



CREDIT EXPO 2017

Beurscatalogus Catalogue du salon

BEURSPLATTEGROND
PLAN DU SALON

SEMINARIE-PROGRAMMA
PROGRAMME DES SÉMINAIRES

EXPOSANTENOVERZICHT
LISTE DES EXPOSANTS



Het Instituut voor Kredietmanagement is een onafhankelijke ledenvereniging die actieve credit professionals samenbrengt.

We verwelkomen u graag in stand **20** waar we u toelichten wat een professioneel netwerk van kredietmanagers voor u kan betekenen.

Onze missie :

**Bijdragen tot de professionalisering
en de emancipatie van het kredietmanagement
in de ondernemingen**

Wie kan lid worden ?

Alle credit management professionals : credit managers, credit collectors, credit analisten, credit controllers, credit risk managers,

Voor u hebben we een bijzonder aantrekkelijk 'Credit Expo-aanbod' klaar liggen op onze stand

IvKM is actief lid van FECMA.



Welkom op de derde editie van de Belgische Credit Expo

Bienvenue à la troisième édition de Credit Expo Belgique

NL

We kunnen intussen al spreken van een traditie. De Credit Expo heeft in een minimum van tijd een vaste plaats verworven in de agenda van de Belgische kredietmanagers, collectors, credit analysts en iedereen die met credit management begaan is.

Het aantal exposanten is dit jaar opnieuw toegenomen in vergelijking met vorig jaar, en we verwachten dan ook een grote toeloop van professionele bezoekers.

Ook het seminarieprogramma biedt weer een uitgebreid gamma van lezingen, productvoorstellingen en praktijkgetuigenissen.

Dit past helemaal in de toegenomen aandacht voor kredietmanagement. De economie stelt het goed, de conjunctuur staat op positief, en de ondernemingen draaien op volle toeren. In sommige sectoren is er intussen zelfs sprake van een tekort aan kandidaten voor bepaalde functies. Dat is met name ook voor financiële functies het geval.

Een toenemende behoefte dus aan financiële professionals. Maar terzelfder tijd worden ook signalen de wereld ingestuurd over bedreigende veranderingen voor sommige jobs.

Er duikt inderdaad een fenomeen op dat we bijna nieuw zouden noemen. Het gaat over digitalisering. Maar in feite is dat helemaal niet zo nieuw. Het is een evolutie die reeds zeer lang geleden begonnen is. Heel wat processen worden meer en meer ondersteund door ICT. Het nieuwe – en bedreigende? – is echter dat er nu niet langer sprake is van een menselijke expert wiens werk ondersteund wordt door ICT, maar wel dat de expert vervangen wordt door een computer. Big data, AI, intelligente systeme... We spreken er reeds lang over, maar nu blijkt een bepaald maturiteitsniveau binnen bereik te komen. En dat betekent dat veel meer dan tot hiertoe het geval was, ook complexe toepassingen door computers kunnen opgevangen worden.

Meer en meer tools zijn beschikbaar en ook voor kredietmanagement is dat het geval. Ondanks die evolutie blijft credit management een van de vakgebieden waar de expertise en kennis van de verantwoordelijke van zeer groot belang is en nog wel even zal blijven.

De credit expo biedt een prachtige gelegenheid om een volledig overzicht te krijgen van alle ondersteuning die voor credit management beschikbaar is op de markt. En het seminarieprogramma biedt een mooi overzicht van de nieuwste – zowel theoretische als praktijkgebonden – ontwikkelingen.

Dus meer dan ooit geldt dat geen enkele credit professional de unieke kans die de Credit Expo biedt aan zich kan laten voorbijgaan.

We begroeten u graag op 19 oktober in Gent.

FR

L'événement fait déjà figure de tradition. En peu de temps, Credit Expo est devenu un rendez-vous incontournable pour de nombreux credit managers, collectors, credit analysts et tous les autres professionnels du credit management.

Le nombre d'exposants a de nouveau augmenté cette année par rapport à l'année précédente et nous attendons une forte fréquentation de visiteurs professionnels.

Le programme de séminaires propose d'ailleurs un large éventail de conférences, de présentations de produits et témoignages pratiques.

Autant d'interventions qui traduisent l'intérêt grandissant pour le credit management. L'économie se porte bien, la conjoncture est positive et les entreprises tournent à plein régime. Dans certains secteurs, on parle même d'une pénurie de candidats pour certaines fonctions. Il en va d'ailleurs de même pour les fonctions financières.

Les besoins en matière de professionnels de la finance sont donc en augmentation. Néanmoins, dans l'intervalle, le monde qui nous entoure connaît des évolutions qui pourraient menacer certaines fonctions.

En effet, nous faisons face à un phénomène qui pourrait pratiquement passer pour une nouveauté : la numérisation. Mais en fait, cette dernière n'a rien de neuf. Il s'agit d'une évolution engagée il y a bien longtemps déjà. De nombreux processus bénéficient d'un appui informatique toujours plus important. La nouveauté (et la menace ?) réside néanmoins dans le fait qu'il n'est plus question d'un expert humain dont le travail est assisté par l'informatique, mais du remplacement de l'expert par un ordinateur. Big data, IA,

systèmes intelligents, etc. Si ces mots sont sur toutes les lèvres depuis belle lurette, il semble que ces technologies sont sur le point de franchir un palier en termes de maturité. Dès lors, un bien plus grand nombre d'applications informatiques complexes peuvent être prises en charge par les ordinateurs.

De plus en plus d'outils sont disponibles et il en va de même pour le credit management. En dépit de cette évolution, le credit management est un domaine professionnel où l'expertise et la connaissance du responsable revêtent une très grande importance, ce qui ne changera pas pendant encore un bon moment.

À cet égard, Credit Expo offre une belle occasion d'obtenir une vue d'ensemble complète de toutes les solutions disponibles sur le marché pour fournir un appui au credit management. Par ailleurs, le programme de séminaires offre un bel aperçu des dernières évolutions en la matière, aussi bien sur le plan théorique que pratique.

Plus que jamais, aucun professionnel du crédit ne peut manquer l'opportunité que représente Credit Expo.

Nous serons ravis de vous accueillir le 19 octobre à Gand. ■

Ludo Theunissen
Voorzitter IvKM
Président de l'IvKM





Trends
TOP
www.trendstop.be

VANAF
€17,5
per maand

1.391.324 manieren om groei te realiseren*

** Onze excuses als dit cijfer niet meer klopt. Wij updaten dagelijks onze database.*

Wij leggen voor u het vergrootglas op 1.391.324 actieve bedrijven en zelfstandigen in België. Dankzij onze zoekmachine vindt u snel bestaande klanten, leveranciers of prospecten terug.

Via betrouwbare bedrijfsinformatie, overzichtelijke dashboards, gedetailleerde rapporten en performante webtools legt u de basis voor een gezonde groei.

Kies uw formule op trendstop.be/groei

Trends
Business Information
— IN SEARCH FOR BUSINESS

PARTNER IN YOUR SEARCH FOR BUSINESS



1FORIT	9	Comfort Finance	29	FD Magazine	3	Studio Legale Advocaten	4
Aangetekend Mailen IPEX.	26	Credit Management & Advice	28	Flanderijn Incasso	31	The Ring Ring Company	21
AcceptEasy	24	Creditsafe Belgium	15	iCredit	11	Trends Business Information	12
Alektum Group	14	Credit Tools	22	ICTF	19	TriFinance	22
Altarex - Dun & Bradstreet	17	De Wilde & Baele Gerechts- deurwaarders	25	Iuris - Link	16	Triple A Solutions	36
Bierens Incasso Advocaten	10	Deloitte Credit Management	37	IvKM	20	Twikwy	33
Bureau van Dijk - A Moody's		Docbyte	32	JooS Consulting	3	Ufinity	23
Analytics Company	30	Dynatos	7	KPMG Advisory	8	Virteo	5
Care & Collect	35	EOS Belgium	27	La-On Lawyers	34	Waterfront	3
Coface Belgium	13	EOS Contentia	27	Onguard	22		
CollectOnline	26			Order2Cash	6		

Credit Expo 2017

ALGEMENE INFORMATIE | INFORMATIONS GÉNÉRALES

NL

Locatie

Flanders Expo (Flex Meet),
Maaltekouter 1, BE-9051 Gent.

Datum en tijden

Donderdag 19 oktober 2017
van 9.00 uur tot 18.00 uur.

Parking

U kunt parkeren op de bezoekersparking "PB" van Flanders Expo (afrit 7). Koop een uitrijticket (5 €) aan de automaten in de Flex Hall van Flanders Expo, bij het verlaten van Credit Expo.

Toegang

Als u tot de doelgroep behoort - zie www.creditexpo.be - is Credit Expo gratis toegankelijk na registratie via de website. Als u in het bezit bent van een uitnodigingskaart kunt u zich ook ter plaatse registreren. Indien u niet tot de doelgroep behoort en niet in het bezit bent van een uitnodigingskaart, bedraagt de entree 200 euro ex. BTW per persoon. Dit ter beoordeling door de organisatie.

Programma

Kijk voor de meeste actuele stand van zaken op www.creditexpo.be. Voor meer informatie kunt u tijdens het evenement terecht bij de receptie van Flanders Expo.

Fotografieren en filmen

Iedereen die Credit Expo bezoekt geeft daarmee toestemming om te worden gefilmd en/of te worden gefotografeerd. De organisatie maakt gebruik van deze foto's en opnames voor promotionele doeleinden.

Organisatie

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

- Bart Spiessens, Marketing & Sales België, T: +32 473 894 220
- Serge van Groningen, Product Manager, T: +31 (0)6-29022791
- Jeroen Otter, Manager Sales & Operations, T: +31 (0)6-12960418

Verantwoording

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

FR

Lieu

Flanders Expo (Flex Meet),
Maaltekouter 1, BE-9051 Gand.

Date et heure

Le jeudi 19 octobre 2017 de 9h à 18h.

Parking

Vous pouvez utiliser le parking 'visiteurs' ("PB" - sortie 7). N'oubliez pas d'acheter un ticket de sortie (5€) dans le Flex Hall de Flanders Expo, en laissant Credit Expo.

Accès

Si vous faites partie du groupe cible - voir www.creditexpo.be -, vous aurez accès gratuitement à Credit Expo après une inscription sur le site Internet. Si vous êtes en possession d'une invitation, vous pouvez aussi vous inscrire sur place. Dans le cas contraire - vous n'appartenez pas au groupe cible et vous ne possédez pas d'invitation -, l'entrée s'élève à 200 euros HTVA par personne, à la discrétion de l'organisateur.

Programme

Pour les dernières mises à jour concernant le salon, consultez le site www.creditexpo.be. Pendant l'événement, rendez-vous à la réception du Flanders Expo pour obtenir davantage d'informations.

Films et photos

Toute personne visitant Credit Expo donne son autorisation d'être filmé ou photographié. L'organisation utilisera ces images et enregistrements à des fins promotionnelles.

Organisation

Credit Expo est organisé par Next Level Academy B.V. Pour obtenir des informations, vous pouvez prendre contact avec l'équipe chargée du projet par téléphone au +31 (0)20 - 672 1371 ou par mail à l'adresse info@creditexpo.nl.

- Bart Spiessens, Marketing & Sales Belgique, T: +32 473 894 220
- Serge van Groningen, Product Manager, T: +31 (0)6-29022791
- Jeroen Otter, Manager Sales & Operations, T: +31 (0)6-12960418

Responsabilité

Ce guide du salon a été conçu à base des données fournies par les exposants. Des changements peuvent être apportés au programme à tout moment. Pour les dernières mises à jour concernant le salon, consultez le site www.creditexpo.be. L'organisation n'est pas responsable des éventuelles inexactitudes ou données manquantes dans ce guide.

Programma

Programme

BEURSVLOER

09:00	09:30	10:00 - 17:00	17:00 - 18:00
Ontvangst en registratie Next Level	Opening Credit Expo België 2017 Ivan Van de Cloot, columnist en hoofdeconoom van de denktank Itinera Institute.	Bezoek de exposanten van Credit Expo België 2017	Netwerkborrel Credit Expo 2017

	ZAAL / SALLE 1	ZAAL / SALLE 2	ZAAL / SALLE 3	ZAAL / SALLE 4	ZAAL / SALLE 5
10:30 10:45	NL Een niet te missen lezing door een van de toonaangevende stemmen in het economische landschap Ivan Van de Cloot, columnist en hoofdeconoom van de denktank Itinera Institute		NL De remedie tegen wanbetalers: goede communicatie met uw debiteur! Paul Cools, La-On Lawyers en Frank Beentjes, directeur 10FORIT		NL Data universum of universele data Luc Godfroid, Product Manager Trade Credit Risk Benelux Altares - Dun & Bradstreet
11:00 11:15 11:30		NL Mobile Digital Onboarding: klantencase bij internationale speler in consumer finance Marie Martens, Business Developer, Docbyte		EN Building Trust. Will GDPR fundamentally change Credit Departments? Toon Borré, Expert Practice Leader Data4S and Cristof Van Laer, Expert Practice Leader Credit Management TriFinance	
11:45 12:00 12:15 12:30 12:45	NL Order-to-Cash in 2020: De Credit Manager aan het roer Dirk Geerts, Sales Manager Belgium, Order2Cash		NL Waarom VIRTEO veel van de klassieke spelregels van creditmanagement en invordering in sneltempo verandert Karel Vanderheyden, CEO Virteo		NL 10 garanties op succes in creditmanagement Steven Penne, Zaakvoerder Work in Capital
		NL Hoe werv ik de juiste medewerker aan? Amber Smet, Recruitment Teamleader iCredit: Experts in working capital		NL Conversational Billing: maak betalen onderdeel van de klantdialoog Robert der Kinderen, commercieel directeur AcceptEasy en Sven Lasschuit, Manager Collections Controlling Santander Consumer Finance	

CASEPRESENTATIE

Aan de hand van een praktijk-case wordt inzicht geboden hoe een specifiek project of probleem succesvol kan worden aangepakt.

EXPERTSESSIE

Een deskundige op een bepaald deelgebied binnen credit management geeft daarover een presentatie met kennisoverdracht als doel.

INSPIRATIESESSIE

Een deskundige van buiten het vakgebied geeft een inspirerende presentatie die aanzet tot denken en vernieuwende inzichten biedt.

PRODUCTPRESENTATIE

Sessie waarin de toepassing en de werking van een nieuw product of dienst met betrekking tot credit management wordt uitgelegd.

PRÉSENTATION DE CAS

Un cas pratique permet de fournir des informations sur la façon d'aborder efficacement un projet ou un problème spécifique.

SESSION PRÉSENTÉE PAR UN EXPERT

Un expert d'un domaine particulier du credit management donnera une présentation sur le transfert de connaissances.

SESSION SOURCE D'INSPIRATION

Un expert d'un autre domaine professionnel proposera une présentation qui nourrira la réflexion des participants et d'où ils pourront puiser de nouvelles idées.

PRÉSENTATION DE PRODUIT

Une session au cours de laquelle l'application et le fonctionnement d'un nouveau produit ou service relatif au credit management seront exposés.

	ZAAL / SALLE 1	ZAAL / SALLE 2	ZAAL / SALLE 3	ZAAL / SALLE 4	ZAAL / SALLE 5
13:00	NL Credit Professionals in België: Wie zijn ze? Wat drijft hen? En wat maakt het verschil? Jean-Paul Van Damme, Triple A Credit		NL Gebruik Voice, SMS en email om uw facturen sneller te laten betalen dankzij RingRing Patrice Huybrechts, CEO RingRing		NL The FRED Scale Luc Verstraete, zaakvoerder LuVerCon
13:15					
13:30		NL Aanpassing boekhoudrecht: gevolgen voor Financiële Analyse. Ludo Theunissen, voorzitter IvKM en gastprofessor aan de Universiteit Gent		NL Achter de schermen van een business information leverancier Burt Riské, General Manager, Trends Business Information	
13:45					
14:00					
14:15	EN How to reduce credit risk with Blockchain and cryptocurrencies Thomas Marckx, co-founder TheLedger.be		NL Het succes van incasso wetenschappelijk voorspellen. Op weg naar het Pareto-optimum. Frank Van Gaal, financieel en data-analist namens La-On		NL Incasso vanuit een niet-alledaags perspectief Steven Penne, Zaakvoerder Work in Capital
14:30					
14:45		NL SME Quickpay Jean-Louis Coppers, CEO CRION		EN ICTF - International Credit and Trade Finance Association Tim Lane, Membership Director-Europe at Association of ICTF	
15:00					
15:15					
15:30	NL Credit Policy: Sluit uw credit policy aan op uw business én maak deze compliant Drs. Jean Gieskens AC CCM QT is hoofd-docent aan de TIAS Business School, de Hogeschool Avans en de VCM-opleidingen en lecturer aan de Universiteit van Tilburg.		NL Optimale Indekking van financieel risico Francis De Bruyne, Petersime		
15:45					
16:00					
16:15					

Seminarie-programma

Programme des séminaires

Hieronder treft u het seminarie programma van de derde editie van Credit Expo België op donderdag 19 oktober 2017 in Flanders Expo (Gent). Alle seminars zijn vrij toegankelijk. U hoeft zich niet separaat aan te melden voor deelname. Er geldt vol is vol. Zorg dat u op tijd bij de zaal aanwezig bent om verzekerd te zijn van een plaats.

Vous trouverez ci-dessous le programme de la 3^{ème} édition de Credit Expo, qui se tiendra le jeudi 19 octobre 2017 à Flanders Expo (Gand). Tout au long de cette journée, différents séminaires vous seront proposés. Sauf indication contraire, ces séminaires sont ouverts à tous. Il n'est pas nécessaire de vous y inscrire au préalable. Toutefois, pour être sûr de pouvoir y participer, nous vous conseillons vivement de prendre place dans la salle suffisamment à l'avance.

🕒 **09:00 - 09:30**

BEURSVLOER | ETAGE SALON

Ontvangst en registratie

Door: Next Level en IVKM

Vanaf 9.00 uur bent u de hele dag van harte welkom op de beursvloer van Credit Expo België 2017.

Accueil et inscription

Présentation : Next Level et IVKM

Vous êtes le bienvenu toute la journée au salon Credit Expo 2017 à partir de 9h00, afin d'étendre votre réseau et de glaner des informations auprès de 30 fournisseurs de services pionniers dans le domaine de la gestion de crédit. Bien entendu, vous pouvez aussi vous présenter plus tard. Les bureaux d'inscription sont ouverts toute la journée.

🕒 **09:30 - 10:00**

BEURSVLOER | ETAGE SALON

Opening Credit Expo België 2017

Door: Ivan Van de Cloot, columnist en

hoofdeconoom van de denktank Itinera Institute.

Ouverture de Credit Expo Belgique 2017

Présentation: Ivan Van de Cloot, chroniqueur et économiste en chef de la cellule de réflexion Itinera Institute

🕒 **10:00 - 17:00**

BEURSVLOER | ETAGE SALON

Bezoek de exposanten van Credit Expo België 2017

Op de beursvloer kunt u de hele dag informatie inwinnen bij meer dan 45 toonaangevende credit management bedrijven en netwerken met honderden vakgenoten.

Visitez les exposants de Credit Expo Belgique 2017

Pendant le salon, vous aurez l'opportunité de récolter des informations toute la journée auprès de 35 fournisseurs de services pionniers dans le domaine de la gestion de crédit, et d'élargir votre réseau auprès de plusieurs centaines de confrères.



CASEPRESENTATIE	PRÉSENTATION DE CAS
EXPERTSSESSIE	SESSION PRÉSENTÉE PAR UN EXPERT
INSPIRATIESESSIE	SESSION SOURCE D'INSPIRATION
PRODUCTPRESENTATIE	PRÉSENTATION DE PRODUIT

🕒 10:30 - 11:15

ZAAL 1 | SALLE 1

NL

Een niet te missen lezing door een van de toonaangevende stemmen in het economische landschap

Door: Ivan Van de Cloot, columnist en hoofd-econoom van de denktank Itinera Institute.

Als chief economist van denktank Itinera volgt Ivan Van de Cloot de evolutie van de economie op de voet. Hij maakt een kritische analyse van het economisch beleid van de overheid. Hoe zit dat nu met de belastingdruk? En is dat begrotingsevenwicht al dan niet haalbaar en noodzakelijk? Ook over de pensioenen valt wel een en ander te vertellen. Daarnaast komt er ook een luik over ondernemerschap in België. De rol en het imago van de ondernemer worden belicht. De uitdagende boodschap 'Durf te falen' lijkt in tegenspraak met de Belgische mentaliteit. Of toch niet? Een niet te missen lezing door een van de toonaangevende stemmen in het economische landschap.

