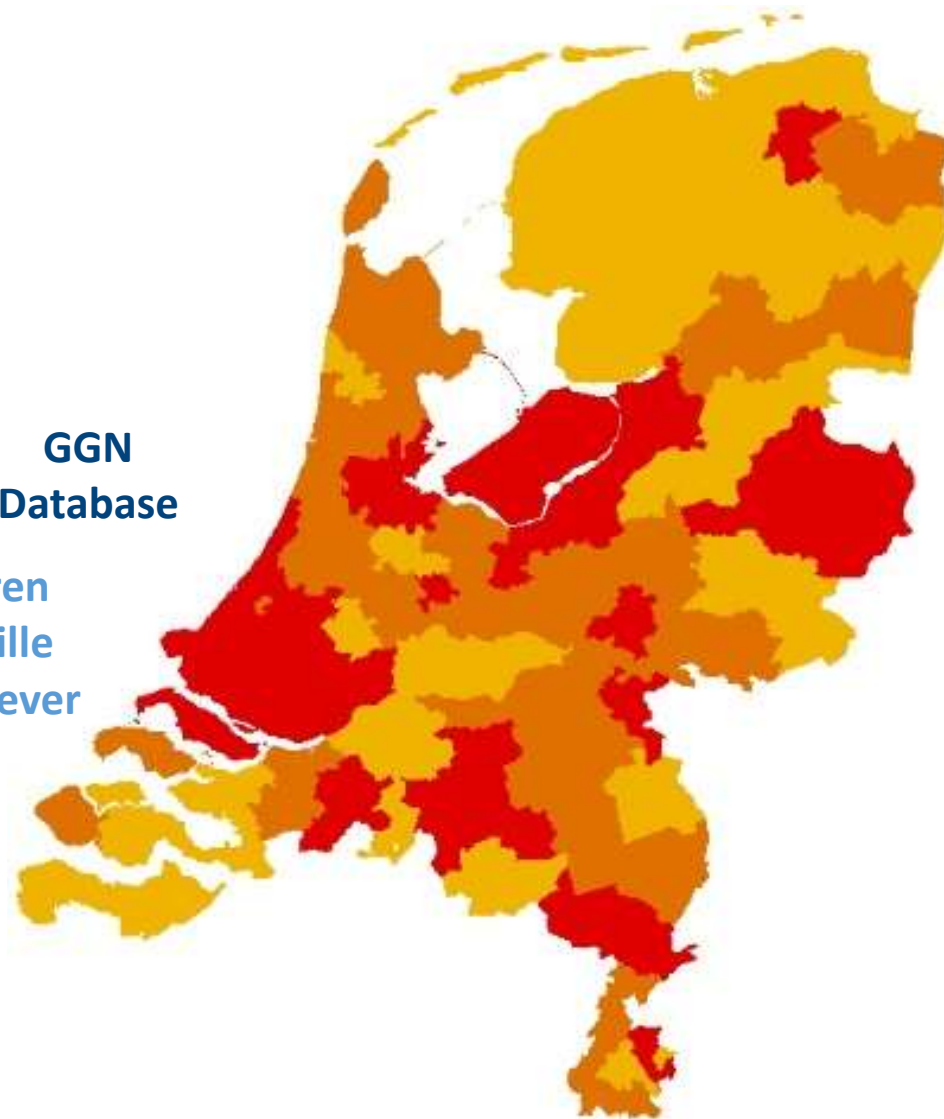
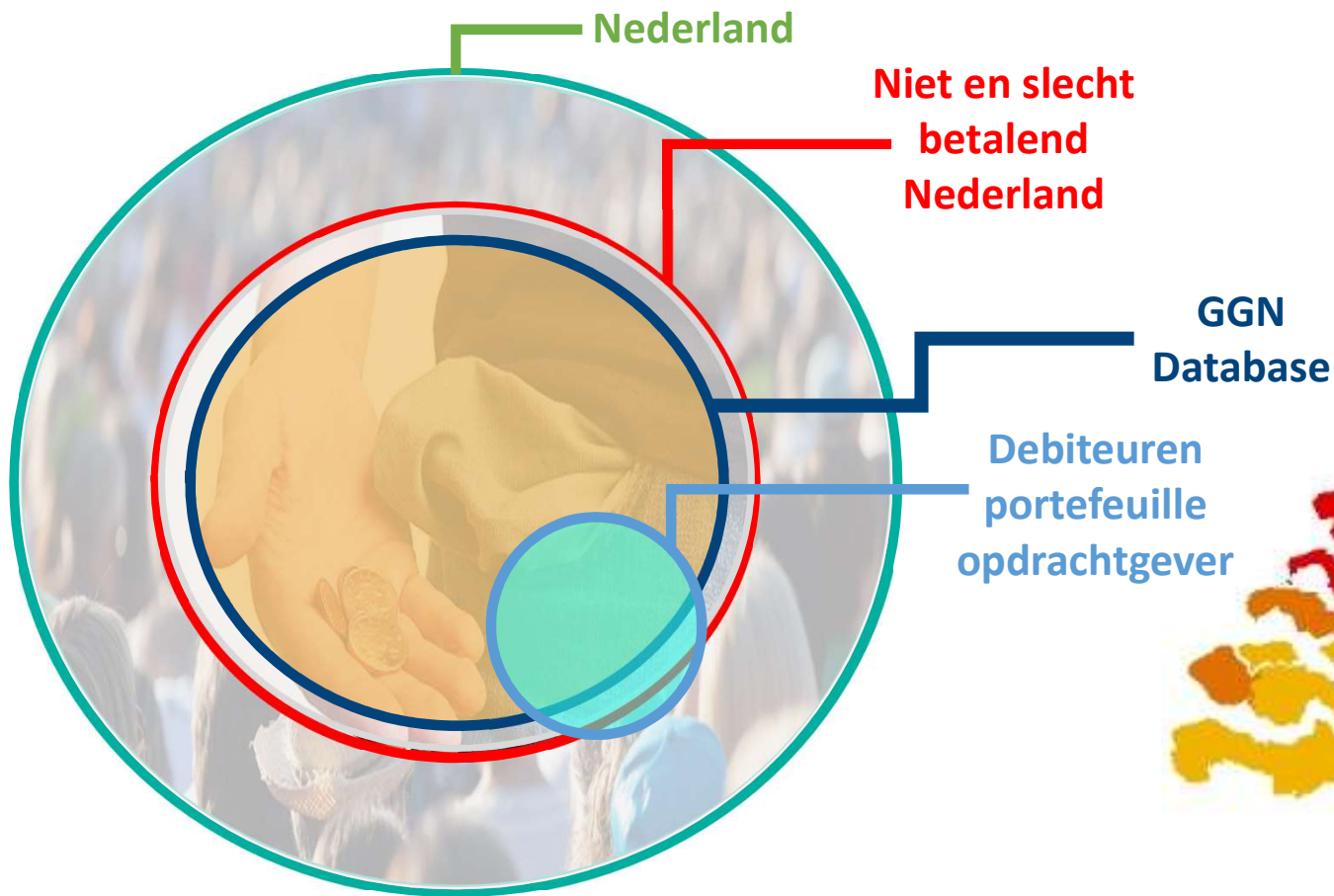


