



• OFFITEL •

a c t u e e l

5de jaargang | nummer 01 | januari 2007 | tweemaandelijks, behalve juli en augustus | afgiftekantoor 3600 Genk



Een goede gezondheid, veel geluk en liefde werden u de jongste dagen zeker al veelvuldig toegewenst. Wij doen er nog een schepje bovenop, en hopen dat 2008 ook een plezierig jaar voor u mag worden. Serieus als het moet, met de nodige dosis humor als het kan. Zo zullen wij alvast de uitdagingen tegemoet zien die ons de komende maanden staan te wachten. En dat zijn er aardig wat, want we hebben de ambitie steeds beter te doen en verder te groeien. In omzet, in technische verbeteringen én in ons serviceniveau. Dat laatste is misschien wel het allerbelangrijkste, want wij beseffen dat alles staat of valt met de tevredenheid van onze klanten. Heel regelmatig testen wij dan ook wat u vindt van onze dienstverlening. En zo leggen we de lat telkens een stukje hoger. Trouwens, het meten van de klantentevredenheid is een dienst die Offitel ook voor u kan verzorgen. Zo weet u meteen of u goed geboerd hebt in 2007 en waar u in de toekomst het accent op moet gaan leggen. Hierover leest u alles verderop in deze nieuwsbrief.

Wij kijken uit naar een professionele samenwerking in 2008, en wensen u namens het hele team van Offitel nogmaals een zéér succesvol nieuw jaar!



Luc Vannitsen



Bart Jansen

COLOFON

Actueel is een uitgave van Offitel

Offitel N.V. • Mieënbroekstraat 35 • B-3600 GENK

www.offitel.be • info@offitel.be

[tel.] 0800 93 096

[fax] + 32 (0)89 62 02 12

BE 458.399.630 • HRT 80.399

V.U.: Luc Vannitsen
p/a Mieënbroekstraat 35 • B-3600 GENK

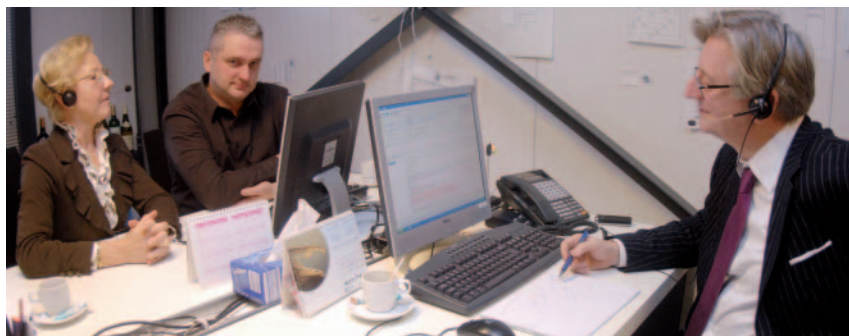
Hoewel bij het samenstellen van Offitel Actueel de grootst mogelijke zorgvuldigheid wordt betracht, bestaat altijd de mogelijkheid dat bepaalde informatie na verloop van tijd verouderd of niet meer juist is. Ons kantoor is dan ook niet aansprakelijk voor de gevolgen van hetgeen wordt ondernomen of nagelaten op basis van deze uitgave. Het is raadzaam onze deskundigen te raadplegen over de wijze van aanwending van informatie. Overname van artikelen uit Offitel Actueel is toegestaan mits integraal en met bronvermelding.

Offitel voortrekker in televisieshow 'Een Hart voor Limburg'

Als apotheose van een vredevol 2007, organiseerde het streekfonds 'Een Hart voor Limburg' een grootse televisieshow waarmee geld werd ingezameld ten voordele van diverse liefdadigheidsprojecten in Limburg. Om de gulle giften van de kijkers netjes te stroomlijnen werd beroep gedaan op de expertise van Offitel.

