



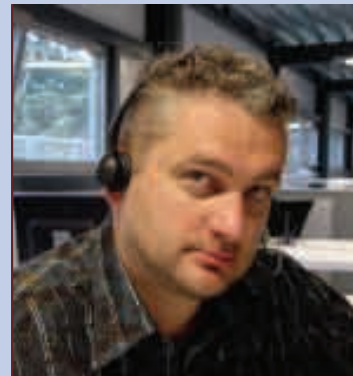
# OFFITEL

actueel

4de jaargang | nummer 01 | januari 2007 | tweemaandelijks, behalve juli en augustus | afgiftekantoor 3600 Genk



*We hebben zopas met pijn in het hart afscheid genomen van 2006, een ronduit schitterend jaar voor Offitel! Dat heeft niet alleen te maken met alle festiviteiten die plaatsvonden in het kader van ons 10-jarig bestaan. Ook op puur zakelijk vlak ging het Offitel voor de wind. Zo konden we met genoeg vaststellen dat meer en meer medische en paramedische beroepen de weg hebben gevonden naar onze 'secretaresse op afstand'. Ze vertrouwen nu hun agenda volledig toe aan de goede zorgen van Offitel, zodat ze terug meer tijd hebben voor hun patiënten, hun hobby's en hun familie. De drempel om met Offitel samen te werken is helemaal verdwenen sinds de koppeling van het extern afsprakenbeheer aan de online web-agenda. Die evolutie stemt ons hoopvol voor 2007. En ook onze cel Outbound heeft nu al positieve vooruitzichten voor 2007. De ver doorgedreven automatisering van onze processen en nog dagelijks toenemende vakkennis zorgen voor een gestage groei die ongetwijfeld zal bestendigd worden in het nieuwe jaar.*



**Luc Vannitsen**

*Naar aanleiding van de recente jaarwisseling maken we graag gebruik om u als trouwe klant van Offitel te danken voor het vertrouwen. We houden er bovendien aan om u en uw familie een gezond en voorspoedig 2007 toe te wensen!*



**Bart Jansen**

*Tot slot willen we ook onze medewerkers oprecht bedanken voor hun inzet in 2006. We beseffen heel goed dat een contactcenter maar zo sterk is als het team dat de oproepen behandelt. Onze medewerkers zijn stuk voor stuk pareltjes die, elke dag opnieuw, hun uiterste best doen om onze klanten een foutloze service te bieden. Merci allemaal!*

*Veel leesplezier.*

## 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 stelt u voor aan...

### Greet Bosmans, onze medewerker van de maand



**Traditioneel stellen we in deze nieuwsbrief één van onze medewerkers voor. Op die manier komt u iets meer te weten over de personen die u soms dagelijks aan de lijn krijgt, maar voor de rest alleen kent van naam en stem. In deze editie is Greet Bosmans aan de beurt. Zij wordt door de directie van Offitel ineens ook gehuldigd als nieuwe 'medewerker van de maand'.**

Greet is 37 jaar en intussen al één van de anciens bij Offitel. "Ik ben hier aan de slag gegaan in april 2001," vertelt ze. "Vooral de flexibele werkuren spraken me erg aan. Als alleenstaande moeder is het namelijk niet altijd makkelijk om een fulltime job te combineren met twee schoolgaande kinderen. Maar doordat wij ook in het weekend kunnen werken, heb ik het grote voordeel dat ik mijn kindjes elke dag zelf naar school kan brengen en hen ook zelf kan afhalen." Dat is uiteraard niet het enige pluspunt. "Ik hou vooral van de grote verscheidenheid van de klanten. Het vergt soms een grote dosis aan inlevingsvermogen, maar zo blijf je alert. We krijgen ook continu nieuwe klanten bij, waardoor we soms met heel nieuwe systemen werken en telkens nieuwe dingen leren. Dat houdt het boeiend."

En veel nieuwe klanten, betekent ook veel nieuwe collega's... "Inderdaad, want toen ik bij Offitel begon, hadden we een team van zes personen. Dat is intussen aangegroeid tot 35, allemaal mensen met heel uiteenlopende opleidingen en ervaringen. Toch hebben we ook veel gemeenschappelijke, want er wordt bij de aanwerving niet alleen gekeken naar je diploma, maar vooral naar inzet en motivatie. En iedereen krijgt hier de mogelijkheid om zich verder te ontplooiën, om verantwoordelijkheden te verwerven en om, indien nodig, de talenkennis bij te schaven."

