

Sociaal incasseren met interactieve video

U heeft een
rekening niet
betaald.

Bekijk de video →



Direct betalen



Betaalregeling
afspreken



Andere opties

intrum

Agenda



- Introductie
 - Hoe werkt interactieve video
 - Case Intrum
 - Invloed van video op betaalgedrag
 - Interactieve video tijdens de huurdersreis
-

Even voorstellen



Tessa Gompel

Customer Success Manager
Blue Billywig



Daan Kiemeney

Head of Customer Success
Blue Billywig



Michiel Schols

Director operations Benelux
Intrum

The Blue Billywig

Online video platform

Content Management

Online Video Platform voor het beheren, publiceren en analyseren van video en uit te breiden met meerdere modules en functies.

Interactieve Video

Trek de aandacht en houd deze vast. Van passief naar actief: door het toevoegen van interactieve elementen betrek je de kijker bij je video's.

WCAG 2.2 AA Player

Laat iedereen genieten van de beste kijkervaring met behulp van een toegankelijke, lichtgewicht en volledig aanpasbare videospeler.

Customer Support

Wij geloven in een uitstekende klantenondersteuning met lokale aanwezigheid en directe toegang tot ons team van video-experts zoals support, tech, content, analytics en strategie.



Ons portfolio

woonCompagnie

domijn

elkien

woonstad.
rotterdam

α.s.r.

Brabant Wonen

Den Haag

G&O

wonen limburg

UWV

WONEN
ZUID

vides
waterbedrijf

intrum

WONINGCORPORATIE
NEELEN

Interactieve en gepersonaliseerde video

A decorative line consisting of a horizontal segment followed by a curve that rises sharply towards the top right corner of the slide.

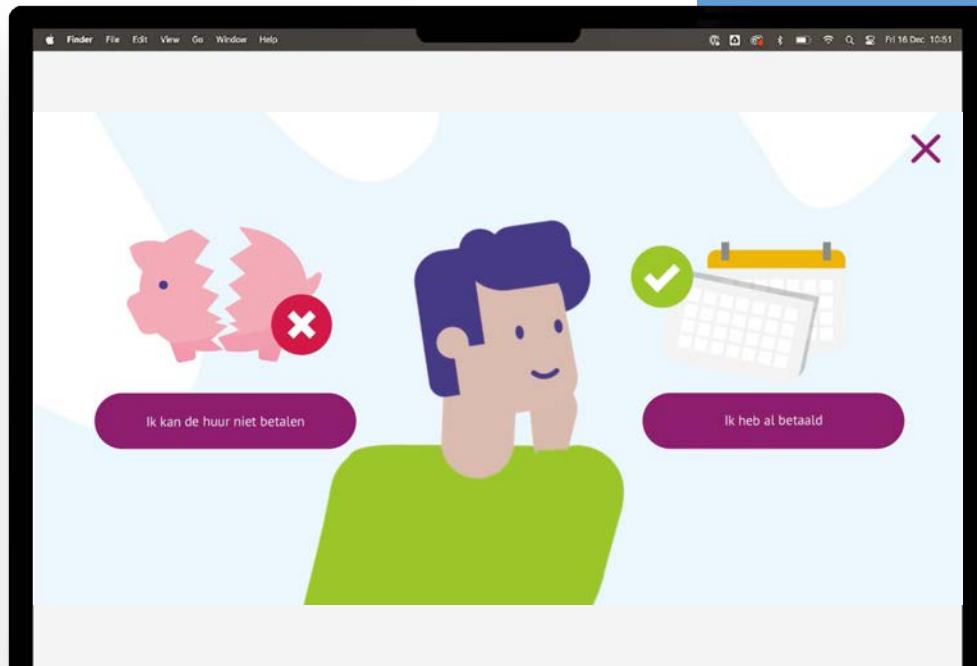
Hulp bij huur betalen

Domijn



Doel

- Angst en schaamte wegnemen bij huurders omtrent huurachterstand
- Huurders tot actie laten overgaan
- Huurders contact laten opnemen met Domijn om samen naar alle mogelijkheden te kijken



Interactieve en gepersonaliseerde video

Activeer jouw kijkers!