Met de krant Het Belang van Limburg en het tv-station TVL, beschikt de Concentra-groep over 2 uitstekende mediakanalen om het streekfonds 'Een Hart voor Limburg' te promoten bij het grote publiek.

lees verder pag. 2



1 Voorwoord

Offitel voortrekker in televisieshow 'Een Hart voor Limburg'

2 Hebt u goed geboerd in 2007?

3 Van begeleider tot zakenpartner
Online agenda-beheer wordt nog interessanter!

4 Nancy Jans is eerste topmedewerker van 2008!
Offitel registreert prestaties van onze medewerkers
Wist je dat...?

vervolg van pag. 1

Ook in 2007 werd hier maximaal gebruik van gemaakt om zoveel mogelijk geld in te zamelen voor het goede doel. Een groots opgezet televisiespektakel eind december, was de grote finale van alweer een absoluut topjaar voor het streekfonds. Organisator en producer Johnny Put verduidelijkt: "In feite hebben we het programma Studio TVL 3 uur lang in het teken gezet van Een Hart voor Limburg. De bedoeling hiervan was meervoudig. Enerzijds konden we de mensen laten zien wat er met hun giften daadwerkelijk kon gerealiseerd worden. Het is belangrijk om te tonen dat elke bijdrage een zeer directe en concrete impact heeft op de levensvreugde van de minderbedeelden in onze projecten. Daarnaast was de show uiteraard ook een unieke gelegenheid om nogmaals een warme oproep voor extra middelen te lanceren."

En die bleef niet zonder gevolg, want de Limburgers toonden massaal hun goed hart... "Het geld kwam heel vlot binnen, en dat is mede te danken aan Offitel," aldus nog Johnny Put. "Samen met hen hadden we een laagdrempelige formule opgezet, waarbij de kijkers per sms hun gift konden doorgeven. Daarna kregen ze een sms terug met een dankbetuiging en het rekeningnummer. Dat alles verliep heel gesmeerd, want Offitel is duidelijk thuis in deze systemen."



Regelmatige lezers van deze nieuwsbrief weten dat het niet de enige inspanning was die Offitel het afgelopen jaar voor Een Hart voor Limburg heeft gedaan. Als structurele partner werden er tal van telefoonacties opgezet. Recent waren een aantal Bekende Limburgers nog te gast om via telefoon bedrijven warm te maken om een gift te doen. Onder meer ere-gouverneur Hilde Houben-Bertrand en huidig gouverneur Steve Stevaert prospecteerden dat het een lieve lust was...

Indien u zelf nog een steentje wenst bij te dragen, kan dat door een gift te doen op rekeningnummer 000-0000004-04. Op de website www.eenhartvoorlimburg.be vindt u alle informatie terug.

Omzet zegt niet alles over tevredenheid... Hebt u goed geboerd in 2007?

Bij het afsluiten van het boekjaar staat u allicht even stil bij de prestaties van uw bedrijf in 2007. De cijfers liegen er niet om: omzet, toegevoegde waarde, bottom line,... u weet meteen of de vooropgestelde doelstellingen werden gehaald, en welke ambitieuze plannen uit de kast mogen gehaald worden om ook in 2008 competitief te blijven. En toch zegt deze boekhoudkundige analyse lang niet alles over het niveau van het afgeleverde werk. Of u de objectieven in de toekomst zult kunnen waar maken, hangt immers in grote mate af van de tevredenheid bij uw klanten!

Het is een fout die wel eens vaker wordt gemaakt: in de euforie van een grote omzetstijging, stelt de bedrijfsleiding telkens opnieuw spectaculaire groei-cijfers voorop. Daarbij wordt echter over het hoofd gezien dat de geleverde kwaliteit of service misschien toch niet was wat de klanten hadden verwacht... En kijk, door deze verkeerde focus zullen in de maanden nadien de nieuwe bestellingen niet zelden uitblijven, en haken (de zogezegd) trouwe klanten één voor één af.

Vandaar dat elk bedrijf dat zichzelf 'aux sérieux' neemt, regelmatig aan de klanten moet vragen of het geleverde werk naar waarde wordt geschat. Dit heeft een dubbel doel. In de eerste plaats komt u zelf te weten wat beter kan, en kunt u de kwaliteit van

uw dienst, product én service omhoog kunnen tillen. Bovendien zullen de klanten zich ook gewaardeerd voelen als ze de kans krijgen om hun grieven te ventileren. Het betekent dat u hun oordeel belangrijk vindt, wat de relatie als evenwaardige zakenpartners alleen maar ten goede komt.

