

Eric Ignoul (callcenter IP Globalnet) Meest Verdienstelijke Hasselaar van 2005

Problemen oplossen levert jobs op

■ **HASSELT** De Meest Verdienstelijke Hasselaar van 2005 is Eric Ignoul, bedrijfsleider van het callcenter IP Globalnet. Het bedrijf is gevestigd in een vroegere productiehal van Philips.

In anderhalf jaar slaagde het erin 307 jonge mensen aan een job te helpen. IP Globalnet kent een groei van 20 tot 25 procent per jaar. Ook jongeren zonder diploma zijn welkom.

„De klanten van meer dan 700 bedrijven bellen naar ons om een probleem op te lossen en ze komen dan altijd terecht bij iemand die opgeleid is om hun vragen te beantwoorden”, licht Eric Ignoul toe.

Nadenken met klanten

„Een koffiezetapparaat dat niet naar behoren werkt, een lift die blokkeert, problemen met het programmeren van een tv, video of dvd en vooral bijstand bij internetproblemen: die maken 40 procent van onze omzet uit. Iets proberen te verkopen via de telefoon is niet onze hoofdbezigheid.”



Eric Ignoul: „Wij maken gebruik van de allernieuwste technologie uit heel de wereld.”

©MINE DALEMANS

Hoe verklaart hij die explosieve groei? „De manier waarop wij met onze klanten meedenken, is uniek. Bijvoorbeeld: een potentiële klant vraagt ons of we 100.000 oproepen per maand kunnen beantwoorden. Dat kunnen we zeker, maar onze technologieafdeling gaat aan het werk om te onderzoeken of we dat niet kunnen

terugbrengen tot 75.000 door verbetering en vereenvoudiging. Daardoor zijn wij goedkoper dan onze concurrenten.”

„Ook de medische sector doet steeds vaker een beroep op onze diensten. Er zijn 3.200 senioren met een personenalarm die we bij problemen doorverbinden met een arts of een ziekenhuis. Patiën-

ten bij wie de bloeddruk een paar keer per dag moet worden gecontroleerd, kunnen dat via gsm doorgeven. Wij zorgen voor de afhandeling en schakelen eventueel een dokter in. Om dat alles te realiseren, maakt IP Globalnet gebruik van de allernieuwste technologie uit heel de wereld.” (HGG)