Une conférence à ne manquer sous aucun prétexte présentée par l'une des personnalités marquantes du paysage économique

Présentation : Ivan Van de Cloot, chroniqueur et économiste en chef de la cellule de réflexion Itinera Institute

En tant qu'économiste en chef de la cellule de réflexion (think tank) Itinera, Ivan Van de Cloot suit de près l'évolution de l'économie. Il effectue une analyse critique de la politique économique du gouvernement. Qu'en est-il actuellement de la pression fiscale ? L'équilibre budgétaire est-il réalisable et nécessaire ou non ? La thématique des pensions sera également abordée. Un autre volet de la conférence sera par ailleurs consacré à l'entrepreneuriat en Belgique. Le rôle et l'image de l'entrepreneur seront exposés. Le slogan provocateur « Osez l'échec » semble être en contradiction avec la mentalité belge. Est-ce vraiment le cas ? Une conférence à ne manquer sous aucun prétexte présentée par l'une des personnalités marquantes du paysage économique.

ZAAL 3 | SALLE 3

NL

De remedie tegen wanbetalers: goede communicatie met uw debiteur!

Door: Paul Cools, La-On Lawyers en Frank Beentjes, directeur 10FORIT

Een goed contact met de debiteur bepaalt het succes van de invordering. Daarom is het belangrijk dat de debiteur niet alleen snel wordt gecontacteerd, maar dat u hiervoor ook alle hedendaagse communicatiemiddelen en technieken gebruikt. Hoe kunt u uw klanten het beste bereiken? Hoe zorgt u ervoor om tegen lagere kosten, sneller geld te incasseren en betere inningsresultaten te realiseren en tegelijkertijd de goede band met uw klant te behouden? Welke communicatiepraktijken zijn hiervoor geschikt? La-On Lawyers is gespecialiseerd in het debiteurenbeheer voor KMO's en multinationals. Hierbij maken zij gebruik van

heldere en duidelijke communicatie naar de debiteur toe. La-On zet hiervoor alle moderne communicatietools in zoals WhatsApp. Paul Cools van La-On zet tijdens deze sessie de best practices en incentives voor u op een rij. Een tipje van de sluier is de succesvolle inzet van het interactieve omnichannel communicatieplatform van 10FORIT.

Le remède contre les mauvais payeurs : une bonne communication avec votre débiteur !

Présentation : Paul Cools, La-On Lawyers et Frank Beentjes, directeur de 10FORIT

L'établissement d'un bon dialogue avec le débiteur détermine la réussite d'un recouvrement. Dès lors, il est non seulement important pour le débiteur d'être contacté rapidement, mais aussi d'utiliser tous les moyens de communication et techniques modernes pour atteindre l'objectif. Quelle est la méthode optimale à utiliser pour contacter vos clients ? Comment faire pour recouvrer plus rapidement de l'argent, baisser les coûts et améliorer les résultats de recouvrement tout en préservant la relation avec votre client ? Quelles pratiques de communication sont adaptées à cette fin ? La-On Lawyers est un cabinet spécialisé dans la gestion des débiteurs pour les PME et les multinationales. À cette fin, le cabinet communique de façon claire avec le débiteur. La-On tire parti de tous les outils de communication modernes, notamment WhatsApp. Au cours de cette session, Paul Cools de La-On vous présentera les meilleures pratiques et les avantages de ces services. L'intégration de la plate-forme de communication omnicanal interactive 10FORIT est l'un de ces atouts.

ZAAL 5 | SALLE 5

NL

Data universum of universele data

Door: Luc Godfroid, Product Manager Trade Credit Risk Benelux Altares - Dun & Bradstreet

Dag in, dag uit nemen we beslissingen. Beslissingen die voortkomen uit informatie die wij tot ons nemen en verwerken. Niet alle informatie is relevant. Wel iedere beslissing. Dus hoe filter je nu relevante en irrelevante informatie om tot de juiste beslissing te komen? Wat betekent dit voor het denkproces en de positie van de creditmanager? De hedendaagse creditmanager beschikt over een overdosis aan informatie waardoor beslissingen maken moeilijker en complexer wordt. Wanneer is er genoeg data? Wanneer is data relevant? Wanneer kun je vertrouwen op data en hier een betekenis uit opnemen? In deze sessie nemen we je mee naar het universum van data, waarin je als creditmanager anders moet denken.

Univers de données ou données universelles

Présentation : Luc Godfroid, Product Manager Trade Credit Risk Benelux Altares - Dun & Bradstreet

Jour après jour, nous prenons constamment des décisions. Des décisions fondées sur les informations en notre possession et que nous traitons. Toutes les informations ne sont pas pertinentes. En revanche, chaque décision a son importance. Dès lors, comment filtrer les informations appropriées

et inappropriées pour parvenir à prendre la bonne décision ? Quel est l'impact de cette dimension pour le processus de réflexion du credit manager et dans le cadre de son travail ? Le credit manager d'aujourd'hui dispose d'une surabondance d'informations qui complexifient le processus décisionnel. Quand dispose-t-on de suffisamment de données ? Comment juger de la pertinence des données ? Quand peut-on se fier aux données et les interpréter ? Au cours de cette session, nous vous emmènerons dans l'univers des données, qui vous incitera à raisonner autrement en tant que credit manager.

🕒 11:00 - 11:45

ZAAL 2 | SALLE 2

NL

Mobile Digital Onboarding: klantencase bij internationale speler in consumer finance

Door: Marie Martens, Business Developer, Docbyte

Voor een internationale speler in consumer finance vervingen we de verouderde retail point of sale-oplossing met mobiele en real time scanning technologie gekoppeld aan een krachtige business process engine. Hierdoor werd de onboarding van nieuwe klanten ingrijpend gewijzigd, verkort en vergemakkelijkt.

Mobile Digital Onboarding : un cas client chez un acteur international du secteur du consumer finance

Présentation: Marie Martens, Business Developer, Docbyte

Pour le compte d'un acteur international du consumer finance, nous avons remplacé le point de vente ou la solution de vente, devenus obsolètes, par une technologie de numérisation mobile et en temps réel associée à un puissant moteur de traitement commercial. L'accueil des nouveaux clients a dès lors connu un changement, une accélération et une simplification considérables.

ZAAL 4 | SALLE 4

EN

Building Trust. Will GDPR fundamentally change Credit Departments?

By: Toon Borré, Expert Practice Leader Data4S and Cristof Van Laer, Expert Practice Leader Credit Management TriFinance

Data privacy is, with reason, a top priority on the agenda of many organisations towards the deadline of may 2018. But is it more than just the 4% yearly turnover fine? Is it just a scary revolution forcing all of us to rethink our data use? Or is it just an evolution of something we forgot? During this session we will look at what GDPR really is and investigate how it will impact the credit functions. At the same time we will share some insights on how to tackle this challenge with a clear and practical approach.

🕒 11:45 - 12:30

ZAAL 1 | SALLE 1

NL

Order-to-Cash in 2020: De Credit Manager aan het roer*Door: Dirk Geerts, Sales Manager Belgium, Order2Cash*

Wat gaat er, met elkaar snel opvolgende technologische ontwikkelingen, veranderen binnen de afdelingen Finance en Credit Management? Hoe ziet het Order-to-Cash proces er in de toekomst uit? Dirk Geerts, Sales Manager België bij Order2Cash, verwacht dat er een grotere besparing aankomt, maar dat de Credit Manager er altijd blijft om de KPI's te managen en de juiste mensen te activeren/bij te sturen. Tijdens Credit Expo schetst Dirk het Order-to-Cash proces in 2020: één platform waar een netwerk van gespecialiseerde Credit Managers wereldwijd op samenwerkt. Hoe prepareert de Credit Manager zich voor deze verandering? Kom naar onze sessie en aanschouw de toekomst van Order2Cash voor de Credit Manager!

Order-to-Cash 2020:*Présentation: Dirk Geerts, Sales Manager Belgium, Order2Cash*

ZAAL 3 | SALLE 3

NL

Waarom VIRTEO veel van de klassieke spelregels van creditmanagement en invordering in sneltempo verandert*Door: Karel Vanderheyden, CEO Virteo*

Waarom zien opdrachtgevers/crediteurs in VIRTEO een manier om een aantal uitdagingen aan te pakken, zoals de persaandacht rond incassopraktijken en de impact op hun merkimago, de invoering van GDPR, of de stijgende nood aan cijfers en benchmarks? Hoe kunnen ze via VIRTEO hun inzicht en resultaten versterken, zelfs met bestaande incassopartners? VIRTEO heeft recent heel wat beweging gebracht in het overwegend klassieke landschap van incassokantoren, gerechtsdeurwaarders en advocaten met een vernieuwend businessmodel. Aan de hand van een hands-on presentatie en concrete cases zal het u duidelijk worden waarom deze verandering zich ingezet heeft, en waarom dit ook u kan aanbelangen.

Pourquoi VIRTEO modifie rapidement de nombreuses règles du jeu classiques du credit management et des recouvrements*Présentation : Karel Vanderheyden, CEO de Virteo*

Pourquoi les commanditaires/les créanciers voient-ils en VIRTEO un moyen de relever certains défis, notamment l'attention que suscitent les pratiques de recouvrement dans la presse et l'impact sur leur image de marque, l'entrée en vigueur du RGPD ou le besoin croissant de chiffres et d'analyses comparatives ? Comment peuvent-ils renforcer leurs connaissances et leurs résultats via VIRTEO, et ce même avec leurs partenaires de recouvrement existants ? VIRTEO a récemment provoqué beaucoup de remous dans le paysage fort classique des bureaux de recouvrement, des huissiers et des avocats grâce à la mise en place d'un modèle d'entreprise innovant. Une présentation pratique et des cas concrets vous permettent de comprendre clairement pourquoi ce changement s'est mis en place et en quoi il peut être bénéfique pour vous.

ZAAL 5 | SALLE 5

NL

10 garanties op succes in creditmanagement*Door: Steven Penne, Zaakvoerder Work in Capital*

Work In Capital bestaat 10 jaar. 10 jaar projecten, ervaringen, successen en ja, ook wel eens een tegenvaller. Voor ons een gepast moment om met u te delen hoe u gegarandeerd succes boekt als creditmanager. De afgelopen 10 jaar hebben wij bij onze klanten verbeteringen aangebracht in hun manier van werken. Maar wat heeft keer op keer succes gehad? Welke zaken moet je op orde hebben wanneer je 'best in class' wil worden? Tijdens deze sessie vertelt Steven Penne, geheel in de stijl van Work In Capital, hoe u even succesvol kan worden als onze klanten. Concreet, zonder blad voor de mond en dagelijks toepasbaar.

10 garanties pour le succès de la gestion du crédit*Présentation: Steven Penne, Gestionnaire Work in Capital*

🕒 12:15 - 13:00

ZAAL 2 | SALLE 2

NL

Hoe werf ik de juiste medewerker aan?*Door: Amber Smet, Recruitment Teamleader iCredit: Experts in working capital*

iCredit is reeds meer dan 10 jaar actief in de rekrutering en detachering van credit professionals. We verschaffen u dan ook graag een inzicht in het aanwerven van de juiste kandidaat. Naar welke competenties moeten we kijken? Hoe bevrage ik deze? Zoeken we de witte raaf of denken we out-of-the-box? Tijdens deze sessie verwerft u een inzicht in de verschillende type medewerkers op de credit management afdeling. We brengen we inzicht in de juiste kerncompetenties voor deze functies en helpen u de juiste vragen te stellen tijdens gesprekken met kandidaten, maar ook bij de evaluatie van uw medewerkers.

Comment engager le collaborateur adéquat ?*Présentation: Amber Smet, Recruitment Teamleader chez iCredit*

iCredit est une société active depuis plus de 10 ans dans le domaine du recrutement et du détachement de professionnels du crédit. Nous serons ravis de vous présenter un aperçu de la méthodologie de recrutement du candidat idéal. Quelles compétences devons-nous rechercher ? Comment nous renseigner sur ce dernier ? Faut-il chercher la perle rare ou faire preuve d'originalité ? Cette session vous donnera une vue d'ensemble des différents types de collaborateurs du service de credit management. Nous vous apportons notre expertise s'agissant des compétences essentielles adéquates pour ces fonctions et nous vous aidons à poser les bonnes questions au cours des entretiens avec les candidats, mais aussi lors de l'évaluation de vos collaborateurs.

ZAAL 4 | SALLE 4

NL

Conversational Billing: maak betalen onderdeel van de klantdialogo*Door: Robert der Kinderen, commercieel directeur AcceptEasy en Sven Lasschuit, Manager Collections Controlling Santander Consumer Finance*

Conversational Billing: maak betalen onderdeel van de klantdialogo Stel je eens voor: je wilt een grotere stoel voor je geboekte vliegticket bijboeken. Je gaat naar de website van de airline. Daar voer je een gesprek met een chatbot die je vraagt of je tot aanschaf wil overgaan. Met één druk op de knop reken je af. Welkom in de wereld van conversational billing, waar betalen naadloos onderdeel is geworden van de dialoog met de klant. Steeds vaker verloopt klantcontact via WhatsApp, Facebook Messenger of chatbots. Innoverende bedrijven houden hier rekening mee bij hun collections strategy. Waar moet je rekening mee houden? Welke rol kan AcceptEasy spelen? Robert der Kinderen, commercieel directeur van AcceptEasy, beantwoordt deze vragen aan de hand van de dagelijkse praktijk bij klanten. Aansluitend vertelt



CASEPRESENTATIE	PRÉSENTATION DE CAS
EXPERTSSESSIE	SESSION PRÉSENTÉE PAR UN EXPERT
INSPIRATIESSIESSIE	SESSION SOURCE D'INSPIRATION
PRODUCTPRESENTATIE	PRÉSENTATION DE PRODUIT

Sven Lasschuit, Manager Collections Controlling, over nieuwe en bestaande toepassingen van AcceptEasy bij Santander.

Conversational Billing : intégrez le paiement au dialogue avec les clients

Présentation : Robert der Kinderen, directeur commercial d'AcceptEasy et Sven Lasschuit, Manager Collections Controlling chez Santander Consumer Finance

Imaginez : vous souhaitez un plus grand siège pour le voyage que vous avez réservé. Vous accédez au site Web de la compagnie aérienne. Vous entrez ensuite en contact avec un agent conversationnel (chatbot) qui vous demande si vous souhaitez passer à l'achat. Vous payez d'un simple clic. Bienvenue dans le monde du conversational billing, où le paiement fait partie intégrante du dialogue avec le client et ce, en toute transparence. Les contacts avec les clients se déroulent de plus en plus fréquemment par le biais de WhatsApp, Facebook Messenger ou des agents conversationnels. Les entreprises innovantes en tiennent compte dans leur stratégies de recouvrement. De quoi devez-vous tenir compte ? Quel rôle AcceptEasy peut-il jouer ?



13:00 - 13:45
ZAAL 1 | SALLE 1 NL

Credit Professionals in België: Wie zijn ze? Wat drijft hen? En wat maakt het verschil?

Door: Jean-Paul Van Damme, Triple A Credit
Vandaag is Triple A Solutions 10 jaar actief in credit management. Tijdens die 10 jaar heeft Triple A Solutions een netwerk van meer dan 10.000 Belgische credit professionals opgebouwd en meer dan 500 credit professionals gecontracteerd. Hoe ziet het landschap van Belgische credit professionals eruit? Wie zijn deze mensen? Wat doen ze? Wat is hun achtergrond? Tijdens het eerste deel van deze presentatie geeft Triple A Solutions een uniek inzicht in het credit professionals landschap in België. Diploma, woonplaats, ervaring en leeftijd zijn één ding, maar hoe zit het met de persoonlijkheid van deze mensen? Tijdens deel 2 gaan we op zoek naar kritische succesfactoren inzake vaardigheden en attitude. Wat maakt een performante credit collector? Welke persoonlijkheidstrekken heeft een credit professional nodig om succesvol te zijn?

Professionnels du crédit en Belgique : Qui sont-ils ? Quels sont leurs moteurs ? Et qu'est-ce qui fait la différence ?

Présentation: Jean-Paul Van Damme, Triple A Credit Management
Aujourd'hui, Triple A Solutions est active depuis 10 ans dans le domaine du credit management. Au cours de cette décennie, Triple A Solutions a constitué un réseau de plus de 10 000 professionnels du crédit belges et fait appel à plus de 500 professionnels du crédit. À quoi ressemble le paysage des professionnels du crédit belges ? Qui sont-ils ? Que font-ils ? Quel est leur parcours ? Au cours de la première partie de cette présentation, Triple A Solutions offrira un aperçu unique du

paysage des professionnels du crédit en Belgique. Les diplômes, le lieu de résidence, l'expérience et l'âge sont une chose, mais qu'en est-il de la personnalité de ces professionnels ? Au cours de la seconde partie, nous analyserons les facteurs de réussite essentiels en matière d'aptitudes et d'attitude. Quels sont les atouts qui permettent à un credit collector d'être performant ? De quels traits de personnalité un professionnel du crédit a-t-il besoin pour réussir ?

ZAAL 3 | SALLE 3 NL

Gebruik Voice, SMS en email om uw facturen sneller te laten betalen dankzij RingRing

Door: Patrice Huybrechts, CEO RingRing
RingRing is het grootste Belgisch geautomatiseerd Contact Center in België. Meer dan 900 bedrijven gebruiken dagelijks het RingRing cloud platform : 100.000.000 transacties worden jaarlijks verwerkt. RingRing is een zusterbedrijf van IPG Contact Solutions : grootste Contact Center in België met meer dan 3.000 medewerkers. Door gebruik te maken van automatische voicecalls, SMS en of email of door de combinatie van deze 3 technologieën kunnen onze klanten op een eenvoudige en goedkope manier hun facturen sneller laten betalen.

Utilisez les communication vocales, les SMS et l'e-mail pour accélérer le paiement de vos factures à l'aide de RingRing

Présentation : Patrice Huybrechts, CEO de RingRing
RingRing est le plus grand centre de contact automatisé belge, basé en Belgique. Plus de 900 entreprises utilisent quotidiennement la plateforme cloud de RingRing : 100 millions de transactions sont traitées chaque année. RingRing est une société sœur d'IPG Contact Solutions : le plus grand centre de contact en Belgique, qui compte plus de 3 000 collaborateurs. Grâce à l'utilisation des appels, des SMS et des e-mails automatiques

ou en combinant ces trois technologies, nos clients accélèrent le paiement de leurs factures de façon simple et à moindres frais.

ZAAL 5 | SALLE 5 NL

The FRED Scale

Door: Luc Verstraete, zaakvoerder LuVerCon
Mocht u op zoek zijn naar een commerciële workshop... dan beloof ik u te ontgoochelen... Bent u op zoek naar iets nieuws... Een model dat u kan helpen in het vinden van het moeilijke evenwicht binnen credit management? Laat mij u inspireren met een nieuw concept... "The FRED Scale" Interesse om meer te ontdekken? Ik kijk er naar uit om dit samen met u te delen.

The FRED Scale

Présentation: Luc Verstraete, directeur LucVerCon

13:30 - 14:15
ZAAL 2 | SALLE 2 NL

Aanpassing boekhoudrecht: gevolgen voor Financiële Analyse.

Door: Ludo Theunissen, voorzitter IvKM en gastprofessor aan de Universiteit Gent
Het Belgisch boekhoudrecht is via de Wet en het KB van 18 december 2015 grondig aangepast. De waarderingsregels voor sommige activa en passiva, de jaarrekeningschema's en het rekeningstelsel zijn daarbij aangepast. We krijgen er naast het volledig en verkort jaarrekeningschema een derde schema bij: het microschemata. En de uitzonderlijke kosten en opbrengsten hebben een nieuwe benaming en worden gheralloceerd binnen de resultatenrekening. Dat zal ook zijn gevolgen hebben voor de technieken van financiële analyse. De berekening en in sommige gevallen ook de interpretatie van financiële ratio's bijvoorbeeld zullen moeten aangepast worden.



DONDERDAG 2 NOVEMBER 2017

Credit Expo

- Marktoverzicht dienstverleners in Credit Management
- Doorlopend vakinhoudelijk programma
- Ruim 1.500 bezoekers en 45 exposanten

Credit Expo 2017 Jan Vrijmanstraat 293, 1087 MN Amsterdam, T: 020-6721371E: info@creditexpo.nl

CASEPRESENTATIE	PRÉSENTATION DE CAS
EXPERTSESSIE	SESSION PRÉSENTÉE PAR UN EXPERT
INSPIRATIESESSIE	SESSION SOURCE D'INSPIRATION
PRODUCTPRESENTATIE	PRÉSENTATION DE PRODUIT

Modification du droit comptable : conséquences pour l'analyse financière

Présentation: Ludo Theunissen, président de l'IvKM et professeur invité de l'Université de Gand

La loi et l'AR du 18 décembre 2015 ont induit une modification en profondeur du droit comptable belge. Les règles d'évaluation pour certains actifs et passifs, les schémas des comptes annuels et le plan comptable ont en outre été modifiés. En plus du schéma complet et abrégé des comptes annuels, un 3e schéma est ajouté : le microschéma. En outre, les produits et charges exceptionnels disposent d'une nouvelle dénomination et sont réattribués au sein du compte de résultats. Ces changements auront également des conséquences pour les techniques d'analyse financière. Le calcul et, dans certains cas, l'interprétation des ratios financiers, devront par exemple être modifiés.