Naast deze drukke job, is Greet vooral in de weer voor haar kinderen. "Naar de film gaan met de kinderen is één van mijn hobby's," bekent ze. "Ik lees ook graag, en natuurlijk probeer ik zoveel mogelijk op vakantie te gaan!"

1 Voorwoord

Medewerker van de maand

2 Offitel en Paramount leren winnaars helikopter besturen  
Offitel verhoogt klantenservice met nieuwe software Agentel

3 Offitel en BL's halen samen 40.000 euro binnen voor Een Hart voor Limburg  
Wings Software vertrouwt receptie toe aan Offitel

4 VIP-by-4 schakelt Offitel in  
Belgacom blijft grootste operator bij bedrijven  
Voordeligste tarieven voor gsm op website te raadplegen  
Test-Aankoop klaagt overtredingen telecomwet aan



## Onvergetelijk avontuur voor winnaars van 'Bonjour Mickro' Offitel en Paramount leren winnaars helikopter besturen

Op 30 maart 2006 organiseerde Offitel in samenwerking met Burocad, Sanmax, Nota Bene en KRC Genk een interactief seminarie over communicatie. Onder de 300 aanwezigen werden door het helikopterbedrijf Paramount uit Diest 2 mini-opleidingen tot helikopterpiloot verloot. Jo Jansen van JOJO Elektronica en Niek van der Laak van Beluga hielden er een onvergetelijke namiddag aan over.

"Ja, het was echt de moeite," bevestigt Niek van de Laak enthousiast. "We werden uitgenodigd bij Paramount zelf, waar we in het opleidingslokaal algemene en technische informatie kregen over de helikopters en over de regels die gelden in het luchtruim. Nadien mochten we elk apart plaatsnemen naast de pilote. Een vrouw, inderdaad. Ze had al zowat 15 jaar ervaring, dus voelde ik me wel veilig. Na de eerste gewenning in de lucht, mocht ik de stuurknuppel overnemen. De pilote gaf instructies over de richting en over de obstakels die moesten vermeden worden. Hoewel de vlucht niet zo lang duurde, was ik na afloop echt vermoeid. De concentratie vasthouden vergde erg veel energie. Dat had ik niet verwacht. Het was werkelijk een schitterende ervaring."

En ook Jo Jansen van JOJO Elektronica vond het fantastisch: "Een prachtige ervaring, die de verwachtingen overtrof," vertelt hij. "Eerst was er al het geluk om tijdens het evenement van Offitel in de prijzen te vallen. Dat overkomt me sowieso al zelden. Als het dan ook nog een prijs is die echt helemaal kan bekoren, zoals deze helikopterinitiatie, dan kan ik niet anders dan supertevreden zijn."



### Word zelf piloot of geef een origineel cadeau!

Als je zelf ervan droomt om eens de knuppel van een helikopter in handen te nemen of vanop enkele tientallen meter boven je huis te zoeven, kan je altijd beroep doen op Paramount Helicopters. "Ons aanbod is vrij divers," zegt zaakvoerder en eigenaar Guy Stroobants. "Vooreerst zijn er de luchtdopen die mensen cadeau kunnen doen aan familieleden of vrienden. Bedrijven gebruiken dit ook om klanten te plezieren of hun personeel in de watten te leggen. Indien gewenst omkaderen wij dit gebeuren met gevarieerde cateringformules en allerlei nevenactiviteiten, zodat je meteen een totaalevenement krijgt. Een andere populaire mogelijkheid die ons bedrijf biedt, is de initiatie tot helikopterpiloot. Zelf leren vliegen is een droom voor heel wat mensen. Onze korte en lange opleidingen hebben dan ook veel succes. We merken dat tal van bedrijfsleiders in onze vliegschool een brevet komen behalen, zodat ze 1,5 tot 2 jaar later zelf kunnen vliegen naar hun zakelijke afspraken. Zo kunnen ze werk en hobby combineren. Ideaal toch?"

Voor meer info kan je steeds terecht bij Paramount Helicopters op het telefoonnummer 013 32 33 44 of op de website [www.paramountheli.be](http://www.paramountheli.be).



