



CREDIT EXPO 2019 Beurswijzer

15^e
EDITIE



BEURSPLATTEGROND
PROGRAMMA
DEELNEMERSOVERZICHT





AcceptEasy



Email



WhatsApp



SMS



In-App



Online



Meer



Snellere betalingen. Nog sneller inzicht.

Van last-minute service aan de voorkant tot last-chance aflossingen aan de achterkant. Met realtime betaalverzoeken van AcceptEasy kunnen creditmanagers nieuwe omzet faciliteren en debiteurenbeheer optimaliseren. Bereik en bedien klanten in elk kanaal met de mogelijkheid om voorverpakte transacties meteen veilig af te rekenen met iDEAL, Bancontact, PayPal, credit card of iets anders. AcceptEasy geeft de status meteen aan u door - vanaf papier, email, SMS, portal, app, website, PDF, WhatsApp, Messenger en meer. [Naadloos gesynchroniseerd en afgeletterd.](#)

Meer keuze, gemak en transparantie leiden tot meer, [snellere en foutloze betalingen](#). En stelt u in staat om kredietrisico's te verminderen bij onboarding en bestellingen. AcceptEasy faciliteerde in 2017 zo'n 3,5 miljard euro aan betalingen door miljoenen klanten aan honderden Europese bedrijven.

Kijk op accepteasy.com of bel: 020 - 261 00 20

Welkom op Credit Expo



Wie anno 2019 voor het eerst kennismakt met het vakgebied creditmanagement, krijgt digitalisering met de paplepel ingegoten. In de afgelopen 15 jaar heeft creditmanagement als vakgebied, zowel inhoudelijk als technisch, een lange weg afgelegd.

Voor wie al 15 jaar of meer in het vak actief is kan terugkijken op een boeiende tijd met tal van (technische) ontwikkelingen. Termen als automatisering, big data (analyse) en kunstmatige intelligentie passeerden de revue en tegenwoordig wordt de creditmanager er bij wijze van spreken bijna letterlijk mee om de oren geslagen.

En dat alles komt dan samen in een begrip dat wij digitale transformatie noemen, het centrale thema van Credit Expo 2019. Veel organisaties hebben tegenwoordig – gedreven of soms gedwongen door marktontwikkelingen – de ambitie om data-gedreven te worden en daar kan het vakgebied creditmanagement uiteraard niet bij achterblijven.

Met bestaande en nieuwe technieken en inzichten zullen we het creditmanagement van 2020 steeds verfijnder kunnen inrichten, zodat creditmanagement steeds meer en steeds beter een proactieve partner

van de business wordt. Een ding is zeker: creditmanagement is de kinderschoenen in de voorbij 15 jaar al lang en breed ontgroeit.

Tijdens deze Credit Expo kunt u qua digitale transformatie volop uw hart ophalen bij zowel de stands van de ruim 40 deelnemende innovatieve bedrijven, als tijdens de ongeveer 30 presentaties, waaronder keynote spreker en futurist Richard van Hooijdonk en klantgerichtheidsexpert Steven van Belleghem. Vaste onderdelen als de verkiezing van Credit Manager van het Jaar en de Credit Management Innovation Award zullen dit jaar niet ontbreken.

Een vraag die velen wellicht op de lippen ligt: Is digitale transformatie de ultieme laatste stap in creditmanagement? Na gesprekken met vele experts in ons vakgebied, denken wij dat digitale transformatie zeker geen eindstation is. Eerder een begin van ongekende ontwikkelingen om ons werk zowel als technisch als inhoudelijk steeds boeiender te maken.



Marcel Wiedenbrugge



Serge van Groningen

Wij kijken uit naar een mooie editie van Credit Expo 2019 en wensen u als bezoeker een inspirerende en mooie dag toe!

Serge van Groningen
Marcel Wiedenbrugge

Your business. With care.

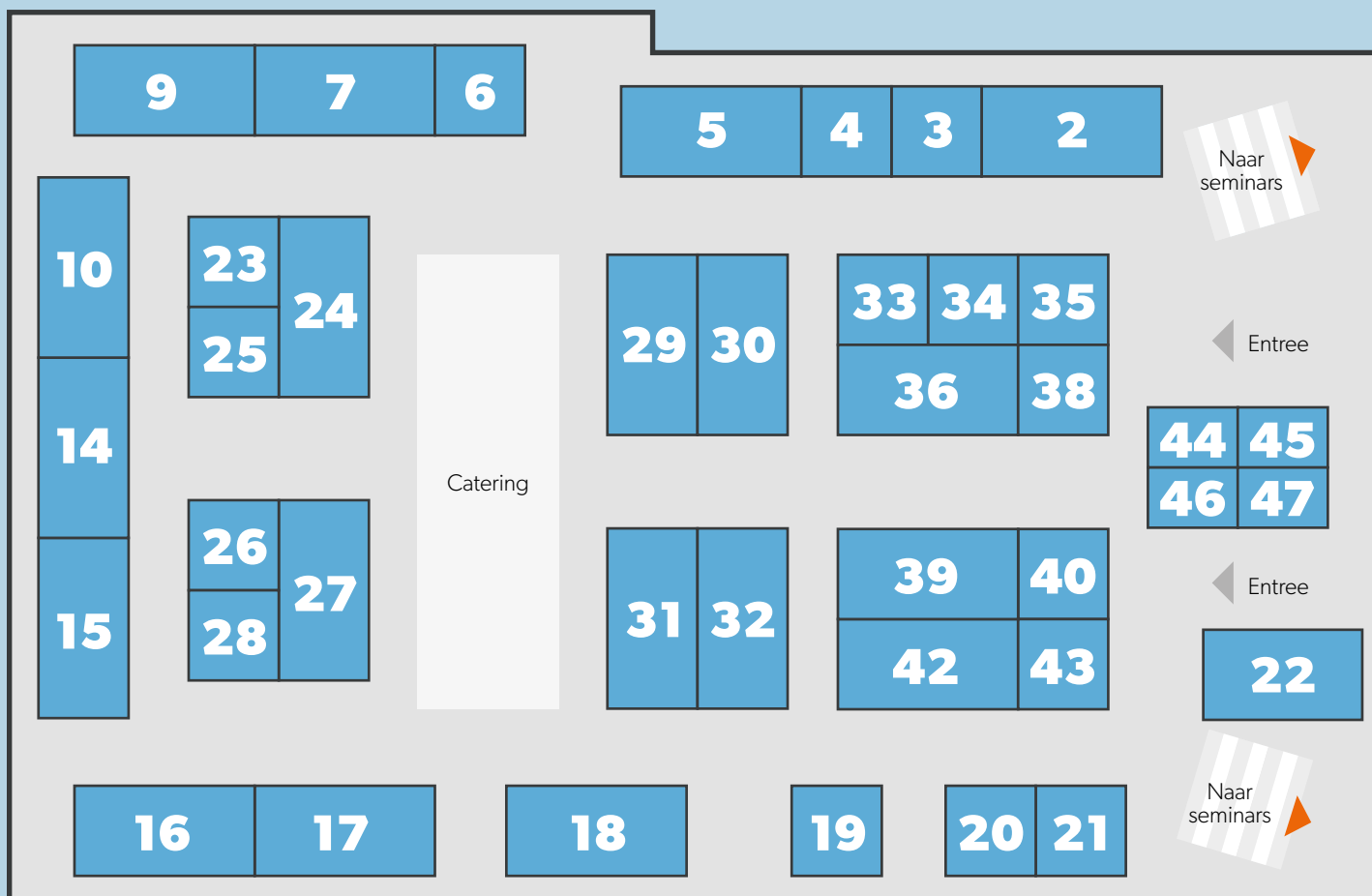
We believe in people.
And we know that behind every debt there is a person.
By making it easier for people to do the right thing,
and to honour their agreements,
we can make a difference in society,
and you can rely on getting paid
for your products and services.



alektumgroup.nl



**ALEKTUM
GROUP**



Beursplattegrond

10FORIT	17	Gerechtsdeurwaarderskantoor Visser	20	PLUC	45
Aangetekend Mailen	14	GGN	32	Payt	15
AcceptEasy	40	Hendriks Incasso	34	PulseDC	38
Aptic	09	iController	10	Quantforce Software	23
Arvato Financial Solutions	18	Incassotool	44	S4Dunning	36
Atradius	31	Intrum	30	Signicat	19
Bos Incasso	27	Landelijke Associatie		Snijder Incasso en Gerechtsdeurwaarders	06
BPI Business Process Integration GmbH	04	Van Gerechtsdeurwaarders	27	SOA People	43
Bureau van Dijk – A Moody's Analytics Company	21	Mail to Pay	24	Stichting Betalingsachterstanden registratie	42
Career Control	BALKON	MaxCredible Customer Credit Management	29	Syncasso	05
CollectOnline	16	Neopost	14	Twikewy	33
Collenda	35	NeurOp	25	Ultimoo	02
Data B. Mailservice	03	Next Level Academy	45	Van Lith Gerechtsdeurwaarders & Incasso	26
Den Brave Consultancy	28	Order2Cash	39	VVCM	22
Flanderijn	07	Outstanding24	46		

Algemene informatie

Locatie

NBC Congrescentrum, Blokhoeve 1,
3438 LC Nieuwegein

Datum en tijden

Donderdag 7 november 2019
van 9.00 uur tot 18.30 uur.

Parkeren

Op het terrein van het NBC Congrescentrum bevinden zich voldoende gratis parkeerplaatsen. De parkeerplaatsen zijn gemeentegrond en vallen niet onder de verantwoordelijkheid van het NBC Congrescentrum. Let u er dus op dat de politie tijdens evenementen kan controleren en dat foutief (stoep, plantsoen) geparkeerde voertuigen onherroepelijk bekeurd worden!

Toegang

Als u tot de bezoekersdoelgroep behoort – zie creditexpo.nl/doelgroep – is Credit Expo gratis toegankelijk na registratie via de website. Indien u niet tot de bezoekersdoelgroep behoort, bedraagt de entree 250 euro excl. btw en servicekosten per persoon.

Programma

Kijk voor de meeste actuele stand van zaken op www.creditexpo.nl. Voor meer informatie kunt u tijdens het evenement terecht bij de receptie van het NBC Congrescentrum.

Fotograferen en filmen

Als bezoeker van de Credit Expo geeft u toestemming om te worden gefilmd en/of te worden gefotografeerd. De organisatie maakt gebruik van deze foto's en opnames voor promotionele doeleinden. Mocht u hier bezwaar tegen hebben, dan kunt u dit kenbaar maken aan de organisatie.

Organisatie

Credit Expo wordt georganiseerd door Next Level Academy B.V. Voor informatie kunt u contact opnemen met het projectteam via telefoonnummer +31 (0)20 - 672 1371 of per email: info@creditexpo.nl

- Serge van Groningen, Product Manager, T: +31 (0)6-2902 2791
- Joyce Lafeber-Dollee, Event Manager, T: +31 (0)6-5203 2558

Verantwoording

Deze beurswijzer is mede samengesteld op basis van door exposanten verstrekte gegevens. Er kunnen te allen tijde wijzigingen in het programma optreden. Kijk voor de meest actuele stand van zaken op: www.creditexpo.nl De organisatie stelt zich niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden en/of onvolledige gegevens in deze beurswijzer.

Programma

BEURSVLOER

09:00 - 09:30	09:15 - 09:30	09:30 - 09:45	09:45 - 17:00
Ontvangst en registratie Next Level Academy	Welkom op Credit Expo 2019 Serge van Groningen, Organisator en Jan Heinen, Dagvoorzitter	Opening Credit Expo 2019 Richard van Hooijdonk, trendwatchter en futurist	Bezoek de exposanten van Credit Expo 2019

	ZAAL 5	ZAAL 6/7	ZAAL 8	ZAAL 9/10
10:15				
10:30				
10:45	"Ja, maar": obstakels voor innovatie (en hoe je ze overwint) Wouter Weijnenborg, Manager Debiteuren en Polis Menzis. Gefaciliteerd door AcceptEasy	Optimale customer journey d.m.v. Artificial Intelligence Frank Beentjes, directeur IOFORIT	First contact to cash, the ultimate customer journey Eric van de Beeten, serial entrepreneur	Order-to-Cash en klantbeleving Dimitry Borgstijn, Director Sales & Business Development Benelux at Order2Cash
11:00				
11:15				
11:30				
11:45				
12:00				
12:15	Hoe werkt Innovatie? Innovatie, van creativiteit via smart transformation naar excellente uitvoering! Drs. Rob Berting, Managing Partner Quantforce Software en Roland ten Pas, ondernemer, consultant en trainer	Hoe blijf je persoonlijk in een wereld die steeds digitaler wordt? Ivan van Dijk, directeur IT GGN en Reinier van Leuken Senior Manager Solution Engineering - Analytics & AI EMEA Growth & France Salesforce	Financieel bewust met big data Nadja Jungmann, lector Schulden en Incasso Hogeschool Utrecht	SchuldenlabNL één jaar verder: in gesprek met SchuldenlabNL. Is Manuel de weg kwijt? Manuel van der Hoek, kwartiermaker SchuldenlabNL en Kees over de Vest, trainer en coach
12:30				
12:45				
13:00				
13:15				
13:30	Learn how ASML has automated the Bank Statement and Cash Reconciliation process in SAP achieving a matching rate of 97% Ximo Sauri, Treasury System and Processes Expert ASML and Andreas Knopf, Managing Director BPI	Presentatie van het incassoproces bij zorgverzekeraar Menzis Wouter Weijnenborg, Manager Debiteuren en Polis Menzis. Gefaciliteerd door Ultimoo Group	Druk op de juiste knoppen in het brein van de klant Prof. Dr. Victor A.F. Lamme, hoogleraar en hersenonderzoeker aan de Universiteit van Amsterdam. Gefaciliteerd door Arvato Financial Solutions	Creditmanagement, van beheersing naar service Paul Erkelens, Manager Finance & Control Probo sign BV
13:45				
14:00				
14:15				
14:30				
14:45	Robotisering – Meer met Minder Jeroen van Amerongen, Directeur Faircasso en Raymond Tournier, Productowner Incassotool	Waarom is een betalingsachterstandenregister het ei van Columbus? Pieter de Haes, ambassadeur CRZB en Matthijs van der Scheer, directeur Algemene Zaken CRZB	Veranderende business modellen: de verschuiving van koop naar gebruik en de impact daarvan op uw creditmanagement-proces Sara Gustavsson, Chief Product Officer en Rick Terra, Country Manager NL APTIC	Marry human emotional intelligence to machine intelligence? CollectOnline – Debtor Relationship Management
15:00				
15:15				
15:30				
15:45				
16:00	Toegepaste Kunstmatige Intelligentie in Creditmanagement Koen Meeusen Directeur en oprichter van NeurOp	Effectieve analyse en rapportage van uw debiteurenportefeuille Drs. Jean Gieskens AC CCM QT, hoofddocent aan de TIAS Business School, Hogeschool Avans, NOVI Hogeschool voor ICT en de VCM-opleidingen	Schulden en technologie: een praktische en duurzame oplossing voor de schuldenproblematiek in Nederland Marco van Katwijk, ondernemer in creditmanagement & creditmanager van het jaar 2014	
16:15				
16:30				
16:45				

BEURSVLOER

17:00 - 17:15	17:15 - 17:30	17:30 - 18:30
Uitreiking VVCM Credit Management Innovation Award 2019 Martin van der Hoek, VVCM	Uitreiking VVCM Credit Manager van het Jaar Award 2019 Martin van der Hoek, VVCM	Netwerkborrel Credit Expo 2019

- CASEPRESENTATIE
- INSPIRATIESESSIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAfelsessie
- PRODUCTPRESENTATIE

	ZAAL 11/12	ZAAL 14AB	ZAAL 20 (BESLOTEN SESSIES)
10:15	Hoe speel je in op continu veranderende wensen van klanten om facturen te betalen? Benjamin Alkemade, Sales Director Netherlands Twikey	Welcome to the future of Finance Richard van Hooijdonk, keynotespreker, trendwatcher en futurist	
10:30			
10:45			
11:00			Zorg dat je zelf op het (digitale) paard zit Marelle van Beerschoten, eigenaar Digital Shapers. Gefaciliteerd door Atradius
11:15			
11:30		Steven van Belleghem Syncasso Keynote. Customers the Day after Tomorrow Steven van Belleghem, Marketing professor Vlerick Business School, bestsellerauteur en internationaal keynote spreker over klantgerichtheid in de digitale wereld	
11:45			
12:00			
12:15			
12:30			
12:45			
13:00	Hoe incasseer je 2,5 miljard euro zonder incassomedewerkers? Rody Heijstek en Dennis Faas, Mail to Pay	Disruptie binnen credit management vraagt om andere competenties Prof. dr. mr. Jan Adriaanse, hoogleraar turnaroundmanagement Universiteit Leiden	First contact to cash - the ultimate customer journey Deze sessie is uitsluitend toegankelijk op basis van een persoonlijke uitnodiging door MaxCredible. Moderator: Jan Heinen
13:15			
13:30			
13:45			
14:00			
14:15	De valkuilen van digitale transformatie in credit management Carlijn Hofland, director Marketing and Communications en Niels van de Beek, Marketing and Communications advisor Intrum	VVCM PE-sessie: Lean Credit Management & Operational Excellence: Credit Manager in control met nieuwe set KPI's drs. Jean Gieskens AC CCM QT, hoofddocent aan de TIAS Business School, Hogeschool Avans, NOVI Hogeschool voor ICT en de VVCM-opleidingen	
14:30			
14:45			
15:00			Financieel versus sociaal: Eigen schuld dikke bult of toch niet? (alleen op uitnodiging) Kees van den Heuvel (GGN) en Jeansen Djaoen
15:15		Target Operating Model Cees Jansen, voorzitter VVCM	
15:30	Gestroomlijnde creditmanagement processen gebruikmakend van standaard SAP; het is mogelijk! SOA People		
15:45			
16:00			
16:15			
16:30			
16:45			

Programma

Hieronder treft u het programma van Credit Expo 2019. U kunt verschillende soorten sessies bijwonen. Tenzij anders aangegeven zijn alle sessies vrij toegankelijk. Zorg dat u op tijd aanwezig bent om van een plaats verzekerd te zijn.