ZAAL 4 | SALLE 4

NL

Achter de schermen van een business information leverancier

Door: Burt Riské, General Manager, Trends Business Information

Big data in de 'business information' wereld: van waar komt die enorme hoeveelheid data die dagelijks verwerkt wordt, hoe hou je die 1.395.438 actieve vennootschappen, vrije beroepen, zelfstandigen en instellingen continu up to date, waar vind je extra toegevoegde waarde die een kredietadvies écht relevant maakt?

Dans les coulisses d'un fournisseur d'informations commerciales

Présentation : Burt Riské, General Manager chez Trends Business Information

Le Big data dans le monde de la « veille commerciale » : d'où provient cette quantité considérable de données traitées au quotidien, comment informer constamment 1 395 438 entreprises actives, professions libérales, indépendants et institutions, comment trouver une valeur ajoutée supplémentaire qui apporte une pertinence véritable à un conseil en matière de crédit ?

🕒 14:15 - 15:00

ZAAL 1 | SALLE 1

EN

How to reduce credit risk with Blockchain and cryptocurrencies

By: Thomas Marckx, co-founder TheLedger.be

Blockchain and its potential is taking the world by storm. The value of cryptocurrencies like Bitcoin is reaching new unseen heights and projects are being started in almost every sector of the economy. But what is the difference between conventional and cryptocurrencies? What makes this technology trustworthy and how can it be used to ease and automate credit-processes? Find out about it and be taken from the basics of Blockchain to the future world of digital credit.

ZAAL 3 | SALLE 3

NL

Het succes van incasso wetenschappelijk voorspellen. Op weg naar het Pareto-optimum.

Door: Frank Van Gaal, financieel en data-analist namens La-On

Jaarlijks deelt La-On zijn expertise met professionals op de Credit Expo. Deze keer treden we in de voetstapen van de Italiaanse econoom Vilfredo Pareto en zijn Pareto-efficiëntie. We stellen de vraag of de huidige gerechtelijke fase van een incassoproces voor verbetering vatbaar is. Dankzij nieuwe technologie en de beschikbaarheid van data is La-On er in geslaagd het succes van een dagvaarding op een wetenschappelijke wijze te meten. Gekoppeld aan de kosten van het dagvaardingsproces leidt dit tot interessante bedenkingen. La-On heeft aan de hand van parameters een model uitgewerkt dat zal evolueren naar een algoritme om beslissingen over het minnelijk en gerechtelijk traject te ondersteunen. Op die manier verhogen we de transparantie en kostefficiëntie naar onze cliënten toe en kunnen we tevens voor elke debiteur het meest ideale invorderingstraject toepassen.

Sur la voie d'une approche scientifique du recouvrement de créances : sur les traces de Vilfredo Pareto

Présentation: Frank Van Gaal, analyste financier et de données pour le compte de La-On

Tous les ans, La-On partage son expertise avec les professionnels à l'occasion de Credit Expo. Cette année, nous puisons notre inspiration dans les travaux de l'économiste italien Vilfredo Pareto et de son « efficacité Pareto ». Nous nous interrogeons sur l'optimisation potentielle de la phase judiciaire d'un processus de recouvrement, telle qu'elle se déroule actuellement. Grâce aux nouvelles technologies et à la disponibilité des données, La-On est parvenue à mesurer scientifiquement l'efficacité d'un exploit d'huissier. Ce travail, associé aux coûts du processus d'exploit d'huissier, induit des réflexions intéressantes. Sur la base de divers paramètres, La-On a établi un modèle qui deviendra à terme un algorithme permettant d'appuyer le choix d'une procédure à l'amiable ou judiciaire. Ainsi, nous augmentons la transparence et l'efficacité des coûts pour nos clients et nous pouvons appliquer pour chaque débiteur la procédure de recouvrement la plus appropriée.

ZAAL 5 | SALLE 5

NL

Incasso vanuit een niet-alledaags perspectief

Door: Steven Penne, Zaakvoerder Work in Capital

Geen enkele creditmanager ontsnapt er - in principe - aan: incasso. Incassokantoren, deurwaarders, advocaten. Allemaal beloven ze de hoogste recuperatie, soms zelfs zonder dat het u iets kost. Maar hoe maakt u nu de juiste keuze? Hoe zeker bent u van de beloofde recuperatiegraad? Zijn ze allemaal evenwaardig of steekt er effectief een partij bovenuit? Tijdens deze sessie kijkt Steven Penne met een andere bril naar de beloftes van incassopartners. Een manier van kijken die u elk van deze partijen vanuit een nieuw perspectief leert kennen. En om af te sluiten, voegen we nog een verrassend alternatief toe.

🕒 14:45 - 15:30

ZAAL 2 | SALLE 2

NL

SME Quickpay

Door: Jean-Louis Coppers, CEO CRION

Late betalingen blijven, ondanks Europese richtlijnen en Belgische wetgeving, een belangrijk probleem voor veel ondernemingen. Vooral voor kleinere ondernemingen blijkt het vaak moeilijk om goede betalingstermijnen te verkrijgen. Sommige grote ondernemingen gebruiken - of misbruiken - hun machtspositie om zeer lange betalingstermijnen af te dwingen. Op deze problemen wil het initiatief SME Quickpay een oplossing bieden. Hierbij stellen grote bedrijven een (individueel) manifest op waarin ze aangeven hoe ze hun KMO leveranciers zullen betalen. Het werd gelanceerd door CRION en heeft intussen reeds de steun gekregen van een aantal grote ondernemingen zoals Daikin, Iko, Adecco, USG People en Resilux.





ALEKTUM GROUP

Your business. With care.

Alektum Group is een familiebedrijf dat dienstverlening aanbiedt op het gebied van incasso en aanverwante werkzaamheden. Wij zijn met zo'n 500 medewerkers actief in 16 landen. Dankzij ons unieke aanbod, kunnen wij u voor het volledige financiële proces - van verkoop tot betaling - ondersteuning bieden bij onder andere klantacceptatie, bedrijfsfinanciering, facturatie, incasso, schuldbewaking en de verkoop van vorderingen. Ons internationale team kan u in het gehele proces voorzien van adviezen die passen bij uw situatie. 'One size fits all' is niet ons motto; wij gaan voor doordachte oplossingen op maat.

Meer weten?

www.alektumgroup.com – +32-03/303 24 60 – jan.verrept@alektumgroup.com

CASEPRESENTATIE	PRÉSENTATION DE CAS
EXPERTSSESSIE	SESSION PRÉSENTÉE PAR UN EXPERT
INSPIRATIESSIE	SESSION SOURCE D'INSPIRATION
PRODUCTPRESENTATIE	PRÉSENTATION DE PRODUIT

SME Quickpay

Présentation: Jean-Louis Coppers, CEO de CRiON
En dépit des réglementations européennes et de la législation belge, les paiements tardifs restent un problème important pour de nombreuses entreprises. Il reste difficile, surtout pour les plus petites entreprises, d'obtenir des délais de paiements appropriés. En effet, certaines grandes entreprises usent et abusent du rapport de force en leur faveur pour imposer des délais de paiement très longs. Le projet SME Quickpay souhaite proposer une solution à ces problèmes. Dans ce cadre, de grandes entreprises rédigeront un manifeste, propre à chacune d'entre elles, précisant leurs modalités de paiement pour les PME faisant partie de leurs fournisseurs. Cette initiative a été lancée par CriON et bénéficie désormais du soutien d'un grand nombre d'entreprises comme Daikin, Iko, Adecco, USG People et Resilux.

ZAAL 4 | SALLE 4

EN

ICTF - International Credit and Trade Finance Association

By: Tim Lane, Membership Director-Europe at Association of ICTF

As an independent, not-for-profit, member-led association, ICTF provides a distinct advantage to those who seek greater expertise in the field of international credit and trade finance. It is the combined knowledge and expertise of the ICTF community that makes ICTF the most relevant and essential global credit association around. Tim Lane, Membership Director-Europe, tells and explains everything about ICTF in this 45 minutes presentation. Get involved!

15:30 - 16:15

ZAAL 1 | SALLE 1

NL

Credit Policy: Sluit uw credit policy aan op uw business én maak deze compliant

Door: Drs. Jean Gieskens AC CCM QT is hoofddocent aan de TIAS Business School, de Hogeschool Avans en de VVCM-opleidingen en lectoraar aan de Universiteit van Tilburg.

Als credit manager bent u verantwoordelijk voor het opstellen, beheren en communiceren van de Credit Policy. Maar... hoe zet u zo'n Credit Policy voor uw specifieke Business op? En hoe geeft u invulling aan de continu veranderende marktomstandigheden en wet- en regelgeving rond de credit management processen? En hoe waakt u ervoor dat de Credit Policy altijd in overeenstemming is met zowel het sales- als risicomangement beleid van uw organisatie? Deze sessie biedt u een eerste inzicht in de opzet en het beheer van een adequaat werkende Credit Policy.

Credit Policy : adaptez votre politique de crédit en fonction de votre activité et assurez-vous de sa conformité

Présentation : Le docteur Jean Gieskens AC CCM QT est professeur à la TIAS Business School, à la Hogeschool Avans, donne des formations dans le cadre de la VVCM (Association



néerlandaise de credit management).

Il enseigne également à l'Université de Tilburg.

En tant que credit manager, vous êtes responsable de l'établissement, de la gestion et de la communication de la politique de crédit. Mais comment établir une politique de crédit adaptée aux spécificités de votre activité ? Et comment réagir face à l'évolution constante de la conjoncture, de la législation et de la réglementation en matière de processus de credit management ? Et comment veiller à ce que la politique de crédit soit toujours en accord avec la politique de vente et de gestion des risques de votre entreprise ? Cette session vous apportera un premier aperçu des méthodes d'organisation et de gestion d'une politique de crédit efficace.

ZAAL 3 | SALLE 3

NL

Optimale dekking van financieel risico

Door: Francis De Bruyne, Petersime

Francis De Bruyne is een ervaren kredietmanager, die voor zijn systematische en creatieve aanpak van het kredietmanagement in 2015 door IvKM verkozen werd tot 'Kredietmanager van het Jaar'. Petersime ontwikkelt en vermarkt broedmachines in 130 landen. In een moeilijke markt met machtige klanten is een optimale dekking van het kredietrisico niet zo evident. In deze lezing brengt Francis De Bruyne een boeiend relaas over zijn zoektocht naar de beste dekking voor de verschillende markten.

Couverture optimale du risque financier

Présentation: Francis De Bruyne, Petersime

Francis De Bruyne est un credit manager expérimenté, qui a été désigné en 2015 « Credit manager de l'année » par l'IvKM pour son approche systématique et créative du credit management. Petersime développe et commercialise des incubateurs dans 130 pays. Sur un marché complexe qui compte des clients de premier plan, il n'est pas facile de couvrir le risque de crédit de manière optimale. Au cours de cette conférence, Francis De Bruyne fera le récit passionnant de sa quête de la meilleure couverture pour les différents marchés.

17:00 - 18:00

BEURSVLOER | ETAGE SALON

Netwerkborel Credit Expo 2017

De netwerkborel wordt u aangeboden namens Next Level, de organisator van Credit Expo 2017, en het IvKM.

Drink-rencontre Credit Expo 2017

Ce drink-rencontre vous est offert par Next Level, l'organisateur de Credit Expo 2017, et par l'Institut voor Kredietmanagement (IvKM). ■

De cirkel is rond

La boucle est bouclée

Door: Steven Penne

NL

Het gebeurt je niet vaak, twee keer voor hetzelfde bedrijf te werken. Geert ging in 1998 van start bij KPN Orange, voor een deel in handen van het toen nog Britse Orange. En kijk, bijna 20 jaar later is de cirkel rond en werkt hij opnieuw voor Orange. Dat kan geen toeval zijn. Dus gingen we op bezoek bij Geert om eens te horen wat hem in creditmanagement zo aantrekt.

Hoe ben je in credit management terecht gekomen?

Hoewel mijn eerste job in de kredietkaartenwereld geen creditmanagement titel had, zat er direct al een element van creditmanagement in. Bij het departement Autorisaties moesten we de uitgaven van de klanten in een winkel of een handelszaak goed- of afkeuren. Daar moest je eigenlijk al een vorm van kredietevaluatie doen. Toen ben ik er eigenlijk ingerold. Het is mede dankzij die ervaring gedurende 11 jaar, waarbij ook een stuk klantendienst is komen kijken, dat ik in de telecom terecht ben gekomen. Ik ben eigenlijk altijd al met creditmanagement bezig geweest, hoewel dat niks met mijn opleiding te maken heeft (Geert is germanist van opleiding). Blijkbaar is er iets dat mij daarin erg aanspreekt.

Je moet de waarde inzien van wat je doet. Als je dat doorhebt, dan kan je creditmanagement met veel plezier doen.

Waarom doe je dat zo graag?

Eigenlijk doe ik iets heel bijzonder en best wel moeilijk soms: zorgen dat de mensen betalen voor de producten en diensten die ze aangekocht hebben. Je moet de waarde inzien van wat je doet. Als je dat doorhebt, dan kan je creditmanagement met veel plezier doen.

Welke waarde is dat dan?

Creditmanagement voegt waarde toe aan het bedrijf. Aan de ene kant heb je de financiële waarde van wat je doet, het effect op het eindresultaat van het bedrijf. Daarnaast moet je proberen om, wanneer je een klant aanspoort tot betaling en hij als gevolg daarvan een deel of alles betaalt, hij alsnog met de glimlach klant blijft. De klant mag na een procedure niet de drang hebben naar een concurrent over te stappen. Blijven dansen op die dunne koord, dat is de uitdaging.



Zou er ook niet een drang naar een zekere vorm van rechtvaardigheid achter kunnen zitten waarom je dat graag doet? Het zoeken naar een vorm van 'fairness'?

Jazeker, daar ben ik het 100% mee eens. Als bedrijf lever je diensten of goederen. Die moeten dan ook betaald worden. Eerlijk is eerlijk. Geven en nemen, zo moet dat. Dat moet je in je hebben. Als je dat niet hebt, dan kan je er beter niet aan beginnen.

Zijn er nog andere facetten die je aantrekken? Je doet je job ondertussen ook al meer dan 20 jaar

Zeker, mijn job behelst ook een heel stuk people management. Dat doe ik ook graag. Mensen motiveren, opvolgen, de juiste tools geven om het goed te doen. Daar haal ik

ook heel veel voldoening uit. Ik ben niet iemand die op zijn bureau zit en dan een paar theorieën uittekent die anderen dan mogen uitvoeren. Zo zit ik niet in elkaar. Je moet mee op de werkvloer staan en de mensen de nodige drive geven.

Is creditmanager niet één van de mooiste beroepen die er zijn? Je hebt met bijna alle aspecten van het bedrijf te maken.

Processen, producten, systemen, verkoop, financiën. Zouden andere jobs binnen een bedrijf zoveel variatie bieden?

Misschien die van CEO (lachend)?

Welke grote uitdagingen zie je binnen creditmanagement?

Ik denk dat de grootste uitdaging erin bestaat dat er vaak een rare interpretatie wordt

HUIDIGE FUNCTIE? Credit Control & Billing Manager bij Orange

AANTAL ACTIEVE KLANTEN? 6 mio geconnecteerde SIM-kaarten of 1,4 mio facturen per maand

TE INNEN OMZET? Ongeveer 720 mio per jaar

DEURWAARDER, INCASSOKANTOOR, ADVOCaat OF DEBTSALE? Geen voorkeur, voorstander van voortdurend benchmarken

FAVORIETE KPI? Collection efficiency ratio

KREDIETVERZEKERING OF NIET? Hangt af van de sector

FINANCIËEL KENGETAL IN KADER VAN KREDIETWAARDIGHEID? Eigen vermogen

FAVORIET BOEK? Against the Gods van Peter Bernstein

ERP OF EXTERNE SOFTWARE? Specifieke software verbonden met ERP én CRM

JOB VOOR CREDITMANAGEMENT? Authorisations bij American Express

VOOR WELK BEDRIJF ZOU JE HET CREDITMANAGEMENT NOG WEL EENS WILLEN DOEN? Bij de federale politie, ik wil de boetes wel eens innen

gegeven aan klantenbescherming. Het wordt de kunst om op alle niveaus mensen, dus ook beleidsmakers, te overtuigen dat klantenbescherming niet betekent dat je de klant alles toestaat. Je moet als goede huisvader ervoor zorgen dat klanten geen excessief verbruik vertonen of zotte aankopen doen. De bescherming van de consument staat zo hoog op de agenda van onze beleidsmakers, dat wij meer en meer geconfronteerd worden met risico's die we eigenlijk niet meer kunnen beteugelen wanneer iemand bij ons klant wordt.

Wat men eigenlijk wil bereiken, wordt niet bereikt omdat men er op een foute manier mee omgaat? In plaats van te zoeken naar hoe je excessieve schulden kan vermijden, kijken beleidsmakers naar hoe je die schulden kan kwijt spelen in plaats van ze te voorkomen?

Inderdaad, dat is de nagel op de kop. Vandaag gaat het erom dat het niet eerlijk is dat de klant bij dertig verschillende instanties schulden heeft. Bij de water- en energiemaatschappij, bij twee of drie telecomspelers. Je moet juist kunnen voorkomen dat de klant die schulden maakt en promoten dat hij in begeleiding gaat als er betalingsproblemen bij een bedrijf ontstaan. Je moet het zo organiseren dat de klant geen abonnement kan afsluiten bij een ander telecoombedrijf wanneer zijn schulden niet betaald zijn bij een ander bedrijf. Zo kan een klant zijn globale schuld beheersen. Als je met mensen uit de OCMW's zou spreken die dagelijks deze mensen te woord staan en bijstaan, dan zullen zij hetzelfde zeggen. De oude wijsheid "voorkomen is beter dan genezen" is ook hier van toepassing.

Zouden veel mensen die binnen OCMW's of in het kader van schuldbeheer werken zich af en toe niet afvragen hoe het in hemelsnaam mogelijk is dat de klant weer aan een bepaalde schuld geraakt is?

Eerlijk gezegd, als ze dan ons met de vinger wijzen en roepen "hoe is het mogelijk dat jullie dat aan de klant verkocht hebben", dan hebben ze eigenlijk voor een stuk gelijk. Alleen hebben creditmanagers vandaag geen manier om dat te controleren. Je kan mensen zoveel mogelijk trachten te beschermen tegen zichzelf, maar op het einde van de rit, doen ze toch vaak wat ze willen. We hebben als creditmanagers niet alles in de hand.

Is dat dan ook meteen de grootste frustratie die je aangepakt zou willen zijn?

Jazeker, het magische woord binnen de telecom was lange tijd Preventel. Die hielp ons en de consument om uiteindelijk de 'surendettement', zoals dat zo mooi in het Frans heet, te voorkomen.

Het is een misverstand dat deze controle consumenten de toegang tot producten zou blokkeren? Als je de situatie van een klant kent, kan je helpen. Je kan zelfs specifieke producten voor die klanten ontwikkelen. Producten die vermijden dat iemand

bijvoorbeeld 10 films per maand online bekijkt als zijn budget dat niet kan dragen.

Zo is dat, ik refereer graag aan ons Pre-prepaid aanbod.

Ik ben niet iemand die op zijn bureau zit en dan een paar theorieën uittekent die anderen dan mogen uitvoeren.

Wat vind je van de nieuwe B2B-inningsprocedure?

Je bedoelt Potpourri? Ik vind persoonlijk dat die in eerste instantie misschien iets teveel geschreven is vanuit het standpunt van de deurwaarders. En voordat de nieuwe regeling uiteindelijk gepubliceerd werd, is er ook een rol weggelegd voor de advocaat die in ruil voor een heel kleine inspanning ook een stuk van de koek krijgt. Of dit zaligmakend is, weet ik niet. Wat er positief aan is, is dat het in principe sneller kan gaan. Je staat niet meer op de rol, je hoeft niet te wachten. Voor een vrij groot deel van je zaken ga je snel tot een besluit en betalingsbevel komen.