Branching

Overlays

Personalisatie

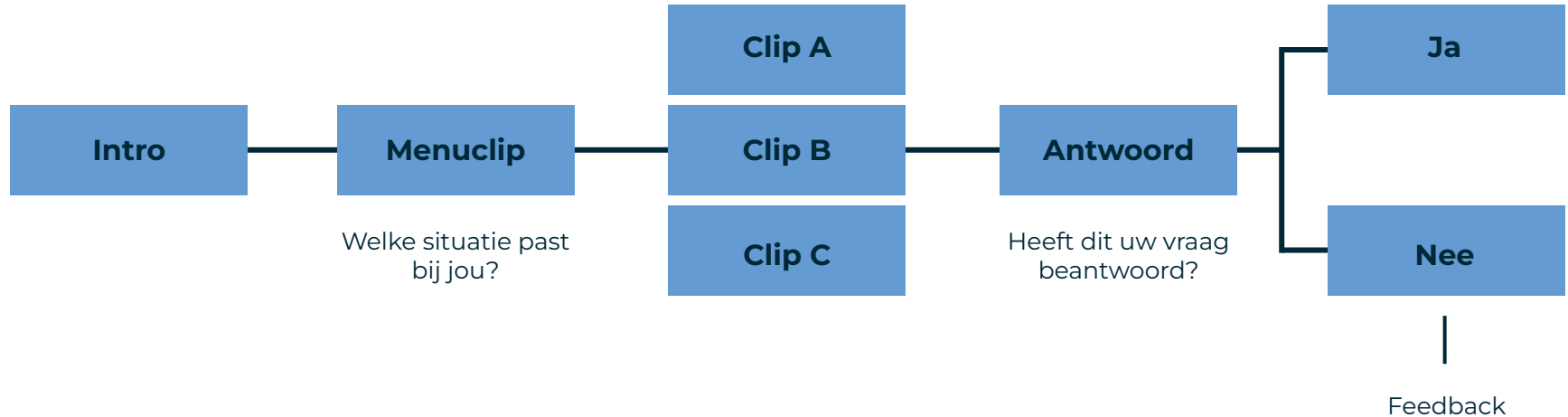
Interactieve en gepersonaliseerde video

Activeer jouw kijkers!

Branching

Bepaal je eigen relevantie en
verhaallijn

Branching



Interactieve en gepersonaliseerde video

Activeer jouw kijkers!

Overlays

Directe call to actions en
achtergrondinformatie

Overlays



Interactieve en gepersonaliseerde video



Activeer jouw kijkers!

Personalisatie

Gebruik data in de video om content
nog relevanter te presenteren

Personalisatie



In text



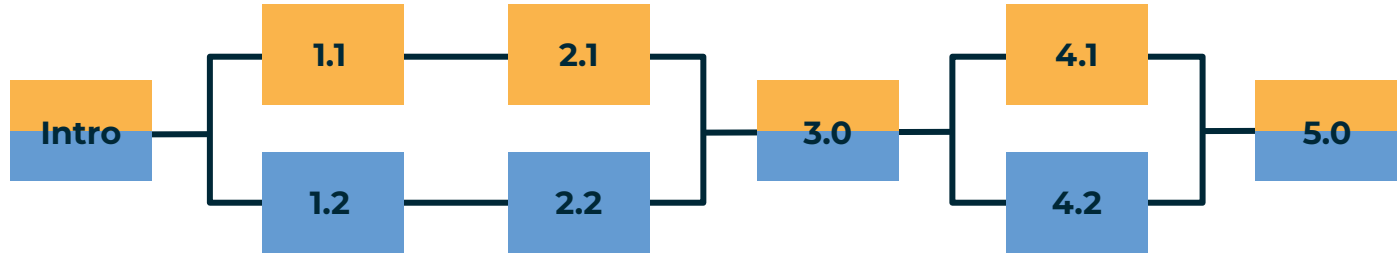
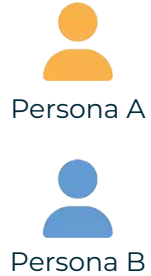
In audio / voice- over