🕒 09:00 - 09:30

BEURSVLOER

Ontvangst en registratie

Door: Next Level Academy

Vanaf 9.15 uur bent u de hele dag van harte welkom op de beursvloer van Credit Expo 2019 om te netwerken en informatie in te winnen bij ruim 40 toonaangevende dienstverleners op het gebied van creditmanagement. Het is uiteraard ook mogelijk om later te komen. De registratiebalies zijn de gehele dag bemand.

🕒 09:15 - 09:30

BEURSVLOER

Welkom op Credit Expo 2019

Door: Serge van Groningen, Organisator en Jan Heinen, Dagvoorzitter

🕒 09:30 - 09:45

BEURSVLOER

Opening Credit Expo 2019

Door: Richard van Hooijdonk, trendwatcher en futurist

🕒 09:45 - 17:00

BEURSVLOER

Bezoek de exposanten van Credit Expo 2019

Op de beursvloer kunt u de hele dag informatie inwinnen bij meer dan 40 toonaangevende creditmanagement bedrijven en netwerken met honderden vakgenoten.

🕒 17:00 - 17:15

BEURSVLOER

Uitreiking VVCM Credit Management Innovation Award 2019

Door: Martin van der Hoek, juryvoorzitter VVCM Credit Management Innovation Award 2019

De VVCM Credit Management Innovation Award is bedoeld voor organisaties die met succes een nieuw product of nieuwe dienst hebben ontwikkeld dat heeft geleid tot een aantoonbare positieve doorbraak in de manier waarop creditmanagement plaatsvindt.



🕒 17:15 - 17:30

BEURSVLOER

Uitreiking VVCM Credit Manager van het Jaar Award 2019

Door: Martin van der Hoek, juryvoorzitter VVCM Credit Manager van het Jaar Award 2019

De nieuwe VVCM Credit Manager van het jaar Award is bedoeld om credit managers die uitzonderlijke presentaties op het vlak van credit (risk) management hebben geleverd te eren voor hun bijdrage aan de professionalisering van het vakgebied.



🕒 17:30 - 18:30

BEURSVLOER

Netwerkborrel Credit Expo 2019

De netwerkborrel wordt u aangeboden namens Next Level Academy, de organisator van Credit Expo 2019, en de Vereniging voor Credit Management (VVCM).

🕒 10:15 - 11:00

ZAAL 11/12

Hoe speel je in op continu veranderende wensen van klanten om facturen te betalen?

Door: Benjamin Alkemade, Sales Director Netherlands Twikey

Welke (nieuwe) vormen van betalen zet je in om facturen sneller en gemakkelijker betaald te krijgen. Twikey laat op basis van praktijkcases zien hoe met de inzet van alternatieve betaalmethoden betere resultaten behaald kunnen worden. Aan bod komt onder andere:

- Slimme oplossingen om meer (bestaande) klanten te converteren naar automatische incasso
- Conversie van papieren factuur naar een digitale factuur;
- Tikkie, Betaallinks (met QR code);
- Geautomatiseerd opvolgen van openstaande posten
- Payment initiation en Xs2A

ZAAL 14AB

Welcome to the future of Finance

Door: Richard van Hooijdonk, keynote-spreker, trendwatcher en futurist

Kunnen we zeggen dat de toekomst van finance op zijn minst uitdagend is? Als bankieren zoals we dat gewend zijn niet meer bestaat. Of kredietrisico's in kunnen schatten met algoritmen? Als het risico dat je wilt verzekeren voorstelbaar is geworden. Als technologie 70% van de processen binnen finance kan overnemen en mensen bijna niet meer nodig zijn. Kunnen we dan zeggen dat de toekomst van finance op zijn minst uitdagend is? Nieuwe businessmodellen zijn aanstaande. Privacy en veiligheid staan onder druk. Fintech floreert en het bankkantoor van vroeger komt echt nooit meer terug. Welcome to the future of finance!



- CASEPRESENTATIE
- INSPIRATIESSIE
- EXPERTSSIE
- RONDETAFFELSSIE
- PRODUCTPRESENTATIE

10:45 - 11:30

ZAAL 5

“Ja, maar”: obstakels voor innovatie (en hoe je ze overwint)

Door: Wouter Weijnenborg, Manager Debiteuren en Polis Menzis. Gefaciliteerd door AcceptEasy

Goed idee, we komen er op terug! Credit managers weten vaak best welke kant het op moet met hun bedrijf, hun afdeling en hun klanten – al dan niet geïnspireerd door een leverancier. Innovaties ook echt geïmplementeerd krijgen blijkt andere koek, zelfs als Customer Journey en Agile hun intrede hebben gedaan. Wouter Weijnenborg legt uit hoe Menzis er wel in slaagt het incassoproces keer op keer te verbeteren, ondanks een grote organisatie met veel verantwoordelijkheid. AcceptEasy laat zien tegen welke obstakels zij zo aanlopen in diverse branches, en hoe slagvaardige bedrijven toch door kunnen pakken met stappen in hun digitale (klant)reis.

ZAAL 6/7

Optimale customer journey d.m.v. Artificial Intelligence

Door: Frank Beentjes, directeur 10FORIT

Om de klantervaring binnen de customer journey zo prettig mogelijk te laten verlopen hebben wij onlangs Voice AI geïntroduceerd. Hierbij worden vragen van uw relaties via telefoon of chat automatisch herkend en beantwoord. Door het toepassen van ‘Machine Learning’ is een zelflerend element toegevoegd en zal het systeem zichzelf optimaliseren en verrijken qua data. Op deze manier heeft u op elke vraag automatisch het juiste antwoord. Sterker nog, d.m.v. EEZYCOM Voice AI is het ook mogelijk persoonlijke betalingsregelingen te treffen of (betaal) gegevens op te vragen. Weten op welke vragen van Snijder Incasso en Gerechtsdeurwaarders wij een antwoord én de oplossing hebben? Hoe kunt

u dit nu in uw organisatie gaan toepassen en hoe u zorgt voor een optimalisatie van de customer journey? Wij geven u de antwoorden en oplossingen tijdens onze kennis- en inspiratie sessie.

ZAAL 8

First contact to cash, the ultimate customer journey

Door: Eric van de Beeten, serial entrepreneur

Startte tot op heden het contact tussen debiteurenbeheeren de klant bij het plaatsen van de order. Nu kan het starten bij het eerste contact, het prospecten. CRM, CPQ, BILLING, PSP, FINANCE en CREDITMANAGEMENT worden geïntegreerd in één proces en voorzien van ARTIFICIAL INTELLIGENCE, MACHINE LEARNING EN BIG DATA. “Order to Cash” is ingehaald door “First Contact to Cash”. Total System Efficiency optima forma dus. Optimalisatie van het proces vindt voortdurend plaats op basis van automatisch gegenereerde big data met als resultaat de ultimate customer journey. Een significant concurrentie-voordeel. Het begrip ‘clean turnover’ zal geïntroduceerd worden. Vragen als “Wat kunnen we leren van bedrijven die vanaf dag een first contact to cash geïntegreerd hebben in het business model?” “Hoe makkelijk is het om het proces in te voeren?” Deze vragen en meer zullen tijdens deze levendige presentatie beantwoord worden. Aangeboden door MaxCredible Customer Credit Management, leading by innovation.

ZAAL 9/10

Order-to-Cash en klantbeleving

Door: Dimitry Borgstijn, Director Sales & Business Development Benelux at Order2Cash Het order to cash-proces is meer dan alleen een verzameling van bedrijfsprocessen. Als het correct wordt gemonitord, kan het een ongeëvenaard inzicht geven in hoe, wanneer en waarom klanten zaken met u doen. Het optimaliseren van uw O2C-proces is de sleutel die u

nodig heeft om een grotere klanttevredenheid te ontgrendelen en retentiegraad te verhogen. In deze sessie zullen we bespreken hoe u – via één online O2C-platform – echte waarde kunt halen uit dit vaak over het hoofd geziene klantcontact.

11:00 - 12:15

ZAAL 20

BESLOTEN SESSIE

Zorg dat je zelf op het (digitale) paard zit

Door: Marelle van Beerschoten, eigenaar Digital Shapers. Gefaciliteerd door Atradius Deze sessie is uitsluitend toegankelijk op basis van een persoonlijke uitnodiging door Atradius.

11:30 - 12:15

ZAAL 14AB

Steven van Belleghem Syncasso Keynote. Customers the Day after Tomorrow

Door: Steven van Belleghem, Marketing professor Vlerick Business School, bestseller-auteur en internationaal keynote spreker over klantgerichtheid in de digitale wereld Steven van Belleghem, expert op het gebied van klantgerichtheid in de digitale wereld, heeft meer dan 1.000 keynote presentaties verzorgd in veertig landen. Vier management bestsellers geschreven over de invloed van self service, big data, de integratie van de online- en de offline wereld en de impact van investeringen in artificial intelligence, marketing automation en bots om de komende tien jaar klantrelaties te versterken en behouden. Die ontwikkelingen gaan ook creditmanagement de komende jaren ingrijpend veranderen. We verwachten veel belangstelling voor de Syncasso keynote van Steven. Wil je erbij zijn? Stuur dan een mail naar communicatie@syncasso.nl Relaties van Syncasso krijgen voorrang en vol is helaas vol.

Transformatie in Credit Management

Bezoek onze businesslounge
(stand 22)

VVCM Opleidingen
Learn.Act.Grow.

De Credit Manager
Officieel orgaan van de VVCM | Vereniging voor Credit Management
Review.Act.Grow.

CASHGAME
Play.Act.Grow.

VVCM
Connect.Act.Grow.

Credit Expo Actie 10% korting op de VVCM opleidingen

- CASEPRESENTATIE
- INSPIRATIESSIE
- EXPERTSSIE
- RONDETAFFELSSIE
- PRODUCTPRESENTATIE

12:15 - 13:00

ZAAL 5

Hoe werkt Innovatie? Innovatie, van creativiteit via smart transformation naar excellente uitvoering!

Door: Drs. Rob Berting, Managing Partner Quantforce Software en Roland ten Pas, ondernemer, consultant en trainer

Innovatief vermogen is in 2019 een bijna verplichte eigenschap die je als werkende mens moet hebben. Het moet, sneller, beter, efficiënter en meer waarde creëren. We nemen u mee op reis in innovatieland en laten zien wat er nodig is om innovatieve ideeën te creëren en deze te vertalen naar praktische toepassingen. En dan begint het pas! Wat heeft u nodig, wat doet u zelf en wat laat u aan partners over? Hoe benut u uw kracht optimaal? Oh ja, een tipje van de sluier... we hebben het ook nog over creditmanagement, Predictive Analysis en hebben uiteraard weer wat nieuwtjes.

ZAAL 6/7

Hoe blijf je persoonlijk in een wereld die steeds digitaal wordt?

Door: Ivan van Dijk, directeur IT GGN en Reinier van Leuken Senior Manager Solution Engineering - Analytics & AI EMEA Growth & France Salesforce

Iedereen wil zijn betalingsverplichtingen nakomen, maar soms lukt dit niet. De huidige schuldenproblematiek en het digitale tijdperk vragen om een nieuwe aanpak. Hoe transformeer je naar de digitale wereld en hoe blijf je bij in die continu veranderende omgeving? GGN maakt hierin keuzes door zich af te vragen welke digitale wegen bijdragen aan optimaal klantcontact en hoe data gebruikt kan worden om de juiste klantcontactstrategie te bepalen. Het antwoord begon bij het kiezen voor Salesforce. Ivan van Dijk en Reinier van Leuken van Salesforce vertellen hier alles over.

ZAAL 8

Financieel bewust met big data

Door: Nadja Jungmann, lector Schulden en Incasso Hogeschool Utrecht

We staan aan de vooravond van een data-revolutie. Krachtige algoritmen bieden zowel de overheid als de markt nieuwe handvatten om financiële problematiek bij huishoudens sneller op te sporen en beter aan te pakken. Voor de financiële sector is het gebruik van data al lang gemeengoed. De wereld van de incasso en schuldhulpverlening begint na te denken over de vraag wat zij er mee kan. Een algoritme is per definitie gebaseerd op data uit het verleden

en omvat, hoe veelomvattend de input ook is, nooit alle relevante data. Dus als we op basis van algoritmen bijvoorbeeld gaan bepalen hoeveel maanden we iemand de tijd geven om een achterstand in te lopen dan nemen we ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid op onze schouders. In deze workshop gaat Nadja Jungmann in op die maatschappelijke verantwoordelijkheid en geeft zij overwegingen mee om deze in te vullen.

ZAAL 9/10

SchuldenlabNL één jaar verder: in gesprek met SchuldenlabNL. Is Manuel de weg kwijt?

Door: Manuel van der Hoek, kwartiermaker SchuldenlabNL en Kees over de Vest, trainer en coach

Schuldenproblematiek staat volop in de schijnwerpers. Het 'regent' pilots en initiatieven in het kader van vroegsignalering en het voorkomen en oplossen van problematische schulden. Schuldenlab.nl wil Nederland duurzaam schuldenzorgvrij maken door het opschalen van succesvolle lokale initiatieven. Kwartiermaker is Manuel van der Hoek, voorheen manager debiteurenbeheer CZ. Wat moet je als credit manager met al deze aandacht voor schulden? Als je al aandacht wil geven aan deze kant van de medaille, hoe rijm je dat met andere bedrijfsdoelstellingen? Welke initiatieven zijn op dit moment succesvol? Wat werkt niet? Hoe krijg je schuld-eisers mee? Kees Over de Vest gaat provocerend in gesprek met Manuel van den Hoek.

13:00 - 13:45

ZAAL 11/12

Hoe incasseer je 2,5 miljard euro zonder incassomedewerkers?

Door: Rody Heijstek en Dennis Faas, Mail to Pay

Mail to Pay bestaat nu acht jaar, waarin haar opdrachtgevers ruim 2,5 miljard euro incasseerden door de software van Mail to Pay te gebruiken. Dit gebeurde met meer dan vijftig miljoen digitale betaalverzoeken bestaande uit facturen, herinneringen en aanmaningen. Verzonden per e-mail, als brief met QR-code, via sms, als robocall, met behulp van apps... én veelal zonder tussenkomst van medewerkers! In de afgelopen acht jaar heeft Mail to Pay behoorlijk wat kennis opgedaan en statistieken verzameld. De tien belangrijkste lessen daaruit deelt Mail to Pay met jou. Na het volgen van deze sessie ben je beter in staat om beslissingen te maken over de toekomst van creditmanagement bij jouw organisatie.

ZAAL 14AB

Disruptie binnen credit management vraagt om andere competenties

Door: Prof. dr. mr. Jan Adriaanse, hoogleraar turnaroundmanagement Universiteit Leiden

Dat niet alleen banen, maar gehele beroepsgroepen verdwijnen door innovatieve disruptie is een gegeven. De melkboer werd vervangen door de koelkast en de lantaarnaansteker door het elektriciteitsnetwerk. Volgens hoogleraar turnaroundmanagement Prof. dr. mr. Jan Adriaanse moeten ook credit managers zich realiseren dat hun rol zal veranderen door de komst van slimme technologie. Als operationele taken straks worden uitbesteed aan robots, en algoritmes beter kredietadvies kunnen geven; waar ligt dan nog de meerwaarde van de credit manager?

ZAAL 20

BESLOTEN SESSIE

First contact to cash, the ultimate customer journey

Door: Jan Heinen

Deze sessie is uitsluitend toegankelijk op basis van een persoonlijke uitnodiging door MaxCredible.

13:30 - 14:15

ZAAL 5

Learn how ASML has automated the Bank Statement and Cash Reconciliation process in SAP achieving a matching rate of 97%

By: Ximo Sauri, Treasury System and Processes Expert ASML and Andreas Knopf, Managing Director BPI

ASML is using the tool EBS Workbench® in SAP® ERP to automate and streamline the Cash Reconciliation process. Over the last years various transaction types such as Payments, Treasury Transactions and Customer Clearings have been automated at ASML globally. Ximo Sauri – Treasury System and Processes Expert at ASML in Veldhoven will explain how the banking process is set-up at ASML, the various challenges ASML saw in this process and how these challenges are turned into process efficiency. In addition Ximo will outline how reporting on Cash & Banking has been optimized by leveraging the enhanced data enrichment capabilities in EBS Workbench®.

ZAAL 6/7

Presentatie van het incassoproces bij zorgverzekeraar Menzis

Door: Wouter Weijnenborg, Manager Debiteuren en Polis Menzis.

Gefaciliteerd door Ultimoo Group

Debiteurenbeheer heeft het laatste decennium een ware gedaanteverwisseling ondergaan. Waar het 10 jaar geleden vrij normaal was een standaard (rigide) incassoproces te hanteren wordt er anno 2019 aanzienlijk meer verwacht. Ingegeven door maatschappelijke discussie over schulden, over het alsnog toenemen daarvan en de grote impact op de samenleving, zien we dat heel veel partijen het debiteurenbeheer aanpassen. Dat is een goed teken. Maar wanneer ben je echt maatschappelijk verantwoord bezig? Welke aspecten van het debiteurenbeheer verdienen meer aandacht en wanneer zet je welke middelen in? Hoeveel aandacht kun je een klant binnen de kaders van de wet geven als hij niet betaalt? Wegen de kosten wel op tegen de baten? Hoe kun je vermijden dat jouw klanten te maken krijgen met enorme kosten in het gerechtelijke traject? Hoe kun je ze echt helpen? Vraagstukken waar de B2C creditmanager van tegenwoordig mee bezig is.

