

Onderzoek: Datagebruik binnen credit management in Nederland en België.



Inhoud

Inleiding	3
Over de deelnemers	4
Resultaten onderzoek datagebruik binnen credit management in Nederland en België	5
Belangrijkste conclusies onderzoek Graydon en Credit Expo	10
België versus Nederland: opmerkelijke verschillen	12
Over Graydon en Credit Expo	15

Colofon

Uitgave

Graydon Nederland BV

Totstandkoming publicatie

Dit onderzoek kwam tot stand op basis van een survey die door Graydon en Credit Expo werd uitgestuurd. In totaal namen 305 credit management professionals eraan deel. De conclusies van dit onderzoek werden zorgvuldig opgesteld door de credit management professionals van Graydon.

Publicaties van Graydon zijn op aanvraag verkrijgbaar

Contactpersoon: Tamara Biemans
Group PR & Communicatie Manager
+31 (0)20 - 567 97 55
+31 (0)61 - 138 25 93
communicatie@graydon.nl

Meer onderzoeken van Graydon

Voor meer brancheonderzoeken, whitepapers en andere publicaties, gaat u naar www.graydon.nl/downloads of neem contact op met onze communicatie-afdeling.

Wilt u vrijblijvend advies?

U kunt onze adviseurs bereiken op: +31 20 567 98 50 .

Inleiding

“Data is de olie van de 21ste eeuw, data-analyse is de verbrandingsmotor”. Dat zegt Gartner, het gerenommeerde IT-adviesbureau. De verwachtingen rond data wereldwijd zijn hooggespannen. Dat we ons in een data-explosie bevinden, is eigenlijk een understatement. 90% van alle data die wereldwijd wordt opgeslagen, werd de laatste twee jaar gegenereerd. Bedrijven die erin slagen om deze data om te zetten naar inzichten die tot betere beslissingen leiden, hebben de toekomst. Daarover zijn experts en business professionals het meer dan eens.

Maar hoe is het gesteld met het datagebruik binnen het vakgebied credit management? Dat was de vraag waarmee Graydon en Credit Expo enkele maanden terug hun brainstorm startten over dit onderzoek. Als de impact van inzichten uit data op het bedrijfsleven dan echt zo groot is, welk stuk van de taart komt dan de credit management professionals toe? En vooral: maken zij vandaag de dag al gebruik van data-analyses? Voor welke doeleinden gebruiken ze data? Zal dit hun vakgebied dan echt zo sterk beïnvloeden? En zien ze dit als een positief of een negatief gegeven?

Op deze en nog veel meer vragen vindt u in dit onderzoeksrapport de antwoorden. In totaal ondervroegen we 305 respondenten, van eigenaren tot financieel directeuren en credit managers in Nederland en België over de ‘status van datagebruik binnen credit management’. Dat leverde heel wat interessante en nieuwe inzichten op die we in dit rapport graag aan u presenteren.

Zo blijkt dat data nog voornamelijk defensief wordt ingezet door de respondenten. Ze gebruiken data om bedrijfsrisico's tot een minimum te herleiden, maar ze zetten het nog te weinig in als offensief instrument om bijvoorbeeld meer leads te genereren, customerscorings te doen of voor het optimaliseren van het werkkapitaal.

Het geloof dat ze hebben in de kracht van data is wel groot, blijkt uit het onderzoek. De respondenten zijn ervan overtuigd dat het gebruik van data-analyses leidt tot kwalitatief betere en ook snellere (krediet)beslissingen. Ze beseffen dat data hun vakgebied al op korte termijn aanzienlijk gaat veranderen, maar ze ervaren dit als positief: een ruime meerderheid van de ondervraagden gelooft dat het gebruik van datagedreven inzichten het vak van credit management professional nog aantrekkelijker en meer multidisciplinair zal maken.

In dit onderzoek stellen we u aan de hand van overzichtelijke grafieken de totaalresultaten van de survey voor. Vervolgens trekken we hieruit de belangrijkste conclusies. In een laatste gedeelte lichten we enkele belangrijke verschillen tussen België en Nederland uit die we hebben opgemerkt als het gaat om datagebruik.

Wij wensen u alvast mooie inzichten toe aan de hand van deze onderzoeksdata.

