

Bluem, Output4You, Objectif Lune:

"Betaalverzoeken het *nieuwe normaal* in de assurantiemarkt"



HET VERSTUREN VAN EEN EMAIL MET PDF FACTUUR IS OUDERWETS EN NIET KLANTVRIENDELIJK!

De Betaalvereniging Nederland / Currence BV heeft recent bekend gemaakt dat er in de afgelopen maanden voor het eerst meer dan 100 miljoen betalingen zijn gedaan via de mobiele telefoon maand op maand.

Het vorige record, dat dateert van eind 2021, was zo'n tien procent lager. Inmiddels is ook de 5 miljardste iDEAL betaling verwerkt. Het is niet meer dan logisch dat betalen via de mobiele telefoon groeit in populariteit. Iedereen is in bezit van een mobiele telefoon, steeds meer organisaties zien in dat consumenten het prettig vinden om betalingen mobiel af te werken en de technologie staat gebruiksgemak toe.

Je kan gemakkelijk stellen dat een betaalverzoek mét een iDEAL link de norm is geworden. Het versturen van een ordinaire email met PDF factuur bijlage is vandaag de dag ouderwets en niet echt klantvriendelijk.

Dé output- & betaaloplossing die werkt voor de assurantiemarkt

Daarom dat Objectif Lune, Output4You en Bluem Payments samenwerken en voor steeds meer assurantiekantoren, volmachten en verzekeraars succesvol de facturen en herinneringen omvormen tot slimme betaalverzoeken. Output4You automatiseert in combinatie met PlanetPress Connect1 de outputstromen en voegt er power aan toe. Output4You is specialist in output management. Zij voegen alle losse eindjes van correspondentie samen tot een vloeiende communicatiestroom. Zij zijn gespecialiseerd in PlanetPress Connect* en hebben een mooie betaalkoppeling gebouwd met Bluem Payments. Zij zorgen voor een gepersonaliseerde checkout per kantoor. Met Bluem's smart checkout creëert ze voor elke klant een naadloze betaalervaring.

Betaalverzoeken kennen we in een aantal vormen. Bijvoorbeeld als een 'email met iDEAL betaallink', een 'betaal SMS', een 'whatsapp met betaallink' of een 'papiernota met betaal-QR'.

*PlanetPress Connect is een premium softwareoplossing die de uitgaande transactiecommunicatie automatiseert en personaliseert. Het is een 'key' product van Objectif Lune dat de business communicatie automatiseert voor toonaangevende partijen.

Al deze betaalverzoeken hebben een aantal voordelen voor klant en kantoor, namelijk:

- **Betalings worden sneller afgehandeld**

Mensen hebben hun telefoon het grootste gedeelte van de dag binnen handbereik en kunnen dus op elk moment een betaling doen, ongeacht hun locatie. Wij zien dat klanten niet meer wachten tot het laatste moment om te betalen, wat vroeger gebruikelijker was. Sneller betalingen ontvangen is uiteraard wenselijk voor de cashflow.

