

AcceptEmail maakt incasso inzichtelijker

‘We maken het consumenten zo gemakkelijk mogelijk’

Lindorff verricht sinds kort inningen via Accept-Email, een digitale aanmaning die betalen voor de consument gemakkelijker en veiliger maakt. ‘We voegen een extra communicatiekanaal toe aan ons repertoire. Dat maakt ons steeds effectiever.’

Drie maanden geleden zijn de eerste inningen verricht via AcceptEmail. Volgens John van Drunen, manager bij Lindorff, zal het aandeel inningen via AcceptEmail snel groeien. Dat heeft volgens hem voordelen voor zowel de opdrachtgever als de debiteur. ‘We verhogen onze effectiviteit door de snelle en gemakkelijke werking van het systeem. Consumenten zijn door de toegankelijkheid eerder geneigd om te betalen. Bovendien krijgen we inzicht in andere relevante informatie, zoals het gedrag van de consument na ontvangst van de digitale aanmaning. Als je namelijk een traditionele brief stuurt, is het altijd onduidelijk of de consument hem gelezen heeft of niet. Over een verzonden AcceptE-mail is veel meer te vertellen: je kunt zien of hij geopend is of niet en bijvoorbeeld waarom betalingen niet gelukt zijn. Daardoor kunnen we veel gerichter vervolgstappen nemen.’

Gemak

AcceptEmail is een slimme oplossing die e-mail en het betaalsysteem iDeal aan elkaar koppelt. Het werkt als volgt: een consument krijgt via e-mail een aanmaning van Lindorff waarin staat welk bedrag er openstaat. Hij hoeft slechts op een link in de e-mail te klikken (ook wel ‘betaalknop’ genoemd) om naar de iDeal-betaal-omgeving te gaan. Dankzij de techniek achter een AcceptEmail zijn variabelen, zoals het betalingskenmerk, de naam en het rekeningnummer al ingevuld. Dat is gemakkelijk voor de consument. Het enige wat hem nog rest, is de afronding van de betaling. De keuze voor iDeal is een voor de hand liggende: het is de meest populaire online betaalmethode in Nederland. iDeal wordt maandelijks door ruim vijf miljoen Nederlanders gebruikt.

Innovatie

Het aantal partners van AcceptEmail is in rap tempo gegroeid en het systeem heeft de afgelopen tijd van verschillende kanten lof toegezwaard gekregen. Het stond

in de finale van de internationale innovatiewedstrijd van SWIFT en was ook deelnemer aan de Accenture Innovation Awards. ‘AcceptEmail is een heel effectieve manier om inningen mee te verrichten’, vertelt Van Drunen. ‘Het wordt de consument zo gemakkelijk mogelijk gemaakt om te betalen en de kans op fouten is gering. Bij inning via de traditionele methoden heb je soms te maken met “zwevende betalingen”. De betaling is dan ergens tussen wal en schip geraakt, doordat bijvoorbeeld geen of het verkeerde betalingskenmerk is genoteerd.’ AcceptEmail geeft volgens Van Drunen meer regie over een inning. ‘We zorgen ervoor dat de klant slechts een paar keer hoeft te klikken en niet zelf informatie hoeft in te vullen. Bovendien wordt een (Accept-) e-mail niet tegengehouden door de spamfilter. In tegenstelling tot de traditionele brief heb je meer zekerheid dat je digitale acceptgiro zijn bestemming bereikt.’

Milieuvriendelijker

‘De brief met bijgevoegde acceptgirokaart is nog steeds het meest gebruikte communicatiemiddel’, zegt Van Drunen. ‘We moeten echter naar een situatie waarin een brief pas wordt verstuurd, wanneer andere methoden niets opleveren. Brieven zijn relatief duur: na het opmaken, printen, vouwen en in een envelop stoppen, kom je al snel uit op een euro per brief. Het is bovendien een stuk milieuvriendelijker om eerst andere methoden te proberen.’ Het versturen van een e-mail kost (exclusief de iDeal-transac-



tie) volgens Van Drunen ongeveer negentien cent.

