



CREDIT EXPO 2021 Beurswijzer

16^e
EDITIE



BEURSPLATTEGROND
PROGRAMMA
DEELNEMERSOVERZICHT



Your business. With care.

We worden gedreven door de wil om bedrijven te helpen groeien en hun volledige potentieel op een duurzame manier te bereiken – in binnen- en buitenland. We doen dit door één en hetzelfde systeem te gebruiken in al onze 15 landen.

Geen verouderde en statische incassoprocessen, wij vertrouwen op AI en data. Door de voorkeuren, betalingscapaciteiten en het type schuld van debiteuren te analyseren, kunnen wij op het juiste moment de juiste actie ondernemen en hogere slagingspercentages en een soepelere en efficiëntere ervaring waarborgen voor zowel debiteuren als onze klanten.



We zijn zeer ervaren in het werken met opdrachtgevers die te maken hebben met grote ordervolumes.

Neem contact met ons op voor meer informatie.

+31 6 1434 7949
sales@alektumgroup.nl
alektumgroup.nl



ALEKTUM
GROUP



Welkom op Credit Expo 2021

U kunt het zich vast nog herinneren, toen eind februari 2020 de eerste coronamelding in Nederland een feit was. Als organisator van Credit Expo maakten we ons toen niet al te veel zorgen. Credit Expo was immers pas in november en tegen die tijd zou alles ongetwijfeld weer voorbij zijn. De realiteit zag er echter anders uit.

Het jaar 2020 ging voor Credit Expo de boeken in als het eerste jaar dat het grootste live Credit Management van Nederland geen doorgang kon vinden. Een emotioneel maar noodzakelijk besluit met grote zakelijke impact.

Een tijdperk van thuiswerken, ontelbare online meetings, talloze webinars, mondklappers, 1,5 meter afstand houden en zo min mogelijk fysieke contacten brak aan. Een onwerkelijke periode met grote economische gevolgen voor diverse sectoren. Maar ook een periode van kansen, want de periode van thuiswerken heeft niet alleen tot een versnelling van de digitalisering geleid, maar heeft ook de manier en de snelheid van persoonlijke (digitale) communicatie sterk beïnvloed.

Nooit eerder was het zo eenvoudig om elkaar online 'face to face' te ontmoeten. Zeer efficiënt en tijdsbesparend. Zo vlogen we tijdens de lockdown van de ene online meeting naar de andere online meeting. Tot we langzaam een beetje genoeg kregen van al die meetings via Zoom, Teams en Webex. Het zijn prachtige technologische ontwikkelingen, maar het zijn en

blijven aanvullingen op, en geen vervanging van spontane fysieke contacten.

Tijdens deze Credit Expo staat het thema "Skills for the digital age" centraal, waarin digitalisering en communicatie een prominente rol innemen. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de impact van COVID-19 op het zakelijke proces. Nu we weer terugkeren naar een normale samenleving betekent dat ook dat steunmaatregelen worden opgeheven. Daarmee breekt een spannende periode aan, waarin bedrijven financieel gezien weer op eigen benen moeten staan. Welke gevolgen zal dat hebben op betalings- en kredietrisico's en het aantal faillissementen?

Tijdens deze 16e editie van Credit Expo kunt u weer ouderwets kennis en ervaringen uitwisselen met vakgenoten en bij de stands van de bijna 40 deelnemende credit-management bedrijven. Daarnaast worden er meer dan 25 presentaties gegeven door tal van interessante en inspirerende sprekers. Ook wordt de VVCM Innovation Award dit jaar weer uitgereikt!



Serge van Groningen



Marcel Wiedenbrugge

Wij kijken uit naar een fantastische 'herstart' van Credit Expo en wensen u als bezoeker een zeer inspirerende en mooie dag toe!

Serge van Groningen
Organisator

Marcel Wiedenbrugge
Sales & Content Director

VVCM-opleidingen brengen u verder!

CERTIFIED CREDIT PRACTITIONER®

De Post-MBO opleiding Certified Credit Practitioner® (CCP) helpt u om te kunnen komen tot daadkrachtig handelen in uw dagelijkse praktijk van debiteurenbeheer en credit management

CERTIFIED CREDIT CONTROLLER® (HBO)

De HBO-opleiding Certified Credit Controller is gericht op iedereen die zich professioneel bezighoudt met credit management op in willekeurig welke organisatie

CERTIFIED CREDIT MANAGER® (HBO+)

De positie van credit management in organisaties is sterk veranderd. Hierdoor wordt er ook meer gevraagd van de credit manager. Dankzij de tweejarige HBO-opleiding Certified Credit Manager voldoet u volledig aan de huidige eisen!

EXPO ACTIE! 10% KORTING OP DE OPLEIDINGEN BIJ INSTROOM IN JANUARI 2018

Lindenhaeghe
ontdek ontwikkel ontplooi

VVCM Opleidingen
Learn.Act.Grow.

HEEFT U INTERESSE IN ONS AANBOD EN WILT U MEER INFORMATIE? SECRETARIAAT@VVCM.NL.

CREDIT EXPO 2021

CREDIT
expo

Beursplattegrond



- | | | |
|---|--|---|
| 1 10FORIT | 16 Aangetekend Mailen | 29 S4Dunning |
| 2 Quadient | 14 Flanderijn | 30 BPI Business Process Integration |
| 4 Invers | 15 Vereniging Voor Credit Management (VVCM) | 31 Bureau van Dijk – A Moody's Analytics Company |
| 5 GGN | 16 Aangetekend Mailen | 34 Career Control |
| 6 Mail to Pay | 17 Arvato Financial Solutions | 35 NeurOp |
| 7 MaxCredible | 18 Twikey | 36 Tikkie |
| 8 Syncasso | 19 Signicat | 37 Buckaroo |
| 9 Order2Cash | 20 Payt | 38 Data B. Mailservice |
| 10 Snijder Incasso en Gerechtsdeurwaarders | 21 MyTrustO | 39 Faircasso |
| 11 Intrum | 22 Factris | 40 SOA People |
| 12 Bos Incasso / Landelijke Associatie van Gerechtsdeurwaarders | 23 Quantforce Software | 41 HighRadius |
| 13 Nederlandse Schuldhelproude (NSR) / Social Responsible Credit Management (SRCM) | 24 Serrala | 42 Atradius |
| | 27 Bringway | |
| | 28 Capgemini | |
| | 29 Collenda | |

Algemene informatie

Locatie
Congrescentrum 1931
's-Hertogenbosch,
Oude Engelseweg 1, 5222 AA
's-Hertogenbosch, www.1931.nl

Datum en tijden
Donderdag 28 oktober 2021
van 9:00 tot 18:00 uur.

Parkeren
Op het terrein van het Congrescentrum 1931 zich voldoende parkeerplaatsen die u gedurende het evenement gratis kunt gebruiken,

Toegang
Als u tot de bezoekersdoelgroep behoort (zie creditempo.nl/doelgroep) is Credit Expo gratis toegankelijk na registratie via de website. Als u niet tot de bezoekersdoelgroep behoort, bedraagt de entree 250 euro exclusief btw en servicekosten per persoon.

Coronamaatregelen
Als bezoeker dient u te beschikken over een geldige QR-code in combinatie met een geldig legitimatiebewijs. We scannen bij de ingang uw QR-code. Kijk voor meer informatie op coronacheck.nl.

Programma
Kijk voor de meeste actuele stand van zaken op www.creditempo.nl. Voor meer informatie kunt u tijdens het evenement terecht bij de receptie van het Congrescentrum 1931.

Fotograferen en filmen
Als bezoeker van de Credit Expo kunt u mogelijk worden gefilmd en/of worden gefotografeerd. De organisatie maakt gebruik van deze foto's en opnames voor promotionele doeleinden en ten behoeve van persberichten na afloop van het evenement. Als u hier bezwaar tegen heeft, dan kunt u dit kenbaar maken aan de organisatie, zodat hier rekening mee kan worden gehouden.

Organisatie
Credit Expo wordt georganiseerd door Next Level Academy. Voor informatie kunt u contact opnemen met het projectteam via telefoonnummer +31 (0)20 - 672 1371 of per email: info@creditempo.nl
• Serge van Groningen, Organisator, T: +31 (0)6-2902 2791
• Marcel Wiedenbrugge, Sales & Content Director, T: +31 (0)6-45902601
• Joyce Lafeber-Dollee, Event Manager, T: +31 (0)6-5203 2558

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

Programma

PLENAIRE SESSIE	PANELDISCUSSIE
CASEPRESENTATIE	PRODUCTPRESENTATIE
EXPERTSESSIE	RONDETAFELSESSIE
INSPIRATIESESSIE	

	LIMOUSIN 3	DEXTER 15	DEXTER 19
09:00			
09:15	Opening Credit Expo Nederland 2021 Door: Jan Heinen, partner PLUC! Next Level en dagvoorzitter		
09:30	Hoe houden we de digital age menselijk? Door: Roel Meijvis, filosoof, schrijver en cabaretier.		
09:45			
10:00			
10:15	De Credit Manager als Business Partner Door: Raimond Honig MBA, Credit Management Expert & Trainer	Geen menselijke tussenkomst meer bij het onboorden van nieuwe klanten en innen van facturen Door: Benjamin Alkemade, Sales Director Twikey	PSD2 van theorie naar praktijk, een case study over hoe Syncasso de klant centraal stelt Door: Joop Tromp, CFO Syncasso en Bart den Hollander, CEO Invers
10:30			
10:45			
11:00			
11:15			
11:30	Effectief risico's rond cybercriminaliteit van klanten of leveranciers beoordelen anno 2021 Door: Ezra Windhorst, oprichter en CEO Surelock.	Subscribe, share, simplify: Scalable end-to-end transaction platforms in the subscription economy. By: Sören Steckmest, Vice President International Sales, Arvato Financial Solutions	Toegepaste Machine learning in Credit Management Door: MaxCredible & Pegamento. Moderator: Sandy Nijhuis
11:45			
12:00			
12:15			
12:30			
12:45	Award Pitches VVCM Credit Management Innovation Award 2021 Door: Genomineerden Innovation Award 2021. Moderator: Jan Heinen	Het belang van model governance, modelvalidatie en balansoptimalisatie voor financiële ondernemingen Door: Sanika Dsilva & Marijn Romme (Risk professionals), Narasimha Motri (ALM Specialist), Capgemini	Get in Charge: met Payt credit automation terug in de driver seat Door: Jeroen Krosse, Director Marketing en Sales Payt
13:00			
13:15			
13:30			
13:45			
14:00	Keynote Jarno Duursma Skills for the digital age Door: Jarno Duursma, technologie-expert en trendwatcher; Michaël Brouwer, CEO Syncasso		
14:15			
14:30			
14:45		De kracht van een Aangetekende Mail Door: Philip Voogt, Commercieel Directeur Aangetekend BV	Het belang van efficiëntie door F1 pitstraat veteran Marc Priestley (Engelstalig) Door: Marc Priestley, F1 pitstraat veteran. Gefaciliteerd door Intrum
15:00	VVCM PE-Sessie Werk met BIT en voorkom COIN Deel 1 - Werk met BIT Door: Drs. Jean Gieskens AC RCM QT, universitair hoofddocent Finance en docent QM		
15:15			
15:30			
15:45			
16:00	Elf kansen voor een rechtvaardig schuldenbeleid (Paneldiscussie) Door: VCMB, NVI, KBvG en VVCM. Moderator: Jan Heinen	VVCM PE-Sessie Werk met BIT en voorkom COIN Deel 2 - Voorkom COIN Door: Drs. Jean Gieskens AC RCM QT, universitair hoofddocent Finance en docent QM	Vrouwen in Credit Management "Credit Drinks and Credit Bites" Door: Joan Knight & Meri Leenen-Nasole
16:15			
16:30			
16:45			
17:00	Uitreiking VVCM Credit Management Innovation Award 2021 Door: Cees Jansen, Voorzitter Vereniging voor Credit Management		
17:15			
17:30			
17:45			



	DEXTER 22	DEXTER 24	DEXTER 28	DEXTER 30
10:00				
10:15				
10:30	7 trends voor klantgericht & effectief credit management Door: Frans Reichardt, de Klantenluisteraar. Gefaciliteerd door 10FORIT	ABN AMRO Asset Based Finance verlaagt betalingsachterstand met 30 procent dankzij Ready4 credit management Door: Erick van de Wouw, ABN AMRO Asset Based Finance en Nachenthy Francisco, SOA people consultant	Persoonsgericht incasseren begint met aandacht Door: Jörgen Raymann, cabaretier en inspirator. Gefaciliteerd door GGN	Technologie en innovatie voor financiële professionals (besloten sessie) Door: Prof.ir. Deborah Nas. Gefaciliteerd door Atradius
10:45				
11:00				
11:15				
11:30				
11:45	Order-to-Cash en Smart e-Invoicing: De ultieme combinatie Door: Dimitry Borgstijn, Director Sales & Business Development Order2Cash	Alles wat je ooit wilde weten over Robotics in Credit Management Door: Rody Heijstek, CEO Mail to Pay	VVCM PE-Sessie Strategisch Risk Management Door: Dr. Vijay Gangadin MBA.	
12:00				
12:15				
12:30				
12:45				
13:00				
13:15	Rechtsgeldig documenten ondertekenen : plaats en tijd onafhankelijk Door: Edwin de Ron, Country Product Manager DACH	Software robots zijn de kers op de taart voor creditmanagers Door: Janpieter Koning, Partner Tacstone	Belden B2B case study: snelheid en flexibiliteit in creditmanagement met HighRadius Door: Jan Simons, Director Shared Services North America & EMEA Belden B2B	Toegepaste Machine learning in Credit Management (besloten sessie) Door: MaxCredible. Moderator: Sandy Nijhuis
13:30				
13:45				
14:00				
14:15				
14:30				
14:45	Innovatie onder controle: hoe bedrijven efficiënt klanten winnen en behouden Door: Jeroen Dekker, Manager Solution Architects EBPP & RTP Serrala	Hoe EQUANS het complexe bankverwerkingsproces automatiseerde in SAP® Door: Frank de Wit, Proces Expert Finance EQUANS en Sanjay Ramkisoen, Sales & Roll-Out Consultant Business Process Integration GmbH	Vattenfall gebruikt digitalisering om het verschil te maken voor de medewerker en de klant Door: Martin Neef, Head of Payment & Collections Vattenfall. Gefaciliteerd door Collenda	Geef je betaalstrategie spierballen - Case FitChannel Door: Aart-Jan Van Triest, CEO FitChannel en Jody Tavares, betaalspecialist Buckaroo
15:00				
15:15				
15:30				
15:45				
16:00				
16:15		Hoe transformeer je je organisatie naar een toekomst met echt inzicht? Van beschrijvend via verklarend naar voorspellend en voorschrijvend! Door: Drs. Rob Berting, Managing Partner Quantforce Software en Roland ten Pas, ondernemer, consultant en trainer	Toegepaste Kunstmatige Intelligentie in Credit Management Door: Koen Meeusen Directeur en oprichter van NeurOp	
16:30				
16:45				

Programma

Hieronder treft u het programma van Credit Expo 2021. Tenzij anders aangegeven zijn alle sessies vrij toegankelijk. Zorg dat u op tijd aanwezig bent om van een plaats verzekerd te zijn.

