

DE VRAAG VAN 1 MILJOEN

De lokale fintechstart-up Twikey vervelde onlangs tot een Europese fintech scale-up. In januari 2016 sloot het immers zijn kapitaalsverhoging af: Ark Angels Activator Fund (AAAF) en twee business angels kwamen samen met 1 miljoen Euro over de brug. Hoe kijkt medeoprichter Dominique Adriansens daar nu op terug, wat heeft hij met het kapitaal aangevangen? Welke lessen heeft hij sindsdien getrokken?

✍ PHILIP VERHAEGHE



LEES DIT ARTIKEL INDIEN U WILT WETEN:

- Hoe een lokale start-up het weet te schoppen tot Europese scale-up
- Waarom disruptie de samenwerking niet in de weg ligt
- Waardoor de Belgische CFO directe domiciliëring minder genegen lijkt

“Wij zijn de grootste operationele (e-) mandate service provider in België en Nederland: als enige kunnen wij een specifieke onderlaag aanbieden om de betaalstromen te beheren, en onze grootste concurrent van deze unieke oplossing is eigenlijk nog steeds de omslachtige procedure op papier...”, merkt medeoprichter Adriansens fier op.

Dankzij zijn doorbraaktechnologie voor elektronische incasso en domiciliëring ligt Twikey qua functionaliteiten ook mijlenver voor op wat de banken zelf aankunnen. Maar Twikey ontwikkelt zich in partnership en niet in disruptie met hen. “Banken zijn door hun loggere structuur niet in staat om zelf dergelijke technische innovatieve processen uit te voeren. Zij moeten samenwerken met Fintechspelers”, stelt Adriansens.

“We werken met een gevarieerd abonnementensysteem en vaste bedragen, geen percenten per volume.” Het platform is ideaal geschikt voor markten met terugkerende betalingen: telecom, abonnementsdiensten, uitgeverijen. “Zelfs de consument haalt er een voordeel uit. Van zodra hij één mandaat heeft opgestart,

PORTRET

Twickey stelt bedrijven een online en omnichannel softwareplatform ter beschikking. In samenwerking met banken of payment service providers kunnen zij er hun klanten een online procedure laten doorlopen om SEPA-domiciliërings-mandaten te ondertekenen of domiciliëringen te beheren.

Bij de administratieve en technische afhandeling past het platform zich aan de contractuele bepalingen en sector gebonden eisen van de klant aan. Het synchroniseert probleemloos met de courante API-koppelingen, CRM-systemen en webshop-engines.

kan hij inloggen op het platform om al zijn mandaten te beheren." De grote efficiency-troeven zijn en blijven: eenvoudiger, sneller, goedkoper en veiliger. De papieren afhandeling van een domiciliëring kan vijf weken tot acht maanden duren, en in een aantal gevallen moet je zelfs met het aanvraagformulier nog langs de bank passeren. "Een tevreden klant zei me ooit: Jullie verlagen de wachttijd voor de opstart van een domiciliëring van 7 weken naar 7 minuten!"

ANDERHALF JAAR LATER

Het miljoen euro kapitaal moest vooral dienen om nieuwe medewerkers aan te werven, om de buitenlandse groei (vooral in Nederland en in tweede orde Duitsland) te versnellen en om uit te groeien tot de marktstandaard. Wat zijn de concrete vaststellingen vandaag?

"We hadden al van bij de start de ambitie om een Europese rol te gaan spelen in de automatisatie van recurrente betalingen. Er is in Europa een potentieel van 550.000 ondernemingen die domiciliëring of automatische incasso gebruiken als inkomingsmechanisme. We hebben dus meteen een filiaal in Nederland geopend, met een eigen salesmanager."

"Onze grote troef is dat wij als enige Benelux-speler connecties hebben met alle grote banken om SEPA-domiciliëringen te kunnen verwerken. De meeste online of mobiele betaaloplossingen, zelfs Apple Pay, zijn gebouwd op betaal- of kredietkaartsystemen als Visa of Mastercard. Zo zijn ze veel duurder dan domiciliëringen. En op het einde van de rit is elke Visa-

Mastercard- of Paypal-transactie nog altijd een domiciliëring..."

"We hebben met de investeerders een actieve raad van bestuur opgericht die om de zes weken bijeenkomt. Zij hebben ons helpen nadenken rond de professionalisering en de groei: we werkten samen aan een sales marketingplan, een financieel plan, een HR-plan. De financiële en andere rapportering naar de raad is van meet af aan geautomatiseerd volgens vaste afgesproken formats."

