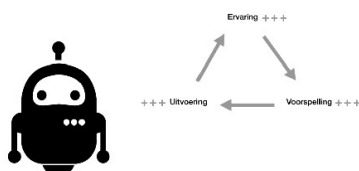


- Geen data van externe bedrijven
- Geen data naar externe bedrijven
- Eigen klantdata
- Data wordt automatisch gewist

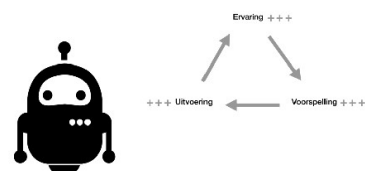
Opdrachtgever A



Opdrachtgever B



Opdrachtgever C





Machine Learning van Mail to Pay

Rol van de CM

- instellen de mogelijke acties
- instellen van "checks and balances"
- analyseren van effecten van verschillende instrumenten
- behandelen uitzonderingen
- controleren van de robot



Agenda

Robotisering ≠ Automatisering

Mail to Pay Machine Learning

Nationale Nederlanden

Toekomst

**Mail
to pay**



**nationale
nederlanden**



John van Vliet

Projectmanager / Product owner for the optimize Collections and Disbursement (C&D) program within Nationale-Nederlanden.

NN • Open Universiteit Nederland

Ik heb als Sr. Project- and Changemanager ruime ervaring bij een grote financiële instelling. In deze jaren heb ik leiding gegeven aan diverse grote projecten en me weten te onderscheiden door succesvolle implementaties. Mijn ambities liggen op het snijvlak van business en IT.

Wie we zijn

NN Group's belangrijkste merken zijn Nationale-Nederlanden, NN, Delta Lloyd, NN Investment Partners, ABN AMRO Verzekeringen, Movir, AZL, BeFrank en OHRA.

Wat we doen

We helpen mensen met het veiligstellen van hun financiële toekomst en bieden oplossingen op het gebied van pensioenen, verzekeringen, beleggingen en bankieren.

Onze strategie

Het leveren van een uitstekende klantbeleving, met een uitgebreid assortiment van financiële producten en diensten, gebaseerd op jarenlange relaties met klanten.

Landen waarin wij actief zijn



■ Verzekeringen en vermogensbeheer ■ Verzekeringen
■ Vermogensbeheer*

* Buiten Europa en Japan heeft NN Investment Partners ook kantoren in New York en Singapore.

Algemeen

Medewerkers

15.000

Klanten (excl. NNIP)