Tal van firma's die de voordelen hiervan duidelijk merken, doen voor deze metingen beroep op Offitel. Wij stellen samen de vragenlijsten op, contacteren als neutrale bron uw klantenlijst, en verwerken de gegevens tot een overzichtelijk en statistisch relevant rapport. Zo weet u perfect waar u aan toe bent! Voor meer info kunt u terecht bij Luc Vannitsen op het gratis nummer 0800-93.096.

Outbound

“Van begeleider tot zakenpartner”

Raar maar waar: precies 10 jaar geleden stond Offitel mee aan de wieg van het belettering- en signalisatiebedrijf Vegas uit Lummen, dat destijds de klanten, apparatuur en de stock overkocht van zaakvoerders Luc en Bart. Toen Vegas voor zijn nieuwe dienst Winfoscreen een callcenter nodig had, werden de banden met Offitel meteen opnieuw aangehaald. En zo komt het dat Offitel nu assisteert bij de prospectie voor Winfoscreen...

“De eerste contacten met Bart en Luc dateren van 1997, toen Vegas van start ging,” weet Jos Cielen nog. “Zij waren niet louter de verkoper van het materiaal dat we nodig hadden, maar deden ook moeite om het bedrijfje mee op poten te zetten. Gaandeweg zijn die sterke banden gebleven, en zo wisten we direct waar we moesten aankloppen toen we het nieuwe product Winfoscreen wilden lanceren.”

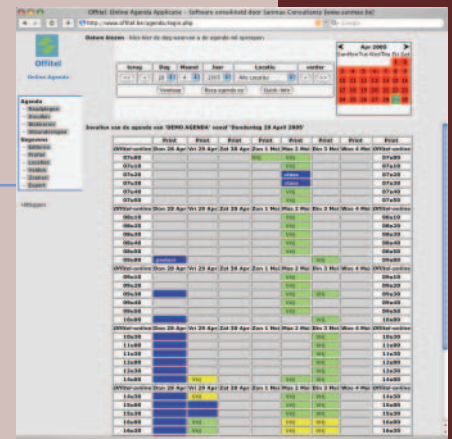
Winfoscreen is een geautomatiseerde presentatie-applicatie voor het aansturen van LCD-schermen. Je kunt er allerhande informatieve boodschappen op kwijt, en dit in een mooie, grafisch afgewerkte omgeving. “De eerste doelgroep voor Winfoscreen waren de immokantoren, en Offitel stond ons bij voor de telefonische opvolging van de eerste direct mailing. Zo konden we de reacties op het product peilen, en meteen ook concrete afspraken vastleggen voor een persoonlijke demonstratie. Geen sinecure, want op amper een week tijd moesten er 300 contacten worden gelegd. Dat bleek geen probleem voor Offitel... Meer nog, na de eerste dag lag er al een aardig lijstje met nuttige reacties en concrete afspraken op ons bureau! En ja, na een week hadden wij, dankzij de gedegen rapportering van Offitel, een duidelijk zicht op de impact van onze mailing, de behoefte van het doelpubliek én een aantal prospecten in de pijplijn... Een echte aanrader dus!”



Nieuwe functies in recente upgrade

Online agendabeheer wordt nog interessanter!

Al vele jaren maken dokters, vrije beroepers en andere mensen die werken op afspraak, gebruik van de online agenda die Offitel heeft ontwikkeld in samenwerking met het internetbedrijf Sanmax. Deze toepassing is intussen zodanig gegroeid dat ze tot de absolute top in de agendasoftware mag gerekend worden. Heel recent worden er nog een aantal bijkomende functies toegevoegd, die ook de allerlaatste twijfelaars over de streep moeten trekken... Wie zichzelf in 2008 meer gezondheid, gezinsleven, tijd voor hobby's en minder stress toewenst, moet zeker dit systeem gaan invoeren!



