



*Klanten van IPG kunnen reeds langere tijd onze advisors contacteren via telefoon, e-mail en recent ook chat. Binnenkort wordt er echter een nieuwe prijswinnende contactmethode – die binnenshuis ontwikkeld werd door IPG – gelanceerd waardoor het contacteren van onze Contact Center medewerkers eenvoudiger wordt dan ooit.*

Binnen korte tijd zullen eindgebruikers in staat zijn om met onze contact center medewerkers te spreken door eenvoudigweg een 'click-to-call' knop te selecteren op de portaalwebsite van een klant. In tegenstelling tot andere 'click-to-call' technologie gebruikt in andere websites, zal deze nieuwe toepassing de eindgebruiker niet doorverwijzen naar een formulier waarin zij hun gegevens kunnen invullen om teruggebeld te worden. De eindgebruiker wordt echter, gebruik makend van de computer's webbrowser, bij het aanklikken van deze knop onmiddellijk in verbinding gesteld met het contact center, net zoals bij een gewone telefoonoproep. Deze nieuwe toepassing heeft geen behoefte aan een bijkomende softwareinstallatie en is volledig gratis voor de eindgebruiker. De enige vereiste is een microfoon en luidsprekers.



Gerry Cools (member of the jury, Belgacom), Bart Ghesquière, president of the jury, Möbius), Rolf Vanden Eynde (Business Support, IPG), Bert Kruismans (host)

En deze nieuwe innovatieve toepassing is niet onopgemerkt gebleven. Op donderdag 11 maart werd aan IPG de 'Beste Innovatie' prijs uitgereikt op de 2010 Contactcentres.be ceremonie ([www.contactcentres.be](http://www.contactcentres.be)). Contactcentres.be is een organisatie met als doel het professionalisme binnen de call center industrie te promoten. Contactcentres.be presenteert jaarlijks prijzen aan call centers ter ere van een bepaald uitstekend project. Meer dan 300 aanwezigen hebben de ceremonie bijgewoond en waren getuige van de uitreiking van 'Beste Innovatie' aan IPG in aanwezigheid van Mevr Mia Doornaert, persoonlijk adviseur van onze eerste minister, Dhr Yves Leterme.

De winnaars worden verkozen door een jury van zes specialisten met expertise uit de volledige Belgische contact sector. De jury, samengesteld met als doel te kunnen evalueren op innovatie, kost-efficiëntie, en strategie van de ingediende projecten, is samengesteld uit medewerkers van inhouse en facilitaire contact centers, evenals met medewerkers uit de media en academische wereld. De 'Beste Innovatie' prijs uitgereikt aan IPG eert het inzicht en de creativiteit van de ontwikkeling van deze nieuwe toepassing.

En er zijn duidelijke voordelen voor de gebruikers – directe toegang vanaf een computer betekent dat er geen nood meer is aan een telefoon, en de gesprekskosten worden geabsorbeerd door de bestaande internetverbinding. Algemeen betekent dit ook een verbetering van de klantervaring. Contact center medewerkers zullen de binnenkomende gesprekken transparant ontvangen, wat betekent dat geen tijd moet besteed worden aan bijkomende training. En als de lijn bezet is, zullen klanten in wacht gezet worden en de Contact Centre advisor wordt hiervan op de hoogte gesteld. Natuurlijk kan deze toepassing naast bestaande web-toepassingen zoals chat, e-mail of Skype aangeboden worden.



Patrick Vandenberghe (KAM, IPG), Lars-Morten Artun (EURES), Hubert Laterre( ceo, IPG), Henric Stjernquist (EURES), Rolf Vanden Eynde (Business Support, IPG)