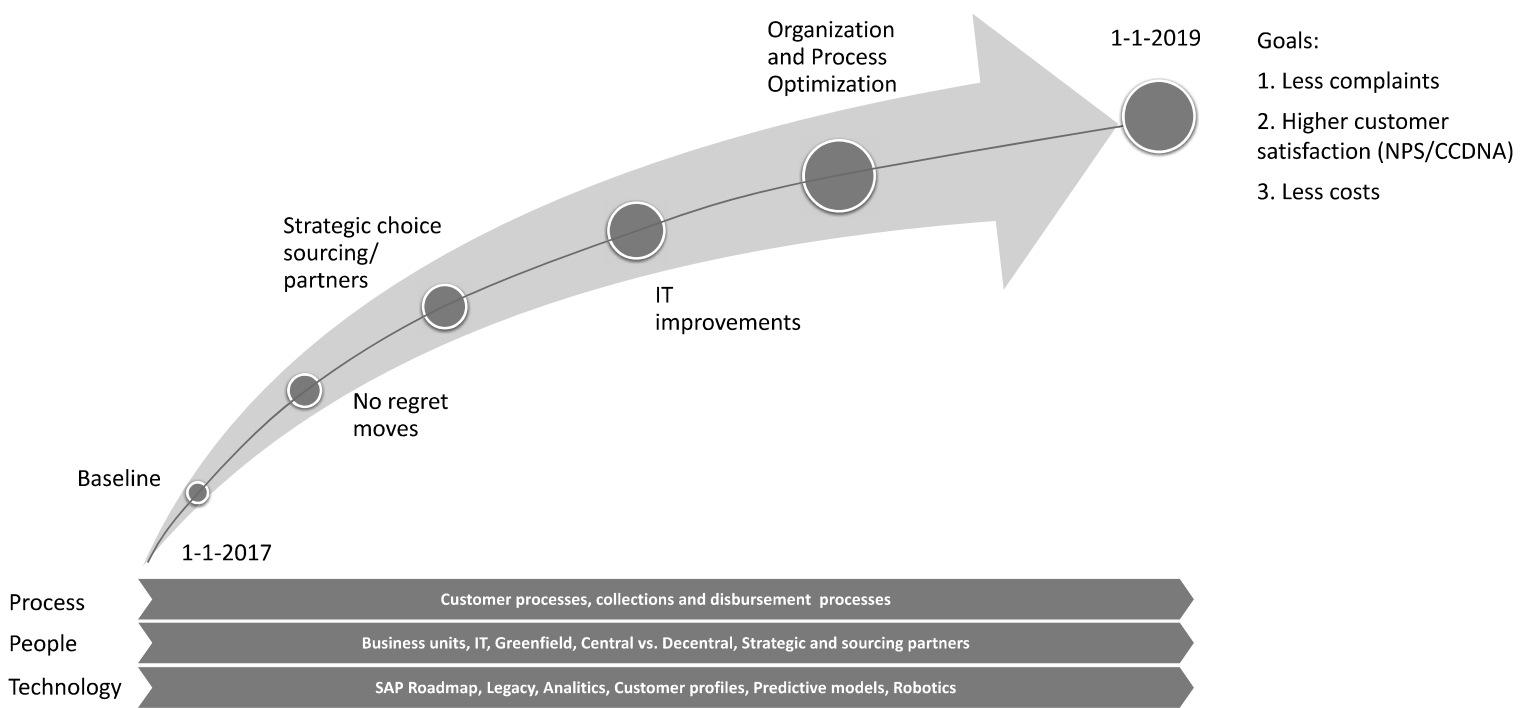
17 miljoen

Landen waarin wij actief zijn

18

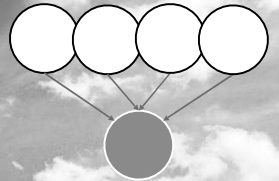
Credit ratings (Financial Strength Rating)