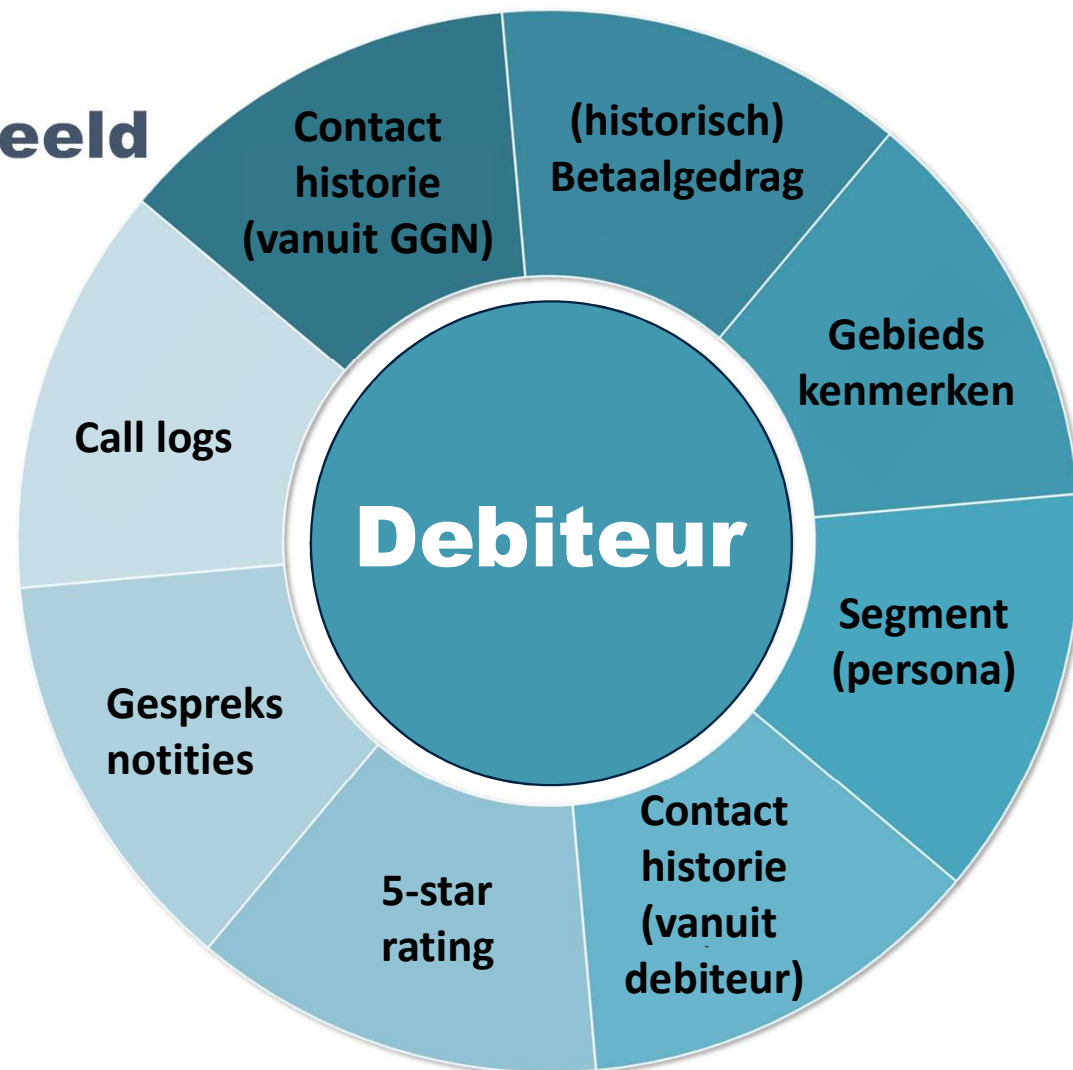


Het gebruik van Advanced Analytics in Creditmanagement

Laurens Ruster – Manager Advanced Analytics



Naar een 360° debiteuren beeld





Over segmenten en persona's

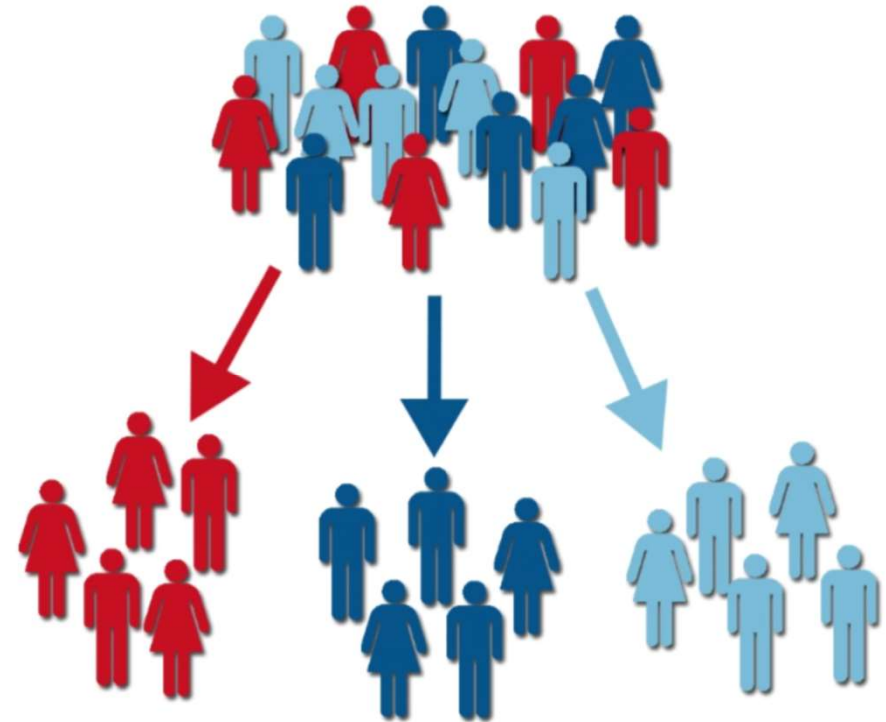
Clustering van debiteuren

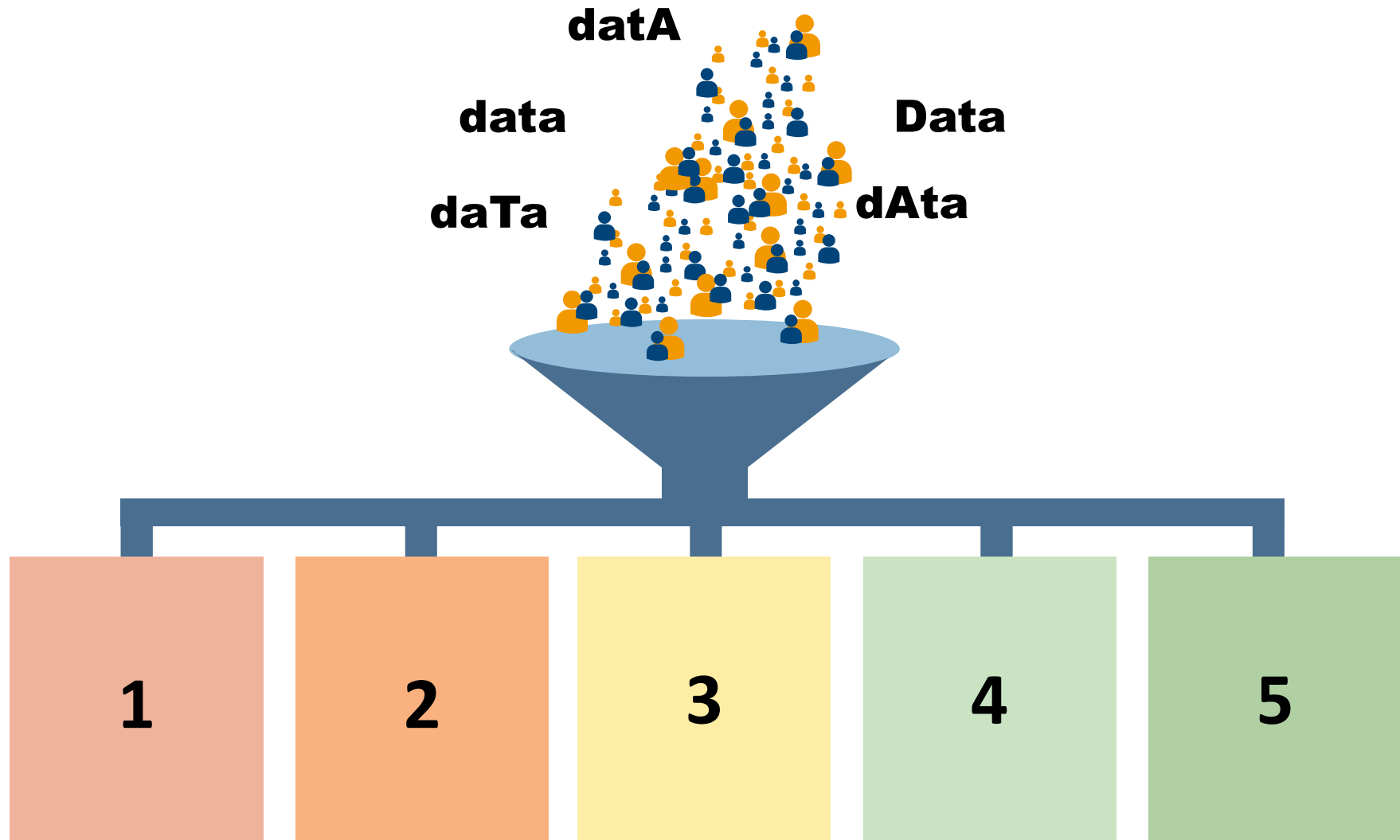
Doelstelling:

- Creatie van homogene cluster waarbij debiteuren die in dezelfde groep vallen veel op elkaar lijken en er tussen de groepen grote verschillen zijn.

Techniek:

- Clustering m.b.v. het *K-means algoritme*. Een clusterings-algoritme probeert 'natuurlijke' groepen/subsets binnen de data te vinden, gebaseerd op een of andere overeenkomst.