ZAAL 8

Druk op de juiste knoppen in het brein van de klant

Door: Prof. Dr. Victor A.F. Lamme, hoogleraar en hersenonderzoeker aan de Universiteit van Amsterdam. Gefaciliteerd door Arvato Financial Solutions

Niet iedereen kan even goed omgaan met geld. Mensen kunnen niet altijd alle marketing-verleidingen weerstaan en komen zo in de schulden. De reden voor dit gedrag ligt in ons brein. Een fantastisch apparaat, maar uitermate ongeschikt voor het nemen van verstandige beslissingen. Het brein is een vat vol emoties, onbewuste drijfveren en irrationele gedachten. En zeker als geldzorgen zich opstapelen worden keuzes daardoor vertroebeld en wordt het lastig de klant nog te bereiken. Maar wie op de juiste 'knoppen' weet te drukken in het brein heeft toch een streepje voor. Leer in dit mini-college hoe dat werkt en hoe je 'breinkennis' heel simpel kunt toepassen in de praktijk. En lach daarbij ook een beetje om jezelf.

ZAAL 9/10

Creditmanagement, van beheersing naar service

Door: Paul Erkelens, Manager Finance & Control Probo sign BV

Probo sign BV is de digitale print en fulfilment-partner. Met een uniek reseller-only-model zijn we geen concurrent maar een partner van



onze resellers. Probo is inmiddels het MKB ontgroeid. We bedienen met een kleine 400 medewerkers 5000 unieke resellers. Payt is sinds 2017 aan Probo verbonden als partner op het gebied van debiteurenbeheer. Essentieel om het betaalgemak van onze resellers op een gestructureerde en professionele manier te vergroten en in het geval van achterstanden tijdig te kunnen acteren. Inmiddels zijn we in gesprek om via ons API-netwerk onze reseller de mogelijkheden van Payt aan te bieden. Waarbij we naast het bieden van een unieke service ook ons eigen creditmanagement optimaliseren.

14:15 - 15:00

ZAAL 11/12

De valkuilen van digitale transformatie in credit management

Door: Carlijn Hofland, director Marketing and Communications en Niels van de Beek, Marketing and Communications advisor Intrum

Nieuwe technologieën veranderen de wereld van de credit manager in een razend tempo. U heeft het gevoel dat u mee moet in de digitale transformatie, maar er zijn mogelijkheden te over. Wat zijn de digitale wensen uw klanten? Wat betekent dit voor uw interne processen? Heeft de transformatie het gewenste effect? En hoe verandert dit de rol van uw medewerkers? Tijdens deze sessie gaan we de uitdaging aan om de grootste valkuilen te omzeilen.

ZAAL 14AB

VVCM PE-sessie: Lean Credit Management & Operational Excellence: Credit Manager in control met nieuwe set KPI's

Door: drs. Jean Gieskens AC CCM QT, hoofddocent aan de TIAS Business School, Hogeschool Avans, NOVI Hogeschool voor ICT en de VVCM-opleidingen

Het is méér dan een trend: steeds meer

organisaties stellen jaarlijks het "in control statement" (ICS) en de daarbij behorende rapportage op. Dit ICS dient inzicht te verstrekken in de "aan de strategie verbonden risico's en de mechanismen tot beheersing van de risico's van financiële aard". Eén van de belangrijkste risico's van financiële aard is uiteraard het debiteurenrisico, of zoals dat in modern management lingo heet: het Credit Risk. In deze expertsessie worden nieuwe KPI's gepresenteerd die inzicht bieden in de mate van Operational Excellence en Lean Management van de afdeling credit management. Bovendien wordt de toegevoegde waarde van deze KPI's voor de ICS-rapportage besproken. Deelname aan deze sessie levert 1 PE-punt op voor het RCM register. In deze sessie zal bovendien de oplossing worden behandeld van "Breinbreker nr. 5" die werd gepubliceerd in de Zomereditie 2019 van het magazine "De Credit Manager".

14:45 - 15:30

ZAAL 5

Robotisering – Meer met Minder

Door: Jeroen van Amerongen, Directeur Faircasso en Raymond Tournier, Productowner Incassotool

Het inzetten van robotisering bij factuurvolgging en buitengerechtelijke incasso zonder dat het onpersoonlijk wordt. Herinneren en aanmanen per post, mail en sms met toevoeging van QR code of betaallink, Nudging toepassen in de communicatie, en alleen actie wanneer het nodig is. Door robotisering zijn werkzaamheden door een debiteurenbeheer afdeling sterk te reduceren. De automatisering, of robotisering zorgt echter wel voor een beter resultaat door een consequente opvolgging met toevoeging van bestaande en nieuwe. Door een gezonde mix van automatisering en menselijke inzet is het klantcontact persoonlijker dan ooit. Het uiteindelijke resultaat: Een daling van de menselijke werkzaamheden (tot 90 %), een flinke daling van de DSO, een grotere klanttevredenheid, en (veel)minder dossiers ter incasso.

ZAAL 6/7

Waarom is een betalingsachterstandenregister het ei van Columbus?

Door: Pieter de Haes, ambassadeur CRZB en Matthijs van der Scheer, directeur Algemene Zaken CRZB

Mr. drs. Pieter de Haes, ambassadeur voor het CRZB en Matthijs van der Scheer, directeur Algemene Zaken van het CRZB, laten zien waarom een betalingsachterstandenregister het ei van Columbus is voor een effectievere minnelijke fase van de incassoprocedure en hoe het daarnaast óók bijdraagt aan een enorme versterking van de risicobeoordeling vooraf doordat het preventieve checks mogelijk maakt op actuele geverifieerde betalingsachterstanden. Het concept wordt uitgelegd om de bezoeker inzicht te geven in het register en een helder beeld te geven van de voordelen voor bedrijven en instellingen.

ZAAL 8

Veranderende business modellen: de verschuiving van koop naar gebruik en de impact daarvan op uw creditmanagement-proces

Door: Sara Gustavsson, Chief Product Officer en Rick Terra, Country Manager NL APTIC

In zowel B2B als B2C markten zien we als gevolg van digitale transformatie nieuwe bedrijfsmodellen opduiken met nieuwe pricingmethodieken om diensten en producten te verkopen. We zien een verschuiving van kopen, naar op gebruik gebaseerde bedrijfsmodellen. Deze verschuiving is zichtbaar in zowel B2B als B2C markten en E-Commerce. Ook de kredietverlening aan B2B/B2C wordt in hoog tempo gedigitaliseerd. We bespreken in deze sessie de impact van deze ontwikkelingen op het creditmanagement-proces, de customer journey en systemen aan de hand van enkele unieke klantcases uit Scandinavië.

ZAAL 9/10

Marry human emotional intelligence to machine intelligence?

Door: CollectOnline – Debtor Relationship Management

Hoe persoonlijk communiceren in tijden van robotisering en Artificial Intelligence? AI & robotisering zijn trendsetters in de huidige collection markt. Dit vormt een uitdaging voor een persoonlijke aanpak van de mens achter de factuur. Ontdek het denkproces van de debiteur en hoe CollectOnline een antwoord kan bieden op tegenstelling tussen automatisatie en een persoonsgerichte aanpak. Theo Vaes, serial maatschappelijk entrepreneur, legt de schakel tussen verbindend communiceren en de niet te stoppen automatisering van het invorderingsproces.

15:00 - 16:15

ZAAL 20

BESLOTEN SESSIE

Financieel versus sociaal: Eigen schuld dikke bult of toch niet?

Door: Kees van den Heuvel (GGN) en Jeansen Djaoen

Deze sessie is uitsluitend toegankelijk op basis van een persoonlijke uitnodiging door GGN.

15:15 - 16:00

ZAAL 14AB

Target Operating Model

Door: Cees Jansen, voorzitter VVCM

De Vereniging Voor Credit Management (VVCM) bouwt aan een Target Operating Model (TOM) voor MKB bedrijven die als leidraad dient voor een transformatie naar een effectieve en efficiënte opzet van hun credit management processen. TOM slaat een brug tussen de strategie en de uitvoering. Voor elk van de categorieën "People", "Process" en "Technology". wordt een overzicht van eisen met onderliggende taakbeschrijvingen opgesteld die nodig zijn om de doelen van de organisatie te realiseren. Ook benieuwd wat een Target Operating Model voor jouw bedrijf of afdeling kan betekenen? Kom dan naar de VVCM sessie en verkrijg handvatten en inzichten hoe je dit het beste kunt verwezenlijken.

15:30 - 16:15

ZAAL 11/12

Gestroomlijnde creditmanagement processen gebruikmakend van standaard SAP; het is mogelijk!

Door: SOA People

De creditmanagement Suite van SOA People maakt het mogelijk om tegen relatief lage kosten de creditmanagement processen in SAP te optimaliseren. Onze klant Bridgestone heeft de gehele suite van onze oplossing in gebruik. Tijdens deze sessie zetten we uiteen welke business voordelen dit voor hen heeft opgeleverd.

16:00 - 16:45

ZAAL 5

Toegepaste Kunstmatige Intelligentie in Creditmanagement

Door: Koen Meeusen Directeur en oprichter van NeurOp

We leggen in begrijpbare taal uit wat 'kunstmatige intelligentie' ('artificial intelligence') is. Wat het wezenlijke verschil is t.o.v. statistische analyses en wat dat betekent voor het gebruik in

de praktijk. Vervolgen maken we, aan de hand van praktijkvoorbeelden, de vertaalslag naar de mogelijkheden die kunstmatige intelligentie kan bieden in het creditmanagement proces.

ZAAL 6/7

Effectieve analyse en rapportage van uw debiteurenportefeuille

Door: drs. Jean Gieskens AC CCM QT, hoofddocent aan de TIAS Business School, Hogeschool Avans, NOVI Hogeschool voor ICT en de VVCM-opleidingen

Als Credit Manager bent u verantwoordelijk voor de bewaking, analyse en rapportage van de debiteurenportefeuille. Traditioneel gebruikt u hiertoe instrumenten als de Aging List, de Grace en de DSO. Sinds de eeuwwisseling is de opkomst van algoritmisering binnen het credit management een feit en is het mogelijk om aan de hand van statistische grootheden de portefeuille te analyseren en betaalgedrag preventief te monitoren. Maar... welke algoritmes zijn dit en hoe dient u deze te interpreteren? En welke impact hebben deze statistische calculaties op het werk van de Credit Manager? In deze expert-sessie zullen enkele algoritmes worden getoond en krijgt u een eerste inzicht in de wijze waarop deze kunnen worden ingezet. U bent gewaarschuwd: mede door deze algoritmisering zal uw werk gaan veranderen van credit manager naar de manager van het "Dood Werkkapitaal". Deelname aan deze sessie lever 1 PE-punt op voor het RCM register.

ZAAL 8

Schulden en technologie: een praktische en duurzame oplossing voor de schuldenproblematiek in Nederland

Door: Marco van Katwijk, ondernemer in creditmanagement & creditmanager van het jaar 2014

De schuldenproblematiek is één van de meest hardnekkige maatschappelijke problemen in Nederland. De oorzaken zijn divers en niet zelden complex van aard. Tijdens deze kennis- en inspiratiesessie presenteren Marco van Katwijk en Marcel Wiedenbrugge de opzet van een praktische landelijke oplossing, die een duurzame bijdrage kan leveren aan het terugdringen en beheersbaar maken van de schuldenproblematiek. Dat levert voordelen op in sociaal, economisch en maatschappelijk opzicht. Tijdens deze sessie zal ook duidelijk worden dat een oplossing van het probleem alleen mogelijk is als de verdienmodellen aangepast worden, maar wel op zo'n manier dat dienstverlenende bedrijven aantoonbaar meer waarde kunnen toevoegen.

APTIC ENABLING FINANCIAL EVOLUTION AND THE FINTECH INDUSTRY

Oplossingen

Achteraf/Gespreid betalen voor

Ecommerce en POS

Debiteurenbeheer

Factoring

Leningen

Incasso



www.aptic.eu

Deelnemersoverzicht

Stand NB.17

10FORIT

Schieland 9, 1948 RM Beverwijk
www.10forit.com



10FORIT helpt bedrijven en organisaties sinds 2007 om optimaal digitaal te communiceren. We zorgen ervoor dat klanten de juiste boodschap op het juiste moment in de juiste tone-of-voice ontvangen via de juiste communicatiekanalen. Dat doen we geautomatiseerd, met behulp van Artificial Intelligence, vanuit ons omnichannel communicatieplatform EEZYCOM via telefoon, voiceberichten, sms, E-mail, WhatsApp en print. Zo zorgen we onder meer dat debiteuren een betalingsherinnering krijgen, patiënten herinnerd worden aan een afspraak en relaties een uitnodiging of speciale aanbieding ontvangen. We verzorgen klantgerichte, geautomatiseerde communicatie voor uiteenlopende organisaties, waaronder woningcorporaties, telecomaanbieders, incassobedrijven en verzekeraars.

Stand NB.14

Aangetekend Mailen

Computerweg 5, 3542 DP Utrecht
www.aangetekendmailen.nl



Of het nu gaat om het verhogen van de attentiewaarde bij de debiteur of het opbouwen van een dossier! Met Aangetekend Mailen verstuurt u eenvoudig 'Beveiligd en Rechtsgeldig' uw berichten per email. Denk aan het volledig geautomatiseerd versturen van de eerste herinnering of bijvoorbeeld de WIK brief, maar ook voor een enkele aangetekende mail vanuit gebruikelijke mailprogramma. Op onze stand ontvangen wij u graag voor een vrijblijvend gesprek over de mogelijkheden en toegevoegde waarde van de dienst Aangetekend Mailen.

Stand NB.40

AcceptEasy

Keizer Karelplein 5, 1185 HL Amstelveen
www.accepteasy.com



Klanten bereiken als het tijd is om te betalen. Bedrijven helpen om contactkanalen te ontsluiten voor transacties. Om vervolgens de transactie te gebruiken als contactmoment voor merkbeleving en klanttevredenheid. Met AcceptEasy brengen bedrijven real-time betaalverzoeken, machtigingen en verificaties op de juiste plek, op het juiste moment, onder de aandacht bij hun klanten. Met als doel aanzetten tot een succesvolle (trans)actie. Je klanten meer betaalgemak bieden terwijl je data verzamelt om gedrag te analyseren en verdere acties te bepalen. Het resultaat: méér tijdige betalingen, méér klantinzicht en méér tevreden klanten.

Stand NB.09

Aptic

Oude Middenweg 17, 2491 AC Den Haag
www.aptic.eu



Aptic is een snelgroeiend Scandinavisch fintech-bedrijf dat innovatieve oplossingen voor creditmanagement ontwikkelt. Ons platform Aptic ARC wordt gebruikt door enkele van Europa's toonaangevende bedrijven in o.a. financiële dienstverlening en e-commerce oplossingen. Het ARC-platform levert oplossingen voor facturatie en debiteurenbeheer, leningen en deposito's, factoring, leasing en incasso – alles in één of standalone. We worden gedreven door de visie dat oplossingen voor consumenten- en bedrijfskrediet kunnen worden beheerd in één uniform systeem, afgestemd op de activiteiten van onze klant.

Stand NB.18

Arvato Financial Solutions

K.R. Poststraat 90-5, 8441 ER Heerenveen
www.finance.arvato.com/nl



Financiële processen zijn complex. Dat vraagt om een betrouwbare partner die u op een efficiënte manier door het gecompliceerde landschap van credit management leidt. We doen dit met behulp van onze innovatieve diensten, predictive analytics, toonaangevende technologische platformen en jarenlange (inter)nationale ervaring. Daarmee zijn we in staat om uw bedrijf digitaal te transformeren. Door onze internationale aanwezigheid in 20 landen, met een focus op Europa en Amerika, hebben we altijd een expert in de buurt. In welk segment uw bedrijf zich ook bevindt, onze experts zorgen er voor dat al uw incassoprocessen soepel en efficiënt verlopen. Arvato Financial Solutions – Your backbone for growth.

Stand NB.31

Atradius

David Ricardostraat 1, 1066 JS Amsterdam
www.atradius.nl



Over Atradius

Atradius is Nederlands grootste kredietverzekeraar en biedt diverse diensten op het gebied van credit management zoals kredietverzekering, bedrijfsinformatie en incasso. Met 160 kantoren in 50 landen heeft Atradius toegang tot kredietinformatie over 200 miljoen bedrijven wereldwijd. De productportfolio van Atradius helpt bedrijven over de hele wereld om zich in te dekken tegen betalingsrisico's die zijn verbonden aan de verkoop van producten en diensten op krediet. Dankzij jaren van ervaring en diepgaande kennis van risicoanalyses kan Atradius een uitgebreid gamma aan producten bieden. Wij beschermen zowel grote als kleine bedrijven tegen commerciële en politieke risico's die inherent zijn aan nationale en internationale handel. Een kredietverzekering beperkt het risico dat uw afnemers niet betalen. Hierdoor beschikken onze klanten over een stabielere cash flow en kunnen zij risicokapitaal omzetten in groeikapitaal.

Onze producten

Wij zoeken samen met onze klanten naar de beste oplossing in deze uitdagende economische tijden. Een kort overzicht van de producten van Atradius: **Atradius infoZeker** geeft u een concreet advies zonder ingewikkelde rapporten



of complexe ratings. Zo weet u precies wat u te wachten staat en kunt u rustig zaken doen. **Atradius mkbZeker** verzekert op een eenvoudige manier tegen onder andere faillissement of surseance van betaling. Vanaf € 100,- per maand verzekert u al uw vorderingen in de Benelux en Duitsland tot een bedrag van € 15.000 per afnemer. **De Modula kredietverzekering** beperkt het risico dat uw afnemers niet betalen. Een volledige maatwerkpolis helemaal afgestemd op uw wensen en behoeften. **Atradius Collections** biedt incassodiensten in binnen- en buitenland.

