



6 oktober 2017

Ondernemen in de wereld van elektronisch betaalverkeer

"De wereld van elektronisch betaalverkeer is enorm fascinerend, maar zeer gecompliceerd. Veel mogelijkheden om een gat in de markt te vinden zijn er niet.", zegt ondernemer Dominique Adriansens. Toch hield dat hem niet tegen om zelf zijn eigen fintech start-up Twikey succesvol uit te bouwen.

Wat doet Twikey?

Twikey kan een oplossing bieden aan elk bedrijf dat op geregelde tijdstippen betalingen moet ontvangen van regelmatig terugkerende klanten. Veel ondernemingen spenderen heel veel tijd in betalingsopvolging, en dat kan efficiënter. Twikey heeft een uniek technisch framework dat ondersteuning kan bieden in die betalingsstromen door het gebruik van domiciliëringen.

"Ik had veel ideeën, maar kon die bij mijn vorige werkgever niet verder ontwikkelen", vertelt Twikey-oprichter Dominique Adriansens. "Ik was eind de dertig, had kinderen en een carrière: het was niet evident om uit de gouden kooi te komen, maar toch ging ik ervoor. Ik wil het verschil maken."

Allergie voor papier

Vier jaar na de opstart van Twikey kan Dominique Adriansens terugkijken op heel wat successen. "**Het basisprincipe waarop Twikey zich baseert is de afgelopen vier jaar niet veranderd.** De insteek was en is nog steeds de afhandeling van domiciliëringen."

"We merkten dat bedrijven ook nood hadden aan een manier om de betalingen verder op te volgen", schetst Dominique Adriansens. Zo evolueerde Twikey van software als papiervervanger naar programma voor volledige afhandeling van domiciliëringen en de opvolging ervan.

Timing is alles

"De launch van ons product was heel goed getimed", herinnert Dominique Adriansens zich. "De Europese regelgeving rond domiciliëringen is enkele jaren geleden volledig veranderd en plaatste het beheer van domiciliëringen bij de bedrijven in plaats van bij de banken."

Bedrijven moesten plots hun verrichtingen zelf bijhouden en goedkeuring vragen van de klant. Die toestemming moest bovendien op papier gegeven worden. "Dat zagen de bedrijven niet zitten. Ze hebben een allergie voor alles wat extra papierwerk betekent. Ze voelden meteen de nood om te digitaliseren, en daar kon Twikey hen bij helpen."

SEPA

Onder SEPA, de Single European Payment Area, heeft de Europese Commissie beslist om het Europees betalingsverkeer verder te uniformiseren. Voor deze beslissing had elk land zijn eigen spelregels. Nu moet elke EU-lidstaat rekening houden met een aantal Europese regels.

Die Europese regelgeving maakt de markt meteen een pak groter. Dominique Adriansens maakt de balans op: "**In België zijn er meer dan 13.000 bedrijven die met domiciliëringen werken.** Denk aan webshops, bedrijven die zich op online verkoop richten of grote spelers die massa's regelmatige betalingen verwerken."

"Belgische bedrijven zijn twijfelaars als het op innovatie aankomt"

"Toch bleek België een moeilijke markt. Belgische bedrijven zijn twijfelaars als het op innovatie aankomt. Dat is niet enkel gevaarlijk voor de bedrijven zelf, maar het kan ook de genadeslag zijn voor start-ups die met nieuwe en innovatieve producten komen."

Succes in het buitenland

"Na onze investeringsronde kregen we de kans om naar de Nederlandse, Duitse en Zwitserse markt te stappen. Na twee maanden was de omzet er al hoger dan in België. De markt is er natuurlijk groter, maar het tempo is er ook echt sneller. In het buitenland hebben ze meer vertrouwen in start-ups."

"In het buitenland hebben ze meer vertrouwen in start-ups"

"Ondertussen steunen alle grote Belgische en Nederlandse banken ons. Ze beseffen onze meerwaarde en weten dat we extra security toevoegen aan hun systeem. De financiële sector gaat in de nabije toekomst stevig door elkaar geschud worden en banken die niet samenwerken met spelers zoals wij kunnen het moeilijk krijgen. Gemiddeld zijn er bij Twikey twee releases per week. Bij banken zijn dat er soms maar twee per jaar."

Dominique Adriansens ontdekte dat ook de trage reactiesnelheid van grote bedrijven een struikelblok vormde. "Er zitten vaak zes maanden tussen de 'go' en de activatie. Dat betekende dat Twikey moest wachten op inkomsten, die in ons geval bovendien afhankelijk waren van de volumes op ons systeem."

Onvoorspelbare groei

De groei van Twikey bleek in het begin dan ook behoorlijk onvoorspelbaar. "De death valley, de periode waar je door moet vooraleer je zaak leefbaar wordt, was een stuk langer dan verwacht. Het is van levensbelang dat elke start-up hierop voorbereid is."

Ondertussen is de death valley achter de rug en kan Twikey de ene grote naam na de andere op hun klantenlijst zetten. "Word of mouth is hierbij heel belangrijk gebleken", merkt Dominique Adriansens op. "Ook in Nederland gaat het steeds harder, omdat wij als enige speler zowel de Nederlandse als de Belgische markt kunnen ontsluiten. **In het online verkeer is Nederland echt hard aan het gaan.**"

"Een product gemaakt voor een moeilijke Belgische markt dat succes kan boeken in Nederland slaat ongetwijfeld ook aan in andere landen. Door onze omnichannel approach om domiciliëringen af te sluiten, spreekt onze oplossing zowel online SaaS-oplossingen aan, webshops, appbouwers, callcenters, ngo's..."

Dominique Adriansens kijkt alvast vol goede moed naar toekomst. "We werken aan de verdere uitbreiding zowel op productvlak als op marktvlak. PSD2, een nieuwe Europese regelgeving in 2018-2019, komt eraan en biedt bijzonder veel opportuniteiten voor Fintech spelers zoals Twikey."

Een roadshow met een Hoek Af

Dominique Adriansens is één van de Hoek Af-ondernemers die te gast zijn op de rondreizende roadshow 'Je moet wel een hoek af hebben', georganiseerd door ING & Hoek Af. Er zijn roadshows in Vlaanderen en Brussel op 24 oktober, 6, 27 en 28 november.

ING-genodigden kunnen gratis deelnemen.

Inschrijven kan via www.hoek-af.be/roadshow (<http://www.hoek-af.be/roadshow>)