"We zien ook, gelukkig, een toename in de complexiteit van onze diensten. Waar een abonnement het meest eenvoudige toepassing is van een regelmatig terugkerende klant zien we nu ook dat onze domiciliëringsooplossing geïntegreerd wordt als backbone in betaalapps van andere startups. Tsjing en MyOrder zijn daar mooie voorbeelden van."

Maar Twickey zit ook in de software van callcenters à la Touring of in personeelsbadges waarmee je in het bedrijfsrestaurant van bijvoorbeeld AZ Groninge

kan betalen. "En er zijn nog andere onzichtbare toepassingen maar onze grote klanten eisen daar om de een of andere reden discretie over...", lacht hij. Twickey probeert overigens om zo weinig mogelijk zichtbaar te zijn om het gebruiksgemak zo optimaal mogelijk te maken. Wie beseft dat hij via Twickey passeert als hij zich via de website abonneert op De Tijd of als hij met de Tsjing-app een drankje bestelt en betaalt?

"We zitten in een constante technische evolutie er komen ook nieuwe mogelijkheden vanuit de regelgeving: binnenkort zal de PSD2-richtlijn nieuwe mogelijkheden bieden. Verder is er de grote trend naar minder cash, meer veiligheid, meer procescontrole enz. De dienstverlening breidt zich dus uit; vanaf de afhandeling van het e-mandaat, over de identificatie de afhandeling tot alle contacten met de bank. Toch blijft dit hier nog steeds onze constante: Wij blijven focuseren op regelmatig terugkerende klanten en wij maken betalingsprocessen efficiënter. Tegelijk

DOMICILIËRINGEN: Inzicht in consumentengedrag in België

Gebruik van Domiciliëringen

AANTAL
GEBRUIKERS **84%**

Er zijn **31 miljoen mandaten** of akkoorden om een domiciliëring uit te voeren op een rekening. **84%** van de actieve bevolking laat 1 of meer domiciliëringen toe op hun rekening.

NIET GEBRUIKERS

16%

Neen, ik heb dit nog niet gebruikt maar zou dit wel doen in de toekomst.

4%

Neen, ik heb dit in het verleden toegelaten maar ga dit niet meer gebruiken.

7%

Neen, ik heb dit nooit toegelaten en ik wil dit ook niet doen in de toekomst.

5%



Slechts 12% weigert domiciliëringen

We zijn een klein land. Een fintech die het wil maken is gedoemd om zo snel mogelijk internationaal te gaan.

kunnen we zo de klassieke papierstroom drastisch beperken.” Momenteel is het snel kunnen aanwerven van jonge mensen met de juiste skills om het te maken in de payment business de allergrootse zorg. Het team telt momenteel 9 man maar er waren tijdens het interview vier openstaande vacatures! “We hebben vooral passie en competentie nodig want aan de unief kan je toch niet leren wat wij doen.” Maar omdat Twikey niet tijdig de juiste mensen vindt wordt de groei dus enigszins vertraagd.

“Hoedanook, sinds de kapitaalverhoging en de succesvolle expansie naar Nederland worden we echt serieus genomen, we krijgen een ruimere uitstraling want de eerste weerstand is overwonnen.” Dat weerspiegelt zich ook in de portefeuille. De Nederlandse beursgenoteerde groothandelaar in voeding “Sligro Food Group”, Ekomenu en Hans Anders zijn de nieuwste aanwinsten in een klantenlijst met mooie namen zoals De Persgroep, Mediafin, Weight Watchers, Touring, Lensonline, Standaard Boekhandel...

“Was is achteraf onze belangrijkste les? Tracht de tijd voor gesprekken met kandidaat-investeerders te beperken, beslis snel met wie je al dan niet in zee gaat. Want al die tijd ben je niet met sales en groei bezig!”

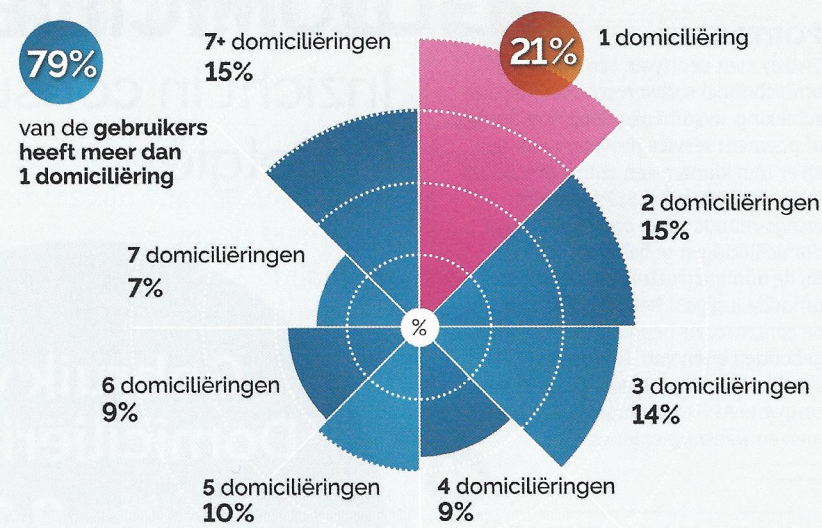
EEN KWESTIE VAN MENTALITEIT?