Ideaal dus voor de 'lazy payer'. En het wordt wat goedkoper voor de debiteur?

Exact. Misschien een beetje redelijker daardoor.

Maar het kan nog beter?

Het is de snelheid die voor mij belangrijk is op dit moment. De snelheid van een betaling, is in de telecom en bij andere sectoren erg belangrijk.

Iets helemaal anders. Hoe organiseer jij een goede samenwerking met verkoop?

Blijven praten is daarin key. Wij zitten regelmatig samen met service of salesmanagers. Wij hebben ook een stap in het aanmaanproces waar wij met verkoop gaan praten. Bij de hele grote afnemers - de corporates - sturen wij bij wijze van spreken zelfs geen brief tenzij dat met de collega's van verkoop besproken is. Zij moeten weten dat er een brief gestuurd is. Alle stappen gebeuren in overeenstemming met hen. Ze werken trouwens ook actief mee. Als een groot bedrijf zijn facturen niet betaalt, dan is daar een reden voor. Die reden is zelden dat ze niet kunnen betalen. Meestal ontbreekt het juiste ordernummer op de factuur, werd er een btw-nummer van een foute entiteit gebruikt of was een tarief niet juist. Dan moet je eerst dat probleem oplossen, samen met sales en servicemanagers. Belangrijkste is dat er gepraat wordt en dat er constant interactie is. Creditmanagement en verkopers zijn geen antagonisten. Uiteindelijk werken we allemaal voor dezelfde werkgever en voor hetzelfde resultaat.

Par : Steven Penne

FR

Travailler deux fois pour la même entreprise n'est pas chose courante. Geert est entré en fonction chez KPN Orange en 1998. À l'époque, l'entreprise appartenait encore à la société Orange, alors britannique. Et près de 20 ans plus tard, la boucle est bouclée puisqu'il travaille à nouveau chez Orange. Cela ne peut pas être un hasard. Nous sommes allés à la rencontre de Geert pour savoir ce qui lui plaît tant dans le credit management.

Qu'est-ce qui vous a amené au credit management ?

Même si mon premier emploi dans l'univers des cartes de crédit ne portait pas l'intitulé de credit management, cette fonction impliquait déjà directement une part de credit management. Dans le département Autorisations, notre rôle consistait à approuver ou à refuser les dépenses des clients dans un magasin ou un commerce. À l'époque déjà, il fallait procéder à une certaine forme d'évaluation de crédit, en fait. C'est à ce moment-là que je suis tombé dans la marmite. C'est notamment grâce à cette expérience de 11 années au cours desquelles j'ai aussi travaillé en partie pour le service à la clientèle que je me suis retrouvé dans le secteur des télécoms. En fait, je fais du credit management depuis toujours, même si cela n'a rien à voir avec ma formation (Geert est germaniste de formation). Visiblement, il y a quelque chose qui me plaît beaucoup là-dedans.

Pourquoi aimez-vous tant cela ?

En fait, mon métier a quelque chose d'à la fois très particulier et, parfois même, très difficile : veiller à ce que les gens paient les produits et les services qu'ils ont achetés. Il faut être conscient de la valeur ajoutée de son métier. Une fois que vous avez compris cela, le credit management est un métier que vous pouvez exercer avec beaucoup de plaisir.

Quelle est la valeur ajoutée du credit management ?

Le credit management apporte une plus-value à l'entreprise. D'un côté, vous avez la valeur financière de ce que vous faites, c.-à-d. l'effet sur le résultat final de l'entreprise. D'un autre côté, lorsque vous incitez un client à payer et que ce dernier paie tout ou une partie de ce qu'il doit suite à votre intervention, vous devez essayer de faire en sorte qu'il reste un client heureux. Il ne faut pas que le client ait envie d'aller à la concurrence au terme d'une procédure. Toute la difficulté consiste à préserver cet équilibre délicat.

ABOUT JOOS CONSULTING.

OUR FOCUS.

Accounting, controlling, supply chain, credit - alles wat met cijfers te maken heeft, zeg maar. Daar blinken onze JooS professionals in uit, van fiscale fiches tot facturatieprocessen. Zodat u zich volop kunt focussen op de business.

DE PERFECTE MATCH.

JooS professionals brengen het overgrote deel van hun tijd door bij u op kantoor. Meer nog, het lijkt alsof ze er altijd al geweest zijn. Want onze professionals matchen met uw bedrijfscultuur en maken zich uw processen meteen eigen.

UW FINANCE PARTNER.

Uw financial consulting partner kiest u - terecht - zorgvuldig uit. Omdat u solide oplossingen wil. En omdat u op zoek bent naar een nauwkeurige en betrouwbare partner. Dan zit u goed bij JooS Consulting. Onze getalenteerde accounting & finance professionals staan op elk moment voor u klaar: tijdelijk of voor een langere periode, voor operationele hulp of voor zuiver advies. Nog geen duidelijk zicht op de exacte duur en inhoud van uw project? Ook prima – dat bespreken we graag samen met u.



WHAT WE DO.

ONSITE ACCOUNTING & CONTROLLING.

Onze accounting & controlling professionals ontfermen zich over uw boekhoudkundige en financiële processen. U rekt op hen als het op AP, AR, GL, cost accounting, controlling, management rapportage en SOX compliance aankomt. Maar evengoed om bij te springen als uw goede bedrijfsresultaten even voor te veel werk zorgen en uw payroll, inventaris en facturatie niet langer uitgesteld kunnen worden.

ONSITE SUPPLY CHAIN.

U bent er heilig van overtuigd dat er binnen uw supply chain of uw logistieke afdeling nog ruimte is voor verbetering? Onze supply chain professionals buigen zich over uw productie-, materiaal- en distributieplanning. Zo loopt uw logistiek proces straks niet alleen efficiënter en vlotter. Het is meteen ook klaar voor de volgende groeispurt.

ONSITE CREDIT.

Schakel onze credit management professionals in om uw debiteurensaldo aan te pakken en zo alle tekortkomingen uit uw cashflow en liquiditeit te halen. Terwijl zij zich ontfermen over uw credit & collection proces, uitgaande en openstaande vorderingen, en de omloopsnelheden, hebt u de tijd om na te denken over wat u met al die vrijgekomen middelen gaat doen.

Votre amour du métier ne cacherait-il pas aussi une certaine soif de justice ?**La recherche d'une forme d'« équité » ?**

Oui, tout à fait. Je suis entièrement d'accord avec vous. Une entreprise livre des services ou des biens. Ces services et ces biens doivent être payés. Ça me paraît juste. Donner et prendre. C'est ainsi que cela doit fonctionner. Ce principe doit être bien ancré en vous. Si vous ne l'avez pas, mieux vaut ne pas se lancer là-dedans.

Y a-t-il d'autres aspects qui vous attirent ? Cela fait plus de 20 ans déjà que vous exercez ce métier.

Certainement. Ma fonction implique aussi beaucoup de people management. J'aime aussi cet aspect du métier. Motiver les gens, les suivre, leur donner les bons outils pour qu'ils soient performants. J'en tire aussi beaucoup de satisfaction. Je ne suis pas du genre à rester à mon bureau pour élaborer quelques théories à faire exécuter par d'autres. Ce n'est pas comme cela que ça fonctionne. Il faut aller sur le terrain et apporter aux gens la motivation dont ils ont besoin.

Je ne suis pas du genre à rester à mon bureau pour élaborer quelques théories à faire exécuter par d'autres.

Le métier de credit manager n'est-il pas un des plus beaux métiers du monde ? Vous touchez à pratiquement tous les aspects de l'entreprise : processus, produits, systèmes, vente, finances. Existe-t-il d'autres fonctions aussi diversifiées au sein d'une entreprise ? Peut-être celle de CEO (rire) ?

Quelles sont les principales difficultés du credit management, selon vous ?

Je pense que la principale difficulté réside dans le fait que l'on donne souvent une interprétation singulière à ce qu'est la protection du client. Tout l'art consiste à convaincre les gens à tous les niveaux, y compris les décideurs politiques, que la protection du client ne veut pas dire tout permettre au client. Il faut veiller à ce que les clients ne s'adonnent pas à une consommation excessive ou ne fassent pas d'achats stupides. La protection du consommateur est tellement importante pour nos décideurs politiques que nous sommes de plus en plus confrontés à des risques que nous ne sommes plus en mesure de maîtriser lorsqu'une personne devient cliente chez nous.

L'objectif réel n'est pas atteint parce qu'on s'y prend mal. Les décideurs politiques cherchent un moyen de se débarrasser des dettes plutôt qu'un moyen d'éviter des dettes excessives. Est-ce là la difficulté ?

En effet, vous avez mis le doigt sur le problème. Aujourd'hui, ce n'est pas juste qu'un client

NOMBRE DE CLIENTS ACTIFS ?

6 millions de cartes SIM connectées ou 1,4 million de factures par mois

CHIFFRE D'AFFAIRES À ENCAISSER ?

Environ 720 millions par an

HUISSIER DE JUSTICE, BUREAU DE RECOUVREMENT, AVOCAT OU CESSION DE DETTES ?

Pas de préférence. Partisan d'un benchmarking permanent

KPI FAVORI ?

Collection efficiency ratio

ASSURANCE-CRÉDIT OU PAS ?

Cela dépend du secteur

INDICE FINANCIER EN MATIÈRE DE SOLVABILITÉ ?

Capitaux propres

LIVRE PRÉFÉRÉ ?

Against the Gods de Peter Bernstein

ERP OU LOGICIEL EXTERNE ?

Des logiciels spécifiques liés à l'ERP et au CRM

JOB AVANT LE CREDIT MANAGEMENT ?

Authorisations chez American Express

POUR QUELLE ENTREPRISE VOUDRIEZ-VOUS UNE FOIS FAIRE DU CREDIT MANAGEMENT ?

À la police fédérale, pour recouvrer les amendes.

ait des dettes auprès de trente organismes différents : à la compagnie des eaux ou à l'entreprise de fourniture d'énergie, chez deux ou trois opérateurs télécoms. Il faut éviter justement que le client fasse des dettes et promouvoir l'idée d'un accompagnement en cas de problèmes de paiement auprès d'une entreprise. Il faut organiser le système de façon à ce que le client ne puisse pas contracter un abonnement auprès d'un autre opérateur télécom lorsque ses dettes auprès d'un autre opérateur n'ont pas été honorées. Cela permettra ainsi au client de gérer la globalité de sa dette. Le discours des agents de CPAS qui sont quotidiennement en contact avec ces personnes et qui les aident est identique. Ici également, il y a lieu d'appliquer le vieil adage « mieux vaut prévenir que guérir ».

Beaucoup d'agents de CPAS ou de médiateurs de dettes ne se poseraient pas de temps en temps la question de savoir comment il est possible que le client ait à nouveau contracté une dette ?

Pour être honnête, lorsqu'ils nous pointent du doigt et s'exclament : « Comment est-il possible d'avoir vendu cela au client ? », je leur donne en partie raison. Seulement, les credit managers ne disposent d'aucun moyen aujourd'hui pour exercer un contrôle. Même si vous faites le maximum pour protéger les gens contre eux-mêmes, ils font tout de même souvent ce qu'ils veulent au bout du compte. Les credit managers n'ont pas toutes les cartes en main.

Est-ce un problème qui vous frustre au plus haut point et que vous voudriez voir traité ?

Oui, tout à fait. Le mot magique dans le secteur des télécoms a longtemps été « Préventel ». Cela nous aidait et cela aidait le consommateur à éviter en définitive le surendettement.

Est-il faux de croire que ce contrôle empêcherait les consommateurs d'accéder aux produits ? Si vous connaissez la situation d'un client, vous pouvez apporter votre aide. Vous pouvez même développer des produits spécifiques pour ces clients, des produits qui évitent qu'une personne, par exemple, visionne 10 films par mois en ligne alors que son budget ne le permet pas.

C'est un fait. Je renvoie volontiers à notre offre prépayée.

Que pensez-vous de la nouvelle procédure de recouvrement B2B ?

Vous voulez dire « Pot-pourri I » ?

Personnellement, je la trouve quelque peu trop réglée sur l'angle de vue des huissiers. Et avant la publication définitive de la nouvelle réglementation, on a aussi gardé un rôle pour

l'avocat qui bénéficie lui aussi d'une part du gâteau en échange d'un effort minime. Je ne sais pas si c'est l'idéal. Le point positif, c'est que tout peut aller plus vite en principe. Vous n'êtes plus inscrit au rôle, vous ne devez plus attendre. Un nombre relativement important d'affaires aboutiront rapidement à une décision et à un ordre de paiement.

C'est donc l'idéal pour le lazy payer. Et ce sera meilleur marché pour le débiteur ?

Exactement. Ce sera peut-être un peu plus raisonnable de ce fait.

Il faut être conscient de la valeur ajoutée de son métier. Une fois que vous avez compris cela, le credit management est un métier que vous pouvez exercer avec beaucoup de plaisir.**Mais on peut faire mieux ?**

La rapidité est un facteur qui compte pour moi actuellement. La promptitude de paiement est vraiment importante dans le secteur des télécoms et dans d'autres.

Du coq à l'âne. Comment organisez-vous une collaboration efficace avec la vente ?

Le dialogue permanent constitue la clé. Nous nous réunissons régulièrement avec les service managers ou les sales managers. Une étape de notre procédure de rappel prévoit également que nous nous entretenions avec la vente. Nous n'envoyons quasiment pas de courrier aux gros clients – les entreprises –, sauf si nous en avons parlé avec les commerciaux. Ils doivent être informés de tout envoi de courrier. Chaque étape se fait en concertation avec eux.

Ils collaborent d'ailleurs activement au processus. Lorsqu'une grande entreprise ne paie pas ses factures, c'est qu'il y a une raison. La raison est rarement qu'elles ne sont pas en mesure de payer. Souvent, il s'agit de l'absence de mention du numéro de commande correct sur la facture, de l'utilisation du numéro de TVA de la mauvaise entité ou d'une erreur de tarif. Dans ce cas, il faut d'abord résoudre ce problème-là en concertation avec les sales managers et les service managers. Le principal est qu'il y ait un dialogue et une interaction en permanence. Le credit management et la vente ne sont pas antagonistes. Au bout du compte, nous travaillons tous pour le même employeur et pour atteindre le même résultat. ■

Deelnemersoverzicht

Liste des exposants

Stand BE.09

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



NL

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 vanuit ons omnichannel communicatieplatform 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, telemaatschappijen, incassobedrijven en verzekeraars.

FR

Depuis 2007 10FORIT aide les entreprises et les organisations pour une communication numérique optimale. Nous veillons à ce que les clients reçoivent le bon message, au bon moment, avec le «bon ton de voix» via des canaux de communications appropriés. Nous faisons cela automatiquement à partir de notre plate-forme de communication omni-canal, via téléphone, messagerie vocale, SMS, Email, WhatsApp et imprimés. Nous nous assurons entre autres, que les débiteurs reçoivent un rappel de paiement, nous rappelons aux patients un rendez-vous, et veillons à ce que les relations d'affaires reçoivent une invitation ou une offre promotionnelle. Nous fournissons un système de communication automatisée personnalisée pour une grande variété d'organisations, y compris coopératives de logement, fournisseurs de télécommunications, sociétés de recouvrement de créances et assureurs.

Stand BE.26

Aangetekend Mailen IPEX
Avenue Landas 5
1480 Saintes, België
www.aangetekendmailen.nl



NL

Waarom nog fysiek post versturen als het efficiënter, goedkoper en met meer zekerheid kan?

In de Incasso branche is aangetekende post aan de orde van de dag. Maar de verwerking van

traditionele poststukken kost nog veel tijd en geld en brengt foute gevoeligheden, handmatige handelingen met zich mee. Bij ontvangers zorgt het traditionele postproces bovendien voor vertraging in de afhandeling, vooral om dat zij gewend zijn aan het gemak van digitale diensten. Daarom is het met IPEX Aangetekend Mailen mogelijk om documenten 'Goedkoper dan een postzegel met meer zekerheid dan Aangetekend' te versturen. Hierdoor kun je als bewezen en rechtsgeldig eenvoudig belangrijke documenten versturen. Daarenboven biedt IPEX u de oplossing om ook de residuele papieren stromen te capteren en te verwerken aan optimale postzegelcondities. Zo bieden wij u een oplossing voor het totaalproces.

FR

Pourquoi encore envoyer son courrier par la poste alors qu'il existe un moyen plus sûr, plus efficace et bien moins cher ?

Dans le secteur du recouvrement de crédit, le recommandé est souvent à l'ordre du jour. Hélas, son traitement est souvent source d'erreurs, chronophage et tellement coûteux. De plus, l'accusé de réception classique entraîne des retards dans le suivi des dossiers alors que les destinataires sont de plus en plus habitués à des processus digitaux. C'est la raison pour laquelle IPEX permet dorénavant d'envoyer des recommandés électroniques avec une force probante plus importante qu'un courrier ordinaire et pour moins cher qu'un simple timbre-poste. C'est un moyen simple qui permet d'apporter les preuves légales de l'envoi de vos documents. IPEX permet également de traiter les flux papiers résiduels à des conditions d'affranchissements extrêmement intéressantes. Tous les flux sont traités, qu'ils soient papiers ou électroniques, et ce, par un seul opérateur.

Stand BE.24

AcceptEasy
Keizer Karelplein 5
1185 HL AMSTELVEEN
www.accepteasy.com



NL

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

FR

Parvenir à joindre les clients à l'échéance du paiement. Aider les entreprises à ouvrir des canaux de contact pour les transactions. L'objectif est ensuite de tirer parti de la transaction en tant qu'opportunité de prise de contact pour contribuer au ressenti de la marque et assurer la satisfaction du client. AcceptEasy permet aux entreprises de présenter en temps réel des demandes de paiement, des autorisations et des vérifications à l'emplacement adéquat, au bon moment et d'attirer l'attention de leurs clients sur ces questions. L'objectif étant d'assurer la bonne marche de la (trans)action entreprise. Offrez davantage de confort de paiement à vos clients tout en collectant des données afin d'analyser les comportements et d'entreprendre d'autres actions. Résultat : davantage de paiements effectués dans les temps, une meilleure vue d'ensemble des clients et davantage de clients satisfaits.

Stand BE.14

Alektum Group
Lange Lozanastraat 142
2018 Antwerpen
www.alektumgroup.com



ALEKTUM GROUP

Your business. With care.

NL

Alektum Group is een familiebedrijf dat dienstverlening aanbiedt op het gebied van incasso en aanverwante werkzaamheden. Wij zijn met zo'n 500 medewerkers actief in 16 landen. Dankzij ons unieke aanbod, kunnen wij u voor het volledige financiële proces - van verkoop tot betaling - ondersteuning bieden bij onder andere klantacceptatie, bedrijfsfinanciering, facturatie, incasso, schuldbewaking en de verkoop van vorderingen. Ons internationale team kan u in het gehele proces voorzien van adviezen die passen bij uw situatie. 'One size fits all' is niet ons motto; wij gaan voor doordachte oplossingen op maat.

FR

Alektum Group est l'un des leaders européens du recouvrement de créances civiles et/ou commerciales. Nous récupérerons vos impayés sans mettre en péril votre relation client. Notre objectif est de trouver une solution acceptable pour les parties grâce à un dialogue constructif et responsable. Notre tâche est la fidélisation de votre client qui a pu avoir un problème de trésorerie passer. Notre principale préoccupation est le recouvrement des créances de consommateurs dans les domaines de la vente par correspondance, de l'e-commerce, de l'édition, de la banque ou des finances. Cela se traduit généralement par des dossiers impliquant de petits montants et de gros volumes, ce qui explique que nous ayons personnalisé notre organisation pour l'adapter à ces caractéristiques. Étant donné que nous ne facturons qu'en cas de succès, obtenir un fort taux de réussite est aussi important pour nous que pour vous. Nous récupérerons votre argent avec un fort taux de réussite, sans que vos relations



clients n'en souffrent. Une fois la dette réglée, nous identifions pour vous les clients solvables, auxquels vous pouvez continuer à vendre. Le recouvrement de créances à l'international est toujours inclus, tout comme la surveillance à long terme. Pour suivre la progression de notre travail, il vous suffit de consulter Backstage, notre site Web clients.

Stand BE.17

Altaires | Dun & Bradstreet

Atlantic Corner Building - Keizer Karellaan 576
1082 Sint-Agatha-Berchem
www.dnb-belgium.be



NL

Via het wereldwijde netwerk van Dun & Bradstreet krijgt u toegang tot niet alleen de grootste, maar ook de meest gedetailleerde Business-to-Business database in zijn soort ter wereld. Met meer dan 265 miljoen geregistreerde bedrijven in 190 landen, 30.000 verschillende databronnen en meer dan 5 miljoen updates dagelijks, helpt Dun & Bradstreet haar klanten bij het nemen van beslissingen en creëren van inzichten in onder andere credit management vraagstukken. Daarnaast geven wij maatwerk advies bij bijvoorbeeld het combineren en opschonen van eigen data in combinatie met Dun & Bradstreet informatie. Haal waarde en betekenis uit uw data en help hiermee uw bedrijf groeien, door de juiste beslissingen op het juiste moment te nemen.

