



CREDIT EXPO 2022 Beurswijzer

17^e
EDITIE



BEURSPLATTEGROND
PROGRAMMA
DEELNEMERSOVERZICHT





Elke stap, elke innovatie,
elke expert moet
High Performance zijn.

Ontdek hoe Syncasso continu de normen voor incasso aanscherpt, dankzij ons team, slimme technieken en samenwerking met ketenpartners.

Voor Syncasso is de High Performance incasso-aanpak - waarbij je via intelligente samenwerking tot de beste resultaten komt - al jaren geen theorie meer, maar een bewezen praktijk. Alles uit jezelf én elkaar halen om duurzame betaaloplossingen te bieden is wat we elke dag weer met ons team en onze ketenpartners doen. Eenvoudigweg door iedereen datgene te laten doen waar hij of zij het beste in is.

Daarbij wordt de samenwerking tussen onze menselijke experts en onze AI-voorspelmodellen met de dag belangrijker. Dankzij Syncasso's datafactory en AI-voorspelmodellen zoals het Minnelijk Maatwerk Model weten we precies welke debiteurklant wel of juist niet kan betalen. En kunnen onze experts vervolgens vanuit hún deskundigheid het menselijke maatwerk leveren waar binnen de incasso om gevraagd wordt. Nu én in de toekomst.

Benieuwd naar onze visie op High Performance? **Bezoek Syncasso op de Credit Expo op standnummer 7.** Ga voor meer informatie over onze innovatieve en effectieve aanpak naar **Syncasso.nl**.

we cash. we care.

syncasso



Welkom op Credit Expo 2022

Het zal inmiddels niemand meer ontgaan zijn dat stijgende prijzen van met name energie en dagelijkse boodschappen steeds meer van invloed zijn op het koopgedrag en de betaalcapaciteit van grote groepen mensen. Dit treft niet alleen consumenten, maar ook tal van ondernemers. Er breken drukke tijden aan voor creditmanagers, want er moet een passend antwoord komen op de vraag hoe we in financieel lastige tijden sociaal en economisch verantwoord omgaan met te verwachten betalingsachterstanden.

Het werkveld van de creditmanager is anno 2022 complexer en uitdagender dan ooit. We hebben onder andere te maken met een dalende koopkracht, stijgende rentetarieven en daarmee ook stijgende financieringslasten. Door grote valutaschommelingen zijn importen die afgerekend moeten worden in Amerikaanse dollar sterk in prijs gestegen. En dan is er ook nog de alsmaar aanhoudende oorlog in

Oekraïne, die voor extra onzekerheid zorgt. Het lijkt een tegenstrijdigheid, maar tegelijk hebben bedrijven in de eerste helft van 2022 recordwinsten geboekt. Maar blijft dat zo, nu het tij lijkt te keren? Wordt 2023 het jaar van grote economische spanningen of ontstaat er nieuw evenwicht? Kortom, wat zijn de kansen en bedreigingen? Voor de creditmanager zijn dit tijden om het hoofd koel te houden en marktontwikkelingen nauwlettend te volgen.

De creditmanager kan deze situatie ook zien als een kans en verantwoordelijkheid nemen om het order to cash proces strakker, maar wel op een financieel, commercieel en ook flexibele wijze in te richten, met als doel de onderneming heelhuids door de woeste zee naar de spreekwoordelijke veilige haven te loodsen. Hard, maar vooral ook slim werken staat daarbij centraal.

Tijdens de 17e editie van Credit Expo staat het thema "High Performance" centraal, waar Paul Rulkens, keynote spreker en auteur van diverse boeken op het gebied van High Performance, u meeneemt hoe u High Performance principes binnen Credit Management effectief kunt toepassen om zo de presentaties van uw team naar een (nog) hoger plan te tillen. High Performance is een managementstijl waarbij niet zozeer harder, maar vooral slimmer werken centraal staat. Paul heeft tijdens zijn carrière diverse bedrijven geholpen om High Performance principes toe te passen en daarmee hun prestaties verbeterd.



Serge van Groningen



Marcel Wiedenbrugge

Tijdens Credit Expo kunt u, zoals u van ons gewend bent, uitgebreid kennis en ervaringen uitwisselen met vakgenoten en bij de stands van meer dan 40 deelnemende creditmanagement bedrijven. Daarnaast worden er ruim 30 presentaties gegeven door tal van interessante en inspirerende sprekers. Ook worden de VVCM Innovation Award en de VVCM Credit Manager van het jaar Award uitgereikt.

Wij kijken uit naar een bruisende en inspirerende 17e editie van Credit Expo en wensen u een mooie en leerzame dag!

Serge van Groningen
Organisator

Marcel Wiedenbrugge
Sales & Content Director



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

Beursplattegrond



1 10FORIT	14 iCredit	29 Deelbetalingen.nl
2 CreditDevice	15 Riverty	30 Invers
3 Faircasso	16 GGN	31 Aangetekend Mailen
4 BlackLine	17 Buckaroo	32 Twikey
5 Atradius	18 Mail to Pay	33 Cannock & EDR Credit Services
6 Billtrust	20 Vonnisbank.nl	34 Quantforce
7 Syncasso	21 DKV Legal	35 AiVidens
8 Snijder Incasso en Gerechtsdeurwaarders	22 Esker	36 Data B. Mailservice
9 Intrum	23 Tikkie	37 Van Lith Gerechtsdeurwaarders & Incasso
10 Bos Incasso	24 FinBuddy	38 Provenir
10 Landelijke Associatie Van Gerechtsdeurwaarders	25 Bureau van Dijk	39 SOA People
11 Payt	26 Serrala	40 HighRadius
12 Flanderijn	27a Experian	41 Holthuizen Incasso Advocaten
13 Vereniging Voor Credit Management (VVCN)	27b GraydonCreditsafe	42 Justified
	28 Collenda	
	28 S4Dunning	

Algemene informatie

Locatie

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

Datum en tijden

Dinsdag 8 november 2022
van 9:00 tot 18:00 uur.

Parkeren

Op het terrein van het Congrescentrum 1931 zijn 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.

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)6-29022791
- Marcel Wiedenbrugge, Sales & Content Director, T: +31 (0)6-45902601
- Inka Sijtsma, Event Manager, T: +31(0)-652494969

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

FOYER & LIMOUSIN 2

09:15 - 09:30

Opening Credit Expo Nederland 2022
Door: Jan Heinen, dagvoorzitter en partner Credit Expo

09:30 - 17:00

Bezoek de partners van Credit Expo 2022

17:00 - 17:15

Uitreiking VVCM Credit Management Innovation Award 2022 & VVCM Credit Manager van het Jaar Award 2022
Door: Casper Sonnega namens de Vereniging voor Credit Management (VVCM)

17:15 - 18:00

Netwerkborrel & Afsluiting Credit Expo 2022

DEXTER 15

DEXTER 17

DEXTER 19

DEXTER 24

10:00

10:15

7 trends in klantgericht creditmanagement

Door: Frans Reichardt, de Klantenluisteraar

AR moves to a different beat. How?

By: Danny Wheeler, Senior Solutions Consultant BlackLine

De schuldeiser is aan zet bij sociale incasso

Door: Doekes Prakken & Mirte Schreuder (Purpose) en Wouter Joosten (Greenchoice)

Jongeren met schulden

Door: Elise Seip, Universitair docent en onderzoeker aan de Universiteit Leiden

11:00

11:15

11:30

11:45

12:00

Creating happy customers: de klantervaring vormgeven via finance

Door: Ruud Stechweij, Solution Specialist Billtrust Collections

Aangetekend Mailen werkt voor Credit Managers

Door: Philip Voogt, founder Aangetekend Mailen

Dufry verbetert haar cashpositie met behulp van Ready4 Credit Management

Door: Ovidiu Simon, Business Transformation Project Manager Dufry

The role of data and AI in improving working capital

By: Edouard Beauvois, CEO AiVidens, Bart Peijnenburg, Product Manager SAP NL, Philip De Beukelaar, Finance Manager delaware

12:15

12:30

12:45

13:00

De financiële voetafdruk van (sociaal) incasseren

Door: Guy Colpaert, MD Intrum Benelux en Dick Jan Abbringh, founder Purpose

Strategically Planning for the Upcoming Economic Crisis with Technology

Moderator: Pauline Dirkmaat, VP Sales EMEA. Panellists: Jean Baptiste Bernicke, Accenture & Frank Hommersen, Bureau van Dijk

Het tijdperk van incassokosten is voorbij

Door: Rody Heijstek, Founder Mail to Pay

Meer, meer, meer?

Door: Jaime Jorba Bos, oprichter & CEO Faircasso

13:15

13:30

13:45

14:00

14:15

14:30

14:45

Credit Management as Strategic Value Creation Enabler

By: Jens-Mario Burggraf, Senior Solution Architect Serrala

Credit Management: synergie tussen strategie, data en keuzes

Door: Roland ten Pas, ondernemer, interim manager en partner Quantforce

Significante verbetering van jouw klantbeeld door gebruik te maken van transactiedata

Door: Bart den Hollander, Founder & CEO Invers

Quooker en Payt maken de balans op na 2 jaar internationaal werken met de software van Payt

Door: Jesse van Hofwegen, Int. Business Process Coordinator Quooker & Jeroen Krosse, directeur Payt

15:00

15:15

15:30

15:45

Sociaal verantwoord incasseren, een gezamenlijke verantwoordelijkheid

Door: Petra Hesseling, oprichter en bestuurder van Keurmerk SVI

Vrouwen in Credit Management "Credit Drinks and Credit Bites"

Door: Joan Knight & Meri Nasole Leenen

Aandacht voor Young Professionals. Jos Ahlers over de nieuwe generatie

Door: Jos Ahlers, psycholoog en onderzoeker naar Generatie Z

Bewaak je cashflow door je invoice to cash process te optimaliseren met AI

By: Jeroen van Tricht, Sales Manager Esker

16:00

16:15

16:30

16:45

- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFFELSESSIE
- PANELDISCUSSIE
- INSPIRATIESESSIE

	DEXTER 26	DEXTER 28	DEXTER 30	GALLOWAY
09:00				
09:15				
09:30				Keynote: High Performance Credit Management: haal het beste uit je team en jezelf! Door: Paul Rulkens, The High Performance Mastermind
09:45				
10:00				
10:15	Slank uw debiteurenbeheer af - customer case Weight Watchers! Door: Benjamin Alkemade, Country Manager Twikey	VVCM PE-Sessie Juridische actualiteiten voor B2B Credit Management Door: Hanneke Zandvoort, advocaat en Raymond Arnoldus, advocaat en curator Bierens Incasso Advocaten	Werk niet harder, maar slimmer! Door: Helen Brusselers, Eigenaar Trainingsbureau Savvy Training. Gefaciliteerd door Atradius (BESLOTEN SESSIE)	
10:30				
10:45				
11:00				
11:15				Keynote: High Performance teams in Credit Management: 2 invalshoeken Door: Prof. Dr. Lidewey van der Sluis en Dr. Ben Kuipers
11:30				
11:45	Doei! One-size fits all betaalafpraak Door: Wim van Limpt, Chief Commercial Officer GGN en Flip Roose, Head of Sales Value Added Services Buckaroo	De Credit Manager als Business Partner Door: Raimond Honig MBA, Credit Management Expert & Trainer		
12:00				
12:15				
12:30				
12:45			How to move to a different beat in AR	
13:00	Change Management: Wereldwijde implementatie van één creditmanagementsysteem Door: Suzanne van der Horst, O2C transformatie en transitie manager	Waarom een flexibele incassodatum straks de norm is (en jij minder laatbetalers hebt) Door: Jeffrey van Dam, Founder FinBuddy	Hosted by: Danny Wheeler, Senior Solutions Manager AR. Moderator: Jan Heinen, Finance on a Mission (BESLOTEN SESSIE)	
13:15				
13:30				
13:45				
14:00				
14:15	High Performance en de Power of Data Door: Herman Peeters, Principal Consultant Experian	Transforming Credit Decisioning with Simplified Data Access and AI By: Lewis Horder, Regional Manager Benelux Provenir		Award Pitches VVCM Credit Management Innovation Award 2022 Door: Genomineerden Credit Management Innovation Award 2022
14:30				
14:45				
15:00			Building A Crisis-Ready and Resilient Credit Team with Autonomous Software Moderators: Philip Wassenaar, Enterprise Account Executive at HighRadius & Sai Mahadevan, Digital Transformation Principle at HighRadius (BESLOTEN SESSIE)	
15:15				
15:30	Deelbetalingen.nl is de nieuwste betaalmethode waarmee incasso wordt voorkomen Door: Raymond Tournier, Directeur Incassotool en Deelbetalingen.nl	VVCM PE-Sessie Data Analytics voor Credit Management Door: drs. Jean Gieskens AC RCM QT, universitair hoofddocent Finance en Quantitative Methods		Award Pitches VVCM Credit Manager van het Jaar 2022 Door: Genomineerden VVCM Credit Manager van het Jaar Award 2022
15:45				
16:00				
16:15				
16:30				
16:45				

Programma

Hieronder treft u het programma van Credit Expo 2022. 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 2

Opening Credit Expo Nederland 2022

Door: Jan Heinen, partner Credit Expo en dagvoorzitter

09:30 - 10:15

GALLOWAY

Keynote: High Performance Credit Management: haal het beste uit je team en jezelf!

Door: Paul Rulkens, *The High Performance Mastermind*

De komende maanden zal het belang van Credit Management sterk toenemen. Veel bedrijven moeten starten met het terugbetalen van belastingsschulden die tijdens de coronacrisis zijn opgebouwd, maar een deel zal niet aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen. Daarnaast zal een groot aantal huishoudens in financiële problemen komen als gevolg van de energiecrisis en de ongekend hoge inflatie. Het wordt de komende tijd dus alle hens aan dek op uw afdeling Credit Management! Hoe hou je als Credit Manager het hoofd boven water in deze ongekende tijden? In deze expertsessie gaan we in op een aantal essentiële high performance principes die jou helpen je rol als Credit Manager te versterken door niet zozeer harder, maar veel slimmer te werken. Je krijgt tal van praktische High Performance tips en aanknopingspunten om jouw team naar een hoger plan te tillen. Deze sessie wordt verzorgd door Paul Rulkens, internationaal spreker en auteur van diverse boeken op het gebied van High Performance. Daarnaast heeft Paul talloze vooraanstaande organisaties waaronder DSM, ASML, Siemens en Nestlé, geholpen om meer uit het aanwezige potentieel te halen.

10:15 - 11:00

DEXTER 24

Jongeren met schulden

Door: Elise Seip, *Universitair docent en onderzoeker aan de Universiteit Leiden*

In deze expert sessie nemen Flanderijn en Het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag u mee in de psychologie van jongeren

met schulden. Wij informeren u over een recent onderzoek naar de optimalisatie van de communicatie met jongeren met schulden. De onderzoekers hebben geprobeerd een antwoord te vinden op vragen als; welke communicatie technieken zijn het meest effectief en op welke wijze dragen deze bij aan een duurzame betaaloplossing voor jongeren met een betaalachterstand? We presenteren de eerste inzichten uit dit onderzoek en bieden u de tools om uw incasso-proces specifiek voor deze doelgroep verder te kunnen optimaliseren.

DEXTER 26

Slank uw debiteurenbeheer af - customer case Weight Watchers!

Door: Benjamin Alkemade, *Country Manager Twikey*

Twikey ontzorgt partners, klanten en consumenten in hun betaalverkeer. Door een maximale conversie naar terugkerend betalen, automatisering van het interne automatische incassoproces en een geautomatiseerd opvolgingsproces van gefaalde transacties maakt Twikey betalen eenvoudig. Gemiddeld reduceert Twikey de doorstroom naar debiteurenbeheer met 75%. Ontdek in deze casepresentatie wat we voor u kunnen doen.

DEXTER 28

VVCM PE-Sessie | Juridische actualiteiten voor B2B Credit Management

Door: Hanneke Zandvoort, *advocaat en Raymond Arnoldus, advocaat en curator Bierens Incasso Advocaten*

Diverse wetten zijn aangepast of staan op het punt om aangepast te worden. Ook als de wetgeving niet wordt aangepast, gaan rechters de wet- en regelgeving anders toepassen. Economisch zwakkere partijen worden steeds meer beschermd, maar ook het belang van het in stand kunnen houden van een grote onderneming weegt zwaarder dan het belang om betaald te krijgen van een enkele leverancier. Aan de hand van praktijkgevallen zal op interactieve wijze worden besproken hoe je er in dit veranderende speelveld voor zorgt dat als je gelijk hebt, je dit gelijk ook nog krijgt. Deelnemers aan deze expertsessie ontvangen na afloop één RCM-PE punt.

10:30 - 11:15

DEXTER 15

7 TRENDS IN KLANTGERICHT CREDITMANAGEMENT

Door: Frans Reichardt, *de Klantenluisteraar*

Hoe bereik je als Credit Manager je doelen en hoe houd je de relatie met klanten intact? Wat willen klanten en wat willen zij niet? Hebben klanten steeds meer behoefte aan persoonlijk contact of kan technologie juist van waarde zijn? In deze inspiratiesessie laat Frans Reichardt ('de Klantenluisteraar') zijn licht schijnen over 7 trends die impact hebben op de interactie met je klanten. Waar kan jouw organisatie zich op voorbereiden als zij klaar wil zijn voor de klant van de toekomst? Frans Reichardt, ook bekend als 'de Klantenluisteraar', is een veelgevraagd spreker over klantgerichtheid en klantbeleving. Hij schreef het boek *Blijve Klanten Bijten Niet* (Ze Kwispelen!) en het e-book *Komt Een Klant Bij De Dokter*. Frans helpt organisaties te luisteren naar de stem van de klant en de feedback van klanten te gebruiken om hun prestaties te verbeteren.

DEXTER 17

AR moves to a different beat. How?

By: Danny Wheeler, *Senior Solutions Consultant BlackLine*

Every business does AR. We all know it is important; some would say integral. But how can you get more from it? At BlackLine we think it is all about movement. By shifting your perspective and embracing change, you can realize the untapped potential in AR. Boost cash flow. Create greater financial flexibility. Drive important if not critical decision making that goes well beyond a collection process! It's time to move from process to progress. It is time to choose AR automation to move to a different beat. We will share how organizations who move to a different beat in AR can:

- Go beyond process improvement to transforming how work is performed allowing AR professionals to use their skills and expertise
- Unlock the mine of data that will improve decision making – understanding how customer behaviors impact revenue, cashflow and working capital
- How moving to a different beat impacts key financial statements: Balance Sheet, P&L and Free Cash Flow



DEXTER 19

De schuldeiser is aan zet bij sociale incasso

Door: Doekes Prakken & Mirte Schreuder (Purpose) en Wouter Joosten (Greenchoice)

Het begint bij de aanbesteding naar je toekomstige incassopartners. In de samenwerking tussen primaire schuldeisers en incassopartners blijkt nog niet altijd ruimte te zijn voor sociaal incasseren. Daarom is Purpose in opdracht van een coalitie van primaire schuldeisers een leidraad aan het ontwikkelen om het aanbestedingsproces voor incassodiensten socialer in te kunnen richten. Er wordt een voorbeeld RFP ontwikkeld die de basis kan vormen voor komende aanbestedingstrajecten. Zodat de primaire schuldeiser verzekerd is van sociale incassodiensten en de incassopartij de ruimte heeft om het maatwerk te bieden wat daarbij hoort. Eind oktober is de eerste versie klaar. In deze expertsessie nemen Doekes Prakken & Mirte Schreuder Hes van Purpose en Wouter Joosten van Greenchoice je mee in deze leidraad en gaan met je in gesprek over enkele onderdelen. Ben jij een primaire schuldeiser, steun je dit initiatief of wil je hier mee van weten, kom naar deze expertsessie met Purpose en Greenchoice. Deze sessie wordt u aangeboden door COLLENDIA, part of the Aryza Group.