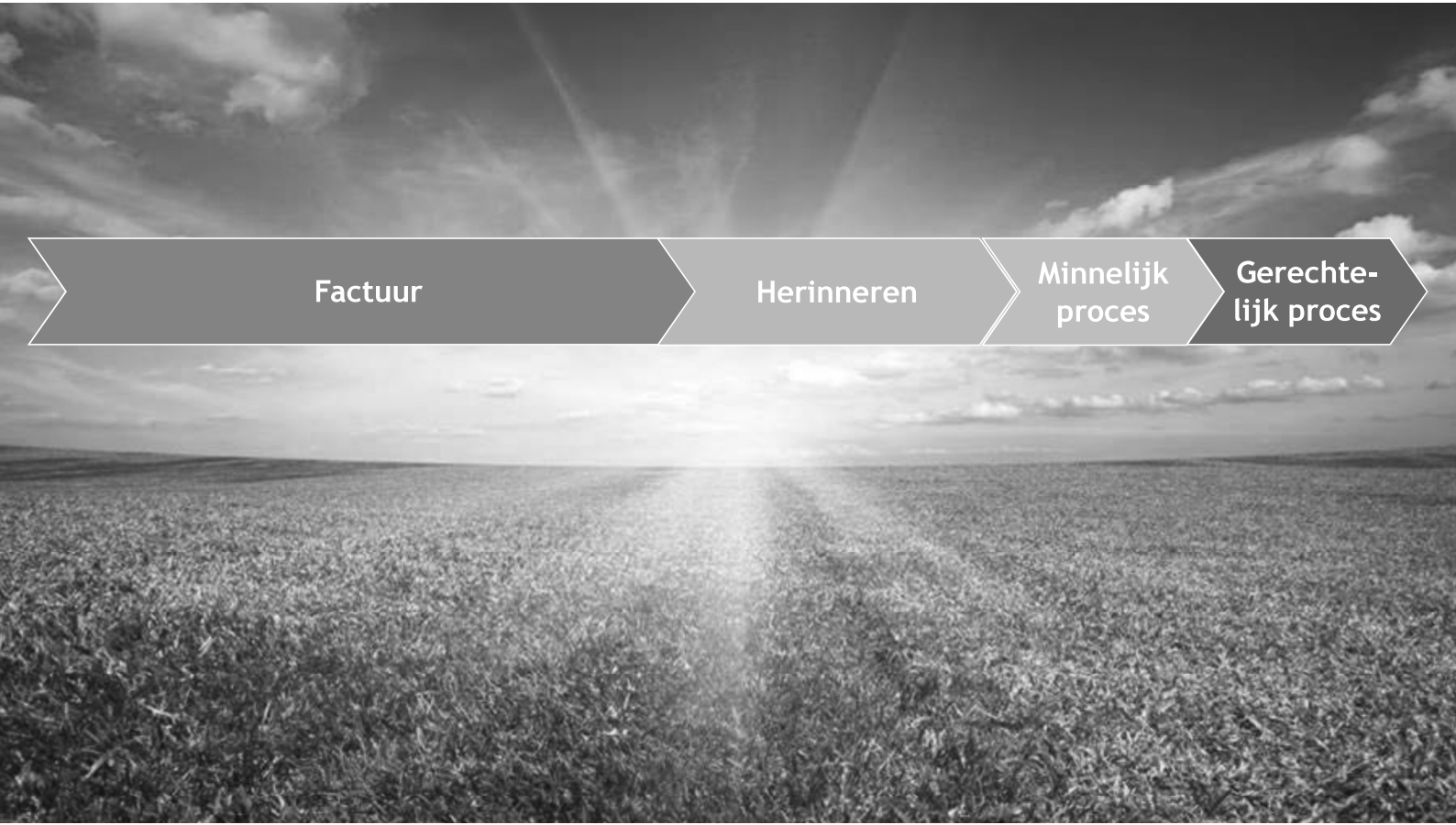
S&P A | Fitch A+



———— = Knowledge of the involved people and a 360 degrees Customer view with complete and correct customer data is the red line and key to success!

CUSTOMER



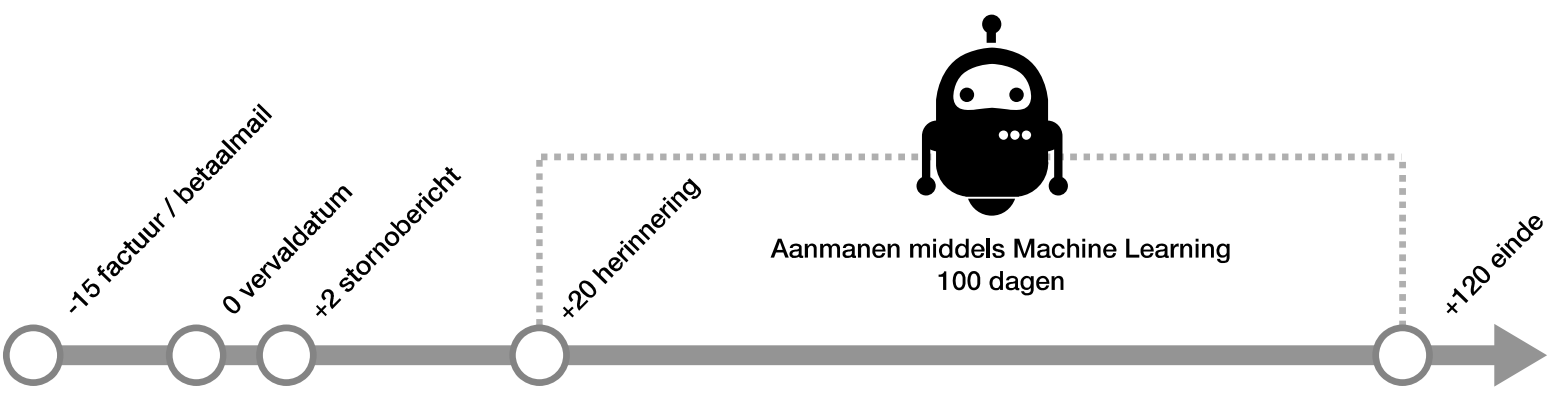
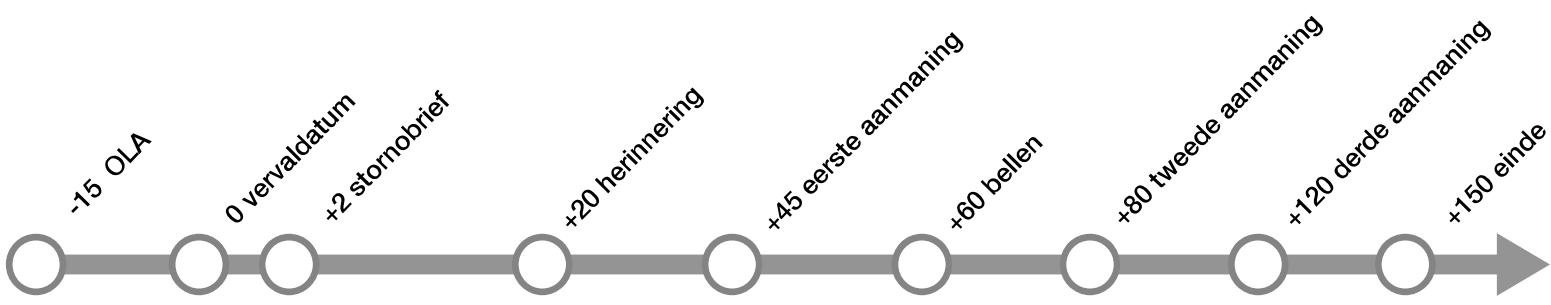