FR

Grâce au réseau mondial Dun & Bradstreet, vous pouvez accéder non seulement à la base de données Business-to-Business la plus importante, mais aussi la plus détaillée dans le monde. Avec plus de 265 millions de sociétés enregistrées dans 190 pays, 30.000 sources de données différentes et plus de 5 millions de mises à jour par jour, Dun & Bradstreet aide ses clients à prendre des décisions et à répondre aux problématiques liées au credit management. En outre, nous fournissons des conseils personnalisés sur la fiabilisation et le maintien à jour de référentiels et des données Dun & Bradstreet. Valorisez votre capital data et accélérez vos prises de décision grâce à nos évaluations du risque.

Stand BE.10

Bierens Incasso Advocaten

Kleine Koraalberg 3
2000 Antwerpen
www.bierensgroup.com/nl-be



NL

Bierens Incasso Advocaten is een toonaangevend advocatenkantoor op het gebied van nationale en internationale B2B incasso's. Op basis van een 'No Win, No Fee werkwijze' streeft Bierens naar rechtvaardigheid voor de crediteur. Kwaliteit en het behalen van maximaal resultaat staan bij Bierens Incasso Advocaten hoog in het vaandel. Bij Bierens werken ruim 100 personen waarvan 30 (inter)nationale advocaten en juristen. Bierens Incasso Advocaten is internationaal actief en heeft naast de kantoren in Veghel en Amsterdam, ook kantoren in Antwerpen, Düsseldorf, New York, Barcelona, Parijs en Shanghai. We beschikken naast Nederlandse advocaten ook over Belgische, Duitse, Franse, Engelse, Spaanse, Portugese, Italiaanse, Poolse, Griekse en Amerikaanse advocaten en juristen. Professionals die de taal van de debiteuren perfect beheersen en uitstekend bekend zijn met de wetten, regels én cultuur van het betreffende land.

FR

Chez Bierens Avocats, plus de 100 salariés dont 35 avocats (inter)nationaux et de nombreux juristes sont là pour vous servir. Bierens dispose des connaissances juridiques et du dynamisme des meilleurs avocats. De ce fait, notre cabinet constitue de longue date le partenaire idéal au niveau mondial en matière de gestion fiable des débiteurs. Grâce à nos connaissances en matière de recouvrement, de droit privé international, de droit des faillites, de droit des contrats, de droit commercial, de droit des transports, de législation en matière de location, de droit de la construction, de droit contractuel, de droit de biens et de droit procédural, nous pouvons obtenir un rendement maximal pour votre entreprise. Bierens se caractérise depuis des années par son approche rationnelle, sa créativité, son cran et sa volonté de réussir. Le score le plus élevé Rating 1 du D&B Rating de Dun & Bradstreet apporte la preuve de la fiabilité financière de Bierens. Bierens Avocats de Recouvrement possède en outre la certification ISO 9001:2008.

Stand BE.30

Bureau van Dijk - A Moody's Analytics Company

Avenue Louise - Louizalaan 250
1050 Brussel
www.bvdinfo.com/nl-be



BUREAU VAN DIJK
A Moody's Analytics Company

EN

We capture and treat private company information for better decision making and increased efficiency, so we're ideally suited to help corporate credit professionals. Orbis, our global company database has information on 250 million companies and offers:

- Standardised financials
- Financial strength metrics
- Projected financials
- Extensive corporate ownership structures

Credit Catalyst is a platform where you can combine information from Orbis with your own knowledge of your customers and get dashboard views of your portfolio. Using web services (ERP integration), you can take data directly from Credit Catalyst into your in-house systems. You can also take the analysis from Credit Catalyst into your own systems, and use your own Excel templates via our Excel Add-In. Welcome to the business of certainty.

Stand BE.35

Care & Collect

Jan Emiel Mommaertslaan 20A
1831 Diegem
www.care-collect.be



Care&Collect
The knowledge, the tools, the people.

NL

Care & Collect biedt u de unieke combinatie van software en de inzetbaarheid van experts die volledig of voor een deel uw debiteurenbeheer kunnen overnemen. U kan echter ook voor slechts één van de 2 oplossingen kiezen. Credit management software ontworpen door specialisten uit het vak.

- Debiteurenbeheer in uw naam en voor uw rekening.
- Maatwerk gegarandeerd.

FR

Care & Collect vous offre une combinaison unique d'un software en credit management et l'implication de nos experts qui peuvent gérer soit entièrement soit une partie de la gestion de vos débiteurs? Evidemment, vous êtes libre de ne choisir qu'une seule des 2 solutions.

- Un software CM crée par des spécialistes
- Gestion de débiteurs en votre nom et pour votre compte
- Un travail sur mesure garanti!

Stand BE.13**Coface Belgium**

Vorstlaan 100
1170 Brussel
www.coface.be

**NL**

Al bijna 70 jaar lang helpt Coface, een wereldleider in kredietverzekeringen, om bedrijven duurzaam te maken. Zo draagt Coface wereldwijd bij tot de creatie van duurzame welvaart. Dagelijks verzekeren de 4.300 werknemers van onze Groep in 66 landen de handelstransacties van onze 50.000 klantenbedrijven in meer dan 200 landen. In nauwe samenspraak met de klant verlenen onze werknemers advies bij elk stadium van de bedrijfslevenscyclus. Zo helpen ze bedrijven om risico's te anticiperen en te evalueren zodat ze de juiste beslissingen kunnen nemen.

FR

Depuis près de 70 ans, Coface, leader mondial en assurance crédit, aide à pérenniser les affaires et contribue à la création de richesse durable dans le monde entier. Les 4 300 collaborateurs,

répartis dans 66 pays, sécurisent quotidiennement les ventes réalisées par nos 50 000 entreprises clientes opérant dans plus de 200 pays. En étroite collaboration avec eux, ils les conseillent à chaque étape du cycle de vie de leur entreprise pour les aider à anticiper et à évaluer leurs risques et à prendre les bonnes décisions.

Stand BE.26**CollectOnline**

Zavelheide 15
2200 Herentals
www.collectonline.be

**NL****CollectOnline software maakt geld incasseren nog leuker!**

Elke ochtend start je vanuit je eigen dashboard met hierin de acties van de dag. Via de klanten en debiteurenpagina filter je nog wat berichten uit. Alle betalingen zijn al voor je bijgewerkt, alle calls staan al klaar. SMS en WhatsApp berichten stuur je eenvoudig uit en via de aangetekende mail weet je nu echt zeker dat je mail gelezen is. De brieven die je uitstuurt zijn aangepast aan je debiteuren, de scorekaart voorspelde al dat je deze week 10 telefoontjes moest doen. Kortom je begint weer aan een leuke dag om gelden te innen en klanten tevreden te houden. Daar zorgt CollectOnline software voor.

Avec CollectOnline, le recouvrement des factures – tant opérationnelles que financières – est simple, transparent et rapide. CollectOnline intègre tous les acteurs – votre entreprise, le bureau de recouvrement, l'avocat et l'huissier de justice – dans une seule application SaaS hautement conviviale.

CollectOnline vous permet de gérer, suivre et contrôler les factures impayées, et ce depuis le premier rappel jusqu'au paiement. Grâce à l'expérience accumulée au fil des ans, notamment auprès des Big Four, CollectOnline s'est érigé en partenaire opérationnel et stratégique dans la mise en place de processus Credit & Collect performants. CollectOnline est spécialisé dans les logiciels de gestion de crédit, les logiciels de recouvrement, le conseil et le détachement.

Stand BE.29**Comfort Finance**

Veldkant 33a
2550 Kontich
www.comfortfinance.be

**NL****Actief credit management:**

- Verminder openstaande facturen, bewaar de klantenrelatie: centraal overzicht van alle openstaande saldi, gevoerde communicatie, reden van niet betaling, historisch betalingsgedrag, openstaande acties, niet nagekomen beloftes, herinneringen, aanmaningen, inkomende mails.
- Juiste procedure per klant: gepersonaliseerd en automatisch traject per klant of segmentatie van klanten
- Bespaar tijd: duidelijk overzicht welke taken éerst dienen afgewerkt te worden.
- Accuraat beeld in cash flow, forecasting en risicobeheer: inzicht in alle beloofde, betwiste, niet nagekomen betalingen.
- Dynamische rapportage: maak eenvoudig en snel eigen rapportconfiguraties.
- Real-time geïntegreerde handelsinformatie: in één blik een financieel inzicht over elk bedrijf

FR**Le credit management actif :**

- Limiter les factures impayées, préserver la relation client : vision centralisée de tous les soldes impayés, des communications en cours, des motifs des impayés, de l'historique du comportement de paiement, des actions entreprises, des promesses non tenues, des rappels, des mises en demeure et des e-mails entrants
- Procédure adaptée pour chaque client : parcours personnalisé et automatique par client ou segment de clients.
- Gain de temps : vue d'ensemble claire des tâches à terminer en premier.
- Vision précise de la trésorerie, prévisions et gestion des risques : aperçu de tous les paiements promis, contestés et non respectés.
- Rapports dynamiques : configurez des rapports personnalisés rapidement et simplement.
- Informations commerciales intégrées en temps réel : une vue d'ensemble financière sur chaque entreprise en un coup d'œil.



Stand BE.28

Credit Management & Advice

Hazenakkerstraat 24
9520 Zonnegem
www.cmadvise.be



NL

Als coördinatiecentrum van gerechtsdeurwaarders en advocaten onderscheiden wij ons van de klassieke incasso dienst. De impact en status van deze medewerkers van justitie, vertalen zich in een snellere betaling en een betere scoringsgraad. Credit Management & Advice nv treedt voor u op als Single Point Of Contact en voorziet u via onze online-webtool van alle nodige info over uw dossiers. Deze werkwijze laat u toe over onze schouder mee te kijken. Hierdoor bekomen wij uw vertrouwen, een beginvereiste om met u een partnership op lange termijn uit te bouwen.

FR

En tant que centre de coordination d'huissiers et d'avocats, nous nous démarquons des services de recouvrement classiques. L'impact et le statut de ces collaborateurs de la justice se traduisent par l'accélération des paiements et des résultats optimisés. Credit Management & Advice SA fait office pour vous de point de contact unique et vous fournit toutes les informations nécessaires sur vos dossiers par le biais d'un outil en ligne. Cette méthode de travail vous permet de vous tenir au courant de nos activités. Nous souhaitons ainsi nous assurer de votre confiance, une condition sine qua non pour l'établissement d'un partenariat à long terme.

Stand BE.22

Credit Tools

Oude Bosscheweg 13
5301 LA Zaltbommel
www.credittools.nl



NL

Credit Tools ontwikkelt en implementeert al 15 jaar creditmanagement software. Inmiddels zijn wij uitgegroeid tot een toonaangevende speler in innovatieve oplossingen op het gebied van debiteurenbeheer, incasso, bijzonder beheer en het automatisch verwerken van betalingen. Bovendien zijn wij Microsoft Gold Partner. Ons team bestaat uit ervaren creditmanagers en IT-specialisten. Deze combinatie zorgt ervoor dat wij onze klanten optimaal kunnen ondersteunen en adviseren. Onze software is modulair van opbouw en kan per deelgebied (debiteurenbeheer, incasso of betalingsverwerking), of zelfs als integrale invorderingsstraat worden geïmplementeerd (bijvoorbeeld met Collector als bijzonder beheermodule). Onze oplossingen:

CreditManager: de beste oplossing voor het automatiseren van debiteurenbeheer

Collector: incasso en bijzonder beheer-software

MatchMaker: sneller, slimmer en nauwkeurig afletteren.

In België is Credisoft onze reselling partner.

FR

Credit Tools conçoit et implémente depuis 15 ans des logiciels de gestion de crédit. Notre équipe est composée de gestionnaires de crédit et d'informaticiens chevronnés. Grâce à ce mix de compétences, nous offrons à nos clients un encadrement et un conseil optimaux. Nos logiciels sont de conception modulaire et peuvent être mis en œuvre par sous-secteur (gestion débiteurs, recouvrement ou traitement des paiements) mais aussi sous la forme d'un itinéraire complet (par exemple avec Collector comme module de gestion particulier). Nos solutions sont les suivantes:

CreditManager : la solution idéale pour l'automatisation de la gestion des débiteurs

Collector : logiciel de recouvrement et de gestion spéciale

MatchMaker : pour un lettrage plus rapide, plus intelligent et plus précis

Plus de 10.000 utilisateurs de 500 entreprises actives dans 20 pays différents utilisent nos logiciels. Leur cash-flow cumulé se monte à 125 milliards d'euros.

Stand BE.15

Creditsafe Belgium

Steenweg op Zellik 12
1082 Brussel
www.creditsafe.be



NL

The Global Business Intelligence Experts

Van "changing the way business information is used", streven we naar wereldwijde erkenning om zo naar "the global business intelligence experts" te evolueren. Met de nodige passie en de juiste drijfveer willen we superieure informatie leveren, om zo aan de noden van onze klanten te kunnen voldoen. Elke klant, groot of klein, willen we voorzien van de vertrouwde inzichten met behulp van onze sterke data en intuïtieve platforms. Creditsafe, de meest gebruikte leverancier ter wereld, helpt ondernemingen kredietrisico's te minimaliseren, commercieel te groeien en bestaande klantenrelaties te optimaliseren.

FR

The Global Business Intelligence Experts

Après avoir révolutionné le monde de l'information commerciale et financière, nous visons maintenant la grandeur à l'échelle planétaire, en devenant les experts mondiaux de l'intelligence d'affaires, avec la passion et l'envie qui nous sont propres de fournir au monde entier des données de qualité supérieure. Partenaires des petites, moyennes et

grandes entreprises, nous leur offrons / mettons à leur disposition une vision éclairée, soutenue par des sources d'informations de confiance et des plateformes intuitives. Nous sommes confiants dans la qualité de notre service pour vous permettre de faire plus de business en limitant vos risques.

Stand BE.25

De Wilde & Baele Gerechtsdeurwaarders

Gasmeterlaan 191
9000 Gent
www.gdw-dewilde.be



De Wilde & Baele
GERECHTSDEURWAARDERSKANTOOR

NL

Gerechtsdeurwaarderskantoor De Wilde & Baele groeide de voorbije 35 jaar uit tot een vertrouwde partner voor credit management en incasso. Transparantie, kwaliteit en respect staan centraal. Ondersteund door onze ambtelijke expertise en middelen ontwikkelden we gespecialiseerde invorderingstechnieken waarbij we gerechtelijke stappen zoveel mogelijk vermijden. Tenzij uw debiteuren ons geen keuze laten. Dan kan u rekenen op een onmiddellijke overgang naar de gerechtelijke procedure. Onze permanent opgeleide medewerkers analyseren met performante IT systemen diepgaande data tot een correct onderbouwde credit scoring. Een methodiek die we permanent innoveren. We communiceren transparant en beslissen met u. We hebben immers geen klanten, maar partners!

FR

L'étude des huissiers de justice De Wilde & Baele est devenue au cours des 35 dernières années un partenaire fiable pour la gestion des crédits et l'encaissement. Transparence, qualité et respect sont primordiaux. Soutenu par notre grande expérience et nos ressources, nous avons développé des techniques d'encaissement spécialisées dans lesquelles nous évitons autant que possible les démarches juridiques. Uniquement, si vos débiteurs ne nous laissent pas le choix. Nous vous garantissons alors un recours immédiat à la procédure judiciaire. Nos collaborateurs formés en permanence analysent à l'aide de systèmes informatiques performants des données détaillées en une évaluation de crédit correcte. Une méthode que nous innovons en permanence. Nous communiquons de manière transparente et nous décidons avec vous. Nous n'avons pas de clients, mais bien des partenaires.

Stand BE.37**Deloitte Credit Management**Bekenlaan 8 b
1831 Diegem[www2.deloitte.com/be/en/pages/
accountancy/solutions/credit-management](http://www2.deloitte.com/be/en/pages/accountancy/solutions/credit-management)**Deloitte.****EN**

Deloitte credit management solutions has acquired years of experience in credit management, this allows us to offer a plethora of comprehensive credit management solutions. Because we value our customer's satisfaction and loyalty at most, we aim to differentiate us within the market. We opt to maximize the efficiency and effectiveness of your business wealth and the sustainability of your credit position. Our vision is to balance sales and finance departments, mastering 'no-nonsense' policy and reduce the day's outstanding sales by helping the customer.

Stand BE.32**Docbyte**Poortakkerstraat 35c
9051 GENT
www.docbyte.com**NL**

Docbyte is gespecialiseerd in oplossingen voor de financiële sector die de ganse documenten- en informatiestroom digitaliseren. Voor kredietverleners, banken en verzekeraars hebben wij oplossingen die uw processen digitaliseren en versnellen, waardoor uw omzet een versnelde groei doormaakt. Specifiek voor de markt van Consumer Retail Finance en Leasingbedrijven, maakt Docbyte oplossingen die het werven van klanten ingrijpend wijzigt en vergemakkelijkt door gebruik te maken van mobile en real time scanning technologie. Deze oplossingen integreren naadloos met onze oplossing voor dossierbeheer en of met uw reeds bestaande toepassingen. Daarnaast biedt Docbyte eveneens oplossingen voor digital mailroom en het beheer van facturen.

FR

Docbyte est une entreprise spécialisée dans les solutions destinées au secteur financier permettant la numérisation de l'ensemble des flux de documents et d'informations. Nous offrons des solutions qui permettent aux fournisseurs de crédit, aux banques et aux assureurs de numériser et d'accélérer leur processus afin de doper la croissance de leur chiffre d'affaires. Docbyte crée des solutions, spécifiquement destinées au marché du consumer retail finance et des sociétés de leasing, qui modifient et facilitent considérablement le processus

d'acquisition des clients en tirant parti d'une technologie de numérisation mobile en temps réel. Ces solutions s'intègrent en toute transparence avec notre solution de gestion des dossiers ou avec vos applications existantes. En outre, Docbyte offre des solutions pour une salle de tri du courrier numérique et la gestion des factures.

Stand BE.07**Dynatos**Veldkant 31
2550 Kontich
www.dynatos.be**NL**

Dynatos is het competence center voor financiële procesoptimalisatie van de Cronos Groep, een leidend IT-dienstverlener. Dynatos streeft continu naar perfectie van financiële processen door het samenbrengen van expertise, inspirerende ideeën en innovatieve technologie. Met oplossingen voor Financial Close Management, e-invoicing, AP-automatisering en Spend Management draagt Dynatos bij aan een moderne finance functie van iedere organisatie. Onze expertise is Purchase-to-pay, Order-to-Cash en Record-to-Report. Voor meer informatie, kijk op www.dynatos.be.

Stand BE.27**EOS BELGIUM**Ravensteinstraat 60/28
1000 Brussel
www.eos-aremas.com**NL**

De EOS groep is één van de toonaangevende internationale verstrekkers van klantgerichte financiële dienstverlening. Haar kernactiviteiten zijn gericht op debiteurenbeheer. Met meer dan 9000 medewerkers, verzorgt EOS een kwaliteitsgerichte dienstverlening voor haar ca. 20.000 klanten in meer dan 25 landen wereldwijd via 50 dochterondernemingen. Samen met haar internationaal netwerk van partners, biedt EOS haar klanten oplossingen aan in meer dan 150 landen over alle continenten. De belangrijkste doelsectoren zijn bancair, verzekeringen, nutsvoorzieningen, telecommunicatie en IT ondernemingen.

FR

Le groupe EOS est un des principaux prestataires internationaux de services financiers sur mesure. La gestion de créances est son principal secteur d'activités. EOS compte 9.000 collaborateurs répartis dans 50 filiales qui offrent à quelques 20.000 clients de 25 pays dans le monde des services sur

mesure. EOS met ses ressources à disposition dans 150 pays à travers le monde entier au moyen d'un réseau de partenaires internationaux. Le groupe EOS s'adresse principalement au secteur bancaire, au monde de l'assurance, aux fournisseurs d'énergie, au marché des télécommunications ainsi qu'aux sociétés informatiques.