Beschrijven van de cluster met interne data

	Procentuele verdeling	Gem.# dossiers	Gem.# regelingen	Gem.# opdrachtgevers	Openstaande hoofdsom
Cluster 1	43,8%	6,54	3,64	4,87	67,2%
Cluster 2	24,5%	4,93	2,82	3,45	22,5%
Cluster 3	14,9%	2,43	1,14	1,10	2,7%
Cluster 4	10,3%	1,17	0,30	1,01	5,0%
Cluster 5	6,5%	1,01	0,10	0,41	2,6%
	100%	3,81	2,54	2,08	100%

Beschrijven van de cluster (met externe CBS data)

Inkomen	1	NLD	Index	Index Bar
Beneden modaal	43,8	29,6	148	
Modaal	34,6	33,4	104	
1,5 x modaal	13,9	19,6	71	
2 x modaal	4,9	9,4	51	
2,5 x modaal of meer	2,9	8,0	36	

Stedelijkheid CBS	1	NLD	Index	Index Bar
Zeer sterk stedelijk	32,3	22,2	145	
Sterk stedelijk	30,9	28,0	110	
Matig stedelijk	17,3	18,7	92	
Weinig stedelijk	14,1	20,9	68	
Niet stedelijk	5,4	10,2	53	

Bevolkingssamenstelling CBS	1	NLD	Index	Index Bar
< 5% niet-west. allochtonen	24,8	55,7	45	
5 - 10% niet-west. allochtonen	7,9	13,3	60	
10 - 20% niet-west. allochtonen	15,1	13,4	113	
20 - 40% niet-west. allochtonen	23,9	10,2	235	
> 40% niet-westerse allochtonen	28,2	7,5	374	

Inkomen	5	NLD	Index	Index Bar
Beneden modaal	17,2	29,6	58	
Modaal	27,4	33,4	82	
1,5 x modaal	23	19,6	117	
2 x modaal	14,9	9,4	159	
2,5 x modaal of meer	17,5	8,0	219	

Stedelijkheid CBS	5	NLD	Index	Index Bar
Zeer sterk stedelijk	17,9	22,2	81	
Sterk stedelijk	28,9	28,0	103	
Matig stedelijk	21,7	18,7	116	
Weinig stedelijk	22,1	20,9	106	
Niet stedelijk	9,3	10,2	91	

Bevolkingssamenstelling CBS	5	NLD	Index	Index Bar
< 5% niet-west. allochtonen	73,4	55,7	132	
5 - 10% niet-west. allochtonen	14,6	13,3	110	
10 - 20% niet-west. allochtonen	8,5	13,4	63	
20 - 40% niet-west. allochtonen	2,7	10,2	26	
> 40% niet-westerse allochtonen	0,8	7,5	11	

Van betaalsegment naar persona



Tamara
Probleembetaler



Bryan
Moeizame betaler



Job
Betrokken modale
betaler



Saïda
Nonchalante
betaler

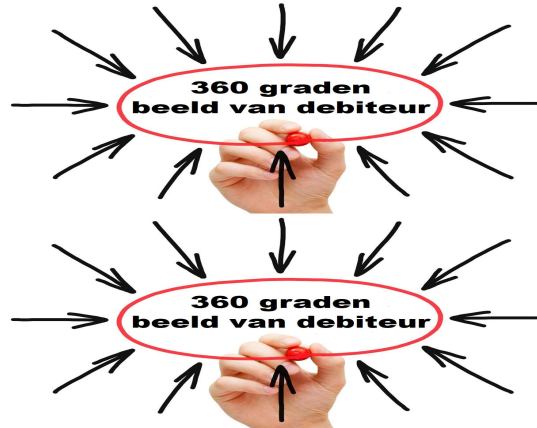


Hendrik-Jan
Welgestelde
laatbetaler

Waarom persona's



Geeft **debiteuren** een gezicht



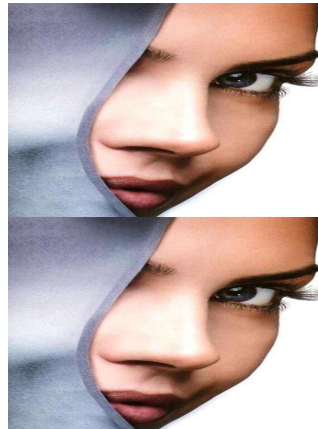
Specifieke communicatie aangepast op persona's



