Credit management & A.I.: hoe ver willen we gaan?

26-3-2021

De mogelijkheden op het gebied van AI, Artificial Intelligence oftewel kunstmatige intelligentie, breiden zich steeds verder uit. Apps herkennen gezichten, patronen, scannen foto's en doen op basis hiervan voorspellingen of geven een advies. We zien dat er ook hard wordt gewerkt aan toepassingen van AI bij credit management. Hoe ver willen we echter gaan?

Het is vanzelfsprekend belangrijk dat bij het inzetten van AI wordt gedacht aan bepaalde voorwaarden en ethische afwegingen. Zo moet de privacy altijd beschermd blijven en kan het een voorwaarde zijn dat de oplossingen bijdragen aan het welzijn van de mens en dient de menselijke waardigheid beschermd blijven.

Uiteindelijk is het doel: goed doen door credit management met AI te combineren. Maar waar moet dan bij stilgestaan worden en willen we wel zo ver gaan? Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht deelt vier zaken waarop nu al wordt ingezet met AI in de wereld van creditmanagement.

1. Hulp bieden boven eisen stellen

Een AI systeem is in staat om een betalingsregeling voor te stellen die bij de betaalcapaciteit van de debiteur past. Het is heel belangrijk dat hulp bieden centraal staat bij een AI project in plaats van eisen stellen aan een debiteur. Het mag niet zo zijn dat een AI oplossing iemand verplicht om een vordering per direct te voldoen. Er zijn immers situaties waarin dit eenvoudigweg niet mogelijk is. Het stellen van eisen zorgt er dan vaker voor dat er helemaal niets gebeurt. Juist in deze situaties moet er een helpende hand worden geboden, zodat er kan worden gezocht naar een oplossing die voor beide partijen werkt.

2. De juiste communicatie

Veel mensen kennen de dreigende toon van incassobrieven. In geen geval is het passend om dreigende taal te uiten, maar in de praktijk komt dit bij sommige bureaus nog altijd voor. AI kan ingezet worden om de communicatie beter te laten verlopen. Aan de

hand van kenmerken van de persoon kan het systeem een brief versturen die beter aansluit. Het is met AI mogelijk om een debiteur op een motiverende manier te benaderen en op een persoonlijke wijze die door de debiteur ook goed wordt begrepen.

Dit zal sneller leiden tot een reactie van de debiteur en uiteindelijk het wenselijke resultaat. Het inzetten van AI kan u ook inzicht geven in welke communicatie het beste werkt om een openstaande vordering te incasseren. Het gebruik van een chatbot kan ook een eerste stap zijn bij het inzetten van AI.

3. Bescherming van de waardigheid

Helaas komt het in de praktijk nog wel voor dat debiteuren juist extra worden belast met hoge kosten die niet verhaalbaar zijn en ook niet noodzakelijk zijn. Hiermee wordt de waardigheid van de beroepsgroep steeds verder afgebroken en dit mag niet gebeuren. Hier moeten debiteuren tegen beschermd worden en AI kan hierbij helpen. Wanneer AI met credit management wordt gecombineerd, dan is het één van de belangrijkste doelen om welzijn en waardigheid van de mens te beschermen.

4. Bescherming tegen oplopende kosten

Dit punt sluit goed aan bij punt 3. Kosten en schulden lopen makkelijk hoger op bij debiteuren. Relatief kleine schulden kunnen al snel groeien tot problematische schulden. AI kan helpen om debiteuren tegen deze oplopende schulden en kosten te beschermen. Denk aan een medewerker die vroegtijdig gaat bellen of het systeem die een brief / email verstuurd. Dit brengt nog een belangrijk voordeel met zich mee. Wanneer oplopende schulden en kosten kunnen worden voorkomen, dan kunnen ook schuldhulpverleningstrajecten worden voorkomen. Dit betekent dat er flink kan worden bespaard op de maatschappelijke kosten van deze trajecten.