🕒 09:15 - 09:30

LIMOUSIN 3

Opening Credit Expo Nederland 2021

Door: Jan Heinen, partner PLUC!
Next Level en dagvoorzitter

🕒 09:30 - 10:00

LIMOUSIN 3

Hoe houden we de digital age menselijk?

Door: Roel Meijvis, filosoof,
schrijver en cabaretier.

Door de coronapandemie heeft de digitale transformatie een grote stap voorwaarts gezet. Dit unieke inkijkje in hoe het in de toekomst zou kunnen zijn, heeft ons ook de minder wenselijke kanten van de digitalisering laten zien. Wat kunnen we hiervan leren? In deze lezing neemt Roel Meijvis jullie aan de hand van grote filosofen als Aristoteles, Kant en Louis van Gaal mee in de vraag hoe we het menselijke kunnen behouden in de digital age en welke menselijke skills daarbij van essentieel belang zijn om de grote uitdagingen en veranderingen van deze tijd het hoofd te kunnen bieden.

🕒 10:15 - 11:00

LIMOUSIN 3

De Credit Manager als Business Partner

Door: Raimond Honig MBA, Credit
Management Expert & Trainer

Elke organisatie moet continu veranderen en tegelijkertijd stabiliteit nastreven, een paradoxale situatie. Zeker wanneer de noodzaak van verandering toeneemt, en dat is het geval in de vierde industriële golf, komt er spanning op de stabiliteit van de organisatie. Digitale transformatie, robotisering, blockchain, cyber-risico's, privacy issues, strategische scenario's, etc. hebben grote impact op jouw rol als Credit Manager. Van de Credit Manager wordt verwacht deze veranderingen te begrijpen en mee te bewegen. De operationele functie verandert steeds meer naar een adviserende rol. De Credit Manager is tegenwoordig steeds vaker businesspartner en medeverantwoordelijk voor waardecreatie in het bedrijf. Dit vraagt om gedegen kennis van digitale technologieën, bevoegde leiderschap en goede communicatieve en sociale vaardigheden. Hoe ga jij met deze verandering om?

DEXTER 15

Geen menselijke tussenkomst meer bij het onboarden van nieuwe klanten en innen van facturen

Door: Benjamin Alkemade,
Sales Director Twikey

Rabobank en Twikey tonen aan de hand van de nieuwste technieken hoe het onboarden van nieuwe klanten (b2b/b2c) en het innen van facturen 100% wordt geautomatiseerd.

DEXTER 19

PSD2 van theorie naar praktijk, een case study over hoe Syncasso de klant centraal stelt

Door: Joop Tromp, CFO Syncasso en
Bart den Hollander, CEO Invers

PSD2 was lang een belofte, inmiddels is het werkelijkheid. Invers was de eerste met een PSD2 vergunning. Als pionier & marktleider op het gebied van verrijking van banktransacties staan we middenin deze nieuwe werkelijkheid. In deze sessie zullen we een update geven over waar we de markt naar toe zien gaan, toegespitst op credit management. PSD2 stelt credit managers in staat het proces zodanig aan te passen dat alle betrokkenen er baat bij hebben. Syncasso werkt met Invers en zij zullen hoe zij PSD2 toepassen in hun processen, welke impact dat heeft gehad en welke voordelen zij ervaren.

🕒 10:30 - 11:15

DEXTER 22

7 Trends voor klantgericht & effectief credit management

Door: Frans Reichardt | de Klantenluisteraar.
Gefaciliteerd door IOFORIT

Creditmanagement is een spannend vakgebied. Credit managers zorgen voor continuïteit in de cashflow en voor het zoveel als mogelijk beperken van kredietrisico's. Een belangrijk onderdeel van dit werk is de communicatie en interactie met klanten. Hoe bereik je als credit manager je doelen en hoe houd je ook de klantrelatie intact? En hoe kan technologie je hierbij helpen? Frans Reichardt ('de Klantenluisteraar') stimuleert organisaties te luisteren naar klanten om te komen tot verrassende ontdekkingen en die te gebruiken voor rimpelloze klantervaringen en een buitengewone klantbeleving. In deze inspiratiesessie, mede mogelijk gemaakt door IOFORIT, schetst hij 7 trends voor klantgericht & effectief credit management.

DEXTER 24

ABN AMRO Asset Based Finance verlaagt betalingsachterstand met 30 procent dankzij Ready4 credit management

Door: Erick van de Wouw, Manager Credit
Management & Client Services bij ABN AMRO
Asset Based Finance en Nachenthy
Francisco, Credit Management - quality
Assurance Team, SOA people consultant

Tijdens deze presentatie zullen Erick van de Wouw en Nachenthy Francisco de hoogtenpunten van dit project met u delen. Hierbij leert u op welke wijze u uw credit management kunt digitaliseren om het meeste uit uw SAP-oplossing te halen, het rendement voor uw bedrijf te verbeteren en de klanttevredenheid te verhogen.

DEXTER 28

Persoonsgericht incasseren begint met aandacht

Door: Jörgen Raymann, cabaretier en
inspirator. Gefaciliteerd door GGN

Tijdens de door GGN georganiseerde parallelsessie zal de bekende cabaretier en inspirator Jörgen Raymann zijn persoonlijke verhaal rondom sociaal incasseren vertellen. In dit interactieve verhaal laat hij het effect van een persoonlijke aanpak zien. In de voor hem kenmerkende stijl zal hij met de nodige humor laten zien dat aandacht loont en dat een persoonsgerichte benadering en daadkrachtig handelen en samenwerking met de juiste partijen daarin essentieel is.

🕒 10:30 - 11:45

DEXTER 30

BESLOTEN SESSIE

Technologie en innovatie in het werkveld van de financiële professional (besloten sessie)

Door: Prof.ir. Deborah Nas.

Gefaciliteerd door Atradius

Ontwikkelingen als digitalisering, artificial intelligence, internet of things en robotica gaan onze bedrijfsvoering voorgoed veranderen. Baanbrekende nieuwe technologieën roepen vaak de nodige weerstand en angst op. Weerstand tegen het veranderen van de huidige situatie en angst voor de onbekende effecten van nieuwe technologieën. Dat maakt innovatie binnen organisaties niet altijd eenvoudig. Deborah Nas legt op verrassende wijze uit waarom mensen weerstand ervaren en hoe we



deze kunnen verkleinen. Daarnaast laat ze aan de hand van vele inspirerende voorbeelden zien wat er op dit moment al gaande is in het werkveld van de financiële professional, en wat we de komende jaren kunnen verwachten.

🕒 11:30 - 12:15

LIMOUSIN 3

Effectief risico's rond cyber criminaliteit van klanten of leveranciers beoordelen anno 2021

Door: Ezra Windhorst, oprichter
en CEO Surelock.

Of je nu Credit Manager, Contractmanager of Incassospecialist bent. Zicht op de digitale risico's van zakelijke relaties wordt cruciaal. Een verplichte IT-audit voor zakelijke financiering is al aangekondigd, maar wat doe je tot die tijd? In deze presentatie, gegeven door Ezra Windhorst van IT Security Services bedrijf Surelock, leer je effectief risico's in jouw bedrijfsketen analyseren. Geen saaie presentatie, maar vol leuke anekdotes en aansprekende voorbeelden. Voorkom dat jij (in)direct het volgende slachtoffer van een digitale aanval wordt!

DEXTER 15

Subscribe, share, simplify: Scalable end-to-end transaction platforms in the subscription economy.

By: Sören Steckmest, Vice President
International Sales, Arvato Financial Solutions
The subscription economy is on the rise - from software, cars, home cooking, bicycles, to home entertainment. This is driven by the trend that people are less and less interested in actually owning products, instead opting to use them through subscription based models. Want to learn more about how we can help you deliver convenient and seamless customer experiences through single-platform billing processes? Visit our keynote presentation by Sören Steckmest.

DEXTER 19

Toegepaste Machine learning in Credit Management

Door: MaxCredible & Pegamento.

Moderator: Sandy Nijhuis

Met de komst van machine learning wordt in creditmanagementprocessen voortdurend geoptimaliseerd met succes tot gevolg. Het geld wordt op het snelst mogelijke moment ontvangen tegen de laagst mogelijke opvolgingskosten. Tevens met maximale klant en medewerkers tevredenheid en nog eens minimale waste. Hoe werkt dit in praktijk? Er worden standaard drie stappen doorlopen.

- De basis, een integraal geautomatiseerd bedrijfs-/opvolgingsproces.
- De 24x7 Reporting en analyse van resultaten ten opzichte van het doel
- Het 24x7 klankborden met machine learning experts.

In deze presentatie laten we u zien op welke wijze de klanten met behulp van MaxCredible succesvol Machine learning in de praktijk brengen. Na deze presentatie heeft u kennis van:

- Hoe collega-bedrijven machine learning succesvol toepassen.
- Hoe machine learning succesvol toegepast kan worden in uw organisatie.
- De rol van de creditmanager bij het toepassen van Machine learning

🕒 11:45 - 12:30

DEXTER 22

Order-to-Cash en Smart e-Invoicing: De ultieme combinatie

Door: Dmitry Borgstijn, Director Sales &
Business Development 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 de Smart e-Invoice – echte waarde kunt halen uit dit vaak over het hoofd geziene klantcontact.

DEXTER 24

Alles wat je ooit wilde weten over Robotics in Credit Management

Door: Roddy Heijstek, CEO Mail to Pay

Deze sessie is bedoeld voor mensen die willen weten hoe robots waardevol kunnen worden ingezet binnen het credit management. Roddy Heijstek kijkt verder dan de buzzwords en hypes. Wat zijn administratieve robotics precies, welke voordelen kunnen bedrijven en instellingen behalen met robotisering van processen? Wat zijn de valkuilen en beperkingen, want die zijn er zeker. Tijdens deze sessie laat Roddy ook de werking van een robot zien in een live demonstratie met de motorkap open. Interessant voor mensen die dat nog nooit gezien hebben. Als laatste proberen we met elkaar te voorstellen waar deze ontwikkeling naar toe gaat in de toekomst.

DEXTER 28

VVCM PE-Sessie | Strategisch Risk Management

Door: Dr. Vijay Gangadin MBA

Hoe organiseer en implementeer je een succesvol risk management beleid dat door de gehele organisatie wordt gedragen? Wat is het verschil tussen risicohouding, risicobereidheid en risicotolerantie? Hoe zorg je dat risk management waarde creëert en geen kans maal impact spelletje wordt? In deze VVCM PE-sessie legt riskmanagement expert Vijay Gangadin alles haarfijn uit. Vijay is een inspirerende en charismatische thought leader op zijn vak. Hij is een veel gevraagde spreker op het snijvlak van risicomanagement, besluitvorming en strategie. Hij is doceert aan diverse universiteiten en business schools en is Managing Partner bij het strategisch adviesbureau AethiQs. Hij inspireert jou graag op jouw vakgebied om samen na te denken wat de volgende stap in volwassenheid is van jouw vak. Doe je mee?

ONZE MISSIE IS OM JOUW ONDERNEMING TE LATEN GROEIEN



SUBSCRIPTION SOLUTIONS

BY BUCKAROO



CREDIT MANAGEMENT SOLUTIONS

BY BUCKAROO



PAYMENT METHODS

BY BUCKAROO

Kom naar de casepresentatie van Fitchannel
Geef je betaalstrategie spierballen
- 14:30 in Zaal Dexter 30

Of bezoek ons op de stand!

Wij verwerken de
Recurring Payments voor:



BUCKAROO
WE ENABLE GROWTH

PROGRAMMA

CREDIT
expo

- PLENAIRE sessie
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSessie
- INSPIRATIEsessie
- PANELDISCUSSIE
- PRODUCTPRESENTATIE
- RONDETAfelsessie

🕒 12:30 - 13:45

DEXTER 30

BESLOTEN sessie

Toegepaste Machine learning in Credit Management

Door: MaxCredible. Moderator: Sandy Nijhuis
De voordelen van Machine learning in credit management zijn inmiddels duidelijk. Hoe voer je het door in de praktijk? Tijdens een interactieve discussie gaan we aan de hand van de praktische drie stappen aanpak van MaxCredible Machine Learning bepalen hoe Machine learning in credit management tot de voordelen leidt. Helpt Machine learning ons eerder het geld binnen te halen tegen lagere kosten met een hoge klanttevredenheid? Klanten voorbeelden, resultaten, tips komen aan de orde. Het is interactief, dus alle ruimte voor vragen, kritiek, opmerkingen en suggesties. Aan het einde van de sessie is het voor u duidelijk hoe Machine learning succesvol wordt toegepast en kunt u uw management adviseren hoe Machine learning in credit management binnen uw organisatie kan worden toegepast. Experts op het gebied van credit management en Machine learning zullen bij ons aan tafel aanschuiven.

🕒 12:45 - 13:30

LIMOUSIN 3

Award Pitches VVCM Credit Management Innovation Award 2021

Door: Genomineerden Innovation Award 2021. Moderator: Jan Heinen
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. In deze sessie kunt u luisteren naar de Award Pitches van de genomineerden voor de VVCM Credit Management Innovation Award 2021. De drie genomineerden zijn:

- **Achmea** - Digitale transformatie credit management
- **Schuldenknooppunt** - Procesversneller bij schulden
- **Invers** - Kredietcheck en flexibele betalingsregeling

🕒 13:00 - 13:45

DEXTER 15

Het belang van model governance, modelvalidatie en balansoptimalisatie voor financiële ondernemingen

Door: Sanika Dsilva & Marijn Romme (Risk professionals), Narasimha Motri (ALM Specialist) | Capgemini

Het modelleringslandschap binnen de bancaire wereld verandert snel gegeven de interne en externe krachten. Model governance helpt banken de levenscyclus van modellen te volgen in de fase van modelontwikkeling, modelvalidatie, modeluitvoering en modelbewaking, wat de druk op banken vermindert tijdens inspectie door toezichhouders. Daarnaast moeten banken de optimale mix van hun balans vinden vanwege de toenemende kostendruk. We leggen uit hoe je effectief gebruik kunt maken van state of the art technologieën zoals kunstmatige intelligentie en machine learning voor een meer toekomstbestendige en gezondere financiële positionering.