Specifieke communicatie aangepast op persona's



Gesegmenteerde benadering is veel effectiever en efficiënter



Van bereiken naar be-raken

Van bereiken naar be-raken



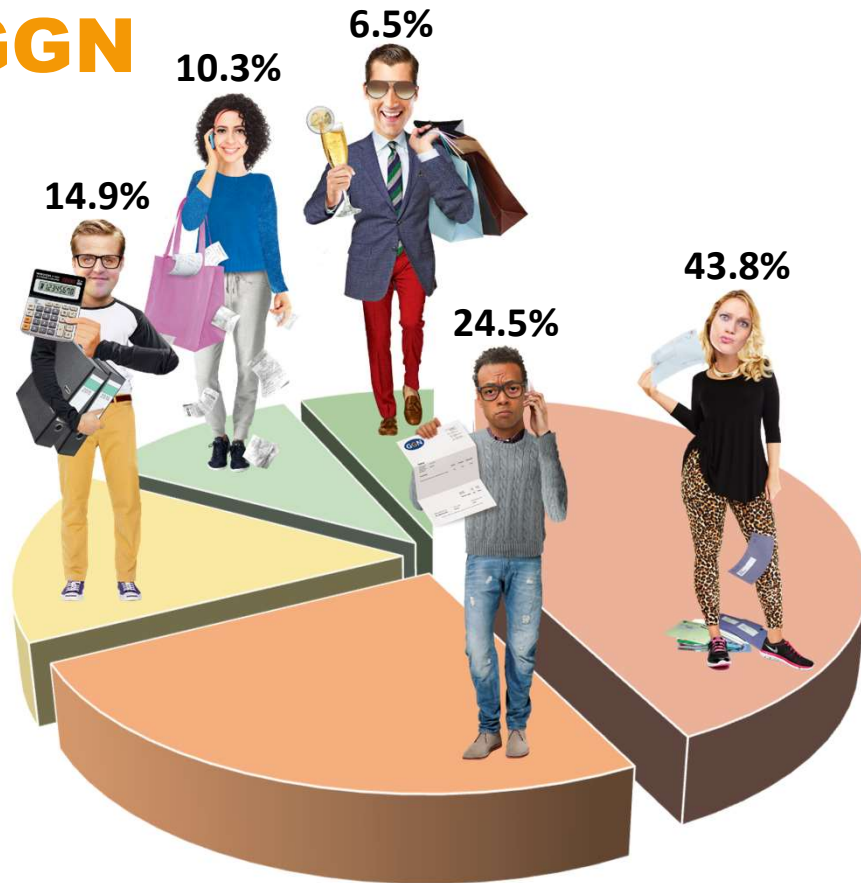
Kennis over het waarom van betalen



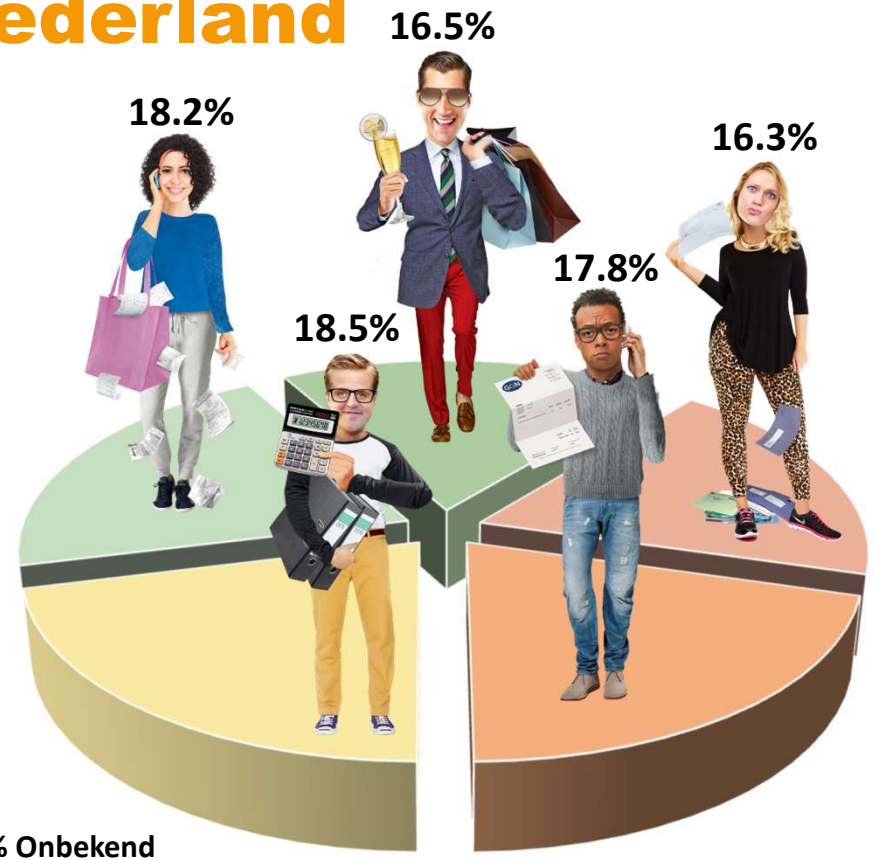
Kennis over het waarom van betalen



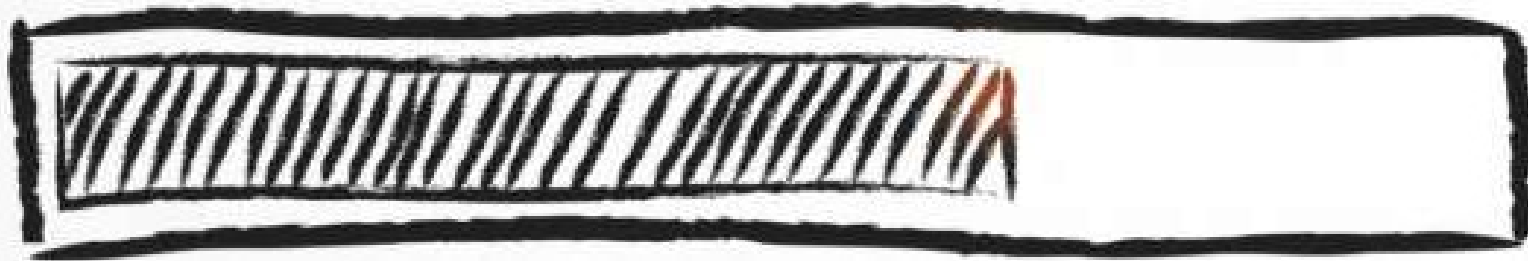
GGN



Nederland



SUCCESS LOADING...

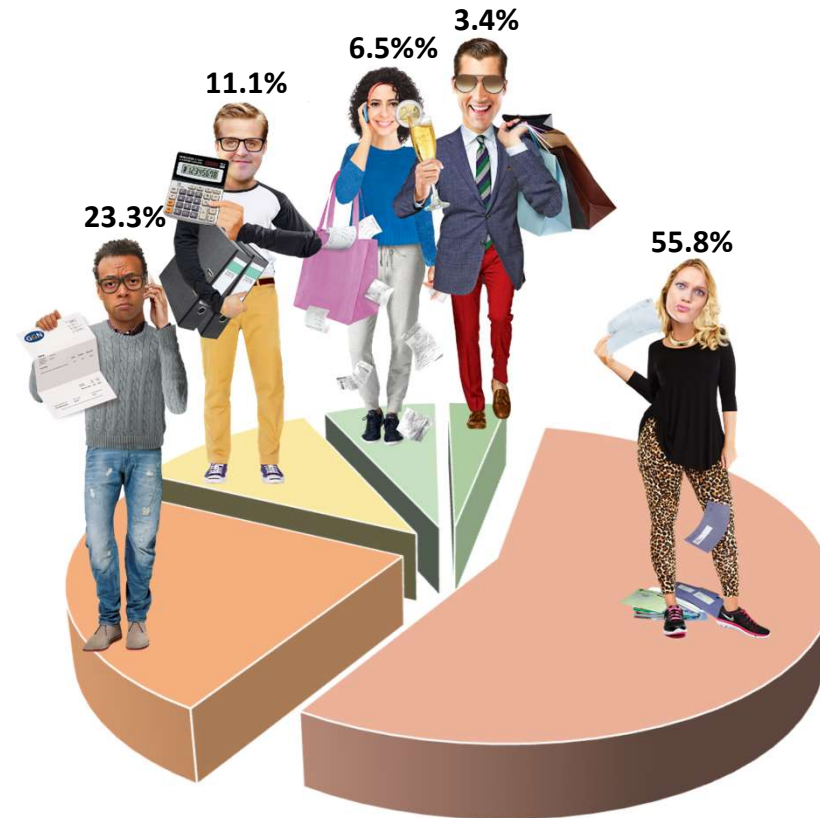


Maar werkt het ook?

Het gebruik in de praktijk

bol.com

Persona	# debiteuren	% debiteuren	Hoofdsom
Tamara	3523	55,8%	€ 543.213
Bryan	1468	23,3%	€ 247.734
Job	699	11,1%	€ 116.862
Saida	409	6,5%	€ 65.577
Hendrik-Jan	213	3,4%	€ 30.598
Totaal	6312	100,0%	€ 1.003.983

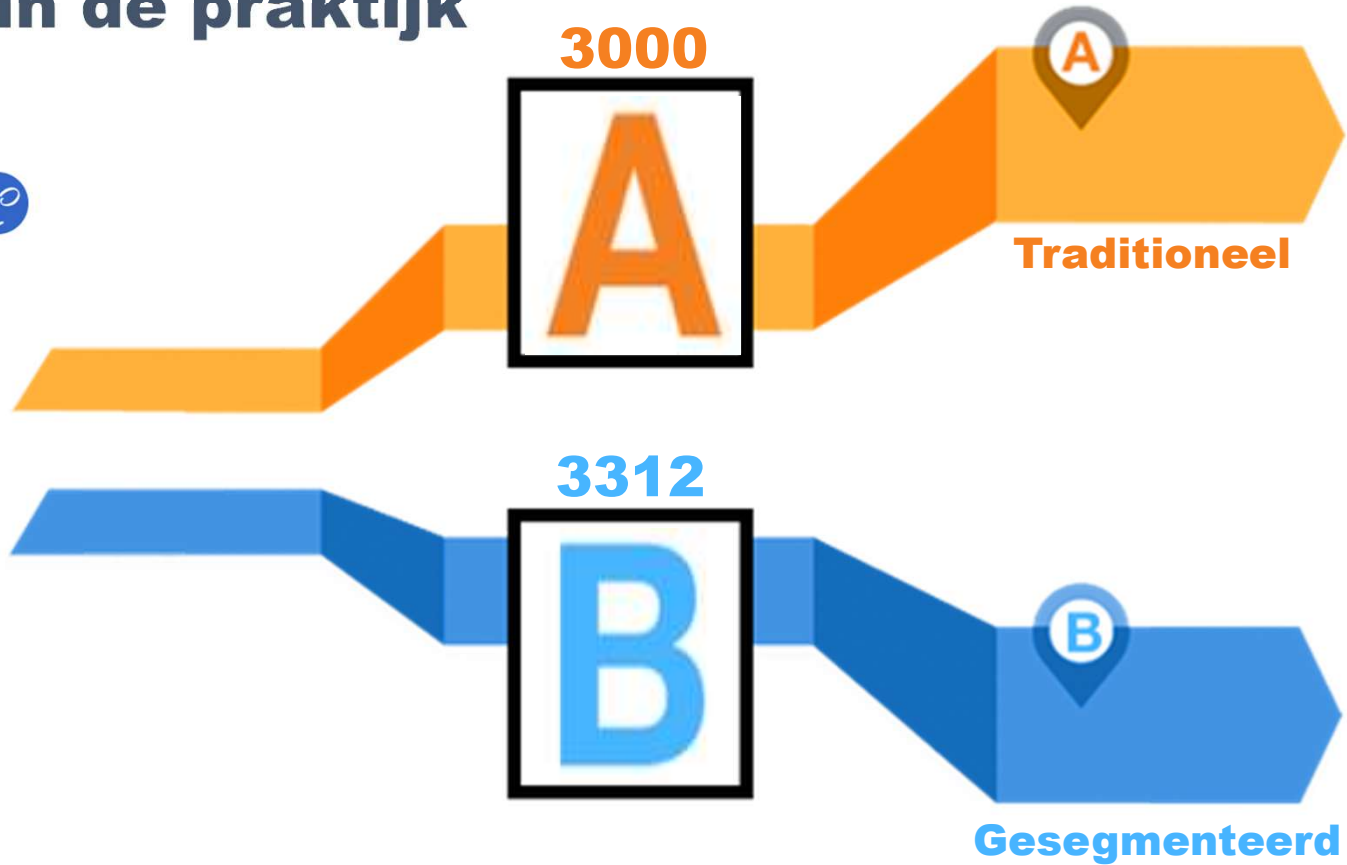


Het gebruik in de praktijk

bol.com^{GO}



6312
debiteuren



3000



Persona	# debiteuren	% debiteuren	Hoofdsom	Plan
Tamara	1683	56,10%	€ 263.938	1
Bryan	672	22,40%	€ 115.387	
Job	357	11,90%	€ 56.987	
Saida	195	6,50%	€ 32.581	
Hendrik-Jan	93	3,10%	€ 15.685	
Totaal	3000	100,00%	€ 484.577	



Analyse van beide groepen

3312



Persona	# debiteuren	% debiteuren	Hoofdsom	Plan
Tamara	1840	55,60%	€ 279.275	1
Bryan	796	24,00%	€ 132.347	2
Job	342	10,30%	€ 59.875	3
Saida	214	6,50%	€ 32.996	
Hendrik-Jan	120	3,60%	€ 14.913	
Totaal	3312	100%	€ 519.407	