Stand NB.04

BPI Business Process Integration GmbH

Vangerowstrasse 18, D-69115 Heidelberg
www.bpi-gmbh.de/en/



BPI biedt state-of-the-art add-on oplossingen voor SAP® ERP en S/4HANA® op het gebied van bank reconciliatie en automatische cash applicatie. Vele multinationale klanten en beursgenoteerde organisaties profiteren sinds 2012 van de ongeëvenaarde procesautomatiserings- en optimalisatiemogelijkheden van BPI's oplossingsportfolio zoals EBS Workbench®. BPI's Workbench-oplossingen zijn innovatieve concepten die worden omgezet in softwaretoepassingen. Onze oplossingen zorgen ervoor dat organisaties probleemloos een cash-applicatieproces van wereldklasse op elke schaal kunnen realiseren of deze nu gedecentraliseerd zijn of ondergebracht zijn in een shared service center. Onze klantenkring bestaat o.a. uit toonaangevende technologiebedrijven, chemie concerns, energieleveranciers, farmaceuten, petroleum-maatschappijen, universiteiten en banken.

Ons product

EBS Workbench®, is een oplossing voor het automatisch verwerken van banktransacties. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de nieuwste (RPA) technologie waarbij de eind gebruiker het systeem "leert" hoe bank transacties verwerkt moeten worden. EBS Workbench® is volledig geïntegreerd in SAP en het helpt onze klanten doordat het (veelal standaard) repeterende werk geautomatiseerd kan worden door de gebruiker, zonder dat men hiervoor IT ontwikkeling nodig heeft. Door het inzetten van onze producten kunt u zich focussen op andere belangrijke taken en de geïntegreerde KPI-rapportage kan gebruikt worden om verbeteringen door te voeren in het cash collection en cash application proces.

Stand NB.27

Bos Incasso

Van Elmpstraat 16-8, 9723 ZL Groningen
www.bosincasso.nl



Sinds de oprichting in 1994 zijn wij uitgegroeid tot een landelijk actieve incasso-organisatie gericht op het incasseren van openstaande vorderingen voor het mkb en grootzakelijke bedrijven. Wij leveren maatwerk met oog voor de belangen van opdrachtgever én schuldenaar om zo tot het beste resultaat te komen. Onze klantgerichte benadering staat garant voor een duurzame en maatschappelijk verantwoorde incassodienstverlening.

Wat doen we nog meer

Naast het innen van openstaande vorderingen zetten wij onze kennis en expertise effectief in om een bijdrage te leveren aan het optimaliseren van

de incassoprocessen van onze opdrachtgevers. Wij verzorgen trainingen op het gebied van creditmanagement en geven juridisch advies. Opdrachtgevers kunnen ook bij ons terecht voor het (tijdelijk) uitbesteden van belacties en ondersteuning bij het debiteurenbeheer.

Kwaliteit & certificeringen

Als geen ander begrijpen wij hoe belangrijk het is om dienstverlening te bieden die staat voor kwaliteit en zekerheid. Dit komt onder andere naar voren in onze keurmerken en garanties: wij zijn lid van de NVI, hebben een AFM-vergunning en maken gebruik van een Stichting Beheer Derdengelden. Ook zijn wij gecertificeerd volgens normen van ISO 9001 en ISO 27001, ISAE 3402 Type II en de MVO Prestatieladder.

Stand NB.21

Bureau van Dijk – A Moody's Analytics Company

Hoogoorddreef 9, 1101 BA Amsterdam
www.bvdinfo.com/nl-nl/home



BUREAU VAN DIJK

A Moody's Analytics Company

Bureau van Dijk (BvD) is expert in bedrijfsinformatie voor credit risk, financiële analyses en benchmarking. Wij bieden een ongeëvenaarde database, met wereldwijde bedrijfsinformatie, inclusief gedetailleerde financials, concernstructuren, M&A-informatie, alerts op legal events en een financiële rating. Met onze diensten helpen wij credit risk managers wereldwijd hun risico-beoordeling te verbeteren en via onze alerts hun exposure dynamisch te monitoren. U kunt onze producten inzetten om uw inhouse-data te verrijken of u kunt de database laten integreren met uw eigen financiële modellen, via uw ERP- systeem of ons eigen credit risk platform: CreditCatalyst. Onze add-ins zorgen voor een automatische integratie met Excel-templates en -modellen.

Balkon

Career Control

Vliegend Hertlaan 93-97, 3526 KT Utrecht
www.careercontrol.nl



Career Control is een intermediair in persoonsdiensten binnen de niche van het credit management. Momenteel is Career Control de grootste speler als het gaat om de kerndiensten recruitment en detachering. De missie van



Career Control is waarde toevoegen door de juiste mensen op het juiste moment met elkaar in contact te brengen. Hieruit voortvloeiend is dit jaar begonnen met de organisatie van een 24 tal ronde tafel sessies inclusief diner voor de top van credit management Nederland. De Credit Expo wordt gezien als een zeer prettig evenement, waar Career Control zich ten doel stelt connecties te leggen. Een ieder is van harte welkom op het balkon om wat te komen drinken en te netwerken.

Stand NB.16

CollectOnline Credit Management Software

Korenmolenlaan 1-G, 3447 GG Woerden
www.collectonline.eu

collectOnline
Debtor Relationship Management

CollectOnline – Debtor Relationship Management

Als de BeNeLux marktleider van software oplossingen voor het invorderen van openstaande facturen, zet CollectOnline de standaard als het meeste complete Debtor Relationship Management platform. CollectOnline ontwikkelt intelligente en gebruiksvriendelijke platformen voor het beheer van uw openstaande facturen. Eenvoudig in gebruik, transparant en performant – dat is waar CollectOnline voor staat.

Stand NB.35

Collenda

Newtonbaan 1, 3439 NK Nieuwegein
www.collenda.com



COLLEND A

Collenda is een ambitieus bedrijf met een schat aan credit management ervaring. Als marktleider zijn wij toonaangevend in de credit management branche en weten als geen ander wet- en regelgeving, eisen en wensen te vertalen naar marktgerichte oplossingen. Door onze expertise op het gebied van software, minnelijke en gerechtelijke incasso begrijpt Collenda de problematiek en ontwikkelingen in uw branche. U hoeft het wiel niet opnieuw uit te vinden, dat hebben wij samen met onze klanten al gedaan. Collenda biedt u grip, controle en inzicht, zonder een beroep te doen op uw eigen IT resources.



Stand NB.03

Data B. Mailservice

Kapteynlaan 23, 9351 VG Leek
www.datab.nl



Data B.
Mailservice B.V.

Wilt u uw betaalverkeer vereenvoudigen? Het betalen van uw factuur zo laagdrempelig mogelijk maken? Data B. Mailservice biedt innovatieve betaaloplossingen aan bedrijven en organisaties die de kans op een snelle betaling van burger of consument willen vergroten. Van gewone facturen tot betaalmails en aanslagbiljetten: Data B. is uw partner in slimme betaaloplossingen. Ook zijn wij specialist in crossmediale correspondentiestromen, met een sterke focus op transactiemail. U kunt bij ons terecht voor het printen, couverteren en versturen van (vertrouwelijke) documenten alsook voor het verwerken en versturen van digitale berichten. De combinatie van fysieke en digitale diensten, maakt Data B. Mailservice tot een hoogwaardig partner voor al uw (crossmediale) communicatie.

- iDEAL-betaaloplossingen (zonder derdenrekening)
- Pingle, Plug and pay, zakelijke betaalverzoeken
- Digitale incassomachtigingen (E-mandates)
- Real-time voortgangsrapportages via overzichtelijk dashboard
- Naadloze integratie met uw bestaande systemen op basis van API koppeling
- Verspreiding via verschillende kanalen (post, mail & sms, Mijn Overheid)
- Communicatie volledig in uw huisstijl

Stand NB.28

Den Brave Consultancy

Muidenkade 143, 3826 CA Amersfoort
www.directpay.nl



Den Brave Consultancy
Our knowledge, your skills!

Wouter den Brave werkt sinds 1998 bij de politie Amsterdam in diverse functies. Momenteel werkt hij als officier van dienst en hulpofficier van justitie en assisteert hij regelmatig deurwaarders bij de uitvoering van hun werk. Sinds 2014 verzorgt hij trainingen aan diverse beroepsgroepen (advocaat, tolken en retailers) op het gebied van

veiligheid. Hierbij kunt u denken aan bestuursrecht/strafrecht, geweldsbeheersing en ethiek. Deze unieke combinatie van theorie en praktijk is gebundeld in de training huisbezoeken voor gerechtsdeurwaarders.

Stand NB.07

Flanderijn

's-Gravendijkwal 134, 3015 CC Rotterdam
www.flanderijn.nl



Flanderijn

Flanderijn behoort tot de top van de incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisaties in Nederland. Niet alleen in de omvang, maar ook in kwaliteit. Flanderijn heeft zich in 70 jaar ontwikkeld van eenmanszaak in Rotterdam tot een toonaangevende organisatie met 12 kantoren in Nederland en België. De organisatie telt ruim 600 medewerkers, verdeeld over alle kantoren. Flanderijn heeft alles in huis: van detachering, facturatie, debiteurenbeheer, consultancy, trainingen en minnelijke incasso tot het uitvoeren van procedures en het ten uitvoer leggen van vonnissen en dwangbevelen. Het incasseren van openstaande schulden doen we op een unieke methode gebaseerd op het verkrijgen van vertrouwen en het voorkomen van onnodige kosten. Een methode die leidt tot verhalen met goede afloop. En dat u als schuldeiser betaald wordt.

Stand NB.32

GGN

Vliegend Hertlaan 57, 3526 KT Utrecht
www.ggn.nl



GGN innoveert en optimaliseert incasso- en deurwaardersprocessen. Maar uiteindelijk draait het om mensen in beweging krijgen. Soms is daarvoor een strenge aanpak nodig, veel vaker een helpende hand. Bij alles wat we doen maken we effectief gebruik van kennis van debiteuren en hun betaalgedrag waarbij sociaal en financieel rendement samenkomen. GGN streeft daarbij naar het oplossen van schulden voor ze problematisch worden. Want wij geloven dat aandacht loont.



BOS INCASSO

1994 - 2019

25
Jaar



Proost^{mee}
op ons
jubileum!

Sinds de oprichting in 1994 zijn wij uitgegroeid tot een landelijke actieve incasso-organisatie gericht op het incasseren van openstaande vorderingen voor het MKB en grootzakelijke bedrijven.

Dit jaar heeft onze deelname aan de Credit Expo een extra feestelijk tintje, wij bestaan namelijk **25 jaar**! En dit willen wij graag samen met u vieren. Kom bij ons langs (standnr. 27) voor een hapje en een drankje!

Stand NB.20**Gerechtsdeurwaarderskantoor Visser**

Meppelerschans 5, 3432 TS Nieuwegein
www.dkvnieuwwegein.nl



Gerechtsdeurwaarderskantoor Visser is met ruim 60 jaar ervaring binnen de gerechtsdeurwaarders- en incassopraktijk uw lokale expert en ontzorgende dienstverlener. Onze dienstverlening onderscheidt zich door de kernwaarden van een familiebedrijf: een cultuur van betrokkenheid en verantwoordelijkheid. Wij geloven dat ondanks alle informatie die data ons geeft het menselijke aspect en een duurzame klantrelatie centraal moeten staan.

Onze expertise is:

- Het in gesprek komen en blijven met uw debiteur
- Het in beweging zetten van uw debiteur
- Het maken van voor beide partijen passende afspraken
- Het vinden van onvindbare debiteuren

Ons dienstenaanbod bestaat onder meer uit:

- Incasso
- Juridische advisering
- Procederen
- Huurrecht
- Bewindvoering
- Ambtshandelingen

Stand NB.34**Hendriks Incasso**

Postbus 44, 8256 ZG Biddinghuizen
www.hendriksincasso.nl



Hendriks Incasso is niet uw doorsnee incasso-bureau. Wij onderscheiden ons met onze innovatieve werkwijze, ook wel incasso 2.0. Wij combineren juridische kennis met creativiteit, zodat wij altijd in staat zijn om tot een oplossing te komen. Hierbij maken wij gebruik van de nieuwste technologieën, zoals social media en Whatsapp. Hendriks Incasso is gespecialiseerd in het incasseren van openstaande vorderingen, maar waar gewenst of waar nodig nemen wij het gehele traject uit handen. Van het sturen van een

aanmaning tot het procederen in de rechtbank. Op ieder moment in dit traject staan wij voor u klaar. Meer weten? Bezoek ons op stand 34!

Stand NB.10**iController**

Kraanspoor 50, 1033 SE Amsterdam
www.icontroller.org



iController is een sterk groeiende Belgische scale-up. Het bedrijf biedt een geavanceerd all-in-one platform voor credit management, risicobeheer en support. iController werd in 2007 opgericht met als doel intelligente oplossingen te bieden voor credit management. De software laat toe om debiteuren efficiënt te beheren en alle nodige vervolgstapjes voor facturen te automatiseren in een gebruiksvriendelijke applicatie. Gebruikers (gaande van credit managers tot supervisors en CFO's) zien alle cruciale informatie en communicatie in real time op één centrale plek in de cloud. Zo kunnen ze sneller facturen innen en krijgen ze de volledige controle over hun cashflow management. Aangedreven door AI, geeft iController aanbevelingen voor kredietrisico, betalingsgedrag en volgende stappen op basis van het gedrag van de gebruiker en de klant om op die manier de werkdruk te verlagen. Onder meer LeasePlan International, Securitas, CDK Global, FleuraMetz, Volvo, Mercedes-Benz en BMW maken gebruik van de software van iController. Het bedrijf heeft een kantoor in Gent (hoofdzetel) en Amsterdam. In 2020 opent iController een derde kantoor in Londen. Meer informatie: www.icontroller.org

Stand NB.44**Incassotool**

Postbus 550, 3000 AN Rotterdam
www.incassotool.net



Incassotool is een debiteurenbeheer add-on op bestaande financiële- en ERP software. Met koppelingen van alle gangbare ERP en financiële softwarepakketten. Incassotool zorgt voor efficiënt debiteurenbeheer met gegarandeerde daling van personeelskosten en een sterke verbetering van de Cashflow. White label te gebruiken en geschikt voor MKB en groot zakelijke gebruikers. Incassotool heeft een aparte module voor Incassobureaus en gerechtsdeurwaarders voor een naadloze integratie van debiteurenbeheer naar (buiten) gerechtelijke procedures. Dit zorgt voor hogere klanttevredenheid en klantenbinding voor een haarscherp tarief.

Stand NB.30**Intrum**

Spoetnik 20, 3824 MG Amersfoort
www.intrum.nl



Intrum is toonaangevend in Europa op het gebied van Credit Management Services (CMS). Met een uitgebreid pakket aan diensten, inclusief debiteurenbeheer en incasso services, om meetbaar de cashflow en lange termijn winstgevendheid van klanten te verbeteren. Intrum Justitia is opgericht in 1923 en genoteerd aan de Nasdaq Stockholm sinds 2002. Op 27 juni 2017 zijn Intrum Justitia en Lindorff gecombineerd om zo de toonaangevende leverancier op het gebied van credit management services te vormen. Samen zijn zij actief binnen 24 landen door heel Europa, met een team van ongeveer 8.000 medewerkers die zich dagelijks inzetten voor een gezonde economie en het op duurzame wijze verbeteren van de financiële situatie van uw klanten. Intrum is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Incasso Ondernemingen (NVI) en beschikt over het Incasso Keurmerk van de NVI, dat periodiek wordt getoetst door het (onafhankelijke) Keurmerk Instituut. Voor meer informatie kunt u terecht op www.intrum.nl.

Stand NB.27**Landelijke Associatie Van Gerechtsdeurwaarders**

Van Elmpststraat 16-1, 9723 ZL Groningen
www.lavg.nl



Wij zijn een landelijk actieve incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie met haar oorsprong in het Noorden van het land. Een open cultuur, korte lijnen en een ontwikkelgerichte werkomgeving kenmerken onze organisatie. Wij begrijpen dat ook de klant van onze klant koning is. Ontzorgend incasseren met behoud van uw klant. Dat is onze belofte.

Financiële zekerheid

Iedere opdrachtgever, elk bedrijf en elke organisatie heeft zijn eigen wensen en behoeften. Samen met u bekijken we het debiteurenbeleid en de gestelde doelen van uw organisatie. Op basis hiervan stellen wij onze dienstverlening op een duurzame en verantwoorde wijze samen. LAVG biedt u financiële zekerheid en continuïteit: wij garanderen u een gezonde financiële huishouding en een hoog rendement op uw incassozaken.



Inspiratiesessie zaal 6/7 | 12.15 – 13.00 uur

Hoe blijf je persoonlijk in een wereld die steeds digitaler wordt?

Iedereen wil zijn betalingsverplichtingen nakomen, maar soms lukt dit niet. De huidige schuldenproblematiek en het digitale tijdperk vragen om een nieuwe aanpak. Hoe transformeer je naar de digitale wereld en hoe blijf je bij in die continu veranderende omgeving?

GGN maakt hierin keuzes door zich af te vragen welke digitale wegen bijdragen aan optimaal klantcontact en hoe data gebruikt kan worden om de juiste klantcontactstrategie te bepalen. Het antwoord begon bij het kiezen voor Salesforce. Ivan van Dijk en Reinier van Leuken van Salesforce vertellen hier alles over.

Reinier van Leuken

*Senior Manager Solution
Engineering Analytics & AI EMEA
Growth & France bij Salesforce*

Ivan van Dijk

IT directeur bij GGN

Hoe blijf je relevant en persoonlijk in een snel veranderende wereld die elke dag een beetje meer digitaler wordt?

Stand NB.24**Mail to Pay**

Van Coulsterweg 2, 2952 CB Alblasserdam
www.mailtopay.nl



Mail to Pay is de grondlegger van Debtor Process Automation (DPA). Door jarenlange ervaring in Credit Management te combineren met de laatste innovaties is het Mail to Pay gelukt een platform te ontwikkelen dat direct kan bijdragen aan de financiële gezondheid van een organisatie en haar debiteuren.