## Offitel verhoogt klantenservice met nieuwe software Agentel

**Om u als klant nog beter van dienst te zijn, heeft Offitel geïnvesteerd in nieuwe software. Met het pakket Agentel wordt het mogelijk om meer info te verzamelen over de mensen die opbellen en vooral om hun oproep nog beter en persoonlijker te kunnen beantwoorden.**

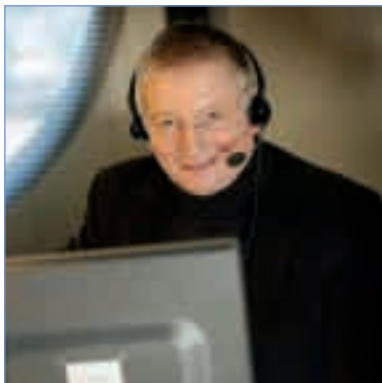
Agentel is een programma dat specifiek voor callcenters werd ontwikkeld. Offitel kwam ermee in contact via Guy Brigez, verantwoordelijke voor dienst Applicaties binnen de Telelinq-Groep uit Aartselaar. Beide partijen kennen elkaar al jaren, vandaar ook het vertrouwen om deze nieuwe toepassing in de centrale van Offitel te installeren. Guy Brigez legt uit: "Het Agentel-pakket laat bijvoorbeeld toe dat de klanten die even moeten wachten een gepersonaliseerde boodschap te horen krijgen," vertelt hij. "De operatoren van het callcenter kunnen tevens zien wie van de andere collega's in gesprek is en hoe lang de persoon in kwestie al aan het wachten is. Hier kan dan op ingespeeld worden als het gesprek tot stand komt."

Ook voor het management biedt deze software extra voordelen. "De supervisor krijgt een bondig overzicht met statistische info, bijvoorbeeld over de wachttijden. Dit kan vergeleken worden met de afspraken die met de klant werden gemaakt, zodat bijsturing mogelijk wordt." Deze software geeft dus heel concrete indicatoren om de klantenservice te optimaliseren, en dat is uiteindelijk de doelstelling van Offitel.

# Telefoonactie voor goede doel kent veel succes Offitel en BL's halen samen 40.000 euro binnen voor Een Hart voor Limburg

**Dat Offitel zich inzet voor het steunfonds Een Hart voor Limburg, kon u al in een eerdere editie van deze nieuwsbrief lezen. Een concrete actie die onlangs plaatsvond was de fondsenwerving door 'Bekende Limburgers' of BL's. Samen met de ervaren telefonisten van Offitel haalden ze maar liefst 40.000 euro binnen!**

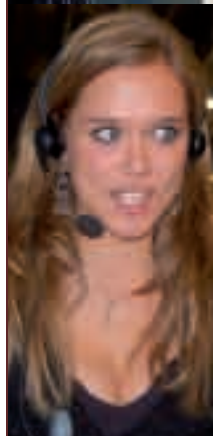
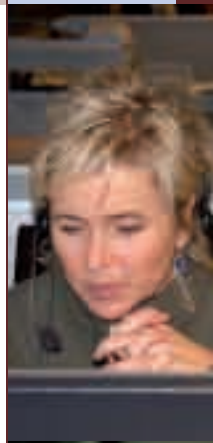
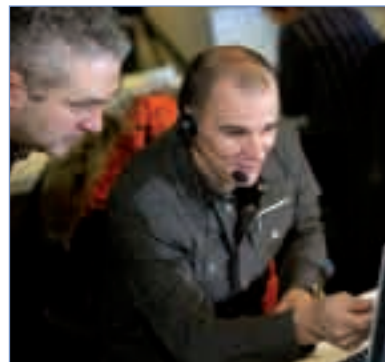
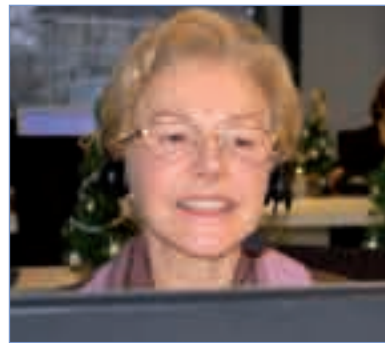
Het was een ongewoon zicht, op 12 december bij Offitel. Tussen de medewerkers hadden ook enkele bekende koppen plaatsgenomen om geld in te zamelen voor het goede doel. Waren onder meer van de partij: meervoudig wereldkampioen motorcross Stefan Everts, zangeres Sabien Tiels, gouverneur Steve Stevaert, sportjournalist Stef Wijnants en de vorige Miss België Virginie Claes. Even later was het de beurt aan zangeres Lisa Del Bo, voormalig gouverneur Hilde Houben-Bertrand, Andrea Croonenberghs en TV-kok Moke. Ze zetten allen hun beste beentje voor om bij bedrijven de broodnodige fondsen voor Een Hart voor