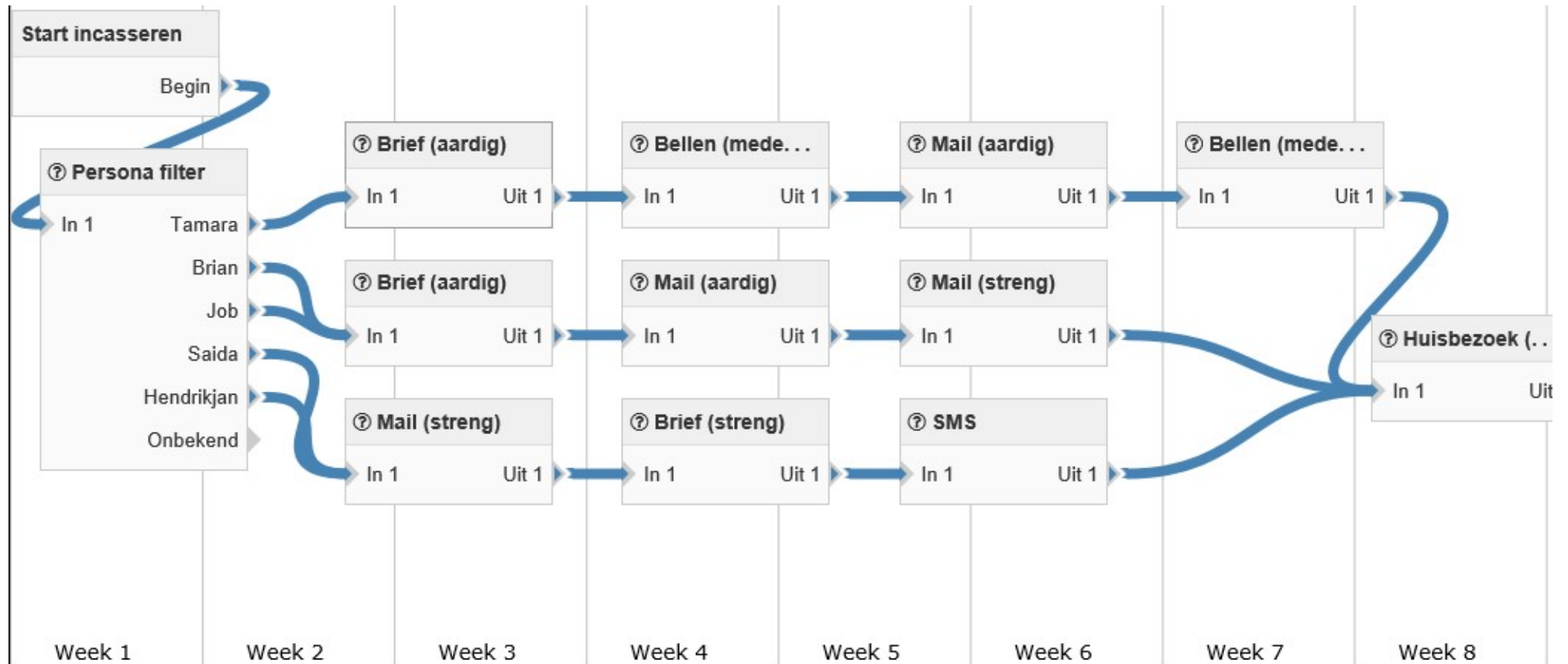


Behandelplan	Persona	# debiteuren	% debiteuren	Hoofdsom	Betaald	Betaald als % v/d hoofdsom	Resultaat per behandelplan
1	Tamara	1683	56,10%	€ 263.938	€ 48.828	18,5%	27,9%
	Bryan	672	22,40%	€ 115.387	€ 25.501	22,1%	
	Job	357	11,90%	€ 56.987	€ 27.240	47,8%	
	Saida	195	6,50%	€ 32.581	€ 20.656	63,4%	
	Hendrik-Jan	93	3,10%	€ 15.685	€ 12.846	81,9%	
	Totaal	3000	100%	€ 484.577	€ 135.071	27,9%	



Behandelplan	Persona	# debiteuren	% debiteuren	Hoofdsom	Betaald	Betaald als % v/d hoofdsom	Resultaat per behandelplan
1	Tamara	1840	55,60%	€ 279.275	€ 89.647	32,1%	34,50%
	Bryan	796	24,00%	€ 132.347	€ 52.410	39,6%	
2	Job	342	10,30%	€ 59.875	€ 37.601	62,8%	62,80%
3	Saida	214	6,50%	€ 32.996	€ 24.879	75,4%	81,70%
	Hendrik-Jan	120	3,60%	€ 14.913	€ 14.257	95,6%	
	Totaal	3312	100%	€ 519.407	€ 218.794	42,1%	

Voorbeeld segmentering



“Eens een Tamara altijd een Tamara?”



Quo Vadis

juni-17	juni-18					Totaal
	Tamara	Bryan	Job	Saida	Hendrik-Jan	
Tamara	97,3%	1,8%	0,3%	0,4%	0,2%	100%
Bryan	4,5%	89,4%	3,7%	1,9%	0,4%	100%
Job	1,6%	1,3%	96,0%	0,6%	0,3%	100%
Saida	1,2%	0,7%	0,2%	97,5%	0,4%	100%
Hendrik-Jan	0,5%	0,2%	0,1%	0,1%	99,1%	100%

Gebruik in het contactcenter.

Persona in beeld met de gemiddelde star-rating score.

WLM 4

Huidig dossier:

Totaal: 0 Verwerkt: 0

Teamleider

Wrapup

- Behandeld volgens...
- Andere actie opge...
- Naar specialist g...
- Informatie traject...
- Was reeds beha...
- Niet behandeld.
- Niet behandeld.
- Niet behandeld, ong...
- Niet behandeld, ong...
- Niet behandeld, te moeilijk
- Overig

Na elk gesprek wordt middels een 5-star rating vastgelegd hoe bereidwillig de debiteur was om mee te werken aan een oplossing.

Bank: [input]
 GBA datum: 17-04-2018 (43 dagen)
 GBA status: Actueel
 Insolventie: [input]

☆☆☆☆☆

Signaleringen

Deurwaarder acties

alles in route
 huidig dossier

Woensdag 19 april 2018

Diverse aanzeggingen met wrap-up
 23027725000

Maandag 17 april 2018

Diverse aanzeggingen
 23027725000
 Exploit in bakje DW

Maandag 17 april 2018

Pushbericht Opmerking

Score

Tamara
 Probleembetaler

score
 ★4



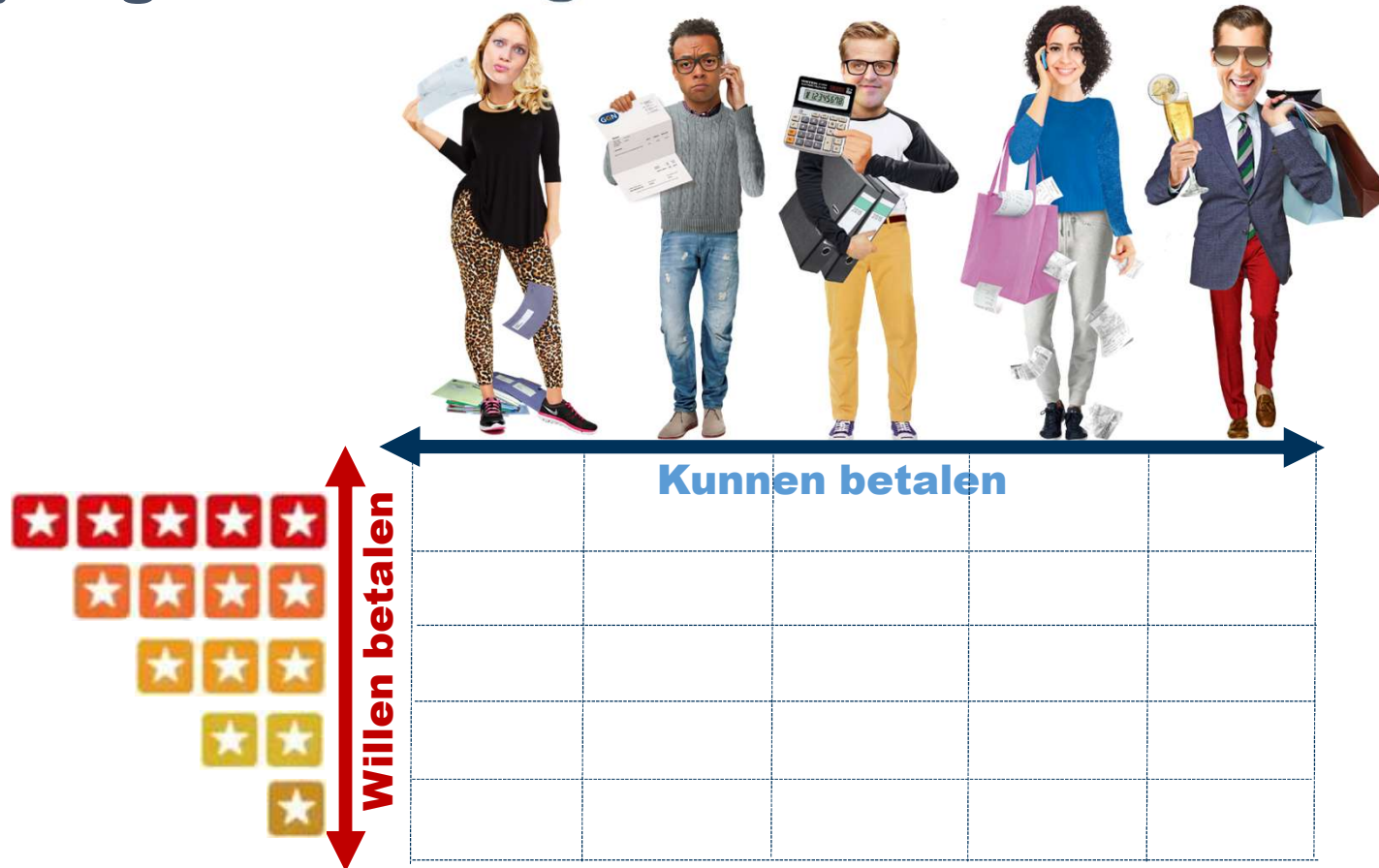
Huis van debiteur in beeld. Complementeert het totaal beeld voor de agent.



