

Zelfontwikkelde software maakt *coeo flexibel*

IN EEN KORTE PERIODE POSITIE-NEERDE COEO ZICH ALS DÉ CREDIT MANAGEMENTORGANISATIE VAN NEDERLAND. DE ZELF-ONTWIKKELDE INCASSOSOFTWARE EN WERKEN VANUIT DATA VERGROOT DE SERVICE EN LEIDT TOT TEVREDEN OPDRACHTGEVERS EN KLANTEN. COEO'S AMBITIE REIKT VERDER; EUROPA LONKT. HET NIEUWE MANAGEMENT EN DIRECTIE RICHT ZICH OP DE VOLGENDE STAPPEN.

Dat coeo – toen nog Centraal Invorderings Bureau (CIB) – in de oorsprong vijftien jaar geleden al beslist niet het pad op ging van de bestaande traditionele, wat grijzige incassobureaus, stond vast. Niels de Peuter en medeoprichter Laurens Withagen kozen voor de inzet van software en data en moderne communicatiemiddelen en benaderen de schuldenaar als klant. Dit bleken de contouren van een succesformule. Inmiddels is het bedrijf onderdeel van de Duitse incassogigant coeo Group binnen de investeringsportefeuille van Waterland Private Equity en uitgegroeid tot een toonaangevende speler op de Nederlandse én Europese creditmanagementmarkt. Het heeft eigen kantoren in vijf landen, zetelt op de 34e verdieping van De Rotterdam en er werken tegen de 150 IT- en incassospecialisten. Voor De Peuter is het nu tijd om het stokje over te dragen en daarmee het bedrijf naar het volgende niveau te brengen. ▶

‘Hoewel technologie de menselijke intuïtie vervangt, laat die ons juist empathischer handelen’

Rody Overwater is in september van dit jaar aangetreden als nieuwe CEO. Zijn jarenlange ervaring in de credit managementwereld is voor coeo zeer van toegevoegde waarde. Tijdens het interview luistert hij aandachtig naar De Peuter en vult hem soms aan. “We zijn erg trots op onze identiteit die we in de loop der jaren hebben gecreëerd”, begint De Peuter. “De credit managementwereld is erg traditioneel en conservatief en daarmee ook erg beperkt als het gaat om innoveren. Deze beperkingen hebben wij niet en dat maakt ons ook flexibel bij de implementatie van onze opdrachtgevers. coeo werkt vanuit digital, met als doel om de service naar opdrachtgevers en klanten elke dag iets beter te laten verlopen. Het resultaat hiervan zien wij enerzijds terug aan de groei van ons portfolio, als ook in de toetsing van externe organisaties. Naast positieve klantbeoordelingen is het feit dat coeo nu op een hoge plek is geëindigd in de MT1000 een mooie bevestiging hiervan.”

De Peuter vervolgt: “We zitten nu in de fase waarin wij onze Europese ambities verder gaan uitrollen en daarmee ook verder opschalen. Rody is iemand die het bedrijf verder kan leiden in de volgende fase; iemand die kan voldoen aan de huidige behoeften van het bedrijf en daarmee de volgende fase tot een succes kan maken.”

Nog betere dienstverlening

Overwater: “Een belangrijk vertrekpunt is de door coeo ontwikkelde incassosoftware en de daaraan verbonden database die zo’n acht jaar geleden werd geïnitieerd. Het maakt dat we tot op de dag van vandaag ons heel snel kunnen aanpassen

aan nieuwe technologieën, nieuwe marktomstandigheden en ook nieuwe branches. Daarbij kan ons operationele team zich focussen op (het verbeteren van) onze service naar de klant en het persoonlijke aspect. Hoewel de technologie enerzijds de menselijke intuïtie vervangt, stelt die ons juist in staat om empathischer te handelen. We kunnen hierdoor nauwkeurig afgestemde strategieën ontwikkelen die het mogelijk maken om accuraat actie te ondernemen en te communiceren met individuele klanten. Het afgelopen jaar hebben we een stevig operationeel fundament weten te leggen, waarin we enorme stappen hebben gemaakt. De verschillende operationele teams hebben een waanzinnige prestatie weten te bereiken en we zijn dan ook trots op de werkhethiek die er is. Bij ons staat goed werkgeverschap en daarmee investeren in onze medewerkers absoluut op de hoogste plaats.”

Door de overname in 2020 heeft de Rotterdamse onderneming niet alleen de financiële middelen om zich verder te ontwikkelen, maar kreeg er een behoorlijk aantal internationale opdrachtgevers bij. “Het is een goede ‘moeder’ die ons verder laat groeien”, vult Overwater aan. “Ondanks corona zijn we gigantisch gegroeid door onder andere die nieuwe internationale klanten. Mede dankzij onze sterke e-commercepropositie kunnen wij een enorme hoeveelheid informatie uit onze datastromen halen en deze weer koppelen tot waardevolle inzichten voor onze opdrachtgevers in diverse (andere) branches.”

Marktleider door operational excellence

De twee zeggen dat coeo de standaard in de markt is en moet blijven. Overwater: “Ons imago is vooruitstrevend door het feit dat we technologisch voorloper zijn. We willen marktleider zijn in creditmanagement. Daarom gaan we nog veel meer met data doen. Door het gebruik van kunstmatige intelligentie, machine learning, data analytics en behavioral sciences kunnen we prioriteitenmodellen bijvoorbeeld verder ontwikkelen, zodat we nog servicegerichter kunnen werken.”

Overwater besluit: “Het continu verbeteren wordt een vast onderdeel binnen al onze disciplines; dit maakt ons nog sterker als organisatie. Mijn taak de komende periode is om die groei meer verdieping te geven, door het aanscherpen van de operational excellence. Ik ga op elk aspect van ons werk inzoomen, met als doel om het uiteindelijk nóg beter te maken.” ◀



DEEL ONLINE