Factuur

Herinneren

Minnelijk
proces

Gerechte-
lijk proces



Flow Beheer

Vordering vanuit SAP via API

Mail to Pay schiet via API events terug

Bounce

Read

Betaling

Non-betaling

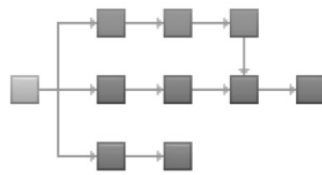
Contactmoment

Stap	Actie dag	Actie type	Template	Geldigheid betaalverzoek	Extra instellingen	Backup Actie
1	Dag1	Email	001 - Herinnering (dag 20)	14 dagen	-	SWITCH: Z6 - Back-up ML: S
2	Dag12	SMS	001 - Pre due herinnering	3 dagen	-	SWITCH: Z6 - Back-up ML: S
3	Dag13	Machine Learn	-	-	-	-
4	Dag40	Call (MIP)	-	10 dagen	Callscript1	SWITCH: IVR (Robocall) Stanc
5	Dag50	Machine Learn	-	-	-	-
6	Dag99	Incassobureau	-	-	Ander incass	-

Stap toevoegen

Flow Opslaan

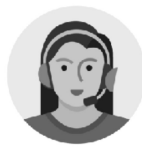
Annuleren



E-mail



SMS



Telefonie



Robocall



Print





Herinnering: Postbus 7604, 2009 AW Den Haag

Jan Janssen
Nieuwland Parc 156
3353JJ Papendrecht
Nederland



Geachte Lorem Ipsum,

Dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Fusce risus sapien, ornare sit amet, mentem tristique quam, placerat mollis velit feugiat in. Ut quis sem rhoncus, commodo neque nec, lacus dui. Cras cursus tellus...

Factuurnummer	Bedrag	Datum	Vervaldatum
123456	€ 600,00	24-10-2016	02-11-2016
#	€ 18,90	24-10-2016	02-11-2016
Totaal	€ 618,90		

Dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Fusce risus sapien, ornare sit amet, mentem tristique quam, placerat mollis velit feugiat in. Ut quis sem rhoncus, commodo neque nec, lacus dui. Cras cursus tellus...

Met vriendelijke groet,
Nationale Nederlanden

HERINNERING

Verzenddatum: 08-11-2016
Polisnummer: 12345678
Inzake: levensverzekering
Betalen voor: 24-11-2016

Betalingsverzoek inzake Demonstratie

nationale nederlanden

Betalingsverzoek inzake Demonstratie

Verzenddatum: 05-10-2016
Levensnummer: 13388152164
Inzake: Demovestatie
Status: Onbetaald

Geachte Heijden,

Mit deze e-mail herinner ik de afzaker de uw eerdere telefonisch hebben gemaakt over het betalen van uw achterstand op uw levensverzekering.

Wilt hebben uw afgesproken?

De huidige achterstand bedraagt € 200,00. U maakt dit bedrag uiterlijk 28-10-2016 aan ons zover via IDEAL door uw achterstandsnote te betalen.

Betaal met Deal

Wilt gebruik er om u de geschatte afzaker niet zullen?

Als u een afgesproken bedrag niet wilt betalen, dan nemen wij weer contact met u op.

Is er van nu dat wij u hiermee een goede oplossing bieden. Kunt u deze afzaker niet (meer) betalen of heeft u nog vragen? Neem dan zo snel mogelijk contact met mij op. Ik ben bereikbaar via onderstaand e-mailadres of telefoonnummer.

Met vriendelijke groet,
M. Van Manager
Interneaf Bediener
T 020 513 00 06
E helpdesk@nationale.nl

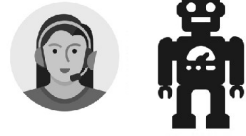
Nationale Nederlanden
Kantooradres: Weena 505, 3013 AX Rotterdam
Postadres: Postbus 9568, 2200 LA Den Haag
www.nn.nl

Specificatie van de rekening:

Notenummer	Bedrag	Datum	Omschrijving
1234567890123456789	€ 200,00	01-01-2015	Diensten
Totaal	€ 200,00		

Wij danken u voor uw bericht. Indien u niet wilt betalen, dan wordt de achterstandsnote afgeleverd in een ander programma, zodat deze eruit wordt gecorrigeerd. Indien u niet wilt betalen, dan wordt de achterstandsnote afgeleverd in een ander programma, zodat deze eruit wordt gecorrigeerd. Indien u niet wilt betalen, dan wordt de achterstandsnote afgeleverd in een ander programma, zodat deze eruit wordt gecorrigeerd.