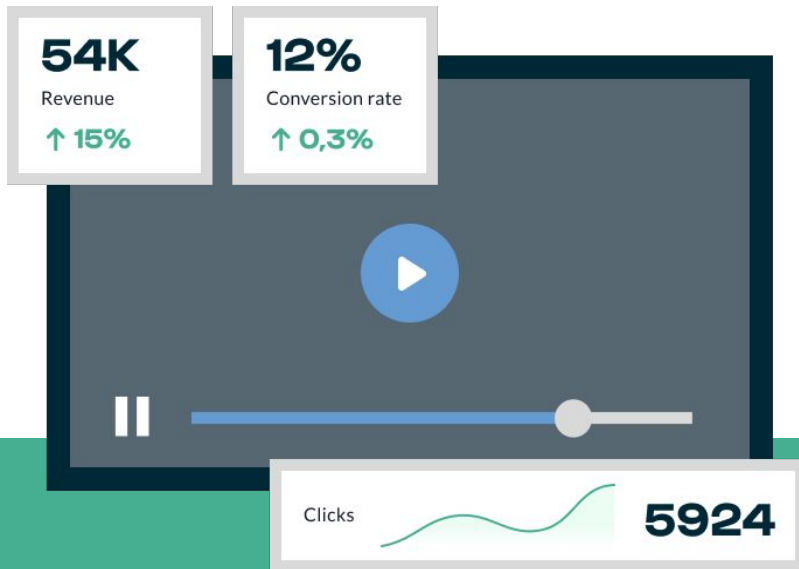
In images



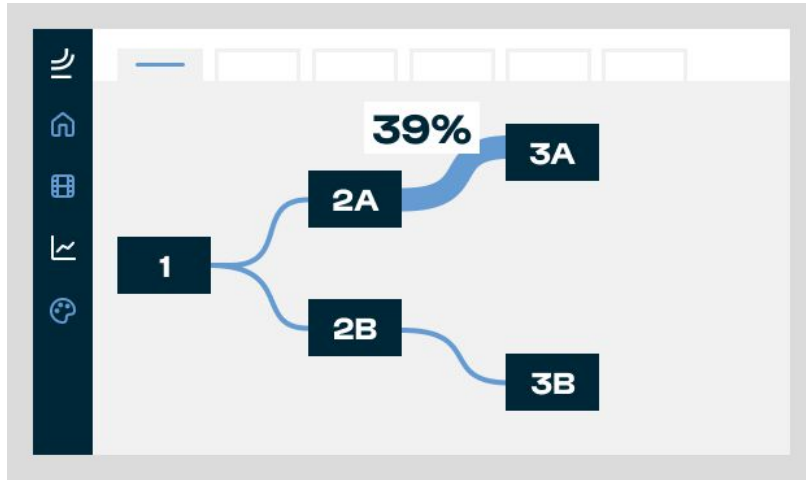
Dynamische video



Custom KPI Dashboard



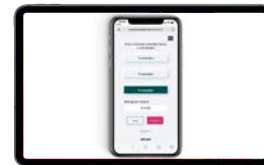
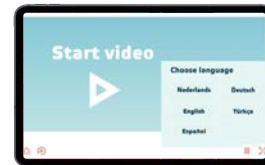
Flow analyse



