COVID-19: Callcenter N-Allo voert vanaf maandag ‘contact tracing’ uit in Brussel en Vlaanderen

Vanaf maandag 11 mei zal het callcenter N-Allo, dochteronderneming van ENGIE, Vlaamse en Brusselse inwoners opbellen die in contact zijn geweest met personen besmet met het COVID-19 virus. In samenwerking met de ziekenfondsen helpt N-Allo op die manier mee om de mensen te beschermen tegen het virus en de verdere verspreiding ervan tegen te houden.

Voor Brussel is N-Allo het enige contactcenter dat zal samenwerken met de ziekenfondsen en de overheid. 170 operatoren van N-Allo zullen er mee ingezet worden om dagelijks (maandag t.e.m. zondag) mensen die in contact

zijn gekomen met besmette mensen op te bellen.

Wat Vlaanderen betreft, maakt N-Allo deel uit van een consortium van callcenters (naast Yource, Call Excell en de contactcenter filialen van de Koramic2Engage groep) die de oproepen onderling zullen verdelen. Hiervoor worden er bij N-Allo 100 bijkomende operatoren ingezet.

Gezien de korte opstarttermijn is N-Allo zich momenteel volop aan het voorbereiden en de nodige werkkrachten aan het mobiliseren om tegen 11 mei van start te kunnen gaan. De uitdaging bestaat er vooral in om alle 270 operatoren op korte tijd op te leiden, en hen dan nadien ‘on the job’ verder te coachen.

ENGIE is trots dat N-Allo de overheden en de ziekenfondsen zal helpen bij deze buitengewoon belangrijke opdracht, en is ervan overtuigd dat het met haar jarenlange ervaring en expertise, als één van de grotere spelers in België, een absolute meerwaarde kan zijn in het systematisch opsporen en in kaart brengen van potentiële COVID-19 besmettingen in België.

Philippe Van Troeye, CEO ENGIE Benelux: “Dit project is voor ons contactcenter N-Allo, maar ook voor de hele sector van contactcenters die in België meer dan 6000 mensen tewerkstelt, een opportuniteit om haar expertise en toegevoegde waarde in de verf te zetten. Sinds het begin van de COVID-19 crisis zijn al onze operatoren in eerste lijn actief gebleven om de vragen van klanten te beantwoorden. Nu zetten we nog een stap verder en zal N-Allo mogelijke besmettingen systematisch helpen opsporen. Elke dag geven de meer dan 700 medewerkers van N-Allo het beste van zichzelf voor onze klanten. In het kader van dit project zullen zij dit ook doen voor de overheid en de bevolking. Samen met de ziekenfondsen zullen wij ons maximaal inzetten voor een goed resultaat van deze, voor de Brusselse en Vlaamse bevolking, uitermate belangrijke opdracht.”

Over N-ALLO

N-Allo is een klantencontactcenter met unieke ervaring en knowhow in de zorg voor klanten van openbare dienstverleners zoals energiebedrijven, telecomoperatoren, steden en gemeenten, de bank-, verzekerings- en retailsector. N-Allo werd in 1999 opgericht door de groep ENGIE en telt in België meer dan 700 medewerkers in de vestigingen in Mechelen, Ieper, Gent, Brussel, Gosselies en Eupen.