Ik zie dat de betaling van de eerste termijn binnen is gekomen op onze rekening!
Dank u wel en tot horens!



nationale nederlanden

Betalingsverzoek van Nationale Nederlanden TEST

Status:	Onbetaald
Naam:	Romy Heijden
Naam ontvanger:	Nationale Nederlanden TEST
Inzake:	Demovestatie
Verzenddatum:	28-10-2015
Bedrag:	€ 100,00

Kies uw bank:

ABN Amr Bank

Betaal met Deal

© Copyright 2015 Nationale Nederlanden TEST

Betaal makkelijk online

Bezoek uw online betaalpagina door te klikken op de QR code of ga in uw browser naar:

<https://transacties.nn.nl/7695>

Uw unieke code is: **7695**

**Mail
to pay**



**nationale
nederlanden**



Agenda

Robotisering ≠ Automatisering

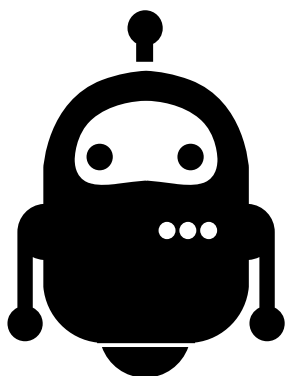
Mail to Pay Machine Learning

Nationale Nederlanden

Toekomst



Toekomst

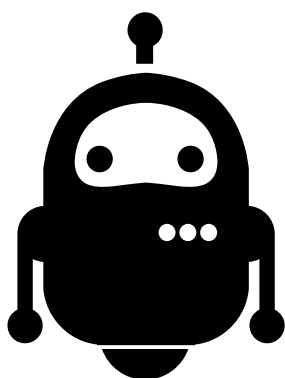


Generatie 1

Emails
Brieven
SMS
Robocall
Callcenter



Toekomst



Generatie 2

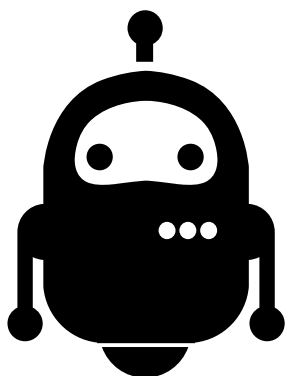
Emails
Brieven
SMS
Robocall
Callcenter

+

Chat
Spraakherkenning
Agent matching
Incassopartij matching



Toekomst



Generatie 3

Emails
Brieven
SMS
Robocall
Callcenter

+

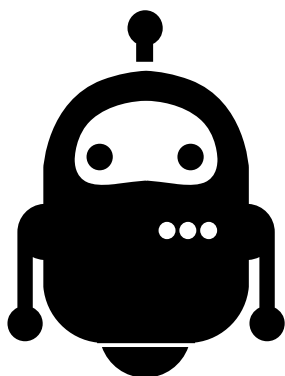
Chat
Sprakherkenning
Agent matching
Incassopartij matching

+

Digitaal dagvaarden (ambtshandelingen)
Gerechtelijke afwegingen (e-court)
Schuldhulpverlening
Preventie



Toekomst



Generatie 4

Emails
Brieven
SMS
Robocall
Callcenter

+

Chat
Sprakeherkenning
Agent matching
Incassopartij matching

+

Digitaal dagvaarden (ambtshandelingen)
Gerechtelijke afwegingen (e-court)
Schuldhelpverlening
Preventie

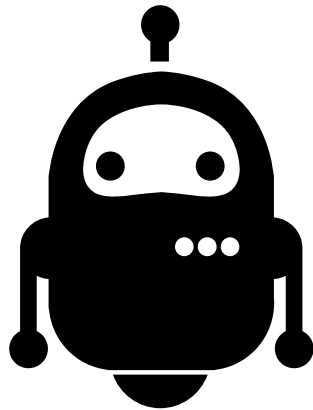
+





A Robot Will Take Your Job!

(Maar er ontstaan ook nieuwe jobs.)



mailtopay.nl/ce2017