

Case: Vodafone

Meer en sneller accepteren
tegen lagere kosten



„Meer en sneller accepteren tegen lagere kosten: dat moet de kop worden boven dit verhaal. Dat dekt de lading volledig”. Francois Zwarts (Manager Credit Vodafone NL) en Marcel Verbraak (Sales Manager Experian) zijn het met elkaar eens. Samen zijn ze er continue en met succes mee bezig om dat voor telecomoperator Vodafone na te streven. Dit onder meer met behulp van consumentendata en hoogwaardige geautomatiseerde beslissingsprocessen van Experian.

„We hebben 3,5 procent hogere acceptatiecijfers met een bestendig aantal wanbetalers, lagere bedrijfskosten en een hoger automatiseringsgehalte.”

Efficiënte beslissingsprocessen

Het uiteindelijke doel van de samenwerking is dat Vodafone zoveel mogelijk potentiële klanten en bestaande klanten, die meerdere diensten willen afnemen, kan accepteren. Dit tegen lagere handelingkosten, en tegen beheersbaar kredietrisico's. Tevens willen we voorkomen dat Vodafone het slachtoffer wordt van fraude en wanbetaling. Dit ter bescherming van de klant en van Vodafone. Deze doelen zijn volgens Zwarts te bereiken door de beslissingsprocessen efficiënt en effectief te laten verlopen. „Het zijn processen waar wij 7 dagen per week mee te maken hebben. Bijvoorbeeld aan de balie van de Vodafone telecomwinkel of bij onze online diensten. Een klant moet ook kunnen wachten op die beslissing. Binnen een paar seconden moeten we dus een inschatting kunnen maken van een klant op basis van de gegevens die ons ter beschikking staan.”, vertelt Zwarts.

Met Transact SM

Na een evaluatie van diverse leveranciers, viel de keuze van Vodafone op de Transact SM oplossing van Experian. „Met name op basis van de functionaliteit en de prestaties van het systeem, evenals op de technische specificaties ervan”, weet Zwarts. De voordelen die Vodafone nu boekt, liegen er niet om: „We hebben 3,5 procent hogere acceptatiecijfers met een bestendig aantal wanbetalers, 50 procent minder verwijzingen, lagere bedrijfskosten en een hoger automatiseringsgehalte. Daarnaast lagere informatiekosten door het invoeren van een informatieverbeteringsstrategie, grotere systeembeschikbaarheid tot wel 100 procent met een verlaging van 95 procent van de systeemfouten en betere klantervaringen.”



Marcel Verbraak en Francois Zwarts

„Het is een flexibel applicatiesysteem waar we zelf grotendeels de regie en controle over hebben.”

Dunne scheidslijn

In de praktijk komt het er op neer dat Vodafone met Transact SM de dunne scheidslijn van wel of niet accepteren kan opzoeken. “We hebben onderzocht welke aanvragen we voorheen afwezen we nu alsnog zouden kunnen accepteren, en welke aanvragen die we in het verleden accepteerden, toch beter zouden kunnen afwijzen”. Het is een proces dat we continue evalueren en verfijnen om nog betere resultaten te boeken.”

Transact SM stelt Vodafone bijvoorbeeld in staat specifieke regels te bouwen om nieuwe klantgroepen te targetten en te accepteren. „Het is een flexibel applicatiesysteem waar we zelf grotendeels de regie en controle over hebben. Bijvoorbeeld om de regels te bepalen en te wijzigen voor specifieke groepen klanten. En dat biedt mogelijkheden die we voorheen niet voor mogelijk hadden gehouden. We maken zodoende steeds nieuwe stapjes vooruit. Met specifieke regels voor specifieke klanten.”

Applicatiescoring en gedragsscoring

Vodafone heeft Transact SM nu ruim twee jaar in gebruik. Samen met Experian is het bedrijf nu bezig om daar andere toepassingen aan vast te klikken. „Samen zoeken we naar oplossingen voor vraagstukken die zich opdoen. De voorkant is nagenoeg afgegrendeld. We richten ons nu met de systemen Probe SM ook op het middenstuk en de achterkant.” Zwarts: „Een klant komt via Transact SM binnen en krijgt een applicatiescore. Als ze ongeveer zes maanden klant zijn

komt Probe SM om de hoek kijken. Dat is een gedragsscoring om bestaande klanten te kunnen inschatten en ze een incassostrategie te geven die het beste bij ze past. Het is een systeem om de klanttevredenheid verder te maximaliseren.”

Verbraak legt uit hoe dat in de praktijk werkt: „Een goede klant betaalt om wat voor reden dan ook zijn rekening niet. Dat overkomt een ieder van ons. In dat geval is het beter een gepaste brief te sturen in plaats van een dwingende aanmaning. Dat wordt niet gewaardeerd. Als een bedrijf niet in staat is de klantbenadering te onderscheiden, krijgt iedereen dezelfde brief. Met alle gevolgen van dien...” Zwarts: „Gedragsscoring met het gepersonaliseerde automatische systeem Probe helpt ons om klanten in segmenten in te delen, de meeste gepaste incassostrategie te hanteren en ze daarmee de meest gepaste behandelingsmethode te geven. We verhogen zodoende de klanttevredenheid.”

Nog meer Experian producten

Verder staat Vodafone op het punt de ID Check van Experian te implementeren. Dit ter controle van de identificatiebewijzen bij het afsluiten van een abonnement. Zo bekijkt het systeem of de aanvrager over een geldig officieel document beschikt.

Meer informatie?

Bel 070 - 440 44 00 of mail info@nl.experian.com.



Francois Zwarts