

AI in creditmanagement: bent u klaar voor 2025 (en daarna)?

01-6-2025

Elke dag ontvangt uw financiële afdeling telefoontjes en e-mails met vragen over openstaande facturen, betalingsregelingen en onduidelijkheden in rekeningen. Veel van deze handelingen zijn nog steeds handmatig en kosten tijd. Maar dat gaat veranderen in de komende jaren. De razendsnelle ontwikkeling van kunstmatige intelligentie (AI) zorgt ervoor dat u steeds meer tijd kunt besparen én toch uw klantrelaties kunt versterken.

De inzet van AI binnen creditmanagement is niet langer toekomstmuziek. Sterker nog, het staat klaar om organisaties te helpen. In dit artikel bespreken we de belangrijkste AI-trends die u dit en volgend jaar in de gaten moet houden en hoe u zich hierop voorbereidt als ondernemer of creditmanager.

AI-agents nemen het werk uit handen

Wat ooit begon met automatische herinneringsmails met velden als <<voornaam>> en <<bedrag>> zal de komende maanden uitgroeien tot intelligente AI-agents die zelfstandig klantdata koppelen, facturen analyseren en direct passende betalingsvoorstellen doen. Denk aan agents die systemen aan elkaar verbinden, realtime data ophalen en strategisch meedenken. Hierdoor kunt u zich richten op complexe dossiers en klantrelaties, daar waar uw expertise het verschil maakt.

De uitdaging is dat veel bedrijven nog niet klaar zijn voor deze integratie of volgende stap. Systeemkoppelingen en datakwaliteit blijven aandachtspunten die nog niet goed op orde zijn. Zorg dus dat uw digitale fundament op orde is, anders mist u de boot de komende jaren.

De rol van de creditmanager verandert

Waar het werk van de creditmanager voorheen bestond uit opvolging en administratie, zien we nu een verschuiving naar een strategisch adviseurschap. U gaat steeds vaker fungeren als sparringpartner van de directie, onderbouwt beleidskeuzes met AI-

analyses en signaleert risico's nog vóór ze zich voordoen. AI neemt het standaardwerk over, u blijft het kloppend hart van het klantcontact. De moderne creditmanager moet daarom de komende jaren drie dingen kunnen:

1. AI begrijpen én benutten: u hoeft geen programmeur te zijn, maar moet wel snappen hoe u AI-tools inzet voor uw processen en hoe u goede prompts schrijft.
2. Datakwaliteit bewaken: AI is zo slim als de data die u erin stopt. Incomplete of foutieve gegevens zorgen voor verkeerde beslissingen.
3. Communicatief én empathisch zijn: Technologie is geen vervanging voor menselijk contact, zeker niet in incassotrajecten. Uw inlevingsvermogen blijft nodig.

Wees kritisch op AI, maar wees niet bang

Ondanks de vele voordelen zijn er ook zorgen. AI kan onbedoeld vooroordelen in besluitvorming versterken en de transparantie beperken. Daarnaast zijn er wettelijke kaders, zoals de EU AI Act en GDPR, waar u zich aan moet houden. Transparantie en verantwoording zijn hierbij sleutelwoorden.

Een AI-systeem dat automatisch klanten met een bepaald profiel als risicovol bestempelt? Dat moet u als ondernemer of creditmanager willen begrijpen én corrigeren waar nodig. De mens blijft de eindverantwoordelijke, ook in een geautomatiseerd proces.

Wacht niet af, maar start slim

De grootste valkuil? Niets doen. Begin klein. Test bijvoorbeeld een AI-tool voor betalingsherinneringen of voorspellende analyses. Meet het effect en schaal op waar het werkt. Maak duidelijke afspraken binnen uw organisatie over AI-toepassingen en zoek de samenwerking met betrouwbare partners. AI is geen hype meer, het is een strategisch hulpmiddel. Mits goed ingezet, levert het u tijdswinst, tevreden klanten en een gezondere cashflow op.

Ervaart u zelf dat klanten vaker te laat betalen of hebt u hulp nodig bij het stroomlijnen van uw debiteurenbeheer? Neem dan

contact op met Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso in Utrecht. Wij helpen u graag verder met advies én daadkrachtige actie.