DEXTER 19

Get in Charge: met Payt credit automation terug in de driver seat

Door: Jeroen Krosse, Director

Marketing en Sales Payt

Als credit manager bent u eigenaar van een vitaal bedrijfsproces. U bent in control met overall verantwoordelijkheid. Uw prestatie laat zich niet vertalen in de hoeveelheid e-mails en telefoontjes die je hebt uitgevoerd, maar wel in een gezonde cashflow, klanttevredenheid en risicobeheersing. Payt biedt de extra functies en diensten afgestemd op de eisen en wensen binnen uw domein. Geautomatiseerd waar het kan, persoonlijk waar het moet. En u blijft als proceseigenaar in charge, powered by Payt. Laat u verrassen door het nieuwe geluid in credit management automatisering. En ontdek waarom al ruim 2.000 organisaties voor Payt kozen.

🕒 13:15 - 14:00

DEXTER 22

Rechtsgeldig documenten ondertekenen: plaats en tijd onafhankelijk

Door: Edwin de Ron, Country Product Manager DACH

Dagelijks worden vele documenten zoals contracten en orderbevestigingen handmatig getekend. Zo'n ondertekening heeft als doel de intentie, consent, en de identiteit van de ondertekenaars vast te leggen. Hoe goed dit is vastgelegd wordt vooral duidelijk als er een dispuut ontstaat. Nu het ondertekenen van documenten steeds vaker op afstand en door de partijen afzonderlijk wordt gedaan, wordt ook de betrouwbaarheid van die vastlegging steeds belangrijker. Graag informeren wij u over de rechtsgeldigheid van elektronische handtekeningen, de manieren waarop u documenten digitaal kunt laten ondertekenen én vooral hoe dit grensoverschrijdend werkt.

DEXTER 24

Software robots zijn de kers op de taart voor creditmanagers

Door: Janpieter Koning, Partner Tacstone

Een van de belangrijkste ICT ontwikkelingen is robotisering van administratieve processen, kortweg RPA. Kijk naar één van de grootste recente tech beursgangen, die van RPA software producent UiPath. Géén hype, maar een beweging die steeds meer en verfijndere toepassingen krijgt, mede omdat het andere ontwikkelingen volledig integreert zoals artificial intelligence, machine learning, data mining/ analytics en image recognition. En dat wordt ervaren: Steeds meer organisaties wonen RPA demo's bij, starten een pilot of hebben inmiddels tientallen robots werkend. Door de lage kosten en eenvoud van implementatie is die drempel uitermate laag. Ook voor credit management afdelingen zien we inmiddels tientallen processen ge-RPA'd. Voor de credit manager die al goede creditmanagement software heeft, vormt RPA daarom de kers op de taart om naar best practice te komen.

DEXTER 28

Belden B2B case study: snelheid en flexibiliteit in creditmanagement met HighRadius

Door: Jan Simons, Director Shared Services North America & EMEA Belden B2B

Belden Inc. heeft vorig jaar HighRadius geselecteerd als partner voor de implementatie van een nieuwe cloudoplossing om hun Credit & Collection en Cash Application processen te verbeteren. Jan Simons, Director Shared Services North America & EMEA, zal in deze sessie meer inzicht geven in de criteria op basis waarvan Belden voor HighRadius heeft gekozen. Ook zal hij meer in detail ingaan op het implementatieproces binnen een wereldwijde systeemomgeving en de technische uitdagingen waar men mee te maken kreeg. Last but not least zullen de specifieke voordelen, procesverbeteringen en geleerde lessen worden gepresenteerd.

🕒 14:00 - 14:45

LIMOUSIN 3

Keynote Jarno Duursma | Skills for the digital age

Door: Jarno Duursma, technologie-expert en trendwatcher; Michaël Brouwer, CEO Syncasso

Jarno Duursma is technologie-expert, trendwatcher en veelgevraagd spreker over digitale technologie. Auteur van vier boeken en opinietieken voor onder andere FD, NRC en Volkskrant. Jarno neemt ons mee in de laatste ontwikkelingen op het gebied van slimme software en

kunstmatige intelligentie. Welke werkzaamheden in het creditmanagement domein gaan die in de nabije toekomst van ons overnemen? Wat blijft er dan voor ons over? Hoe investeren we de komende tien jaar het beste in onszelf om relevant te blijven voor de arbeidsmarkt? En hoe zorgen we ervoor dat we samenwerken aan een samenleving die eruitziet zoals wij dat willen zien?

 **14:30 - 15:15**

DEXTER 24

Hoe EQUANS het complexe bankverwerkingsproces automatiseerde in SAP®
Door: Frank de Wit, Proces Expert Finance EQUANS en Sanjay Ramkisoen, Sales & Roll-Out Consultant Business Process Integration GmbH
EQUANS (handelsnaam van ENGIE Services), internationaal marktleider in technische dienstverlening, wilde het bankverwerkingsproces in SAP® verder automatiseren. De grootste uitdaging hierbij vormden de vele gesplitste debiteurenontvangsten op onder andere de G-rekening, maar ook het efficiënter verwerken van betaalspecificaties. EQUANS slaagde er met EBS Workbench® in om het matching percentage ver boven de 90 procent te krijgen. Frank de Wit - Proces Expert Finance van EQUANS in Bunnik - zal presenteren hoe het proces er nu uit ziet, welke uitdagingen er waren, hoe deze zijn opgelost en waar elders in het proces efficiëntie is gerealiseerd, zoals bijvoorbeeld bankgaranties, dankzij EBS Workbench® en met minimale inzet van de afdeling ICT.

DEXTER 28

Vattenfall gebruikt digitalisering om het verschil te maken voor de medewerker en de klant
Door: Martin Neef, Head of Payment & Collections Vattenfall. Gefaciliteerd door Collenda
Martin Neef, Head of Payment & Collections bij Vattenfall, laat zien hoe Vattenfall de klant centraal zet in het payment- en collections proces. Door het actief inzetten van diverse digitale technieken zoals kunstmatige intelligente, machine learning en een betaalplatform, komt er steeds meer ruimte in de keten om een maatwerk benadering op te stellen richting de klanten. Hierdoor wordt de rol van de servicemedewerkers bij Vattenfall steeds interessanter, omdat zij nu echt het verschil kunnen maken richting de klant die hierom vraagt. Aan de hand van diverse stellingen zal Martin met het publiek de dialoog zoeken hoe zij hier naar kijken en laten zien wat Vattenfall als oplossing/methode heeft gekozen.



DEXTER 30

Case – Geef je betaalstrategie spierballen – FitChannel
Door: Aart-Jan Van Triest, CEO FitChannel en Jody Tavares, betaalspecialist Buckaroo
FitChannel is meer dan een online sportschool, het groeide uit tot het grootste thuis sportplatform van de Benelux. Met workouts en voedings schema's op abonnementsbasis. Hun missie 'niet te ingewikkeld doen' vertaalt zich door in de betaalstrategie. Zowel de transacties, het subscription management als het opvolgen van onbetaalde facturen verloopt via de slimme betaaltechniek van Buckaroo. In deze casepresentatie vertellen Jody Tavares, betaalspecialist bij Buckaroo en FitChannel CEO Aart-Jan Van Triest over het automatiseren van hun subscription en credit management en alles wat erbij komt kijken.

 **14:45 - 15:30**

DEXTER 15

De kracht van een Aangetekende Mail
Door: Philip Voogt, Commercieel Directeur Aangetekend BV
De doelstelling van creditmanagement is driedig: enerzijds wil je de voorspelbaarheid van de inkomende geldstromen vergroten, anderzijds wil je de risico's die je loopt verkleinen. Daarbij wil je verantwoord omgaan met klantgegevens en de klanttevredenheid verbeteren. Als je een factuur verstuurd, hoop je natuurlijk dat deze netjes op tijd betaald wordt. Maar het komt nogal eens voor dat een debiteur niet binnen de betalingstermijn betaald. Sinds het begin van de coronapandemie is zo'n 56 procent van de facturen in Nederland achterstallig, voor de crisis was dat 32 procent, blijkt uit onderzoek van kredietverzekeraar Atradius. Het aantal dagen dat een vordering openstaat is in Nederland het sterkst gestegen, als we dat vergelijken met andere landen. Met de inzet van Aangetekend Mailen verhoog je de attentiewaarde, voldoe je aan de wet- en regelgeving en worden facturen sneller betaald.

DEXTER 19

Het belang van efficiëntie door F1 pitstraat veteraan Marc Priestley
Door: Marc Priestley (Engelstalig), F1 pitstraat veteraan. Gefaciliteerd door Intrum
Marc Priestley heeft 10 jaar in de Formule 1 pitstraat van McLaren gewerkt met bekende namen als Lewis Hamilton, Fernando Alonso en Kimi Raikkönen. Hij weet als geen ander hoe belangrijk operationele efficiëntie is als er onder hoge druk gewerkt moet worden. Tijdens de (Engelstalige) presentatie zal Marc uitleggen hoe het er in de pits aan toe gaat bij een Formule 1 topteam. Hij zal op een leuke manier de link leggen naar raakvlakken met Credit Management als het gaat om onder andere teamwork, omgaan met veranderingen, innovatie, planning & strategie. Een unieke inspiratiesessie met een insider van de Formule 1! Wilt u deze sessie graag bijwonen? Stuur dan een e-mail aan han.sijssens@intrum.com en wij zullen u uiterlijk op 21 oktober bevestigen of u aanwezig kan zijn.

DEXTER 22

Innovatie onder controle: hoe bedrijven efficiënt klanten winnen en behouden
Door: Jeroen Dekker, Manager Solution Architects EBPP & RTP Serrala
Veel incassanten ontwikkelen nieuwe producten en diensten, dus meer plekken en manieren om te betalen. Meer maatwerk voor de betaalrelatie, en meer flexibiliteit voor de consument om het deze maand even anders te doen. Nieuwe betaalmethoden, en nieuwe mogelijkheden met PSD2. Credit Management, Debiteurenbeheer en Accounting moeten het allemaal faciliteren en onder controle houden. Daarvoor is slimme software nodig, van klantervaring tot afrekening. Met praktijkvoorbeelden laat Serrala in deze sessie zien wat er mogelijk en nodig is om innovatie te introduceren - met behoud van een efficiënte operatie waarin medewerkers zich kunnen focussen op mensenwerk.

 **15:00 - 15:30**

LIMOUSIN 3

VVCM PE-Sessie | Werk met BIT en voorkom COIN | Deel 1 - Werk met BIT
Door: Drs. Jean Gieskens AC RCM QT, universitair hoofddocent Finance en docent QM
De vakbladen staan er vol mee en zo ook De Credit Manager: Business Intelligence is "the skill for the future". Business Intelligence Tools (BIT) zijn er in overvloed op de markt. Wellicht overweegt u al enige tijd de aanschaf van Power BI, Tableau, QlikView, Cognos of één van de vele andere pakketten. Maar... wat is Business Intelligence. In dit eerste deel van de tweedelige expertsessie zal inzicht worden verschaft in de volgende zaken: Wat is BI? Hoe kunt u BI inzetten ten behoeve van uw Credit Risk Management en de CM rapportage? A tool in the hands of a fool... Deelnemers aan deze expertsessie ontvangen na afloop één RCM-PE punt én een COIN.

 **15:45 - 16:30**

DEXTER 24

Hoe transformeer je je organisatie naar een toekomst met echt inzicht? Van beschrijvend via verklarend naar voorspellend en voorschrijvend!
Door: Drs. Rob Berting, Managing Partner Quantforce Software en Roland ten Pas, ondernemer, consultant en trainer
Aan de hand van het Gartner model nemen we je mee in de rol die de Credit Manager kan, mag en moet spelen om met behulp van beschikbare data, analyse, digitale strategie, AI, feature engineering [en overtuigingskracht] naar een volgend level te brengen. Waar moet je rekening mee houden, wat zijn de valkuilen en hoe ontwikkel je de juiste visie en strategie.

DEXTER 28

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. Vervolgens maken we, aan de hand van praktijkvoorbeelden, de vertaalslag naar de mogelijkheden die kunstmatige intelligentie kan bieden in het creditmanagement proces. Tot slot vertelt een gebruiker over hun ervaringen met het gebruik van het algoritme van NeurOp.

 **16:00 - 16:30**

DEXTER 15

VVCM PE-Sessie | Werk met BIT en voorkom COIN | Deel 2 - Voorkom COIN
Door: Drs. Jean Gieskens AC RCM QT, universitair hoofddocent Finance en docent QM
De vakbladen staan er vol mee en zo ook De Credit Manager: Business Intelligence is "the skill for the future". Business Intelligence Tools (BIT) zijn er in overvloed op de markt. Wellicht overweegt u al enige tijd tot de aanschaf van Power BI, Tableau, QlikView, Cognos of één van de vele andere pakketten. Maar... wist u dat óók Excel BI functies herbergt in de Data Analysis ToolPak? In dit tweede deel van de expertsessie zal een voorbeeld van de toepassing van BI in het Credit Management worden getoond aan de hand van een real life case. Deelnemers aan deze expertsessie ontvangen na afloop één RCM-PE punt én een COIN.

 **16:00 - 17:00**

LIMOUSIN 3

Elf kansen voor een rechtvaardig schuldenbeleid
Door: VCMB, NVI, KBvG en VVCM
Onder invloed van de maatschappelijke aandacht voor schulden en armoede wordt de rechtspositie van de schuldeiser gemarginaliseerd. Waar de wet eerder de leverancier beschermde om zijn recht op betaling te borgen, wordt dat nu stelstelmatig uitgehold door nieuwe wet- en regelgeving. Het wordt tijd dat de balans hersteld wordt en de belangen van de schuldeiser meegewogen worden in het beleid, de regelgeving en de discussie over schulden. Brancheverenigingen VCMB, KBvG, NVI en de VVCM geven op de Credit Expo een vervolg aan de webinars, whitepapers, adviezen en contacten met Den Haag en andere stakeholders zoals die gestart zijn vanaf maart 2021 onder de noemer "Herstel de balans tussen schuldeiser en schuldenaar" en "Stop de preferentie van de overheid bij invordering". De brancheverenigingen KBvG, NVI, VCMB en VVCM hebben het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat en de (demonstratie) bewindslieden gevraagd een actieve rol te kiezen om de erosie van de positie van de schuldeiser te stoppen in het belang van de continuïteit en betrouwbaarheid van het economisch verkeer. In de vorm van een paneldiscussie zullen de vier brancheverenigingen in gesprek aangaan met elkaar en de bezoekers van de Credit Expo en de "11 kansen voor een rechtvaardig schuldenbeleid" ter discussie stellen. De Elf kansen op rechtvaardig schuldenbeleid zijn te vinden op www.positieschuldereiser.nl

DEXTER 19

Vrouwen in Credit Management "Credit Drinks and Credit Bites"
Door: Joan Knight & Meri Leenen-Nasole
ViCM is een netwerk "van", "voor" en "door" vrouwen in Credit Management. Net zoals eerdere jaren leent de Credit Expo zich er goed voor om elkaar weer live te ontmoeten. Dit jaar hebben Joan Knight en Meri Leenen een stel-lingenspel op de agenda gezet met als doel een interactieve en ontspannen netwerk sessie onder het genot van een hapje en een drankje. Joan is werkzaam als Finance Manager bij Junghenrich Nederland. Meri Leenen-Nasole is interim CreditManager en ondernemer. Samen brengen zij ruim 50 jaar aan Credit Management ervaring mee.