🕒 **10:30 - 11:45**

DEXTER 30

BESLOTEN SESSIE

Werk niet harder, maar slimmer!

Door: Helen Brusselers, Eigenaar Trainingsbureau Savvy Training. Gefaciliteerd door Atradius

Kan jouw werk je soms overbelasten? Twijfel je wel eens hoe je het allemaal voor elkaar krijgt? Laten ons je helpen met enkele snelle tips & tricks voor je efficiëntie en effectiviteit. In deze 75 minuten durende inspiratiesessie leren we je de Act Savvy methode voor een snelle en vlotte e-mailafhandeling, hoe je prioriteiten stelt en je dagen plant, maar ook waarom je moet stoppen met multitasking. De onderwerpen die aan bod komen zijn:

- Workflow Management (Act Savvy methode)

- Stoppen met Multitasking
- De werking van het brein (dopamine/prikkel verslaving)
- Prioriteiten stellen
- De beste Planning Methodiek

Let op: deze sessie is uitsluitend toegankelijk als u in het bezit bent van een persoonlijke uitnodiging van Atradius.

🕒 **11:15 - 12:00**

GALLOWAY

Keynote: High Performance teams in Credit Management: 2 invalshoeken

Door: Prof. Dr. Lidewey van der Sluis en Dr. Ben Kuipers

Alles uit jezelf én elkaar halen om duurzame betaaloplossingen te bieden. Dat staat centraal bij Syncasso. Tijdens de key-note van Syncasso inspireren twee autoriteiten op het gebied van 'Strategisch Talent Management' en 'Leiderschap' met 'high performance teams in credit management'. Prof. Dr. Lidewey van der Sluis, combineert haar wetenschappelijke werk met het ontwikkelen van conceptuele modellen voor de praktijk van leiderschap, werkgeverschap, arbeidsrelaties en talentmanagement. Ze schreef de bestseller 'Talent is goed. Ambitie is beter'. Ook Dr. Ben Kuipers acteert in de praktijk én in de academische wereld. Hij richt zich op publiek leiderschap, teamwork en verandermanagement. In zijn boek 'De kracht van high performance teams' beschrijft hij zes essentiële kenmerken van een high performance team.

🕒 **11:45 - 12:30**

DEXTER 24

The role of data and AI in improving working capital

By: Edouard Beauvois, CEO AiVidens, Bart Peijnenburg, Product Mngnr SAP NL, Philip De Beukelaar, Finance Manager delaware

Although cash has always been king, the same processes have been in place for decades to optimise it. It is obvious that today we have

entered an era of uncertainty that started with COVID-19 and continues with the ongoing energy war. This war is reflected in the day-to-day life of the economy in the form of soaring inflation and a significant increase in interest rates. As a result, an economic slowdown and an increased credit risk will inevitably follow. It is therefore essential for a company to transform its working capital management and apply the latest innovations, particularly in terms of data analysis. Through customer use cases, we will illustrate the different steps allowing CFOs and Credit & Collections Managers to maximise the benefits of predictive data and its interpretation in the context of working capital optimisation.

DEXTER 26

Doei! One-size fits all betaalafsprak

Door: Wim van Limpt, Chief Commercial Officer GGN en Flip Roose, Head of Sales Value Added Services Buckaroo

Bij GGN spreken ze van het grote verschil tussen willen en kunnen. Mensen die wel willen, maar niet kunnen betalen. Voor hen moet je een oplossing zoeken. Buckaroo heeft de meest flexibele gedigitaliseerde Credit Management oplossing. Wat gebeurt er als je dit combineert met kennis en persoonsgericht incasseren? GGN en betaalprovider Buckaroo tonen met praktische voorbeelden hoe de samenwerking bijdraagt aan Sociaal maatschappelijk incassoproces.

Sociaal maatschappelijk incasseren: de voorbeelden

Is een paylink per mail genoeg? Of zijn er meer keuzes mogelijk? Wat gebeurt er als je mensen de keuze laat hoe, wanneer en welk bedrag ze willen betalen? Het is de dagelijkse gang van zaken bij GGN en Buckaroo. Sociaal maatschappelijk incasseren lijkt het nieuwe buzzword, maar hoe maak je het waar? In deze sessie geven Wim van Limpt en Flip Roose een aantal praktische voorbeelden.

DEXTER 28

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 voor verandering toeneemt, dat is het geval in de vierde industriële golf, komt er spanning op de stabiliteit van de organisatie. Digitale transformatie, robotisering, cyberrisico's, privacy issues, inflatie en strategische scenario's hebben grote impact op jouw rol als Credit Manager. 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

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.

- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETALESSESSIE
- PANELDISCUSSIE
- INSPIRATIESESSIE

tegenwoordig steeds vaker Business Partner en medeverantwoordelijk voor waardecreatie in het bedrijf. Dit vraagt om gedegen kennis van digitale technologieën, bevlogen leiderschap en goede communicatieve vaardigheden. Hoe ga jij met deze verandering om?

🕒 **12:00 - 12:45**

DEXTER 15

Creating happy customers: de klantervaring vormgeven via finance

Door: Ruud Stechweij, Solution Specialist Billtrust Collections

De afdeling finance wordt vaak ten onrechte over het hoofd gezien als mogelijkheid om de klantervaring te verbeteren. Het inningsproces omvat een verrassend aantal contactpunten die, als ze goed worden uitgevoerd, de klantenservice en de klanttevredenheid kunnen verbeteren. In deze sessie leer je waarom debiteurenbeheer niet langer moet worden beschouwd als de laatste verdedigingslinie binnen een financieel team. Het is hoog tijd om verder te kijken dan de cijfers en te ontdekken waarom deze afdeling de sleutel heeft tot verbetering van de klantenservice en de algehele winstgevendheid.

DEXTER 17

Aangetekend Mailen werkt voor Credit Managers

Door: Philip Voogt, founder Aangetekend Mailen

Door de hoge inflatie kunnen klanten steeds moeilijker betalen. Oplopende betaaltermijnen en achterstallige betalingen zijn het gevolg. In deze expertsessie laten we zien hoe Credit Managers het order to cash proces eenvoudig, rechtsgeldig en digitaal kunnen optimaliseren. Aangetekend Mailen is méér dan alleen het vervangen van de aangetekende post. Want in het debiteurenbeheer zijn 85 procent van de Aangetekende Mails voorheen geen aangetekende poststukken. De attentiewaarde wordt verhoogd en er tegelijk voldaan aan dossieropbouw. De doelstelling van het creditmanagementproces is drieledig: enerzijds de voorspelbaarheid van de inkomende geldstromen vergroten, anderzijds de risico's die worden gelopen verkleinen. Daarnaast verantwoord omgaan met klantgegevens en de klanttevredenheid verbeteren.

DEXTER 19

Dufry verbetert haar cashpositie met behulp van Ready4 Credit Management

Door: Ovidiu Simon, Business

Transformation Project Manager Dufry

Dufry is een wereldwijde travel retailer met vestigingen in meer dan 66 landen, waarvan het hoofdkantoor is gevestigd in Basel. Dufry exploiteert dutyfree winkels en shops op luchthavens, cruiseschepen, zeehavens, treinstations en in centrale toeristische gebieden. De COVID-19 pandemie was een zware periode voor Dufry, omdat veel luchthavens voor langere tijd gesloten waren. Tijdens de pandemie heeft Dufry besloten om het FSSC in Eindhoven uit te

breiden, met als doel het wereldwijd reduceren van de operationele overhead kosten en het standaardiseren van processen. Doordat de workload in het FSSC hierdoor toenam, volgde een gebrek aan inzicht en inefficiency in de SAP processen, met uiteindelijk een verslechterde cashflow positie. De in SAP geïntegreerde Ready4 Credit Management suite heeft Dufry geholpen om weer controle te krijgen over de processen. Met uiteindelijk betere resultaten in de AR/Promotion processen, controle over haar dispuutmanagement en verbeterde communicatie met klanten/leveranciers.

🕒 **12:45 - 14:00**

DEXTER 30

BESLOTEN SESSIE

Round Table: How to move to a different beat in AR

Hosted by: Danny Wheeler, Senior Solutions Manager AR. Moderator:

Jan Heinen, Finance on a Mission

Cash preservation or Cash Excellence? We will share and debate how organizations can move to a different beat in Accounts Receivable and how:

- AR automation is an enabler for AR professionals to maximise their skills and expertise and have a more rewarding role
- Business Intelligence at the fingertips of AR professionals is providing new insights in real time on customer behaviors, cashflow predictability and managing a hybrid workforce
- Take AR from the back office to front and centre of the business as you partner with sales and treasury colleagues

🕒 **13:00 - 13:45**

DEXTER 24

Meer, meer, meer?

Door: Jaime Jorba Bos, oprichter & CEO Faircasso

Bijna alle reclames op radio, tv en internet gaan over meer, groter, sneller, the fear of missing out, all-inclusive, onbeperkt, groeien en ga zo maar door. Het zit in ons, we willen optimaliseren, efficiënter, effectiever, slimmer, vooruitgang en perfectie. Maar de grote vraag is, gaan we er nu écht op vooruit? We kampen onder meer met een financiële crisis, een woningcrisis, een klimaatcrisis en een gezondheids crisis. Maar wat kan jij doen? Als mens, als manager, ondernemer, directeur, schuldeiser of als incassoorganisatie? Connect-the-dots. Deze Credit Expo bieden we je een inspiratiesessie met verhalen en ideeën voor een duurzamer incassobeleid, om over na te denken of direct toe te passen binnen jouw leven en/of organisatie. Ik hoop je te zien! Groet Jaime, Oprichter & CEO Faircasso.



DEXTER 26

Change Management: Wereldwijde implementatie van één creditmanagementsysteem*Door: Suzanne van der Horst, O2C transformatie en transitie manager*

Suzanne van der Horst heeft in 2022 wereldwijd creditmanagementsoftware van CreditDevice geïmplementeerd. Het implementeren van software is een eerste stap, maar elke verandering brengt verschillende uitdagingen met zich mee. Hoe beïnvloed je het besluitvormingsproces en hoe krijg je de organisatie mee? Tijdens de expertsessie neemt Suzanne van der Horst, consultant bij verschillende Multinationals, je mee in het change managementproces dat komt kijken bij een wereldwijde implementatie.

DEXTER 28

Waarom een flexibele incassodatum straks de norm is (en jij minder laatbetalers hebt)*Door: Jeffrey van Dam, Founder FinBuddy*

Kiest jouw organisatie nog altijd voor een incassodatum die geen rekening houdt met de inkomensdatum van je klanten? En wil je het aantal laatbetalers verminderen én tegelijkertijd sociale impact maken? Jeffrey van Dam, founder van FinBuddy, weet jou tijdens deze presentatie wakker te schudden. FinBuddy matcht namelijk de inkomensdatum van klanten met de uitgavendatum, waardoor de kans groter is dat er voldoende geld beschikbaar is om te incasseren. Tijdens deze presentatie hoor je van hem de meest verrassende en marktvernieuwend inzichten die hij ophaalde bij klanten van onder andere Essent en Totalfit.

🕒 13:15 - 14:00

DEXTER 15

De financiële voetafdruk van (sociaal) incasseren*Door: Guy Colpaert, MD Benelux en Dick Jan Abbrinck, founder Purpose*

Sociaal incasseren wordt beschreven als een mensgerichte incasso-aanpak toegelegd op duurzame oplossingen. Maar hoe weet je of een bedrijf daadwerkelijk sociaal incasseert? Welke kosten en opbrengsten zijn er voor de primaire schuldeiser, de incassopartner en belangrijker: de klant? Guy Colpaert, managing director van Intrum Benelux, en Dick Jan Abbrinck, oprichter van Purpose, adviesbureau voor maatschappelijke innovatie, leggen u diverse stellingen voor en gaan in op de financiële voetafdruk van het incassobeleid. Tijdens deze inspiratiesessie zal u met vakgenoten en externe experts van gedachten wisselen over de vereisten van een sociaal incassoproces, de toegevoegde



waarde voor de klantreis en de (financiële) impact op uw bedrijf, uw klanten en de maatschappij als geheel. Wilt u aanwezig zijn bij deze sessie? Schrijf u dan snel in via www.intrum.nl/creditempo2022

DEXTER 17

Strategically Planning for the Upcoming Economic Crisis with Technology*Moderator: Pauline Dirkmaat, VP Sales EMEA.**Panellists: Jean Baptiste Bernicke, Accenture & Frank Hommersen, Bureau van Dijk*

Minimizing Credit Risk Exposure Amidst the Global Energy Crisis. As the global energy crisis continues to hurt businesses across Europe and worldwide, it's important for finance leaders to stay on top of it. Recession, increasing inflation, and supply chain disruption can and are affecting the credit standing of companies of all shapes and sizes. And this goes beyond just credit scores. Given the volatile financial situation, finance leaders must swiftly adopt a pragmatic approach to address any and all business risks and prepare to be crisis-ready.

DEXTER 19

Het tijdperk van incassokosten is voorbij*Door: Rody Heijstek, Founder Mail to Pay*

Op dit moment is het al mogelijk een incassoproces op te zetten dat per klant nog maar enkele euro's, of nog minder dan een euro kost. Kunnen incassokosten nu in de ban, zonder de bottomline te raken van B2C-ondernemingen? Om zo vervolgens te voldoen aan meer maatschappelijk verantwoord, ook wel 'sustainable', incasseren? Iets dat sinds kort ook wordt aangemoedigd door nieuwe Europese regelgeving. In deze presentatie, bedoeld voor creditmanagers van grotere B2C-ondernemingen, probeert Rody Heijstek antwoord te geven op deze vragen. Hij neemt jou mee langs de laatste ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving, geeft praktijkvoorbeelden, bespreekt de publieke opinie en behandelt morele vragen

die creditmanagers zich de aankomende tijd moeten stellen.

🕒 14:15 - 15:00

DEXTER 24

Quooker en Payt maken de balans op na 2 jaar internationaal werken met de software van Payt*Door: Jesse van Hofwegen, Int.**Business Process Coordinator Quooker & Jeroen Krosse, directeur Payt*

Quooker was in 2020 op zoek naar een oplossing om het betalingsproces van de klant gemakkelijker te maken door een betaallink toe te voegen in de factuur. Maar Payt bleek veel meer te bieden en werd breder ingezet. De uitrol van Payt leidde tot ongekend snelle betalingen dankzij de uitgekende aanpak en software. Na een succesvolle ingebruikname in Nederland en het Verenigd Koninkrijk werd besloten om de software ook in de andere landen gefaseerd uit te rollen. Inmiddels heeft Quooker Payt administraties actief in 11 verschillende landen. De flexibel te configureren functionaliteiten in Payt maakten internationaal werken vanaf het begin mogelijk, afgestemd op het land en het lokale credit management beleid. In een interview tussen Jeroen en Jesse komen de facetten aan het licht waar de uitdagingen en oplossingen in het debiteurenbeheer lagen.

DEXTER 26

High Performance en de Power of Data*Door: Herman Peeters, Principal Consultant Experian*

In Nederland is Experian vooral gekend als credit rating agency, maar wereldwijd staan we bekend om onze innovaties in data, datagebruik en data-analytics. Data die wordt verzameld en ter beschikking wordt gesteld van de hele creditmanagement cyclus creëert waarde: voor consumenten, voor bedrijven en voor de maatschappij. Tijdens deze presentatie zullen we voorbeelden aanhalen van het slim gebruik van traditionele en niet-traditionele data in combinatie met modern



analysetechnieken. Hierdoor zal u een beter inzicht krijgen in hoe Experian de Power of Data inzet om organisaties te helpen een data-driven high performance te realiseren.

DEXTER 28

Transforming Credit Decisioning with Simplified Data Access and AI

By: *Lewis Horder, Regional Manager Benelux Provenir*

The financial services landscape is shifting, rapidly. Consumers have increasingly demanding expectations, including instant credit approvals, rapid onboarding, and personalised offers. Seventy-six percent of consumers expect customised offers and pricing, and 80% of consumers rank speed as a key buying factor. There is no shortage of data available to the industry, yet many financial institutions struggle with data integration and AI adoption that deliver value to the customer. During this discussion, you'll gain insight into trends shaping the future of the industry and how many providers plan to deliver a high level of responsiveness and the best customer experiences by adding new sources of data and deploying the right predictive models. Discover how real-time data and AI-powered risk decisioning can improve accuracy, expand your customer base, identify fraud, optimise pricing, and enable more personalised offers.

GALLOWAY

Award Pitches VVCM Credit Management Innovation Award 2022

Door: *Genomineerden Credit Management Innovation Award 2022*

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 presenteren de genomineerden voor de VVCM Credit Management Innovation Award 2022 onder toezicht oog van de jury hun case.

🕒 14:30 - 15:15

DEXTER 15

Credit Management as Strategic Value Creation Enabler

By: *Jens-Mario Burggraf, Senior Solution Architect Serrala*

Credit management is not normally associated with business value creation but rather perceived of as a hurdle for sales. Yet value creation means more than simply generating short term profits and requires organizations to completely rethink their entire value proposition. Real value creation goes beyond customers and aims to create value for all stakeholders. In other words, credit management should add to the value propositions of both internal and external stakeholders. To create such value, credit management requires efficient and up to date processes, supported by innovative technology, that meet stakeholder expectations with accuracy and speed, while leveraging resources effectively to contribute to stability and growth of your business. Join us to learn more.

DEXTER 17

Credit Management: synergie tussen strategie, data en keuzes

Door: *Roland ten Pas, ondernemer, interim manager en partner Quantforce*

In deze interactieve sessie bespreken we de dagelijkse praktijk op een afdeling Credit Management ten opzichte van strategische doelen, praktische keuzes en de rol van data en organisaties daarin. We maken dit tastbaar aan de hand van pakkende praktijkvoorbeelden, het driedimensionale strategisch model en het data analytics maturity model van Gartner. Geen moeilijke of technische verhalen, maar concrete tips om snel en gemakkelijk toe te passen in je eigen praktijk. We willen je inspireren om hiermee aan de slag te gaan om zo meer uit je Credit Management te halen!