Innovatie

Mail to Pay levert continu nieuwe innovaties aan haar klanten en relaties. Hierdoor lopen zij voorop op het gebied van incasso en betalings-techniek. In 2018 heeft dit geresulteerd in het winnen van de Credit Management Innovation Award.

Veiligheid

Met terugkerende security tests waarborgt Mail to Pay de veiligheid van haar klanten. De gegevens die worden verwerkt worden behandeld en gecontroleerd volgens de AVG/GDPR.

Referentie

Mail to Pay is de trotse leverancier van groot aantal organisaties in de Publieke Sector. Organisaties als: VGZ, PWN, Ymere, WML, Vidomes, Nationale Nederlanden en vele andere mag Mail to Pay tot haar klanten rekenen.

Stand NB.29**MaxCredible Customer Credit Management**

Generaal Vetterstraat 82,
1059 BW Amsterdam
www.maxcredible.com

**Tot 50% sneller incasseren tegen tot 50% lagere kosten**

MaxCredible is de Europese marktleider op het gebied van Customer Credit Management Software. De innovatieve producten en diensten van MaxCredible helpen bedrijven wereldwijd met het verkorten van de order to cash cyclus en het reduceren van de Credit Management kosten. Tevens helpt de software van MaxCredible om klant- en medewerkertevredenheid te vergroten.



MaxCredible is opgericht in 2000 en wereldwijd actief. In Europa sluiten we dagelijks nieuwe klanten aan in onder andere Nederland, Duitsland, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk en Spanje. MaxCredible focust zich volledig op het doorontwikkelen van haar producten en het uitbreiden van de dienstverlening. Voor training, detachering, incasso, consultancy en connection heeft MaxCredible daarom geautoriseerde partners. Verder werkt MaxCredible nauw samen met universiteiten en andere wetenschappelijke organisaties bij de ontwikkeling van de volgende generatie MaxCredible producten. MaxCredible's brand values zijn snelheid, hightech communicatie en transparantie. De innovatieve MaxCredible software levert alle management disciplines de middelen om de order to cash cyclus significant te versnellen tegen aanzienlijk lagere operationele kosten.

Stand NB.14**Neopost**

Palmpolstraat 5, 1327 CA Almere
www.neopost.nl



NEOPOST is wereldleider in oplossingen voor digitale communicatie, verzending en postverwerking. Haar missie is organisaties te begeleiden en te ondersteunen bij de manier waarop zij communicatie en goederen verzenden en ontvangen. Neopost helpt haar klanten om de contacten met zakelijke relaties te verbeteren door middel van haar software- en hardware-oplossingen. Neopost levert innovatieve en gebruiksvriendelijke oplossingen voor het beheer van digitale en fysieke communicatie voor zowel grote bedrijven als MKB-bedrijven en biedt daarnaast oplossingen voor verzendprocessen voor e-commerce en spelers uit de supply-chain. Met een sterke lokale aanwezigheid in 29 landen en 6.000 medewerkers, werkt Neopost nauw samen met een netwerk van partners om haar oplossingen in meer dan 90 landen te verkopen. Voor meer informatie kunt u terecht op neopost.nl.

Stand NB.25**Neurop**

Waghenaerdreef 92, 2661 RB
Bergschenhoek
www.neurop.nl

**Toegepaste Kunstmatige Intelligentie
Wat is kunstmatige intelligentie**

Iedereen heeft een beeld bij kunstmatige intelligentie, maar wat is het nou eigenlijk precies? Dat is vrij eenvoudig. Kunstmatige intelligentie is een verzamelnaam voor computermodellen die leren zoals wij mensen leren. Wij kunnen een kat van een hond onderscheiden. Niet omdat we de poten tellen en dan het antwoord weten, maar omdat we talloze voorbeelden hebben gezien in ons leven. Ook als we een hond zien van een ras dat we nooit eerder hebben gezien, herkennen we het als een hond. Een computer kan op dezelfde manier leren om honden en katten van elkaar te onderscheiden. En omdat het geheugen van een computer erg goed is, kan de computer het daarna ontzettend goed.

Toepassingen in credit management

Onderscheid maken tussen katten en honden is niet zo spectaculair, maar het is ook mogelijk onderscheid te maken tussen vorderingen die geïncasseerd gaan worden en vordering die onbetaald blijven. Hoe eerder in het incasso proces bekend is of de vordering betaald zal worden of niet (kan of wil de debiteur niet betalen), hoe efficiënter het proces hierop ingeregeld kan worden. Met name wanneer de kostbare keuze om al dan niet te dagvaarden gemaakt moet worden is de toegevoegde waarde van een goed advies van doorslaggevend belang. Met kunstmatige intelligentie zijn we in staat om ruim 25% van die kosten besparen. Ook is het mogelijk onderscheid te maken tussen 'goede laatbetalers' en 'echte probleembetalers'. Deze inzage vooraf biedt de mogelijkheid het aantal probleembetalers te reduceren. Er is dan immers nog tijd om oplossingen te realiseren en de debiteur is nog aanspreekbaar. Dit resulteert in een lager debiteurensaldo. "Loop je voorop of wacht je totdat de concurrentie je dwingt?"

Stand NB.45**Next Level Academy**

Jan Vrijmanstraat 293, 1087 MN Amsterdam
www.nlacademy.nl



Next Level Academy verzorgt uiteenlopende open en incompany trainingen en seminars bestemd voor credit management professionals. Succesvolle trainingen zijn onder meer Werkkapitaalbeheer voor Credit Managers, Financiële analyse voor Credit Managers en Excel voor debiteurenbeheerders. De trainingen zijn kort en uiterst praktijkgericht. U ontmoet uitsluitend topdocenten die hun sporen in het bedrijfsleven reeds hebben verdiend. Daarnaast organiseert Next Level sinds 2005 in samenwerking met de VVCM de jaarlijkse vakbeurs Credit Expo en verzorgt vanuit www.creditexpo.nl dagelijks nieuws met betrekking tot Credit Management.

Stand NB.39**Order2Cash**

Joop Geesinkweg 310, 1114 AB Amsterdam
www.order2cash.com



Bedrijven overal ter wereld werken weliswaar met geautomatiseerde kritieke financiële processen, zoals voor debiteuren (accounts receivable – AR) en crediteuren (accounts payable – AP),

maar missen vaak een compleet overzicht van hun beslissingsproces, klantenbestand en online gedrag. Order2Cash stelt u in staat om de processen direct te stroomlijnen, de productiviteit van uw werknemers te verhogen en een online overzicht te creëren van elke stap van uw order-to-cashproces.

Stand NB.46**Outstanding24**

Prinsenkade 7a, 4811 VB Breda
www.outstanding24.com



Nagenoeg iedereen heeft een boekhoudpakket. Dat werkt super en iedereen is tevreden... of toch niet helemaal. Wat blijkt, in bijna elk pakket is het 'debiteurenbeheer' niet of niet voldoende opgenomen. Het traject nadat de factuur is verzonden is bij de meeste kantoren of handwerk, of opgelost met een 'work-around'. Dat stelt Outstanding24, exposant op Credit Expo 2019. In deze wereld heeft Outstanding24 een fantastische nieuwe oplossing gemaakt. Er zijn natuurlijk een paar andere aanbieders op de markt, maar het is een relatieve nieuwe markt en wij springen eruit.

Wat doet Outstanding24 nu eigenlijk?

Wij koppelen ons systeem aan het bestaande boekhoudpakket en met een implementatie termijn van enkel dagen gaat de klant aan de gang. Zij hebben dan een volledig geautomatiseerd debiteurenbeheer met enkele voordelen:

- Eigen logo, herkenbaarheid bij eigen klanten
- Blijven de baas over het systeem en de te nemen acties
- Ook het incasso traject is inbegrepen.

Geen externe partij nodig

- Kort implementatie traject
- Zeer geringe investering in zowel gelden als menskracht
- Verlaging openstaand factuursaldo (DSO), verbetering cash positie
- Wekelijkse management rapportages met inzage in uw facturatieproces
- Makkelijk te bedienen applicatie

Stand NB.45**PLUC**

Professor JH Bavincklaan 7,
1183 AT Amstelveen
www.pluc.nl



Het is onze missie jou weerbaar te maken voor ontwikkelingen die op organisaties afkomen. Sterker nog, jij wordt aanjager van verandering! PLUC! ontwikkelt Financial Challengers op het gebied van:

- digital
- strategie
- leiderschap
- cultuur

“Onze leergangen en workshops hebben een zeer sterke link met de praktijk en zijn daardoor direct toepasbaar. Met opinieleiders, vakspecialisten en andere topdocenten zoeken wij met jou en je studiegenoten de interactie en dialoog”

Voor wie zijn deze programma's?

De programma's van PLUC! zijn uitermate relevant voor (finance) professionals die de organisatie actief willen helpen sturen en beïnvloeden.





Stand NB.36

S4Dunning

Melkweg 23, 1251 PP Laren
www.s4dunning.com



Het nieuwe werken is in de Cloud! Uw debiteurenadministratie kan dan natuurlijk niet achter blijven. Flexibel, waar dan ook ter wereld uw debiteuren beheren? Dat kan! Met S4Dunning. Plug & play cloud software waar u uw klanten proactief mee opvoedt en uw bedrijfsliquiditeit omhoog schroeft. S4Dunning is dé technische koploper op het credit management gebied. Ook voor uw organisatie kan S4Dunning vele voordelen bieden. Een aantal van de voordelen zijn, sneller uw facturen betaald krijgen waardoor uw werkkapitaal verbeterd, inzicht krijgen in de opvolging via zelf in te richten rapportages en het snel en overal beschikbaar hebben van de informatie omtrent uw openstaande posten. Wij beschikken zelfs over een S4Dunning App zodat u zelf uw buitendienst medewerkers toegang kan geven tot de voor hun relevante informatie. Dit alles is gebouwd met de modernste technieken en conform de strengste veiligheidseisen. Veilig data transport en opslag heeft onze hoogste prioriteit (ISO 27001:2013). U hoeft zich daar geen zorgen over te maken. Wij zijn inmiddels operationeel in meer dan 15 landen en hebben meer dan 1750+ blijde dagelijkse gebruikers. Overtuig uzelf op stand NB.36 of kijk op www.s4dunning.com

Stand NB.15

Payt

Ubbo Emmiusingel 21, 9711 BB Groningen
www.payt.nl



Payt is het grootste geautomatiseerde debiteurenbeheerplatform van Nederland. Wij zien het als onze uitdaging om het debiteurenbeheer van uw organisatie persoonlijker, efficiënter en effectiever te maken. Dat doen we door het proces te automatiseren, zonder daarbij het belang van persoonlijk contact tussen klant en debiteur uit het oog te verliezen. Payt bewijst dat facturen betaald krijgen gemakkelijker, effectiever en sneller kan.

klantcontact. Met digitale communicatietools in het inningstraject verzamelen we eventdata voor organisaties met veel periodieke transacties. De koppeling aan klantdata levert waardevolle informatie op. We identificeren continu de meest effectieve manier om digitale communicatietools in te zetten. Denk aan kanaal, dag, tijdstip, tone-of-voice en frequentie. En je ontvangt betrouwbare voorspellingen over het betaalgedrag van klanten om inningsprocessen te optimaliseren. *Data maakt inzichtelijk, bewijst, voorspelt en stuurt, mits goed opgeslagen en geanalyseerd.*

Stand NB.23

Quantforce Software

Prins Mauritsplein 1A, 2582 NA Den Haag
www.quantforce.net



Quantforce

Quantforce is een internationaal team dat bestaat uit technici, data scientists, econometristen, wiskundigen, consultants, credit management specialisten en marketeers. Het team heeft veel ervaring met het modelleren van big data en het creëren en beheren van scorecards. We hebben software ontwikkeld om ons te helpen de projecten beter gestructureerd en efficiënter te beheren. De software is universeel ontwikkeld en geschikt voor vele toepassingen. Binnen Credit Management concentreren we ons op 2 oplossingen: op maat gemaakte projecten en plug-and-play-producten. Voor bedrijven met meer complexiteit en aanvullende vereisten leveren we QuantQredit, specifieke software om scorecards te ontwikkelen die een oneindig aantal interne en externe gegevens kunnen bevatten. Voor de SME-markt leveren we QuantQcollect, een plug-en-play-oplossing, gebaseerd op historische factuur- en betalingsgegevens van klanten, eventueel aangevuld met externe data en scores. De oplossingen zijn toepasbaar in B2C en de B2B markt.

Stand NB.38

PulseDC

Achtseweg Zuid 153c, 5651 GW Eindhoven
www.pulsedc.nl



Data calls.

Connecting people, creating value.

Connect2Collect: efficiënte en klantvriendelijke inning van achterstallige betalingen. Met Connect2Collect helpen we je met het innen van achterstallige betalingen. Efficiënt én klantvriendelijk. Hiervoor gebruiken we de Pulse Connected Engine. Dit platform analyseert data en optimaliseert betaalcommunicatie. Met gezond verstand, AI en experimenten zijn we in staat om 80% van je achterstallige betalingen binnen 48 uur te innen.

Data is het nieuwe goud

Klant- en eventdata vormen de sleutel voor gepersonaliseerde klantinteractie en

Stand NB.43

SOA People

Meentwal 9-11, 3432 GL Nieuwegein
www.soapeople.com



SOA People : De partner om uw bedrijfsstrategie te realiseren met SAP

SOA People ondersteunt zijn klanten bij de transformatie van hun bedrijf in uitzonderlijk efficiënte, sterk presterende bedrijven. Als crediteur loopt u altijd financieel risico. Dubieuze schulden, verliezen, financiële geschillen en liquiditeitsproblemen... Om dergelijke problemen het hoofd te bieden heeft SOA People de SAP Credit Management Suite ontwikkeld. Een tool die helpt uw risico's te minimaliseren en uw resultaten te verbeteren. Met onze Credit Management Suite kunt u verliezen als gevolg van niet ingeloste schulden voorkomen.

i *inzicht incasso*



Bij Syncasso geloven we dat creditmanagement altijd beter kan. Voor onze opdrachtgevers. En voor hun debiteurklanten. We zijn ervan overtuigd dat data-analyse daarbij onmisbaar is. Om de algoritmen van onze voorspelmodellen verder te verbeteren. En om Niet-Kunners, Niet-Willers en Regelaars betrouwbaar te onderscheiden en ze persoonlijk te benaderen. Met begrijpelijke, motiverende communicatie die ze in beweging brengt om samen het betalingsprobleem op te lossen.

syncasso.nl

syncasso
we cash.
we care.

Stand NB.19**Signicat**

Zuid Hollandlaan 7, 2596 AL Den Haag
www.signicat.com

SIGNICAT

Signicat is Europees marktleider op het gebied van online authenticatie en digitale ondertekening. We zijn actief sinds 2007 en leveren wereldwijde cloud-gebaseerde oplossingen binnen de private en publieke sector. Onze focus ligt op het optimaliseren van het onboardingproces van uw klanten door het aanbieden van een optimale gebruikerservaring, in samenhang met geavanceerde technologie voor de beheersing van compliance risico's. Onze oplossingen worden gebruikt door banken, financiële dienstverleners, verzekeraars, publieke dienstverleners en bedrijven, uiteenlopend van multinationals tot middelgrote ondernemingen. Zij vertrouwen hun processen op het gebied van authenticatie, digitale ondertekening, identiteitsverificatie en documentarchivering toe aan Signicat.

Stand NB.06**Snijder Incasso en
Gerechtsdeurwaarders**

Parallelweg 98, 1948 NM Beverwijk
www.snijderincasso.com



Mensenwerk, dat is wat we doen. Want al moeten we streng en duidelijk zijn, en willen we scoren, juist ook voor u, we zijn immer rechtvaardig.



Specialisten, met het hart op de goede plek. Onze aanpak? Die is doeltreffend, intensief en op maat, maar altijd flexibel. Wij bieden onze klanten én de debiteuren een luisterend oor. Durven uitzonderingen te maken. Iedereen is anders, iedereen heeft een verhaal. En dat luisteren, dat werkt. Onze inningen zijn hoog, en ook lukt het ons vrijwel altijd om een betalingsafpraak te treffen die voor beide partijen werkt. Zo kunnen we allemaal weer verder. Welkom bij Snijder.

Stand NB.42**Stichting Betalingsachterstanden
registratie**

Kruisweg 617, 2132 NB Hoofddorp
www.betalingsachterstanden.nl



Stichting Betalingsachterstandenregistratie zet zich actief in teneinde zakelijke betalingsachterstanden, overkreditering en fraude binnen Nederland te bestrijden. Stichting Betalingsachterstandenregistratie is onafhankelijk en heeft geen winstoogmerk.

Doelstelling en werkwijze

Het datacentrum van het Centraal Register Zakelijke Betalingsachterstanden (CRZB) valt onder het beheer van Stichting Betalingsachterstandenregistratie. Binnen het CRZB wordt informatie veilig en betrouwbaar gedeeld tussen de aangesloten organisaties. Hiermee beschermen zij elkaar actief tegen betalingsachterstanden, overkreditering en fraude. De financiële informatie die aan het CRZB wordt toegevoegd is onderworpen aan strenge voorwaarden.

Hiermee wordt de datakwaliteit gewaarborgd. Aangesloten organisaties zoals financiële instellingen, grote leveranciers maar ook Mkb'ers, kunnen de informatie in het CRZB raadplegen om beslissingen te maken ten aanzien van hun krediet management. Zij zijn daarbij niet gebonden aan de informatieverstrekking vanuit het CRZB.

Doelstelling

De stichting opereert vanuit haar doelstelling om betalingsachterstanden te voorkomen en op te lossen en doet daarbij alles wat het daartoe noodzakelijk acht. De stichting informeert hiermee organisaties over de ontwikkelingen op het gebied van haar doelstellingen. Zij stimuleert het bewustzijn en de overdracht van kennis over het tegengaan van zakelijke betalingsachterstanden, overkreditering en fraude en neemt daarbij stelling in het maatschappelijk debat.