Met vriendelijke groeten,



Frans van den Heuvel
Research & Learning
Specialist

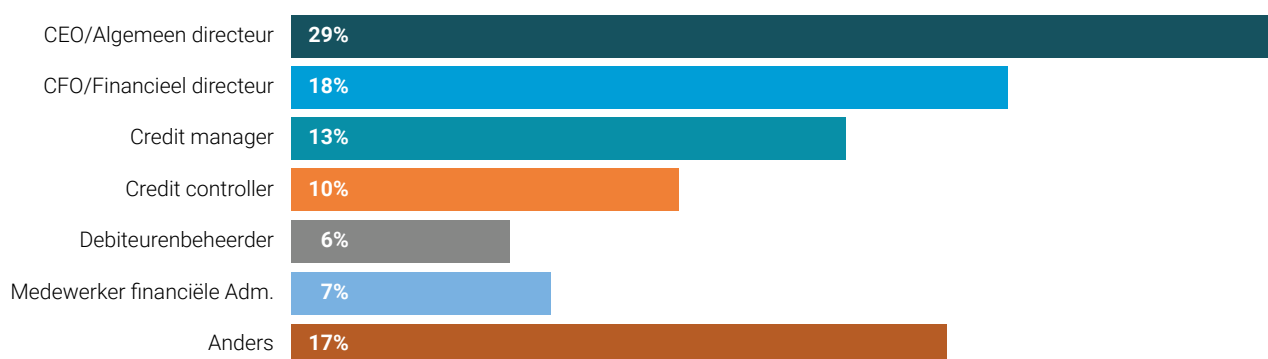


Ralph Wanders
Sales Manager
Graydon

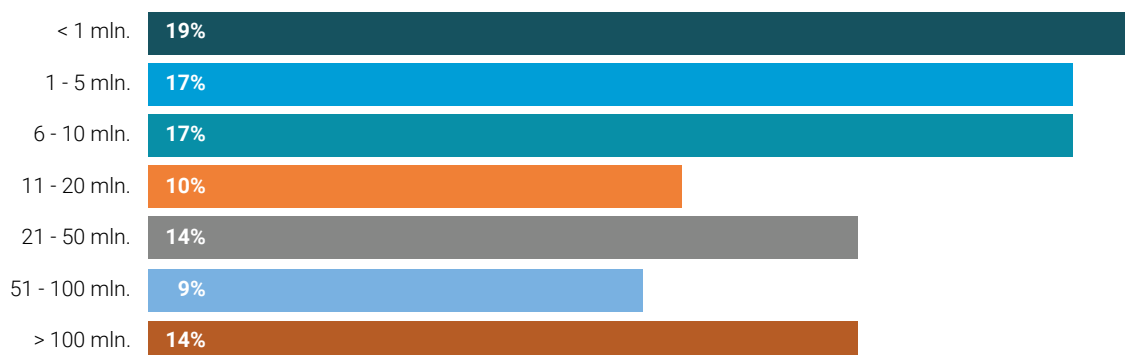
Over de deelnemers

Het onderzoek van Graydon en Credit Expo werd opgebouwd op basis van input van 305 credit management professionals in Nederland (2/3) en België (1/3). In onderstaande grafieken vindt u meer gedetailleerde informatie over de respondenten.

Welke functienaam past het beste bij uw dagelijkse activiteiten?



Hoeveel bedraagt de jaarlijkse omzet, behaald door het bedrijf waar u werkzaam bent (in miljoenen euros)?

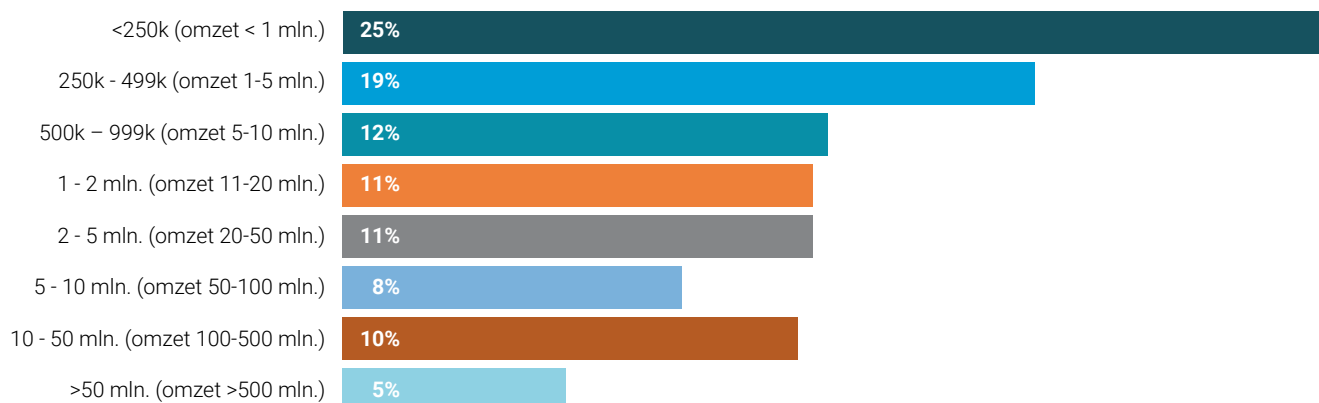


Richten uw bedrijfsactiviteiten zich voornamelijk op B2B of B2C?

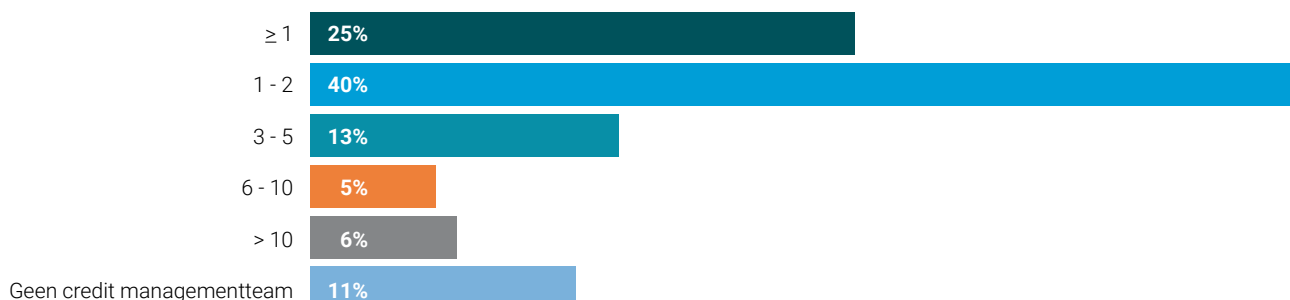


Resultaten onderzoek datagebruik binnen credit management in Nederland en België

1. Hoe groot is uw credit managementportefeuille (gemiddeld uitstaand saldo, vervallen en niet vervallen facturen)?



2. Hoeveel FTE's maken op dit moment deel uit van het credit managementteam?



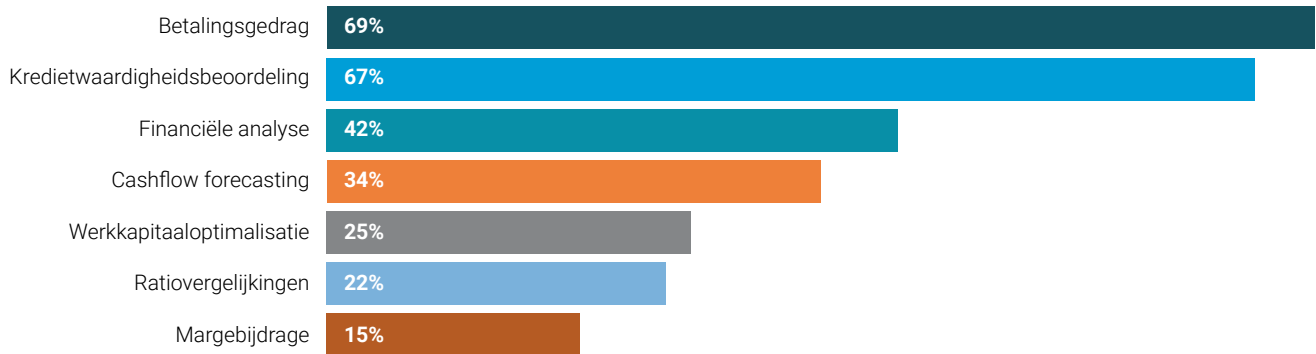
3. Is de rol en positie van credit management in uw organisatie de afgelopen 2 jaar belangrijker geworden?



