

Inzetten van op maat video om sneller betaling te krijgen?

18-11-2019

Veel bedrijven in Nederland hebben te maken met klanten die structureel (te) laat betalen. Het is dan ook niet vreemd dat bedrijven blijven zoeken naar nieuwe mogelijkheden om facturen sneller betaald te krijgen. Eneco komt nu met een heel nieuwe aanpak, namelijk een gepersonaliseerde, interactieve video. Met deze video krijgt de debiteur meer informatie over de openstaande schuld en wat de mogelijkheden zijn om deze te voldoen.

Deze nieuwe methode past in een groeiende trend waarbij de focus meer komt te liggen op het voorkomen van schulden, dan het harde (traditionele) incasseren. In deze blog bespreken we de nieuwe aanpak van Eneco.

Incasso-aanpak van Eneco

Eneco heeft, net als veel andere Nederlandse bedrijven, te maken met klanten die een betaalachterstand hebben opgebouwd. Bij onderzoek van deze groep ontdekte het bedrijf dat laaggeletterden oververtegenwoordigd zijn in de groep personen met een betalingsachterstand. Daarom is de gepersonaliseerde, interactieve video ontworpen. Deze video wordt naar de klant gestuurd zodra er een betalingsachterstand is.

'De brief is niet onduidelijk, maar een deel van de klanten voor wie dit geldt is laaggeletterd, en dan is een e-mail toch lastig te begrijpen. Nu gaan we een stap verder met een video met animaties.' zegt Eneco.

Na het openen van de video wordt de klant persoonlijk aangesproken binnen de animatie. Vervolgens wordt de betalingsachterstand getoond en laat de video de verschillende oplossingen zien. Binnen de video is een button verwerkt om via iDEAL een betaling te verrichten én een button om een betalingsregeling te treffen. De video heeft een duur van ongeveer zes minuten.

Resultaat voorlichting via video?

Dan rijst natuurlijk de vraag of de gepersonaliseerde, interactieve video ook echt werkt voor Eneco. Uiteraard wilde het bedrijf dit zelf ook weten. Om dit vast te kunnen stellen werd de respons op traditionele mails vergeleken met de respons op de video. Hieruit bleek duidelijk dat de kijkers van de video vaker in actie kwamen dan de lezers van de mail. Eneco ontving 30% meer betalingen uit de video dan uit de mail.

Klant betrekken bij de oplossing

Niemand vindt het prettig om een betaalachterstand te hebben, bij welk bedrijf dan ook. Bedrijven sturen veel herinneringen, maar ondernemen vaak te weinig actie om de klant te helpen bij het zoeken naar een oplossing. Eneco wil hier, met de video, verandering in brengen door de klant daadwerkelijk bij de oplossing te betrekken. De video gaat naar zo'n 20.000 klanten die fors achterlopen met hun betalingen. Het is de laatste stap voordat Eneco een betrouwbaar incassobureau inschakelt. Het is een grotere stap voor de debiteur om zelf te bellen voor een betalingsregeling dan om op een button in een gepersonaliseerde video te klikken en het online te regelen.

Soms blijven facturen onbetaald

Steeds meer bedrijven halen méér uit de kast om facturen (sneller) betaald te krijgen. Eneco heeft met de video gezorgd voor het ontvangen van 30% meer betalingen, wat natuurlijk heel positief is. Toch blijft er een deel facturen openstaan en deze facturen blijven tijd en geld kosten. Heeft u ook te maken met facturen die open blijven staan? Schakel dan Willems Incasso uit Utrecht in. Wij gaan graag voor u aan de slag. Voor meer informatie of advies kunt u altijd even contact met ons opnemen.