DEXTER 19

Significante verbetering van jouw klantbeeld door gebruik te maken van transactiedata

Door: *Bart den Hollander, Founder & CEO Invers*

Invers zal aan de hand van diverse voorbeelden laten zien waarom PSD2 data een enorme bijdrage gaat leveren in de digitalisering van een klantreis. Transactiedata bevatten een schat aan informatie die je bij de juiste verrijking en categorisatie kan inzetten voor een eerlijk en juist klantbeeld. Invers is de Open Banking leverancier en verzorgt voor vele klanten een oplossing om kredietrisico's te minimaliseren en uw inkomende cashflow te versnellen zonder klantrelaties onnodig onder druk te zetten.

🕒 15:00 - 16:15

DEXTER 30

BESLOTEN SESSIE

Building A Crisis-Ready and Resilient Credit Team with Autonomous Software

Moderators: *Philip Wassenaar, Enterprise Account Executive at HighRadius & Sai Mahadevan, Digital Transformation Principle at HighRadius*

The winter of 2022-2023 is predicted to usher in a recession in Europe due to energy shortages, sustained elevated inflation, and other economic shocks. Business leaders, especially those who have experienced previous downturns – know that to thrive in a challenging economic environment, they need to build resiliency and invest in technologies that provide greater insight into their business operations and enable them to react quickly to challenges and opportunities. Join this interactive roundtable led by experts from HighRadius, where you can share perspectives and strategize how to tackle the upcoming economic downturn with the help of technology and build a high-performance and sustainable O2C process.

🕒 15:30 - 16:15

DEXTER 24

Bewaak je cashflow door je invoice to cash process te optimaliseren met AI

By: *Jeroen van Tricht, Sales Manager Esker*

Esker is een wereldwijd cloudplatform dat is gebouwd om strategische waarde te ontsluiten voor professionals op het gebied van finance en klantenservice en de samenwerking tussen bedrijven te versterken door de cash conversion cycle te automatiseren. Dankzij AI-technologie in de Accounts Receivable software van Esker zijn finance afdelingen in staat om het receivable management te heroverwegen met als doel de DSO/ outstanding te verminderen en

De waarde van ons lidmaatschap?



Bezoek VVCM op stand 13

verenigingvoorcreditmanagement.nl

VVCM
VERENIGING VOOR CREDIT MANAGEMENT

- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFFELSESSIE
- PANELDISCUSSIE
- INSPIRATIESESSIE

de omzetopname te versnellen. Van Credit/risk Management, facturatie, ontvangen van betalingen, afletteren, claims & inhoudingen tot aan debiteurenbeheer, Esker automatiseert en verbindt elke stap van het invoice-to-cash proces om de gehele efficiëntie van het collectieproces te verbeteren, inzicht te verschaffen in de cashflow en de klantervaring te verbeteren.

DEXTER 26

Deelbetalingen.nl is de nieuwste betaalmethode waarmee incasso wordt voorkomen

Door: Raymond Tournier, Directeur Incassotool en Deelbetalingen.nl

Met deelbetalingen.nl beschikt u als schuldeiser over een betaalmethode die ervoor zorgt dat betaalregelingen makkelijk getroffen kunnen worden. Door u, maar vooral ook door uw klant zelf. Zo kan het inschakelen van een incassobureau voorkomen worden en hoeven er geen onnodige kosten te ontstaan. Het kost u geen tijd of werk, terwijl de betalingen gewoon rechtstreeks op uw rekening binnenkomen. Deze betaalmethode werkt autonoom naast uw bestaande processen en kan dankzij PSD2 kostenneutraal worden ingezet. In onze presentatie laten we zien hoe het werkt en zetten we uiteen welke voordelen het oplevert. Aan het eind van de presentatie zal er slechts één vraag resten: Waarom zou u deze betaalmethode niet direct gaan inzetten?

DEXTER 28

VVCM PE-Sessie | Data Analytics voor Credit Management

Door: drs. Jean Gieskens AC RCM QT, universitair hoofddocent Finance en Quantitative Methods

De vakbladen staan er vol mee en zo ook De Credit Manager: Business Intelligence (BI) is "the skill for the future". In deze expertsessie zal een voorbeeld van de toepassing van BI in het Sales en Credit Management worden getoond aan de hand van een waargebeurde case bij een groothandel.

- Toepassing Data Analysis ToolPak in het Sales en Credit Management.
- Predictive analytics op basis van de debiteurenportefeuille én het Management Accounting & Reporting System (MARS).
- The next step: CRM versus CRM?

Deelnemers aan deze expertsessie ontvangen na afloop één RCM-PE punt én cash uit MARS.

GALLOWAY

Award Pitches VVCM Credit Manager van het Jaar 2022

Door: Genomineerden

In deze sessie presenteren de genomineerden voor de VVCM Credit Manager van het jaar Award 2022 onder toezicht van de jury hun case.

15:45 - 16:30

DEXTER 15

Sociaal verantwoord incasseren, een gezamenlijke verantwoordelijkheid

Door: Petra Hesseling, oprichter en bestuurder van Keurmerk SVI

Sociaal verantwoord incasseren, een term die je waarschijnlijk vaker voorbij hebt zien komen. Maar wat houdt het precies in? En hoe wordt hier in de praktijk invulling aan gegeven? Sociaal incasseren begint dus niet pas bij het incassobureau of de gerechtsdeurwaarder. Het is een verantwoordelijkheid van de gehele keten. Vanaf het moment dat de schuldeiser de factuur verstuurt tot aan het einde van het incassotraject. Want als alle partijen in de keten de visie op sociale incasso omarmen en uitdragen, zijn we met elkaar in staat om van begin tot eind invulling te geven aan een sociaal verantwoorde incassobehandeling. Het Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren (SVI), opgericht in 2016, brengt met een onafhankelijke toetsing de sociale en maatschappelijke verantwoordelijkheid van de organisatie in kaart en hoe zij zich hiervoor inzet. In deze sessie neemt Petra Hesseling, oprichter van het Keurmerk SVI, u mee in de grondbeginselen van Sociaal Verantwoord Incasseren. Deze sessie wordt aangeboden door Bos incasso, keurmerkhoudster én strategisch partner van het keurmerk SVI. Let op: deze sessie is exclusief bestemd voor directe schuldeisers, dus niet voor incassobureaus en deurwaarders.

DEXTER 17

Vrouwen in Credit Management "Credit Drinks and Credit Bites"

Door: Joan Knight & Meri Nasole Leenen

Vrouwen in Credit Management, ViCM, is een netwerk "van", "voor" en "door" vrouwen in Credit Management met als doel het organiseren van "meet & learn" sessies. De Credit Expo is een uitgesproken moment om elkaar weer te treffen. Ook dit jaar organiseren Joan Knight en Meri Nasole Leenen, een sessie waarbij diverse actuele onderwerpen aangekaart worden in een ontspannen en interactieve setting, onder het genot van een hapje en een drankje. Samen brengen zij ruim 50 jaar aan Credit Management ervaring met zich mee.

15:45 - 16:45

DEXTER 19

Aandacht voor Young Professionals. Jos Ahlers over de nieuwe generatie

Door: Jos Ahlers, psycholoog en onderzoeker naar Generatie Z

Jos Ahlers is psycholoog, doctor in de Psychologie en deed onderzoek naar Generatie Z. VCMB heeft Jos gevraagd om ons mee te nemen in deze nieuwe generatie. De uitdagingen op het gebied van personeel, ofwel de 'war on talent' in een steeds krapere arbeidsmarkt zijn voelbaar binnen onze sector. Vanuit de VCMB zetten we ons in om onze leden te ondersteunen naar een goed toekomstperspectief. Young professionals zijn hard nodig om blijvend te innoveren, in kernactiviteiten een hoge performance te leveren en de toekomstbestendigheid van organisaties te borgen. Tijdens de Credit Expo gaan we van start met het thema young professionals. 'We zullen ons op verschillende manieren inzetten om de creditmanagement sector aantrekkelijker te maken voor de nieuwe generatie. Enerzijds zorgen dat kennis en inzicht over de nieuwe generatie wordt verworven voor onze leden, anderzijds onze sector sterker positioneren in de arbeidsmarkt. Een belangrijk aandachtsgebied bij het bestuur hoog op de agenda staat', aldus Marina Spaans, bestuurslid VCMB.

17:00 - 17:15

FOYER

Uitreiking VVCM Credit Management Innovation Award & VVCM Credit Manager van het Jaar Award 2022

Door: Casper Sonnega namens de Vereniging voor Credit Management (VVCM)



17:15 - 18:00

FOYER & LIMOUSIN 2

Netwerkborrel Credit Expo 2022

De netwerkborrel wordt u aangeboden namens Next Level Academy, de organisator van Credit Expo 2022. ■

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 31

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 35

AiVidens

Vrijwilligerslaan 19, 1160 Oudergem, België
www.aividens.com



De oplossing voor debiteurenbeheer die Artificiële Intelligentie gebruikt om betalingsproblemen te voorkomen en inningsinspanningen te prioriteren om uw financieel risico te verminderen en uw werkkapitaal te verbeteren.

Stand 5

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 6

Billtrust

H.J.E. Wenckebachweg 200,
1096 AS Amsterdam
www.order2cash.com



Billtrust is a leading provider of cloud-based software and integrated payment processing solutions that simplify and automate B2B commerce. Accounts receivable is broken and relies on conventional processes that are outdated, inefficient, manual and largely paper based. Billtrust is at the forefront of the digital transformation of AR, providing mission-critical solutions that span credit decisioning and monitoring, online ordering, invoice delivery, payments and remittance capture, invoicing, cash application and collections.

Stand 4

BlackLine Accounts Receivable Automation

Wiltonstraat 34, 3905 KW Veenendaal
www.blackline.com



Maximize working capital with the only unified platform for collecting cash, providing credit, and understanding cash flow. It's time for modern accounts receivable. Accounts receivable, order to cash, credit management. Whatever the process or department is called in your business, collecting cash, providing credit, understanding cash flow, and optimizing working capital are critical to the success of every organization.





BlackLine's unified AR solutions elevate organizational performance and create capacity by removing manual, error-prone processes and providing critical decision intelligence.

Stand 10

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 17

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 factuuropvolging 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 betaal-links per e-mail).

Stand 25

Bureau van Dijk

Hoogoorddreef 9, 1101 BA Amsterdam
www.bvdinfo.com/en-gb/



BUREAU VAN DIJK

A Moody's Analytics Company

With information on over 425 million companies, Bureau van Dijk is the resource for company data. We capture and treat private company information for better decision making and increased efficiency. A key benefit of our information is how simple we make it to compare companies internationally. We provide you with access to precise, standardized information on private companies and corporate structures, so that you can confidently and quickly make the most informed decisions possible.

Stand 33

Cannock & EDR Credit Services

Wilhelminakade 151, 3072 AP Rotterdam
www.cannock.nl



Een goede creditmanagementpartner incasseert sneller tegen lagere kosten. Dat spreekt voor zich. Maar van Cannock mag je meer verwachten. Wij geloven in een constant vernieuwende manier van creditmanagement. Een manier waarbij elk contactmoment in het betaalproces een kans is om de relatie met uw klant te versterken. Credit Experience noemen we dat. Dat valt of staat met inlevingsvermogen. Als naadloos verlengstuk van uw organisatie hebben we oprechte aandacht voor uw klanten. In de facturatiefase, debiteurenfase en incassofase. Zo maken we het verschil. Elke dag weer...

Ons zusterbedrijf EDR Credit Services (EDR) legt zich toe op verstrekking van informatie die kredietrisico's reduceert en beheersbaar maakt. Door intelligent gebruik te maken van data- en IT-kennis bieden wij innovatieve oplossingen op het gebied van consumenten-, bestuurders-, en bedrijfsinformatie en herincasso. Wij zetten ons eigen EDR-Databank in om in elke fase van het debiteurenproces – van acceptatie tot incasso – kredietrisico's voor u inzichtelijk te maken.

Stand 28

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. 28)

Stand 2

CreditDevice

Rudolf Tappenbeckweg 4,
2202 CD Noordwijk
www.creditdevice.com



CreditDevice is al 20 jaar een toonaangevende speler in de creditmanagement branche. Als IT bedrijf ontwikkelt CreditDevice zijn eigen creditmanagement gerelateerde softwareproducten. De oplossingen stelt bedrijven in staat om onderbouwde zakelijke beslissingen te nemen, kansen te identificeren en risico's te verkleinen. De geavanceerde creditmanagement software, voldoet aan de snel ontwikkelde marktbehoeften van hedendaagse ondernemingen en helpt klanten de communicatie over achterstallige facturen te vereenvoudigen.

Stand 21

DKV Legal

Ratelaar 40, 3434 EW Nieuwegein
www.dkvnieuwegin.nl



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

Onze expertise is:

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

Ons dienstenaanbod bestaat onder meer uit:

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

Stand 36

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 voortgangsrapportages via overzichtelijk dashboard
- Naadloze integratie met uw bestaande systemen op basis van API koppeling
- Verspreiding via verschillende kanalen (post, mail & sms, Mijn Overheid)
- Communicatie volledig in uw huisstijl



Stand 29**Deelbetalingen.nl**

Kapelstraat 1, 4841 GE Prinsenbeek
www.deelbetalingen.nl



Met Deelbetalingen.nl kunnen schuldeisers en debiteuren zélf online betalingsregelingen treffen, waarbij het gehele proces rondom betalingsregelingen is geautomatiseerd. Dit kost de schuldeiser daardoor geen tijd en frustratie meer en is bovendien klantgericht en maatschappelijk verantwoord. Het aantal zaken dat ter incasso gaat daalt drastisch. Dit bespaart kosten voor zowel schuldeiser als debiteur. Het bevestigen, begeleiden, bewaken van de regelingen gebeurt volledig geautomatiseerd en dat hoeft de schuldeiser dan ook geen aandacht of inzet van personeel meer te kosten. Het inzetten van deelbetalingen.nl maakt geen inbreuk op de bestaande processen. Deelbetalingen.nl maakt gebruik van PSD2. Dat zorgt ervoor dat de betalingen die bij de schuldeiser binnenkomen real-time verwerkt worden in de applicatie. Inzichtelijk voor schuldeiser én debiteur.

Stand 22**Esker**

113 boulevard de la bataille de Stalingrad,
69100 Villeurbanne, France
www.esker.co.nl



Esker is a global cloud platform built to unlock strategic value for finance and customer service professionals, and strengthen collaboration between companies by automating the cash conversion cycle. Esker's mission is to build a foundation that promotes positive-sum growth, increased productivity, improved employee engagement, and greater trust between organizations. By developing AI-driven technologies and automating the order-to-cash and procure-to-pay cycles, Esker frees up finance and customer service professionals from time-consuming tasks, helps them be more efficient, and enables them to develop new skills. At the same time, Esker improves relationships between customers and suppliers, while allowing them to maintain their ERP independence. Esker's cloud platform integrates with existing ERP environments, giving businesses the flexibility to connect with any system without having to change the way they



work. Using Agile Methodology, Esker's platform is designed for and with users, ensuring that it is always meeting the user's ever-evolving needs.

Stand 27a**Experian Nederland**

Grote Marktstraat 49, 2511 BH Den Haag
www.experian.nl



Experian is de grootste leverancier van informatiediensten ter wereld. Wij stellen consumenten en onze klanten in staat om hun gegevens met vertrouwen te beheren. Wij helpen particulieren om toegang tot financiële diensten te krijgen, bedrijven om slimmere beslissingen te nemen, kredietverstrekkers om meer verantwoorde-lijkheid te nemen en organisaties om fraude te voorkomen. Bij Experian werken 20.600 werknemers in 43 landen. Dagelijks investeren wij in technologie, mensen en innovaties om onze klanten te helpen het maximale uit elke kans te halen. Wij hebben een notering aan de London Stock Exchange (EXPN) en zijn opgenomen in de FTSE 100 Index.

Stand 3**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 3.

Stand 24**FinBuddy**

Looier 16, 5253 RA Nieuwkuijk
www.finbuddy.nl



Minder laatbetalers en meer financieel gezonde klanten? Dat kan met FinBuddy! Door het matchen van de incassodatum van de vaste lasten leverancier met de inkomensdatum van de klant, zorgen wij voor meer blijde klanten en op tijd betaalde facturen. Hierdoor kunnen medewerkers zich focussen op de klanten die echt financiële stress ervaren in plaats van de structurele laatbetaler. Met FinBuddy bespaar je hierdoor fors op extra incassokosten, storneringskosten, fte inzet en communicatiekosten. Omdat wij gebruik maken van de nieuwste SaaS & Cloud technieken is onze oplossing volledig schaalbaar. De impact op interne systemen is gering en de samenwerking met FinBuddy levert onderaan de streep zelfs een kostenvoordeel op. Het mooiste van dit alles? Klanten staan te trappelen om hier gebruik van te maken. Samen met FinBuddy bereik je dus direct een hogere klanttevredenheid. Nieuwsgierig? Bekijk dan ons explainer filmpje van 1 minuut op onze website FinBuddy.nl of neem contact met ons op. Wij laten je graag zien hoe het werkt!

**VOORKOM INCASSO,
START MET DEELBETALINGEN.NL**



**DEEL
BETALINGEN.NL**

**DE SOFTWARE DIE REGELINGEN
BEVESTIGT, BEWAAKT EN
VOORKOMT DAT JE DEBITEUREN
MET INCASSO TE MAKEN KRIJGEN.**

**KIES VOOR SOCIAAL,
KIES VOOR KLANTBEHOUD,
KIES VOOR DEELBETALINGEN.NL**



Stand 12**Flanderijn**

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



Flanderijn

Flanderijn Helpt Klanten Betalen. Daarvoor bieden wij innovatieve en effectieve betaalstrategieën op het gebied van facturatie, debiteurenbeheer, minnelijke incasso, gerechtelijke incasso en schuldbevakingsprocessen die leiden tot duurzame betaaloplossingen. Dit doen wij voor 9 sectoren die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Onze focus ligt op het helpen van klanten met betalingsachterstanden in het Vaste Lasten Pakket.

Stand 16**GGN**

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



GGN staat voor Groep Gerechtsdeurwaarders Nederland en is een organisatie die zich specialiseert in sociaal maatschappelijk incasseren. GGN bekleedt een belangrijke maatschappelijke rol door als een van de weinige organisaties in de waardeketen tussen de schuldeiser, schuld-hulpverlening en schuldenaar in te staan. Wij signaleren veel en kunnen in dit speelveld het verschil maken door mens en organisatie aan elkaar te verbinden en gezamenlijk te zoeken naar oplossingen voor de langere termijn. Met meerdere maatschappelijke partners zoals de Nederlandse Schuldhelprouwe kan GGN nog beter haar klanten met (beginnende) financiële problemen identificeren en op weg helpen met een sociale incasso-aanpak.