 **17:00 - 17:30**

LIMOUSIN 3

Uitreiking VVCM Credit Management Innovation Award 2021
Door: Cees Jansen, voorzitter Vereniging voor Credit Management
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 credit management plaatsvindt. De drie genomineerden zijn:
• **Achmea** - Digitale transformatie credit management
• **Schuldenknooppunt** - Procesversneller bij schulden
• **Invers** - Kredietcheck en flexibele betalingsregeling



 **17:30 - 18:30**

BEURSVLOER

Netwerkborrel Credit Expo 2021
De netwerkborrel wordt u aangeboden namens Next Level Academy, de organisator van Credit Expo 2021. ■

Deelnemersoverzicht

Stand 1

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, telecomaandieners, incassobedrijven en verzekeraars.

Stand 16

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 17

Arvato Financial Solutions

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



Onze belofte: één oplossing voor al uw financiële processen. Als innovatieve fintech verzorgen wij

een end-to-end oplossing: van de integratie van lokale en internationale betaalmethodes, peer-to-peer facturatieplatformen tot aan betalingsverwerking. Met de inzet van slimme technologieën en onze jarenlange internationale ervaring zijn wij in staat elk bestaand of nieuw business model digitaal te transformeren. In welke markt u ook actief bent, onze experts zorgen er voor dat al uw financiële processen klantvriendelijk en efficiënt verlopen. Arvato Financial Solutions – Your backbone for growth.

Stand 42

Atradius

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



Atradius is Nederlands grootste kredietverzekeraar en biedt diverse diensten op het gebied van credit management zoals kredietverzekering, bedrijfsinformatie en incasso. Voor iedere onderneming, klein of groot, bieden wij een oplossing. Of u nu alleen zaken doet in Nederland of ook daarbuiten. Met onze kredietverzekering bent u beschermt tegen schade die ontstaat als een zakelijke klant de facturen niet kan betalen. Daarbij helpt onze incassodienst om niet betaalde rekeningen te innen bij uw zakelijke klanten. Zo heeft u de vrijheid om zaken te doen zonder dat u zich zorgen hoeft te maken over de risico's. Dankzij betrouwbare informatie van Atradius over uw zakelijke klanten, weet u precies wat hun financiële situatie is. Daarbij bieden wij inzicht in de economische situatie in landen en vooruitzichten voor sectoren, wat bijdraagt aan uw commerciële kansen. Uw kansen omzetten in resultaten? Neem vandaag nog contact met ons op en laat u informeren door één van onze specialisten.

Stand 30

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, petroleummaatschappijen, universiteiten en banken.

Stand 12

Bos Incasso

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



Heeft uw klant nog niet betaald en u zoekt een betrouwbaar incassobureau? Dan bent u bij ons aan het juiste adres. Of u nu werkzaam bent in het mkb of bij een grootzakelijke organisatie, u kunt rekenen op een zorgeloze dienstverlening bij het incasseren van uw openstaande facturen. Dit doen we al sinds 1994. Inmiddels zijn we uitgegroeid tot een landelijk actief incassobureau. Dankzij onze aanpak weten we in de meeste gevallen tot een passende betaaloplossing te komen.

Is iemand gewoonweg vergeten de factuur te betalen of betaalt iemand niet omdat er geen geld is? In onze benadering houden we rekening met deze verschillen. Bij de ene debiteurklant is het sturen van een digitaal betaalverzoek voldoende, bij de andere debiteurklant helpen we door een passende betaalregeling te treffen. Het is voor ons niet meer dan logisch dat het oplossen van schulden om persoonlijke dienstverlening gaat. We streven naar een betaaloplossing die aansluit bij de (financiële) omstandigheden van uw debiteurklant. Of je dat nu maatschappelijk verantwoord, sociaal of ethisch incasseren noemt: deze persoons- en oplossingsgerichte benadering is bij ons al jaren de norm.

Naast het innen van openstaande facturen adviseren we bij het optimaliseren van uw debiteurenbeheer, verzorgen we trainingen en geven juridisch advies. Ook kunt u bij ons terecht voor het (tijdelijk) uitbesteden van uw debiteurenbeheer, belacties of het uitvoeren van huisbezoeken.

Stand 27

BringWay

Coolsingel 104, 3011 AG Rotterdam
www.home.bringway.com



Bedrijven hebben te maken met een groeiend aantal insolventiedossiers van consumenten en daardoor een groei in operationele kosten. Met onze IT-oplossingen, operationele dienstverlening en expertise helpen wij bedrijven bij een zo efficiënt mogelijke afhandeling van insolventie dossiers zodat operationele kosten worden geminimaliseerd en dossiers sneller worden behandeld.

Als schuldeiser kunt u uw volledige insolventieproces aan ons outsourcen zodat u nergens meer omkijken naar heeft. Ook kunt u alleen één of meerdere van onze IT oplossingen inzetten. Met ons SchuldenPlatform worden schuldeisers gekoppeld met bijna 5.000 schuldhulpverleners en bewindvoerders. Als schuldeiser kunt u hierdoor eenvoudiger en tegen lagere kosten insolventiedossiers afhandelen. Daarnaast bieden wij diverse aanverwante IT-oplossingen, bijvoorbeeld de SolventieCheck voor het optimaal signaleren van insolventie bij consumenten en is het mogelijk deze oplossingen (met behulp van API's) aan elkaar te koppelen om voor iedere organisatie de meest geschikte totaaloplossing te realiseren.

Vanzelfsprekend gaan wij veilig en verantwoord met data om volgens AVG richtlijnen en zijn wij gecertificeerd volgens normen van ISEA 3402 en ISO 27001 normen.

Stand 37

Buckaroo

Zonnebaan 9, 3542 EA Utrecht
www.buckaroo.nl



Buckaroo heeft de afgelopen 15 jaar slimme betaaloplossingen ontwikkeld voor high-performing bedrijven. Ze leveren niet alleen oplossingen, maar adviseren in alle facetten van jouw betaalstrategie met een team van zeer toegewijde payment professionals. Dat maakt Buckaroo anders, effectief en laat je groeien. In 2005 startte Buckaroo als Payment Service Provider in Nederland en breidde in 2020 uit met een kantoor in België. Buckaroo is een strategische betalingspartner voor meer dan 5.000 bedrijven en organisaties. Buckaroo verwerkt



betalingen door gebruik te maken van slimme betaaltechnologie. Niet alleen voor checkouts, maar ook in hun value-added betaaldiensten die verder gaan dan online betalen, denk aan: abonnementsbetalingen, periodieke incasso, betalingen via tokenization of wallets, creditmanagement met klantvriendelijke factuur-opvolging en betaalherinneringen en meer.

De PSP heeft een licentie om rechtstreeks iDEAL en Bancontact betalingen te mogen uitvoeren. Daarnaast kun je kiezen uit meer dan 40 andere lokale en internationale betaalmethoden. Zoals creditcards (Visa, MasterCard, American Express), achteraf betalen (AfterPay, Klarna, Billink) en diverse nieuwe betaalapps (AliPay, Apple Pay). Buckaroo verwerkt de betalingen voor webshops, corporates, telecombedrijven, overheidsinstellingen, saas-bedrijven, subscription en streaming services en meer. De betaaldiensten van Buckaroo kunnen ook geïntegreerd worden in bestaande software of boekhoudprogramma's (bijvoorbeeld via betaallinks per e-mail).

Stand 31

Bureau van Dijk – A Moody's Analytics Company

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



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.

Stand 28

Capgemini

Reykjavikplein 1, 3543 KA Utrecht
www.capgemini.com



Capgemini biedt een uitgebreid pakket aan diensten en oplossingen op het gebied van risico, regelgeving en compliance, die bedrijven en financiële instellingen helpen bij het analyseren, implementeren en verfijnen van hun risicobeheerprocessen en -toepassingen. Onze diensten stellen bedrijven in staat risico's efficiënter te identificeren, beoordelen, controleren, monitoren en rapporteren. Wij bieden een reeks geïntegreerde bedrijfs- en technologiediensten, die zich uitstrekken over de gebieden interpretatie van regelgeving, kapitaalplanning, risicoanalyse, risicosysteemselectie en technologie-implementatie. Onze risicobeheerdiensten voor Enterprise Risk Management, Market Risk Management, Credit Risk Management en Operational Risk Management richten zich op kritieke risicofactoren die van invloed zijn op de waardering van aandelenkoersen en bedrijfsprestaties. Onze bedrijfsgerichte en domein gerichte aanpak, ondersteund door een diepgaande kennis van geavanceerde technologieën, biedt werkelijk onderscheidende prestaties voor informatie-excellence. Voor meer informatie kunt u terecht op <https://www.capgemini.com/service/risk-regulations-and-compliance/>

Maak kennis met onze nieuwe collega.

Kunstmatige intelligentie voor menselijke incasso

In de incassowereld heeft kunstmatige intelligentie haar intrede gedaan. Waardoor het hele incassoproces nu aanzienlijk slimmer en effectiever is. Daarbij zetten we kunstmatige intelligentie niet in ter vervanging van, maar als aanvulling op de kennis en skills van onze medewerkers. Extra rekenkracht dus waarmee onze menselijke krachten nóg beter uit de verf komen.

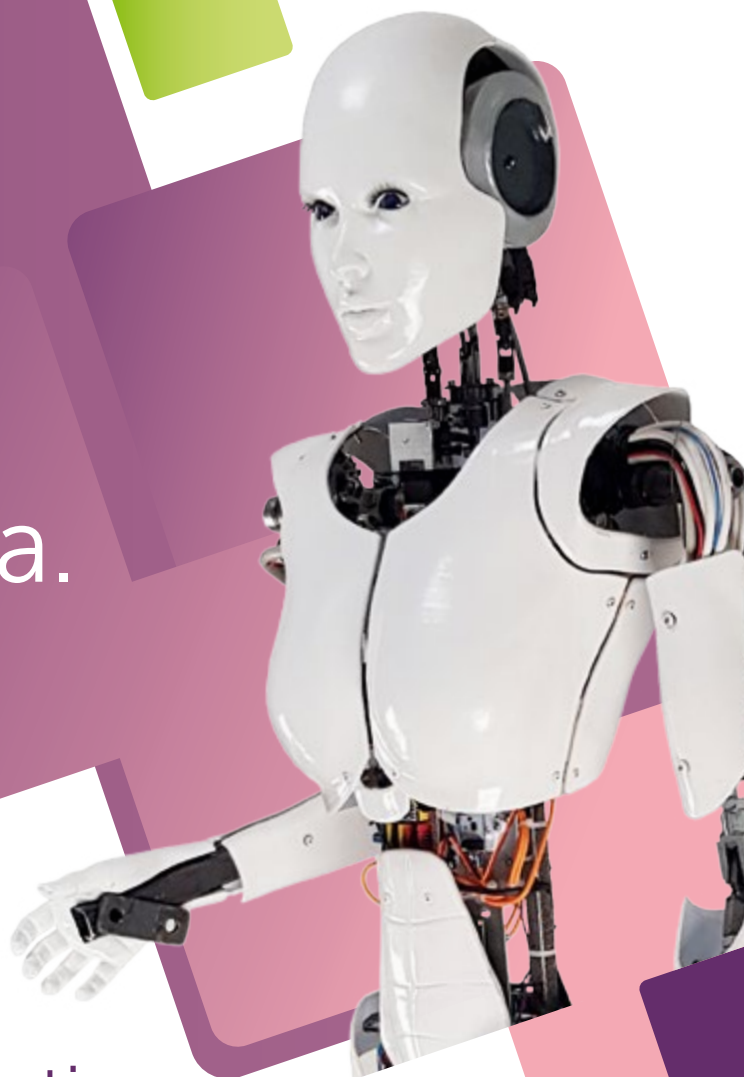
Syncasso ziet kunstmatige intelligentie als een volwaardige collega. Dat betekent dat we intensief samenwerken, elkaar scherp houden en elke dag van elkaar leren. Met als gezamenlijk doel: incassowaarden continu verbeteren en incasso menselijker maken.

Dankzij de Syncasso Datafactory is onze menselijke intelligentie een stuk intelligenter geworden. Zo weten we steeds sneller en beter of een debiteur klant niet kan of niet wil betalen. En kunnen we hier beter op anticiperen met de juiste communicatie op het beste moment.