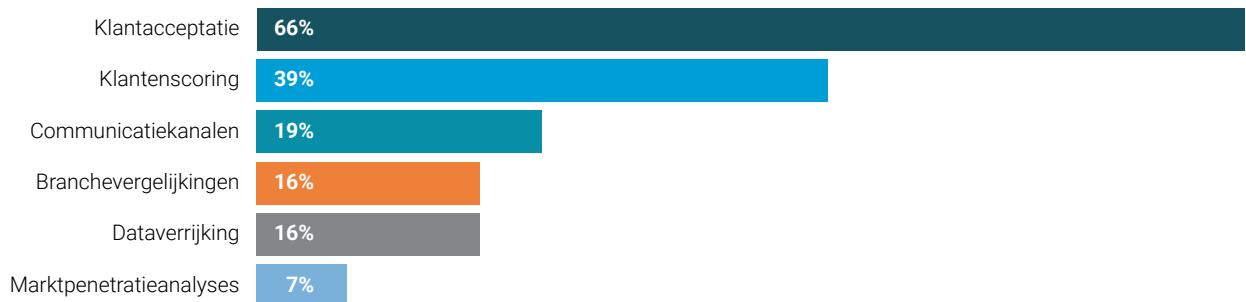
4. Beschikt u op dit moment over voldoende data om nu en in de toekomst credit management beslissingen 'datagedreven' te nemen



5. Op welke financiële gebieden, rakend aan credit management, past u data-analyse toe?



6. Op welke sales en marketing gebieden, rakend aan credit management, past u data-analyse toe?



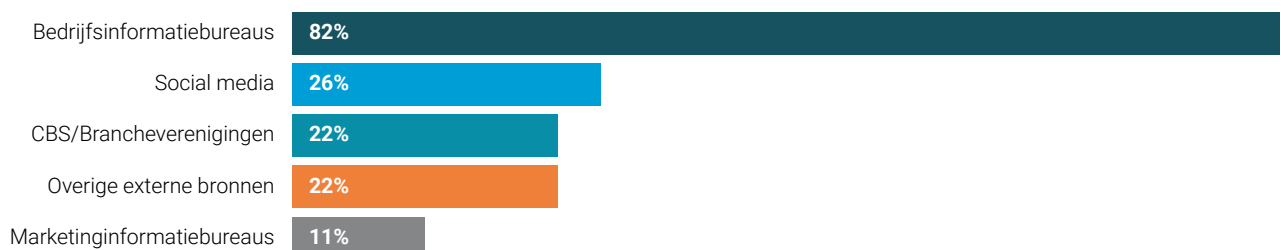
7. Op welke gebieden van producten en processen, rakend aan credit management, past u data-analyse toe?



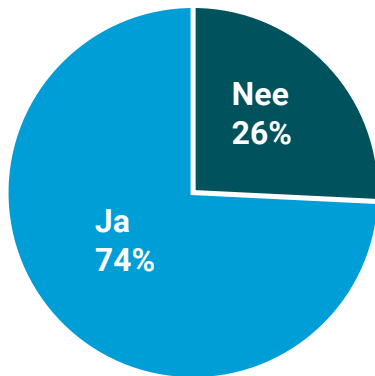
8. Van welke interne (digitale) databronnen maakt u binnen credit management gebruik?