Stand 27b**Graydoncreditsafe**

Jan Pietersz. Coenstraat 10,
2595 WP Den Haag
www.graydoncreditsafe.nl



Als Graydoncreditsafe bundelen we onze krachten: we brengen data, oplossingen en kennis samen. Met een gecombineerde geschiedenis van meer dan 150 jaar bieden we nu een geïntegreerd bedrijfsinformatieaanbod om de groei op lange termijn en de financiële stabiliteit

van onze klanten te versterken. We hebben samen een duidelijke visie voor de toekomst: met een gecombineerd internationaal aanbod, expertise en marktkennis transformeren we internationale data in lokale intelligentie. We zijn disruptief, innovatief en ambitieus – we veranderen de manier waarop bedrijven met elkaar zakendoen. Graydoncreditsafe is onderdeel van de Creditsafe Groep, de meestgebruikte aanbieder van kredietinformatie met 110.000 klanten wereldwijd.

Stand 40**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 41**Holthuisen Incasso Advocaten**

Kloveniersburgwal 131A, 1011 KD Amsterdam
www.hhlaw.nl



HOLTHUIZEN
INCASSO ADVOCATEN

INCASSO, RECHTSMATREGELEN EN JURIDISCH ADVIES

Holthuisen Incasso Advocaten is een advocatenkantoor gespecialiseerd in incasso, rechtsmaatregelen en juridisch advies. Al sinds 1985 helpen

wij bedrijven met de incasso van onbetaalde vorderingen en juridische geschillen. Onze cliënten zijn voornamelijk multinationals en MKB-bedrijven in de zakelijke markt. In onze aanpak ligt de focus op het minnelijk incasseren van uw vordering. Dit doen wij door een intensief incassotraject met vaste ervaren incassomedewerkers die maatwerk bieden. Bij minnelijke incasso werken wij op basis van no cure, no pay en uiteraard zijn al onze werkzaamheden online te volgen in ons incassoportal. Wanneer minnelijke incasso niet tot betaling leidt kan een advocaat meer rechtsmaatregelen voor u inzetten dan een incassobureau of deurwaarder. Zo kunnen wij bijvoorbeeld ook dagvaarden voor vorderingen boven €25.000,-, conservatoir beslag leggen en het faillissement van uw debiteur aanvragen. Deze ruime gerechtelijke mogelijkheden en de juridische expertise om geschillen op te lossen maken een incasso advocaat de meest geschikte incassopartner voor zakelijke incasso.

Stand 14**iCredit**

Noorderplaats 5/5, 2000 Antwerpen, België
www.icredit.be



iCredit is uw Belgische partner voor Credit Management. Dankzij onze jarenlange ervaring kan u vertrouwen op een kwaliteitsvolle dienstverlening met een persoonlijke aanpak. iCredit staat u bij in uw debiteurenbeheer op de Belgische markt, in het Nederlands, Engels en Frans!

Stand 9**Intrum**

Teleportboulevard 136-142,
1043 EJ Amsterdam
www.intrum.nl

intrum

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 zij wij 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 30

Invers

Westeinde 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, Qredits en vele anderen.

Stand 42

Justified

Koning Albertlaan 118, 9000 Gent, België
www.justified.be



It's all about solving the legal blackbox and increasing your cash-in. Eindelijk dé oplossing om het incasso en gerechtelijk invorderingsproces van openstaande facturen in België op de voet te volgen en te beheren. +320.000 onbetaalde facturen liepen reeds door het transparant en inzichtelijk invorderingsproces van Justified. Justified is winnaar van de IvKM Credit Management Innovation Award 2022

Stand 10

Landelijke Associatie van Gerechtsdeurwaarders

Van Elmpstraat 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 18

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 11

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 38

Provenir

TOG, The Gridiron Building, 1 Pancras
 Square, N1C 4AG London, UK
www.provenir.com



Provenir helps fintechs and financial services providers make smarter decisions faster with our AI-Powered Risk Decisioning Platform. Provenir brings together the three essential components needed – data, AI and decisioning – into one unified risk decisioning solution to help organizations provide world-class consumer experiences. This unique offering gives organizations the ability to power decisioning innovation across the full customer lifecycle, driving improvements in the customer experience, access to financial services, business agility, and more. Provenir works with disruptive financial services organizations in more than 50 countries and processes more than 3 billion transactions annually.

en het creëren en beheren van scorecards. We hebben software ontwikkeld om ons te helpen de projecten beter gestructureerd en efficiënter te beheren. De software is universeel ontwikkeld en geschikt voor vele toepassingen. Binnen Credit Management concentreren we ons op 2 oplossingen: op maat gemaakte projecten en plug-and-play-producten. Voor bedrijven met meer complexiteit en aanvullende vereisten leveren we QuantQredit, specifieke software om scorecards te ontwikkelen die een oneindig aantal interne en externe gegevens kunnen bevatten. Voor de SME-markt leveren we QuantQollect, een plug-en-play-oplossing, gebaseerd op historische factuur- en betalingsgegevens van klanten, eventueel aangevuld met externe data en scores. De oplossingen zijn toepasbaar in B2C en de B2B markt.

Stand 15

Riverty

K.R. Poststraat 90-5, 8441 ER Heerenveen
www.riverty.com



Een wereld waarin het bedrijfsleven tegemoet komt aan de behoeften van de mensheid. Waar financiële technologie het verschil maakt. Waar iedereen controle heeft over zijn eigen financiële verhaal. Bij Riverty bouwen we daar samen aan. Met een team van meer dan 5.000 experts in 13 landen vinden we slimmere, eenvoudiger, naadloos verbonden manieren om uw geld te beheren. Van flexibele betalingen tot accounting en schulding, onze integrale modulaire oplossingen stellen iedereen in staat om het beste financiële leven te leiden. Het is tijd voor een nieuw tijdperk van economische vrijheid.

Stand 34

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

Stand 28**S4Dunning**

Newtonbaan 1, 3439 NK Nieuwegein
<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. Dekracht 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 28.

Stand 39**SOA People**

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



Wij van SOA People geloven in de kracht van een efficiënt order-to-cash-proces. Onze oplossing Ready4 Credit Management (R4CM) is naadloos geïntegreerd in het ERP van SAP. En is daarnaast gecertificeerd door SAP zelf, wat overeenkomt met alle technologieën, kwaliteitscontroles en processen van SAP. R4CM biedt real time inzage en overzicht, dat nodig is om creditmanagementprocessen efficiënt te managen, zonder externe interfaces van data en dat alles op één geautomatiseerd platform binnen SAP zelf. Met onze oplossing zorgt jouw afdeling Credit Management ervoor, dat resultaten nog verder worden geoptimaliseerd en klanten sneller en makkelijker betalen.

Stand 26**Serrala**

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



Serrala is a global financial automation and B2B payments software company creating more secure payment capabilities worldwide for enterprises of all sizes. We are a leading fintech pushing the boundaries of finance software by integrating finance and treasury into one central ecosystem for corporate payments. Offering truly differentiated on-premise, cloud and SaaS solutions, Serrala enables the Digital Office of the CFO where all financial processes and payments are automated, and optimized. Our customers save costs, minimize risks and gain real-time insights into their world of payments. We are the only provider offering a seamlessly integrated solution portfolio to manage all inbound and outbound payments, treasury processes as well as related data and documents in any IT landscape. Today, Serrala is a fast-growing company with offices in North America, Europe, Asia and the

Middle East and over 700 employees. Serrala drives innovation for more than 2,800 customers including more than 100 of the S&P500 companies.

Stand 8**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. Specialisten, met het hart op de goede plek. Onze aanpak? Die is doeltreffend, intensief en op maat, maar altijd flexibel. Wij bieden onze klanten én de debiteuren een luisterend oor. Durven uitzonderingen te maken. Iedereen is anders, iedereen heeft een verhaal. En dat luisteren, dat werkt. Onze inningen zijn hoog, en ook lukt het ons vrijwel altijd om een betalingsafpraak te treffen die voor beide partijen werkt. Zo kunnen we allemaal weer verder. Welkom bij Snijder.



Stand 7**Syncasso**

Postbus 6002, 1005 AE Amsterdam
www.syncasso.nl

syncasso
we cash.
we care.

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 32**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 37

Van Lith
Gerechtsdeurwaarders & Incasso

Beemdstraat 31, 5653 MA Eindhoven
www.vanlithincasso.nl



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

Stand 13**Vereniging voor Credit Management**

Transistorstraat 71-M, 1322 CK Almere
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.

Stand 20**Vonnisbank.nl**

Mingersbergstraat 29, 5045 EM Tilburg
www.vonnisbank.nl



Vonnisbank.nl is er voor de ondernemer, door het registreren van vonnissen neemt de kans op betaling toe. Maar men waarschuwt ook de collega-ondernemer. Vonnisbank.nl registreert en incasseert ook uw oude (oninbare) vonnissen. ■

INTERVIEW MAURITS COLLY (BOS INCASSO) EN PETRA HESSELING (KEURMERK SVI):

'Sociaal verantwoord incasseren is een gedeelde verantwoordelijkheid in de keten'

Door: Marcel Wiedenbrugge

Het zal niemand ontgaan zijn, dat stijgende prijzen van met name energie en dagelijkse boodschappen steeds meer van invloed zijn op de betaalcapaciteit van grote groepen mensen. Dit treft niet alleen consumenten, maar ook tal van ondernemers. Er breken drukke tijden aan voor creditmanagers en (incasso)dienstverleners, want er moet een passend antwoord komen op de vraag hoe we in economisch zware tijden sociaal en economisch verantwoord omgaan met te verwachten betalingsachterstanden.

In dit interview praat ik met Maurits Colly (eigenaar/directeur Bos Incasso) en Petra Hesselning (oprichter PH Quality/Keurmerk SVI) over sociaal verantwoord incasseren, het Keurmerk SVI en het Strategisch Partnerschap, een nieuw initiatief om sociaal verantwoord incasseren in de hele keten te ontsluiten.

Kun je kort iets over jezelf en Bos Incasso vertellen?

Maurits: "Ik ben inmiddels ruim 16 jaar werkzaam bij Bos Incasso. Ik ben ooit als commercieel manager begonnen en doorgegroeid naar de rol van commercieel directeur. In 2019 ben ik DGA geworden. Bos Incasso is een creditmanagementorganisatie, die uit naam van Bos Creditmanagement, Bos Incasso of uit naam van onze opdrachtgever(s) incassowerkzaamheden verricht. Hoewel incasso voor veel mensen geen leuk onderwerp is, streven we ernaar dat zowel de debiteurklant als de opdrachtgever toch een goede beleving ervaren om zo tot een passende betaalafpraak te komen binnen de (financiële) mogelijkheden die de debiteurklant op dat moment heeft. In ons dagelijks werk staan klantgericht, servicegericht, probleemoplossend vermogen (willen meedenken), innovatie en continue educatie centraal. Het uitgangspunt blijft wel: als een klant iets (op rekening) koopt, dan moet hij of zij er ook voor betalen. Daar is immers ons maatschappelijk en economisch handelen op gebaseerd. De manier waarop we het incassoproces invullen kunnen we flexibel in zijn, zolang bij de

debiteurklant de bereidheid aanwezig is om tot een passende betaalafpraak te komen. We zijn als noordelingen vrij nuchter en schreeuwen onze kwaliteiten liever niet hard van de daken, maar laten eerder behaalde resultaten voor zichzelf spreken. We bedienen een diversiteit aan landelijk werkende opdrachtgevers uit allerlei sectoren, waaronder verzekeraars, ziekenhuizen, onderwijsinstellingen, spoorwegaansluitingen en energimaatschappijen, maar ook lokale en regionale ondernemers."

Service- en klantgerichtheid zijn mooie en belangrijke begrippen. Hoe geven jullie daar invulling aan?

Maurits: "Naast alle keurmerken die we hebben, zoals het NVI-keurmerk, het keurmerk SVI (waarover later meer), ISAE 3402 type 2 en een AFM-vergunning en dergelijke, zijn we behoorlijk vooruitstrevend dat we – voor zover ik weet – als enige incassobureau in Nederland over een ISO 18295 normering beschikken. Dat houdt in dat ons contactcenter is getoetst volgens de standaard van klantgerichtheid, waarbij het gaat om het verhogen van de klantbeleving.

Daarnaast zijn we aangesloten bij de Klantenservice Federatie (KSF) en zijn onze incassospecialisten gecertificeerd volgens het branchecertificaat van de KSF. Dit betekent dat de debiteurklant en schuldeiser altijd met een klantvriendelijke, deskundige en oplossingsgerichte medewerker spreekt. Hierdoor zijn we nog beter in staat om een betaalafpraak te

maken die aansluit bij de (financiële) mogelijkheden van de debiteurklant of een doorverwijzing te doen richting schuldhulpverlenende instanties.

Je kunt deze certificeringen zien als een bevestiging dat zaken als klantgerichtheid, klantvriendelijkheid en oplossingsgerichtheid tot in de 'vezels' van onze organisatie zijn doorgevoerd. We worden daarvoor ook extern getoetst, zowel qua kennis als vakinhoudelijk, maar ook hoe je omgaat met klanten, dus zeg maar je communicatieve vaardigheden.

We hoeven onszelf niet op de borst te kloppen, maar we zien onszelf in de kern als een service- of hospitality-organisatie, die creditmanagement-dienstverlening verzorgt. Deze dienstverlening verzorgen we overigens ook uit naam van onze opdrachtgevers. Zo bellen we onder andere klanten uit naam van de opdrachtgever om ze te informeren over bijvoorbeeld een verhoging van het voorschot of om een passende betaalafpraak te maken, dus zonder dat er een incassoprocedure speelt. Die laatste actie is er met name op gericht om royement of afsluiting en daarmee een eventuele incassoprocedure te voorkomen."

Sociaal verantwoord incasseren is iets waar de opdrachtgever en de incassopartij samen invulling aan geven

Kun je het belang van servicegerichtheid (vanuit het perspectief van incassodienstverlening) nog wat nader toelichten?

Maurits: "Zeker als je incassodienstverlening levert, wil je niet op de irritatie van mensen werken. Dat doen we door stress-sensitieve communicatie toe te passen en daar trainen we onze mensen ook voor. We zijn ons terdege bewust van het feit dat het ontvangen van een incassobrief of een betaalverzoek van een incassobureau tot stress bij de debiteurklant kan leiden. We besteden daarom veel aandacht



aan de gebruikte tone of voice, het juiste (actief) taalgebruik en dat onze verzoeken om contact op te nemen uitnodigend zijn, zodat debiteurklanten makkelijker contact met ons (durven) opnemen. Het contact tussen debiteurklant en onze medewerker moet in ieder geval niet stressverhogend werken, zodat er een goede basis is om een passende betaalafpraak te kunnen maken. Ik zeg vaak, zonder contact kan niks, maar met contact kan er heel veel.

Als organisatie willen wij continu leren van ons eigen handelen. Daarom vragen we iedere debiteurklant na afloop van een gesprek hoe zij het contact met onze medewerker en de aangedragen oplossing hebben ervaren. Deze terugkoppelingen zijn voor ons ingrediënten om de kwaliteit van onze dienstverlening continue te verbeteren en dat stopt dus niet bij het behalen van een keurmerk of certificaat."

Sociaal verantwoord incasseren is een begrip dat al een lange tijd in de incassowereld genoemd wordt. Begin september hebben jullie het keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren (SVI) behaald. Wat is de reden geweest om dit keurmerk te behalen?

Maurits: "De term sociaal verantwoord incasseren wordt makkelijk in de mond genomen, maar de vraag is waar dat nu eigenlijk begint en wat hiermee wordt bedoeld. Sociaal verantwoord incasseren is iets waar de opdrachtgever en de incassopartij samen invulling aan geven. Dat betekent dat wij met onze opdrachtgevers

in gesprek gaan om een zo sociaal mogelijk incassoproces uit te werken dat recht doet aan de dienst of het product dat door de opdrachtgever is geleverd, waarin ook de verantwoordelijkheid van de debiteurklant om te betalen is meegenomen. Je zou kunnen stellen dat sociaal verantwoord incasseren feitelijk al begint bij de klantacceptatie van de opdrachtgever.

Ik vind het heel stimulerend en motiverend om te zien hoe innovatief keurmerkhouders zich steeds verder ontwikkelen

We hebben voor het keurmerk SVI gekozen, omdat dit hét keurmerk in Nederland is dat zich richt op de hele keten (verantwoordelijkheid), dus van primaire schuldeiser tot en met incassopartij. Wij vinden het interessant en belangrijk om dit ook uit te dragen naar onze opdrachtgevers. Het gaat er ons vooral ook om dat we sociaal verantwoord incasseren in de praktijk laten zien en het is logisch dat dit uiteraard ook getoetst wordt."

Petra: "Het (technisch) behalen van het keurmerk SVI is een ding, maar ik weet inmiddels uit ervaring dat intrinsieke motivatie van een (aankomend) keurmerkhouders minstens zo belangrijk is. Als keurmerkhouders is het belangrijk om te weten hoe je sociaal verantwoord incasseren zowel intern als extern correct moet

inrichten en uitdragen. Het keurmerk en de daaraan verbonden normen geven organisaties duidelijk richting hoe ze zich op dit gebied verder kunnen ontwikkelen en dat zie ik ook terug bij keurmerkhouders die in de afgelopen jaren herhaaldelijk getoetst zijn om het keurmerk SVI te behouden. Ik vind het heel stimulerend en motiverend om te zien hoe innovatief keurmerkhouders zich steeds verder ontwikkelen."

Het keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren (SVI) heeft recent "Strategisch Partnerschap" als nieuw initiatief ontwikkeld. Bos Incasso is ook een Strategisch Partnerschap aangegaan. Wat houdt dit precies in?

Maurits: "Het strategisch partnerschap houdt in feite in dat niet alleen de keurmerkhouders het sociaal verantwoord incasseren uitdraagt en vormgeeft, maar dat deze zich ook actief inspannen om haar opdrachtgevers het keurmerk te laten behalen en de medewerkers te laten trainen, om zo de hele order-to-cash keten effectief te ontsluiten. Ik ben er best wel trots op dat Bos Incasso een van de strategische partners is geworden en we hopen dat meer partijen zich hierbij aansluiten. Op deze manier hopen we sociaal verantwoord incasseren geleidelijk aan in de hele keten concreet handen en voeten te kunnen geven, wat de relatie met de debiteurklant, onze opdrachtgevers en uiteindelijk ook de samenleving ten goede komt. Ik heb een goed gevoel bij deze ontwikkeling en denkrichting."



Waar een persoons-
en oplossingsgerichte
benadering de norm is.

