

CASE COMPUTER PROFILE

Trainen op maat

Voor zijn inspanningen op hr-vlak werd Computer Profile beloond met de hrm-prijs van het werkgelegenheidsagentschap en Voka Halle-Vilvoorde, een sterke stimulans om ook mee te dingen naar een hr-prijs specifiek voor de sector, de callcenters. Die laatste term is wat beladen, zo vindt men hier en hij weegt, zowel op het aantrekken als op het behouden van medewerkers. Terwijl een bedrijf dat niet leeft van routinematige gesprekjes maar wel van deskundige 'contacten' met de bedrijfswereld toch zeker even deskundige mensen nodig heeft.

TEKST: Ben De Bruyn

Computer Profile, vandaag 20 jaar jong, groeide van 5 naar circa 110 medewerkers. Het is een schakel tussen ICT-bedrijven en hun klanten. "Wij helpen deze bedrijven meer te weten over de markt van hun eindgebruikers zodat ze deze meer gericht kunnen benaderen, naar de juiste persoon, voor de juiste producten, op het juiste moment... Wij ondersteunen hun marketingcampagnes. Marktgegevens voor hen up-to-date houden is onze kernactiviteit", verduidelijkt Katleen Antonissen, managing partner van de vestiging in Zaventem (circa 50 werknemers).

De vestiging in Breda telt ongeveer 60 mensen en bewerkt de hele Benelux. De twee vestigingen werken zoveel mogelijk samen, maar rekruteren volledig autonoom. "Een team van 'agenten' staat in voor het telefonisch actueel houden van ons databestand, een ander team doet belacties om te zoeken naar marktmogelijkheden: welke bedrijven hebben SAP of andere software nodig, welke hebben er nu of in de toekomst specifieke informatiseringprojecten..."

VIER MAANDEN OPLEIDING

"Vooreerst helpen uitzendkantoren ons bij

het rekruteren", zegt Katleen Antonissen. "Samen met de VDAB werken we daarnaast met IBO-contracten omdat we door ons intern trainingstraject zo een goedkopere instapfase hebben. We zoeken tevens mensen via onze eigen medewerkers. Dit is niet altijd makkelijk, want ook de job op zich moet verkocht worden en de 'contactwereld' lijdt nog steeds onder een wat ongunstig imago. Daarom ook verkiezen we de term contactcenter boven callcenter." Medewerkers vinden die efficiënt telefonische contacten leggen met bedrijven om gegevens betrouwbaar te houden, of om te



Katleen Antonissen (Computer Profile):

“We spannen ons maximaal in om onze medewerkers te behouden, maar een kmo heeft toch haar beperkingen.”

peilen naar hun software- of aanverwante behoeften of projecten, blijkt geen makkelijke klus, zelfs niet wanneer zij ICT-studies hebben gedaan. Katleen Antonissen aanziet mensen trainen dan ook als één van de sterkhouders van hun personeelsbeleid: “Naast het updaten van onze database moeten nieuwkomers ook een open gesprek kunnen voeren met ICT-managers. Zij krijgen zeker vier maanden theoretische en praktische opleiding om een computerpark te begrijpen, zowel de software als de hardware, en om onze productiviteitsobjectieven te kunnen halen. We leren hen het hele ICT-jargon aan. Voorkennis van deze sector is voor een sollicitant zeker meegenomen, hoewel we andere kandidaten niet noodzakelijkerwijze weigeren.”

De managing partner voelt dus wel degelijk de krapte op de arbeidsmarkt, maar niet alleen voor haar ‘agenten’, de mensen aan de telefoon, ook voor andere functies. “Mensen met mogelijkheden blijven nogal eens in hun job. De crisis doet hen meer op zekerheid spelen. En wie vrij is, kan vaak kiezen tussen diverse aanbiedingen, komt zelfs niet opdagen op sollicitatieafspraken of zegt af omdat hij intussen al een job gekozen heeft. Vandaag moeten we uit slechts enkele kandidaten, als die er al zijn, de beste kiezen. Bovendien durven ze meer eisen.”