Limburg los te weken. En dat lukte ook, zij het met de nodige moeite. De BL's konden aan den lijve ondervinden dat de job van een professionele telefoniste in het algemeen, en van een televerkoper in bijzonder, héél moeilijk is. Ze gaven toe dat ze het specialistenwerk enigszins onderschat hadden. Toch waren de resultaten heel goed. Vele bedrijven waren graag bereid om op de vraag van de bekende bellers in te gaan en een gift te doen. Samen verzamelden ze op die manier zo'n 40.000 euro. Een deel van dit succes komt zeker ook op naam van de medewerkers van Offitel, die vrijwillig een aantal overuren hebben gemaakt om het goede doel professioneel te ondersteunen. Geert Kenis, de coördinator van

Een Hart voor Limburg, is in zijn nopjes: "Een groot succes! We zijn er superblij mee. Dank aan iedereen die dit mogelijk heeft gemaakt!"

Binnenkort toont Offitel zich opnieuw van zijn beste zijde. Zowat 55.000 kinderen uit het lager onderwijs zullen een gratis T-shirt krijgen. Zij (of hun ouders) kunnen vervolgens een vrijblijvende gift doen aan Een Hart voor Limburg. Offitel zal ook dit initiatief telefonisch ondersteunen.



## Inbound Wings Software vertrouwt receptie toe aan Offitel

**Wie herkent het probleem? Je vindt als bedrijfsleider dat iedereen die jouw onderneming belt persoonlijk moet begroet worden, maar iemand permanent naast de telefoon laten zitten is veel te duur. Met die tweestrijd ging Marc Sprengers van Wings Software aankloppen bij Offitel. Daar vond hij wat hij zocht...**

"Het moet een jaar of 5 geleden zijn dat we via een advertentie een offerte hebben laten maken bij Offitel," zegt Marc Sprengers. "We zochten op dat moment een telesecretariaat, omdat onze mensen op kantoor vooral de helpdesk bemannen en die lijnen dus altijd open moesten blijven. Voor administratieve of commerciële oproepen was er overigens geen tijd. De offerte van Offitel leek ons correct. We werden er ook goed ontvangen bij het eerste contact, en hebben daarom niet meer verder gezocht." Wings Software laat de receptiefunctie sindsdien over aan Offitel. "Alle inkomende oproepen die niet voor de helpdesk zijn, komen in principe bij Offitel terecht," aldus nog Marc Sprengers. "Zo krijgen de mensen altijd een vriendelijk en persoonlijk onthaal. Van daar wordt er doorgeschakeld naar de juiste persoon, die vaak bij andere klanten is of in de wagen zit. De oproeper merkt dus totaal niet dat wij werken via een callcenter. Hij wordt altijd door ons persoonlijk verdergeholpen, ongeacht waar we ons bevinden. Klantenservice staat bij ons voorop, en omdat dat ook zo is bij Offitel, voelen we ons uitstekend in deze samenwerking. En als er uitzonderlijk toch bijstellingen nodig zijn, gebeurt dat heel snel en in de beste verstandhouding. Kortom, zoals het hoort!"



## VIP-by-4 schakelt Offitel in voor VIP-gebeuren Rob De Nijs

VIP-by-4 is een relatief jong bedrijf dat werd opgericht door 4 doorwinterde professionals uit het zakenleven. Zij leggen zich toe op het uitwerken van VIP-arrangementen in de marge van grote evenementen. Voor het concert van Rob De Nijs in de Hasseltse Grenslandhallen op 10 februari, doet VIP-by-4 beroep op Offitel.