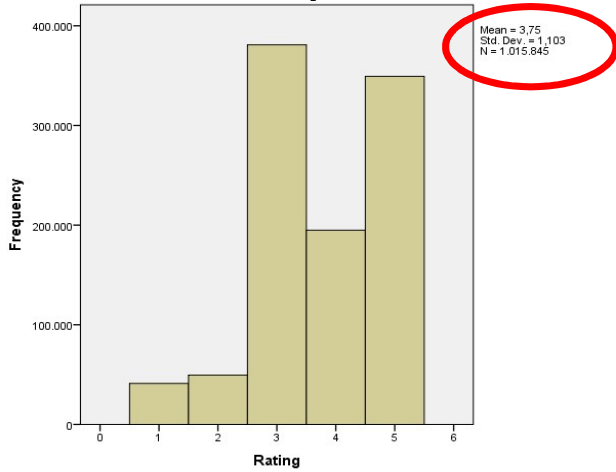


**Naar een verfijning van het
model**

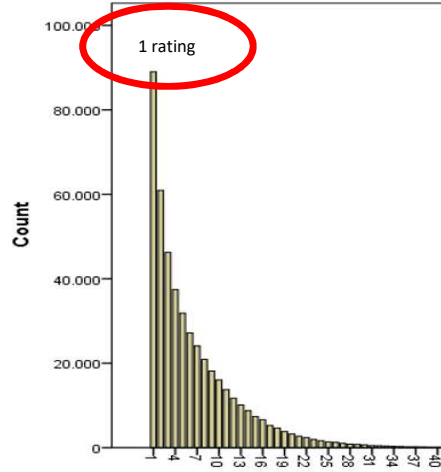
Verfijning van het segmentatiemodel.