Het bestuur & organisatie

Het bestuur van de stichting bestaat uit zeven bestuurders die hun brede ervaring, deskundigheid en vaardigheden inzetten om de doelen van de stichting te verwezenlijken.

Stand NB.05**Syncasso**

Postbus 6002, 1005 AE Amsterdam
www.syncasso.nl



Syncasso onderscheidt zich door innovatief gebruik van ICT te combineren met een positieve en motiverende benadering van debiteurklanten gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Zo verbeteren wij incassoscores. Objectief onderbouwd met big data. Zodat we u exact kunnen vertellen hoe onze aanpak rendoert. Syncasso. We cash. We care.

Stand NB.33**Twiskey**

Bisschop de Vetplein 7, 5126 CA Gilze
www.twiskey.com



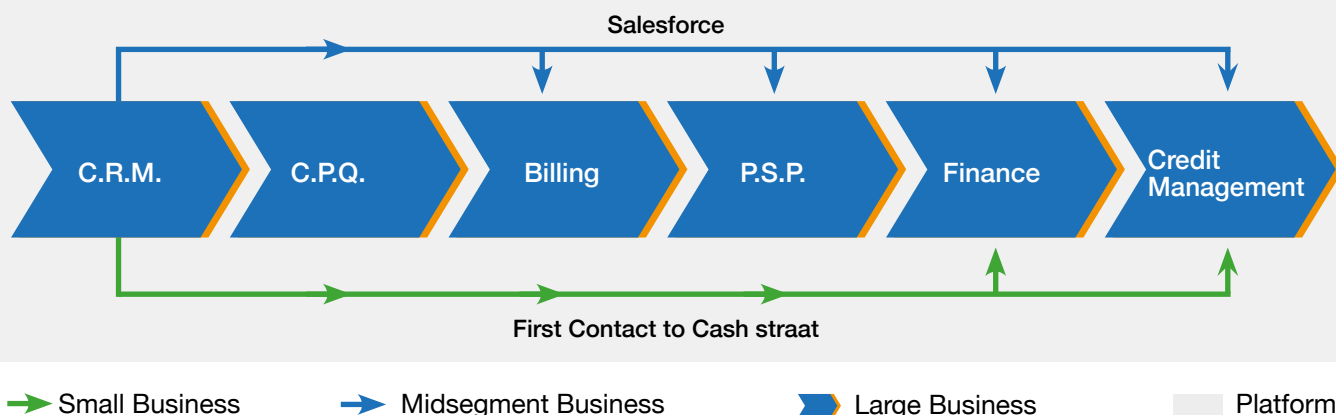
Twiskey biedt slimme en innovatieve oplossingen om de onboarding en betalingen van terugkerende klanten te vereenvoudigen en te digitaliseren: van online identificatie en tekenen van

BEZOEK DE MAXCREDIBLE STAND (29) VOOR DE PRIMEUR VAN DE ENIGE INTEGRALE CREDIT MANAGEMENT STRAAT

Van klanten werven tot betalen
'The ultimate customer journey'

FIRST CONTACT TO CASH

First Contact to Cash bestaat uit C.R.M., C.P.Q., Billing, P.S.P., Finance, Credit Management



- ✓ Volledige prospect/klantinformatie in het First Contact to Cash proces 24x7 zichtbaar voor alle afdelingen op iedere locatie
- ✓ Doe de juiste aanbieding om te laten kopen maar ook om op tijd te laten betalen
- ✓ Stel complexe orders simpel samen
- ✓ Factureer een geplaatste order volautomatisch
- ✓ End to end service door 24x7 inzicht in de status van de prospect/klant en de status van de order/factuur
- ✓ Voorkomen nutteloze werkzaamheden aan "schijnomzet"
- ✓ Geïntegreerde data bronnen
- ✓ Verbeterde samenwerking tussen afdelingen

- ✓ Krijg 24x7 overal toegang tot je workload en/of administratie
- ✓ Maximale data veiligheid
- ✓ Voorkom het doorschuiven van problemen naar de credit management afdeling aan het einde van het proces
- ✓ Snelle implementatie door add-on en door modulaire aanpak
- ✓ Eenvoudige reporting en optimalisatie door Artificial Intelligence en Machine Learning
- ✓ De beste customer journey ooit, die u een significant concurrentie voordeel geeft.

Maxcredible unieke beursaanbiedingen

MaxCredible biedt iedere bezoeker van de Credit Expo 2019 gratis data security, gratis privacy protection, gratis protection against counter surveillance equipment en cyber attackers prevention.

De eerste 25 geïnteresseerden kunnen de MaxCredible Customer Credit Management applicatie een jaar lang geheel gratis testen naast hun bestaande credit management software.



Op vertoon van uw persoonlijke QR code ontvangt u op de beursstand 29 van MaxCredible Customer Credit Management de revolutionaire Microphone Blocker voor mobiele telefoon en laptop.

Voor actie voorwaarden ga naar www.maxcredible.com, offers.



contracten en SEPA mandaten t.e.m. het beheer en de opvolging van betalingen met een focus op de maximale conversie naar automatisch innen. Zo ondersteunen wij onze klanten om transparanter, goedkoper en klantvriendelijker digitaal zaken te doen.

Stand NB.02

Ultimoo

Pompmolenlaan 10, 3447 GK Woerden
www.ultimoo.nl



Ultimoo lost betalingsproblemen op en streeft naar een Nederland zonder problematische schulden en faillissementen. Ultimoo heeft tot doel het economisch verkeer te faciliteren met een eerlijke duurzame en maatschappelijk verantwoorde incasso dienstverlening met respect voor de opdrachtgever en de debiteur. Wij streven naar een constructieve dialoog met de debiteur en een adequate oplossing in de vorm van een hoge netto incassoscore voor de opdrachtgever en een haalbare en kosten-effectieve oplossing voor de debiteur. Bij het oplossen van betalingsproblemen en incasseren van vorderingen zullen wij:

- Met respect handelen
- Altijd de dialoog zoeken
- De oorzaak van de late betaling trachten te achterhalen

- Een oplossing op maat aanbieden
- Behulpzaam zijn
- De kosten voor opdrachtgever en debiteur trachten te beperken
- Streven naar hoge netto incasso score
- Ons altijd houden aan de geldende regels en gedragscodes

Stand NB.26

Van Lith Gerechtsdeurwaarders & Incasso

Mauritsstraat 16, 5616 AA Eindhoven
www.vanlithincasso.nl



VAN LITH
GERECHTSDEURWAARDERS & INCASSO

Van Lith gerechtsdeurwaarders- en incassokantoor biedt sinds 1974 de hoogste kwaliteit bij het incasseren van vorderingen. Door een professionele aanpak en ruime ervaring is Van Lith in staat sneller en effectiever uw openstaande vorderingen te incasseren. Daarnaast onderscheidt Van Lith zich door de persoonlijke aandacht voor opdrachtgevers. Van Lith hecht veel waarde aan het nakomen van afspraken en het beschermen van uw klantrelatie. Elke opdrachtgever is uniek, of deze nu één of duizend vorderingen heeft. Het meedenken met onze opdrachtgevers leidt tot een prettige samenwerking en hoge scoringspercentages. Van Lith biedt net dat beetje extra service. Van Lith gerechtsdeurwaarders- en incassokantoor viert dit jaar hun 45 jarig bestaan.

Stand NB.22

Vereniging voor Credit Management

Computerweg 11, 3542 DP Utrecht
www.vvcm.nl



De Vereniging Voor Credit Management (VVCM) behartigt de belangen van iedereen die in Nederland binnen het credit management werkzaam is. Om mee te komen met de ontwikkelingen in het vakgebied heeft de credit manager behoefte aan kennisvergaring en kennisdeling. Door de bevordering van de vakkennis en de toepassing daarvan, het vakgebied te ontwikkelen en het belang ervan voor ondernemingen en organisaties te promoten voorziet de VVCM aan de behoefte. Credit management is niet alleen een proces van het zo snel en volledig mogelijk innen van vorderingen. Credit management is ook het vooraf inschatten van mogelijke insolventierisico's en de beperking daarvan. En, indien goed uitgevoerd, zal credit management commerciële en marketingdoelstellingen ondersteunen. Kortom, credit management is voor elke organisatie van essentieel belang. De VVCM is een verrijking voor iedereen die werkzaam is binnen het vakgebied.



INTERVIEW DIRK HAGENER EN TOM KAARS SIJPESTEIJN, ATRADIUS

'Credit manager kan door de kracht van het collectief profiteren van digitalisering'

Door: Jan Bletz

Digitalisering is hoogstwaarschijnlijk de belangrijkste trend van de afgelopen jaren. Hoe zal de digitalisering zich de komende jaren voortzetten? Deels bepalen de grillige maatschappelijke ontwikkelingen de toekomst, deels zijn dit de veel voorspelbaarder technologietrends. Hoe dan ook, de toekomst komt voort uit het heden, zoals het heden uit het verleden voortkomt. Daarom: een blik op de toekomst van de digitalisering aan de hand van het verleden en het heden.

Terug naar het verleden om het heden beter te begrijpen: dat is wat Marty McFly (Michael J. Fox) doet in de klassieke speelfilm 'Back to the Future'. Hierin leert hij zijn ouders kennen toen ze jong waren – écht kennen, dus – en moet hij zorgen dat ze op elkaar verliefd worden, anders zal hij nooit worden geboren.

Deel één van de 'Back to the Future'-trilogie gaat er niet dieper op in, maar waarschijnlijk dat McFly aan zijn reis naar het verleden ook enige kennis van de toekomst overhoudt. In elk geval kun je stellen dat het heden voortkomt uit het verleden en de toekomst uit heden – en dat wie het verleden beter kent, het heden beter begrijpt en dus ook de toekomst. Vandaar

dat het zinvol is het verleden te bestuderen als je de toekomst wilt kennen. Dit geldt zeker voor technologietrends, die een hoge mate van voorspelbaarheid hebben – denk aan de bekende Wet van Moore, die stelt dat de snelheid van de chips in onze computers elke twee jaar verdubbelt. Maatschappelijke ontwikkelingen en andere trends mogen dan onverwachte wendingen vertonen, de ontwikkelingen in de technologie lijken zich veel regelmatig te ontwikkelen. Razendsnel, dat wel, maar volgens een vaste richting. Verleden, heden en toekomst liggen in elkaars verlengde.

Als het gaat om de acceptatie van de technologie, vertoont die lijn tussen heden,

verleden en toekomst uiteraard de nodige rare kronkels, aangezien allerlei sociale krachten zich laten gelden. Maar ook dan geldt: bestudering van het verleden biedt inzicht in de ontwikkelingen die daarna zijn gekomen en nog moeten komen.

De angst voor schendingen van privacy en de komst van de Algemene Verordening Gegevensbescherming kunnen wel eens een dam opwerpen voor de verdere toestroom van data.

Digitalisering in vogelvlucht (2005 – nu)

De belangrijkste ontwikkeling is uiteraard de steeds verdergaande digitalisering, waarvoor met de opkomst van internet de kiem is gezaaid. AI heeft de digitalisering pas aan het begin van dit millennium een hoge vlucht genomen, na het uiteenspatten van de internetbubble in 2000. Of zelfs pas daarna, zo rond 2004 of 2005, zeggen Dirk Hagener (Director Strategy and Corporate Development Atradius) en Tom Kaars Sijpesteijn (Algemeen Directeur Atradius Nederland).



Tom Kaars Sijpesteijn & Dirk Hagener

Waarom pas zo'n vijftien jaar geleden? Hagener en Kaars Sijpesteijn zien zeker vier oorzaken:

1. Visie zonder praktisch inzicht

"Tot dan toe zag je veel bedrijven die hun tijd ver vooruit waren. Te ver", zegt Hagener. En dat is meteen ook de oorzaak dat ze geen wezenlijke bijdrage aan de digitalisering hebben kunnen leveren. "Ze hadden weliswaar goed inzicht in de mogelijkheden die internet bood, bijvoorbeeld op het gebied van e-commerce. Maar ze geloofden dat ze op eigen kracht afnemers konden bedienen, of marktplaatsen vormen. Ze onderschatten stelselmatig de investeringen die het kost om zoiets werkelijk voor elkaar te krijgen, vandaar dat uit die tijd slechts een enkele aanbieder zoals Amazon en Bol.com het hebben overleefd."

2. Minder data

Een tweede oorzaak dat de digitalisering pas zo laat op stoom kwam is de geringe beschikbaarheid van data tot aan 2005. "Tot dan toe waren consumenten helemaal niet zo scheutig met persoonsgegevens en andere data, en hadden bedrijven slecht overzicht over wat ze allemaal aan data in huis hadden doordat alles in aparte 'silo's'

werd verwerkt en opgeslagen. Pas met de komst van platforms zoals Facebook en betere technieken voor datamining is hier verandering in gekomen. Al lijkt de pendule nu juist de andere kant op te slingeren. De angst voor schendingen van privacy en de komst van de Algemene Verordening Gegevensbescherming kunnen wel eens een dam opwerpen voor de verdere toestroom van data." Al zal dit geen terugkeer betekenen naar de tijd van voor 2005, voegt Hagener toe.

Sowieso kunnen bedrijven beschikken over veel meer data dan een jaar of vijftien geleden. En kunnen ze betere beslissingen nemen, mits het gaat om goede data natuurlijk. Bedrijven hebben dat goed in de gaten, constateren Hagener en Kaars Sijpesteijn. Als het gaat om beslissingen waarbij ze krediet- en andere handelsrisico's lopen, maken ze bijvoorbeeld gretig gebruik van de data van leveranciers als Graydon, het in 2017 door Atradius overgenomen handelsinformatiebedrijf. Met deze data kan Atradius haar klanten inzicht bieden in risico's en kansen die zakendoen in bepaalde landen of sectoren met zich meebrengt, en nog specifiek over bepaalde bedrijven waar ze al dan niet mee in zee willen gaan. "Voor ons was dat een

verbreding van onze dienstverlening", aldus Kaars Sijpesteijn. "Voor de credit managers onder onze klanten betekende het dat ze via ons aan nog betere informatie konden komen om risico's te beperken. Indachtig ons motto 'managing risk, enabling trade.'"

Onze business is gebouwd op menselijke interactie, klanten hebben vaak liever contact met een echte persoon

3. AI: pas sinds een jaar of twee een krachtig instrument

Nog een verschil met 15 jaar geleden is de komst van zeer geavanceerde technologieën zoals kunstmatige intelligentie oftewel artificial intelligence (AI). De opkomst hiervan is zeer recent, iets van de laatste twee, drie jaar. Hagener en Kaars Sijpesteijn hebben de afgelopen tijd ook binnen Atradius kunnen constateren hoe razendsnel kunstmatige intelligentie zich ontwikkelt.

Atradius werkt bijvoorbeeld met Watson, het bekende AI-systeem van IBM. Watson is een ster in het doorspitten van stapels



Weet ú waar uw kansen liggen?

Wie wil groeien, moet vooruitdenken. Atradius beschermt u daarom niet alleen tegen wanbetaling door uw huidige klanten. We helpen u ook waardevolle kansen te ontdekken en de risico's in te schatten van openstaande vorderingen. Met onze gebruiksvriendelijke producten kunt u zorgeloos zakendoen en zijn uw risico's afgedekt.

Wilt u inzicht in uw markt en klanten?
Kijk op atradius.nl

Kredietverzekering | Zakelijke incasso | Bedrijfsinformatie

ongestructureerde data zoals jaarverslagen en andere publicaties van en over een bedrijf en kan deze in een oogopslag samenvatten en op grond hiervan schatten of voor zakelijke partners van het bedrijf in kwestie de kredietrisico's zijn toegenomen. Het systeem kan veel sneller documenten doornemen dan mensen, wat ertoe leidt dat de onderwriters van Atradius veel meer informatie en bronnen in hun beslissingen mee kunnen nemen. Ooit zal Watson zelfs zo veel inzicht hebben in allerlei risico's, dat het advies kan geven aan een bedrijf dat een kredietverzekering aanvraagt, verwacht Hagener, maar zo ver is het nog lang niet. "De eerstkomende jaren is Watson een dankbare versterking van de mensen die kredietrisico's in kaart moeten brengen. En daarmee uiteraard van onze klanten, voor wie wij tenslotte werken: zij krijgen mede dankzij Watson ook sneller en beter inzicht. Uiteindelijk zijn onze mensen echter nog steeds de doorslaggevende factor; alleen zij kennen, mede door persoonlijke contacten, de exacte context van een klant en kunnen gebaseerd daarop afwijken van wat er uit Watson rolt."

Een ander voorbeeld is Logical Glue, een toonaangevende aanbieder van zogenoemde Self-explaining Artificial Intelligence (XAI). Logical Glue zal met zijn technologie helpen om de eigen datamodellen van Atradius te verbeteren. Het grote voordeel van Self-explaining Artificial Intelligence (XAI) is, dat deze modellen precies uitleggen waarom ze welke beslissingen genomen hebben, wat natuurlijk ontzettend belangrijk is voor de credit manager.

4. Toenemende gebruikersvriendelijkheid

Een laatste oorzaak dat de digitalisering pas recent zo'n hoge vlucht heeft genomen is dat de technologie ook pas sinds kort zo gebruikersvriendelijk is. Denk aan de komst van 'mijn-omgevingen' en portals waar gebruikers terecht kunnen voor allerlei elektronisch dossiers en handige overzichten en waar zij transacties kunnen verrichten. Zoals de portal Atradius Atrium, dat is opgebouwd met de (potentiële) debiteur – 'de klant van de Atradius-klant' – als uitgangspunt. Hier kunnen klanten informatie over hún (potentiële) klanten opvragen, risicobeoordelingen inzien en kredietverzekeringen afsluiten.