Betaalreis



Betaalreis



Eerste factuur

Bill Shock

Eerste
herinnering

Laatste
herinnering

Minnelijke
incasso

- Personaliseren
- Op maat
- Dynamisch

- Informeren
- Opties aanbieden
- Personaliseren

- Easy to use
- Stap voor stap
- Klantervaring

- Eigen taal / taalniveau
- Stap voor stap
- Zelfredzaamheid

- Personaliseren x2
- Op maat
- Meertalig

Case Intrum



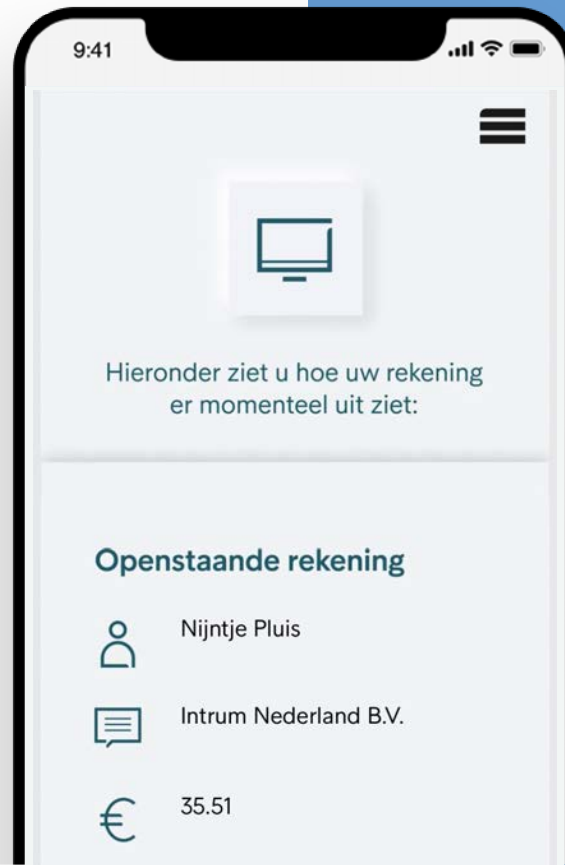
Intrum

Klantgericht incasseren



Doelstelling

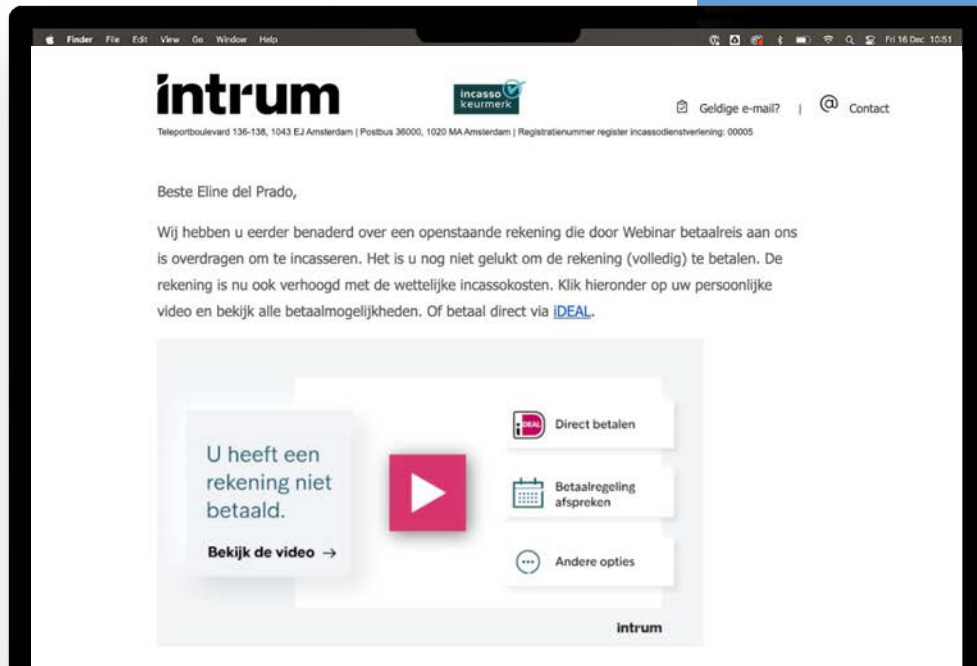
“Drempel verlagen voor mensen om weer terug in het systeem te komen.”