- **Betalings verlopen foutloos**

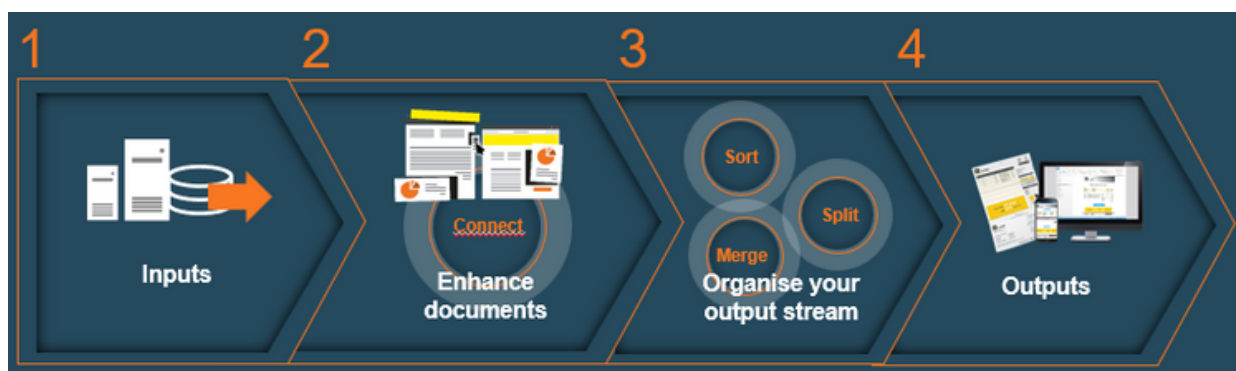
Door panklare betaalverzoeken te serveren elimineer je de kans op typfouten. Fouten komen voor door het verkeerd overtypen van betaalgegevens, denk aan het rekeningnummer of het te betalen bedrag. Foutieve betalingen zorgen voor een hoop administratieve rompslomp voor beide partijen. Daarbij bespaart betaalverzoeken het kantoor doordat er minder vordering in achterstand

- **Bied klanten gemak**

Zoals eerder benoemd: klanten verwachten anno 2022 betaalgemak.

Niemand vindt betalen leuk, maar het wordt frustrerend wanneer het niet makkelijk is om een betaling te voldoen. Waarom een klant vragen om het bedrag, kenmerk, omschrijving, IBAN nummer, naam rekeninghouder en betaaldatum in te typen. Vandaag de dag wil de klant gewoon dat de betaling al klaar staat en alleen nog maar hoeft te worden bevestigd in zijn/haar bank App.

De betaalverzoeken die PlanetPress Connect verstuurt bevatten altijd de persoonlijke branding van de opdrachtgever; dit maakt de betaalervaring prettig en zorgt voor een hogere betaalconversie, omdat klanten de e-mail en checkout herkennen. Herkenning leidt tot vertrouwen en vertrouwen zorgt voor betaalconversie. Met PlanetPress Connect maakt Output4You alle documenten van kantoren in de gewenste huisstijl op, waarbij de data komt uit backoffice applicaties zoals: ANVA, CCS (Level), AS400 of andere systemen. Hierbij wordt vaak de data verrijkt vanuit diverse soorten bestanden zoals CSV, Excel, Databases, Tekst/PCL/XML/JSON of PDF bestanden.



- **Bespaar kosten**

Belangrijk voor ieder kantoor, zeker in de huidige tijd van inflatie. Door de iDEAL betaaloctie worden facturen eerder betaald, verstuurt het kantoor minder herinneringen, verbetert het werkkapitaal en zijn er minder FTE's nodig voor de debiteurenadministratie. Een iDEAL betaallink is goedkoop.

Rechtstreekse iDEAL betalingen

Payment Service Providers zijn er in alle soorten en maten. Bluem is een PSP, maar zij gaan niet op de geldstroom zitten! Eindgebruikers betalen rechtstreeks aan het kantoor. Betalingen verlopen dus in de regel niet via een derdengeldenrekening. Dit noemen we end-to-end betalingen. Geld ontvangt het kantoor direct, afletteren van openstaande posten door ANVA, Level of DIAS is 100% foutloos en klanten zien op hun bankafschrift de naam en IBAN nummer van het kantoor. Dit is duidelijk voor de klant. Kortom dit model kent een aantal voordelen, namelijk:

- **Geen vertraging**

Omdat betalingen rechtstreeks zijn en wij tegenwoordig instant payments hebben, staat het geld van de klant binnen 5 seconden op jouw rekening. Bij een PSP die gebruikt maakt van een derdengeldenrekening moet je vaak een dag wachten tot het geld overgeboekt is.

- **Makkelijk afletteren**

Bij een collecterende PSP krijg je de totaalsom van alle betalingen van een bepaalde periode minus de kosten van de PSP in één keer overgeboekt. Openstaande posten afletteren is bij een technische PSP dus vele malen eenvoudiger dan bij een collecterende PSP.