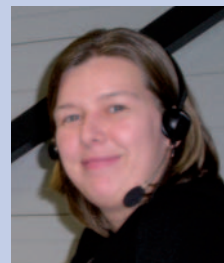
Hoe werkt het? Patiënten en andere klanten van onze dokters en vrije beroepers boeken ofwel rechtstreeks hun afspraken in de online agenda, of bellen naar het telesecretariaat van Offitel, waar alles netjes wordt genoteerd. Dit bespaart heel veel onnodige storingen, tijd, geld en hoofdpijn. Het succes van dit systeem is zodanig dat er tot ver over de landsgrenzen licenties van gekocht worden. De sterkte is dat de software constant beter wordt. Zo worden er in de volgende upgrade opnieuw een aantal interessante verbeteringen toegevoegd. Een mooi voorbeeld is het 'personal message systeem' voor dokters of advocaten die werken in een groepspraktijk. Als er zich in de gemeenschappelijke agenda wijzigingen voordoen, krijgt ieder betrokken lid van de groep een vermelding, zodat ook de individuele agenda's hierop afgestemd worden. Vanaf medio januari zullen de patiënten of klanten ook kunnen boeken via een zogenaamd 'ticketnummer'. Dit houdt in dat mensen die niet over een eigen login en paswoord beschikken, ook de kans hebben om een geboekte afspraak aan te passen of te verwijderen. De arts vult zelf in tot wanneer dit toegelaten is.

Zo wordt vermeden dat iemand niet komt opdagen als er plots 'iets' tussenkomt.

Nog zo'n nieuwigheid is de huisbezoekenmodule, waarin notities kunnen gemaakt worden die belangrijk zijn bij het afleggen van een huisbezoek. Eind januari is ook de mogelijkheid klaar om afspraken te maken via sms. De patiënt of klant stuurt een bericht, en krijgt de datum en uur van de afspraak op zijn gsm. Uiteraard wordt ook de dokter, die mogelijk op ronde is, hiervan verwittigd. Tegen dezelfde periode wordt tevens de integratie verwacht met de (in het vakdoorn gekende) Coriluspakketten. Alsof dat nog niet genoeg is, wordt intussen verder gewerkt aan de uitbreiding met een module om afspraken met vertegenwoordigers te boeken.

Op papier ziet het er allemaal misschien nogal ingewikkeld uit, maar een korte demo zal u zeker overtuigen. Wij komen graag even bij u langs om de mogelijkheden te bespreken en een oplossing op uw maat voor te stellen. Kunt u zolang niet meer wachten? Surf dan gerust al eens naar www.drdemo.be

Nancy Jans is onze eerste topmedewerker van 2008!



Welgeteld 2 jaar geleden ging Nancy Jans vol enthousiasme aan de slag bij Offitel. Wat aanvankelijk begon als een deeltijdse uitzendjob, resulteerde al snel in een fulltime betrekking in vast dienstverband. Bewijs genoeg dat beide partijen elkaar gevonden hebben, en reden genoeg om Nancy uit te roepen tot onze medewerker van de maand!

Om te weten wat je echt lekker vindt, moet je eerst alles een beetje geproefd hebben... Met dat goede voornemen ging de 30-jarige Nancy Jans in januari 2006 de uitdaging aan om de nieuwe call-agent te worden bij Offitel. "Ik probeerde het eerst via interim, en dat beviel me uitstekend," herinnert ze zich. "Intussen werkte ik parttime ook nog voor andere bedrijven. Omdat ik toch het liefst voltijds voor dezelfde werkgever aan de slag wou, heb ik niet getwijfeld toen die kans zich voordeed bij Offitel. Vooral de toffe collega's, de variatie in het soort werk en de afwisselende werkuren spreken me erg aan. Als je eens een dringende afspraak hebt, is er altijd wel iemand bereid om in te springen. Die soepelheid waardeer ik enorm. Wat me eveneens erg aanspreekt, is de appreciatie van de bedrijfsleiding. Bij andere werkgevers had ik vaak de indruk dat je alleen moest geven, maar hier komt de inspanning van beide kanten, en maak je deel uit van een

hecht team. Bovendien is er hier altijd wel plaats voor een grapje tussendoor, wat de werksfeer meteen veel aangenamer maakt. De keuze voor Offitel heb ik me dus nog geen seconde beklagd."