Deze en andere voorbeelden van incasso in zijn menselijkste vorm bespreken we graag met u tijdens de Credit Expo. **Kom donderdag 28 oktober tussen 9.00 en 18.00 uur naar onze stand (nr. 8) op de Credit Expo.** Kijk voor meer informatie en ons programma op www.syncasso.nl/creditempo2021.

we cash. we care.

syncasso



Stand 34

Career Control

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



Al meer dan 19 jaar matchen we professionals aan bedrijven. Van starters op de arbeidsmarkt met een HBO of WO afgeronde opleiding tot en met directie niveau. Hierbij hebben we ons gespecialiseerd in de vakgebieden Credit Management, Data & Proces en Finance & Control. Wij bieden: Interim management, detachering, werving & selectie en executive search. Bij ons werken mensen die graag het verschil willen maken. Die waarde toevoegen door het maken van een echte match, tussen persoon en bedrijf. Gastvrijheid en plezier maken zit in ons DNA. Het ontwikkelen en verbinden van professionals in niche markten is hetgeen wat wij doen. Waarbij we verwachtingen willen waarmaken op basis van onze kernwaarden; vertrouwen, ondernemerschap en geluk

Stand 29

Collenda

Newtonbaan 1, 3439 NK Nieuwegein
www.collenda.com



Collenda is een ambitieus bedrijf met een schat aan credit management ervaring en levert banken, corporates, incassokantoren en gerechtsdeurwaarders marktgerichte oplossingen. Als marktleider zijn wij toonaangevend in de credit management branche en weten wij als geen ander wet- en regelgeving, eisen en wensen te vertalen naar end-to-end software oplossingen. Vanaf

kredietverlening, debiteurenbeheer tot en met het minnelijke- en gerechtelijke incassoproces, Collenda begrijpt de problematiek en ontwikkelingen in uw branche. Overtuig uzelf en bezoek onze stand (nr.29)

Stand 38

Data B. Mailservice

Kapteynlaan 23, 9351 VG Leek
www.datab.nl



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 voortgangsrappportages 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 22

Factris

Funenpark 1C, 1018 AK Amsterdam
www.factris.com



Factris is op een missie om het mkb te versterken met financiële technologie en persoonlijke begeleiding. Factris koopt onbetaalde facturen in om bedrijven dezelfde dag nog van liquiditeit te voorzien tegen de laagste kosten. De visie van Factris is om de toonaangevende niet-bancaire werkkapitaalverstrekker te zijn voor het MKB in heel Europa. Factris biedt een reeks financiële producten voor MKB bedrijven om hen te helpen hun bedrijf te laten groeien door samen te werken met lokale partners. Het ontwikkelen van ons FAB platform (Finance Automation for Business) was een cruciale stap richting ons succes met factoring. Ons huidige AI-gedreven risk managementsysteem toont aan hoe veilig en risicovrij toewijzen kan zijn. En onze toekomstige, tech-gedreven financieringstools blijven financiering makkelijker, sneller en veiliger maken. Voor meer informatie, bezoek onze website.

Stand 39

Faircasso

Hofplein 19, 3032 AC Rotterdam
www.faircasso.nl



Bij Faircasso behalen we niet alleen financiële resultaten, maar realiseren we ook significante sociale impact. Dat bewijzen we met een social return van 3,8. Wat maakt Faircasso nou écht anders?

- Het sociaal kloppende hart van onze medewerkers, managers, bestuurders en investeerders;
- We zijn niet winstgedreven, maar impactgedreven;
- We werken op basis van vertrouwen, in plaats van wantrouwen;
- We maken tijd om te luisteren en om een duurzame oplossing te vinden;
- Gratis sociaal incasso bestaat niet: we investeren samen in een schuldenvrije maatschappij;
- Onze winst op schulden? Die gaat grotendeels naar gratis schuldhulpverlening voor jouw klanten.

Onder andere CNV Vakmensen, Greenchoice, KPN en T-Mobile gingen je al voor. Wil jij ook Het Faircasso Effect voor jouw organisatie en klanten? Bezoek ons op de Credit Expo stand 39.



Waar persoons- en oplossingsgericht incasseren de norm is.

Samen zorgen we voor een oplossing

Betaalachterstanden ontstaan door verschillende oorzaken. Soms is iemand gewoonweg vergeten te betalen, in andere gevallen betaalt iemand niet omdat er geen geld is. In onze benadering houden we rekening met deze verschillen en zorgen we voor een betaaloplossing die past bij de financiële situatie van uw debiteurklant. Of je dit nu sociaal, maatschappelijk of duurzaam incasseren noemt: voor ons is een persoons- en oplossingsgerichte benadering al jarenlang de norm.

Bezoek ons op stand nummer **12**

Persoons- en oplossingsgericht

We bieden een luisterend oor en een betaaloplossing op maat.

Deskundigheid en kwaliteit

Onze incassodienstverlening voldoet aan de hoogste kwaliteitsnormen.

Klanttevredenheid

Debiteurklanten beoordelen onze dienstverlening gemiddeld met een 8,5.

Stand 14

Flanderijn

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



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 5

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.

Stand 41

HighRadius

Barbara Strozilaan 201, 1083 HN Amsterdam
www.highradius.com



HighRadius offers cloud-based Autonomous Software for the Office of the CFO. More than 600 of the world's leading companies have transformed their order to cash, receivables and treasury processes with HighRadius. Our customers include PepsiCo, Anheuser-Busch InBev, Sanofi, Kellogg Company, Sysmex, and many more. Autonomous Software is data-driven software that continuously morphs its behavior to the ever-changing underlying domain transactional data. It brings modern digital transformation capabilities like Artificial Intelligence, Robotic Process Automation, Natural Language Processing and Connected Workspaces as out-of-the-box features for the finance & accounting domain. Finance business stakeholders have been led to believe that they have only two choices. Pick an application software vendor that digitizes a paper or Excel-based process to an electronic system of record. Or, choose a middleware platform for AI or RPA to build and maintain in-house, domain-specific capabilities. In contrast, HighRadius Autonomous Software combines the best of both worlds to deliver measurable business outcomes such as DSO reduction, working capital optimization, bad-debt reduction and productivity improvement in under six months.

Stand 11

Intrum

Teleportboulevard 136-142,
1043 EJ Amsterdam
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 4

Invers

Westende 3A, 2275 AA Voorburg
www.invers.nl



Invers is sinds 1994 als softwareontwikkelaar actief in de markt van het herkennen, categoriseren, beoordelen en analyseren van bankgegevens. Deze specialistische vorm van data-ontsluiting en dataverrijking kan in een breed scala van toepassingen worden ingezet, zoals: hypotheekverstrekking, leningen, digitale huishoudboekjes, financiële apps, kredietwaardigheidsbepaling, vergelijkingswebsites en tal van andere toepassingsgebieden. Invers onderscheidt zich door kwaliteit en de hoge mate van nauwkeurigheid bij het automatisch herkennen en categoriseren van bankdata. Diverse toonaangevende klanten maken gebruik van de dienstverlening van Invers, waaronder Nationale Nederlanden, Experian, Syncasso, Nibud, Credits en vele anderen.



MaxCredible
Leading by innovation

Bezoek MaxCredible (stand 7)

Voor een demo van de laatste innovaties binnen customer credit management.

Bent u het zat om elke keer tegen credit-managementsoftware aan te lopen die belangrijke functionaliteiten missen? Goed nieuws, vanaf nu heeft u daar geen last meer van, want MaxCredible heeft een functionaliteiten garantie!

Heeft het management wensen m.b.t. de functionaliteiten in het product die nog niet zijn geïntegreerd in de applicatie? Dan bouwt MaxCredible deze functionaliteiten kosteloos in het product.



Voor perspectief, 99% van de wensen van de MaxCredible gebruikers over de afgelopen 15 jaar zijn kosteloos toegevoegd aan het product.

MaxCredible beursaanbieding

Hoe win je een jaar gratis MaxCredible?

Wat: 1 jaar lang gratis MaxCredible

Waar: Standnummer 7

Wie: Eerste 12 geïnteresseerden in de ochtend
Eerste 12 geïnteresseerden in de middag

www.maxcredible.com

Stand 12

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.

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.

Stand 6

Mail to Pay

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



Mail to Pay is dé specialist in het automatiseren van het debiteurenproces en het verzenden van grote hoeveelheden betaalverzoeken. Dat doen we onder andere voor vooruitstrevende organisaties als VGZ, Univé, Ymere, PWN, Nationale Nederlanden, ENGIE en Gemeente Amsterdam. Maandelijks worden er meer dan twee miljoen betaalverzoeken via e-mail, sms, print of telefoon verstuurd. Dit alles doet Mail to Pay met een team van dertig mensen, allemaal experts en technici uit de creditmanagementwereld. Naast het hoofdkantoor in Alblasterdam, heeft Mail to Pay kantoren in Antwerpen en Emsbüren.

Door jarenlange ervaring in credit management te combineren met de laatste innovaties, zoals PSD2 en machine learning, is het Mail to Pay gelukt een platform te ontwikkelen dat de communicatie met de klant volledig automatiseert. Mail to Pay heeft Robotic Process Automation (RPA) geoptimaliseerd voor het debiteurenproces. Met Mail to Pay als partner zet je dan ook een



grote stap voorwaarts in de digitale transformatie van jouw organisatie en optimaliseer je meerdere financiële bedrijfsprocessen.

Het platform van Mail to Pay ontfermt zich over het gehele debiteurenproces. Van het verzenden van de eerste factuur tot de laatste aanmaning. Het toepassen van algoritmes en machine learning op historische data zorgt ervoor dat het systeem de klant altijd op de juiste manier, op het beste moment en met de correcte toon benadert. Hierdoor ervaart de klant de beste klantbeleving en dat resulteert weer in een lagere drempel en een hogere bereidheid om de factuur direct te betalen. Met andere woorden: organisaties die de software van Mail to Pay inzetten, benaderen hun klanten klantvriendelijker en krijgen openstaande rekeningen beter en sneller betaald, zonder onnodige kosten voor de klant.

Stand 7

MaxCredible

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



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

Stand 21

MyTrustO

Westblaak 80, 3011 KN Rotterdam
www.schuldenaanpak.nl



MyTrustO verandert de wereld door haar radicaal anders met schulden te laten omgaan. Wij geloven erin dat als we bij schuldeisers rust kunnen creëren, er automatisch rust komt bij de mens met schulden. En dat deze laatste dan de mogelijkheid krijgt om al zijn schulden terug te betalen. Ondertussen herstellen we het zelfvertrouwen en het vertrouwen tussen mensen onderling. Schuldproblemen worden snel en ethisch opgelost. Zonder procedures en hoogoplopende kosten. Mensen nemen daardoor weer sneller deel aan het sociaal en economisch leven. De bedrijven halen daar voordeel bij en onze overheid int meer belastingen en hoeft minder zorgen op te lossen. De vrijgekomen zuurstof pompt ze terug in de maatschappij...

Stand 35

Neurop

Waghenaerdreef 92, 2661 RB
Bergschenhoek
www.neurop.nl



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

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 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 uw klanten wij het antwoord én de oplossing hebben?

Neem contact op met Arno van den Broek via onze Voice AI gestuurde receptioniste door te bellen naar **088 – 0016604** en vraag naar **Arno!**

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.



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.

Onderscheid maken tussen katten en honden is niet zo spectaculair, maar het is ook mogelijk onderscheid te maken tussen vorderingen die betaald gaan worden en vordering die onbetaald blijven. Hoe eerder in het debiteuren 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 probleem betalers'. 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?"

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 20

Payt

Ubbo Emmiusingel 21, 9711 BB Groningen
www.paytsoftware.com



Payt is de meest complete software op het gebied van debiteurenbeheer. Met de slimme cloud software krijgt u uw facturen sneller een eenvoudiger betaald, zonder dat u de controle over het proces of het klantcontact verliest. Deze manier van credit management automatisering maakt dat de type vorderingen en debiteuren precies de juiste geautomatiseerde aanpak krijgen, zodat u meer tijd heeft voor de taken waarmee u echt het verschil kunt maken. Van credit management software verwacht u controle, inzicht, invloed en resultaten. Payt levert de bouwblokken die u kunt inzetten voor uw specifieke doelen. Zo blijft u als proceseigenaar in charge, powered by Payt.

Stand 9

Order2Cash

H.J.E. Wenckebachweg 200, 3H,
1096 AS 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

Voor bedrijven – klein of groot, lokaal of wereldwijd – is elke interactie met hun klanten van cruciaal belang. Een zakelijke transactie betekent tegenwoordig meer dan dat alleen. Het is een mogelijkheid om een betekenisvolle verbinding

Stand 2

Quadient

Transistorstraat 7, 1322 CJ Almere
www.quadient.com/nl-NL/over-quadient



Voor bedrijven – klein of groot, lokaal of wereldwijd – is elke interactie met hun klanten van cruciaal belang. Een zakelijke transactie betekent tegenwoordig meer dan dat alleen. Het is een mogelijkheid om een betekenisvolle verbinding

aan te gaan. Een moment om een positieve impact te hebben op iemands leven. Het is een mogelijkheid om een klant in een echte merkambassadeur te veranderen en een kans om een klant voor het leven te winnen. Quadient is de drijvende kracht achter 's werelds meest betekenisvolle klantervaringen. Wij helpen organisaties een uitzonderlijke ervaring te bieden door ons te richten op drie belangrijke oplossingen:

- Post gerelateerde oplossingen: Voor organisaties die postverzending gemakkelijker willen maken, bieden wij de hardware, software en expertise die nodig is voor nauwkeurige en tijdige communicatie.
- Business Proces Automation: Voor bedrijven die documentproductieprocessen en afdelingsworkflows willen stroomlijnen, bieden wij digitale oplossingen die helpen de communicatie te automatiseren en de cashflow te versnellen.
- Customer Experience Management: Voor bedrijven die concurreren door een uitzonderlijke klantervaring te bieden, bieden wij omnichannel software-oplossingen en expertise voor een betekenisvolle klantervaring die aan alle wetten voldoet.

Stand 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 QuantCredit, specifieke software om scorecards te ontwikkelen die een oneindig aantal interne en externe gegevens kunnen bevatten. Voor de SME-markt leveren we QuantCollect, 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.

Ervaar de “Software of the digital age”
tijdens Credit Expo

Mail
to pay

Expertsessie | Rody Heijstek

28 oktober | 11:45 - 12:30 | Dexter 24

Alles wat je ooit wilde weten over
robotics in credit management

Rody Heijstek laat je verder kijken dan de buzzwords en hypes. Ontdek wat administratieve robotics zijn, hoe zij helpen bedrijfsprocessen te verbeteren en welke valkuilen en beperkingen deze met zich meebrengen.

Stand 29

S4Dunning

Newtonbaan 1, 3439 NK Nieuwegein
[https://oc.collenda.com/
S4D/debiteurenbeheer](https://oc.collenda.com/S4D/debiteurenbeheer)



Het softwarepakket S4Dunning is een applicatie van Collenda waarmee u gemakkelijk uw debiteurenbeheer volledig kan optimaliseren en grip kan houden op uw debiteur gerelateerde processen. De kracht is de eenvoud waarmee zowel complexe inrichtingen als relatief eenvoudige procedures worden ondersteund. Collenda is dé technische koploper op het credit management gebied. Ook voor uw organisatie kan S4Dunning van Collenda vele voordelen bieden. Een aantal van de voordelen zijn, sneller uw facturen betaald krijgen waardoor uw werkkapitaal verbetert, 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. Overtuig uzelf en bezoek onze stand met nummer 29.