9. Van welke externe (digitale) databronnen maakt u binnen credit management gebruik?

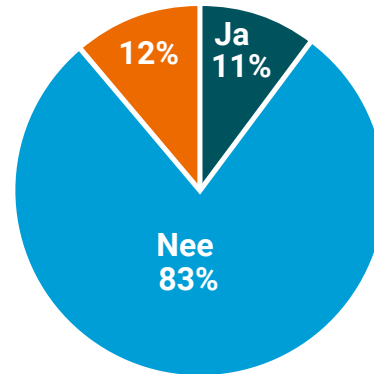


10. Maakt u gebruik van specifieke softwareoplossingen voor data-analyse in uw organisatie?

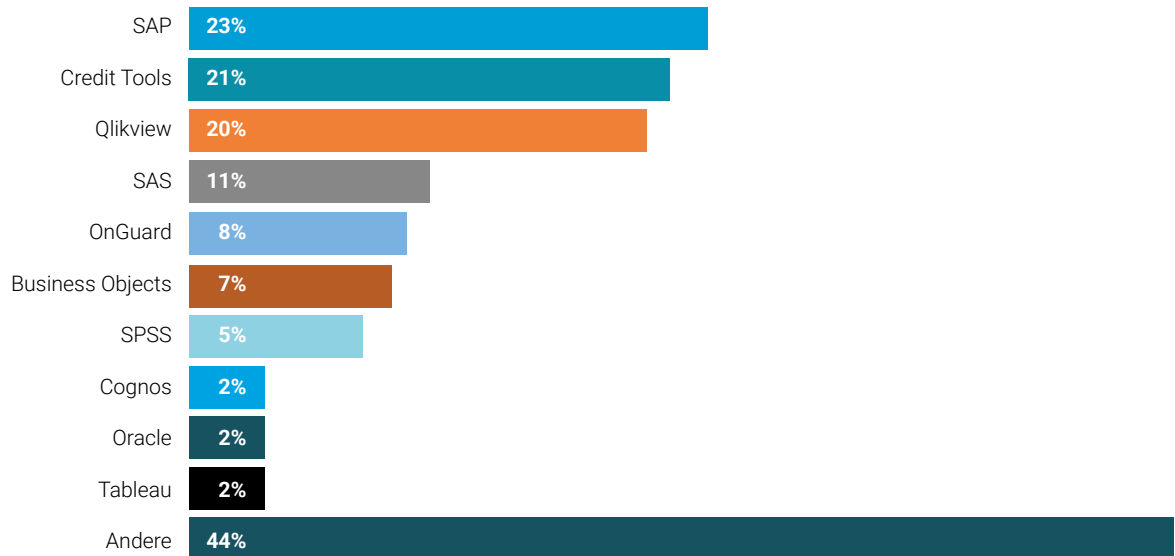


11. Indien nee, denkt u hier in de toekomst wel gebruik van te gaan maken?

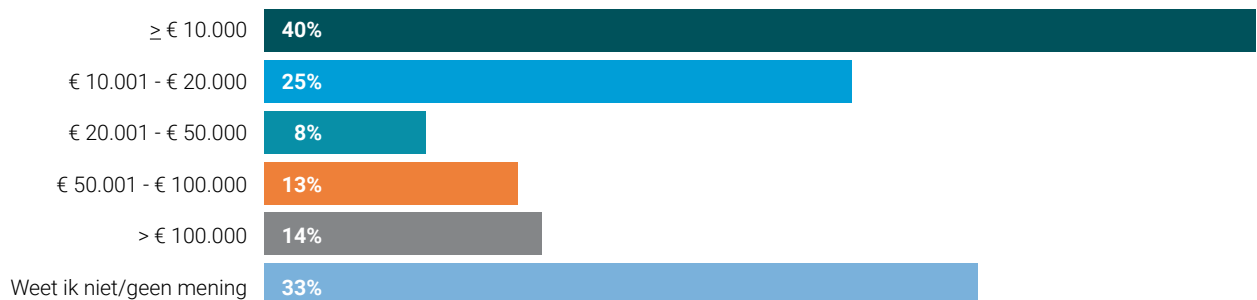
Weet ik niet



12. Van welke data-analyse softwaretoepassingen maakt u gebruik in uw organisatie?



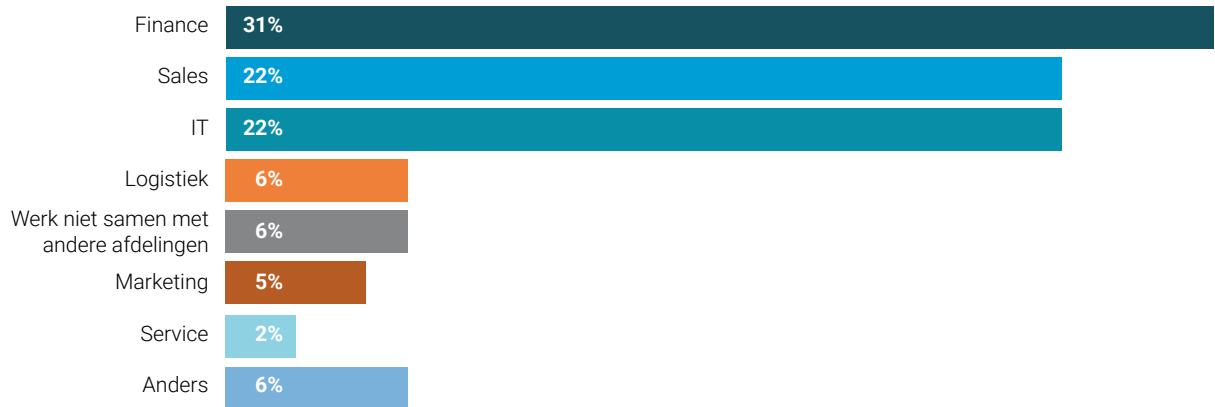
13. Hoeveel bedraagt uw jaarlijkse investering in data?



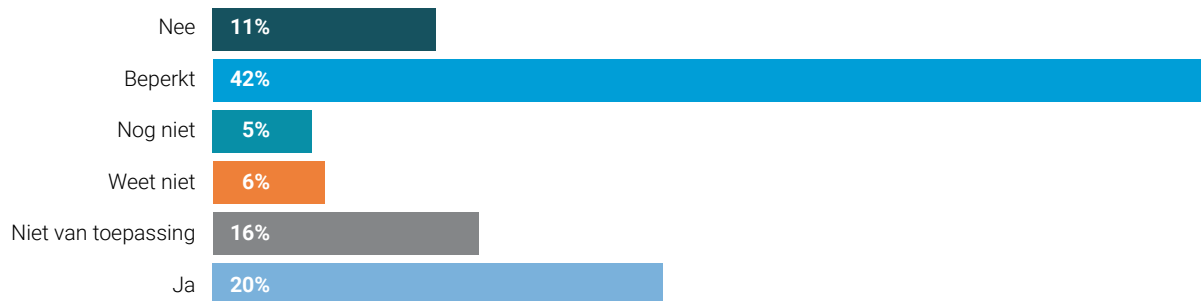
14. Vul aan: Ik denk dat mijn investeringen in data de komende jaren zullen ...



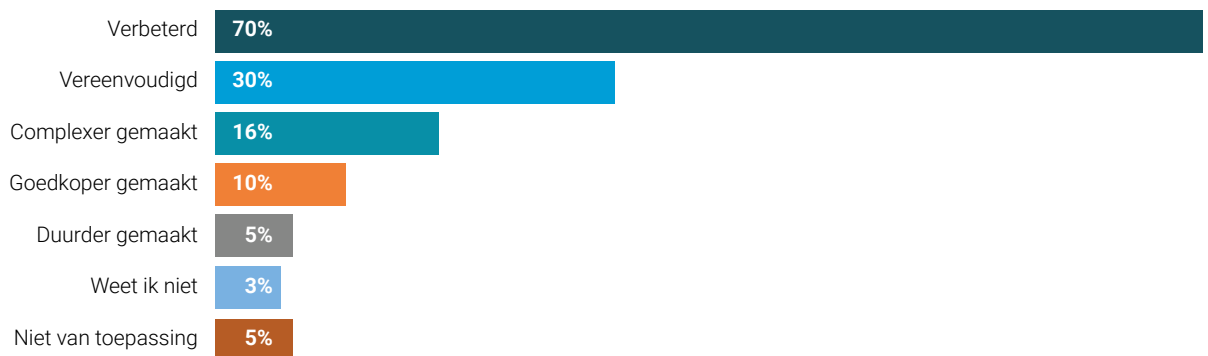
15. Met welke andere afdelingen werkt u het meest samen bij de (gezamenlijke) verwerking en analyse van data?