Stand BE.27**EOS Contentia**Industrieweg 54
7700 Moeskroen
www.eos-solutions.com**NL**

EOS CONTENTIA is vandaag de onbetwiste leider in het beheer en de aankoop van non-bancaire vorderingen. Vorderingen uit de energie-, verzekering-, e-commerce-, telecom- en de gezondheidssector zijn de absolute expertise van Contentia. De vorderingen worden aangekocht, beheerd in naam van de klant of ingevorderd voor rekening van de klant. Daarbij wordt gebruikt gemaakt van een zeer sterke know-how en de allernieuwste technologieën.

FR

EOS CONTENTIA est aujourd'hui un acteur incontournable dans le rachat des créances non bancaires. L'expertise d'EOS Contentia se situe principalement dans les secteurs de l'énergie, de l'assurance, du E-commerce, du Telecom et de la santé. L'impayé peut être géré au nom du partenaire, recouvré à l'amiable ou acheté par EOS Contentia. Pour cela, EOS Contentia s'appuie sur des technologies de pointe et un fort savoir-faire.

Stand BE.03**FDMagazine**Amelia Earhartlaan 17 - Planet BC
9051 Sint-Denijs-Westrem (Gent)
www.fdmagazine.be/contact**NL**

Financial Director's Magazine is hét vakblad voor de financiële professional. Dit maandblad richt zich heel specifiek naar de financiële beslisser in België. FDMagazine wil de beslisser op de financiële afdeling ondersteunen met informatie over het vak, de financiële gemeenschap en de belangrijke trends, ook internationaal. Met visies van collega's en diepgaande artikelen over uw vakgebied.

FR

En tant que CEO ou professionnel de la finance, vous aimez disposer d'informations fiables et être au fait

des derniers développements dans le domaine des finances? *FD* magazine vous informe chaque mois des dernières tendances belges et internationales, vous propose des interviews intéressantes avec des spécialistes et vous donne également de nombreux conseils. Vous préférez être directement au courant de tout? Optez dans ce cas pour notre bulletin électronique hebdomadaire.

Stand BE.31

Flanderijn Incasso
Rijnkaai 37
2000 Antwerpen
www.flanderijn.be



NL

Wie geleverd heeft, moet worden betaald. Klaar. Met die mentaliteit is Flanderijn uitgegroeid tot een van de grootste incasso-organisaties in Nederland. Flanderijn verzorgt al ruim 65 jaar alle werkzaamheden op het vlak van debiteurenbeheer. Van preventief advies tot en met de minnelijke incasso en eventueel het gerechtelijk traject. Sinds 2011 is Flanderijn ook aanwezig in België. En met succes. Veel klanten hebben inmiddels de weg naar ons kantoor in Antwerpen gevonden. Zij kiezen voor onze effectieve aanpak waarbij het persoonlijk contact met de schuldeiser en de debiteur voorop staat. Minnelijk als het kan, gerechtelijk als het moet.

FR

Un fournisseur doit être payé. Point à la ligne. Cette mentalité a permis à Flanderijn de devenir une des majeures sociétés de recouvrement aux Pays-Bas. Désormais, Flanderijn est également présente en Belgique. Depuis plus de 65 ans, Flanderijn est active dans tous les domaines de la gestion des débiteurs, allant de l'avis préventif au recouvrement à l'amiable, voire judiciaire, si nécessaire.

Stand BE.11

iCredit
Ellermanstraat 14 / 3
2060 Antwerpen
www.icredit.be



NL

iCredit is hét finance competence center voor credit management. Een team van professionals staat dagelijks onze klanten bij in hun operationele activiteiten. Rekrutering, detachering en interim management zijn activiteiten waarvoor u bij iCredit terecht kan. Daarnaast ondersteunt iCredit bedrijven met IT oplossingen om hun billing- en collectieprocessen te optimaliseren.

FR

Le Credit Management prend du temps et requiert compétence et implication. La gestion des débiteurs est une matière complexe, qui nécessite l'expertise interne de spécialistes. Or, ce sont ces spécialistes qui peuvent faire la différence pour le rendement de votre entreprise. Voilà pourquoi iCredit vous propose une palette complète de solutions de credit management, qui optimisent votre gestion des débiteurs. iCredit est spécialisé dans les domaines suivants: logiciels d'e-Invoicing et de credit management, audit, détachement et consultation.

Stand BE.19

ICTF
ictf.site-ym.com



EN

As an independent, not-for-profit, member-led association, ICTF provides a distinct advantage to those who seek greater expertise in the field of international credit and trade finance. It is the combined knowledge and expertise of the ICTF community that makes ICTF the most relevant and essential global credit association around. ICTF is dedicated to providing real time business intelligence, exceptional opportunities for ongoing professional development and growth, an unparalleled forum for benchmarking, sharing of best practices and insights to the latest innovations in the industry. The mission of ICTF is to advance the profession of international credit management by providing unmatched expertise, leadership, powerful connections, leading-edge educational programs and resources, and an unparalleled forum for the exchange of information and best practices.

Stand BE.16

Iuris-Link
Kolonel Bourgstraat 127-129
1140 Evere
www.iuris-link.eu



NL

Iuris Link: "Omdat het invorderen van openstaande schulden ook anders kan!"
Oorspronkelijk gestart als een vereniging van gerechtsdeurwaarderskantoren, is Iuris Link sinds 2006 actief op de Belgische markt van de schuldinvorderingen. Het netwerk 'Iuris-Link partners' heeft meer dan 150 jaar ervaring op het vlak van schuldinvorderingen. Onze troeven:

- Voorafgaandelijke analyse van de haalbaarheid van de recuperatie!
- Duidelijke afspraken m.b.t. kosten

- Moderne, innovatieve en technologische hoogstaande gestructureerde onderneming
- Garantie voor het volledig invorderingstraject
- Naleven van de deontologische regels
- Tevreden klanten!

Mogen wij uw volgende partner worden m.b.t. het invorderen van uw openstaande schulden? Uw zorg wordt binnenkort onze uitdaging!

FR

Iuris Link: "Parce que le recouvrement de dettes peut se faire autrement!"

Après avoir fait ses débuts comme association d'huisiers de justice, Iuris Link s'est lancé en 2006 sur le marché belge du recouvrement de dettes. Son réseau, Iuris-Link Partners, possède plus de 150 d'expérience dans ce domaine. Nos atouts :

- Analyse préalable de la faisabilité du recouvrement
- Coûts et honoraires fixés au préalable
- Une entreprise moderne, structurée et technologiquement innovante
- Suivi garanti de l'ensemble du trajet de recouvrement
- Respect total des règles déontologiques
- Au final, des clients satisfaits!

Souhaitez-vous que nous devenions votre partenaire attitré pour le recouvrement de dettes? Dans ce cas, vos problèmes se transformeront très bientôt en solutions.

Stand BE.20

IvKM
Vorsenkwaak 13
2960 Brecht, België
www.ivkm.be



NL

Het Instituut voor Kredietmanagement (IvKM) is een neutrale ledenvereniging van kredietmanagers los van commerciële bindingen. Onze missie hebben we als volgt geformuleerd: Bijdragen tot de professionalisering en de emancipatie van het kredietmanagement in de ondernemingen. Dit doen we door het aanbieden van verschillende vormings- en netwerkingsactiviteit

FR

L'Institut pour Kredietmanagement (IvKM) est une association neutre de gestionnaires de crédit, sans but commercial. Notre ambition est de contribuer à la professionnalisation et à l'émancipation de la gestion de crédit dans les entreprises. Nous concrétisons cette ambition en proposant diverses activités de formation et de networking.

Stand BE.03**JooS Consulting**

Research Park Waterfront, Galilleilaan 18
2845 Niel
www.joosconsulting.be

**NL****Financial consultancy op niveau**

Accounting, controlling & supply chain – allemaal processen die cruciaal zijn voor de toekomst van uw bedrijf. Allemaal processen die meer impact hebben als ze in handen liggen van de juiste professionals in finance of accounting. En die brengt JooS Consulting tot bij u.

Credit

Schakel onze credit management professionals in om uw debiteurensaldo aan te pakken en zo alle tekortkomingen uit uw cashflow en liquiditeit te halen. Terwijl zij zich ontfermen over uw credit & collection proces, uitgaande en openstaande vorderingen, en de omloopsnelheden, hebt u de tijd om na te denken over wat u met al die vrijgekomen middelen gaat doen.

FR**Countance financière de niveau**

Accounting, controlling & supply chain – des processus essentiels pour l'avenir de votre entreprise. Des processus qui auront plus d'impact si vous les confiez à de bons professionnels de la finance ou de la comptabilité. JooS Consulting se fait fort de vous les trouver.

Credit

Faites appel à nos professionnels credit management pour s'occuper de vos soldes débiteurs et de rectifier les manquements au niveau de votre cashflow et de vos liquidités. Pendant qu'ils s'occupent de votre processus credit & collection, de vos créances impayées et des rotations, vous pouvez réfléchir à l'investissement des moyens libérés.

Stand BE.08**KPMG België**

Bourgetlaan 40
1130 Brussel
www.kpmg.com/be

**NL**

KPMG België en zijn 1.000 medewerkers helpen ondernemingen multidisciplinair op het vlak van audit, accountancy, fiscaal en juridisch advies. Daarnaast ondersteunen ze in een brede waaier aan management services: gaande van

operationele efficiëntie, cost management tot digitale transformaties, risicobeheer en deal advisory. KPMG telt eveneens meer dan 150 medewerkers die zich specifiek inzetten voor een persoonlijke ondersteuning en adviesverlening van KMO's met innovatieve tools.

FR

KPMG Belgique et ses 1.000 collaborateurs assurent un support multidisciplinaire en matière d'audit, d'accountancy et de conseil fiscal et juridique. Ils proposent aussi un large éventail de management services: efficacité opérationnelle, gestion des coûts, mutations numériques, gestion des risques et deal advisory. KPMG dispose par ailleurs d'une équipe de 150 spécialistes qui assurent un encadrement et des conseils spécifiques aux PME, au moyen d'outils innovants.

Stand BE.34**La-On Lawyers**

Tavernierkaai 2/14
2000 Antwerpen
www.la-on.eu

**NL****Focus op digitalisering, automatisering en logaritmen.**

La-On Lawyers bewees zich de afgelopen jaren als een betrouwbare partner dat de nieuwste technologieën en technieken gebruikt om onbetaalde facturen te innen. Zowel KMO's als multinationals maken gebruik van onze innovatieve aanpak die is gericht op een doorgedreven automatisering en digitalisering. Op die manier haalt La-On niet alleen een van de beste cash-result ratio's, maar scoort ook onze dienstverlening hoog bij klanten en debiteurs. Afgelopen jaar ontwikkelde La-On in samenwerking met een wetenschappelijk analist een statistisch model dat het succes van een dagvaarding kan voorspellen. Dit logaritme wordt verder verfijnd opdat we in staat zijn voor elk debiteurenprofiel het ideale traject toe te passen, zowel in de minnelijke als gerechtelijke fase. Hiermee vinden we de ideale kostenoptimalisatie voor onze klant en behalen we het maximum aan invorderingen. In 2016 werd La-On genomineerd als meest innovatieve advocatenkantoor door het Europese Council of Bars and Law Societies (CCBE).

FR**Focus sur la numérisation, l'automatisation et les logarithmes.**

La-On Lawyers s'est avérée être un partenaire fiable ces dernières années en utilisant les dernières technologies et techniques pour collecter les factures impayées. Les PME et les multinationales utilisent notre approche innovante visant à une automatisation et une numérisation complètes. De cette façon, La-On n'est pas seulement l'un des meilleurs ratios « cash-to-result », mais met également en valeur nos services chez les clients et les débiteurs. L'année

dernière, La-On, en collaboration avec un analyste scientifique, a développé un modèle statistique qui peut prédire le succès d'une convocation. Ce logarithme est affiné pour nous permettre d'appliquer l'itinéraire idéal pour chaque profil débiteur, à la fois amiable que judiciaire. Nous trouvons ici l'optimisation optimale des coûts pour nos clients et nous obtenons le maximum de récupération. En 2016, La-On a été désignée comme le cabinet d'avocats le plus innovant par le Conseil européen des barreaux et juristes (CCBE).

Stand BE.22**OnGuard**

Slotlaan 3
1394 BK Nederhorst den Berg
www.onguard.nl

**NL**

OnGuard maakt software waarmee bedrijven hun facturen sneller betaald krijgen door betaaldedrag te monitoren en hierop in te spelen. OnGuard integreert en structureert accounts receivables, van credit en collections management tot klachtenmanagement en cash allocation. Zo bespaart de gebruiker kostbare tijd en krijgt hij waardevol inzicht in het betaaldedrag van klanten. OnGuard maakt het gemakkelijk om kritische informatie real time te delen zodat elke betrokkene in het order-to-cash traject beschikt over dezelfde informatie over klanten en hun betalingen. Dit voorkomt overbodig werk en onnodige communicatie. Meer dan 20 jaar kennis en ervaring gecombineerd met onovertroffen enthousiasme maakt OnGuard tot een uniek bedrijf. Meer dan 12.000 gebruikers bij ruim 900 klanten in 44 landen zetten OnGuard dagelijks in voor succesvol credit management en tastbare resultaten.

FR

Pouvez-vous imaginer un monde dans lequel les entreprises se considéreraient mutuellement comme des clients, et non comme des débiteurs? Aimeriez-vous prendre une longueur d'avance sur vos concurrents en gérant vos créances de manière plus transparente et interactive, pour qu'elles soient acquittées plus rapidement? OnGuard applique une philosophie simple: la clé d'une gestion de crédit optimale réside dans la qualité des relations avec les clients. OnGuard est le seul à proposer une solution B2B credit et collections & complaints management qui accorde autant d'importance à la relation avec le client qu'aux transactions financières. En moins d'un an, nos clients réduisent de 35% leur délai moyen de recouvrement grâce au recours au customer intimate credit management. Dans un environnement où les comportements de paiement imprévisibles mettent en péril certaines relations commerciales, OnGuard promeut la confiance mutuelle et l'implication morale comme fondements des activités commerciales. Cette approche nous incite à faire toujours un pas de plus.



Stand BE.06

Order2Cash
 Joop Geesinkweg 310
 1114 AB Amsterdam
www.order2cash.com



NL

Bedrijven overal ter wereld werken weliswaar met geautomatiseerde kritieke financiële processen, zoals voor debiteuren (accounts receivable – AR) en crediteuren (accounts payable – AP), maar missen vaak een compleet overzicht van hun beslissingsproces, klantenbestand en online gedrag. Order2Cash stelt u in staat om de processen direct te stroomlijnen, de productiviteit van uw werknemers te verhogen en een online overzicht te creëren van elke stap van uw order-to-cashproces.

FR

Les entreprises du monde entier ont recours à des processus financiers critiques automatisés, notamment pour leur gestion des débiteurs (accounts receivable – AR) et des créanciers (accounts payable – AP), mais il leur manque généralement une vue d'ensemble de leur processus décisionnel, de leur fichier clients et du comportement online. Order2Cash vous permet d'optimiser ces processus, de booster la productivité de vos collaborateurs et de générer un tableau de bord online synthétisant toutes les étapes de votre processus order-to-cash.

Stand BE.21

RingRing
 Culliganlaan 2
 1831 Diegem
www.ringring.be



NL

RingRing is gespecialiseerd in de ontwikkeling en de integratie van mobiel interactief IVR en SMS

diensten. We automatiseren de contacten met uw eind klanten dankzij Stem en SMS notificaties. Communicatie en Media professionals die mobiel als hun belangrijkste communicatie kanaal beschouwen komen bij ons elke dag. RingRing staat voor:

- Handige en snel te implementeren oplossingen om vanuit uw infrastructuur op een geautomatiseerde manier spraakberichten en sms'en te versturen via onze API SMS Gateway
- Ontwikkeling en integratie in harmonie met uw procedures
- Connectiviteit met uw bestaande systemen: CRM, ERP en Business Intelligence

FR

RingRing est spécialisé dans le développement et l'intégration de services IVR et SMS mobiles et interactifs. Nous automatisons vos contacts avec vos clients grâce à des notifications vocales et textuelles. Les professionnels des médias et de la communication mobile choisissent quotidiennement RingRing comme partenaire de prédilection. Les atouts de RingRing:

- Solutions simples et rapides à mettre en œuvre en vue de l'envoi, à partir de votre infrastructure et de manière automatisée, de messages vocaux et textuels via notre API SMS Gateway
- Développement et intégration dans le respect de vos procédures
- Connectivité avec vos systèmes existants: CRM, ERP et Business Intelligence

Stand BE.04

Studio Legale Advocaten
 Broederminstraat 9
 2018 Antwerpen
www.studio-legale.be



NL

STUDIO | LEGALE is een jong (°2009) en dynamisch advocatenkantoor met maar 1 doel voor ogen: u snel en pragmatisch helpen bij juridische aangelegenheden. Thans staan er 16 advocaten en 4 administratieve medewerkers te uwer beschikking. U vindt ons in Antwerpen en in Brussel, telkenmale vlakbij het justitiepaleis.

STUDIO | LEGALE is de juridische ONE STOP SHOP. U vindt onder hetzelfde dak verschillende specialisten. Wij vertegenwoordigen een zeer divers cliënteel, van de kleine particulier over KMO's, tot vastgoedgiganten en multinationals. Ons kantoor staat ook overheden, autonome gemeentebedrijven, watermaatschappijen en investeringsmaatschappijen bij.

FR

STUDIO | LEGALE est un cabinet d'avocats jeune (°2009) et dynamique avec un seul but : Vous assister rapidement et pragmatiquement pour toutes vos questions juridiques. 16 avocats et 4 collaborateurs administratifs se tiennent actuellement à votre disposition. Vous nous trouverez à Anvers et à Bruxelles, près des palais de justice.

STUDIO | LEGALE est votre ONE STOP SHOP juridique. Vous trouverez sous le même toit différentes spécialisations. Nous représentons une clientèle diverse, des particuliers aux PME, des géants de l'immobilier aux multinationales. Notre cabinet conseille également des autorités publiques, des régies communales autonomes, des compagnies de distribution d'eau et des sociétés d'investissement.

Stand BE.12

Trends Business Information
 Raketstraat - Rue de la Fuseé 50 box 20
 1130 Brussel
www.trends-business-information.be



NL

Trends Business Information: kwalitatieve bedrijfsinformatie en tools om uw groei te realiseren. Onze nieuwe baseline: 'In search for Business'

Wij leggen voor u het vergrootglas op 1.350.000 actieve bedrijven en zelfstandigen in België. Dankzij onze zoekmachine vindt u snel bestaande klanten, leveranciers of prospecten terug. Via betrouwbare bedrijfsinformatie, overzichtelijke dashboards, gedetailleerde rapporten en performante webtools legt u de basis voor een gezonde groei. Tot slot is het zoekplatform een ideale manier om uw bedrijf prominent in de kijker te plaatsen, met ruim 3.500.000 bezochte pagina's per maand, is dit

één van meest bezochte websites van België. Deze totaalservice van business information en advertising is uniek om nieuwe business te genereren.

FR

Trends Business Information: des informations d'entreprise en ligne de qualité et des outils performants pour réaliser votre croissance. « Search For Business » : telle est notre nouvelle devise. A juste titre!

En effet, pour vous, nous examinons plus de 1.350.000 sociétés et indépendants à la loupe. Grâce à nos outils de recherche, vous trouvez immédiatement les informations concernant vos prospects, clients ou fournisseurs. Par le biais d'informations B2B fiables, de tableaux de bords faciles d'utilisation, de rapports financiers détaillés et d'outils web performants, nous vous apportons les bases d'une croissance solide. De plus, avec 3.500.000 vues par mois sur notre plateforme online, nous vous garantissons un moyen idéal d'augmenter la visibilité de votre entreprise. Une combinaison unique de services et de publicité pour générer du chiffre d'affaires.

Stand BE.22

TriFinance

Excelsiorlaan 4b
1930 Zaventem
www.trifinance.be



NL

Onze dienstverlening is uniek door een nieuwe combinatie van diensten, die advies, tijdelijke ondersteuning en werving & selectie bundelen tot een hoogwaardig en pragmatisch totaalpakket. We leveren geen dikke rapporten maar wel concrete en passende oplossingen. We zijn ook een vlakke netwerkorganisatie. Opdrachtgevers profiteren niet alleen van dit netwerk, maar ook van de snelheid en service die hoort bij een kleine onderneming. Dat kan omdat TriFinance intern uit kleine 'bedrijfjes' is opgebouwd: onze Business Units. Van daaruit zetten we onze finance professionals in bij klanten. Het zijn die professionals die de basis van onze filosofie vormen: de Economies of Motivation®. Want hooggemotiveerde mensen zorgen voor de beste resultaten, voor zichzelf en onze klanten.