Feedback

Minstens zo interessant als de wijze waarop naar de consument toe wordt gecommuniceerd, is de feedback die met AcceptEmail is te genereren. 'De opdrachtgever krijgt direct een bevestiging of de consument heeft betaald', zegt Van Drunen. 'Als hij niet heeft betaald, kunnen we zien of hij de e-mail heeft ontvangen, geopend en of hij geprobeerd heeft te betalen. Het komt wel eens voor dat een consument probeert te betalen, maar dat het saldo op zijn rekening niet toereikend is. Die informatie wordt opgeslagen.'

Daarnaast is het mail- en betaalgedrag beter inzichtelijk. 'We kunnen nagaan op welke tijden consumenten het liefst betalen. Daarop kun je het moment waarop je de vordering doet afstemmen.' Lindorff stelt mede op basis van die informatie vervolg-

trajecten op. Van Drunen: 'Daarmee kunnen we onze vervolgstappen bepalen. Als je bijvoorbeeld weet dat iemand te weinig saldo had, maar wel wilde betalen, kun je hem alsnog een aanbod doen om in termijnen te gaan betalen.'

Effectiviteit

'We grijpen alle hulpmiddelen aan om de effectiviteit van de inningen te verhogen',

AcceptEmail geeft meer regie over een inning.

zegt Van Drunen. 'Als we ons repertoire breder maken, komen we tot steeds hogere scores.' AcceptEmail is slechts een onderdeel in die strategie. Van Drunen had graag gezien dat het systeem nog verder was ontwikkeld. 'Wanneer een e-mail "bounced" en de geadresseerde dus niet bereikt, stopt het werk van AcceptEmail. Wij willen juist graag naar een situatie waarin automatisch een ander communicatiekanaal wordt gekozen wanneer het ene kanaal niets oplevert. Lindorff volgt daarom alle ontwikkelingen op dit gebied op de voet. Waar het een bijdrage levert voor de inningperformance, zal Lindorff nieuwe middelen inzetten.'

MEER INFORMATIE?

John van Drunen
Lindorff
Punterweg 12
8042 PB Zwolle
T: + 31 (0)38 497 3939



EEN GOED PLAN!

Hoe bijzonder is het als je werkgever een veldreis van vijf dagen naar Senegal beschikbaar stelt. Lindorff maakte het mogelijk voor mij en het is een onvergetelijke ervaring geworden. Samen met een collega en een aantal medewerkers van Plan ben ik in oktober 2010 naar Afrika vertrokken. Afrika is slechts een paar uur vliegen, maar alles is er anders. Al snel na onze aankomst reden we van Dakar naar St. Louis, een autorit van zo'n vijf uur. Hierdoor kregen we meteen een goed beeld van Senegal. Vanuit St. Louis bezochten we iedere dag een project van Plan.

Projecten Plan

Plan is werkzaam in de binnenlanden, waar medische zorg, sanitair en educatie van levensbelang is. Met behulp van een tolk konden we praten met schoolgaande kinderen. Een comité probeert volwassenen te overtuigen van het belang van educatie, hygiëne en vaccinatie. Het comité wordt geschoold en ondersteund door Plan. Daarnaast worden baby's dankzij het vaccinatieprogramma van Plan vanaf hun geboorte ingeënt tegen levensbedreigende ziektes. Vrouwen kunnen veilig bevallen in medische centra, waar ook de eerste zorg aan zieken wordt verleend. Medische centra doen ook aan voorlichting. Ze leggen onder andere uit waarom het gebruik van muskietennetten nodig is om malaria te voorkomen.

Zingende kinderen

Bijzonder waren ook onze bezoeken aan schooltjes. Daar werden we verwelkomd door een grote groep - van soms wel tachtig - zingende kinderen. We aten mee met de plaatselijke bevolking en zagen hoe babyvoeding wordt gemaakt. Je moet er niet aan denken hoe het in de gemeenschappen is waar Plan niet werkt. Daar gaan kinderen niet naar school, maar werken ze de hele dag. Daar is geen medische zorg en al helemaal geen sanitair. Er bestaat bij mij dus geen twijfel over de goede werkzaamheden die Plan verricht. Ik hoop dat Lindorff deze werkzaamheden nog lang kan steunen!

Paulien Weebers,
Lindorff Netherlands