SAMEN STERK(ER)

“Om het rekruteren te vergemakkelijken richten we samen met de IPG-groep, een

contactcenter actief in Brussel, Leuven en Hasselt, een CVBA op. IPG is een helpdesk voor klanten van ICT-bedrijven en dus geen concurrent van ons. Misschien sluiten zich hierna nog andere bedrijven aan. Onder de doopnaam ‘Mind’ willen we samen bachelors aantrekken die een tweejarig traject kunnen beginnen in de twee bedrijven zodat ze zowel in functies van IPG als van ons een leercurve kunnen doorlopen. In januari willen we met een groep van 12 bachelors starten. Die zullen gedurende twee jaar een opleiding krijgen in een achttal functies, afwisselend in de twee bedrijven. Tijdens de twee laatste maanden kunnen ze oordelen welke functie hen het meest aantrekt en zijn ze klaar voor de volgende stap, als teamcoach, productmanager, trader. Met deze krachtenbundeling willen we ons gezamenlijk wervingsprobleem oplossen en laten aanvoelen dat ook de contactwereld mooie loopbaanmogelijkheden biedt.”

Leerkrachten, professoren en docenten klagen wel eens over het dalend niveau van hun leerlingen. Maar bedrijven volgen hen niet altijd in die klaagzang. Ook Katleen Antonissen niet: “Misschien zou het onderwijs jongeren wat meer moeten klaarstomen voor sectoren. Maar voor ons althans primeert een diploma niet altijd. Zeker flexibiliteit en commerciële feeling zijn hier belangrijk net zoals voldoende intelligentie en leergierigheid om te kunnen bijstuderen. Wat men dan gestudeerd heeft, is bijna van secundair belang. Allicht denk ik er zo over omdat we zelf mensen nog veel trainen. Uiteraard voel je meestal wel dat hoe meer geschoold, hoe meer flexibel iemand is. De geïnvesteerde tijd en moeite lonen dan sneller. De kennis van het Frans is eerder ondermaats. Het onderwijs zou hiervan toch zeker een goede basiskennis moeten geven.”

BEPERKINGEN

Antonissen waardeert erg de hrm-prijs die Computer Profile onlangs ontving. “Naast

onze interne opleiding blijft voor mij de belangrijkste verklaring hiervoor de aandacht die we geven aan de werksfeer en de motivatie van onze medewerkers. Hierdoor blijven ze gemiddeld 4,5 jaar, wat voor onze sector een mooie score is. Dit betekent wel dat we hier ook mensen hebben die hier al meer dan 10 jaar werken. We organiseren veel en regelmatig incentive-activiteiten. Tweejaarlijks onderzoeken we de werknemerstevredenheid om na te gaan wat er goed gaat, wat verbeterd is, wat nog beter kan. In tegenstelling met klassieke ‘callcenters’ die als helpdesk de klok rond beschikbaar moeten zijn, kunnen we werken van 8 tot 16 uur omdat we ons moeten afstemmen op de kantooruren van bedrijven. We kunnen een normaal uurrooster aanbieden, wat de balans werk-gezin ten goede komt. Beterere werkuren, geen ploegenstelsel en vrije weekends is voor velen aantrekkelijk en dus een troef bij het rekruteren. We spannen ons maximaal in om onze medewerkers te behouden, maar ook al hangt hier een meer informele, familiale sfeer, een kmo heeft toch haar beperkingen. Een groter bedrijf heeft meer functies en dus mogelijkheden tot interne mobiliteit. Toch moeten ook wij het beste uit iemand trachten te halen door te zorgen voor genoeg jobvariatie. Iemand die goed is, moet je kunnen houden. Maar zit iemand hier aan de grens van zijn mogelijkheden, dan ben ook ik blij dat hij zich in een ander bedrijf verder kan ontplooiën.”

Beschouwen jongeren werken in een callcenter niet vooral als een tijdelijke of een startersjob? “Dat kan het zijn”, antwoordt Katleen Antonissen. “Maar dit werk levert vaardigheden op die je in heel wat bedrijfsfuncties nodig hebt. Wie moet er geen overtuigende telefonische contacten leggen, iemand via de telefoon commercieel overreden? Die competentie gaat nooit verloren. Je kan bij ons ook erg veel opsteken over IT, sales en marketing, functies waarin velen later belanden.” HR