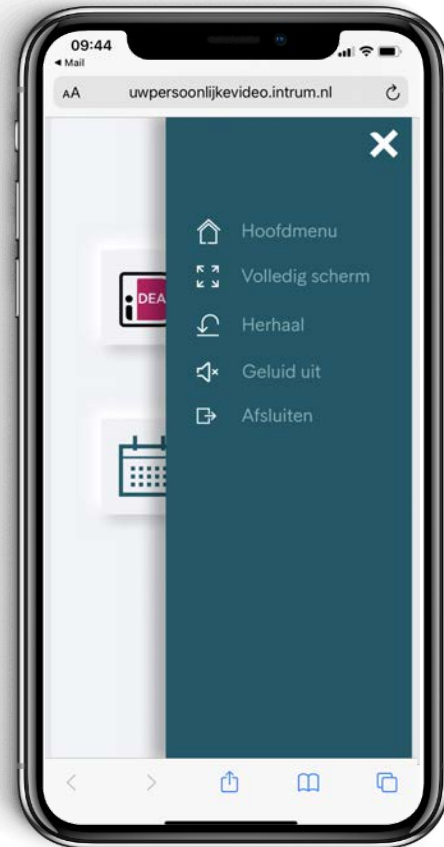
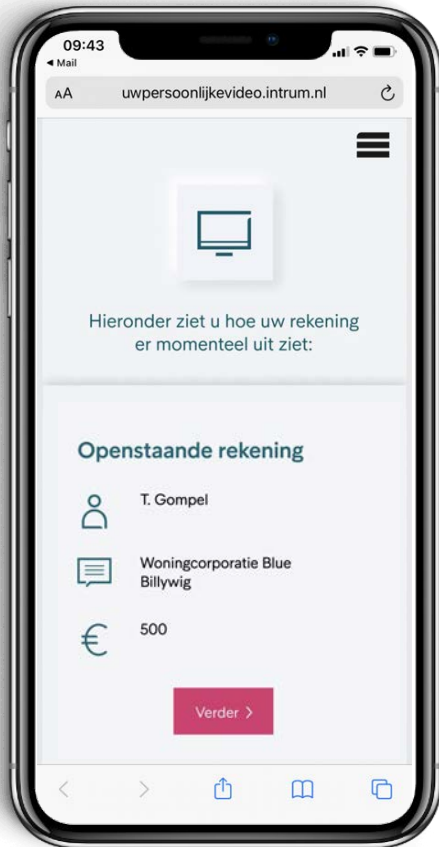
Distributie



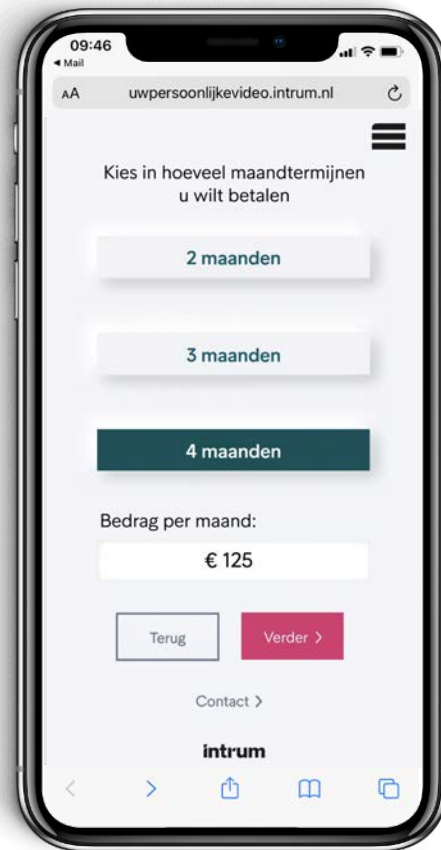
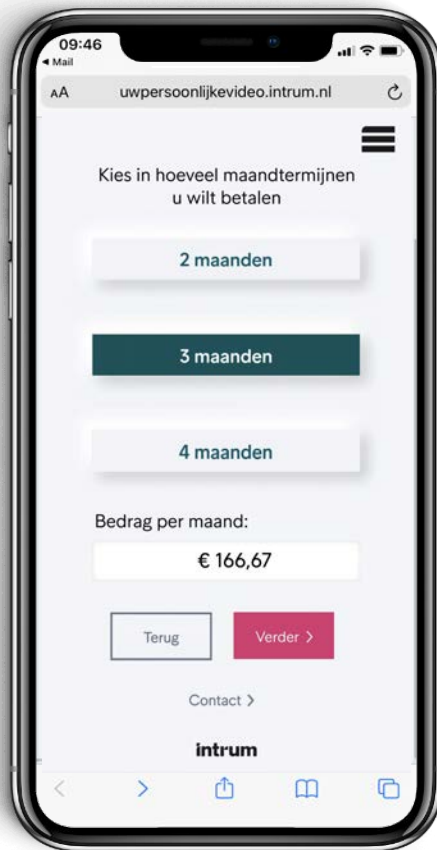
- Mobile first
- Link in de tekst naar de video
- Verwijzing in de tekst naar persoonlijke video
- Thumbnail met call to action



