

coeo Group

## Unternehmensporträt

**We balance Customer Relationships – mit verbraucherzentriertem, technologiebasiertem Inkasso**

**Im Jahr 2010 gegründet, ist die coeo Group heute eines der erfolgreichsten technologiebasierten Inkassounternehmen Europas. Die Unternehmensgruppe unterhält Standorte in Deutschland, den Niederlanden, Belgien, Großbritannien, Schweden, Österreich sowie der Schweiz. Die über 600 Mitarbeiter von coeo bearbeiten jährlich über 4,2 Millionen Inkassoakten.**

### Der Auftrag von coeo

coeo versteht sich nicht nur als Inkassodienstleister. Zugleich ist man als digitaler Vorreiter der Branche auch Analyst und Berater seiner Kunden mit hoher Expertise in „Buy now, pay later“-Geschäftsmodellen. Daten- und technologiegetrieben ebenso wie kundenfokussiert, entstehen auf die jeweiligen Auftraggeber zugeschnittene Inkassolösungen. Deren Ziel ist es, die Beziehung der fordernden Unternehmen zu deren Kunden nicht unnötig zu belasten. Erreicht wird das unter anderem durch optimale Vernetzung automatisierter Prozesse in Kombination mit individueller, persönlicher Ansprache. coeo ist vorrangig für Kunden aus den Bereichen Retail und E-Commerce, Finanz- und Versicherungswirtschaft, Energieversorgung und Mobilität sowie Telekommunikation aktiv. Als Speedboat der Branche verbindet coeo die Kapazität und Kompetenz eines Konzerns mit der Flexibilität eines Mittelständlers und dem Spirit eines FinTech Startups.

### Der Wandel der Inkassobranche

Auch bei größeren Volumina ist ein erfolgreiches Forderungsmanagement bei zugleich respektvollem Umgang mit dem Konsumenten möglich. Ein wichtiger Faktor ist dabei auch die strikte Einhaltung der jeweils länderspezifischen Standards und europäischen Datenschutzbestimmungen. coeo gestaltet den derzeitigen Wandel in der Inkasso-Branche konsequent mit: Moderne Ansätze wie Machine-Learning, künstliche Intelligenz, Data-Analytics und Behavioral-Sciences kommen zum Einsatz. Gleichzeitig legt das Unternehmen einen Fokus auf empathisches Handeln sowie Serviceorientierung und setzt damit weitere Maßstäbe in der Branche. „Wir bieten Unternehmen einen zukunftsorientierten Ansatz und die Chance, das Inkasso mit uns neu zu denken. Wir möchten, dass dieses zu einem integralen Teil einer positiven Customer Journey unserer Kunden wird. Unsere Strategie hat einen nachhaltigen Einfluss auf den Kundenwert“, erklärt Sebastian Ludwig, CEO von coeo für die DACH-Region.

### Transparenz für alle

Die Leistungsbausteine reichen vom kaufmännische Mahnverfahren im „white labeling“, das vorgerichtliche und gerichtliche Mahnverfahren bis hin zu Zwangsvollstreckung und Langzeitüberwachung. Konsumenten steht das branchenführende Serviceportal der coeo zur Verfügung, sie werden intuitiv wie durch einen Webshop geführt und die Kontaktaufnahme sowie die Bezahlung und Klärung wird so einfach wie möglich gestaltet. Ein Supportbot nimmt das Anliegen auf Wunsch entgegen und leitet den User im Dialog durch den gesamten Prozess. Oft wissen zahlungsaufgeforderte Kunden nicht mehr, welcher Kauf unbeglichen blieb: coeo setzt hier auf Technologie zur schnellen Klärung – beispielsweise durch direkte Anzeige der jeweiligen Ursprungsrechnung, auf die sich die Forderung bezieht. Neben weiteren smarten Lösungen, wie etwa einer Online-Ratenvereinbarung mit Direktzusage und der umfangreichen Forderungseinsicht, bieten zahlreiche digitale Zahlungsmethoden wie PayPal oder Apple Pay die Möglichkeit, den ausstehenden Betrag sofort

zu begleichen – ohne den Kommunikationsweg zu wechseln. Lässt sich eine Forderungsangelegenheit digital nicht lösen, kommen geschulte Mitarbeiter zum Einsatz, die so unbürokratisch wie möglich im persönlichen Dialog helfen.

## Das Miteinander zählt

Als einer der erfolgreichsten technologiegetriebenen Dienstleister im Forderungsmanagement Europas setzt sich die coeo Group verstärkt für ein gutes und harmonisches Miteinander ein. Neben vielfältigen Nachhaltigkeitsbestrebungen und einem außergewöhnlich guten Betriebsklima arbeitet coeo laufend daran, die Beziehungen zwischen Unternehmen und Konsumenten durch transparente und einfache Prozesse zu verbessern.



Die coeo Group zählt zu den führenden Innovationstreibern im digitalen Wandel in der Inkassowirtschaft. Das coeo-Management v.l.n.R.: Marco Hessel, Karsten Fiedrich, Sebastian Ludwig, Elias Reitter, Michael Knopp. Foto: © coeo Group 2022

## Pressekontakt

### Sarah Lehmann

Head of Marketing & Public Relations

Telefon: +49 2133 2463-30

Telefax: +49 2133 2463-830

sarah.lehmann@coeo-inkasso.de

www.coeo-inkasso.de