FR

Notre formule de services est unique. Elle passe par une combinaison novatrice de services où se côtoient les conseils, le support temporaire, le recrutement et la sélection. Cet ensemble constitue une formule totale, pragmatique et de haut vol. De quoi vous proposer des solutions concrètes, adaptées à votre réalité et bien loin des rapports volumineux. Autre caractéristique de TriFinance: notre structure plane en réseau. Plane, car nous ne croyons pas dans la hiérarchie, mais dans l'initiative personnelle et dans la communication ouverte. En réseau, parce que nous pouvons établir rapidement de nouvelles connexions afin de partager et d'offrir

l'expertise dont nos clients ont besoin. TriFinance s'organise comme un ensemble de petites « entreprises »: nos Business Units. C'est de là que nos professionnels de la finance viennent pour intégrer les équipes de nos clients. Ces professionnels constituent la base même de notre philosophie baptisée l'Économie de la Motivation®. Car des talents motivés livrent les meilleurs résultats, pour eux-mêmes ainsi que pour nos clients.

Stand BE.36

Triple A Solutions

Jan Emiel Mommaertslaan 20A
1831 Diegem
www.aaa.be



strong results
solid relationships

NL

Triple A is gespecialiseerd in credit control & credit management. Met een team van meer dan 70 credit professionals, van jonge debiteurenbeheerders tot ervaren credit managers, ondersteunen wij bedrijven die nood hebben aan credit specialisten. Via een brede waaier aan credit oplossingen, van zuiver operationele ondersteuning tot opleidingen en credit scans tot het selecteren van credit specialisten, zorgen wij voor een hogere efficiëntie van het debiteurenbeheer en optimalisatie van de cashflow van uw onderneming.

FR

Triple A est spécialisé dans le credit control & credit management. Notre équipe riche de plus de 70 professionnels du crédit – allant de jeunes gestionnaires débiteurs à des credit managers expérimentés – vient en aide aux entreprises désireuses de bénéficier de tels services. Via un large éventail de solutions de crédit, tels que le simple support opérationnel, des formations, des criblages de crédit ou la sélection de spécialistes en crédit, nous optimisons votre gestion débiteurs, ainsi que le cash flow de votre entreprise.

Stand BE.33

Twikey

Derbystraat 43
9051 Gent
www.twikey.com



NL

Twikey biedt een Europese oplossing voor het digitaal afsluiten van incassomachtigingen. Met een rechtsgeldige incassomachtiging kunt u facturen innen via automatische incasso. Aansluitend bieden we slimme tools om incassobatches en storeringen eenvoudig te managen en op te volgen,

en uw klanten te identificeren (via eID, iDIN of Itsme). U houdt controle over uw klanten en omzet met minimale inspanning. U kunt incassomachtigen gebruiken voor al uw zakelijke en particuliere klanten. Twikey biedt u het digitale alternatief van de papieren machtiging. Twikey werkt hiervoor samen met alle Nederlandse en Belgische grootbanken. Twikey wordt al ingezet bij abonnementen, lease-overeenkomsten, betalen in termijnen en online aankopen. Wij maken graag nader kennis op onze stand (BE.33).

FR

Twikey offre une solution européenne pour la clôture numérique des autorisations de recouvrement. Une autorisation de recouvrement valide vous permet de recouvrer des factures à l'aide d'un recouvrement automatique. Nous offrons également des outils intelligents pour la gestion et le suivi en toute simplicité des lots de recouvrement et des annulations, ainsi que l'identification de vos clients (par le biais d'un identifiant eID, iDIN ou Itsme). Vous conservez le contrôle sur vos clients et votre chiffre d'affaires avec un minimum d'efforts. Vous pouvez utiliser des autorisations de recouvrement pour tous vos clients professionnels et particuliers. Twikey vous offre une alternative numérique à l'autorisation au format papier. Twikey collabore avec toutes les grandes banques en Belgique et aux Pays-Bas. Twikey s'investit déjà dans la gestion des abonnements, des contrats de leasing, des paiements échelonnés et des achats en ligne. Nous serions ravis de vous rencontrer sur notre stand (BE.33).

Stand BE.23

Ufinity

Business Park King Square, Veldkant 33B
2550 Kontich
www.ufinity.be



NL

Als business partner in finance begeleiden we bedrijven in de optimalisatie van financiële processen, systemen en human capital. Als business partner in HR ondersteunen we financiële experts bij de zoektocht naar een nieuwe professionele uitdaging. We brengen de financiële afdeling in topvorm door:

- het optimaliseren van financiële processen en systemen;
- het ontplooiën van menselijk kapitaal;
- interim management: we helpen organisaties onmiddellijk uit de nood met een tijdelijke versterking van het financieel team;
- werving en selectie: we nemen de volledige search ter harte naar een nieuwe, vaste financiële collega;
- training en coaching: we zorgen ervoor dat elke financiële professional zich optimaal kan ontplooiën.

FR

En tant que partenaire professionnel dans le milieu de la finance, nous accompagnons les entreprises dans le cadre de l'optimisation des processus financiers, des systèmes et du capital humain. En tant que partenaire professionnel dans le domaine des ressources humaines, nous soutenons les experts financiers dans la recherche d'un nouveau défi professionnel. Nous dopons le fonctionnement du service financier grâce aux atouts suivants :

- optimisation des processus et des systèmes financiers ;
- épanouissement du capital humain ;
- interim management : nous apportons un soutien immédiatement aux entreprises en renforçant temporairement l'équipe financière ;
- recrutement et sélection : nous prenons à bras le corps la recherche d'un nouveau collaborateur financier fixe de bout en bout ;
- formations et coaching : nous veillons à l'épanouissement optimal de tous les professionnels financiers.

Stand BE.05

Virteo

Generaal Dewittelaan 9/bus 16
2800 Mechelen
www.virteo.com

VIRTEO

NL

VIRTEO is een community platform dat toelaat om via één centraal platform honderden (juridische) dienstverleners te laten tussenkomen in uw dossiers. Daarbij verdwijnt de problematiek van dossiers doorsturen of van interfaces te onderhouden volledig. Dossiers worden automatisch toegewezen aan de advocaat of gerechtsdeurwaarder van uw keuze, volgens uw regels. Alle handelingen worden in het platform uitgevoerd waardoor u steeds in realtime over alle dossierinformatie beschikt, inclusief alle aangerekende kosten. Samen met associaties zoals Hugebru en LegalRecovery (de grootste Belgische associatie van gerechtsdeurwaarders) en UnifiedPost (de grootste aanbieder van oplossingen voor elektronische facturatie) biedt VIRTEO een uniek geïntegreerd end-to-end invoice-to-cash traject.

FR

VIRTEO est une communauté qui, par le biais d'une seule plateforme centralisée, permet à des centaines de prestataires de services (juridiques) d'intervenir dans vos dossiers. VIRTEO résout ainsi la problématique de la transmission des dossiers et de la maintenance des interfaces. Vos dossiers sont automatiquement aiguillés vers l'avocat ou l'huissier de justice de votre choix, en respectant vos critères et exigences. Toutes les interventions se déroulent au sein de la plateforme, de sorte que vous disposez à tout moment des dossiers en temps réel, avec consultation des frais engagés. En collaboration avec des partenaires comme Hugebru, LegalRecovery (la plus grande association belge



d'huissiers de justice) et UnifiedPost (le fournisseur n°1 de solutions de facturation électronique), VIRTEO offre un trajet invoice-to-cash unique, intégré et end-to-end.

interim managers streven de hoogste professionele normen na en volgen steeds een ethische gedragscode. Zo onderscheiden onze interim managers zich op alle managementvlakken.

Stand BE.03

Waterfront

Research Park Waterfront, Galileilaan 18
2845 Niel
www.waterfront.be



WATERFRONT
RESOURCEFUL INTERIM MANAGEMENT

NL

Interim management op niveau
Finance en human resources, sales en marketing, logistiek, alle belangrijke management takken in een bedrijf, zeg maar. Daar blinken Waterfront interim managers in uit. Maar bovenal komen integriteit en deontologie op de eerste plaats. Waterfront

HR & finance

Onze interim managers ontfermen zich over het hr beleid of het financieel beleid van uw organisatie. U rekt op hen om je team recruiters aan te sturen of je accounting afdeling te leiden. Maar evengoed om te luisteren naar uw medewerkers en samen de interne processen te stroomlijnen.

FR

Votre partenaire en gestion d'interim

Votre partenaire en gestion d'interim, vous le choisissez avec soin – et cela se comprend. Parce que vous voulez des solutions solides. Et parce que vous recherchez un partenaire fiable et précis. Waterfront est ce qu'il vous faut. Nos gestionnaires d'interim talentueux se tiennent à votre disposition quel que soit le besoin : mission ponctuelle ou de plus longue haleine, soutien opérationnel ou conseil uniquement. La teneur ou la durée de votre projet restent à préciser ? Pas de souci – nous verrons cela ensemble. ■

INTERVIEW SABINE D'HAEN, EDF LUMINUS

Aan de andere kant van de tafel

De l'autre côté de la table

Door: Steven Penne

NL

Sabine D'haen (Billing & Collection Senior Manager bij EDF Luminus) is één van de weinige creditmanagers met ervaring bij een incassokantoor. Na jaren als billing & collection manager gewerkt te hebben, maakte ze de overstap naar een incassospeler om daarna terug te keren naar de andere kant van de tafel. Reden genoeg om met Sabine rond de tafel te zitten om te horen wat haar is bijgebleven.

Laten we beginnen bij de start: hoe ben je in creditmanagement terecht gekomen?

Dat is puur toeval. Ik ben ooit bij Mobistar als jobstudent op de klantendienst gestart. De bedoeling was dat maar tijdelijk te doen en dan weer verder te kijken. Maar mijn carrière heeft een heel andere wending gekregen. Mobistar was een heel tof bedrijf. Ik voelde me daar als een vis in het water. Zij waren destijds de uitdager in de telecommarkt. Alles was mogelijk in een groeiend bedrijf. Ik ben daar als agent van de klantendienst op de collections afdeling terechtgekomen. Ik heb dus zelf leren bellen achter onbetaalde facturen in de periode dat er nog geen outlook en geen specifieke programma's bestonden. Je moest toen mensen opbellen vanop een papieren lijstje. Daarna is mijn carrière snel gegaan. Ik werd na 6 maanden coördinator en nog eens zes maanden later teamleader van credit & collection bij Mobistar. De cijfertjes, de dynamiek en de resultaatgedrevenheid zijn me altijd bijgebleven. Ik ben er dan ook niet meer uitgeraakt.

Hoe lang ben je met creditmanagement bezig?

Sinds 1999.

Waarom doe je dat zo graag?

Collections is een domein op het einde van de belevingscyclus van een klant. Alle problemen komen daar samen omdat er betaald moet worden. Die problemen kan je niet binnen de collections afdeling alleen oplossen. Het leuke is dus dat je terug moet gaan naar de belevingscyclus van je klant. Je moet met alle stakeholders van ieder klantcontact binnen het bedrijf in contact komen om samen aan de bad debt te werken. Je kan dus niet in een silo werken. Daardoor word je automatisch betrokken bij ieder touchpoint met de klant. Het begint al bij de verkoop. Hoe is een product verkocht? Dat maakt de functie voor mij de meest interessante binnen het hele bedrijf.

Je moet van bijna alles op de hoogte zijn?

Dat is ook zo. Op het einde van de rit heb je maar twee mogelijkheden. Ofwel kan een

klant niet betalen. Dat kan je op voorhand op verschillende manieren in goede banen leiden. Ofwel wil hij niet betalen omdat hij iets meegemaakt heeft tijdens zijn belevingscyclus binnen je bedrijf. Hoe heb je de service geleverd? Hoe is de facturatie verlopen? Hoe heb je de klant behandeld? Dat doorgronden en oplossingen zoeken maakt het voor mij superleuk. Moest creditmanagement puur boekhoudkundig zijn en ik enkel binnen een financiële afdeling opereren, dan zou ik dat nooit zolang hebben gedaan. Binnen een klantendienst bepaal je mee de dynamiek van de dienstverlening. Dat maakt het allemaal zo boeiend.

Welke grote veranderingen in creditmanagement heb jij de afgelopen 18 jaar gezien?

Technologie en data-analyse zijn cruciaal geworden binnen dat domein van bedrijfsvoering. Het is werkelijk revolutionair. Zonder kan je niet functioneren om het totale proces goed aan te pakken. Kijk naar hoe facturen aan klanten worden bezorgd of de verschillende betaalmogelijkheden. De rigide processen van vroeger hebben nu geen bestaansreden meer. De tijd dat facturen op papier verstuurd werden, ligt bijna achter ons. Vandaag zijn er steeds vaker processen en technologieën of platformen die met elkaar communiceren. Boekhoudkundige pakketten kunnen vandaag tussen klant en leverancier gekoppeld worden.

EDI, xml, webservices... Wat bestaat er tegenwoordig al niet.

Ja, dat is ongelooflijk. Neem een voorbeeld aan een pakket als Basware. Een garagist moet bezig zijn met zijn garage, die heeft geen tijd voor papierwerk. Als hij zijn software verbindt met zo'n software voor zijn leveranciers of klanten, dan is de kous af. Koppel dat dan ook aan een bedrijf dat de inning doet. Het bestaat vandaag allemaal. Zo kan de garagist zich met zijn kerntaken bezighouden. Daarnaast zijn er nu veel meer communicatiekanalen. Vroeger sprak je over een brief of een vaste telefoon. Nu zijn die kanalen allemaal veel verscheidener, toegankelijker en flexibeler.

Het taboe om iemand naar een deurwaarder te sturen is ook volledig verdwenen. De externe partners moeten tegenwoordig ook met het sociaal gegeven omgaan: zoveel mogelijk minnelijk regelen om de kosten beperkt te houden. Als je ziet hoe de wetten daarop allemaal geëvolueerd zijn. Daar kan je een boek over schrijven.



Wat is professioneel je grootste uitdaging?

Het is cruciaal dat er geen muur staat tussen operations en IT. Dat is nog meer van toepassing door de dynamiek de afgelopen jaren in technologie en de bijhorende innovaties. Als die twee partijen elkaar vandaag niet goed verstaan, dan kan dat een frustratie worden. Je moet vooruit kunnen in je processen. Een rigide ERP-systeem van 10 jaar geleden kan daar niet meer in mee.

Mensen die die brug goed kunnen maken zijn dus cruciaal. Proces analisten zijn op die manier sleutelfiguren?

Inderdaad. Maar je hebt ook de stakeholder van elk touchpoint met de klant nodig. Als je als creditmanager er alleen voorstaat, dan kan je niet succesvol zijn. Je moet met iedereen - verkoop, customer service, finance - aan bad debt werken. Problemen die betrekking hebben op niet willen betalen moet je met de betrokken collega oplossen.

Millenials hebben geen cash meer op zak. Die betalen via apps en de telefoon.

Welke grote wijzigingen zie jij in customer-to-cash de komende jaren?

Ik denk dat de behandeling van de millenials een enorme uitdaging gaat worden. Weet je, mijn zoon vroeg laatst aan mij: "Waarom staat er een brievenbus aan onze deur?" Die hoeft je straks geen papieren factuur te sturen. Die weten dadelijk niet wat je met een vensterenvelop aan moet. De klant van morgen wordt de grootste uitdaging. Hoe ga je met hen communiceren? Via welke oplossing gaan zij betalen?

Een overschrijving kennen ze niet meer.

Millenials hebben geen cash meer op zak. Die betalen via apps en de telefoon. Zorg maar dat je klaar bent voor de klant van morgen in al zijn aspecten. Zeker qua inning. Ik denk niet dat mijn zoon een domiciliëring kent. Zorg er maar voor dat facturen er fancy en eenvoudig uitzien. De meeste mensen willen helemaal geen 10 bladzijden ontvangen.

Misschien een suggestie voor de regelgevers?

Niet alleen bij energiebedrijven, dat is ook zo in de telecom. Wie leest al die complexe details?

Hoe heb je je uitstap naar de incassowereld ervaren?

Ik had al 15 jaar met incassokantoren gewerkt en vond het leuk om aan de andere kant van de tafel te gaan zitten. Het uitdagende was om de eisen en verwachtingen van honderden opdrachtgevers te vertalen naar processen gericht op de uiteindelijke debiteur. Je moet de operationele toepassing zo inrichten dat die met iedereen connecteert en alle verwachtingen inlost. Vooral daar heb ik

HUIDIGE FUNCTIE? Billing & Collection Senior Manager bij EDF Luminus

AANTAL KLANTEN? 1,8 miljoen

TE INNEN OMZET? 2,92 miljard

DEURWAARDER OF INCASSO? Beide, want je moet differentiëren volgens type debiteur, bedrag, segment en ouderdom om dan het meest optimale kanaal of de ideale partner te kiezen. Continu benchmarken dus.

FAVORIETE KPI? Wat collection betreft is dat dus bad debt. Maar ik bekijk dat breder en dan kijk ik ook naar correctheid en tijdigheid van facturatie, betaalgedrag en betaalmethode.

KREDIETVERZEKERING OF NIET? Binnen mijn huidige werkomgeving zie ik dat niet echt van toepassing, en is productafhankelijk

FINANCIEEL KENGETAL? Score van een bedrijf gespecialiseerd in handelsinformatie

FAVORIET BOEK? Het meisje in de trein van Paula Hawkins

ERP OF EXTERNE SOFTWARE? Geen specifieke voorkeur, beide kunnen werken, maar belangrijk is dat de end-to-end processen goed met elkaar communiceren

JOB VÓÓR CREDITMANAGEMENT? Mijn allereerste job was "Verkoper van lederen salons"

VOOR WELK BEDRIJF ZOU JE HET CREDITMANAGEMENT NOG WEL EENS WILLEN DOEN? Ik heb het genoeg gehad via incasso voor care-, bank-, verzekerings-, nuts- en telecombédrijven te werken. Wat blijft er nog over? Overheidsinstanties!

geleerd om geen muur tussen business en IT te hebben. Innovatie is daar zeer cruciaal.

Innovatie in technologie?

Ook, maar vooral hoe je een klant benadert en hoe je met hen gaat communiceren. Incasso leeft van het contact met de debiteuren. Daar zit hun toegevoegde waarde. Het taboe rond incasso en deurwaarders is verdwenen. Vroeger was dat een stempel.

Zij werken ook met een klantendienst en service. Zij hebben ook contactcenters en selfservice portalen. Zij willen ook een goede klantenbeleving bieden, ondanks het soms moeilijke onderwerp.

Ja, en het moet een zeer goede klantenbeleving zijn. Dat is de afgelopen twintig jaar enorm geëvolueerd. Vroeger verstuurden ze brieven en ging er misschien een inspecteur langs de deur. Maar nu wordt ingezet op de zekerheid dat een handeling iets gaat opbrengen. Ook weer data-analyse. Dat is voor zo'n kantoor cruciaal. Een zeer boeiende wereld.

Heeft dat je beeld rond incasso veranderd?

Ik heb beseft dat ook zij zeer klantgericht zijn en de afgelopen jaren enorm geëvolueerd zijn. Je kan daar dan ook mooie partnerships mee opbouwen. Je hebt dezelfde KPI's zoals bereikbaarheid, klanttevredenheid en datakwaliteit. We hebben dezelfde noden.

Als je een opleiding zou mogen volgen, wat zou dat zijn?

Iets met betrekking tot digitalisering en hoe ik dat in collection kan gebruiken. Dat lijkt me wel interessant.

Par : Steven Penne

FR

Sabine D'haen (Billing & Collection Senior Manager bij EDF Luminus) compte parmi les rares credit managers à avoir travaillé dans le recouvrement de créances. Après avoir exercé pendant des années la fonction de billing & collection manager, elle est passée dans le recouvrement pour retourner ensuite de l'autre côté de la table. Autant de bonnes raisons pour s'entretenir avec Sabine et lui demander ce qu'elle a retenu de toutes ces expériences.

Commençons par le début : comment avez-vous atterri dans le credit management ?

Par pur hasard. J'ai commencé chez Mobistar, au service clientèle, comme étudiante jobiste.

Le but était d'y travailler de façon temporaire avant d'aller plus loin. Mais ma carrière a pris une tout autre tournure. Mobistar était une entreprise géniale. Je m'y sentais comme un poisson dans l'eau. À l'époque, Mobistar était le challenger au sein du marché des télécoms. Tout était possible dans cette société en plein développement. Je suis devenue représentante du service clientèle du département Recouvrement. J'ai donc dû apprendre à réclamer des factures impayées par téléphone à une époque il n'y avait pas encore Outlook ni de programmes spécifiques. À ce moment-là, il fallait appeler les clients qui figuraient sur un listing papier. Puis ma carrière s'est accélérée. Après six mois, je suis passée coordinatrice et six mois plus tard, chef d'équipe du service credit & collection chez Mobistar. Les chiffres, la dynamique et l'orientation résultat me sont toujours restés. Je n'en suis d'ailleurs jamais sortie.