Mobile first



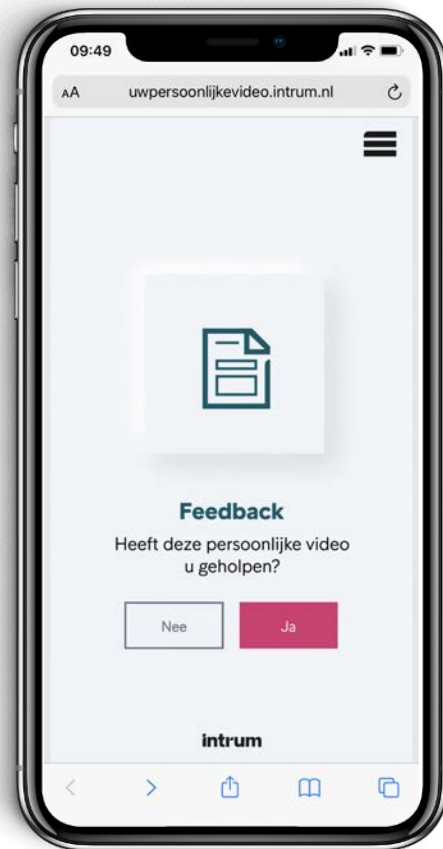
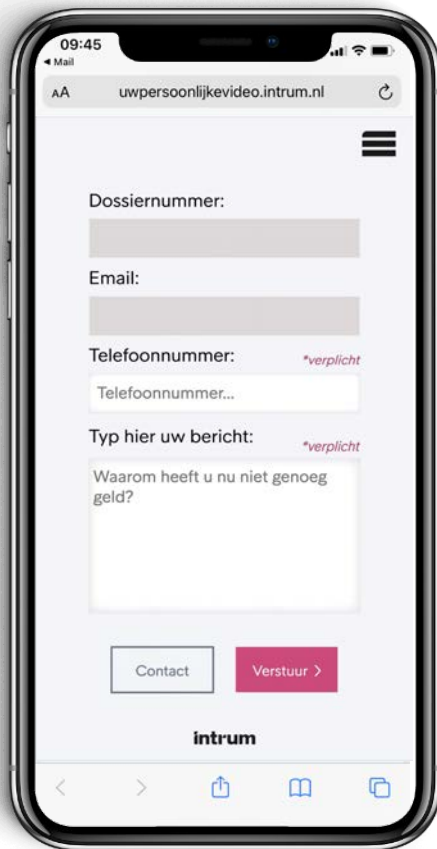
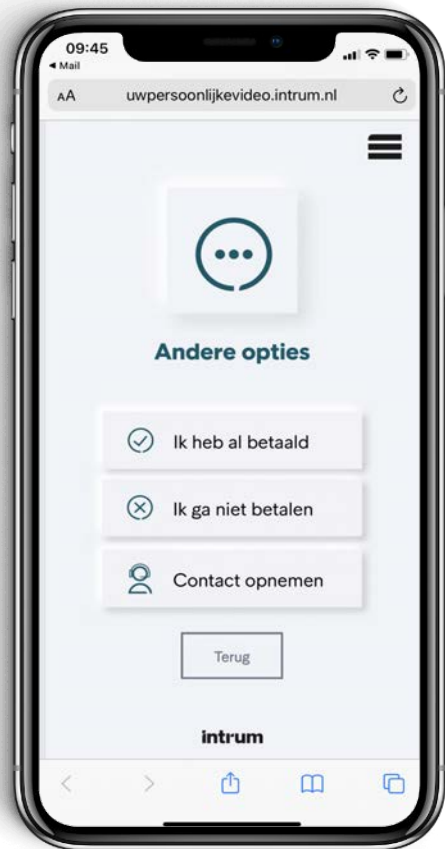
Betalen in termijnen