Minder zichtbaar, maar misschien nog spectaculairder zijn de API's (Application

Programming Interfaces), waardoor de platforms en ecosystemen (zie 1) pas echt van de grond zijn gekomen: bedrijven die deel uit willen maken van zo'n ecosysteem, kunnen nu met hulp van hun IT vrij snel bepaalde API's inrichten, om met andere bedrijven real time gegevens te kunnen uitwisselen. Atradius heeft bijvoorbeeld een oplossing geïntroduceerd waarmee bedrijven die Microsoft Dynamics als hun ERP-systeem gebruiken alle kredietverzekeringsfuncties in hun ERP-systeem volledig geïntegreerd hebben. Aan verdere oplossingen om bijvoorbeeld het uitstaand saldo te delen en om daarmee alle processen van de kredietverzekering (limieten, schademeldingen) te optimaliseren wordt ook met bepaalde klanten gewerkt. "In feite kan de API-technologie de weg voorbereiden, dat op lange termijn een ecosysteem met geïnteresseerde klanten ontstaat, waar ook partijen als banken en andere financiële dienstverleners (bijvoorbeeld aanbieders van boekhoudsoftware, informatiebureaus) deel van kunnen uitmaken en hun producten en services kunnen aanbieden", aldus Hagener. Blockchain wordt overigens ook vaak genoemd als technologie om zo'n ecosysteem op te zetten, maar vooralsnog is blockchain technologie veel duurder dan API's.

Dankzij de toenemende collectieve intelligentie van ecosystemen kan de individuele creditmanager steeds belangrijker werk verrichten

Toekomst van digitalisering: samenwerking centraal (2019 en verder)

De ontwikkelingen uit het verleden zullen zich de komende jaren voortzetten, verwachten Hagener en Kaars Sijpesteijn. Zij noemen enkele technologietrends die volgens hen de komende jaren in het bijzonder belangrijk zullen zijn, gebaseerd op het overzicht dat trendwatcher Richard van Hooijdonk tijdens Credit Expo 2019 zal presenteren en toelichten.

Hoewel het voor een aantal trends nog wel even zal duren voordat ze echt gaan lopen, voorzien Hagener en Kaars Sijpesteijn in elk geval een toenemend belang van (big) data en analytics, geheel in lijn met de trend

die al rond 2005 werd ingezet. Meer data, waarop betere beslissingen kunnen worden genomen. In toenemende mate zullen die beslissingen geheel of gedeeltelijk automatisch worden genomen, dankzij de verdere ontwikkeling van AI. Diezelfde AI zal ook intern bij bedrijven een steeds belangrijkere rol gaan spelen, denk aan AI in combinatie met robotics om administratieve processen beter uit te voeren. Of denk aan AI voor 'chatbots', waar menselijk contact van gering belang is. "Onze business is gebouwd op menselijke interactie, klanten hebben vaak liever contact met een echte persoon", zegt Kaars Sijpesteijn. "Maar ik kan me wel goed voorstellen dat we bijvoorbeeld een chatbot – een beetje à la Alexa – bouwen voor Atrium".

Misschien de belangrijkste trend voor de komende jaren is de verdere opkomst van ecosystemen. Of dat nu via API's is of via blockchain, doet er niet zo toe. Belangrijker is dat dergelijke ecosystemen de kracht van de samenwerking belichamen – de collectieve intelligentie komt er tot zijn recht. Bedrijven kunnen doordat ze informatie uitwisselen veel beter beslissingen nemen – bijvoorbeeld 'real time' informatie over hoe lang in een bepaalde sector facturen uitstaan en andere informatie over het betalingsgedrag of hoe groot het uitstaand saldo is. Betere informatie, waarmee de credit manager uiteindelijk ook hoogwaardiger beslissingen kan nemen.

Zoals Kaars Sijpesteijn zegt: "Het vak van de credit manager is de afgelopen jaren sterk veranderd, mede door de digitalisering. Hij is van iemand die achter dubieuze debiteuren aanzit uitgegroeid tot een volwaardige adviseur van andere financiële en niet-financiële collega's. Iemand die kan meedenken over allerlei aspecten van de bedrijfsvoering en weet heeft van allerlei kansen en bedreigingen. Of het nu gaat om strategische vraagstukken – 'moeten we in dat land uitbreiden?', bijvoorbeeld, of 'moeten we ons sterker op een bepaalde sector richten?' – of om zuiver financiële vraagstukken – 'wat zijn de risico's als we met een bepaalde klant in zee gaan, hoe dekken we die af en hoe financieren we dat?' Dankzij de toenemende collectieve intelligentie van ecosystemen kan de individuele creditmanager steeds belangrijker werk verrichten." ■

Fotografie: Ruud Pos

‘Digitaliseren van het betaalproces zorgt voor een completere klantreis en meer plezier in het werk’

Door: Marcel Wiedenbrugge

In marketing zijn digitalisering en personalisering van de klantreis actuele thema's. Organisaties investeren vaak aanzienlijke bedragen in de voorkant van het proces om het de potentiële koper zo makkelijk mogelijk te maken om klant te worden. Aan de achterkant, waar het betaalproces onderdeel van uitmaakt, blijkt digitalisering en daarmee optimalisering van de klantbeleving niet altijd even hoog op de agenda te staan.

“Een gemiste kans, die op termijn zowel financieel, als commercieel nadelige effecten voor organisaties kan hebben”, aldus Dennis Faas, Director Client Relations bij Mail to Pay. In dit interview spreek ik met Dennis over het belang van digitalisering van het betaalproces, de relatie met de klant (klantreis) en de toepassing van machine learning bij klantsegmentatie.

Organisaties hebben vaak ruimschoots ideeën en plannen met betrekking tot digitalisering. Toch zie je in de praktijk dat die plannen na verloop van tijd in de spreekwoordelijke ijskast belanden. Heb je daar een verklaring voor?

“Mail to Pay richt haar activiteiten vooral op corporates en het groot MKB. Ieder jaar worden budgetten voor digitalisering van het betaalproces beschikbaar gesteld, maar de realisatie van projecten blijft echter nog wel eens achterwege. Gedurende het budgetjaar zie je de prioriteiten of de aandacht verschoven worden ten koste van digitalisering. Ook kan het gebrek aan kennis en resources bij organisaties een rol spelen. Het gevolg is dan dat

digitalisering op de achtergrond raakt en men al snel roept dat het volgend jaar ook nog wel kan. Organisaties richten hun (digitaliserings)pijlen (en budgetten) vooral op de voorkant van het proces, zoals bijvoorbeeld (digitale) marketing en sales. Maar kom je bij de achterkant van het proces, zoals betalingen, dan lijkt de urgentie om te digitaliseren weg te ebben. Zo kan het nog steeds voorkomen dat een klant op volledig digitale wijze is aangesloten en vervolgens een ouderwetse acceptgiro ontvangt. Je loopt dan als organisatie het risico dat klanten dit te omslachtig of tijdrovend vinden en mogelijk hun voorkeur geven aan organisaties die hun betaalprocessen wel hebben aangepast aan de (digitale) wensen van de klant.”

Over de uitfasering van acceptgiro wordt al jaren gesproken, maar ondanks de hoge kosten blijft deze omslachtige en tijdrovende betaalmethode beschikbaar in de markt. Wat is het argument van organisaties om (nog) niet over te stappen op digitale betalingsmethoden?

“Een argument dat vaak gebruikt wordt is dat klanten dit willen. Toch is dit merkwaardig, want

een klant verwacht anno 2019 in toenemende mate dat betalingen eenvoudig, snel, veilig en online (met een mobiele telefoon) gedaan kunnen worden. Daarnaast wordt soms enige terughoudendheid bespeurd om te investeren in digitale betaalmethoden. Wanneer er echter enkel naar het kostenaspect gekeken wordt, blijkt dat digitaal betalen slechts een tiende van de kosten van de acceptgiro met zich meebrengt. Deze terughoudendheid is ook lastig te verklaren als je bedenkt dat je over een paar jaar wel zult moeten investeren, omdat de acceptgirokaart dan écht gaat verdwijnen.”

Op basis van de ervaring van Mail to Pay kun je het gehele facturatieproces en debiteurenbeheer in een periode van vier tot zes maanden volledig digitaliseren

De wensen van de klant zijn natuurlijk altijd een belangrijk uitgangspunt, ook als het om betalen gaat. Wat is volgens jou het risico als je als organisatie de overstap naar digitaal betalen niet of niet op tijd maakt?

“Als je niet digitaliseert loop je het risico dat de relatie met de klant onder druk komt te staan. De klant is de laatste jaren sterk gedigitaliseerd, waarmee ook het verwachtingspatroon is veranderd. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat digitaal betalen (via een betaallink of QR code) niet alleen door veel klanten op prijs gesteld wordt, maar ook erg efficiënt is voor zowel de klant als de organisatie.

Een product als de acceptgiro past daar in meerdere opzichten niet meer bij. Door het continu uitstellen van digitalisering kunnen organisaties ook een flinke digitale achterstand oplopen of zelfs in een 'tech gap' belanden."

Tech gap?

"Organisaties belanden in een 'tech gap' als er niet voldoende wordt geïnvesteerd in digitalisering en de kloof tussen de huidige situatie en de marktvraag steeds groter wordt. Hoe langer investeringen uitgesteld worden, hoe moeilijker het voor organisaties wordt om de kloof – financieel en qua implementatie in de eigen organisatie – te overbruggen. Een 'tech gap' kan dus fataal zijn voor organisaties, omdat zij op een gegeven moment door de markt gedwongen worden om te investeren, maar daar inmiddels de middelen of de tijd niet meer voor hebben. Hierdoor kun je klanten kwijtraken aan concurrenten, die wel in staat zijn te voldoen aan hun wensen en behoeften op het gebied van digitaal betalen."

Als je niet digitaliseert loop je het risico dat je relatie met de klant onder druk komt te staan

Kun je aangeven hoeveel tijd het gemiddeld kost om als organisatie te transformeren naar een volledig digitale manier van betalen?

"Op basis van de ervaring van Mail to Pay kun je het gehele facturatieproces en debiteurenbeheer in een periode van vier tot zes maanden volledig digitaliseren. Het zou in principe nog sneller kunnen, maar je moet er rekening mee houden dat klantdata verkrijgt

moeten worden. Denk daarbij aan ontbrekende e-mailadressen en telefoonnummers. Het verzamelen van ontbrekende data neemt in de praktijk één tot twee maanden in beslag."

Hoe zit het met de terugverdientijd bij een transformatie naar digitaal betalen?

"Financieel gezien is de terugverdientijd vrij kort, omdat de kosten per factuur tot wel 90 procent kunnen dalen. Daarnaast is ook aangetoond, dat een digitaal betaalverzoek ertoe bijdraagt dat klanten sneller betalen. Bij het versturen van een brief of acceptgiro loop je op grond van fysieke handelingen al snel een tot twee weken vertraging op. De terugverdientijd

kun je uiteindelijk ook afzetten tegenover een betere klantbeleving van het betaalproces. Dat is wellicht iets lastiger concreet te maken, maar het is wel een factor om mee te nemen in de overweging om het betaalproces te digitaliseren. Dus naast een scherpe daling van de kosten en een betere klantbeleving, heeft digitaal betalen aantoonbaar een gunstige invloed op de DSO en cashflow."

Waarin onderscheidt Mail to Pay zich van andere betaaloplossingen in de markt?

"Er zijn een aantal zaken waarin Mail to Pay zich onderscheidt. De opmaak van de betaalverzoeken is volledig in de huisstijl van de



Dennis Faas

Mail to pay

Hoe incasseer je 2,5 miljard euro
zonder incassomedewerkers?

Dennis Faas | Rody Heijstek

13:00 - 13:45

Zaal 11/12

Mail to Pay is hoofdsponsor van Credit Expo 2019
en trotse leverancier van onder andere

opdrachtgever. De opdrachtgever bepaalt dus hoe de betaalverzoeken eruitzien, de klanten zien nergens Mail to Pay staan. Daarnaast hanteert Mail to Pay geen zogenaamde derden-geldenrekening, zodat de klant direct aan zijn of haar leverancier betaalt. Verder is de methode van aanmanen uniek, deze is gebaseerd op algoritmes. Zo is het mogelijk om aan de hand van specifieke factuur- en klantdata logica in te bouwen wat dynamische aanmaantrajecten mogelijk maakt. Mail to Pay ontzorgt de opdrachtgevers volledig bij het opvolgen van onbetaalde facturen. Naast het verzorgen van een volledig aanmaantraject, worden ook externe partijen aangestuurd. Voorbeelden hiervan zijn het inschakelen van een extern callcenter, het laten uitvoeren van huisbezoeken en een overdracht naar een incassobureau of deurwaarder."

Digitalisering draagt bij aan de ontwikkeling om de werkende mens weer mens te laten worden

Jullie pleiten ervoor om het betaalproces aan de klantreis toe te voegen. Kun je dat nader toelichten?

"Het is van belang de volledige klantreis te koppelen aan klanttevredenheid en klantloyaliteit. Door te weten wie je klanten zijn en welke kenmerken zij hebben, kun je met behulp van algoritmes nagenoeg op maat bepalen wat de beste methode en tone of voice is om met een klant te communiceren. Niet alleen aan de voorkant van het proces, maar ook aan de achterkant van het proces. Met behulp van machine learning kan zelfs een persoonlijk aanmaantraject worden toegepast. Op deze manier kan een consistente klantbeleving gecreëerd worden, die bijdraagt aan een hogere klanttevredenheid en klantloyaliteit."

Machine learning, als subset van AI, wordt regelmatig in de media genoemd. Wat zijn jullie ervaringen op dit gebied?

"Overall waar machine learning wordt ingezet, verslaat deze het traditionele (oude) proces met gemak. Elke nieuwe klant die machine learning wil gebruiken heeft in principe twee keuzes: een model op basis van private machine learning of een model gebaseerd op gezamenlijke machine learning. In het laatste geval kan de klant starten met machine learning op basis van de beschikbare data van Mail to Pay. Mail to Pay

adviseert haar opdrachtgevers bijna altijd om te kiezen voor het gezamenlijke model, omdat de toepassing van machine learning effectiever is naarmate er meer data beschikbaar zijn. Dan praat je over de verwerking van miljoenen betaalervaringen. Het grote voordeel van deze aanpak is dat ook kleinere organisaties gebruik kunnen maken van machine learning."

Hoe zit het met privacy van klantdata?

"Kenmerkend voor deze techniek is dat de gegevens van individuele klanten niet worden opgeslagen. Het gaat simpel gezegd om het effectief matchen van acties (betaalmethode, kanaal, tekst) aan de situatie van de klant. Op basis van ervaringen en kenmerken van een klant, zoals plaats, wijk, leeftijd et cetera, kan de meest effectieve actie voor een klant bepaald worden, zodat de kans op betaling het grootst is. Het proces van het continu verbeteren (van het algoritme), kan met behulp van machine learning op een gedegen en volautomatische wijze gedaan worden, waarbij de privacy van klanten gewaarborgd blijft."

Machine learning is voor veel mensen echter nog steeds een enigszins abstract begrip. Kun je een praktijkvoorbeeld geven van de toepassing van machine learning?

"Zeker. Hiervoor is een verwijzing naar de klantcase van Nationale Nederlanden (NN), die ook op de website van Mail to Pay staat, het beste. In deze klantcase worden de resultaten die met machine learning behaald zijn door hun creditmanager Cor Möller besproken. Kort gezegd: door het gebruik van machine learning is het aantal royementen door wanbetaling met maar liefst 52 procent gedaald. Het voorkomen van royementen is niet alleen financieel voordelig, maar ook gunstig in de zin van klantbehoud. Per saldo neemt hierdoor het rendement op je marketinginspanningen aanzienlijk toe. Het is aldus aan te bevelen om de klantreis niet alleen aan de voorkant, maar ook aan de achterkant van het proces efficiënt en klantgericht in te richten."

Jullie spreken ook over 'microsegmentatie'. Wat verstaan jullie daaronder?

"Microsegmentatie wordt feitelijk mogelijk gemaakt door de toepassing van machine learning. Segmentatie van klanten vindt vaak in een aantal stadia plaats. Het beginpunt is algemene klantsegmentatie. Dat kan verder verfijnd worden door het toepassen van persona's, waarbij ook het gedrag van

de klantgroep wordt meegenomen in de klantcommunicatie. Je weet dan van een klant dat hij bij voorkeur met een betaallink via SMS betaalt, maar nog niet op welk tijdstip dit betaalverzoek verstuurd moet worden. Bij microsegmentatie wordt machine learning ingezet, waarbij op individueel niveau alle aspecten die betrekking hebben op het betaalgedrag van de klant zijn meegenomen. Het aanmaantraject wordt hierdoor voor elke klant uniek. Zo kun je de klantbeleving van het betaalproces optimaliseren, door deze af te stemmen op de wensen en gedragingen van de individuele (unieke) klant."

Digitaliseren wordt ook vaak met verandering geassocieerd en het kan wel eens lastig zijn om mensen mee te krijgen. Hoe kijken jullie daar tegenaan?

"Veranderingen in methoden of werkwijzen worden over het algemeen als ietwat eng gezien. Toch blijkt in de dagelijkse praktijk vaak het omgekeerde. Door digitalisering is er namelijk veel meer mogelijk (zoals analyse, procesoptimalisatie en meer persoonlijk contact met de klant), waardoor de kwaliteit van en het plezier in de werkzaamheden juist toeneemt. Repeterende, vaak administratieve, handelingen komen namelijk door automatisering en digitalisering te vervallen en dat zijn juist de werkzaamheden waar veel mensen meestal niet om staan te springen. Door (betaal) processen te digitaliseren kan er meer tijd vrijgemaakt worden, die vervolgens kan worden gebruikt voor de eerder vermelde zaken. Digitalisering draagt bij aan de ontwikkeling om de werkende mens weer mens te laten worden. De robot kan alle taken verrichten die saai of repeterend zijn, terwijl de mens zich op complexere zaken en uiteraard de klant kan richten. Als zodanig kan digitalisering extra waarde toevoegen voor alle stakeholders." ■

'Spraaaktechnologie gaat een grote vlucht nemen'

Door: Marcel Wiedenbrugge

In creditmanagement wordt nog altijd regelmatig over debiteuren gesproken. Maar feitelijk hebben we het over klanten, die al dan niet met een betalingsprobleem te maken hebben. Vanuit het klantperspectief bekeken maakt het betaalproces en de manier waarop we met klanten communiceren een wezenlijk onderdeel uit van de customer journey.