- **Klanten zien jouw naam op afschriften**

Omdat de klanten rechtstreeks aan naar jouw bankrekening betalen zien zij ook jouw bedrijfsnaam op hun afschriften. Dit voorkomt verwarring en is prettiger voor de klant.

Opmaak, Betalen & Conversie: krijgt niet altijd de aandacht die het verdient

Het versturen van betaalverzoeken is de meest eenvoudige manier om openstaande gelden te innen. Daarom kiezen veel partijen voor deze werkwijze. Wat echter vaak vergeten wordt is een belangrijk onderdeel van dit soort processen, namelijk: de conversie.

De hoogste mogelijke conversie is ons doel van Bluem, Output4You en Objectif Lune. De premium PlanetPress Connect tooling zorgt ervoor dat betaal e-mails altijd goed worden weergegeven, met een mooie opmaak, ongeacht het device. Gepersonaliseerde emails en transactiepagina's zorgen voor herkenning en zorgt voor vertrouwen en daarmee voor conversie. De betaalpagina wordt weergegeven in de huisstijl van desbetreffende kantoor. Ons motto in de hele betaalketen - van factuur t/m betaalcheckout - moet de huisstijl van het kantoor zichtbaar zijn.

Herkenning = Vertrouwen = Conversie

Verzoeken versturen waar niet op geacteerd wordt is zonde van de resources en voor niemand prettig. Daarbij is herkenning essentieel vanwege phishing en fake mails die rondgaan. Om die reden ligt bij ons de focus op het optimaliseren van het conversiepercentage d.m.v. herkenning. Het doel is dat alle verzonden verzoeken betaald worden. In de praktijk is 100% conversie niet realistisch, maar wel het doel. Hoe zorgen we voor een zo hoog mogelijke conversie?

Emails altijd goed weergegeven

Ongeacht het apparaat dat je gebruikt; iPhone, Android, Windows computer etc. En ongeacht welke mailserver; Outlook, Gmail etc. We garanderen dat alle e-mails die wij versturen er strak en professioneel uitzien. Wij gebruiken hier speciale tooling voor die meer dan 70 combinaties van apparaten en mailservers test, zodat de eindgebruiker een prettige ervaring heeft. Ook zorgen we ervoor dat de mails niet in een SPAM-filter belanden.

Vertrouwen bij betalen is conversie

Al onze klanten hebben gepersonaliseerde mailtemplates en checkouts. Het logo en huisstijl van onze klanten staat altijd prominent voorop in de hele keten. Eindgebruikers zullen nergens Bluem zien. Dat is een bewuste keuze, want dit kan voor verwarring zorgen, zeker in betaalprocessen. Klanten herkennen jouw merk en huisstijl. Dat lijdt tot vertrouwen en vertrouwen zorgt voor conversie.

Wij zijn dankbaar dat we al bij veel kantoren en verzekeraars het outputproces hebben mogen upgraden via Planet Press Connect met iDEAL betalen. Voorbeelden zijn:

- Centraal Volmacht Bedrijf / www.cvb.nl
- Coöperatie Licent / www.licent.nl
- Centraal Nederlands Adviesbureau / www.cna.nl
- Fidus Heinenoord / www.fidus.nl
- Eigendaal & van Romondt / www.evr.nl

Ook interesse in het optimaliseren van de betaalervaring gekoppeld aan uw financiële outputstromen, neem contact op met Output4You, Bluem en Objectif Lune.

Output4You: Richard Tilman - 085-2007580 / richard@output4you.nl / www.output4you.nl



Bluem Payment & Identity Services: Rieko Kester - 085-2220400 / r.kester@bluem.nl / www.bluem.nl



Objectif Lune: Jasper Ruijgrok - 0318-728175 / ruijgrokjenl.objectiflune.com / www.objectiflune.com