Bezoek ons
op stand
nummer **10**

De kracht van een luisterend oor

Het is belangrijk om te begrijpen waarom een rekening niet is betaald. Soms zijn mensen de rekening simpelweg vergeten of betaalt iemand niet omdat er geen geld is. Deze redenen vragen om een verschillende aanpak en daar houden we rekening mee.

Bij het maken van een passende betaalafpraak kijken we naar de financiële mogelijkheden van de debiteurklant en houden we rekening met de wensen van de opdrachtgever. Zo zorgen we samen voor het beste resultaat.



Kom naar onze
inspiratiesessie!

Sociaal verantwoord incasseren,
een gezamenlijke verantwoordelijkheid

Door: Petra Hesseling, Keurmerk SVI

Voor: Directe schuldeisers

Tijd: 15:45 – 16:30 uur

Zaal: Dexter 15

Petra: "Binnen het keurmerk SVI voeren we ook enige subkeurmerken voor een aantal specifieke sectoren. We toetsen dus niet alleen deurwaarders en incassobureaus, maar we kunnen feitelijk ook iedere opdrachtgever (de primaire schuldeisers) toetsen. We kunnen snel schakelen als het gaat om specifieke (toets) aspecten die je enkel in bepaalde sectoren tegenkomt. Dan kun je denken aan bijvoorbeeld woningcorporaties, energiemaatschappijen en (zorg-) verzekeraars, waar je qua sociaal verantwoord incasseren met andere aspecten te maken hebt dan buiten deze sectoren. De ketengedachte is voor ons niet nieuw, maar recent is het door economische en daarmee samenhangende maatschappelijke ontwikkelingen weer meer naar voren gekomen. Wij zijn enthousiast dat ook Bos Incasso zich als strategisch partner voor deze ketengedachte inzet."

Maurits: "Ik kan andere keurmerkhouders het strategisch partnerschap aanbevelen. Hoe groter de 'olievlek', hoe meer we met elkaar (opdrachtgevers, incassosector en overige stakeholders) concreet invulling kunnen geven aan sociaal verantwoord incasseren."

Hoe kijken opdrachtgevers naar het keurmerk SVI en deze ketengedachte? Kun je een voorbeeld geven?

Petra: "Laat ik woningcorporaties als voorbeeld nemen, waarvoor wij een specifieke aanvullende norm ontwikkeld hebben. Normaal gesproken probeer je als incasserende partij zoveel mogelijk mee te gaan in de persoonlijke situatie van de debiteurklant en hem alle ruimte te geven om een passende regeling aan te gaan. In (sociale) huursector werkt dit wellicht net iets anders en is het van belang om bij wanbetaling snel in te grijpen om zo nog meer leed te voorkomen. Voor de normering gaat het dan om zaken als: met welke partijen werk je samen, is er sprake van overleg met (sociale) wijkteams en werk je samen met gemeentelijke instanties. Kortom, er wordt anders naar een woningcorporatie gekeken en dus ook op andere aspecten getoetst in vergelijking tot een standaard opdrachtgever. Ook wordt er nadrukkelijk gekeken naar de samenwerking met een of meerdere incassodienstverleners. Vaak hebben debiteurenklanten met een huurachterstand ook te maken met achterstanden bij andere schuldeisers. Dan is het belangrijk te weten of en hoe een woningcorporatie daar zicht op heeft, maar ook met welke partijen zij samenwerken om tot een passende oplossing te komen."

Misschien dat je dit toch nog iets verder kunt toelichten. Hoe werkt een sectorspecifieke normering door in het keurmerkhouderschap van een incassopartij?

Petra: "Allereerst zijn er de SVI-normen, die in de basis voor alle incassobureaus of gerechtshandelaars in grote lijnen hetzelfde zijn. In dit geval heb ik Bos Incasso getoetst of zij voldoen

aan de normen waaraan een incassobureau moet voldoen. Stel dat Bos Incasso nu bij mij komt en aangeeft dat ze met woningcorporatie X samenwerken, die zelf ook het keurmerk willen behalen. Een woningcorporatie heeft echter een andere vorm van toetsing, met name omdat het incassotraject afwijkend is ten opzichte van een standaardsituatie. Bij de toetsing van een incassobureau wordt erop gelet of de uitvoering van het incassotraject (voor een woningcorporatie) aansluit op datgene wat de incassodienstverlener moet doen. De woningcorporatie moet op zijn beurt ook toetsen of de incassodienstverlener zijn werkzaamheden correct uitvoert. Voor de woningcorporatie kijk je qua toetsing onder andere naar de omvang van de organisatie, hoeveel mensen er werkzaam zijn bij hun eigen interne incassoproces, maar ook welke andere afdelingen bij het incassoproces betrokken zijn. Dan kun je voor een woningcorporatie denken aan het klantencontactcenter, de buitendienst en in hoeverre het management er ook bij betrokken is of periodiek geïnformeerd wordt."

Het zal niemand ontgaan zijn dat momenteel veel huishoudens te maken hebben met sterk gestegen kosten van onder andere boodschappen, gas en stroom. Er zijn terecht zorgen dat op korte termijn veel mensen niet meer in staat zullen zijn om rond te komen en dus betalingsproblemen zullen krijgen. Hoe kijk je daarnaar, ook gezien vanuit het perspectief van sociaal verantwoord incasseren?

Maurits: "Deze vraag onderstreept waarom het zo belangrijk is dat we met elkaar de markt moeten proberen te ontsluiten. Temeer omdat het primair een kwestie (of uitdaging) is die bij schuldeiser ligt. Waarom de schuldeiser hierin betrekken? We kunnen een waardevolle bijdrage leveren om – in het traject van de schuldeiser – een passende betaalafpraak te maken, waardoor bijvoorbeeld afsluiting, royement of opschorting voorkomen kan worden. Ons uiteindelijke doel is om de klant ook daadwerkelijk 'klant' te laten blijven."

Ik zie eerlijk gezegd nog niet direct een oplossing voor de problemen van de prijsstijgingen in de energiesector. Wij kunnen als dienstverlener dit probleem ook niet oplossen. Wel willen én kunnen we meedenken over mogelijkheden of alternatieve dienstverlening om juist in de voorfase van het betaal- of incassoproces erger te voorkomen. Ook als er problematische schulden dreigen te ontstaan."

In dit kader van dit gesprek ben ik ook wel benieuwd hoe jullie omgaan met mensen die ernstige of problematische schulden hebben of dreigen daarin verzeild te raken?

Maurits: "Op dit gebied zijn we actief en misschien zelfs wel vooruitstrevend. We zijn als een van de eerste kantoren aangesloten op het Schuldenknooppunt en bij Collectief

Schuldregelen. Ook bieden we de debiteurklant de mogelijkheid van een gesprek met een van onze budgetcoaches aan en natuurlijk beschikken we ook over de Financieel Fit test. Daarnaast bieden we de Buddy App aan voor onze debiteurklanten, zodat ze beter inzicht krijgen in hun besteedbaar inkomen en hun eventuele recht op bijvoorbeeld toeslagen. Verder hebben we een samenwerking met het Nederlands Instituut voor Betalingsregelingen (NivB). Via dit instituut kunnen debiteurklanten een betalingsregeling afspreken die past bij hun inkomsten en uitgaven. Ik kan schuldeisers en incassopartijen samenwerking met het NivB van harte aanbevelen."

Het gaat ook om het besef dat we in deze maatschappij veranderingen moeten doorvoeren, waar iedereen inziet dat we juist willen voorkomen dat mensen in de schuldenproblematiek terechtkomen

Petra: "Het is een van de redenen waarom we met de strategische partnerschappen zijn begonnen, om de keurmerkhouders ertoe te bewegen om bij hun klanten / opdrachtgevers duidelijk te maken dat het nodig is om nog nauwer met elkaar samen te werken. De normen zoals die voor het keurmerk SVI gelden kunnen dan als gemeenschappelijke basis dienen, zodat uiteindelijk alle neuzen dezelfde kant op staan en partijen redeneren vanuit een eenduidige visie. Het gaat ook om het besef dat we in deze maatschappij veranderingen moeten doorvoeren, waar iedereen inziet dat we juist willen voorkomen dat mensen in de schuldenproblematiek terechtkomen. Dat betekent wel dat oude verdienmodellen plaats moeten maken voor een andere manier van denken, werken en prioriteiten stellen."

Wil je nog iets aan de lezer meegeven?

Maurits: "Mijn antwoord heeft weinig met dit interview te maken, maar ik zou graag van de mogelijkheid gebruik willen maken om Ruud Pos, de vaste fotograaf van Credit Expo, te herdenken. Zoals sommigen misschien weten, is Ruud Pos afgelopen zomer overleden. Een vertrouwd gezicht op de Credit Expo en vakman die we zullen missen." ■

INTERVIEW JASON BRAIDWOOD (GLOBAL HEAD CREDIT & COLLECTIONS, CREDITSAFE GROUP) :

‘De flexibiliteit, aanpasbaarheid en nauwkeurigheid van BlackLine maakt voor ons echt het verschil’

Door: Marcel Wiedenbrugge

In de afgelopen tien jaar heeft de markt voor creditmanagement-software veel technologische veranderingen ondergaan. Van lokale installatie naar oplossingen in de cloud, big data en kunstmatige intelligentie, om maar een paar belangrijke ontwikkelingen te noemen. Uiteindelijk draait het bij investeren in creditmanagementsoftware om het optimaliseren van het order to cash proces, waaronder ook het creëren van meer visueel inzicht in het proces en het nemen van betere beslissingen in minder tijd.

Essentieel blijft de vraag hoe technologie kan bijdragen om ervoor te zorgen dat klanten op tijd betalen en tegelijk ook de relatie met de klant goed houden. In dit interview praat ik met Jason Braidwood, Global Head Credit & Collections bij Creditsafe Group, over creditmanagement en hoe BlackLine cloud based SaaS software Creditsafe heeft geholpen hun order to cash proces te stroomlijnen en hun team te ondersteunen.

Kun je iets over jezelf vertellen?

Jason: “Aan het begin van mijn carrière had ik totaal andere ambities en ben ik begonnen als profvoetballer. Helaas kreeg ik op jonge leeftijd een ernstige knieblessure, waardoor ik een andere carrière moest kiezen. Ik heb toen verschillende examens in het Verenigd Koninkrijk gedaan op het gebied van economie, financiën en rechten. Op een gegeven moment bood iemand me een baan aan als credit controller en ik herinner me nog mijn eerste vraag “Wat is credit control?”. Zoals bij velen in ons vakgebied, rolde ik bij toeval in het creditmanagement en ben ik begonnen als credit controller bij ATS Euromaster (banden). Ik hield echt van het werk en mijn carrière nam al vrij snel een hoge vlucht. Binnen drie jaar werd ik assistent creditmanager en vier jaar daarna behaalde ik al mijn diploma’s en werd ik creditmanager. Nu ben ik ongeveer 30 jaar actief in voornamelijk B2B creditmanagement. Ik heb in verschillende sectoren gewerkt, zoals de nutssector (elektriciteit, gas), de financiële sector (leningen, vermogensbeheer) en de kredietinformatiesector. De afgelopen 9,5 jaar heb ik bij Creditsafe Group gewerkt, waar ik momenteel wereldwijd verantwoordelijk ben voor het creditmanagement.”

Wat vind je leuk aan werken in creditmanagement?

Jason: “Wat ik leuk vind aan creditmanagement is dat elke dag anders is. Elke dag hebben we nieuwe klanten. Hetzelfde geldt voor incasso, want elke klant is anders. Ik zeg altijd dat credit control mensen eigenlijk net verkopers zijn, want uiteindelijk brengt het proces van een verkoop min of meer dezelfde opwindende met zich mee als het moment waarop een credit controller ziet dat de klant betaald heeft. Zelfs na 30 jaar is het de dagelijkse veelzijdigheid waar ik nog steeds erg van geniet.”

BlackLine vormt nu de kern van ons order to cashproces en het sluit heel goed aan bij de manier waarop we lokaal werken

Hoe is het creditmanagement bij Creditsafe opgezet?

Jason: “Toen ik bij Creditsafe kwam werken hadden we maar met vijf of zes verschillende landen te maken. In de afgelopen 9,5 jaar is het bedrijf enorm gegroeid. Op dit moment zijn we actief in 13 landen waarvan de meesten in Europa, maar we zijn ook actief in de VS en Japan. Je kunt je voorstellen dat de omvang van de debiteurenportefeuille steeds groter is geworden en daarmee ook de hoeveelheid geld, die in die jaren is vertienvoudigd. Voor al deze landen ben ik dus eindverantwoordelijk voor zowel de (krediet)risicobeoordeling als het operationele creditmanagement. Mijn hoofddoel is ervoor te zorgen dat openstaande facturen tijdig worden geïnd,



Jason Braidwood

zodat onze cashflow wordt geoptimaliseerd, en ook om onze afschrijvingen tot een minimum te beperken. Het spreekt voor zich dat het een grote hulp is dat we direct toegang hebben tot alle kredietrapporten.”

Deze groei moet een enorme impact hebben gehad op de werkdruk van het credit team en daarmee ook de noodzaak om het order to cash proces te automatiseren. Kunt je iets meer vertellen over de systemen die jullie in het verleden gebruikten en hoe het er nu uitziet?

Jason: “In het verleden maakten we als credit team gebruik van Microsoft Navision (ons ERP-systeem) en Microsoft Dynamics, ons Customer Relationship Management (CRM)-systeem. We gebruikten ook Microsoft Excel spreadsheets, waarbij we werkten met draaitabellen, enzovoort. Achteraf gezien was dit een nogal verouderde manier om het hele proces sturen en te controleren. Het was mijn manager, onze CFO, die me vroeg of ik niet een soort softwaretool kende waarmee we onze order to cash-processen en ons kredietbeleid in alle verschillende landen beter konden stroomlijnen. Het heeft ons vrij veel tijd gekost om de juiste oplossing te vinden. Ik ben naar diverse kantoren over de hele wereld gereist om de verschillende soorten softwareoplossingen te bekijken, maar er was niets op de markt dat aan onze specifieke behoeften voldeed. Uiteindelijk werd ik benaderd door een oude vriend van me, die me in contact bracht met BlackLine. Hij werkte al met hun oplossing en liet me zien hoe hij de software gebruikte. Vanaf dag één beviel het me wat ik zag en zo zijn we begonnen. BlackLine vormt nu de kern van ons order to cashproces en het sluit heel goed aan bij de manier waarop we lokaal werken.”

Wat waren de belangrijkste redenen om voor de BlackLine oplossing te kiezen?

Jason: “In het algemeen zijn het de flexibiliteit, aanpasbaarheid en nauwkeurigheid van de BlackLine oplossing die voor ons het verschil hebben gemaakt. Aangezien we in 13 verschillende landen werken, hebben we ook met verschillende betalingsculturen en verschillende order to cash en/of bedrijfscycli te maken. De betalingscultuur in Scandinavië is bijvoorbeeld heel anders dan de betalingscultuur in Italië, dus moeten we in Italië meer nadruk leggen op het inningsproces. Met BlackLine konden we deze verschillen in de software implementeren.

Toen het team eenmaal zag hoe het veel zaken, waaronder rapportage, zoveel gemakkelijker en minder tijdrovend maakte, gingen we er allemaal voor.

Ik vond het ook prettig dat het opzetten van het automatiseringsproces vrij eenvoudig is, wat ook geldt voor het aanbrengen van wijzigingen in de herinnerings- en aanmaningsprocedures. Om een voorbeeld te geven: tijdens de COVID-19 lockdown periode hebben we bepaalde klanten de mogelijkheid gegeven om hun betalingstermijnen (tijdelijk) te verlengen. Voor de automatisering konden we eenvoudig de gebruikelijke termijnen van de klant aanpassen aan de tijdelijk verlengde termijnen en deze automatisch bewaken.

Een andere tool waar ik erg enthousiast over ben, is hun cash allocation (reconciliatie) tool

voor het automatisch toewijzen van binnenkomende betalingen. Zoals je je kunt voorstellen hebben we vrij veel klanten en het dagelijks administratief verwerken van inkomende betalingen uit 13 landen was een behoorlijk handmatige en dus tijdrovende klus. De reconciliatietool van BlackLine heeft ons cash allocation proces aanzienlijk gestroomlijnd. Dankzij de onderliggende AI-technologie is de automatische match op het toewijzen van inkomende betalingen enorm versneld in vergelijking met de tijd die we in het verleden aan deze activiteit besteedden. Deze tool biedt ook geweldige ondersteuning voor onze credit controllers, omdat inkomende betalingen in realtime worden toegewezen. Onze credit controllers werken nu met factuuroverzichten die altijd up-to-date zijn, zodat ze klanten kunnen bellen in het volste vertrouwen dat openstaande (achterstallige) facturen daadwerkelijk nog niet betaald zijn. In het verleden moesten we soms 12 tot 24 uur wachten voordat een betaling in ons systeem werd verwerkt. Uiteindelijk kunnen we dankzij deze tool veel onnodige telefoontjes vermijden, waardoor het werk van onze credit controllers niet alleen veel effectiever wordt, maar het ook de relatie met onze klanten ten goede komt.”

Je ziet vaak enige weerstand in organisaties wanneer nieuwe softwaresystemen worden geïntroduceerd. Hoe verliep het adoptieproces? Hoe reageerde jullie credit team op de nieuwe software?

Jason: “Vanuit gebruikersperspectief is een van mijn grootste taken het om het credit control team te overtuigen om dit product te gaan gebruiken. Ze waren gewend om met het oude softwaresysteem en spreadsheets te werken, maar ik moest ze ervan overtuigen

AR that moves to a different beat



**BlackLine Integrates with any ERP, any
currency, and bank—no remittances required.**



Release cash with lightning speed, make accurate finance decisions based on data not guesswork, and optimise your working capital.

- **Cash application**
- **Collections management**
- **Disputes & deductions management**
- **AR Intelligence**
- **Team and task management**
- **Credit and risk management**



blackline.com/ar-a-different-beat to start
your journey to world-class standards.

dat werken met BlackLine de weg naar voren was. Laten we eerlijk zijn, ik word er niet jonger op en ik wil dat mijn leven gemakkelijker wordt naarmate ik ouder word. Er is altijd een element van twijfel als je aan het begin staat van een transformatieproces in verschillende landen, maar na ongeveer vier tot zes weken vond iedereen het nieuwe systeem geweldig. Het is een fantastisch product om te gebruiken. Toen het team eenmaal zag hoe het veel zaken, waaronder rapportage, zoveel gemakkelijker en minder tijdrovend maakte, gingen we er allemaal voor. Als ik voor mijn werkzaamheden spreek, dan kostte rapportage me vroeger drie of vier dagen, terwijl ik dezelfde rapporten nu in minder dan een dag kan afleveren. BlackLine maakt mijn leven dus veel efficiënter en de oplossing biedt me ook veel meer inzicht in onze prestaties in de verschillende landen."

De implementatie van software kan soms ingewikkeld zijn, vooral als er meerdere landen bij betrokken zijn. Hoe hebben jullie het implementatieproces ervaren?