En als Nancy niet bij Offitel te vinden is, kan je haar gaan zoeken achter het fornuis of in het zwembad. "Koken en zwemmen zijn inderdaad mijn hobby's. En ook een avondje in de bioscoop kan me altijd wel bekoren. Op vakantie gaan is het heerlijkste dat er is, omdat ik dan al die dingen uitgebreid aan bod kan laten komen."

Hoewel... een beetje vrije tijd zal Nancy sinds kort moeten opofferen voor haar metekindje... "Ja, ik ben zopas voor de tweede keer tante en ook meter geworden! Een taak die ik met heel veel plezier zal vervullen!". De kleine mag zich alvast in de handen wrijven...

Inbound "Offitel registreert prestaties van onze medewerkers"

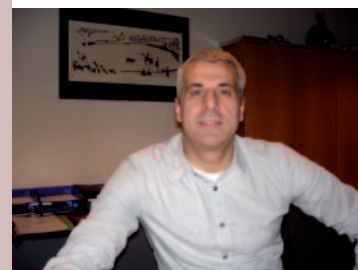
UCC, de afkorting van Universal Cleaning Company, is een snel groeiend schoonmaakbedrijf dat bij tal van bedrijven de kantoren, computers, gordijnen, werkplaatsen of zelfs de gevels gaat reinigen. Om de klanten zekerheid te geven over de gepresteerde uren, bellen de werknemers van UCC bij de start en het einde van hun opdracht naar Offitel. "Zo staan de uren netjes geregistreerd, en verloopt de facturatie altijd vlekkeloos," legt zaakvoerder Spiro Katsoulis uit.

"Een heel handig systeem, dat we samen met Offitel bedacht hebben. De klanten kunnen dus perfect nagaan of de gefactureerde tijd overeenkomt met de werkelijk gepresteerde uren. En dat loopt ideaal, want we hebben hier nooit discussie over."

De ontwikkeling van deze nieuwe dienst vloeit voort uit een samenwerking die al sinds 1999 tussen UCC en Offitel werd opgestart. "We waren toen op zoek naar een telesecretariaat dat na de kantooruren onze oproepen persoonlijk kon beantwoorden," aldus nog de zaakvoerder. "Onze mensen zijn namelijk vaak actief buiten de klassieke uren, en ook voor de bedrijven willen we permanent bereikbaar zijn. Dat laat ons toe om snel te reageren,

en dat is meteen één van onze sterkste troeven."

Gezien de jarenlange samenwerking, mag UCC zeker tot de trouwe klanten van Offitel worden gerekend. "We hebben dan ook geen enkele reden tot klagen. Integendeel, de professionele aanpak van de medewerkers is zeer goed. Ik krijg zeer goede reactie van klanten die buiten onze uren bellen, en ook de snelle service en de feedback lopen zeer goed."



Wist je dat...?

- Het weekblad Trends in het nummer van oktober uitgebreid aandacht had voor Offitel? Aanleiding was de snelle groei van ons bedrijf in de markt van de dienstenleveranciers. Onder de titel 'de lessen van Offitel' werd aan de hand van 4 praktijkvoorbeelden aangetoond hoe Offitel is kunnen groeien tot een KMO met veel aandacht voor innovatie en kwaliteit. Meer info: www.trends.be
- onze medewerkster Natacha Van den Steenop 19 november bevallen is van een flinke tweeling? De baby's luisteren al goed naar de namen Noah (1,6 kg) en Timo (1,8 kg). Proficiat Natacha!
- Marc Martens op 31 december Offitel verlaten heeft? Hij kreeg immers een nieuwe uitdaging aangeboden als provinciaal secretaris van de partij CD&V. We willen Marc via deze weg bedanken voor zijn inzet en hem alle succes toewensen met zijn nieuwe functie.