

Slimme technologie op menselijke maat

Met een duidelijke visie op de toekomst en een sterke focus op technologie én de menselijke maat zet coeo Incasso Nederland & België ook in 2025 grote stappen voorwaarts. CEO Rody Overwater deelt zijn visie op de ontwikkelingen binnen het bedrijf en de branche.

“De strategie van coeo rust op twee belangrijke pijlers: geavanceerde technologie en persoonlijke dienstverlening. ‘The human touch in technology’ is niet zomaar een slogan voor ons – het is onze missie”, benadrukt Overwater. “We investeren fors in de ontwikkeling van ons team en in slimme technologieën. Als onderdeel van de coeo Group, met vestigingen in acht Europese landen, profiteert de Nederlandse tak van een sterk internationaal netwerk. Een belangrijke ontwikkeling is de recente opening van het AI-Lab in Duitsland. Met zestien specialisten die zich volledig richten op innovatieve services tillen we onze dienstverlening naar een nog hoger niveau.”

Human touch in technology

De grote gamechanger voor 2025 wordt de verdere uitrol van cAI, een geavanceerd AI-ecosysteem dat specifiek is ontwikkeld voor de incassodienstverlening. “Met tien gespecialiseerde AI-modules tillen we zowel onze klantenservice als procesefficiëntie naar een volledig nieuw niveau”, licht Overwater toe. “Denk aan virtual assistants, voice-agents en intelligente beslissingsondersteuning.”

Het verschil zit volgens Overwater in de combinatie: “We zijn technology-driven én customer-centric. Onze meer dan zevenhonderd incasso-experts werken nauw samen met AI-systemen, waardoor we het beste van twee werelden combineren. Dit maakt ons de snelst groeiende technologiegedreven incasso-organisatie van Europa.”



Rody Overwater

‘Het mooiste is, dat we hiermee de hele incassomarkt uitdagen om te vernieuwen’

Het verschil maken met cAI

“Ondanks alle technologische innovaties blijft één ding overeind: wij zien onszelf als een verlengstuk van de klantreis van onze opdrachtgevers”, aldus Overwater. “Daarom investeren we fors in de ontwikkeling van ons team. Want alleen met goed opgeleide professionals kun je technologie écht laten werken voor de klant.” Deze strategie werpt haar vruchten af. De implementatie van het cAI-platform leidt tot aanzienlijke kostenreducties en hogere klanttevredenheid. “Maar het mooiste is, dat we hiermee de hele incassomarkt uitdagen om te vernieuwen”, meent Overwater. “Want uiteindelijk profiteert iedereen van een meer efficiënte én menselijke aanpak.”

Overwater besluit: “Voor 2025 en verder blijven we inzetten op de combinatie van technologische innovatie en persoonlijke aandacht. Want juist die combinatie maakt het verschil in moderne incassodienstverlening.” ◀



deel online