Jason: "Het implementatieproces was behoorlijk uitdagend, ook omdat het plaatsvond tijdens een wereldwijde pandemie (2020). Voor dit soort projecten geef ik altijd de voorkeur aan persoonlijke ontmoetingen in plaats van online TEAMS-vergaderingen. Maar over het algemeen verliep de samenwerking tussen onze projectteams, de IT-afdeling en de mensen van BlackLine heel soepel. We hadden regelmatig, wekelijks, teamvergaderingen en updates over producten, waar we waren in het project en eventuele problemen. Iedereen was heel eerlijk tegen elkaar. Om eerlijk te zijn werkten we gewoon heel goed samen, zowel als team en als (zakelijk) partners."

De voorspellingsmogelijkheden van BlackLine geven me veel meer inzicht in waar we staan met onze cashflow en cash targets

Tegenwoordig is de onderliggende technologie veel geavanceerder dan pakweg tien jaar geleden. Kun je iets vertellen over hoe je gebruik maakt van geavanceerde functionaliteiten binnen BlackLine?

Jason: "Laat ik zeggen dat je in creditmanagement geen raketgeleerde hoeft te zijn om een gedegen order to cash raamwerk op te zetten. Als je als credit controller je cash targets wilt halen, zul je je eerst moeten richten op de klanten met de hoogste uitstaande saldi. Ik heb in mijn tijd veel consultancy gedaan en ik zie nog steeds mensen die hun debiteurenportefeuilles alfabetisch aflopen en daardoor de

echt belangrijke of urgente zaken (in termen van risico en/of cashflow) over niet op tijd in behandeling nemen. De verzameltool van BlackLine voorkomt wat ik 'cherry picking' noem. Het systeem kent automatisch een volgende actiedatum toe aan elke factuur of account, zodat onze credit controllers altijd een actuele workflowlijst hebben (gebaseerd op deze volgende actiedatum). In mijn vergaderingen met lokale creditmanagers geeft deze functionaliteit mij meer focus op het voorspellen van de toekomstige cashflow. Ik kan nu bijvoorbeeld gemakkelijk een overzicht krijgen van klanten die beloofd hebben te betalen, of ze hun belofte al dan niet zijn nagekomen en wat de impact daarvan is op onze cash (in)flow.

In het Verenigd Koninkrijk duurt de verwerking en toewijzing van cash inflow tegenwoordig minder dan 90 minuten in vergelijking met een hele dag in het verleden

De monitoring- en rapportagefunctionaliteit geeft onze credit controllers ook een veel betere focus op wie ze moeten opvolgen in plaats van wie ze willen opvolgen. Dat is voor mij een groot pluspunt, omdat we dankzij het systeem veel sneller dan ooit onze incassodoelstellingen kunnen halen. Het allerbelangrijkste is wat wij de DBT (Days Beyond Terms) noemen. Deze metric, gecombineerd met andere klantgegevens, gebruiken we om nauwkeurigere voorspellingen te doen over het (toekomstige) betalingsgedrag en of we eventueel meer aandacht moeten besteden aan specifieke klanten. Ook is onze DSO in de afgelopen maanden met dubbele cijfers gedaald. De voorspellingsmogelijkheden van BlackLine geven me veel meer inzicht in waar we staan met onze cashflow en cash targets, wat uiteraard ook de rapportage aan mijn leidinggevenden ten goede komt."

We leven in uitdagende tijden. Na de pandemie worden we nu geconfronteerd met sterk oplopende inflatie, stijgende rentetarieven, enorme valutaschommelingen (ten opzichte van de Amerikaanse dollar) en internationale geopolitieke spanningen, om er maar een paar te noemen. Hoe gaat jullie om met deze onzekerheden?

Jason: "Eerlijk gezegd was ik behoorlijk bezorgd toen we tijdens de pandemie allemaal in lockdown modus gingen. Niemand wist echt wat de uitkomst zou zijn in termen van betalingsgedrag en kredietrisico's. Maar ondanks mijn zorgen hebben we het vrij goed gedaan. Toen we uit de pandemie kwamen verschoven mijn zorgen naar hoe bedrijven zullen omgaan

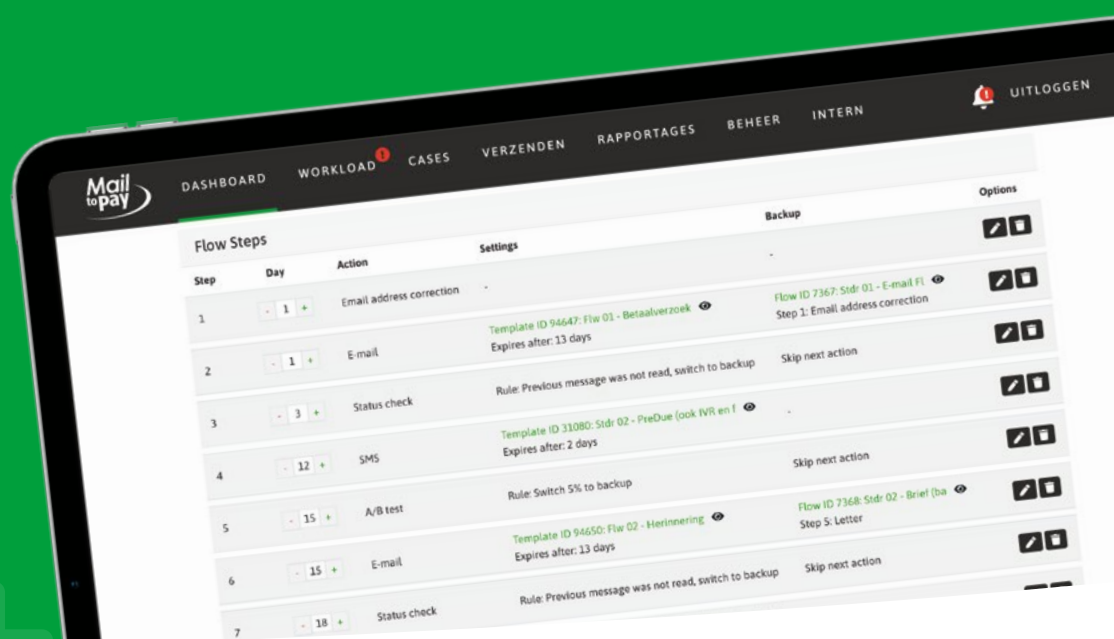
met de leningen (en uitgestelde belastingen) die moeten worden terugbetaald. Tot nu toe is 2022 een van onze beste jaren en daar ben ik erg blij om. Net als iedere andere creditmanager zie ik ook dat de stijgende rente, de oorlog in Oekraïne, hogere energieprijzen en inflatie in het algemeen een enorme impact hebben op bedrijven. Bij Creditsafe hebben we een denktank opgezet met andere creditmanagers om deze zorgen te bespreken en we hebben ook regelmatig vergaderingen met onze finance teams en senior management over hoe we deze ontwikkelingen naar ons beleid moeten vertalen. Zeker is dat 2023 weer een uitdagend jaar wordt. Met de flexibiliteit die de BlackLine-oplossing ons biedt, heb ik er alle vertrouwen in dat we goed voorbereid zijn om de komende jaren met deze uitdagingen om te gaan."

Heb je nog advies voor de lezer?

Jason: "Zoals ik al eerder zei, word ik er niet jonger op, dus grijp ik elke gelegenheid aan om het professionele leven van mij en mijn team te vergemakkelijken. Ik weet dat er nog steeds veel bedrijven zijn die geen specifieke creditmanagementsoftware gebruiken, maar met de kennis die ik nu heb, heb ik geen idee waarom je niet zou willen veranderen. Als creditmanager zou ik mijn collega creditmanagers oprecht willen aanbevelen om het gebruik van dergelijke tools te (her)overwegen, om zo je order to cash processen te stroomlijnen en het werkzame leven van jezelf en je credit team veel gemakkelijker te maken in termen van overzicht, rapportage en inzicht in de efficiëntie van je bedrijfsprocessen. Denk ook aan de enorme voordelen van geautomatiseerde toewijzing van binnenkomende betalingen. In het Verenigd Koninkrijk (de grootste markt van Creditsafe) duurt de verwerking en toewijzing van cash inflow tegenwoordig minder dan 90 minuten in vergelijking met een hele dag in het verleden en dat heeft enorm geholpen om de prestaties van ons credit team te verbeteren." ■

Mail to pay

Bezoek onze stand en ervaar hoe eenvoudig het is om creditmanagement te automatiseren



Expertsessie | Rody Heijstek

8 november | 13:15 - 14:00 | Dexter 19

Het tijdperk van incassokosten is voorbij

Rody Heijstek geeft antwoord op de vraag of incassokosten in de ban kunnen worden gedaan. Om zo een meer maatschappelijk verantwoord incassoproces te kunnen neerzetten.



INTERVIEW DENNIS FAAS (MAIL TO PAY):

'Beter presteren door te automatiseren'

Automatisering speelt in elke organisatie. Jaarplannen staan vaak vol met processen die in aanmerking komen om aangepakt te worden. Toch zien we dat veel creditmanagementprocessen nog niet (volledig) zijn geautomatiseerd. "Een gemiste kans!", vindt Dennis Faas, managing director van Mail to Pay. "Automatisering zorgt er namelijk voor dat creditmanagementprocessen beter presteren én, niet geheel onbelangrijk, minder tijd kosten."

Je hoeft geen hogere wiskunde gestudeerd te hebben om te snappen dat je tijdsdruk voelt als je niet met de juiste tools kunt werken, en dat dit vervolgens direct verband houdt met de kwaliteit die je levert. Door gebruik te maken van de juiste tools kun je processen optimaliseren en waar mogelijk zelfs volledig automatiseren. Weg tijdsdruk. "Een perfect voorbeeld hiervan is het creditmanagementproces", zegt Dennis. "In dit traditioneel arbeidsintensieve traject zitten veel handmatige en herhalende handelingen. Door deze taken te automatiseren, behaal je direct winst. De tijd die je doorgaans kwijt was aan deze handelingen kun je nu besteden aan het verder optimaliseren van het proces, het oplossen van complexe vraagstukken of aan klanten die extra hulp behoeven."

Beter presteren, ook in moeilijke tijden

Door te werken met slimme tools zullen de prestaties verbeteren, weet Dennis. "Zo zien organisaties direct een stijgende lijn wanneer zij werken met de tools van Mail to Pay. Niet alleen bij het incasseren van de gelden, maar ook in het werkplezier." Toch zijn veel organisaties nog wat terughoudend om de stap naar een geautomatiseerd proces te maken. "Zonde, want ook in moeilijke tijden zorgt automatisering ervoor dat er beter gepresteerd wordt. Die betere prestaties worden mede behaald door klanten volledig automatisch en op verschillende (digitale) manieren te benaderen. Daardoor gaan zij het gemak van digitaal betalen ervaren, wat weer ten goede komt aan het incassoproces."

Zelf ervaren

Tijdens Credit Expo kunnen bezoekers zelf ervaren hoe eenvoudig het is om met de tools van Mail to Pay slimmer te werken én beter te presteren. "Speciaal voor deze editie, die als thema High Performance heeft, hebben we een opdracht bedacht waarin creditmanagers hun kennis en kunde over automatisering kunnen

tonen. Er zit ook een competitie-element in, zodat ze zich met elkaar kunnen meten. Voor de winnaar hebben we een mooie prijs. Dus wie wil ervaren hoe makkelijk het is om processen te automatiseren en zich daarin wil meten met andere creditmanagers: we dagen je graag uit! We zijn te vinden op stand 18."

Mail to Pay wederom hoofdsponsor

Mail to Pay is overigens al heel wat jaartjes te vinden op Credit Expo. De laatste jaren was de ontwikkelaar van innovatieve debiteurenbeheersoftware zelfs hoofdsponsor van het evenement. Ook dit jaar is Mail to Pay hoofdsponsor. "Credit Expo is een ideaal podium voor ons om bestaande en nieuwe klanten te ontmoeten", verklaart Dennis. "Dit heeft al tot veel interessante en waardevolle ontmoetingen geleid. Als hoofdsponsor kunnen we nog meer professionals kennis laten maken met onze software."

Automatisering zorgt er namelijk voor dat creditmanagementprocessen beter presteren én, niet geheel onbelangrijk, minder tijd kosten

Organisator van Credit Expo en directeur van Next Level Academy, Serge van Groningen, is op zijn beurt blij dat Mail to Pay prominent op het evenement aanwezig is. "Wij zijn zeer verheugd met het feit dat Mail to Pay dit jaar voor de derde keer deelneemt als hoofdsponsor. Dit geeft ons het vertrouwen om er een perfect georganiseerd evenement van te maken. We verwachten dit najaar terug te keren naar de bezoekersaantallen van voor corona. We hechten zeer veel waarde aan de langdurige samenwerking met Mail to Pay en zullen alles in werking stellen om een groot succes van Credit Expo 2022 te maken."



Dennis Faas

Expertsessie: 'Het tijdperk van incassokosten is voorbij'

Ook dit jaar geeft Rody Heijstek, founder van Mail to Pay, een expertsessie tijdens Credit Expo. In de sessie 'Het tijdperk van incassokosten is voorbij', bedoeld voor creditmanagers van grotere B2C-ondernemingen, gaat hij in op maatschappelijk verantwoord, ook wel 'sustainable', incasseren. Zo probeert hij antwoord te geven op de vraag of incassokosten in de ban kunnen worden gedaan, zonder de bottomline van B2C-ondernemingen te raken. Op zoek naar dat antwoord neemt Rody deelnemers aan zijn sessie mee langs de laatste ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving, geeft hij praktijkvoorbeelden, bespreekt de publieke opinie en behandelt morele vragen die creditmanagers zich de aankomende tijd moeten stellen. ■

INTERVIEW RIK BROEKMAN EN EDWIN KUHLMAN (ATRADIUS):

‘High Performance vooral door samenwerking’

Door: Jan Bletz

Uitmuntend presteren is geen vanzelfsprekendheid, zeker niet in deze tijd. Om toch een ‘high performance’ na te streven kan het beste gebruik worden gemaakt van slimme tools en goede in- en externe samenwerking.

Dat betogen Rik Broekman en Edwin Kuhlman, respectievelijk hoofd Commercial en hoofd Risk van kredietverzekeraar Atradius.

Als gevolg van de gestegen grondstofprijzen, transportkosten, steeds maar oplopende inflatie en de oorlog tussen Rusland en Oekraïne, is het ondernemingsklimaat de afgelopen tijd verslechterd. Voor de meeste bedrijven geldt dat ze ook in een minder gunstig klimaat wel ‘high performance’ kunnen bereiken, maar het is moeilijker te bewerkstelligen dan in minder turbulente tijden. Significant betere resultaten halen is natuurlijk altijd al een uitdaging. Maar waar rustiger tijden de ruimte geven om na te denken over vragen als ‘waar zijn we goed in?’, ‘waar zitten de zwakke plekken?’, ‘waar kunnen we verbeteringen aanbrengen?’, liggen de antwoorden in lastige tijden vooral in het hebben van de juiste informatie en snel kunnen schakelen.

Zo ook bij kredietverzekeraar Atradius. Een bedrijf dat ‘high performance’ hoog in het vaandel heeft staan – “dat wil zeggen een bedrijf dat als focus heeft de best mogelijke prestaties voor klanten, partners en aandeelhouders te leveren”, zoals Rik Broekman, hoofd Commercial van Atradius het uitdrukt. “En wat de klanten betreft: die verwachten van ons dat we hen maximaal ondersteunen in het beheersen van hun kredietrisico’s en hun zo snel mogelijk van dienst zijn met optimale dekking tegen zo scherp mogelijke tarieven.” Om aan die verwachtingen van klanten tegemoet te komen, hanteert Atradius een gevarieerde aanpak: aan de ene kant het gebruik van slimme tools, en aan de andere kant verregaande interne en externe samenwerking.

Slimme tools

Een goede inschatting van risico’s staat of valt bij juiste en tijdige informatie. Atradius zet slimme tools in om die informatie te verzamelen en te analyseren, op grotere schaal en sneller dan een mens dat zou kunnen doen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan webcrawlers die het wereldwijde web doorzoeken naar steeds de laatste updates uit honderdduizenden openbare bronnen zoals nieuwsberichten, bedrijfsberichten, opinies van analisten, vacatureteksten, productcampagnes, informatie uit (staats)publicaties en social media. “Onze risicoanalisten krijgen een alert van het systeem als de informatie een debiteur betreft die zij in hun portfolio hebben zitten”, zegt Kuhlman, hoofd Risk. “Zij kunnen dan aangeven hoe belangrijk het betreffende bericht is en of de informatie inderdaad van invloed is op het risicoprofiel van de debiteur. Het systeem leert hiervan, waardoor de aangeboden informatie steeds relevanter wordt.”

Daarnaast bouwt Atradius met Natural Language Processing software (NLP) op maat gemaakte modellen die de ongestructureerde informatie van het internet organiseren. Deze kunstmatige intelligentie kan allerlei verbanden leggen tussen de enorme hoeveelheid data die binnenkomt en op basis daarvan met een risicobeoordeling komen. De risicoanalisten gebruiken die informatie vervolgens in hun kredietlimietbeoordelingen. “Bij kleinere en eenvoudige risico’s blijkt de beoordeling van het systeem in 99 van de 100 gevallen correct”, geeft Kuhlman aan. “Maar menselijke toetsing van de uitkomsten van het systeem blijft nodig. Zeker bij grote en complexe

risico's is de menselijke component onontbeerlijk: de informatie die wij in gesprekken van onze klanten en hun debiteuren zelf krijgen en de expertise en ervaring van onze kredietanalisten."

Silodenken doorbreken

Dankzij dergelijke slimme tools hebben de risicoanalisten van Atradius meer tijd om hoogwaardiger werk te verrichten. "We willen mensen meer kunnen inzetten waar ze de meeste toegevoegde waarde hebben, dus waar Atradius de belangrijkste en meest complexe risico's loopt", zegt Kuhlman. "En om uren vrij te maken zodat ze zich meer kunnen richten op de onderlinge samenwerking en de samenwerking met onze klanten. Dit draagt dan natuurlijk weer bij aan de high performance."

Juist in deze tijd is het van groot belang dat Atradius een continue uitwisseling van inzichten heeft met haar klanten. Niet alleen om van elkaar te leren, maar ook om elkaar goed te informeren

Die onderlinge samenwerking is zeker voor de afdelingen commercie en risk van belang. "Je moet de silo's doorbreken", zoals Kuhlman zegt. Zoals bij veel financiële dienstverleners, zijn bij Atradius de functies risicobeheer en verkoop gescheiden. Met 'silodenken' als gevaar terwijl interne samenwerking en klantgerichtheid juist prioriteit verdienen. Zeker voor de commerciële afdeling en de riskafdeling is die samenwerking van belang. Immers: de commerciële afdeling brengt klanten binnen en is hoofdverantwoordelijke voor het onderhoud van het klantcontact – "en zonder het werk van de commerciële afdeling hebben wij niets te doen", zoals Kuhlman zegt. Omgekeerd is de commerciële afdeling afhankelijk van een snelle en goed presterende riskafdeling die de expertise heeft om de optimale balans tussen dekking en risico te bewerkstelligen.