16. Heeft samenwerking met andere afdelingen u nieuwe inzichten opgeleverd?



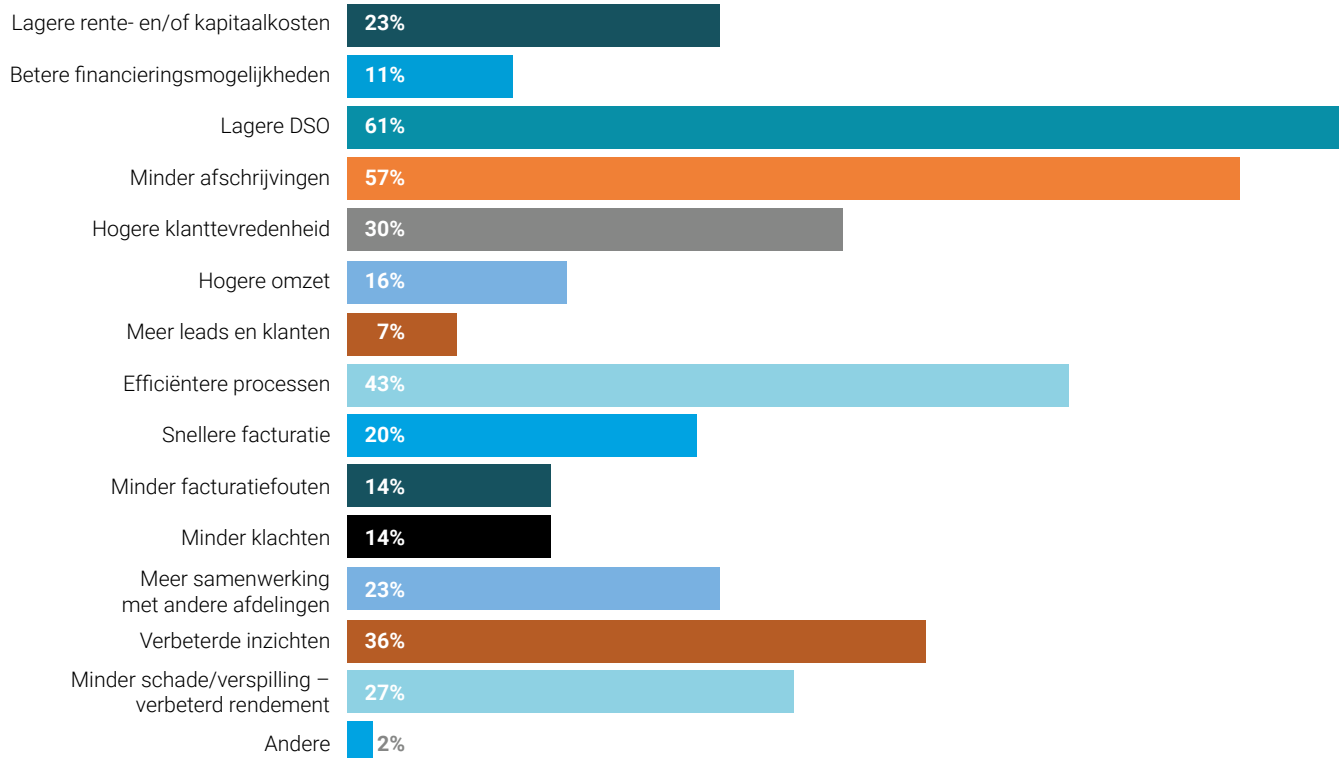
17. Vul aan: Data-analyse heeft mijn credit managementprocessen ...



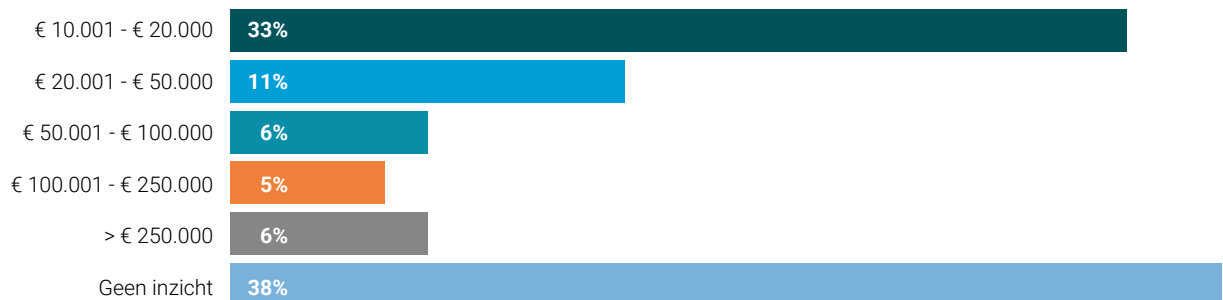
18. Heeft data-analyse de kwaliteit van uw (krediet)beslissingen en snelheid waarmee u beslissingen neemt positief beïnvloed?



19. Wat zijn de belangrijkste resultaten van die data-analyse?



20. Hoeveel bedraagt uw jaarlijkse investering in data?



21. Op welke termijn denkt u dat het gebruik van data en de inzichten die daaruit voortkomen, de functie credit management in belangrijke mate zullen veranderen?



23. Zal naar uw inzicht het gebruik van meer datagedreven beslissingen het vak credit management aantrekkelijker maken?



Belangrijkste conclusies onderzoek Graydon en Credit Expo

Het onderzoek dat Graydon en Credit Expo uitvoerden naar het gebruik van data in credit management levert een aantal heel waardevolle en opmerkelijke conclusies op. We zetten de belangrijkste resultaten voor u op een rij.

Credit management steeds belangrijker

Een ruime meerderheid van de respondenten ervaart dat de rol en de positie van credit management binnen hun bedrijf de afgelopen twee jaren belangrijker is geworden. Dat wordt door tal van redenen verklaard. Zo is er het toegenomen belang van cost awareness binnen organisaties en er is zeker ook meer bewustwording als het gaat om cashflowproblemen als gevolg van slecht betaalgedrag van klanten. Dit laatste heeft ervoor gezorgd dat credit management – sinds de economische crisis – binnen de organisatie hoger op de agenda is komen te staan.