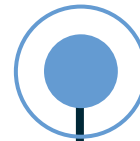
Betalen in termijnen



Andere opties



Resultaten



84%



Respons

Klanten die tot actie
overgaan in de video

28%

**Directe
betaling**
vanuit de video
via betaallink

55%

Betalingsregeling

50%

**Directe
betaling
1e termijn**

65%

Satisfaction rate

Open feedback



- Dit is de eerste keer dat ik op deze manier geïnformeerd wordt. En ik kan niet anders zeggen dan dat dit van mij de standaard mag worden voor alle vergelijkbare items. Heel goed gedaan!
 - It would be nice to receive email in English, than this wouldn't happen.
 - Ik wil jullie enorm bedanken voor deze eerste ervaring met een incasso bureau. Het is een totaal nieuwe wereld voor mij!! Alles verliep heel fijn, mooi proces. Leuk om eens mee te maken! Hopelijk tot nooit ziens. Groetjes, van mij.
 - Ik zat te stressen en nu stress ik niet meer
 - Op deze manier is het makkelijk om het te regelen want dit kan altijd tussendoor. Bellen is soms lastig als je al in tijdnood zit zoals ik.
-

Learnings & optimisations

A decorative line consisting of a horizontal segment followed by a curve that rises sharply towards the top right corner of the slide.

Optimalisaties



Meer parameters toevoegen voor personalisatie

- Op zorg toegesneden call to actions aanbieden onder “Andere opties”
 - Bijvoorbeeld “Ik heb hulp nodig bij mijn financiën” of referentie naar 113
- Meertaligheid
- Dynamische content op basis van profielen



Invloed van video op gedrag

Werkt video ook echt?



Trigger

Is er een (goede) trigger?



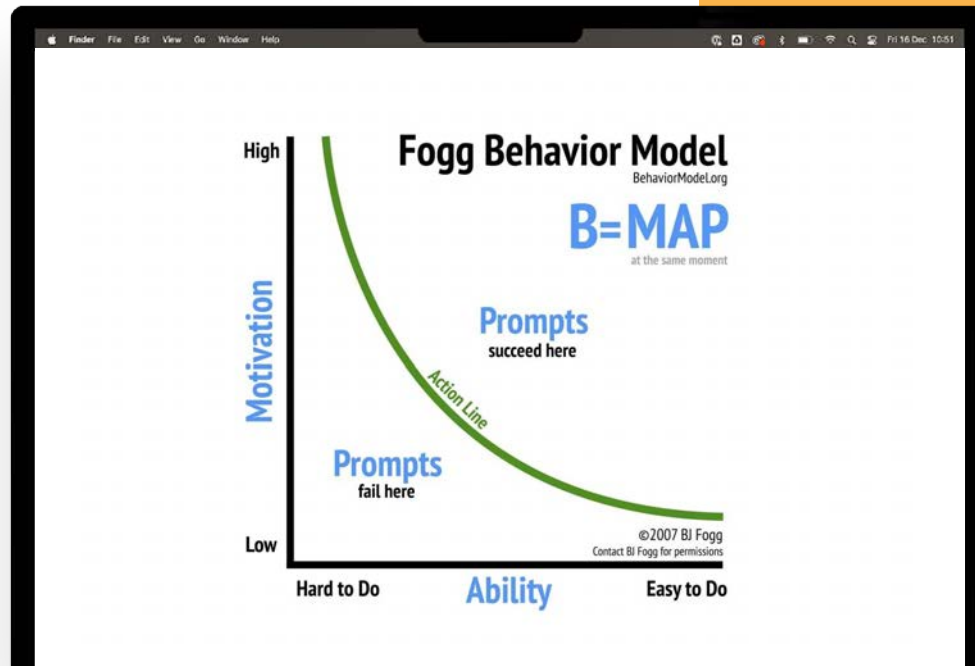
Vermogen

Heeft iemand genoeg vermogen om het gedrag uit te voeren?



Motivatatie

Heeft iemand genoeg motivatie om het gedrag uit te voeren?



Vermogen



Heb je genoeg tijd voor het gedrag?



Heb je genoeg geld voor het gedrag?



Is er veel mentale of creatieve moeite nodig?



Ben je fysiek in staat om het te doen?