“In ons land zijn er een kleine 14.000 bedrijven bezig met domiciliëringen, wat zo’n 31 miljoen individuele mandaten betekent. Maar in Nederland hebben we het al snel over 140 miljoen mandaten en in Duitsland zelfs 600 miljoen. Met 550.000 bedrijven is het potentieel in Europa gigantisch.”

Het is op het eerste zicht vreemd dat Twikey momenteel sneller groeit in Nederland dan in België. Hoe komt het toch dat onze ondernemers en CFO’s achterophinken in vergelijking met Nederland? Adriansens heeft daar veel over nagedacht en formuleert deze verschillende hypothesen. De algemene weerstand tegen directe debitering is in België groter dan in Neder-

KUNNEN BEDRIJVEN NOG HET AANTAL DOMICILIËRINGEN LATEN STIJGEN?

Aantal domiciliëringen per persoon



land: 12 procent van onze bevolking wil liever niets met domiciliëring te maken hebben.

Belgische bedrijven besteden nog te veel kosten en mankracht aan de opvolging van betalingen, herinneringen, rappels... “Als je het nuchter bekijkt” zegt Adriansens “moet er in een commerciële relatie toch betaald worden. Je kan akkoorden sluiten over tijdstip en formaliteiten maar de betaling zelf kan toch niet ter discussie staan? De idee van de domiciliëring is dan ook doodeenvoudig: je geeft de leverancier het recht de betaling af te halen onder het waakzame oog van een bank.”

Hij hoort vaak de uitspraak: “Mijn klant zal dat niet begrijpen...”. CFO’s hebben door hun grote financiële vakkennis soms wat argwaan ten opzichte van de online capaciteiten en maturiteit van hun doorsnee klanten. “Maar wij hebben in de labo’s van iMinds genoeg eyetrackertesten uitgevoerd bij proefpersonen die onze app getest hebben. En ze begrijpen het heus wel.”

“Ook zijn CFO’s risico-avers over online betalingen, misschien uit vrees voor fraude. Terwijl juist papieren facturen minder veilig zijn.”

Een domiciliëringproject vergt natuurlijk een totaal ander aanpak naar je klant. Je moet daar zelf eerst een eigen communicatie met een nieuwe betaalinfrastuctuur en een nieuwe informatiestroom voor opzetten. Dat vergt wel wat tijd maar de inspanning is snel terugverdiend. Grote bedrijven hebben vele jaren volgens vaste structuren en processen kunnen

werken: nu komen er her en der disturbers op de markt die een nuttige verandering brengen. Dat is in het voordeel van de consumenten en van nieuwe bedrijven. Het is goed dat er eens aan de bomen geschud wordt, dat de traditionele manier van business doen kritisch bekeken wordt. Misschien vreezen ze ook dat sommige klanten van hun wettelijk recht gebruik zullen maken om binnen de wettelijke termijn van 8 weken hun geld terug te vragen. Omwille van de consumentenbescherming zijn banken immers verplicht om desgevraagd de via domiciliëring betaalde bedragen terug te storten. “Het is alleen zo dat 87 procent van de mensen dat niet weten” voegt hij er fijntjes aan toe. “En in de praktijk gebeurt zo iets dus nauwelijks.”

“Tenslotte staan de CFO’s er misschien niet bij stil dat je klanten laten betalen via een klassieke bankkaart voor het bedrijf veel duurder is. Het is een debat van centen versus procenten! Een SaaS-platform die niet met domiciliëring werkt schenkt zo snel minimaal 2 procent van zijn omzet aan grotere spelers weg.”

BIOGRAFIE

DOMINIQUE ADRIANSENS kan bogen op meer dan 15 jaar bij Isabel waar hij verantwoordelijk was voor de e-Banking business line (Isabel 6). CIO **KOEN SERRY** is medeoprichter en verdiende zijn strepen bij Unisys, IBM, Isabel, SecureIT en Belgacom.