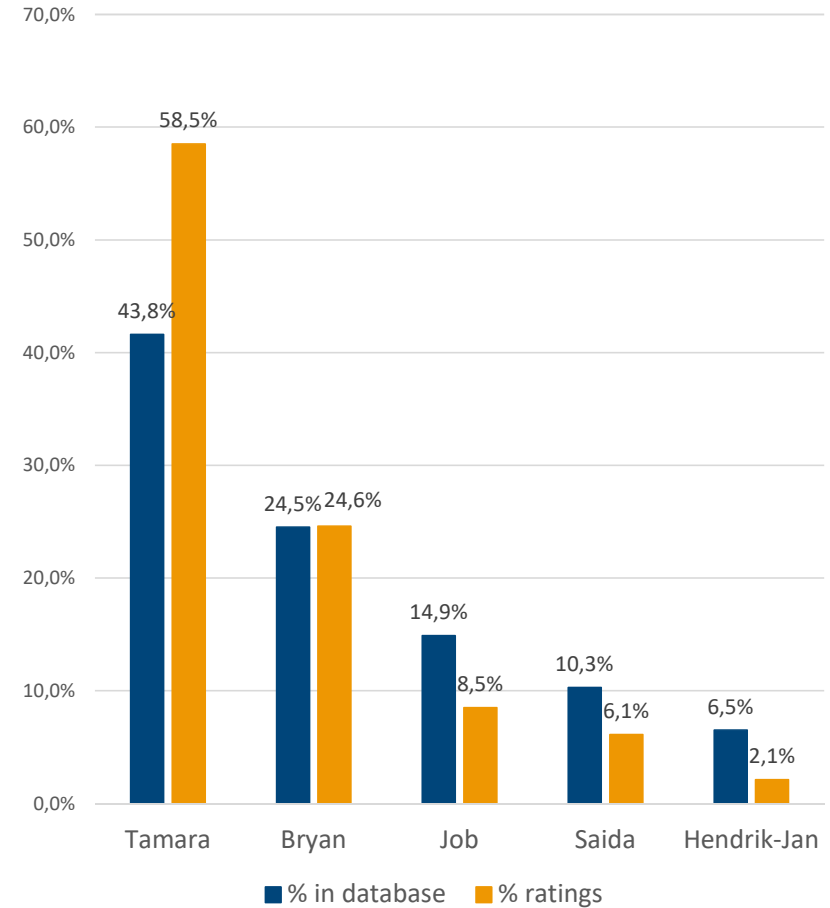
Frequentie



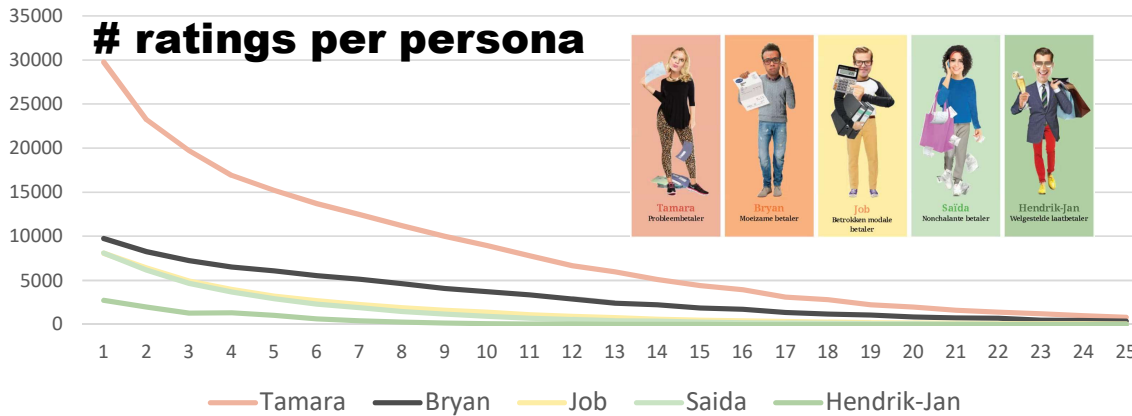
ratings per deb



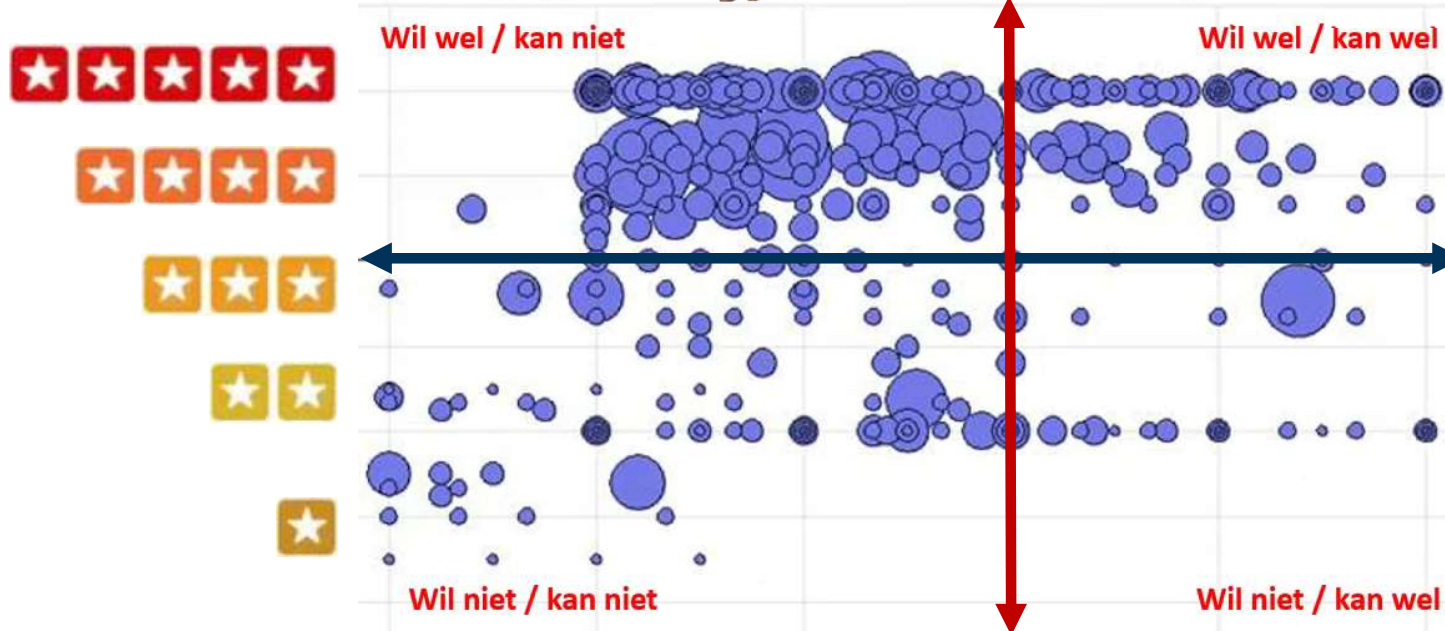
% ratings per persona



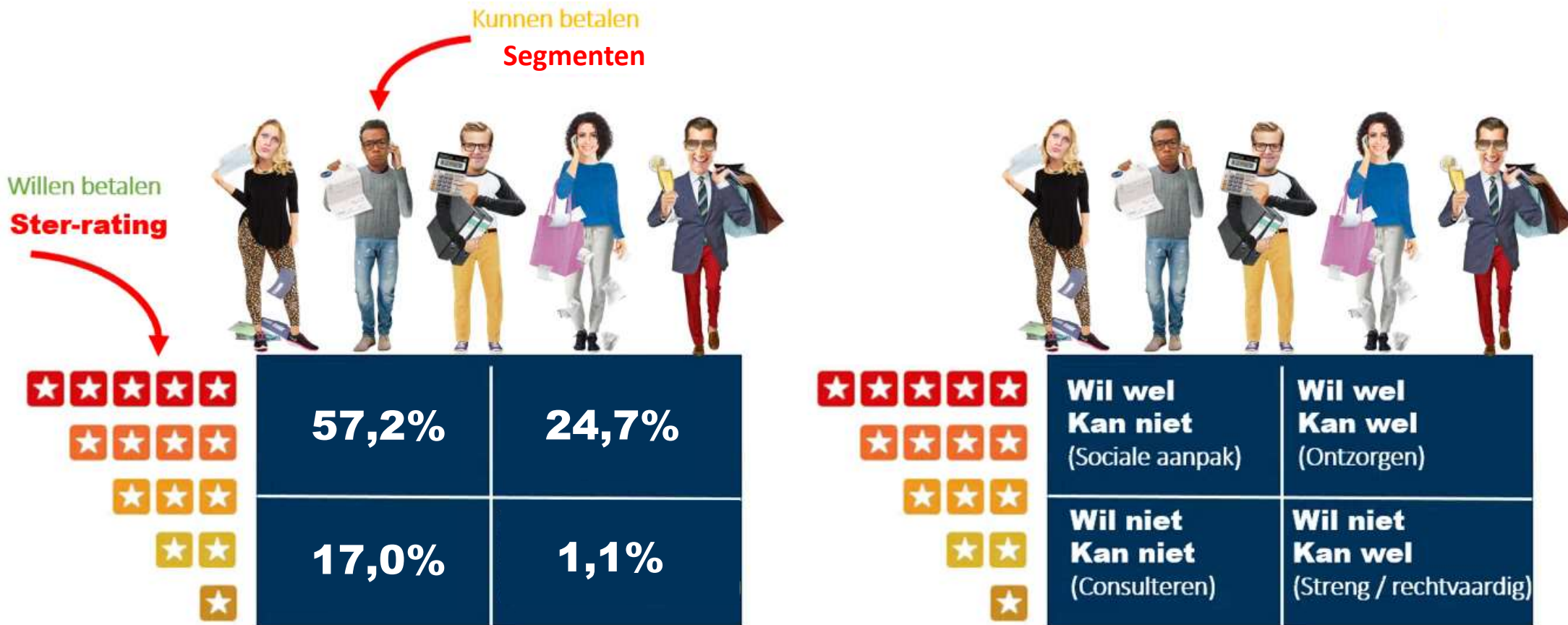
ratings per persona



Verfijning van het segmentatiemodel.



Verfijning van het segmentatiemodel.

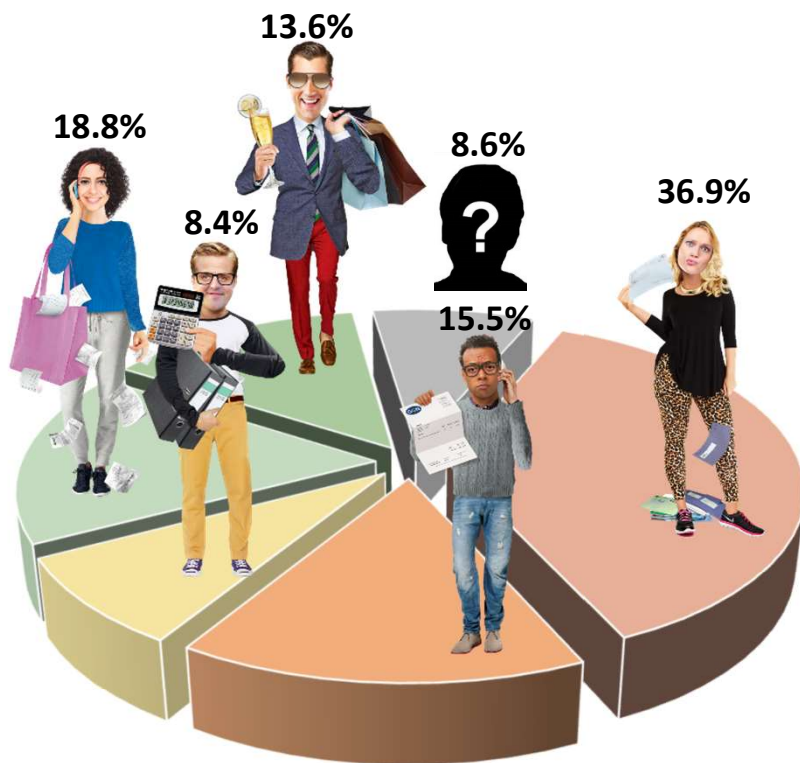




Analyse



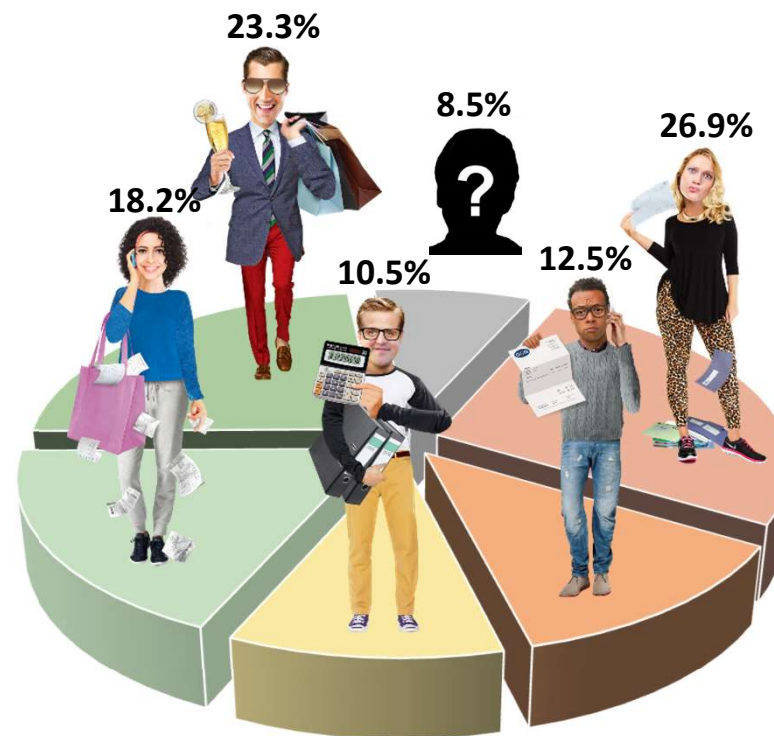
Zorgverzekeraar X



Instroom april 2018

N = 12.927

Zorgverzekeraar Y



Instroom april 2018

N = 3.937



Portefeuille details Zorgverzekeraar X

Instroom Zorgverzekeraar X april 2018						Overige lopende dossiers Zorgverzekeraar X			
	# debiteuren	% debiteuren	Aantal instroomde dossiers	Openstaande hoofdsom incl BTW	Gemiddelde hoofdsom per debiteur	Aantal andere lopende X dossiers	Gemiddeld aantal lopende X dossiers	Openstaande hoofdsom inc BTW in andere lopende X dossiers	Gemiddelde hoofdsom in andere lopende X dossiers
Tamara	4771	36,9%	5024	€ 1.434.640	€ 301	28595	6,0	€ 11.708.911	€ 2.454
Bryan	2004	15,5%	2114	€ 607.134	€ 303	6789	3,4	€ 2.041.578	€ 1.019
Job	1092	8,4%	1135	€ 301.825	€ 276	875	0,8	€ 369.840	€ 339
Saida	2178	16,8%	2268	€ 659.785	€ 303	1404	0,6	€ 491.852	€ 226
Hendrik-Jan	1764	13,6%	1833	€ 497.593	€ 282	460	0,3	€ 164.237	€ 93
Onbekend	1118	8,6%	1151	€ 233.834	€ 209	208	0,2	€ 71.443	€ 64
Total	12927	100%	13525	€ 3.734.822	€ 289	38331	3,0	€ 14.847.861	€ 1.149