Depuis quand travaillez-vous dans le credit management ?

Depuis 1999.

Qu'est-ce qui vous plaît tant dans ce travail ?

Le recouvrement est un domaine qui se situe à la fin du parcours de l'expérience du client. Tous les problèmes convergent à ce niveau-là parce qu'il faut payer. Ces problèmes, vous ne pouvez pas les résoudre uniquement dans le cadre du département des recouvrements. Ce qui est intéressant, c'est de devoir passer en revue le parcours de votre client. Vous devez entrer en contact avec toutes les parties prenantes de chaque contact client existant au sein de l'entreprise pour traiter collectivement les créances douteuses. Vous ne pouvez pas fonctionner en vase clos. Résultat : vous êtes automatiquement impliqué dans chaque point de contact avec le client. Cela commence déjà au niveau de la vente. Comment un produit a-t-il été vendu ? C'est cela qui, pour moi, rend cette fonction la plus intéressante de toute l'entreprise.

Vous devez être au courant de pratiquement tout ?

C'est exact. En bout de course, vous n'avez que deux possibilités. Soit le client ne peut pas payer. Il y a différentes façons de remettre les choses sur les rails avant que cela n'arrive. Soit il ne veut pas payer parce qu'il s'est passé quelque chose pendant son parcours au sein de votre entreprise. Comment avez-vous presté le service ? Comment la facturation s'est-elle déroulée ? Comment avez-vous traité le client ? Chercher des réponses à ces questions et trouver des solutions, voilà ce

FDMagazine presents
CFO Conferenz
Future Proof Finance

23-24 november 2017

L'air du temps
in **Éghezée**



CFO Conferenz

Future Proof Finance



powered by

G12 – Female CFO Advisory Board

FDMagazine
Het verhaal achter de cijfers

Bedankt aan onze sponsors voor de realisatie van het CFO Conferenz: BNP Paribas Fortis, Belfius Lease, Deloitte, JooS Consulting, Keyrus, Loyens Loef, Oracle, Waterfront, ING, Workday.



**BNP PARIBAS
FORTIS**

Belfius
Lease

Deloitte.



KEYRUS
insight into value

LOYENS LOEFF

ORACLE



ING

workday.

qui me plaît énormément dans ce travail. Si le credit management avait été de la comptabilité pure et que je n'avais pu opérer qu'au sein d'un département financier, je n'aurais jamais travaillé aussi longtemps dans ce domaine. Dans un service clientèle, vous contribuez à créer la dynamique qui entoure le service presté. C'est ce qui est si passionnant.

Quelles grandes évolutions avez-vous remarquées dans le domaine du crédit management au cours des 18 dernières années ?

La technologie et l'analyse des données sont devenues capitales dans ce domaine de la gestion entrepreneuriale. C'est vraiment révolutionnaire. Sans elles, impossible de gérer l'ensemble du processus dans de bonnes conditions. Il suffit de voir comment les factures sont fournies aux clients... Un autre exemple : les différentes possibilités de paiement. Les processus rigides d'autrefois n'ont plus aucune raison d'être à l'heure actuelle. L'époque de l'envoi des factures papier est pratiquement révolue. De nos jours, il y a de plus en plus de processus et de technologies ou de plateformes qui communiquent entre eux. Il est désormais possible de combiner des paquets comptables entre le client et le fournisseur.

EDI, xml, services en ligne...

Qu'est-ce qui n'existe pas aujourd'hui ?

Oui, c'est incroyable. Prenez l'exemple d'un système comme Basware. Un garagiste doit s'occuper de son garage, il n'a pas de temps à consacrer à la paperasserie. S'il relie ses logiciels à ceux de Basware pour ses fournisseurs ou ses clients, le tour est joué. Combinez le tout à une entreprise active dans le recouvrement... C'est possible de nos jours. Résultat : le garagiste peut s'occuper de son activité de base. Du reste, les canaux de communication se sont nettement multipliés ces derniers temps. Avant, on communiquait par lettre ou téléphone fixe. Aujourd'hui, ces canaux de communication se sont fortement diversifiés, ils sont devenus beaucoup plus accessibles et flexibles.

Et puis, le tabou qui existait autour du renvoi vers un huissier a complètement disparu. Maintenant, les partenaires externes doivent gérer l'aspect social en plus du reste : favoriser au maximum les règlements à l'amiable pour limiter les coûts. Vous avez remarqué comme les lois ont évolué dans ce domaine ? On pourrait écrire un livre sur le sujet.

Quel est votre plus gros défi sur le plan professionnel ?

Il est crucial d'éviter la création de barrières entre le service opérationnel et le service IT. Et c'est encore plus crucial quand on voit l'évolution enregistrée ces dernières années au niveau de la technologie et des innovations technologiques. Aujourd'hui, un manque d'entente entre ces deux services peut se transformer en frustration. Vous devez pouvoir avancer dans vos processus.

FONCTION ACTUELLE ? Billing & Collection Senior Manager chez EDF Luminus

NOMBRE DE CLIENTS ? 1,8 million

MONTANT À RECOUVRER ? 2,92 milliards

HUISSIER OU RECOUVREMENT ? Les deux, car il faut voir en fonction du type de débiteur, du montant, du segment et de l'âge pour trouver le canal le plus optimal ou le partenaire idéal. Du benchmarking en permanence, donc.

VOS KPI PRÉFÉRÉS ? En ce qui concerne le recouvrement, ce sont les créances douteuses. Mais si j'élargis la perspective, il y a aussi la correction et l'exactitude en matière de facturation, de montant à payer et de mode de paiement.

ASSURANCE-CRÉDIT OU PAS ? Dans mon cadre de travail actuel, je ne vois pas vraiment son utilité, d'autant plus que cela dépend du produit.

RATIO FINANCIER ? Le résultat d'une entreprise spécialisée dans les informations commerciales.

VOTRE BOUQUIN PRÉFÉRÉ ? La Fille du train de Paula Hawkins.

ERP OU SOFTWARE EXTERNE ? Pas de préférence spécifique, les deux peuvent fonctionner ; ce qui est important, c'est que les processus end-to-end communiquent bien ensemble.

VOTRE JOB AVANT LE CREDIT MANAGEMENT ? Mon tout premier job, c'était vendeuse de salons en cuir.

POUR QUELLE ENTREPRISE SERIEZ-VOUS PRÊTE À FAIRE DU CREDIT MANAGEMENT ? J'ai eu le plaisir de travailler dans le recouvrement pour des organismes de soins, des institutions bancaires, des compagnies d'assurances, des entreprises d'utilité publique et des sociétés de télécoms. Que reste-t-il ? Les instances publiques !

Un système ERP rigide datant d'il y a 10 ans n'a plus sa place dans le système actuel.

Les gens capables de créer un pont entre le volet opérationnel et le volet technologique sont donc d'une importance capitale.

Les analystes des processus sont donc des figures clés dans ce cadre ?

En effet. Mais vous avez aussi besoin des personnes impliquées dans chaque point de contact avec le client. Si vous êtes tout seul pour agir en tant que credit manager, vous ne pouvez pas réussir. Vous devez vous occuper des créances douteuses avec tous les services : vente, clientèle, finance. Les problèmes liés à une non-volonté de paiement doivent être résolus avec les collègues concernés.

Quels grands changements voyez-vous dans le customer-to-cash au cours des années à venir ?

Je pense que la manière dont on va traiter les millennials va devenir un énorme défi dans les prochaines années. Vous savez, voici ce que mon fils m'a récemment demandé : « Pourquoi y a-t-il une boîte aux lettres à notre porte ? ». Bientôt, il n'y aura plus besoin de leur envoyer de factures papier. Ils ne savent pas comment utiliser une enveloppe à fenêtre. Le client de demain, voilà le plus grand défi à relever. Comment va-t-on communiquer avec les millennials ? Quelle solution vont-ils utiliser pour faire leurs paiements ?

Ils ne connaissent plus les virements.

Les millennials n'ont pas d'argent liquide en poche. Ils paient en utilisant leur téléphone et des applis. Il s'agit d'être prêt à gérer le client de demain sous tous ses aspects. Surtout en matière de recouvrement. Je ne pense pas que mon fils connaisse les domiciliations. Les factures ont intérêt à avoir un look sympa et simple. La plupart des gens n'ont vraiment pas envie de recevoir 10 pages de facturation.

Une suggestion pour les législateurs, peut-être ?

Ceci ne vaut pas que pour les entreprises actives dans le secteur de l'énergie, mais aussi dans celui des télécoms. Qui lit tous ces détails complexes ?

Comment avez-vous vécu votre entrée dans le monde du recouvrement ?

J'avais déjà travaillé pendant 15 ans avec des agences de recouvrement et j'ai aimé me retrouver de l'autre côté de la table. Le défi, c'était de traduire les exigences et les attentes

de centaines de clients en processus ciblés sur le débiteur final. Il s'agissait de gérer les choses de façon à connecter tout le monde et à rencontrer toutes les attentes. C'est surtout là-bas que j'ai appris à ne pas ériger de barrières entre business et IT. L'innovation y est capitale.

L'innovation technologique ?

Aussi, mais surtout la manière dont vous approchez le client et dont vous allez communiquer avec lui. Qui dit recouvrement dit contact avec les débiteurs. C'est là que se situe la valeur ajoutée. Le tabou qui existait autour du recouvrement et des huissiers a disparu. Avant, cela se réduisait à un cachet.

Les millennials n'ont pas d'argent liquide en poche. Ils paient en utilisant leur téléphone et des applis

Aujourd'hui, ils prestent un service et travaillent aussi avec un service clientèle. Ils ont des centres de contact et des portails de self-service. Ils veulent offrir une expérience positive au client même s'il s'agit d'un sujet parfois difficile.

Et il faut que ce soit une expérience extrêmement positive. Les choses ont énormément évolué ces 20 dernières années. Avant, ils envoyaient des courriers et éventuellement un inspecteur. Aujourd'hui, ils misent sur le fait que les actions mises en place vont forcément donner un résultat. Et de nouveau, il y a l'analyse des données. Un élément fondamental pour les agences de recouvrement. Un monde absolument passionnant.

Cette expérience a-t-elle changé votre vision du recouvrement ?

J'ai réalisé qu'eux aussi sont très orientés clients et qu'ils ont beaucoup évolué ces dernières années. Du coup, il est possible de nouer de beaux partenariats. On y retrouve les mêmes KPI : accessibilité, satisfaction client et qualité des données. Et les mêmes besoins.

Si vous pouviez suivre une formation, quelle serait-elle ?

Une formation liée à la numérisation et à la manière dont je pourrais l'utiliser dans le domaine du recouvrement. Cela me semble intéressant. ■

INTERVIEW ROBERT DER KINDEREN, ACCEPTEASY

Realtime betalingen in alle kanalen verstevigen de cashflow

Les paiements en temps réel dans tous les canaux renforcent le cash-flow

Door: Geert Degrande

NL

AcceptEmail is tien jaar geleden opgericht als de digitale vervanger voor de gele acceptgiro. Met het vervangen van papieren rekeningen en herinneringen, en later ook machtigingen, groeide het bedrijf uit tot marktleider. AcceptEasy creëerde een nieuwe markt, die in zeer korte tijd niet alleen volwassen werd, maar ook nog altijd uitbreidt. Betalen kan nu ook via bijvoorbeeld WhatsApp en chatbots.

Sinds juni 2017 gaat het bedrijf daarom door het leven met een nieuwe naam: AcceptEasy. De nieuwe naam past beter bij het serviceaanbod dat verder gaat dan alleen e-mail. CCO Robert der Kinderen legt uit waarom AcceptEasy hiervoor heeft gekozen. Het bedrijf is ook op CreditExpo in Gent om bezoekers kennis te laten maken met de nieuwe naam.

Grip op betaalgedrag

AcceptEasy heeft zijn hoofdzetel in Amstelveen en is actief in de Verenigde Staten, Groot-Brittannië, België, Canada, Duitsland, Frankrijk, Oostenrijk en Zwitserland. Met AcceptEasy bieden bedrijven hun klanten betalingen, machtigingen en verificaties aan via alle digitale kanalen. Honderden bedrijven vertrouwen op het platform bij het transformeren van hun facturatie en debiteurenbeheer, het stroomlijnen van hun administratieve processen en het optimaliseren van klantreizen. "In Nederland groeien we enorm", zegt Robert der Kinderen, "en dat willen we ook in België. De afgelopen tien jaar zijn we mee gegaan met de verschillende digitale kanalen en bedienen we klanten uit diverse uiteenlopende sectoren. We kennen hun specifieke noden en spelen hier proactief op in. Naast de permanente opleiding die wij onze medewerkers bieden, is ook onze ISO-certificatie een garantie dat we kwaliteit hoog in het vaandel hebben."

De directe betaalfunctionaliteit in e-mails of whatsappjes, maakt betalen gemakkelijk en neemt alle drempels weg die een snelle betaling in de weg staan. "Met optimaal betaalgemak verbeter je de klantervaring maar komt er ook een einde aan dubbele betalingen, foute bedragen, betalingen op verkeerde rekeningen en verkeerde referenties.", zegt Robert der Kinderen. "Onze klanten kunnen berichten in realtime opvolgen, zien wie er opent, doorklikt en betaalt. Als die snelle betaling niet gebeurt, is snelle actie mogelijk. Op die manier houden onze klanten grip op het betaalgedrag van hun klanten."

We ontzorgen onze klanten bij het betaalverkeer en maken hen bewust van de marketingkracht van het betaalmoment.

Betaalproces als onderdeel van sterke marketing

Volgens Robert der Kinderen is betalen steeds vaker een gepersonaliseerd en interactief contactmoment. "De flexibiliteit en architectuur van onze technologie lenen zich voor vele toepassingen van transactionele berichten", zegt hij. "Dat gaat van online machtigingen op een web portal tot in-app afrekenen, van

het verifiëren van identiteit tot het betalen vanuit een chat via bijvoorbeeld Messenger of WhatsApp. AcceptEasy maakt van een betaalverzoek na betaling automatisch een betaalbewijs of een toegangsbewijs voor een evenement. Zo maak je van betalen een merkervaring. Veel bedrijven kunnen dit nog veel beter benutten. Zeker als ze aan de data die ze uit het betaalgedrag van de klanten halen, acties koppelen. Het betaalmoment is één van de belangrijkste stappen in de klantreis. Onze service maakt het mogelijk om hiervan een merkervaring te maken en tegelijk kosten te besparen in het proces."

Digitale transformatie en customer centricity

Dat AcceptEasy zijn klanten bewust maakt van het betaalmoment als sterke marketingtool illustreert hoe sterk het bedrijf inzet op customer centricity. "Met onze dienstverlening nemen we als het ware de rol van gids in de digitale transformatie op", zegt Robert der Kinderen. "Digitale transformatie gaat niet enkel over digitalisering, maar ook over een andere visie op gedragingen en processen, het meten en analyseren van data en vooral over actieplannen om zich aan alle veranderingen aan te passen. We ontzorgen onze klanten bij het betaalverkeer en maken hen bewust van de marketingkracht van het betaalmoment. Dat zijn duidelijk twee vliegen in één klap. We beschouwen het als onze verantwoordelijkheid om organisaties er attent op te maken dat er op dit vlak nog heel veel mogelijkheden voor het oprapen liggen. De combinatie van ons digitale platform en de adviezen van onze experts levert een substantiële bijdrage aan de digitale transformatie van bedrijven. Tegelijk versterkt het hun cashflow, die nog altijd de brandstof is die de motor van elke organisatie vlot doet draaien."

Par : Geert Degrande

FR

AcceptEmail est la solution numérique qui remplace le compte chèque postal accept jaune depuis maintenant dix ans. Grâce au remplacement des factures et des rappels sur papier, puis des autorisations, l'entreprise s'est hissée au rang de leader du marché. AcceptEasy a créé un nouveau marché qui, non seulement est devenu mature en un rien de temps, mais qui continue encore à se développer. C'est ainsi qu'il est également possible, à présent, d'effectuer des paiements, par exemple, avec WhatsApp ou un chatbot.

C'est pourquoi l'entreprise opère, depuis juin 2017, sous un nouveau nom, à savoir : AcceptEasy. Ce nouveau nom convient mieux à une offre de services qui va au-delà de l'e-mail. Son CCO, Robert der Kinderen, explique le choix d'AcceptEasy. L'entreprise est aussi présente à Credit Expo, à Gand, pour familiariser les visiteurs avec son nouveau nom.

Une prise ferme sur le comportement de paiement des clients

AcceptEasy a son siège social à Amstelveen et est active aux États-Unis, en Grande-Bretagne, en Belgique, au Canada, en Allemagne, en France, en Autriche et en Suisse. Avec AcceptEasy, les entreprises offrent à leurs clients des paiements, des autorisations et des vérifications par tous les canaux numériques. Des centaines d'entreprises font confiance à la plate-forme pour transformer leur facturation et leur gestion des débiteurs, rationaliser leurs processus administratifs et optimiser les trajets des clients. « Aux Pays-Bas, nous enregistrons une croissance spectaculaire », déclare Robert der Kinderen, « et nous voulons faire de même en Belgique. Au cours de la dernière décennie, nous avons utilisé les différents canaux numériques et nous servons des clients de secteurs variés. Nous connaissons leurs besoins spécifiques et nous y répondons de manière proactive. Outre la formation continue que nous offrons à nos collaborateurs, notre certification ISO est une garantie de l'importance primordiale que nous accordons à la qualité. »

Nous soulageons nos clients des opérations de paiement et nous les sensibilisons à la force du moment du paiement en matière de marketing.

La fonctionnalité de paiement direct dans les e-mails ou les messages WhatsApp, facilite les paiements et élimine tous les obstacles qui empêchent un paiement rapide. « Avec cette facilité de paiement optimale, nous améliorons l'expérience client, mais on évite aussi les



double paiements, les erreurs de montant, les erreurs dans les comptes bénéficiaires et les références. » poursuit Robert der Kinderen. « Nos clients peuvent suivre les messages en temps réel, voir qui les ouvre, clique dessus et paie. Si le paiement n'est pas effectué rapidement, une action rapide est possible. De cette façon, nos clients disposent d'une prise ferme sur le comportement de paiement de leurs propres clients. »

Le processus de paiement comme moyen de renforcement du marketing

Selon Robert der Kinderen, payer devient de plus en plus un moment de contact personnalisé et interactif. « La flexibilité et l'architecture de notre technologie sont adaptées à de nombreuses applications de messages transactionnels », ajoute-t-il. « Cela va des autorisations en ligne sur un portail Web jusqu'au règlement dans une appli, de la vérification de l'identité jusqu'au paiement à partir d'une conversation, par exemple, via Messenger ou WhatsApp. AcceptEasy transforme automatiquement, après paiement, une demande de paiement en preuve de paiement ou en billet d'accès à un événement. Le paiement devient ainsi une expérience de la marque. De nombreuses entreprises peuvent optimiser cet usage. Surtout si elles lient des actions aux données qu'elles collectent à partir du comportement de paiement des clients. Le moment du paiement est l'une des étapes les plus importantes

du trajet du client. Notre service permet d'en faire une expérience de la marque et de réduire aussi les coûts du processus. »

La transformation numérique et l'orientation client

Le fait qu'AcceptEasy sensibilise ses clients au fait que le moment du paiement constitue un outil de marketing puissant, illustre la force de l'engagement de la société pour l'orientation client. « Avec nos services, nous assumons, pour ainsi dire, le rôle de guide dans la transformation numérique », poursuit Robert der Kinderen. « La transformation numérique ne se résume pas à la numérisation. Il s'agit aussi d'une autre vision des comportements et des processus, de la mesure et de l'analyse des données et, en particulier, des plans d'action conçus pour s'adapter à tous les changements possibles. Nous soulageons nos clients des opérations de paiement et nous les sensibilisons à la force du moment du paiement en matière de marketing. Nous faisons ainsi d'une pierre deux coups. Nous considérons qu'il est de notre responsabilité d'attirer l'attention de nos clients sur les innombrables possibilités qu'ils peuvent encore exploiter dans ce domaine. La combinaison de notre plate-forme numérique et des conseils de nos experts apporte une contribution importante à la transformation numérique des entreprises. Dans le même temps, cela renforce leur cash-flow, qui reste le carburant du moteur de toute organisation. » ■

Some just see a company

**We see a company
with declining turnover,
narrowing margins,
whose holding
company has a high
probability of default.**



BUREAU VAN DIJK

A Moody's Analytics Company

**Welcome to the
business of certainty**

Register for your free trial at bvdinfo.com

0032 2 639 06 06

bvd@bvdinfo.com

