



TWEE MERKEN, ÉÉN GROEIMOTOR

MERKGROEI MET AI VEREIST EEN SAMENSPEL VAN TECHNOLOGIE, DATA EN CREATIVITEIT, WEET ALEX VAN GESTEL VAN EPAM. MET AI-NATIVE AGENCY EMPATHY LAB COMBINEERT HET BEDRIJF ENGINEERING, STRATEGIE EN DESIGN VOOR DE VERTALING VAN TECHNOLOGIE NAAR CONCRETE KLANTINTERACTIE EN GROEI.

In de digitale economie waren technologie-consultancies en creatieve bureaus lange tijd gescheiden werelden. Consultancies richtten zich primair op technologie en platforms, terwijl bureaus de merkstrategie en klantbeleving bepaalden. Volgens Alex van Gestel brengt de opkomst van AI die twee werelden steeds vaker samen.

Van Gestel is Head of Benelux and Consumer & Services EMEA bij EPAM, een technologie-

bedrijf met wereldwijd meer dan 62.850 specialisten in productengineering, software-ontwikkeling, data-engineering en business-transformatie.

STRATEGISCHE INZET AI

“Anno 2026 is de belangrijkste opgave voor organisaties niet hoe ze AI kunnen gebruiken, maar hoe ze AI strategisch inzetten”, zegt hij. “AI wordt steeds vaker de operationele laag onder de hele organisatie.”

‘ORGANISATIES DIE TECHNOLOGIE HET SLIMST VERBINDEN MET GROEI, MAKEN HET VERSCHIL’

Die impact is volgens Van Gestel vooral zichtbaar in marketing. “Marketeters hebben te maken met een paradigmaverschuiving. Ze moeten product, data, technologie, beleving, commercie, loyaliteit en service met elkaar verbinden, terwijl het medialandschap steeds complexer wordt. Dat vraagt om een geïntegreerde aanpak waarin technologie, data en merkbeleving samenkomen.”

OPVALLEND DUO

Empathy Lab by EPAM brengt strategie, creativiteit en AI samen. Het bureau opereert op het snijvlak van marketing, experience, commerce en loyalty, en helpt organisaties om geavanceerde data- en AI-mogelijkheden te vertalen naar concrete klantinteracties, marketingprogramma’s en loyaliteitsstrategieën. Daarbij staat een *human-centered* benadering van design en creativiteit centraal. Die combinatie maakt EPAM en Empathy Lab tot een opvallend duo in de Nederlandse markt en is een belangrijke reden voor hun erkenning in de Emerge 100.

INTELLIGENT ECOSYSTEEM

Volgens Van Gestel ontstaat zo een model waarin technologie, data en klantbeleving als een groeimotor samenwerken. “Wanneer je engineeringkracht combineert met design thinking en mensgerichte creativiteit, kun je marketing, content, commerce en loyaliteit orkestreren als een intelligent ecosysteem.” In een markt waarin vrijwel ieder merk investeert in AI maakt technologie zelf uiteindelijk niet het verschil. “Het verschil wordt gemaakt door organisaties die technologie het slimst verbinden met groei.”



← DEEL ONLINE