Stand 24

Serrala

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



Serrala is een wereldwijd bedrijf voor financiële automatisering en B2B-betalingssoftware dat wereldwijd veiligere betalingsmogelijkheden creëert voor ondernemingen van elke omvang. Wij zijn een toonaangevende fintech-onderneming die de grenzen van financiële software verlegt door financiën en treasury te integreren in één centraal ecosysteem voor zakelijke betalingen – het “Universe of Payments”. Wij ondersteunen onze klanten bij het digitaliseren van hun financiële processen, het besparen van kosten, het minimaliseren van risico's en het bieden van real-time inzichten in hun wereld van betalingen. Wij zijn de enige leverancier die een naadloos geïntegreerd portfolio van oplossingen biedt



Stand 19

Signicat

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



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 onboardingsproces 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 10

Snijder Incasso en
Gerechtsdeurwaarders

Parallelweg 98, 1948 NM Beverwijk
www.snijderincasso.nl



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.



Stand 40

SOA People

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



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. Meer info op soapeople.com

Stand 13

Nederlandse Schuldhulprouwe

Dokter Stoltweg 21, 8025 AV Zwolle
www.nederlandseschuldhulprouwe.nl



De Nederlandse Schuldhulprouwe werkt aan een Nederland zonder schuldzorgen. Met onze aanpak kunnen we mensen met schuldzorgen sneller bereiken en effectieve hulp aanbieden. De schuldhulprouwe verwijst naar gepaste hulp, van preventie tot hulpverlening. Samen wijzen wij de weg naar een schuldzorgenvrij Nederland.



Weet u waar uw kansen liggen?

Als ondernemer wilt u natuurlijk veilig ondernemen en werken met financieel gezonde klanten. Atradius helpt u vooruit.

Atradius beschermt u niet alleen als uw zakelijke klant een factuur niet meer kan betalen, wij helpen u ook commerciële kansen te ontdekken en risico's in te schatten van openstaande vorderingen. Met onze gebruiksvriendelijke diensten kunt u zorgenloos zakendoen en zijn uw risico's afgedekt.

Wilt u kansen omzetten in resultaten?
Kijk op [atradius.nl](https://www.atradius.nl)

Kredietverzekering | Zakelijke incasso | Bedrijfsinformatie

Stand 13

SRCM

Nachtegaalslaantje 1,
5211 LE 's-Hertogenbosch
www.srcm-certificering.nl



Incasseren met oog voor de situatie van de debiteur lijkt eenvoudig. Maar aan welke concrete voorwaarden en eisen zo'n incassotraject moet voldoen is vaak niet duidelijk. De SRCM-norm voor Social & Responsible Credit Management geeft een concreet kader. De insteek van de SRCM-norm is dat er bij een schuld gezocht wordt naar een oplossing voor alle partijen. Dat de klant-debiteur perspectief heeft op het oplossen van zijn schuldpositie en dat de schuldeiser zicht heeft op betalingen op de openstaande vordering. In de naamgeving en de uitwerking van de norm worden daarom apart de maatschappelijke aspecten, met name werkend richting de klant-debiteur benadrukt én die van betrokken en verantwoord incasseren waarbij ook de belangen van de andere partijen meewegen.

Stand 8

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 36

Tikkie

Mr. Treublaan 7, 1097 DP Amsterdam
www.tikkie.me



Je facturen snel betaald én blijde klanten? Dat regel je met Tikkie. Verstuur een betaalverzoekje via de Tikkie app, portal of plug je bedrijfssystemen in op de Tikkie API. Benieuwd hoe dit allemaal werkt? We ontmoeten jullie graag op onze stand, daar vertellen we er graag meer over!

Stand 18

Twiskey

Walserij 15-1, 2211 SJ Noordwijkerhout
www.twiskey.nl



Twiskey biedt slimme en innovatieve oplossingen voor bedrijven met terugkerende klanten om op kostenefficiënte, tijdbesparende manier het betaalproces beter in te richten en op te volgen. Daarnaast biedt Twiskey verschillende oplossingen om de administratieve lasten bij onboarding van nieuwe klanten te beperken en te versnellen, voorbeelden hiervan zijn klanten online identificeren, digitaal incassomachtigen en digitaal contract ondertekenen. Twiskey is

marktleider in Europa voor digitaal incassomachtigen en automatische incasso en heeft unieke samenwerkingsverbanden met grootbanken zoals Rabobank, ABN-Amro, ING, Deutsche bank... Daarnaast is Twiskey gekoppeld aan meer dan 500 boekhoudpakketten en CRM systemen. Twiskey ondersteunt alle betaalmethodes zoals automatische incasso, terugkerende credit cards maar ook iDEAL, Tikkie, Payconiq, Bancontact enz... waarbij tot en met reconciliatie in de boekhouding een "one-stop shopping" wordt voorzien.

Stand 15

Vereniging voor Credit Management
Computerweg 22, 3542 DR 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. ■



DIRK HAGENER, DIRECTOR GROUP COMMUNICATION & COMMERCIAL DEVELOPMENT ATRADIUS:

‘Digital skills inzetten in dienst van de klant’

Door: Jan Bletz
Fotografie: Ruud Pos

Digitale skills kunnen bijdragen tot een grotere efficiency en betere prestaties. Precies wat veel bedrijven nastreven. Toch vindt digitalisering vaak moeizaam plaats, ook op het gebied van credit management.

Een ‘growth mindset’ kan die impasse doorbreken, zegt Dirk Hagener, Director Group Communication & Commercial Development van kredietverzekeraar Atradius. “Een sales manager hoeft niet te kunnen programmeren, maar het is wel goed als hij weet welke mogelijkheden de techniek biedt en kan meedenken hoe die bedrijfsmatig kunnen worden toegepast.”

Zoals zovele andere disciplines is credit management in de afgelopen jaren steeds verder gedigitaliseerd. Veel activiteiten die de credit manager vroeger handmatig moest uitvoeren zijn geautomatiseerd – denk alleen al aan de alerts wanneer wanbetaling dreigt of de verwerking van binnenkomende betalingen in de administratie. Daarnaast krijgt de credit manager steeds meer (klant) data tot zijn beschikking, en dus meer mogelijkheden om beter inzicht te krijgen in het krediet- en betalingsrisico en daarmee het verwachte betalingsgedrag van klanten. Ook worden modellen om dat betaalgedrag te voorspellen steeds geavanceerder, zodat bedrijven steeds beter in staat zijn om te zorgen dat ze correct worden betaald.

Een volgende stap is om de versnippering van activiteiten tegen te gaan, zegt Hagener. “De credit manager moet nog vaak heen en weer springen tussen verschillende systemen. Ook moet hij nog weleens informatie die in het ene systeem ligt opgeslagen elders nogmaals invoeren. Stel, er is een rekening niet betaald. Het boekhoudsysteem waar de credit manager mee werkt zal hem hier waarschijnlijk op attenderen. Maar de kredietverzekeraar weet

dit pas als de credit manager besluit dit door te geven. In het geval van Atradius, kan de credit manager hiervoor naar onze portal Atrium gaan – buiten zijn eigen boekhoudsysteem in een andere online omgeving”, aldus Hagener.

“Hetzelfde geldt als er een grote order binnen is gekomen van een goede klant. Zo groot dat de sales manager bij de credit manager moet aankloppen om te vragen of de kredietlimiet voor die klant kan worden verhoogd. De kredietlimiet is handmatig toegevoegd aan het boekhoudsysteem en wordt dus niet automatisch geüpdatet als er een hogere risicobeoordeling of kredietlimiet mogelijk is voor deze klant. De kans is groot dat de credit manager nu naar Atrium moet om de informatie over de klant te raadplegen. En als de kredietlimiet inderdaad kan worden verhoogd, moet hij dat sowieso regelen via Atrium.” Dit soort handelingen zouden veel efficiënter moeten kunnen plaatsvinden. Zonder dat de informatie op verschillende plekken hoeft te worden ingevoerd. Zonder dat de credit manager zijn eigen boekhoudsysteem hoeft te verlaten. En door deze handelingen grotendeels te automatiseren.

Atradius Flow

Met het nieuwe product Atradius Flow kan dit. Met Atradius Flow kan de credit manager in zijn eigen vertrouwde boekhoudomgeving werken, waar alle processen met betrekking tot zijn kredietverzekeringsspolis worden ondersteund en geautomatiseerd, met gegevens die altijd up-to-date en correct zijn. Atradius Flow – een add-on module voor Microsoft Dynamics, slaat een brug tussen de informatie over de

kredietverzekeringsspolis in Atrium en het boekhoudsysteem. Met Atradius Flow kunnen de belangrijke dagelijkse credit management-processen worden geautomatiseerd. Omdat de informatie van Atradius over debiteuren beschikbaar is binnen het eigen financiële systeem, heeft de credit manager makkelijker inzicht in kredietrisico’s. Ook heeft hij belangrijke informatie die nodig is om die kredietrisico’s te beheren binnen handbereik. Zodra de kredietverzekering door een IT-partner is geïnstalleerd en geïntegreerd in het boekhoudsysteem, kan de credit manager zijn dagelijkse werk sneller en makkelijker uitvoeren, met minder risico op fouten. Atradius Flow is onder andere al in Denemarken geïntroduceerd, en sinds kort ook beschikbaar op de Nederlandse markt. Wat Atradius Flow uniek maakt vergeleken met andere add-ons op credit managementgebied, is dat het de enige add-on is die samen met een kredietverzekeraar is ontwikkeld.

Moeizame transformatie

De invoering van Atradius Flow draagt kortom bij tot een grotere efficiency en betere prestaties, zoals zoveel eerdere stappen in de digitale transformatie van bedrijven. Precies wat veel bedrijven nastreven. Toch zijn dergelijke stappen niet vanzelfsprekend en vinden ze vaak zelfs moeizaam plaats.

Er doen zich twee hindernissen voor, zegt Hagener. “In de eerste plaats weten bedrijven niet altijd wat er mogelijk is. Of liever gezegd: de credit manager of de CFO die meebeslist over invoering van technologische middelen om het credit management verder

te professionaliseren is lang niet altijd op de hoogte van alle mogelijkheden.”

“Een tweede probleem is dat ze het ook wel als een bedreiging kunnen zien. Misschien niet in snelgroeiende ondernemingen, waar elke efficiencyverbetering wordt toegejuicht. Maar elders vaak wel, en dat is ook niet zo gek. Door de toenemende efficiency die het gevolg is van de digitalisering zijn vaak minder mensen nodig op de financiële afdeling, en dat kan ertoe leiden dat de mensen daar zichzelf als minder belangrijk gaan zien.” Terwijl ze juist kunnen zorgen dat hun toegevoegde waarde voor het bedrijf waar ze werken toeneemt, door de technologische ontwikkelingen juist te volgen en het voortouw te nemen bij de invoering van nieuwe, geavanceerde middelen om het credit management nóg beter en soepeler te laten verlopen.

Zowel voor Atradius als voor haar klanten geldt: hoe meer digitale skills je in huis hebt, hoe beter je dienstverlening is en hoe tevredener je afnemers zijn.

Daarmee pleit Hagener voor wat ook wel een ‘growth mindset’ wordt genoemd. Dat wil zeggen: een instelling om veranderingen te zien als een uitdaging. Die instelling gaat gepaard met creativiteit, flexibiliteit, moed en eigenaarschap. Onverstandig is het daarentegen om te streven naar behoud, ook al is de bestaande situatie verre van ideaal en ook al leidt die reactie tot verslechtering – met andere woorden, om geen rigide gedrag te vertonen. Hoe iemand reageert op veranderingen wordt uiteraard deels bepaald door iemands persoonlijkheid, maar ook de cultuur van een bedrijf speelt een rol. Hij pleit daarom voor een cultuur waarbinnen mensen veel vertrouwen genieten, niet bang zijn om fouten te maken en worden gestimuleerd om te leren.

Eigen Academy

Dit geldt overigens ook allemaal voor Atradius zelf. Want ook voor Atradius geldt dat de digitalisering enerzijds als een bedreiging kan worden beschouwd en anderzijds als een kans. “Bedreigend is dat de digitalisering ertoe bijdraagt dat onze dienstverlening zo langzamerhand een commodity wordt. Naarmate meer bedrijven de beschikking krijgen over de technologie om zaken als risicobeoordeling te automatiseren, kunnen wij daarop steeds moeilijker concurreren. Voor die producten en diensten dreigt daarom een prijszinslag: je kunt je alleen nog maar onderscheiden door de goedkoopste aanbieder te zijn. We kunnen daar best aan



Dirk Hagener

ontsnappen, maar dan moeten we ons wel verder vernieuwen. Dus niet dwangmatig blijven vasthouden aan oude succesnummers, maar juist innovatieve manieren vinden om ons adagium ‘managing risk, enabling trade’ waar te maken in de ogen van klanten. Dat kan alleen als medewerkers beschikken over een ‘growth mindset’, en als Atradius dat stimuleert.” Juist ook om impulsen te geven aan verdere digitalisering, ook al betekent het dat dit ten koste gaat van traditionele bronnen van inkomsten – en, zoals dat heet, kannibaliserend werkt. Waarbij Hagener opmerkt dat je als bedrijf ook niet alles wilt automatiseren. Je wilt in je dienstverlening een element van service behouden, iets dat alleen kan worden overgebracht van persoon op persoon.

Atradius stimuleert het eigen personeel onder meer door programma’s voor digital skills aan te bieden op de Atradius Academy. De precieze inhoud van de programma’s verschilt, en kan

variëren van technisch diepgaande opleidingen tot cursussen waarin digitale tools zoals Atradius Flow worden toegelicht. Ook dat soort inleidende cursussen vervult een belangrijke functie. Immers ‘een sales manager hoeft niet te kunnen programmeren, maar het is wel goed als hij weet welke mogelijkheden de techniek biedt en kan meedenken hoe die bedrijfsmatig kunnen worden toegepast’, zoals Hagener zegt. Tenslotte kan zo’n sales manager klanten ook het beste adviseren hoe ze hun credit management kunnen verbeteren door digitale instrumenten in te zetten. Atradius wil op die manier niet alleen expert zijn op productgebied, maar ook kunnen adviseren op bijvoorbeeld het gebied van technologie. Zowel voor Atradius als voor haar klanten geldt: hoe meer digitale skills je in huis hebt, hoe beter je dienstverlening is en hoe tevredener je afnemers zijn. Je hoeft dan niet de goedkoopste aanbieder te zijn, zolang je maar de beste bent. ■

JESSE VAN HOFWEGEN (QUOOKER):

‘Dankzij Payt meer consistentie en efficiëntie in het order to cash proces’

Door: Marcel Wiedenbrugge

Waar Google een begrip is voor zoekmachines, zo is Quooker dat voor kokendwaterkranen. Quooker is in 1987 opgericht door natuurkundige Henri Peteri en is inmiddels een bekende naam in veel Nederlandse, maar ook in steeds meer buitenlandse keukens. Met een sterk groeiende omzet nam ook de behoefte aan een consistent en efficiënt creditmanagement toe.