Kwart van de respondenten is op zoek naar meer data

64% van de ondervraagden zegt over voldoende data te beschikken om nu en in de toekomst zijn of haar taak goed uit te voeren. 24% van hen beschikt echter níet over voldoende data om een uitgebalanceerd credit managementbeleid te voeren. Een vierde van de ondervraagden is met andere woorden op zoek naar meer specifieke databronnen die hen inzichten kunnen geven om betere (krediet)beslissingen te nemen.

Drie kwart van de respondenten gebruikt geen software bij analyse eigen data

Opvallend is dat een grote meerderheid van de respondenten (73%) geen gebruik zegt te maken van specifieke analysesoftware (bv. Credit Tools, SAP, Oracle, ...) om data te verzamelen en om de data om te zetten in nieuwe business inzichten. Maar liefst 80% van hen geeft ook aan hier in de toekomst geen gebruik van te zullen gaan maken. Dit is opmerkelijk, omdat ze het belang van data wél erg hoog inschatten. 53% van hen verwacht uiteindelijk dat toekomstige investeringen in data zullen toenemen.

Inzichten uit data vooral gebruikt om risico's te vermijden

De meeste respondenten gebruiken data nog als traditioneel, risicomijdend instrument. Ze passen vooral data-analyses toe als het gaat om kredietwaardigheidsbeoordelingen (66%), om duidelijke afspraken te maken met betrekking tot het betaalgedrag van klanten (68%) en op het vlak van klantacceptatieprocessen (66%). Toch merken we dat, hoewel in mindere mate, data ook steeds meer wordt ingezet worden voor andere bedrijfsdoeleinden. Bedrijven gaan data-analyses gebruiken voor het maken van cashflow forecastings, werkkapitaaloptimalisaties en financiële analyses. Ook voor customerscoring, branchevergelijkingen en marktpenetratieanalyses wordt steeds vaker data gebruikt. De groeiende bewustwording rond de mogelijkheden van data is duidelijk merkbaar bij de respondenten, maar ondanks deze positieve tendens wordt vandaag de dag nog té weinig van dit potentieel effectief ingezet. Op dit terrein zien we groeikansen.

Data helpt bedrijfsprocessen te vereenvoudigen

Data wordt door de ondervraagde credit management professionals ook vooral gebruikt voor de klassieke toepassingen: DSO verlagen en minder afschrijvingen. Dit is dus een erg 'defensieve vorm' van datagebruik. Dat is opvallend: weinig organisaties zetten data vandaag al in als een offensief instrument, bijvoorbeeld om klanttevredenheid te verhogen of om meer en betere leads te genereren. Bijna de helft van de respondenten geeft wel aan dat het belangrijkste resultaat van hun data-analyses efficiëntere bedrijfsprocessen zijn. Ze gaan data dus steeds meer gebruiken om processen te optimaliseren.



80% van de respondenten is ervan overtuigd dat data het vak credit management aanzienlijk zal veranderen.

Onvoldoende datasynergie tussen departementen

Uit het onderzoek blijkt dat er op het gebied van data-analyse en data-uitwisseling nog weinig samenwerking bestaat tussen verschillende bedrijfsafdelingen. Voornamelijk tussen Sales en Finance en tussen Sales en IT zijn er op dit vlak uitwisselingen, met een belangrijke data-afdeling als Marketing is die er zo goed als niet. Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat ze geen nieuwe inzichten hebben gekregen uit samenwerking met andere afdelingen. Bij slechts 20% van hen heeft dit tot fundamenteel nieuwe inzichten geleid.

Data heeft credit managementproces duidelijk verbeterd

De respondenten zijn ervan overtuigd dat data een positieve invloed heeft op het credit managementproces binnen hun organisatie. Geen enkele respondent geeft aan dat data het credit managementproces heeft verslechterd. Bijna 70%

van hen vindt dat de processen zijn verbeterd, 30% vindt dat de processen zijn vereenvoudigd en 16% vindt ook data dankzij data het credit managementproces goedkoper is geworden. Toch geeft 15% van de respondenten aan dat data zijn of haar werkzaamheden complexer heeft gemaakt.

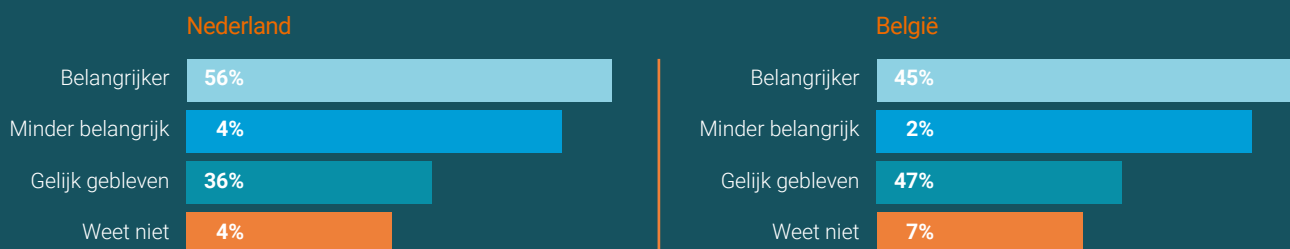
Data verandert rol van credit management al op korte termijn

Tot slot is 80% van de respondenten ervan overtuigd dat data het vak credit management wezenlijk zal veranderen. Bijna 30% van hen denkt zelfs dat deze verandering binnen nu en een jaar al voelbaar zal zijn. Ze evalueren dit als positief: 67% van hen gelooft dat het gebruik van meer datagedreven beslissingen het vak van credit management (nog) aantrekkelijker zal maken.