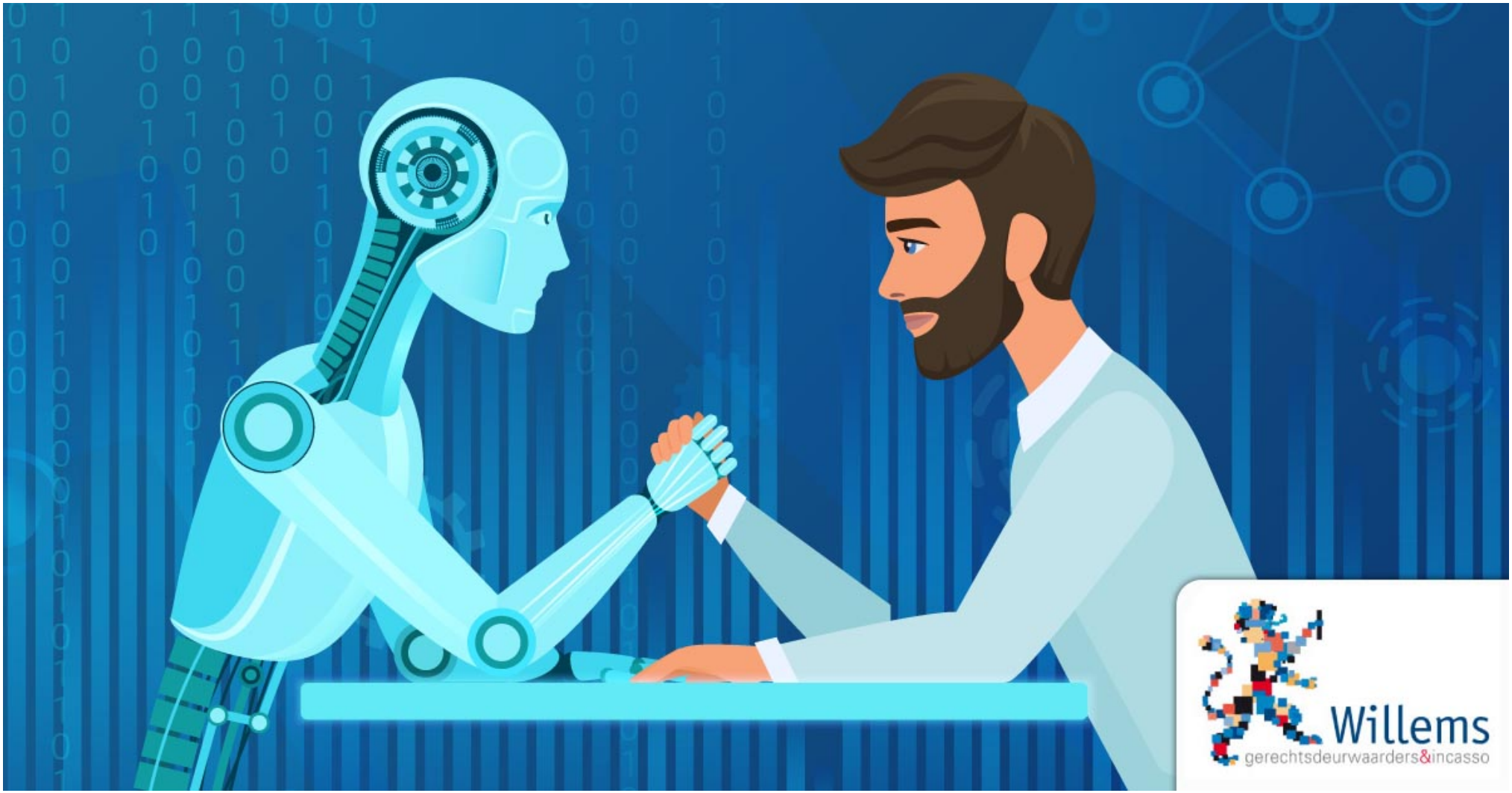
Moeten we wel zo ver willen gaan?

Alles om ons heen verandert. Alles ontwikkelt zich, wordt steeds moderner en geavanceerder. Dit valt niet tegen te houden. We leven in een tijd vol innovaties. Wel is het belangrijk om goed na te denken over in hoeverre we AI willen betrekken in het credit

management. Welke voordelen levert het op en zitten er ook nadelen aan? Helpt AI u om onbetaalde facturen betaald te krijgen zonder dat de waardigheid van de mens wordt aangetast, om een voorbeeld te noemen? De tijd zal dit uitwijzen.

Actie bij openstaande facturen

Op de korte termijn nog een menselijk incassobureau inschakelen voor uw onbetaalde facturen? (Ook al hebben wij veel geautomatiseerd) Dan staat Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht voor u klaar. Voor meer informatie of advies kunt u altijd vrijblijvend contact met ons opnemen.


Willems
gerechtsdeurwaarders&incasso