Voor klanten die te maken hebben met betalingsproblemen is het belangrijk dat zowel leveranciers (opdrachtgevers) als incasserende partijen daar op een klantgerichte en effectieve wijze mee omgaan. Zo kan voorkomen worden dat de relatie met de klant onnodig verstoord raakt. In dit interview spreek ik met Steven van Belleghem, een internationaal en erkend expert op het gebied van digitale technologie, over actuele en toekomstige ontwikkelingen rondom klanten, technologie, personalisatie en communicatie.

Voor de lezers die jou niet kennen, kun je iets over jezelf vertellen?

"Ik ben eigenlijk al mijn gehele carrière bezig onderzoek te doen naar hoe technologie het gedrag van mensen beïnvloedt. Dat is destijds begonnen met websites en internet en later is daar sociale media bijgekomen. Momenteel richt ik me steeds meer op geavanceerde technologie, zoals kunstmatige intelligentie en communicatietechnieken, waaronder de toepassing van chatbots. Ik kijk daarbij vooral naar hoe bedrijven en organisaties die technologie kunnen inzetten om klantgerichter te worden. Ik bestudeer dus in hoofdzaak de toekomst van klantgerichtheid en de interactie met technologie, zodat ik bedrijven daarmee kan inspireren. Mijn doorlopende onderzoek heeft geleid tot diverse boeken, waarvan

"Customers, the day after tomorrow" het meest recent is. Ik zal hier tijdens de aankomende Credit Expo ook over spreken. Daarnaast heb ik diverse bedrijven opgericht, onder andere een bedrijf dat internationale reizen organiseert om samen met – meestal commerciële – managers in bijvoorbeeld China bedrijfsbezoeken af te leggen met als doel hen te inspireren en kennisoverdracht te bewerkstelligen."

Welke associaties leg je met begrippen als creditmanagement en incasso?

"Als particulier hoop ik dat ik daar nooit mee te maken zal krijgen. Ik denk dat het heel vervelend is als je in financiële moeilijkheden zit en je de rekeningen niet (meer) kunt betalen. Het zet ongetwijfeld een enorme druk op de ketel. Ik denk dat incasso-ondernemingen bij de meeste klanten het beeld oproepen dat je daar maar beter niet mee te maken kunt hebben of (samen)werken. Incasso heeft op dit moment, naar mijn gevoel, bij de meeste mensen niet zo'n positieve associatie. Persoonlijk kijk ik er iets genuanceerder naar. Ik weet goed hoe het werkt en bekeken van het perspectief van de leverancier wil je natuurlijk dat je betaald wordt. Het is dan goed dat er gespecialiseerde dienstverleners zijn die je helpen om de rekening alsnog betaald te krijgen. Ik denk zeker dat het een boeiende sector is, ondanks het ietwat negatieve imago."

Kunnen incassobureaus klantgericht zijn?

"In eerste instantie ben ik geneigd om te zeggen dat dit niet mogelijk is, omdat klantgerichtheid en de werkzaamheden van incassobureaus niet direct met elkaar verband lijken te houden. Maar nu ik er wat meer over nagedacht heb, zie ik toch wel mogelijkheden. Ik ben weliswaar geen expert op het gebied van incasso, maar ik kan mij inbeelden dat je bij de uitvoering van incassowerkzaamheden mensen kunt helpen of ondersteunen en ook motiveren om uit de financiële moeilijkheden te komen. Zo kun je in gezamenlijk overleg een realistische betalingsregeling overeenkomen. Op die manier kan een win-win situatie ontstaan, waarbij bedrijven hun geld krijgen en de klant (debiteur) uit de problemen komt en dat komt de relatie weer ten goede. Zodoende kun je maatschappelijke meerwaarde creëren, wat uiteraard een heel andere insteek is dan enkel aan de deur te komen om geld te vragen."

Voor de (toekomstige) klant gaat het met betrekking tot het aanbieden van diensten om drie zaken: faster than real-time, meer gepersonaliseerd en meer gebruiksvriendelijk

In jouw boek "Customers, the day after tomorrow" (2017) spreek je over 'de derde fase van digitalisering' en de grote impact die dat heeft/zal hebben op de relatie tussen de klant en hun leveranciers. Hoe is situatie in 2019 en wat kan de creditmanager hiervan leren?

"In mijn boek spreek ik over de omslag naar mobile first en AI first, die een aantal mogelijkheden biedt voor bedrijven. Voor de (toekomstige) klant gaat het met betrekking tot het aanbieden van diensten om drie zaken:



Steven van Belleghem

faster than real-time, meer gepersonaliseerd en meer gebruiksvriendelijk. Door de toepassing van nieuwe technologie kom je als organisatie in een stroomversnelling. Voor deze drie voordelen liggen er naar mijn mening ook veel kansen voor het creditmanagement. Bij 'faster than real-time' gaat het om het anticiperen, dus het voorspellen van problemen voordat mensen zelf weten dat er problemen zijn. Op dit moment zie ik bij veel financiële dienstverleners dat AI gebruikt wordt om een betere risico-inschatting te maken voor het verstrekken van kredieten. Ook de nauwkeurigheid van de voorspellingen neemt door het gebruik van nieuwe technieken toe. Op basis van data kunnen veranderingen gesignaleerd worden, die van invloed (kunnen) zijn op de toekomstige inkomstenstroom van de klant. Met behulp van moderne risicoanalyse kan heden vrij nauwkeurig ingeschat worden wanneer iemand in de toekomst in financiële problemen terecht zal komen. Met die informatie kan dan vandaag al een behandelplan opgesteld worden in plaats van te wachten tot een kwestie escaleert.

Wat betreft het personaliseren, in combinatie met het gebruiksvriendelijker maken, kan ik mij inbeelden dat mensen die in financiële problemen verzeild raken mogelijk de Nederlandse taal niet machtig zijn en dus bepaalde (incasso)brieven niet goed kunnen begrijpen en daardoor niet de gewenste of noodzakelijke actie ondernemen. Door slimme technologie in te zetten kun je gaan personaliseren door klanten brieven te sturen

die automatisch in de (moeder)taal die de klant spreekt worden opgesteld. Zo kan ik mij ook voorstellen dat spraaktechnologie in de toekomst een belangrijke rol gaat spelen. Denk hierbij aan toepassingen als Siri, Google Assistant of Alexa, die in de toekomst zodanig verbeterd zullen zijn dat er complete boodschappen in gespreksvorm mee verstuurd kunnen worden. Uiteraard in de juiste taal, tone of voice en in begrijpelijk woordgebruik, zodat de kans dat de klant de juiste actie onderneemt toeneemt. Technologie zal aldus klanten ondersteunen, zodat zij de eigen situatie – zoals een betalingsachterstand – beter kunnen begrijpen en ook beter weten welke actie ze moeten ondernemen. Op die manier kan de ervaring van de klant in het (wan)betalingstraject veel prettiger en menselijker worden."

Wat je in de voorgaande vraag beschreven hebt, ben je dat ook al in de praktijk tegengekomen?

"Ik ben dit bij banken al tegengekomen, waarbij het vooral gaat over kredieten. Risicoanalyse is in deze sector vergaand ontwikkeld. Ik ben zelfs een voorbeeld tegengekomen, waar op grond van data een betrouwbare uitspraak gedaan kon worden hoe groot de kans was dat een echtpaar binnen een periode van 6 maanden zou gaan scheiden. Nu kun je dat natuurlijk niet tegen een klant zeggen, maar je kunt wel beredeneren dat dit (grote) financiële gevolgen voor de klant zal hebben. Als organisatie kun je hier in ieder geval op anticiperen. Voor consumenten klinkt dit toch een beetje griezelig, maar feitelijk

is het een win-win. Win voor de bank omdat ze vrij zeker weten wat er gaat gebeuren en daar dus op in kunnen spelen. En win voor de klant, die door het anticiperen (van de bank) eventuele moeilijkheden kan vermijden."

Qua technologie denk ik dat vooral spraak (voice, computergestuurd) een belangrijke rol gaat spelen, omdat spraak de meest natuurlijke interface is die mensen kennen

Stel je begint morgen aan een nieuwe baan om bij een commerciële onderneming een creditmanagementafdeling op te zetten. Hoe zou je dat aanpakken?

"Dat vind ik wel een leuke vraag. Ik zou proberen om de creditmanagementafdeling onderdeel te laten uitmaken van de customer journey. Verder zou ik als doelstelling vooropzetten als een klant met onze afdeling te maken krijgt, dit de klanttevredenheid eerder positief dan negatief zal beïnvloeden. Sommigen zullen dit wellicht naïef vinden en in bepaalde situaties zal het misschien onmogelijk zijn. Ik denk namelijk dat de uitvoering van het creditmanagement in een aantal gevallen frustratie en wrevel veroorzaakt, terwijl dat niet nodig is. Ik zou dus proberen om ervoor te zorgen dat mensen, ondanks dat ik wellicht een lastige boodschap moet overbrengen,

EEZYCOM VOICE AI

Optimale customer journey d.m.v. Artificial Intelligence



EEZYCOM VOICE AI

Om de klantervaring binnen de customer journey zo prettig mogelijk te laten verlopen hebben wij onlangs Voice AI geïntroduceerd. Hierbij worden vragen van uw relaties via telefoon of chat automatisch herkend en beantwoord. Door het toepassen van 'Machine Learning' is een zelflerend element toegevoegd en zal het systeem zichzelf optimaliseren en verrijken qua data. Op deze manier heeft u op elke vraag automatisch het juiste antwoord.

Sterker nog, d.m.v. **EEZYCOM VOICE AI** is het ook mogelijk persoonlijke betalingsregelingen te treffen of (betaal)gegevens op te vragen. Weten op welke van uw (klanten hun) vragen wij een antwoord én de oplossing hebben?

Neem dan contact op met Michelle Filbri:
contact@10forit.com
of **+31 88-0016604**.

Door middel van het **EEZYCOM** communicatieplatform is het mogelijk op een eenvoudige en efficiënte wijze te communiceren met uw relaties. Hierbij maken wij gebruik van communicatiekanalen zoals telefoon, voice-berichten, sms, e-mail en WhatsApp en stellen organisaties hiermee in staat de juiste boodschap, op het juiste moment en in de juiste tone-of-voice geautomatiseerd te verzenden.

toch tevreden blijven en misschien zelfs fan worden van het bedrijf waar ik dan voor werk. Ik zou op een leuke en aardige manier met klanten communiceren, die past bij het merk en de uitstraling van het bedrijf. Op die manier kan ik ook de marketingmensen ondersteunen bij hun werkzaamheden.”

Heb je zelf ervaringen gehad met creditmanagement- of incassoafdelingen?

“Ik probeer mijn rekeningen altijd op tijd en snel te betalen. Ik vind dat ook belangrijk in de relatie naar mijn leveranciers toe, maar soms kan je de (tijds) betaling van een rekening wel eens vergeten en dan krijg je vanzelf een herinnering. Ik heb gemerkt dat er een enorm verschil in stijl zit tussen herinneringen van bedrijven. Sommige bedrijven sturen hele vriendelijke herinneringen en dan is de betaling ook geen enkel probleem. Ik heb het echter ook meegemaakt dat ik een keer een maandelijkse factuur vergeten was te betalen (terwijl ik altijd op tijd betaalde) en ik kreeg direct een aangetekend schrijven met daarin dreigementen dat de volgende stap juridische acties zou inhouden als ik niet binnen 7 dagen zou betalen. Ik moet eerlijk zeggen dat ik daar heel kwaad van werd. Ze kenden mij immers en ik betaalde mijn rekeningen tot dan toe altijd op tijd. Dus waarom moet dan meteen een kanon in stelling gebracht worden? Sindsdien heb ik een minder goed gevoel en een minder goede band met deze organisatie, omdat ze in hun schrijven in feite aangaven dat ze mij niet vertrouwen. Mocht er zich ooit een alternatief aandienen, dan is het voor mij geen enkel probleem om van leverancier te veranderen. Feitelijk was het dus een domme actie van mijn leverancier. Het was een kleine moeite geweest om mij even te bellen of een vriendelijk mailtje te sturen in plaats van dreigementen.”

Communicatie met de klant is altijd belangrijk geweest, maar door de techniek is de manier waarop gecommuniceerd wordt wel veranderd. Hoe zie je in dit kader de toekomst van klantcommunicatie?

“Qua technologie denk ik dat vooral spraak (voice, computergestuurd) een belangrijke rol gaat spelen, omdat spraak de meest natuurlijke interface is die mensen kennen. Daar komt bij dat de beschikbare tools redelijk goedkoop zijn, wat een snelle adoptie vergemakkelijkt. In Amerika gaat het op dit moment heel hard op dit gebied, maar ook in Duitsland, het Verenigd Koninkrijk en Frankrijk wordt dit soort technologie steeds meer omarmd. De technologie staat nu nog in de kinderschoenen, maar over 5 tot 10 jaar zal computergestuurde spraak een normaal onderdeel van de communicatiemix zijn.”

Zal de opkomst van computergestuurde spraak een negatieve invloed hebben op de werkgelegenheid binnen creditmanagementafdelingen?

“Nee, dat denk ik niet. Ik denk dat computergestuurde spraaktechnologie juist een extra communicatiekanaal zal zijn, die ervoor gaat zorgen dat er sneller en op een makkelijkere manier betaald kan worden. Ik kan mij voorstellen dat er mensen nodig zijn om dergelijke systemen te programmeren en te onderhouden. Bepaalde repeterende taken zullen wel minder man-/vrouwkracht vergen. Ik denk bijvoorbeeld aan een computer die mij volautomatisch belt over een openstaande factuur. De computer zegt dan: “Steven, ik bel jou namens bedrijf X over openstaande factuur Y ten bedrage van 100 euro. Wellicht ben je die vergeten over te maken. Zal ik de betaling voor deze factuur meteen voor jou in orde maken?” Ik kan daar dan in gesproken woord positief op reageren en hoeft verder zelf geen actie meer te ondernemen. Maar ook in het geval dat ik tijdelijk een financieel probleem zou hebben, kan dit goed werken. Ik kan dan aan de computer vertellen dat er een probleem is in de verwerking van mijn salaris en dat het beter zou passen om de betaling over twee weken in te plannen. Met behulp van (toekomstige) spraaktechnologie zou je dus heel makkelijk, snel en persoonlijk met klanten kunnen communiceren en meteen het betaalproces vergemakkelijken. In de huidige markt vind ik de chatbot van Bol.com (Billy) een mooi voorbeeld hoe deze kan worden ingezet om de klantervaring of customer journey te verbeteren. Als het echter te complex wordt geeft Billy de suggestie om door te verbinden met een menselijke medewerker. Ik kan mij indenken dat een soortgelijke wisselwerking in creditmanagement ook gerealiseerd kan worden.”

We hebben het in dit interview gehad over de interactie tussen mens en technologie. Zie je voor deze nieuwe technologieën naast voordelen ook nadelen of bedreigingen?

“De grootste uitdaging waar we de komende 10 jaar voor staan is het omgaan met nepnieuws of fake news. Vooral als dit gekoppeld wordt aan personalisatie en communicatie, die niet transparant of onzichtbaar is voor de rest van de wereld. Stel dat iemand jou zou willen manipuleren met een bepaalde boodschap, dan heeft de rest van de wereld daar geen weet van. De technologie – en in het bijzonder AI – stelt ons in staat om tegen geringe kosten op grote schaal gepersonaliseerde boodschappen uit te sturen via publieke kanalen. Daarmee kun je grote aantallen mensen enorm beïnvloeden. Hoewel AI al lang bestaat, staat

de toepassing hiervan nog aan het begin van de ontwikkelingscurve. De vraag is dus waar we over 10 tot 15 jaar zullen staan. We zien nu al hoe AI een negatieve impact kan hebben op zeer belangrijke maatschappelijke thema's en dat bevreest mij eerlijk gezegd wel.”

De grootste uitdaging waar we de komende 10 jaar voor staan is het omgaan met nepnieuws of fake news

Zullen kleine(re) bedrijven ook kunnen profiteren van de door jou geschetste ontwikkelingen?

“Ja, ik denk dat kleine(re) bedrijven zich zullen aansluiten bij platformen die hen daarbij kunnen ondersteunen. Als je bijvoorbeeld kijkt naar de wereld van e-commerce, dan zie je dat veel kleine bedrijven werken met Shopify. Dit is een Canadees platform, dat bedrijven in staat stelt om tegen een geringe maandelijkse vergoeding op een hoog niveau e-commerce te gaan bedrijven. Dit is een logische ontwikkeling, aangezien het voor kleine bedrijven niet haalbaar is om zelf enorme investeringen in technologie te doen.” ■

Wilt u weten welke ontwikkelingen de komende 10 jaar onze professionele toekomst zullen bepalen? Steven van Belleghem zal u hierover tijdens de Credit Expo Nederland op 7 november tussen 11:30 en 12:15, zaal 14 a/b, graag willen meenemen. Wilt u bij deze boeiende presentatie aanwezig zijn? Schrijf u dan in voor Credit Expo Nederland en stuur een e-mail naar communicatie@syncasso.nl

STAP IN HET BREIN VAN UW KLANT

Een nieuw perspectief op betalingsgedrag

Dat is Arvato



**MINI-COLLEGE
BREINKENNIS**
met
Prof. Dr. Victor A.F. Lamme
13.30 uur in Zaal 8

arvato
BERTELSMANN
Financial Solutions

Ontdek de vier principes
voor een effectief incassoproces.
Bezoek ons op Stand 18.

finance.arvato.com/nl

