

# Eric Ignoul Meest Verdienstelijk Hasselaar

**Hasselt.** De bedrijfsleider van het callcenter IP Globalnet is de Meest Verdienstelijke Hasselaar 2005.

Sinds midden 2004 is IP Globalnet, het bedrijf van Eric Ignoul, gevestigd in een vroegere productiehhal van Philips. In dat anderhalf jaar slaagde Ignoul erin 307 jonge mensen aan een baan 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



**Eric Ignoul.** © mdg

om een probleem op te lossen en ze komen dan altijd terecht bij iemand die opgeleid is om hun vragen te beantwoorden”, zegt Eric Ignoul. „Een koffie-

zetapparaat 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.”

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 terugbren-

gen 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 personalalarm die we bij problemen doorverbinden met een arts of een ziekenhuis. Patiënten 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)