In dit interview praat ik met Jesse van Hofwegen, business analist bij Quooker, over de achtergronden van de automatisering van hun creditmanagement, de implementatie van debiteuren-beheer platform Payt en behaalde resultaten.

Kun je iets meer over jezelf vertellen?

Jesse: “Na mijn studie Bedrijfskunde en Business Information Management aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam ben ik begonnen als IT Auditor bij Ernst & Young. Sinds 2018 ben ik werkzaam bij Quooker als business analist. In die functie kijk ik op een breed vlak naar onze bedrijfsprocessen, waaronder marketing, sales, service, finance, logistiek en productie. Mijn primaire taak is om deze processen te verbeteren en/of efficiënter te maken. Vaak komt daar ook de implementatie van software of de uitbreiding van een bestaand softwarepakket bij kijken. Zo kwam ik in aanraking met Payt software. Samen vanuit het Business Information Managementteam (BIM) en Bert-Jan Walters van Payt hebben we deze creditmanagement-softwaretoepassing geïmplementeerd. Daarvoor hebben we nauw samengewerkt met de finance-afdeling om hun wensen goed in kaart te brengen.”

Waar houdt Quooker zich mee bezig?

Jesse: “Quooker produceert kokendwaterkranen en ketels en verkoopt die zowel binnen als buiten Nederland. Onze productiefaciliteit bevindt zich in Ridderkerk. In Europa exporteren we onze producten onder andere naar het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, België, Zwitserland, Oostenrijk, Scandinavië en Italië. Buiten Europa zijn we actief in onder andere de Verenigde Arabische Emiraten en Hong Kong. We streven ernaar om ieder jaar een nieuw land of nieuwe markt te betreden. Wij verkopen onze

producten niet rechtstreeks aan de consument, maar aan bedrijven zoals keukenspecialisten. Service daarentegen leveren we wel rechtstreeks aan de consument/eindgebruiker. Wij sturen dus facturen naar bedrijven en consumenten, zowel elektronisch als per post.

Hoe zag het order to cash (O2C) proces bij Quooker eruit, voordat jullie met Payt gingen werken?

Jesse: “We maakten – en maken nog steeds – gebruik van Exact Globe als ERP-systeem. Verkoop- en service-orders werden in het systeem ingevoerd, waarna de levering aan de klant plaatsvond. Zodra een levering onderweg was naar de klant werd er automatisch een factuur per e-mail verstuurd of per post als er geen e-mailadres bekend was. Een keer per week werd er een uitdraai gemaakt van alle openstaande posten, waarbij er handmatig gekeken werd welke klanten (debiteuren) we een herinnering moesten sturen. De herinneringen werden enkel per post verstuurd. De opvolging was echter niet altijd consistent, mede afhankelijk wie zich met een dossier bezighield en welke keukenspecialist of consument het betrof. Over het algemeen vonden en vinden leveringen op rekening plaats, waarbij 30 dagen netto als norm gehanteerd wordt. Alleen orders die via onze webshop lopen worden direct door de klant betaald.”

Wat was de aanleiding om automatisering van het order to cash proces te overwegen?

Jesse: “Zoals ik al aangaf, stuurden we vroeger een e-mail met een factuur als bijlage (PDF). We wilden in eerste instantie eigenlijk alleen het betalingsproces voor de klant makkelijker maken door een betaallink toe te voegen. Op die manier zouden klanten niet meer handmatig

alle betaal- en factuurinformatie hoeven te verwerken. We hebben toen ons (vaste) team van bedrijfskunde studenten de opdracht gegeven om uit te zoeken welke bedrijven een dergelijke betaallink konden leveren. We zijn uiteindelijk op twee partijen uitgekomen, waaronder Payt. Tijdens een presentatie van Payt bij ons op kantoor kwamen we erachter dat er nog veel meer mogelijk was met hun softwareoplossing. De manier waarop de automatisering van het creditmanagement in Payt kan worden opgezet en de handige overzichten op het platform spraken ons en het Finance team enorm aan. Daarnaast was er ook direct een goede klik, waardoor we uiteindelijk voor Payt gekozen hebben.”

Door de bredere inzet van Payt is onze werkdruk een stuk lager geworden, omdat veel handmatige werkzaamheden zijn weggefallen.

Hoe verliep de implementatie? Wat waren jullie ervaringen/leermomenten?

Jesse: “De implementatie verliep eigenlijk heel vlot, maar we hadden wel iets over het hoofd gezien. In eerste instantie wilden wij alleen onze facturen via Payt versturen. De herinneringen wilden we nog zelf blijven doen, dus niet via het Payt platform. We waren bij de inrichting echter vergeten om het vinkje bij de herinneringen uit te zetten, waardoor bij de eerste run naast alle facturen ook alle herinneringen in een keer verstuurd werden. Het bleek achteraf een geluk bij een ongeluk, want nadat we alle herinneringen verstuurd hadden stroomde het geld vrijwel letterlijk binnen. Het bleek



dat er ook nog een aantal zeer oude posten waren, die na deze niet-geplande actie plotseling betaald werden. Het leidde wel tot heel veel telefoontjes en e-mailverkeer, maar deze ervaring was voor ons een reden om bij de (gefaseerde) uitrol naar andere landen de functionaliteit van automatisch herinneringen versturen ook aan te zetten.

De belangrijkste les die we hieruit geleerd hebben is dat je alles in je basisadministratie (Exact) goed op orde moet hebben, voordat je met een systeem als Payt aan de slag gaat. En uiteraard is ook het ook belangrijk om bij de inrichting bij de les te blijven en goed op details te letten.”

Welke functionaliteiten worden momenteel het meest gebruikt en kun je iets vertellen over de tot nu toe behaalde resultaten?

Jesse: “Ons initiële doel was om een betaallink te kunnen versturen en dat is absoluut gelukt. Door de bredere inzet van Payt is onze werkdruk een stuk lager geworden, omdat veel handmatige werkzaamheden zijn weggefallen. Bovendien hebben we nu op ieder moment een compleet overzicht van het aantal uitstaande herinneringen, verdeeld in verschillende fases van het herinneringsproces. Feitelijk is het hele herinneringsproces nu volledig geautomatiseerd. Alleen het inschakelen van een incassobureau of gerechtsdeurwaarder wordt door ons (nog) op individuele basis beoordeeld.

Workflows

In Payt bestaat de mogelijkheid om workflows in te stellen. Als voorbeeld zijn in Exact de betalingscondities opgeslagen, die 1 op 1 in Payt geïmporteerd worden. Op basis van deze betalingscondities wordt een specifieke workflow (IF THEN) aan de factuur en debiteur gekoppeld. Het gebruik van workflows heeft een grote positieve invloed gehad op de

consistentie van onze werkwijze en uiteraard ook de efficiëntie van het hele O2C proces. Voordat we met Payt aan de slag gingen zat er namelijk behoorlijk wat variatie in onze werkwijze, soms ook afhankelijk van de medewerker die met een dossier bezig was. Dat is nu verleden tijd, waarbij klantgerelateerde O2C processen gestructureerd volgens vooraf gedefinieerde protocollen (workflows) verlopen. Ook specifieke afspraken met de klant kunnen in het systeem worden opgeslagen.

Interne communicatie

Wat verder heel handig is, dat we nu interne communicatie kunnen hebben over een specifieke factuur binnen het systeem, in plaats van dat we elkaar buiten de applicatie om intern e-mails sturen. Finance kan nu bijvoorbeeld via Payt een vraag over een factuur aan klantenservice stellen en via het Payt platform kan vervolgens een antwoord teruggestuurd worden. Specifieke vragen komen automatisch in een door Payt gegenereerde takenlijst van de betreffende medewerker, die uiteraard wel toegang moet hebben tot het dossier van de klant. Zo blijft het dossier van klant compleet en kan iedere geautoriseerde medewerker direct zien waarover (intern) gecommuniceerd is en wat de actuele status is. Dat heeft de efficiëntie enorm verhoogd en voor klanten is dat uiteraard ook prettig.”

Hoe was de reactie van jullie klanten?

Jesse: “Vooralsnog meten we binnen het order to cash proces niet specifiek op klantbeleving en klanttevredenheid. Ik kan wel een leuke ervaring delen. Toen we ongeveer drie weken live waren met Payt en we facturen verstuurden met een betaallink, belde een klant naar ons kantoor. Ze wilde graag met iemand spreken die over de betalingen ging. Via de meegestuurde link krijg je namelijk als klant direct een helder overzicht van alle uitstaande facturen en je

kunt ze ook meteen (elektronisch) betalen. Ze was zo enthousiast over de opmaak en functionaliteit van onze nieuwe herinneringen, dat ze dat voor haar eigen bedrijf ook graag wilde gaan gebruiken en wilde weten via welke aanbieder wij dat gedaan hadden. Ik kan me zo voorstellen dat er mogelijk meer klanten zijn die dezelfde ervaring hebben. Maar goed, dat hebben we dus niet onderzocht.”

Hoe ziet het toekomstig creditmanagement van Quooker eruit? Zijn er nog specifieke zaken waar jullie je op willen richten of die jullie willen verbeteren?

Jesse: “Qua functionaliteiten zijn we op dit moment goed voorzien. Voor de komende tijd staat wel de uitrol naar de verschillende landen op onze roadmap. We zijn destijds begonnen met Nederland en daarna het Verenigd Koninkrijk, omdat dit voor ons de grootste markten met ook de meeste facturen zijn. We zijn daarnaast live in de Arabische Emiraten en recent Ierland. We verwachten binnenkort live te gaan in Hong Kong en in Italië zijn we bezig met de inrichting. We hebben heel bewust voor een gefaseerde uitrol gekozen, wat we eigenlijk met ieder (software)systeem doen. De reden daarvoor heeft ook met Exact te maken, omdat ieder land in dit ERP-pakket een aparte administratie is. Bovendien hebben we in bijvoorbeeld de Emiraten te maken met andere betalingscondities dan in Nederland. Daarnaast komt er bij ieder land ook altijd specifieke training en onboarding bij kijken. Om de werklust en werkdruk beheersbaar te houden vinden we het verstandig om niet alle landen in een keer aan te sluiten op Payt, waardoor je voor al die landen ineens support zou moeten geven. We geven dus de voorkeur aan een iets langzamere, maar daardoor goed beheersbare en controleerbare gefaseerde uitrol van Payt.” ■

JOHAN BOGAARD, PROJECTMANAGER FINANCE VAN PF CONCEPT:

‘Dankzij MaxCredible credit control met frictieloze communicatie’

Door: Jan Bletz

Moet je een klant wel accepteren als deze een ongewoon grote order plaatst terwijl je weinig ervaring hebt met zijn betaalgedrag? Johan Bogaard, projectmanager finance van PF Concept, heeft dagelijks met deze vraag te maken. Zijn oplossing? Slimmer omgaan met klantdata.

‘Hofleverancier van de kerstman’, zo werd PF Concept uit Roelofarendsveen enkele jaren getypeerd in De Creditmanager, het blad van de VVCM. Een mooie typering, want inderdaad: PF Concept levert allerlei relatiegeschenken die bedrijven naar hun relaties sturen of aan hun personeel schenken. Bijvoorbeeld tijdens de kerstdagen, maar PF Concept wordt het hele jaar door ingeschakeld: voor t-shirts met bedrijfslogo's voor een sportevenement te leveren, voor pennen met opdruk om uit te delen tijdens een congres of voor speciale mokken ter gelegenheid van een bedrijfsjubileum. Met negen vestigingen in Europa is het Nederlandse bedrijf Europees marktleider in promotieartikelen.

Maxcredible is zeer geschikt voor een internationale organisatie als de onze

PF Concept levert aan drukkers die – ook al zijn het vaak vaste klanten – vaak onregelmatig bestellen en met sterk wisselende ordergrootte. “Maandenlang bestelt een klant voor ongeveer hetzelfde bedrag, dan is er opeens een groot evenement en volgt er een uitzonderlijk grote order”, aldus Johan Bogaard, projectmanager finance van PF Concept. Dit compliceert het creditmanagement: moet je als bedrijf een klant wel accepteren als hij een ongewoon grote order plaatst terwijl je weinig ervaring hebt met zijn betaalgedrag? Het gevaar bestaat dat je te streng bent bij de acceptatie, en

daardoor een klant ten onrechte weigert. Dat je een aantrekkelijke klant weigert omdat je geen goed inzicht hebt in zijn betalingsgedrag en het risico dat hij te laat of niet betaalt wilt uitbannen, terwijl dat helemaal niet nodig is.

De oplossing voor dit dilemma? “Naarmate je over meer data beschikt, kun je dat risico beter inschatten, en kun je dus ook vermijden dat je acceptatiebeleid onnodig streng is”, zegt Bogaard. “Je kunt dan ook per geval kijken welk beleid je het beste kunt voeren. Dus als iemand opeens wat voor een groot bedrag wil kopen terwijl hij meestal alleen kleine orders plaats, hem misschien toch gewoon leveren zonder een aanbetaling te vragen. Als blijkt dat die klant eerder ook wel eens zo’n grote order heeft geplaatst en die netjes heeft betaald, is dat een aanwijzing dat je geen betalingsmoeilijkheden hoeft te verwachten. Je hoeft dan geen ‘computer says no’ te verkopen.” En niet alleen bij de acceptatie kunnen data hun diensten bewijzen, ook daarna is het uiterst zinvol om achtergrondinformatie over een klant te hebben. Zeker als hij niet betaalt. Maar al te vaak blijkt dan dat wanbetaling voortkomt uit onenigheden tussen leverancier en afnemer over de hoeveelheid of kwaliteit van geleverde goederen of over onjuistheden op een factuur. Maar dat moet de credit manager maar net weten. Als hij alleen maar weet dat iemand z’n betalingstermijn heeft overschreden, is het gevaar levensgroot dat hij de klant gaat aanmanen. Terwijl de

klant misschien best gegronde redenen heeft om nog niet te betalen. In zo’n situatie is een aanmaning olie op het vuur gooien: de klant zal zich miskend voelen, en nog minder geneigd zijn om snel te betalen, misschien zelfs de relatie met leverancier opzeggen.