X

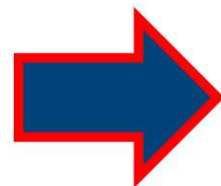
Overige lopende dossiers						Gesloten dossiers			
	# debiteuren	% debiteuren	Aantal andere lopende dossiers	hoofdsom inc BTW in andere lopende dossiers	Gemiddelde hoofdsom in andere lopende dossiers	Totaal gesloten dossiers	Gemiddeld aantal gesloten dossiers	Restschuld in gesloten dossiers	Gemiddelde restschuld in gesloten dossiers
Tamara	4771	36,9%	2158	€ 7.100.328	€ 1.488	25277	5,3	€ 23.355.607	€ 4.895
Bryan	2004	15,5%	866	€ 1.113.868	€ 556	10802	5,4	€ 5.621.592	€ 2.805
Job	1092	8,4%	46	€ 21.756	€ 20	6485	5,9	€ 3.121.233	€ 2.858
Saida	2178	16,8%	66	€ 35.289	€ 16	6013	2,8	€ 1.341.053	€ 616
Hendrik-Jan	1764	13,6%	27	€ 11.253	€ 6	1527	0,9	€ 162.346	€ 92
Onbekend	1118	8,6%	18	€ 19.950	€ 18	401	0,4	€ 465.212	€ 416
Total	12927	100%	3181	€ 8.302.444	€ 642	50505	3,9	€ 34.067.043	€ 2.635

Overig

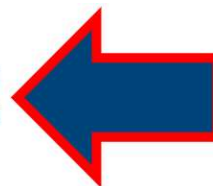
Tamara en Bryan nader bekeken.



Tamara	Financiële status	Bryan
€ -301,=	Schuld bij X	€ -303,=
€ -2.454,=	Overige dossiers bij X	€ -1.019,=
€ -1.488,=	Overige schulden	€ -556,=
€ -4.895,=	Gesloten schulden	€ -2.805,=
€ -9.138,=	Totale Schuld	€ -4.683,=

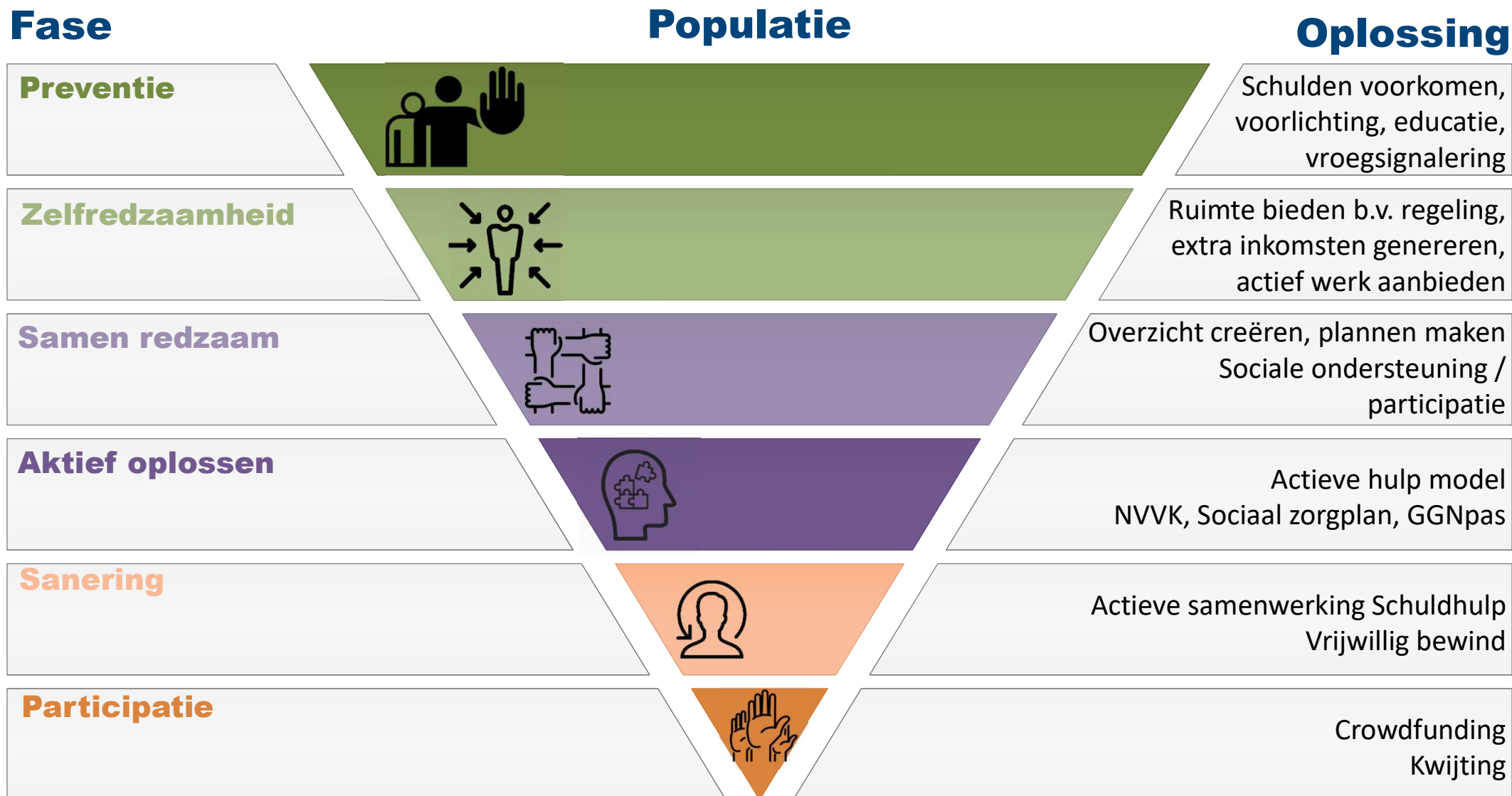


Help ons !!!

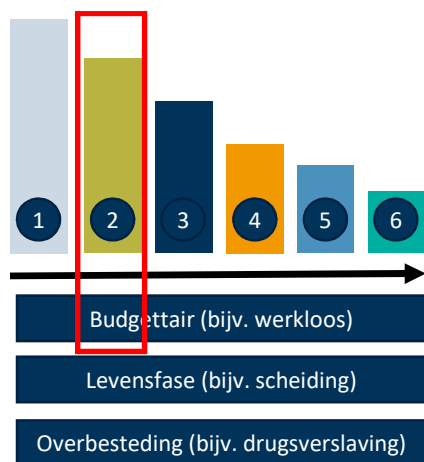


Aanleiding





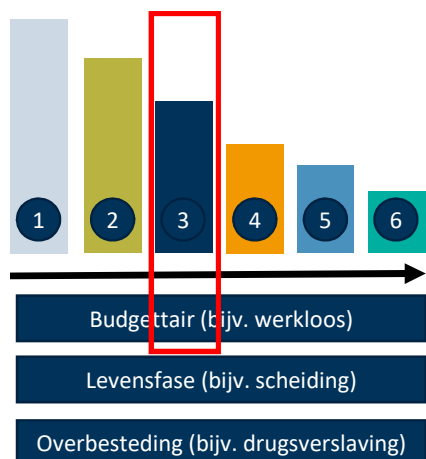
Pilot met deurwaarders in twente



Timing



- Kunt u werken?
- Wilt u werken?
- Welke ervaring heeft u?
- U wordt morgen gebeld!



ADG
DIENSTENGROEP



- Wilt u budgetcoaching?
- Ik ga u helpen zodat u zelf uw coach kunt kiezen!