Hoe gaat Atradius het silodenken tegen?

"Allereerst door 'leading by example'. Edwin en ik werken heel nauw samen", zegt Broekman. "We zorgen dat we op managementniveau continu een dialoog voeren. Vervolgens betrekken we onze teams in het gezamenlijk vaststellen van de doelstellingen en het bereiken ervan." Veel en helder communiceren is daarbij van groot belang. En dus houden de verschillende teams geregeld gezamenlijke heisessies en andere informele en formele bijeenkomsten en sluiten ze aan bij elkaars vergaderingen.

Samenwerken met de klant

Ook bezoeken Risk en Commercie geregeld samen klanten. Steeds vaker zelfs, want het contact met de klant is in de ogen van Atradius



Edwin Kuhlman & Rik Boekman

belangrijker dan ooit. Of liever gezegd, 'de dialoog met de klant', zoals Broekman en Kuhlman het noemen. Juist in deze tijd is het van groot belang dat Atradius een continue uitwisseling van inzichten heeft met haar klanten. Niet alleen om van elkaar te leren, maar ook om elkaar goed te informeren. In het geval van Atradius door klanten te wijzen op commerciële mogelijkheden en de nodige achtergronden bij kredietlimietbeslissingen te geven.

"Wij kunnen een betere dienst verlenen naarmate we meer weten van onze klant en goed inzicht hebben in de samenstelling van de debiteurenportefeuille, het creditmanagement van de klant en andere factoren die ertoe bijdragen dat we op individuele basis een optimale beoordeling kunnen maken van het kredietrisico op een debiteur. Daarnaast leren wij ook van de klant. Onlangs hadden we nog een lunch met een klant in de IT-distributie, die ons vertelde over de ontwikkelingen van zijn orderstromen binnen verschillende klantsegmenten. Dat soort informatie is enorm waardevol voor ons en gebruiken we om ons kredietbeoordelingssysteem verder te verbeteren."

Bovendien, vult Kuhlman aan: "De risicoanalyse is niet afgelopen nadat het portfolio van onze klant bij aanvang van de verzekering is beoordeeld. Daarna kan er van alles gebeuren waardoor het risicoprofiel van een of meerdere debiteuren in het portfolio sterk kan veranderen."

Denk alleen al aan ontwikkelingen zoals de oorlog in Oekraïne: een klant die daar veel zakendeeld, zag zijn debiteurenrisico daar van de ene op de andere dag enorm toenemen. Natuurlijk zijn er ook ontwikkelingen die positief bijdragen aan het risicoprofiel van een debiteurenportefeuille, zoals een verbeterde financiële balans van de debiteur. Dat zou dan kunnen betekenen dat bijvoorbeeld een hogere limiet kan worden afgegeven.

"Wij stellen alles in het werk om zoveel mogelijk met onze klanten in gesprek te zijn", zegt Broekman. "Naast de dekking die onze verzekering biedt, is een van onze belangrijke doelstellingen de klant te helpen in de groei van zijn bedrijf, waarbij de debiteurenrisico's optimaal beheerst kunnen worden. Hoe meer informatie wij hebben, hoe beter wij die risico's kunnen inschatten en onze klant kunnen wijzen op mogelijkheden zoals het gebruik van een kredietverzekering om zijn werkkapitaal te financieren. Slimme systemen zorgen ervoor dat we enorme hoeveelheden informatie kunnen verzamelen en snel kunnen verwerken, maar wij zien technologie voornamelijk liever als een middel om een doel te bereiken, dan dat het een vervanging wordt voor de echt inhoudelijke gesprekken die wij voeren met onze klanten en hun afnemers, en intern. De wederzijdse samenwerking tussen klanten en commercie en risk enerzijds, en collega's onderling anderzijds blijft uiteindelijk de doorslaggevende factor." ■

INTERVIEW PAULINE DIRKMAAT (SVP SALES EMEA HIGHRADIUS):

'Autonomous Finance maakt rol credit manager meer strategisch'

Door: Marcel Wiedenbrugge

De afgelopen jaren hebben we kunnen zien hoe software-oplossingen steeds meer via de cloud uitgerold worden. Werken vanuit de cloud heeft vele voordelen. Niet alleen op het gebied van schaalbaarheid, time to market, flexibiliteit en kostenbesparingen, maar ook als het gaat om bijvoorbeeld thuiswerken. Een interessante vraag is hoe de toekomst van de cloud voor B2B eruit zal zien. De CEO van HighRadius, Sashi Narahari, deed daar recent tijdens een presentatie een opzienbarende uitspraak over.

Hij sprak de verwachting uit dat B2B SaaS (Software as a Service) binnen 10 jaar niet meer zal bestaan. De opvolger van B2B SaaS wordt door hem omschreven als "Autonomous Finance". In dit interview praat ik met Pauline Dirkmaat, Vice President Sales EMEA bij HighRadius, over de laatste technologische ontwikkelingen en wat Autonomous Finance voor de credit manager gaat betekenen.

Kunt je iets jezelf en jouw achtergrond vertellen?

Pauline: "Naast moeder van twee mooie zoons, ben ik inmiddels al ruim 25 jaar werkzaam in de software-wereld. Ik ben de afgelopen zestien jaar verantwoordelijk geweest voor de opzet en groei van de Amerikaanse vestiging van diverse Europese softwarebedrijven. Via mijn netwerk kwam ik in contact met HighRadius. Ik ben uiteindelijk met mijn hele gezin weer teruggegaan naar Nederland met als taak om voor HighRadius de sales teams in EMEA uit te breiden. We hebben nu sales en consultancy teams in Londen, Parijs, Frankfurt en Amsterdam en groeien erg snel. Het spreekt me enorm aan en ik zie het als een grote uitdaging. HighRadius ervaar ik als een sterk datagedreven onderneming, snelgroeiend, maar wel met een scherpe focus op kwaliteit en klantgerichtheid. Ontwikkelingen gaan hier enorm snel, dus ik leer iedere dag weer nieuwe dingen."

Waarom ben je overgestapt naar HighRadius? Wat maakt het voor jou aantrekkelijk om voor HighRadius te werken?

Pauline: "Voordat ik op deze vraag in ga, is wellicht goed om aan te geven dat veel snelgroeiende bedrijven vaak als streven

hebben om voor (veel) geld verkocht te worden. Onze oprichter en CEO legt daarentegen vooral de nadruk op kwaliteit en continuïteit. Dat sprak me direct aan toen ik besloot om voor HighRadius te gaan werken. HighRadius is een hoogwaardige cloud softwareontwikkelaar, die al hun producten zelf ontwikkelen en waar in R&D alleen al zo'n 1000 mensen werkzaam zijn. Je kunt het zien als een groot datagedreven platform, waardoor we in staat zijn om continu ontwikkelingen en voordelen te meten die ons klanten behaald hebben. Dat vinden niet alleen wij, maar ook onze klanten erg belangrijk. De kwalitatieve focus zorgt ervoor dat er op een andere manier naar de ontwikkeling van de business gekeken wordt in plaats van je puur te richten op financieel resultaat en quick wins. Ik zie deze insteek ook terug in beslissingen over tal van onderwerpen, zoals productstrategie en hoe je met klanten omgaat. Ik ben deze (kwalitatieve) benadering in mijn carrière maar weinig tegengekomen en het komt op mij heel stimulerend en verfrissend over."

Julie CEO ziet Autonomous Finance als toekomstige ontwikkeling en opvolger van B2B SaaS. Wat wordt er precies met Autonomous Finance bedoeld?

Pauline: "Autonomous finance is feitelijk een dynamisch intelligent en datagestueerd platform. Dat klinkt als een hele mond vol, maar het komt hierop neer dat het platform continu meeverandert met de (veranderende) achterliggende data. Het platform omvat een set van oplossingen die gebruik maken van big data en andere geavanceerde technologieën zoals kunstmatige intelligentie, machine learning en NLP. Het doel is ervoor te zorgen dat repetitieve,

handmatige taken overbodig worden en dat werknemers zich kunnen concentreren op meer strategische besluitvorming met bruikbare intelligente gegevens binnen handbereik.

Bij Autonomous Finance onderscheiden we drie deelgebieden van wat wij noemen "the office of the CFO, namelijk Autonomous Receivables (oplossingen op het gebied van Order to Cash), Autonomous Treasury (oplossingen op het gebied van Treasury en Risk Management) en Autonomous Accounting (oplossingen op het gebied van Record to Report)."

Waarin zitten de verschillen tussen een SaaS platform en een Autonomous Finance platform?

Pauline: "In het kort zijn de belangrijkste verschillen dat een Autonomous Finance platform in de kern intelligenter en dynamischer is. Een SaaS platform is feitelijk niet veel meer dan een digitalisering van je bestaande dashboards, maar dan in een online omgeving. De informatie wordt echter vrij statisch weergegeven, terwijl onze Autonomous Finance oplossingen (big) data dynamisch en in realtime verwerken. Voor Autonomous Finance hebben we momenteel twee toegekende patenten, negen pending patenten en 10 patenten in ontwikkeling. Je kunt dus wel zeggen dat we hier groot op inzetten.

Om je een indruk te geven van de omvang van de data: wij verwerken op dit moment via ons platform jaarlijks zo'n 4,7 triljoen financiële transacties. Om deze data te verwerken en te analyseren maken onze Autonomous Finance oplossingen gebruik van drie verwerkingslagen. Allereerst hebben ze een "deep processing" laag, waarin domeinspecifieke (big) data wordt verwerkt. Daarbovenop een intelligentielaag, waar big data wordt gecombineerd en geanalyseerd met behulp van RPA (Robotic Process Accounting) en kunstmatige intelligentie (AI), waaronder ook NLP (Natural Language Processing). Als derde maken de Autonomous Finance solutions gebruik van een experience layer of ervaringslaag, waarbij gebruikerservaringen worden geanalyseerd en via gepersonaliseerde reportages worden teruggekoppeld naar de gebruikers.



Pauline Dirkmaat

Wat betekent Autonomous Finance voor de gebruiker?

Pauline: "Op dit moment zie je de dynamiek of personificatie van online platformen vooral in consumentenmarkten, zoals bijvoorbeeld Amazon en Netflix. De gebruiker krijgt specifieke informatie te zien op basis van zijn/haar eigen voorkeuren en de manier waarop hij/zij een platform gebruikt. Daardoor heeft iedere gebruiker ook een andere ervaring of beleving.

Wij richten onze oplossingen puur op zakelijke markten (B2B) en streven er met Autonomous Finance naar om de functionaliteiten en gebruikerservaring, zoals die in consumentenmarkten dus al vrij gebruikelijk zijn, om te zetten naar de (persoonlijke) wensen en behoeften van de zakelijke gebruiker. Afgezien van autorisaties, krijgt een credit controller met ondersteuning van deze technologie dus andere (relevante) informatie op zijn/haar beeldscherm dan bijvoorbeeld de credit manager of de CFO. Dit betekent dat we in de toekomst steeds meer gaan werken met zaken zoals mobiele dashboards, connected work spaces (één user experience met verschillende applicaties), maar ook touch based en spraakgestuurde dashboards. De gebruikerservaring wordt daarmee veel persoonlijker, wat niet alleen afhangt van de gebruiker zelf, maar ook van de klanten waar hij/zij voor werkt en de onderliggende data."

Realtime analyse en rapportage vormen een belangrijk onderdeel binnen het Autonomous Finance platform. Kun je aangeven hoe dat is opgezet?

Pauline: "Bij Autonomous Finance maken we gebruik van "peer benchmarking". Dit zijn tools die financiële teams ondersteunen bij het behalen van specifiek vastgelegde KPI doelstellingen. In het Autonomous Finance platform monitoren we zo'n 60 KPI's, die we vergelijken (benchmarken) met andere, goed presterende branchegenoten. Daarnaast maken we gebruik van "course correction". Deze techniek zetten we in om knelpunten in het order to cash proces te identificeren en daarmee ook de effectiviteit en efficiency van dit proces in kaart te brengen. Het financieel management en analisten kunnen in realtime een 360 graden inzicht en overzicht krijgen in de debiteurenpositie per

land, sector of klantsegment, waarbij je tot op individueel klantniveau op data kunt inzoomen en prestatievergelijkingen kunt maken. De aanbevelingen die via het platform gegenereerd worden, kunnen vervolgens ingezet worden om het proces verder te verbeteren."

Om je een indruk te geven van de omvang van de data: wij verwerken op dit moment via ons platform jaarlijks zo'n 4,7 triljoen financiële transacties

Welke impact verwacht je dat Autonomous Finance en het gebruik van AI heeft op de toekomstige rol en werkzaamheden van de credit manager?

Pauline: "We verwachten dat de werkzaamheden van de credit manager veel productiever en meer datagedreven zullen worden (in plaats van reactief). Daarmee wordt zijn of haar rol veel meer strategisch. Dit kenmerkt zich door twee aspecten. Ten eerste zal de interactie met het salesteam veel meer gericht zijn op het identificeren van kansen om potentiële omzet te behalen en blokkades van (toekomstige) orders te voorkomen. Concreet betekent dit onder andere dat het platform de credit manager informeert bij welke klanten de kredietlimiet onderbenut is en er dus potentiële verkoopmogelijkheden zijn. Daarnaast zal het platform het proces van onboarding van (nieuwe) klanten significant versnellen, waardoor je meer tijd kunt besteden aan het opbouwen van relaties met klanten. Via ons platform heeft de credit manager realtime inzicht in de risicoklasse van klanten en kan hij/zij op basis daarvan prioriteiten aan klanten toekennen.

Voor het bepalen van het kredietrisico en kredietlimieten wordt via het platform realtime risicobewaking toegepast. Dat houdt onder andere in dat er een kredietaanvraag op een internationaal opererende klant gedaan kan worden en de kredietgegevens van diverse lokale kredietinformatiebureaus (40 wereldwijd) automatisch kunnen worden samengevoegd. Ook het monitoren is volledig geautomatiseerd,

waarbij er ook direct een koppeling is met ordervrijgave of 'order blokkade'. Daarmee kan niet alleen tijd uitgespaard worden, maar ook kan op deze manier de kwaliteit van de beslissingen verhoogd worden."

Over AI (kunstmatige intelligentie) wordt in de media al lange tijd gesproken en de verwachtingen zijn vaak hooggespannen. AI roept daarentegen soms ook weerstand op. Hoe kijken jullie daar zelf naar?

Pauline: "Als we het over de toepassing van AI binnen order to cash hebben, dan heb je grofweg twee type gebruikers. Enerzijds heb je gebruikers die AI heel erg omarmen en het zien als een fantastische technologie om sneller en betere aanbevelingen en inzichten (vanuit de data) te krijgen. Anderzijds zijn er ook gebruikers waar AI een zekere weerstand oproept. Die weerstand heeft aantal oorzaken. In het algemeen is er binnen organisaties vaak sprake van een zekere afhankelijkheid van bestaande – vaak ook verouderde - IT-systemen, waaronder ook het gebruik van spreadsheets. Daarnaast wordt ook het gebrek aan praktijkvoorbeelden regelmatig als argument aangevoerd. Verder zie ik ook weerstand tegen AI die voortvloeit uit de angst of onzekerheid die technische veranderingen met zich mee (kunnen) brengen. Mensen hebben soms (ten onrechte) het idee dat AI iets is wat extreem complex is en niet out-of-the-box verkrijgbaar is. Bij HighRadius hebben we AI echter heel toegankelijk gemaakt en daarmee hopen we ook veel onzekerheid of angst weg te kunnen nemen."

Succes wordt uiteindelijk bepaald door goed samen te werken en de waarde die je voor elkaar kunt realiseren in alle fasen van de customer journey

Nu we het toch over de praktijk hebben, kun je een voorbeeld geven van een klantcase waarin AI is toegepast?

Pauline: "Met ruim 800 klanten wereldwijd heb ik enige keuze. Een van onze klanten, waarbij we intensief AI hebben toegepast



Order to Cash | Treasury | Record to Report

autonomous FINANCE

Software platform voor de CFO

Big Data

Intelligentie

Beleven

2022

Gartner® Magic Quadrant™

voor geïntegreerde

Invoice-to-Cash-toepassingen

HighRadius genoemd als leider

Autonomous Receivables

- Credit
- EIPP
- Deductions
- Cash App
- Collections

Autonomous Treasury

- Cash Forecasting
- Cash Management

Autonomous Accounting

- Financial Close
- Account Reconciliation

\$4.7 Trillion+

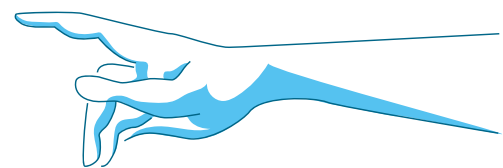
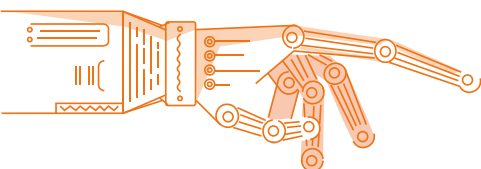
Jaarlijks financiële
transacties verwerkt

700+

klanten en

1900+

transformatie projecten
in meer dan 92+ landen



is een wereldwijd opererende producent van zoetwaren. Zij hadden met een aantal uitdagingen te maken. Zo hadden ze een snel groeiend klantenbestand. Het order to cash proces was niet gecentraliseerd en nam veel tijd in beslag, doordat veel (administratieve) handelingen handmatig gedaan werden en er ook veel (foutgevoelige) repetitieve activiteiten waren. Het in kaart brengen van het order to cash proces was ondoorzichtig, ook qua prestatie metingen. Dat had niet alleen te maken met het ontbreken van bepaalde data (data gap), maar ook omdat afdelingen binnen credit management niet of onvoldoende met elkaar samenwerkten (silo's binnen de organisatie). Na deze analyse zijn we ons gaan richten op hun belangrijkste klanten, waarbij we priorisering van de workload hebben opgezet met gebruik van AI. Toen alles geïmplementeerd en getest was heeft dat uiteindelijk het volgende opgeleverd: een maandelijkse besparing van 1000+ werkuren door minder handmatige handelingen binnen het order to cash proces, een significante verbetering van de realtime zichtbaarheid over het gehele (wereldwijde) order to cash proces en de samenwerking met de key stakeholders over alle afdelingen heen is sterk verbeterd. In meetbare resultaten: een versnelling in de verwerking van AR gerelateerde processen van 85 procent, een 40 procent verbetering van de productiviteit van het incassoteam, een verlaging met 1 dag van orders die on hold stonden bij hoog risico klanten, een verlaging van het aantal openstaande onvolledige betalingen (deductions) met 58 procent en een 100 procent verbetering van de accuraatheid van de cashflow voorspelling."