Motivatie



AB

Commitment en consistency

- Mening van anderen over imago
- Sociaal wenselijk gedrag



Resultaten

- Zelf realistische doelstellingen bepalen
- Commitment voor eigen doelstellingen
- 50% betaalt eerste termijn direct



Connectie



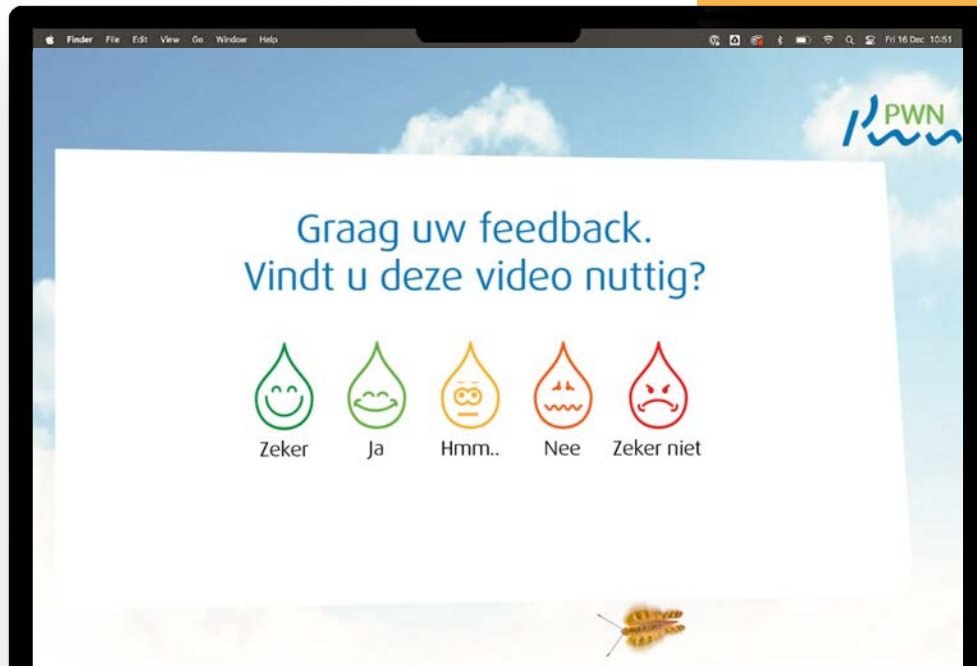
Feedback geven

- Kijkers motiveren
- Kijkers geruststellen en gevoel geven dat ze gehoord worden



Feedback vragen

- Laagdrempelige manier van feedback uitvragen
- Kijker het gevoel geven dat ze ook een bijdrage kunnen doen
- Mogelijkheid om open feedback te vragen



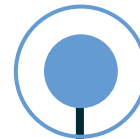
Key takeaways

- Verbetering van **klanttevredenheid**
- **Hogere response rate** op klanttevredenheidsonderzoek
- **Verlaging** van stressniveau en gevoelens van schaamte
- **Adequate opvolging** van hulpvragen door onderbouwde **contactverzoeken**
- Hoger betalingsresultaat of incasso-resultaat (loyalty rate)
- **Stijging** van het aantal **directe betalingen** bij het treffen van een betalingsregeling



Resultaten

Interactieve en gepersonaliseerde video binnen het facturatie en incasso proces



>90%

Payment loyalty

Bij klanten die de eerste termijn direct betalen.

15-30 %

Reductie
van onnodig
klantcontact

+30%

Conversie vanuit
e-mail met
persoonlijke video
t.o.v. e-mail zonder
video

64%

Conversie
Klanten die tot een
duurzame oplossing
komen in de video

60-90 %

Klanttevredenheid

+29%

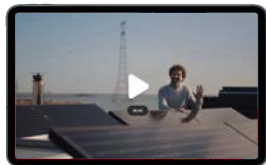
E-mail open rate
met het woord
'video' in het
onderwerp

Interactieve video binnen de huurdersreis

A decorative line consisting of a horizontal segment followed by a curve that rises sharply towards the top right corner of the slide.

Huurdersreis

Doelstellingen per stap



Welkom

Onboarding

Bespaartips

FAQ's

Huurverhoging

- Vieren
- Verwachtingen
- Wijzigingen

- Laagdrempelig
- Stap voor stap
- Zelfredzaamheid

- Easy to use
- Stap voor stap
- Klantervaring

- Ontzorgen
- Stap voor stap
- Zelfredzaamheid

- Uitleggen
- Relevantie
- Zelfredzaamheid

**Benieuwd naar de
mogelijkheden?**
Scan de QR-code



We believe there is no limitation to true partnership.