Bert Sohl is één van de 4 initiatiefnemers die zich met volle overgave op de organisatie van deze arrangementen heeft gestort. "Het is begonnen als een éénmalige vraag, en door het succes uitgegroeid tot een aparte activiteit," vertelt hij. "Samen met Jos Dessers, Michel Thijs en Dany Vandevort verzorgen we nu systematisch deze exclusieve omkadering van evenementen. In feite kan dit voor diverse soorten van initiatieven, zoals productvoorstellingen, concerten, sportmanifestaties, beurzen, enzovoort. Er zijn altijd wel mensen die meer dan de gemiddelde aandacht verdienen. Zij worden dan speciaal aan onze zorgen toevertrouwd voor een afgewerkt totaalpakket."

Eén van de volgende activiteiten op de kalender van VIP-by-4 is het concert van Rob De Nijs op 10 februari. "Offitel begeleidt ons met de verkoop van deze speciale arrangementen," aldus nog Bert Sohl. "Dat loopt heel goed. De gasten worden eerst ontvangen voor een rijkelijk gevuld buffet in het Holiday Inn Hotel. Vervolgens worden ze naar de zaal vervoerd met een shuttle om het concert vanop de beste plaatsen bij te wonen. Nadien is er nog een after drink in de Holiday Inn, waar Rob De Nijs zelf op aanwezig zal zijn. Een heel avondvullend programma dus, dat garant staat voor een onvergetelijke avond. Het staat nu al vast dat de mensen die hierop uitgenodigd worden heel tevreden naar huis zullen gaan!"



### Nu te winnen: 2 VIP-tickets voor Rob De Nijs!

Wil je zelf genieten van een exclusief VIP-arrangement met Rob De Nijs? Stuur dan als de bliksem een miltje met als onderwerp 'En het werd zomer' naar [bart@offitel.be](mailto:bart@offitel.be). Misschien wordt jij dan uitgeloot om dit prachtige muzikale spektakel vanop de beste plaatsen mee te maken! Heel veel geluk en misschien tot bij Rob!

## Belgacom blijft grootste operator bij bedrijven

Uit onderzoek blijkt dat Belgacom nog steeds veruit de meest populaire telecomleverancier is in de bedrijfswereld. De voormalige RTT spant de kroon in zowel internet (42 procent), vaste telefonie (65 procent), data (51 procent), integratiediensten (44 procent) als in mobiele communicatie (75 procent). Bij de allergrootste bedrijven (>500 medewerkers) komt Mobistar het dichtst in de buurt met een marktaandeel van 40 procent. Hetzelfde onderzoek leert intussen dat zowat 1 op de 10 bedrijven overweegt om van operator te veranderen. Het zou dus best wel eens kunnen dat de verhoudingen volgend jaar enigszins anders zijn...

## Voordeligste tarieven voor gsm op website te raadplegen

Vanaf 1 april kunnen gsm-gebruikers op de site van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) de meest voordelige gsm-operator kiezen. Het initiatief komt van de federale minister van Consumentenzaken, Freya Van den Bossche (sp.a). "De consument wordt vandaag overspoeld met commerciële informatie en publiciteit over tarieven, pakketten en voordelen," aldus de minister. "Het vergelijken van deze tarieven en de aangeboden diensten is voor de consumenten dan ook vaak een moeilijke opdracht. Met de tariefsimulator is het niet alleen mogelijk de gsm-tarieven te vergelijken, maar ook de tarieven voor vaste telefonie, breedband en internet te checken." Het controleren van de tarieven gebeurt op basis van het eigen profiel dat de gebruiker eerst dient in te voeren. Meer info vind je binnenkort op [www.bipt.be](http://www.bipt.be)

## Test-Aankoop klaagt overtredingen telecomwet aan

Operatoren die telefoondiensten aanbieden nemen het niet zo nauw met de voorschriften van de telecomwet. Dat zegt de consumentenorganisatie Test-Aankoop na een onderzoek. Klanten worden namelijk niet ingelicht over de goedkoopste tariefformules, kunnen hun contracten niet kosteloos opzeggen, betalen veel geld voor de helpdesk en worden te onpas opgenomen in databanken die commercieel uitgebuit worden. Het serviceniveau is dus beneden alle peil, vindt Test-Aankoop. "En ook de regering staat niet de springen om de operatoren te dwingen de wet na te leven," voegt de organisatie er firtjes aan toe.