Oplossingsgerichtheid, klantgerichtheid, projectmanagement vaardigheden, het managen en nakomen van klantverwachtingen en klantdoelstellingen zijn allemaal zaken die belangrijk zijn voor het opbouwen van een relatie met de klant. Hoe geven jullie als cloud softwareleverancier invulling aan?

Pauline: "Goed dat je dit vraagt, want deze onderwerpen zijn in de loop der jaren steeds belangrijker geworden. Als leverancier van cloud oplossingen worden de KPI doelstellingen van de klant en oplossingsgerichtheid steeds meer bepalend. De beoordeling van een softwareleverancier vindt in onze ervaring niet alleen plaats voordat de verkoop plaatsvindt, maar ook tijdens en na de implementatie. Het begint met de vraag of een softwareleverancier de verwachtingen en het einddoel van de klant echt goed begrijpt. In plaats van enkel een demo en een sales pitch te geven, wordt de opbouw en concrete invulling van een uitgebreide klantspecifieke businesscase steeds belangrijker. Een software-implementatie heeft uiteindelijk alleen maar nut als er een positieve ROI en een goed onderbouwde business case aan ten grondslag ligt. Tijdens de implementatie blijft het essentieel dat je de doelstellingen en

wensen van de klant begrijpt en niet de software en specifieke functionaliteiten centraal stelt. We strepen niet zozeer de parametrisering van functionaliteiten af, maar kijken veel meer welke KPI's voor de klant belangrijk zijn en stemmen daar de implementatie op af. Zowel tijdens, maar ook na de implementatie is betrokkenheid bij de klant van groot belang. Om die betrokkenheid op een hoog niveau te houden hebben we naast de traditionele supportafdeling ook een Value Consulting Team opgezet. Dit team heeft tot doel om continu te meten of de KPI's en doelen van onze klanten gehaald worden. Het Value Consulting Team werkt uiteraard nauw samen met onze klanten, maar ook met interne afdelingen binnen HighRadius. Zo blijven we in alle fasen van het proces nauw betrokken bij de klant en kunnen we ons voortdurend richten op het toevoegen van waarde. Ik denk dat we in deze markt met deze benadering redelijk uniek zijn. Tevens onderhouden we ook een «Kennisplatform» waar klantervaringen kunnen worden gedeeld door CFO's, GBS leaders (Global Business Services) en SSC (Shared Service Centre) leaders.»

Het begint met de vraag of een softwareleverancier de verwachtingen en het einddoel van de klant echt goed begrijpt

Wat houdt dit «Kennisplatform» precies in?

Pauline: "In de Kennisplatforms bespreken CFO's, GBS en VCA leiders niet alleen HighRadius, maar ook algemene onderwerpen zoals digitalisering, transformatieprocessen, AI, migratie van ERP-systemen enzovoort. Er is een uitsplitsing naar een track met meer functionele onderwerpen en een track die meer IT-gericht is. De rol van HighRadius is dat we dit platform faciliteren en mensen bij elkaar brengen, maar we beheren het niet. Het platform wordt beheerd door de deelnemers op basis van peer groups. De deelnemers definiëren het Kennisplatform zelf en welke onderwerpen aan bod komen. Wel gebruiken we de data en uitkomsten om onze roadmap mee te bepalen."

Wat zijn de minimale vereisten qua omvang van een organisatie om van dit soort oplossingen gebruik te kunnen maken?

Pauline: "Een belangrijk uitgangspunt is dat je over historische data beschikt. Als wij een businesscase met de klant bouwen, dan kijken we altijd naar hoe en waar we de meeste waarde voor de klant kunnen creëren. Het begint bij het vaststellen van de quick wins en de belangrijkste pijnpunten. Zitten die bij credit and collections of bij cash applicatie (reconciliatie) of bij EIPP (Electronic Invoicing Presentment and Payment) bij deduction management of een combinatie hiervan? Bij credit & collections gaat het dan bijvoorbeeld om het dynamisch

kunnen bekijken, analyseren en voorspellen van het betaalgedrag van klanten. Daarmee kun je niet alleen sneller potentiële krediet- en betalingsrisico's van klanten in kaart brengen, maar ook kan het platform proactief adviezen geven aan het AR team ten aanzien van de hoogte van kredietlimieten. Ook kan het platform suggesties aanreiken waarmee je de communicatie binnen het O2C proces kunt verbeteren, of de timing van specifieke processen moet veranderen of waar je scherper aan de bal moet zitten. Bij cash applications - het automatisch toewijzen van binnenkomende betalingen aan openstaande facturen - is de toepassing van AI ook enorm waardevol. Bij deductions (klanten die bedragen in mindering brengen op een betaling van een factuur) daarentegen speelt de menselijke factor vaak een belangrijk(er) e rol en is de inzet van AI minder relevant."

Wat wil je de lezer nog meegeven?

Pauline: "Ik wil graag de boodschap van onze CEO aanhalen, dat Autonomous Finance een richting is waar de markt onmiskenbaar naar toe verschuift. Het is een ontwikkeling waarin data en technieken zoals die in B2C gebruikt worden ook hun weg naar B2B zullen vinden. Ik zou ook het belang van kwaliteit en oplossingsgerichtheid bij de keuze van een softwareleverancier willen benadrukken. Als je de maximale voordelen voor je order to cash wilt realiseren, dan geloven wij in de combinatie van verschillende oplossingen binnen het order to cash spectrum. Zorg ervoor dat je als klant samen met je softwareleverancier een goed onderbouwde businesscase maakt, die recht doet aan de wensen en doelstellingen van de klant. Succes wordt uiteindelijk bepaald door goed samen te werken en de waarde die je voor elkaar kunt realiseren in alle fasen van de customer journey." ■

INTERVIEW RAYMOND TOURNIER EN JOB LEIJTEN (DEELBETALINGEN.NL):

'Onze technologie geeft de klant de regie over zijn eigen betalingsregeling'

Door: Marcel Wiedenbrugge

Als uw debiteuren tijdelijk een factuur niet ineens kunnen betalen, dan kan een betalingsregeling een effectieve oplossing zijn. Het probleem bij betalingsregelingen is echter dat het tijd en (dus) geld kost om deze op te zetten, te begeleiden en te bewaken en correct in de administratie te verwerken. Ook vanuit de klantrelatie kan een gesprek over achterstallige betalingen en/of betalingsregelingen gevoelig liggen; debiteuren schamen zich vaak om over dit onderwerp te praten.

Deelbetalingen.nl is ontwikkeld om deze issues voor eens en voor altijd tot het verleden te laten behoren. In dit interview praat ik met Raymond Tournier en Job Leijten (eigenaren en oprichters van Incassotool en Deelbetalingen.nl), over deze nieuwe softwareoplossing (feitelijk een nieuwe betaalmethode) waarmee schuldeisers en debiteuren in staat gesteld worden om op een klantgerichte, tijd- en kostenbesparende wijze betalingsregelingen te treffen en het (administratieve) proces daaromheen nagenoeg volledig te automatiseren.

Kun je iets meer over de achtergrond van Deelbetalingen.nl vertellen? Vanuit welke gedachte hebben jullie dit opgezet?

Job: "Vanuit mijn achtergrond en ervaring als deurwaarder was het treffen van een betalingsregeling een veel voorkomende en arbeidsintensieve activiteit. Betalingsregelingen moeten niet alleen haalbaar zijn, maar vervolgens ook opgesteld, gecommuniceerd, gecontroleerd en verwerkt worden. Ook het gesprek met de debiteur kan soms ongemakkelijk en tijdrovend zijn. Alles bij elkaar is het treffen van een betalingsregeling zowel in de uitvoering als in de administratieve verwerking een complex en tijdrovend proces. Mijn gedachte was toen dat het mooi zou zijn als we dit proces efficiënter, klantvriendelijker en effectiever zouden kunnen maken, met lagere (of zelfs geen) kosten voor de debiteur.

Ik kwam in contact met Raymond Tournier, die toen nog bij King Software werkte, om over de automatisering van het betalingsproces en in het bijzonder betalingsregelingen na te denken.

Die samenwerking heeft geleid tot de oprichting van ons debiteurenbeheerplatform Incassotool. Uiteindelijk heeft de komst van PSD2 tot de softwareoplossingen van Deelbetalingen.nl geleid, door deze technologie te combineren met bestaande functionaliteiten van Incassotool.

De focus van Deelbetalingen.nl ligt op het zoveel mogelijk voorkomen van kosten voor zowel schuldeisers als voor hun debiteuren, door het treffen van betalingsregelingen. Door dit proces (bevestigen, begeleiden en bewaken) te automatiseren en de debiteur daarbij zelf de regie te geven kan veel tijd bespaard worden op de klantenservice, kunnen hoge kosten vermeden worden en neemt ook de kans op een succesvolle betalingsregeling toe. Dat draagt niet alleen bij aan de klanttevredenheid (en daarmee klantbehoud), maar deze opzet draagt ook effectief bij aan de behoefte van steeds meer bedrijven en organisaties om maatschappelijk verantwoord te incasseren."

Op welke markt(en) richt jullie oplossing zich?

Job: "Deelbetalingen.nl richt zich zowel op grote als op kleine bedrijven en organisaties, die op een efficiënte en klantgerichte wijze betalingsregelingen (als betaalmethode) aan hun klanten willen kunnen aanbieden, maar dan zonder alle administratieve en tijdrovende rompslomp. Deelbetalingen.nl kan als oplossing niet alleen praktisch zijn voor klanten met achterstallige betalingen, maar ook voor organisaties die een deelbetaling op voorhand als service willen aanbieden aan hun klanten, zoals bijvoorbeeld het in termijnen betalen van de verplichte ouderbijdrage op scholen, of de contributie

van sportverenigingen. Onze focus ligt vooral op debiteuren van schuldeisers die wel willen betalen, maar dit (tijdelijk) niet volledig kunnen. Voor klanten met ernstige financiële problemen ligt het treffen van regelingen minder voor de hand. Als hiervan sprake is biedt de software wel mogelijkheden om naar alternatieve oplossingen te zoeken. Ik kom daar nog op terug."

Deelbetalingen.nl richt zich zowel op grote als op kleine bedrijven en organisaties, die op een efficiënte en klantgerichte wijze betalingsregelingen aan hun klanten willen kunnen aanbieden

Hoe verloopt de onboarding? Hoe gaat het proces praktisch in zijn werk?

Raymond: "In de basis begint het met een kosteloze aanmelding op onze website, waar de schuldeiser zijn account aanmaakt. Al dan niet vervallen facturen kunnen daarna zowel individueel (handmatig) als batchgewijs door de schuldeiser worden aangeleverd, maar ook automatisch vanuit een boekhoud- of ERP-pakket van de gebruiker/opdrachtgever door middel van standaard datakoppelingen. Deelbetalingen.nl vereist dus geen aanpassingen van bestaande processen en/of (software)systemen, maar sluit er naadloos op aan. Betalingen komen binnen bij de schuldeiser en ontvangen betalingen worden via PSD2 gemonitord en verwerkt. Zo hebben en houden alle betrokken partijen een actueel overzicht van de (financiële) stand van zaken."

Je hebt betalingsregelingen in allerlei soorten en maten. Hoe gaat Deelbetalingen.nl hiermee om?

Raymond: "Op de achtergrond beschikken we over functionaliteit om het hele proces rondom betalingsregelingen flexibel in te richten, aansluitend op de wensen en vereisten van de schuldeiser. Zo kun je in ons systeem aangeven aan welke randvoorwaarden een betalingsregeling moet voldoen. Dan kun je denken

aan het maximum aantal termijnen dat een betalingsregeling mag hebben en het instellen van een minimum termijnbedrag (afhankelijk van de hoogte van de hoofdsom). We werken met templates, zodat berichten als herinneringen of betalingsverzoeken in de huisstijl van de schuldeiser naar de debiteur verstuurd kunnen worden. Daarbij passen we nudging toe, zodat het voor de debiteur makkelijk te begrijpen is wat er van hem verlangd wordt. “

Hoe ziet het businessmodel van Deelbetalingen.nl eruit?

Raymond: “Ons businessmodel is simpel en overzichtelijk en kan door schuldeisers kostenneutraal worden ingezet. Voor iedere geslaagde deelbetaling brengen we aan de schuldeiser een vast bedrag in rekening. De schuldeiser kiest zelf of hij deze kosten (al dan niet deels) doorberekent aan zijn debiteur. Regelingen worden dus kosteloos getroffen, begeleidt en bewaakt, en kosten alleen een vaste vergoeding per ontvangen deelbetaling.”

Hoe werkt Deelbetalingen.nl voor de klant (debiteur)?

Job: “De debiteur krijgt automatisch een e-mail-bericht, sms of brief met een link en/of QR code. Dit bericht is in de huisstijl van de schuldeiser en feitelijk een vriendelijke uitnodiging (gebruik makend van nudging) om een regeling te treffen, zodat de overdracht aan een incassobureau, en daarmee bijkomende kosten (nog) kan worden voorkomen. Maar debiteuren kunnen ook op de website hun huisnummer, postcode en factuurnummer invullen om te zien of hun schuldeiser al een account heeft, en zo ja, op die manier hun regeling ingeven.

De debiteur krijgt de mogelijkheid om zelf een voorkeur op te geven voor de dag waarop zij toekomstige deelbetalingen willen doen. Vervolgens wordt de betalingsregeling automatisch per mail aan de debiteur bevestigd en krijgt daarna voor iedere termijn een reminder per e-mail of sms met een betaallink. Bij non-betaling ontvangt de klant nog twee reminders met een betaallink. Na betaling ontvangt de klant een vriendelijke bevestiging met opgaaf van het resterende saldo.

In voorkomende gevallen kan de debiteur de regeling tussentijds aanpassen (op meerdere manieren). Op die manier houdt de klant dus zelf de regie in handen om de regeling aan te passen als zijn financiële status daar aanleiding toe geeft.”

Wat als een regeling niet wordt getroffen of nagekomen?

Raymond/Job: “Het is aan de schuldeiser om daar iets mee te doen. Die kan de zaak uiteraard weer zelf oppakken, maar hij kan ook kiezen voor de uitgebreidere toepassingen van Deelbetalingen.nl. Kosteloos,

DB DEEL BETALINGEN.NL

**VOORKOM INCASSO,
START MET DEELBETALINGEN.NL**

JOB LEIJTEN **RAYMOND TOURNIER**

want ook hier geldt dat Deelbetalingen alleen in het geval van werkelijke betaalde termijnen een vergoeding rekent.

Voor de klant is het prettig dat hij met toepassing van deze betaalmethode zelf de regie houdt over zijn betalingsverplichting, zonder dat hij met zijn leverancier persoonlijk contact hoeft te leggen

De software staat toe dat derden (geautoriseerde service providers of verwerkers) acties kunnen verrichten. Die verwerkers kunnen gespecialiseerde bedrijven zijn die debiteuren nabellen (bijvoorbeeld in het kader van vroegsignalering en daarbij alsnog of opnieuw een regeling treffen), een huisbezoek uitvoeren of een incassozaak starten. Een schuldeiser sluit dus overeenkomsten met derden voor het uitvoeren van dit soort taken. Daar gaat hierbij om het nemen van de juiste beslissing te nemen. Dit kan het treffen van een regeling/doorverwijzing naar (schuld)hulp zijn; het vaststellen of we met een niet-willer te maken hebben of het besluit om al dan niet tot gerechtelijke stappen over te gaan.

In Deelbetalingen.nl wordt zo een centraal dossier opgebouwd dat toegankelijk is voor zowel de schuldeiser, de verwerkers en de debiteur. Ander voordeel is dat ook bij verkoop van vorderingen alle stappen, documenten en correspondentie inzichtelijk en beschikbaar blijven.”

Hoe weet een schuldeiser hoeveel deelbetalingen er zijn ontvangen en of dat overeenkomt met wat jullie in rekening brengen?

Raymond: “Alle betalingen komen binnen op de bankrekening van de schuldeiser. Zodra een deelbetaling binnenkomt, herkent de software die betaling door de PSD2 koppeling. Vervolgens worden alle ontvangen

deelbetalingen correct in de administratie van de schuldeiser verwerkt. Het aantal verwerkte deelbetalingen in de administratie van de schuldeiser vormt de basis voor de kosten die wij bij de schuldeiser in rekening brengen. Dit maakt de bewaking van wat wij aan onze gebruikers in rekening brengen overzichtelijk en controleerbaar.

Waarin onderscheidt jullie oplossing zich van reeds bestaande oplossingen?

Raymond/Job: “Allereerst is het belangrijk om voor ogen te houden dat Deelbetalingen.nl geen incasso-organisatie is, maar een software-leverancier. Software waarmee je voortaan als schuldeiser wél makkelijk regelingen kunt faciliteren voor je klanten, maar dan dus zonder dat het je veel tijd en moeite kost, en waarbij de betalingen gewoon binnenkomen op je eigen rekening. Je kunt Deelbetalingen.nl inzetten naast je reeds bestaande applicaties, dus ook naast al bestaande regelingenfunctionaliteit in de gebruikte-software-oplossing. Met de inzet van deze nieuwe betaalmethode geef je je klant de mogelijkheid om de inzet van een incassobureau of gerechtsdeurwaarders (en daarmee de bijbehorende kosten) te voorkomen.

Voor de klant is het prettig dat hij met toepassing van deze betaalmethode zelf de regie houdt over zijn betalingsverplichting, zonder dat hij met zijn leverancier persoonlijk contact hoeft te leggen. De klant hoeft geen schaamtetrempeel te nemen én telefonisch niet in de wacht te staan bij de klantenservice. Daarmee wordt de druk op de klantenservice ook aanzienlijk verlaagd. Uiteraard kunnen de medewerkers van de klantenservice ook zelf de regelingen ingeven op Deelbetalingen.nl op een moment dat een klant dit aangeeft in een gesprek.

Voor de leverancier is het unieke, dat dankzij de PSD2 koppeling, de administratieve verwerking van de ontvangen betalingen gestroomlijnd en betrouwbaar verloopt. Met Deelbetalingen.nl geef je niet alleen concreet invulling aan sociaal verantwoord incasseren, maar bewerkstellig je ook klanttevredenheid en klantbehoud.” ■

Financiële oplossingen vanuit een menselijk perspectief

Bij Riverty geloven wij in eerlijke en duurzame financiële groei voor iedereen. Van flexibele betalingen tot efficiënte en effectieve accounting en eerlijke incasso, onze producten maken financiële vrijheid voor ieder individu mogelijk.

Ons nieuwe merk bundelt de kracht en ervaring van Arvato Financial Solutions, AfterPay en infoscore.

We verwelkomen u graag tijdens de Credit Expo 2022, op stand 15.

Riverty.
Changing perspectives on financial solutions.