MaxCredible is CRM

Dat kan allemaal worden voorkomen door de credit manager te waarschuwen. Bij PF Concept gebeurt dat ook: als een klant klachten heeft, krijgen mensen van sales dat te horen. En zij geven dat direct door aan de afdeling debiteurenbeheer, zodat die een passende actie kan nemen: uitstel van betaling verlenen in plaats van een aanmaning sturen, bijvoorbeeld, of de uitstaande vordering helemaal schrappen. Omgekeerd kan de afdeling credit management sales natuurlijk ook goed helpen, door informatie te verschaffen over hoe kredietwaardig een klant is, en welke voorwaarden er dus in een verkoopcontract moeten worden opgenomen. Zo lopen sales en credit control – de term die PF Concept hanteert – elkaar niet voor de voeten, maar werken ze samen om de klant zo goed mogelijk te bedienen. Idealiter geldt dat credit management en sales elkaar ontzorgen en allebei een geïntegreerd onderdeel uitmaken van het Customer Relationship Management (CRM).

Een voorwaarde voor zo’n geïntegreerde aanpak is wel dat er de communicatie tussen



Johan Bogaard

iedereen die bij het creditmanagementbeleid betrokken is frictieloos plaatsvindt, en dat iedereen altijd en overal kan beschikken over alle relevante data. PF Concept werkt hiervoor sinds 2014 met het MaxCredible Customer Credit managementplatform. Naar volle tevredenheid, zegt Bogaard. “Maxcredible is zeer geschikt voor een internationale organisatie als de onze, met verschillende administratieve systemen. Zo kijkt het Engelse boekhoudsysteem af van het Nederlandse. Maar medewerkers in Engeland en Nederland kunnen allebei inzicht krijgen in het hele order-to-cashproces in beide landen. Niet dat dit zo vaak nodig is, want het debiteurenbeheer vindt in principe decentraal plaats, in de afzonderlijke vestigingen van PF Concept. Maar het komt wel eens voor dat het nodig is, bijvoorbeeld omdat er vanuit verschillende vestigingen naar een grote Amerikaanse klant rekeningen zijn verstuurd, en die alles heeft betaald aan één vestiging. Dan is het handig om totaaloverzicht van het betaalgedrag van die grote klant te hebben.”

Nauwkeuriger klantprofiel

Nog een voordeel is dat Maxcredible sinds jaar en dag cloudbased software is, die – zoals dat wordt genoemd – kan worden ‘ingeregeld’ en afgestemd op de behoeften van de klant. Zodoende kunnen diverse medewerkers op diverse locaties er wanneer het ze schikt toegang toe hebben, afhankelijk van de bevoegdheden die hun is toegekend. Dus ook de sales medewerker en de credit manager,

die via het Maxcredible facturen kunnen verrijken met achtergrondinformatie, die in het hele order-to-cashproces waardevol is. Dergelijke informatie is natuurlijk heel handig bij het bepalen van het acceptatiebeleid tegenover een klant – accepteer je hem, stel je een kredietlimiet vast, vraag je om een aanbetaling of stel je andere voorwaarden? En daarna maakt platform het mogelijk klachten van klanten snel vast te stellen, direct op te lossen en tegen te gaan dat dispuuten in de toekomst weer voorkomen – dankzij de uitwisseling van data tussen sales en credit control.

Maxcredible is zeer geschikt voor een internationale organisatie als de onze, met verschillende administratieve systemen

MaxCredible koppelt met alle financiële systemen

Het profiel dat ze hebben van hun klanten wordt bovendien steeds nauwkeuriger, want Maxcredible krijgt hoe langer hoe meer koppelingen met allerlei informatiebronnen. Denk aan leveranciers van kredietinformatie, zoals Dun & Bradstreet. “Wij kijken eerst naar de informatie die we zelf hebben verzameld op grond van onze ervaringen in het verleden met een klant, en gebruiken die kredietinformatie als aanvulling bij de acceptatie van klanten. Zo’n

koppeling is dan handig, want dat draagt ertoe bij dat je sneller alle benodigde informatie bij elkaar hebt. En hoe sneller je de juiste informatie hebt, hoe beter je je klant kunt bedienen.”

State of the art reporting

Ook draagt het platform van MaxCredible ertoe bij dat data over het betalingsgedrag van klanten steeds inzichtelijker gepresenteerd worden. Mede op aanraden van Bogaard heeft MaxCredible de analyse- en rapportage-software Tableau geïntegreerd in het eigen platform, zodat de eindgebruiker de beschikking kan krijgen over rapporten en interactieve dashboards om tot een nog beter credit management te komen. Uiteraard moet die eindgebruiker wel overweg kunnen met al dit digitale vernuft. Maar de software is zeer gebruiksvriendelijk, zegt Bogaard. Dat hebben mensen zo onder de knie, blijkt bij de trainingen credit control die medewerkers volgen. “Wat lastiger is het om betekenis te zoeken in de data die ze in een rapport of op een scherm voor zich zien. De data van klanten die niet of te laat betaald hebben, spreken niet voor zich. Het zijn aanwijzingen die je moet kunnen interpreteren: bij wie moeten we een standaardprocedure volgen, en bij wie moeten we een uitzondering maken Wie echt digitaal vaardig is, heeft het meeste inzicht in hoe elke klant het beste kan worden benaderd.” ■

RODY HEIJSTEK, CEO MAIL TO PAY:

Digitale transformatie door corona?

'In het geautomatiseerd creditmanagement gaan de veranderingen sowieso snel'

Fotografie: Ruud Pos

Door de coronacrisis heeft digitalisering wereldwijd een flinke sprong voorwaarts gemaakt. De digitale transformatie is vooral opvallend vanwege de snelheid waarmee die heeft plaatsgevonden. Maar in de wereld van het geautomatiseerde creditmanagement gaan de technologische veranderingen sowieso snel, zegt Rody Heijstek, CEO van Mail to Pay. "Bedrijven die de afgelopen twee jaar hebben liggen snurken, hebben een inhaalslag te maken. En als je op een creditmanagementafdeling werkt, moet je alert zijn: jouw werk wordt weggeautomatiseerd."

Als een bedrijf dat in de hoek van de online dienstverlening zit, is Mail to Pay de coronacrisis goed doorgekomen. "Natuurlijk hebben we wat lastige dingen gehad", zegt Rody. "De omschakeling naar thuiswerken bijvoorbeeld was best even wennen voor iedereen. Daarnaast merkten we zeker in het begin dat het werven van nieuwe opdrachtgevers moeizaam ging. Tegelijkertijd konden we onze bestaande klanten juist supergoed helpen in deze periode. En uiteindelijk hebben we ook nieuwe klanten erbij gekregen. Dat was wel bijzonder; alles ging op afstand. Van de eerste kennismaking en de sales- en consultancygesprekken tot de inrichting en uitrol van het hele systeem."

Ga je nu pas inzetten op automatisering en digitalisering, dan ben je binnenkort het slachtoffer van de disruptie van fintechns en start-ups

Wat de digitale transformatie betreft, denkt Rody dat die juist nu – nu de economie bijna weer op het oude niveau is – verder moet versnellen. "Natuurlijk, we zijn allemaal online gegaan. Maar je zag ook dat de afgelopen anderhalf jaar heel veel

transformatieprocessen en grote ICT-projecten even op pauze werden gezet en zelfs tot stilstand zijn gekomen. Dus heb je als bedrijf de afgelopen twee jaar liggen snurken, dan heb je een inhaalslag te maken. Want je hebt een flinke achterstand opgelopen. Je moet die trajecten met twee keer zoveel energie oppakken als je jouw doelen wilt behalen."

Doen deze bedrijven dat niet, dan verdwijnt langzaam hun relevantie, waarschuwt Rody. "Ga je nu pas inzetten op automatisering en digitalisering, dan ben je binnenkort het slachtoffer van de disruptie van fintechns en start-ups. Die beginnen al volledig geautomatiseerd en doen alles met maar heel weinig mensen. Ze hebben genoeg aan drie data-analisten en een paar programmeurs. Die doen het werk van een compleet callcenter of een grote creditmanagementafdeling."

Doelwit

En ook daar schuilt een waarschuwing in. "De digitale transformatie vraagt namelijk om een ander soort werknemers op creditmanagementafdelingen. Heb je een administratief uitvoerende taak, met veel repetitieve handelingen, dan moet je opletten. Technische mensen, met kennis en kunde van de implementatie van software en technische systemen gaan de dienst uitmaken en jouw



werk wegautomatiseren. Dus wil je in de creditmanagementwereld blijven werken, dan zul je richting IT moeten bewegen, dan moet je je dáár laten zien en bijvoorbeeld nadenken over: hoe kan ik een robot installeren, zodat die het werk voor mij doet. Concreet betekent dit dat je moet snappen hoe webservices werken en hoe een SaaS-landschap werkt. Je moet begrijpen hoe het zit met legacysystemen en hoe je problemen daarmee kunt omzeilen met satellietssystemen."

Ik geloof in een toekomst waar administratieve processen verregaand gerobotiseerd worden

Part of the job is change

In die nieuwe rol zijn ook andere vaardigheden nodig, vindt Rody. "Je moet snel nieuwe dingen kunnen leren en niet bang zijn voor verandering. Mensen moeten zich goed beseffen dat de wereld van fintech, payment en creditmanagement momenteel ontzettend



Rody Heijstek

snel verandert. Wat je vandaag doet, doe je vandaag. Grote kans dat je volgend jaar iets anders doet. En ook goed om te beseffen: je hebt nu misschien kennis van een systeem, maar over vijf jaar is dat het oude systeem. Bij Mail to Pay zeggen we daarom: 'Part of the job is change.' Je moet mensen hebben die dat aankunnen. Bij sollicitatiegesprekken kijken wij dan ook niet alleen naar wat iemand al weet of kan, we testen ook hoe snel hij of zij iets nieuws kan leren."

Toekomst

Het eind van de digitale transformatie is nog lang niet in zicht. "Ik geloof – en we zetten daar als Mail to Pay ook op in – in een toekomst waar administratieve processen verregaand gerobotiseerd worden", vertelt Rody. "Niet alleen bij bedrijven, maar ook bij huishoudens. Met apps voor huishoudboekjes bijvoorbeeld. Die ontwikkelingen staan nog lang niet stil. Je ziet het ook aan de Credit Expo. Daar waar vroeger heel veel fysieke dienstverleners stonden, zoals incassobureaus en deurwaarderskantoren, zie je nu dat het vooral softwarebedrijven zijn die zich

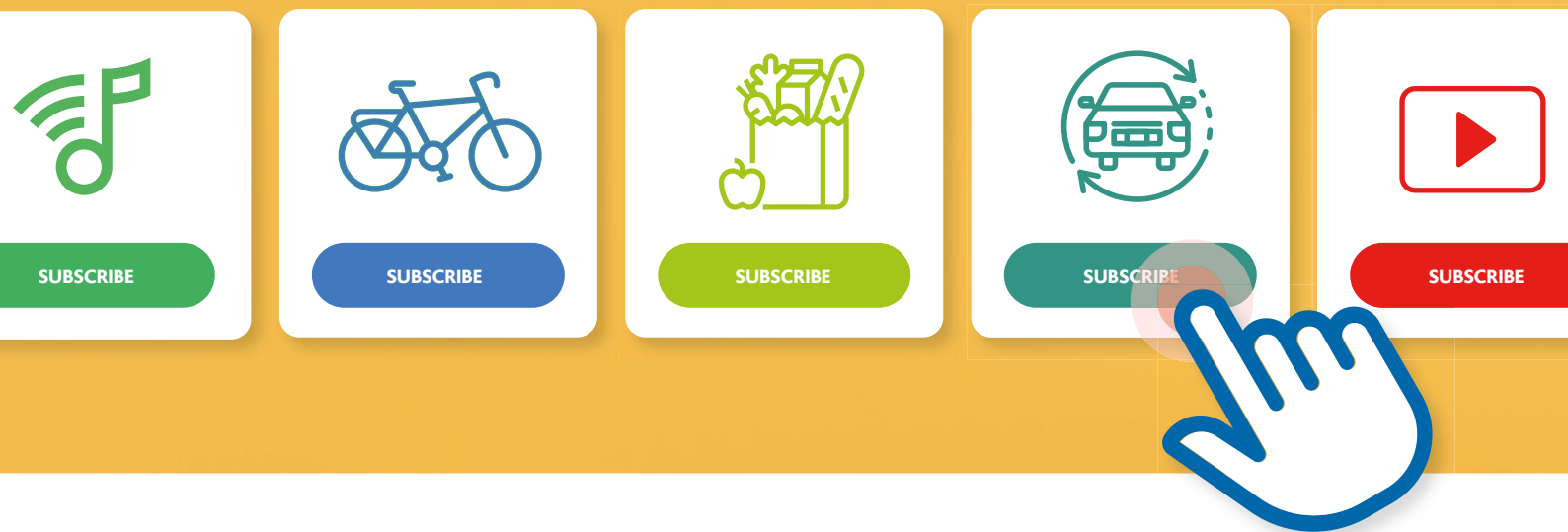
presenteren. Daaraan zie je waar het naartoe gaat. Technologische ontwikkelaars en softwareontwikkelaars zetten de toon in het creditmanagement; zij bepalen de richting. De volgende stap komt er al aan: digitalisering van de rechtbanken en digitalisering van het rechtssysteem, zodat je digitaal een gerechtelijke incasso kunt starten."

Sociaal verantwoord incasseren

Ook Rody zelf ziet nog ontzettend veel kansen voor automatisering en robotisering. "Een uitdaging waar wij momenteel mee bezig zijn, is sociaal verantwoord incasseren. Een manier van incasseren waarbij het oogmerk niet per se winst is, maar zorgen dat je mensen niet (verder) in de schulden werkt. Onderzoek wijst uit dat Nederlandse bedrijven veel meer uitgeven aan incasso, dan ze daadwerkelijk incasseren. En al die kosten komen bij hun klanten terecht. Bij Mail to Pay geloven we dat er businessmodellen te bedenken zijn waarbij je net zoveel incasseert als met ouderwetse incassostrategieën, maar met veel minder sociale schade. En automatisering is daar het middel voor." ■

SCALABLE END-TO-END TRANSACTION PLATFORMS IN THE SUBSCRIPTION ECONOMY.

Subscribe, share, simplify



The subscription economy is on the rise - from software, cars, home cooking, bicycles, to home entertainment. This is driven by the trend that people are less and less interested in actually owning products, instead opting to use them through subscription based models.

Successful businesses in this new economy need pleasant, user-friendly and efficient customer experiences. Payments are generally a key challenge for the subscription-based business industry. Consumers expect flexible, uncomplicated and digital payment methods that are also secure. Arvato Financial Solutions developed innovative financial services around cash flow in all phases of the customer journey. We ensure that financial processes are handled simple and secure.

Want to learn more about how we can help you deliver convenient and seamless customer experiences through single-platform billing processes?

arvato
BERTELSMANN
Financial Solutions

finance.arvato.com

**Join our keynote presentation by
Sören Steckmest at 11:30, room 15.**

Sören Steckmest, International Payment Expert