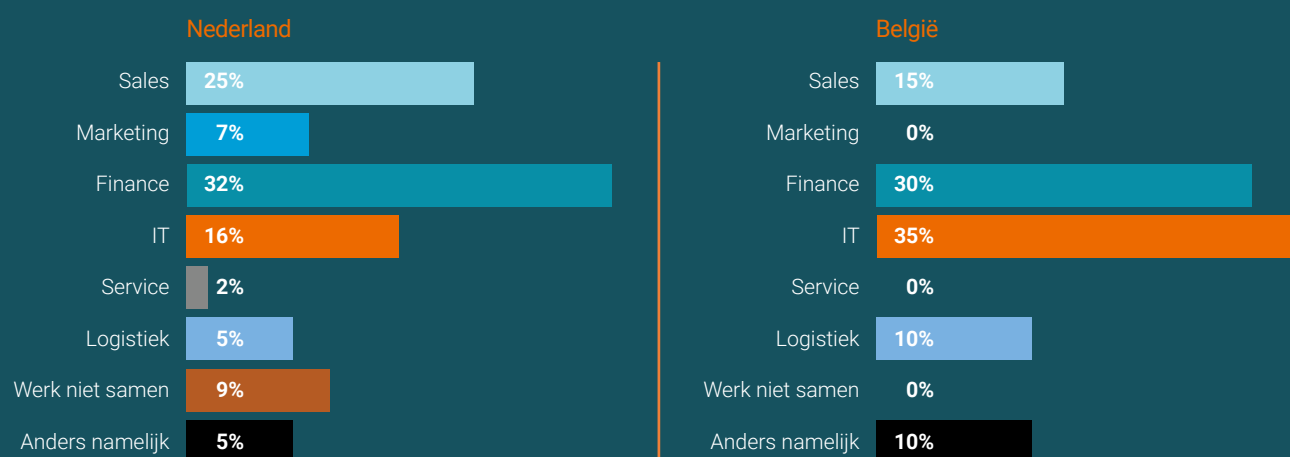
Nederland versus België: opmerkelijke verschillen

Het onderzoek van Graydon en Credit Expo werd zowel in Nederland als in België uitgevoerd. Een vergelijking leert ons dat er tussen beide landen op bepaalde vlakken nog grote verschillen bestaan.

1. Nederlanders schatten het toegenomen belang van credit management binnen hun organisatie hoger in dan Belgen.



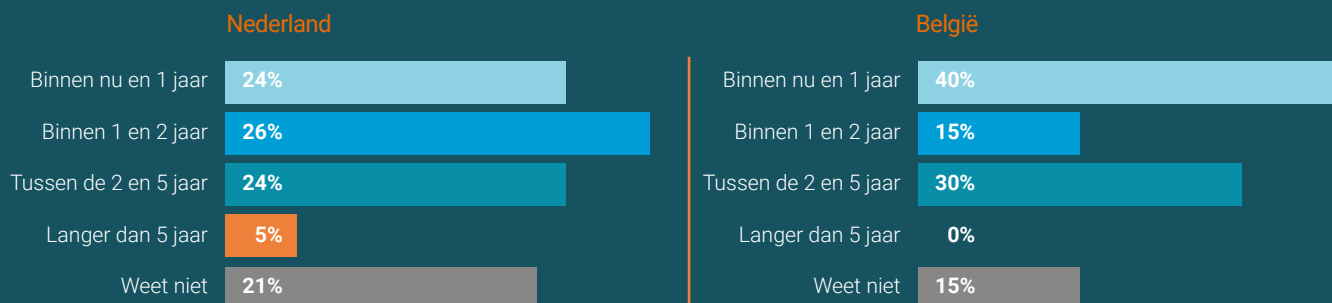
2. In België werken credit management professionals voornamelijk samen met IT en Finance, terwijl in Nederland meer wordt samengewerkt met Finance en Sales. In beide landen is de samenwerking met de afdeling Marketing heel beperkt.



3. De Belgische respondenten die gebruikmaken van data-analysetools hebben in 84% van de gevallen ervaren dat dit de kwaliteit en de snelheid waarmee (krediet)beslissingen werden genomen positief beïnvloed heeft. In Nederland hebben slechts 67% van de respondenten deze positieve ervaring.



