

## PERSBERICHT

# Belgian Contact Centre Awards 2011 uitgereikt

Brussel, 20 mei 2011

Op 19 mei 2011 heeft Contactcentres.be, de beroepsfederatie van contactcenters in België, haar Belgian Contact Centre Awards uitgereikt in de Event Lounge te Brussel. Contactcentres.be bekroont hiermee deze bedrijven die het afgelopen jaar onderscheidend waren binnen de contactcenter sector, een sector die de jongste maanden vaak onterecht in een negatief daglicht werd geplaatst maar desalniettemin één van de weinige groeimarkten vormt in België.

VBO-directeur Pieter Timmermans, gastspreker op deze gala-avond, wees in zijn toespraak op 'De uitdagingen en kansen voor ondernemingen in een veranderende wereld, een veranderend Europa, een veranderend België' en gaf hierbij de mogelijkheden aan voor Contactcentres.be als nieuw effectief lid van het VBO.

## Winnaars van de Awards

De vijf expert juryleden, met Bart Ghesquière als juryvoorzitter, reikten de Awards uit in 7 categorieën aan de volgende bedrijven:

### Social Profit: Gent Info

Gent Info sleepte deze Award in de wacht met de case 'Nacht- en winteropvang: Stad Gent laat daklozen niet in de kou'. De jury loofde het initiatief van het Gentse stadsbestuur om GentInfo als centraal contact center in te schakelen om de beschikbare plaatsen zo optimaal mogelijk te verdelen onder zij die het echt nodig hebben.

### Business Enhancement: Nuon

Nuon won de Business Enhancement Award met hun ingediende case 'Win4all'. Nuon kon indrukwekkende resultaten voorleggen op het vlak van klantentevredenheid, medewerkerstevredenheid, kostendaling en omzetstijging.

### HRM: Computer Profile

HRM vormt een belangrijke uitdaging voor alle contact centers, niet in het minst om op die manier een positieve bijdrage te leveren aan het imago van de sector. De Award in deze categorie ging naar Computer Profile en hun 'Duurzaam personeelsbeleid' waaruit een grote creativiteit bleek om de medewerkers systematisch in de watten te leggen.

### Customer experience: Carglass

Optimale klantgerichtheid is vanzelfsprekend één van de prioriteiten binnen de contact center sector. Het was Carglass die deze mooie award in de wacht wist te slepen met 'Onder de waterspiegel'.

**Belgische Associatie van de – Association Belge des – Belgian Association of the Contact Centers/Centres**

*Siège social – Maatschappelijke Zetel:*  
Contactcentres.be Asbl-Vzw  
Pastoor Cooremansstraat 1  
B-1702 DILBEEK (BELGIUM)

*www.contactcentres.be*  
Tel +32 475246 440  
Fax +32 70 413 889  
e-mail : [info@contactcentres.be](mailto:info@contactcentres.be)

TVA-BTW BE 0871.865.395  
RPR BRUSSELS  
Bank Fortis BE12 0014 4210 8292  
Bank Dexia BE71 5523 3278 0069



'Delight the customer' is voor Carglass geen holle slogan, maar zit ingebakken in het DNA van deze onderneming.

**Innovation: FOD Financiën**

Met 'De federale overheidsdienst Financiën helpt de burger' haalde de FOD Financiën deze award binnen. Het wist alle clichés over ambtenaren en ministeries van tafel te vegen en de jury met een vernieuwend business model te overtuigen.

**Partnership: SNT**

SNT toonde zich de sterkste in de categorie Partnership Award met 'SNT & KPN SAVE - een 360° uniek partnership'. Zowel het uitstekende stroomopwaartse partnership met de opdrachtgever KPN als stroomafwaarts met de HR-leverancier gaf voor de jury de doorslag.

**Professionals Award: SNT**

De winnaar van deze Award werd niet door de juryleden zelf maar online door alle contact center professionals verkozen. SNT haalde met 'SNT & KPN SAVE - een 360° uniek partnership' ruim 200 van de 800 stemmen en mocht dan ook terecht deze prestigieuze publieksprijs in ontvangst nemen.

**Over Contactcentres.be**

Contactcentres.be werd in 2004 opgericht met als doel het promoten en het verdedigen van de belangen van de contactcenters in België. Vandaag telt de beroepsfederatie 17 effectieve leden (facilitaire contactcenters), samen goed voor meer dan 5.000 werknemers, een omzet van 275 miljoen euro, wat 75% van de contactcenter business in België vertegenwoordigt. Met de recente toetreding tot het VBO ziet de beroepsfederatie bovendien voortaan haar belangen officieel vertegenwoordigd en verdedigd op federaal, Europees én internationaal niveau.

Perscontact

Bart Ghesquière (juryvoorzitter Belgian Contact Centre Awards): 0475/841.826

Martin Claes (voorzitter Contactcentres.be): 0475/412.312