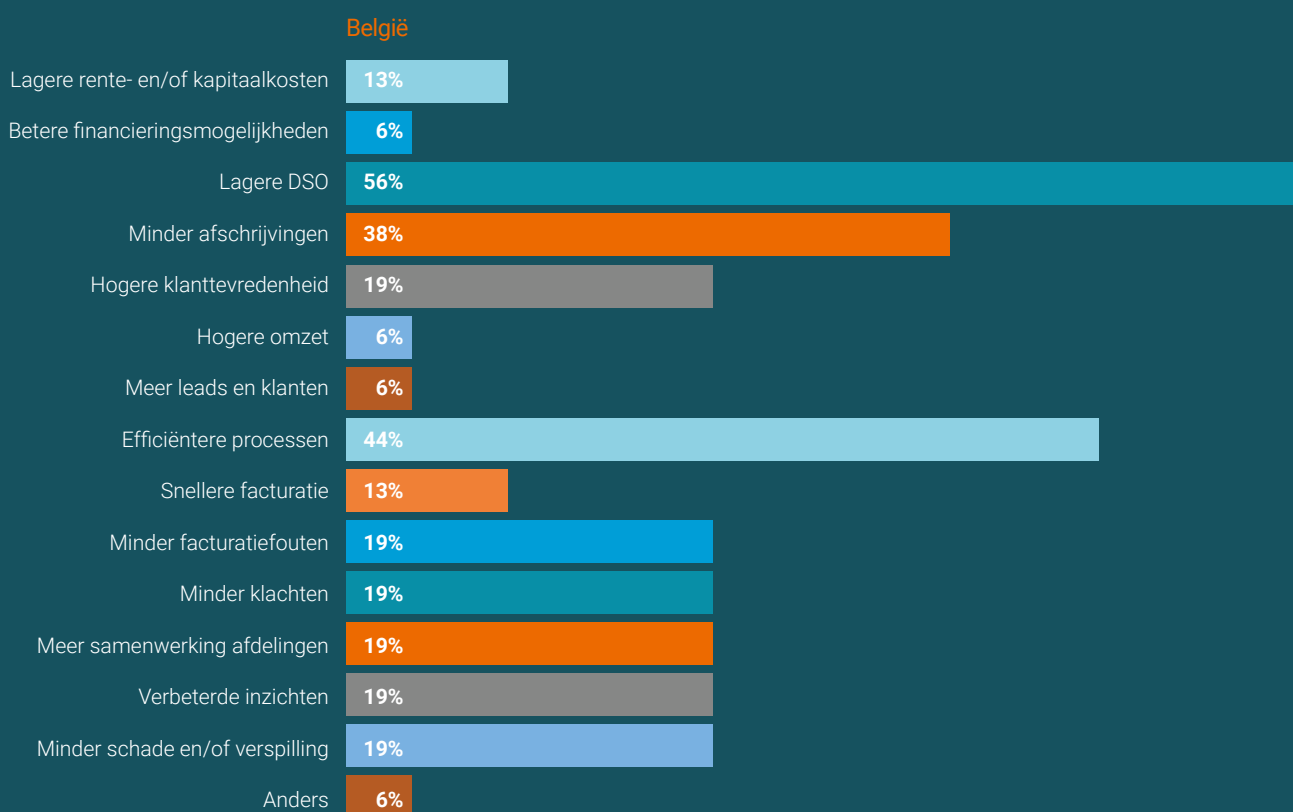
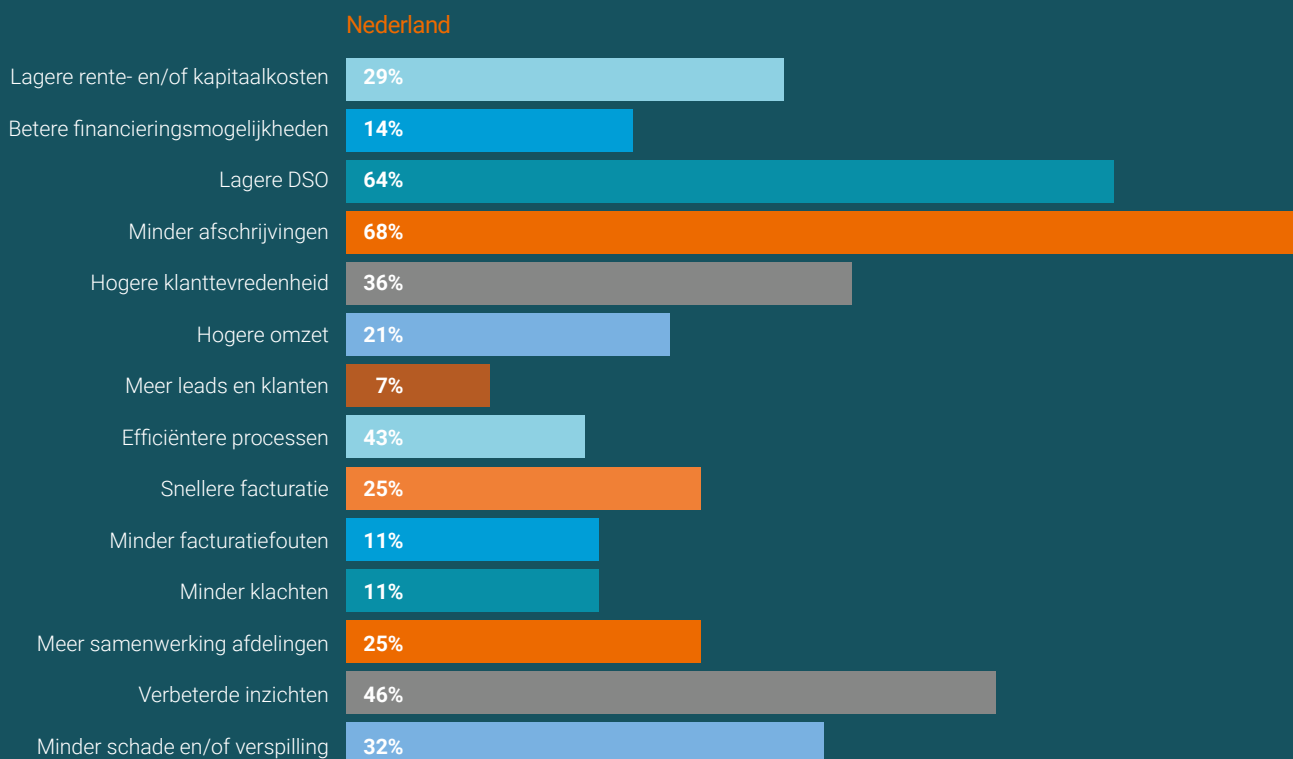
4. 85% van de Belgische respondenten gelooft dat het gebruik van data en de inzichten die daaruit voortkomen binnen nu en vijf jaar zijn of haar vak in belangrijke mate zal veranderen. In Nederland gaat het om 74% van de respondenten.



5. Belgen denken vaker dan Nederlanders dat het vak van credit management aantrekkelijker zal worden door het gebruik van inzichten uit data.



6. Opvallend is dat de Nederlandse respondenten die gebruikmaken van data-analysetools in 68% van de gevallen zeggen dat het belangrijkste resultaat hiervan is dat het afschrijvingen daalt. De focus bij de Belgische respondenten ligt voornamelijk op het verlagen van de DSO.



Over Graydon

Graydon biedt informatieoplossingen op het gebied van Credit management, Risk & Compliance en Marketing Informatie. Met deze diensten helpt Graydon bedrijven toegang te verkrijgen tot kapitaal, kennis op te bouwen ter versteviging van hun concurrentiepositie en te voldoen aan de groeiende vraag naar transparantie. Graydon bouwt op een netwerk van 130 internationale databases in 100 landen met hierin informatie over meer dan 90 miljoen bedrijven. Al meer dan 125 jaar verwerken Graydon's informatiespecialisten de up-to-date financiële, commerciële en transactiegerelateerde bedrijfsinformatie tot innovatieve en betrouwbare informatieoplossingen.

www.graydon.nl

Over Credit Expo

Credit Expo is een evenement dat sinds 2005 jaarlijks in Nederland wordt georganiseerd door Next Level Academy B.V. in samenwerking met de Vereniging voor Credit management. Sinds 2015 is er ook een Belgische editie.

In Nederland is Credit Expo in de loop der jaren uitgegroeid tot het grootste evenement op het gebied van credit management en daaraan gerelateerde producten en diensten. Tot op heden wordt het evenement jaarlijks door ongeveer 1.500 credit professionals bezocht.

Het netwerk van Credit Expo bestaat uit ruim 7.500 credit management professionals in Nederland en België en die periodiek de nieuwsbrief ontvangen.

www.creditexpo.nl



Graydon Nederland BV
Hullenbergweg 250
1101 BV Amsterdam

Telefoon: 020 - 567 97 55
E-mail: communicatie@graydon.nl