



# OFFITEL

## actueel

4de jaargang | nummer 02 | maart 2007 | tweemaandelijks, behalve juli en augustus | afgiftekantoor 3600 Genk



*In ons streven naar de voortdurende verbetering van onze dienstverlening, hebben we recent geïnvesteerd in de professionele coaching van onze medewerkers. Sedert medio januari staan twee van onze ervaren teamleden in voor het bijsturen en informeren van onze call agents. Hun actierrein spitst zich vooral toe op het vermijden van wachttijden, het pro-actief tegengaan van fouten, het controleren van de gebruikte spelling en het briefen van nieuwe of gewijzigde instructies aan de hele ploeg. Nu al kunnen we vaststellen dat deze functie van cruciaal belang is. Ten minste als je de kwalitatieve lat zo hoog mogelijk wil leggen.*

*Natuurlijk gebeuren er nog fouten, dat is nu eenmaal niet te vermijden. Maar het leren uit onze fouten is echter zeker zo belangrijk, zowel op menselijk als op technisch vlak. Zo worden er bijna dagelijks nieuwe updates van onze software geïnstalleerd die ons moeten helpen om preventief een aantal fouten uit te sluiten. De installatie van Agentel-software is daar een onderdeel van. Volgens de leverancier van dit systeem is het een utopie om een 'level of service' van 90% te behalen, wat wil zeggen dat 90% van alle oproepen binnen de 20 seconden beantwoord wordt.*

*Welnu, Offitel heeft de afgelopen weken al bewezen dat het WEL kan! Een teken dat we op het goede spoor zitten, niet?*

*Veel leesplezier.*



**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.

## Tamara Veppi uitgeroepen tot nieuwe medewerker van de maand



**Het is niet omdat ze zopas jarig was dat Tamara Veppi de prijs van 'medewerker van de maand' in de wacht heeft gesleept... Hoewel ze nog maar enkele maanden in dienst is bij Offitel, heeft ze zich heel snel aangepast, en vormt ze een sterke schakel in het team.**

Op 7 maart is Tamara 23 jaar geworden. Ze staat dus nog maar aan het begin van haar professionele carrière, die ze begin november bij Offitel startte. Een kennismaking:

"Ik koos voor Offitel omdat ik graag mensen verderhelp en hou van de afwisseling die ons wordt geboden," vertelt ze. "De klanten of andere mensen die ik aan de lijn krijg waarderen me, en ook de collega's hebben me direct opgenomen in het team. Ze helpen me altijd. Het vertrouwen dat je krijgt is voor mij een belangrijke motivatiebron. Ook het management speelt daar een belangrijke rol in." En nog zijn de superlatieven van Tamara niet opgebruikt... "Wat ik ook heel positief vind bij Offitel is dat tijdens het opstellen van de planning zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de persoonlijke voorkeur van iedereen. En uiteraard dat je beloofd wordt voor de geleverde inspanningen. Kortom, ik heb het hier uitstekend naar mijn zin, en hoop hier nog vele jaren te mogen doorbrengen...". En als je Tamara niet bij Offitel aantreft, zal ze vast en zeker in de sportzaal rondhangen. "Sporten is inderdaad mijn voornaamste tijdsbesteding," zegt ze. "En ik dans ook heel graag, hoewel je dat natuurlijk ook als een sport kunt beschouwen...".

1 Voorwoord

Medewerker van de maand

2 Offitel belt alle Limburgse scholen met Een Hart voor Limburg

Offitel inspireert bedrijven tijdens Inspiration Days

3 Teamcoaches doen kwaliteit dienstverlening stijgen

Offitel test nieuwe generatie pagers voor agendabeheer

4 VIP-by-4 blikt tevreden terug op VIP-gebeuren Rob De Nijs

Zeil je voor het eerst... met Raidho! Nieuws...

# Offitel belt alle Limburgse scholen met Een Hart voor Limburg



Dat Offitel een officiële partner is van de liefdadigheidsactie Een Hart voor Limburg, kon u al in eerdere edities van deze nieuwsbrief lezen. Een recent initiatief in dit verband, was de 'T-shirtactie', waarbij alle leerlingen van de lagere school een gratis T-shirt kregen aangeboden. Offitel contacteerde kosteloos alle 430 scholen om van deze actie een succes te maken.

Alle 55.000 leerlingen uit het Limburgse lager onderwijs zullen heel binnenkort een hip T-shirt van het Streekfonds Een Hart voor Limburg gratis ontvangen. Ze werden ontworpen een student aan kunstschool en betaald met de medewerking van Dexia en Euro Shoe. Het contacteren van de 430 scholen van deze leerlingen nam Offitel graag voor zijn rekening. Op die manier zullen de cadeautjes netjes bij iedereen worden afgeleverd. Aan de ouders van de leerlingen werd vrijblijvend een symbolische bijdrage gevraagd. Bart Jansen, zaakvoerder van Offitel, vertelt hoe dit in zijn werk ging: "Onze operators hebben urenlang telefoontjes gepleegd naar alle scholen om afspraken te maken. We stonden erop dit kosteloos te doen voor het Streekfonds. We vinden het nog steeds onze plicht als succesvolle firma iets terug te doen voor het algemene belang van onze samenleving. Hiermee verlenen we het engagement dat we vorig jaar ten aanzien van dit initiatief zijn aangegaan. Het is begonnen met het opzetten van fondsenwerving via 'Bekende Limburgers' en zo is de trein beginnen te lopen. We zijn nu een structurele partner van het Streekfonds en zullen hen dus ook op langere termijn blijven ondersteunen."

# Offitel inspireert bedrijven tijdens Inspiration Days

**Festarent, het verhuurbedrijf van feestmateriaal uit Hasselt, is al sinds jaar en dag een bevriende zakenrelatie van Offitel. Zaakvoerder Lode Schepers is zelfs 'peter' van het Genkse callcenter. Tijdens de Inspiration Days van Festarent, waar honderden bedrijven uit de evenementensector ideeën kwamen opdoen, hield Offitel een opgemerkte presentatie over 'beter bezoekersbeheer'.**

De evenementensector en de horeca zijn sowieso een wereld apart. De organisatoren en medewerkers moeten altijd werken buiten de normale kantooruren en hebben het meestal razend druk om 'last minute' nog tal van practica te regelen.

Vandaar dat de samenwerking met een contactcenter als Offitel geen overbodige luxe is. Vaste onderdelen van een evenement, zoals de ticketing of de opvolging van de inschrijvingen, zijn taken die immers perfect kunnen uitbesteed worden. Door Offitel hiervoor in te schakelen houdt de organisator zijn handen en hoofd vrij, en is hij intussen verzekerd van een professionele dienstverlening.

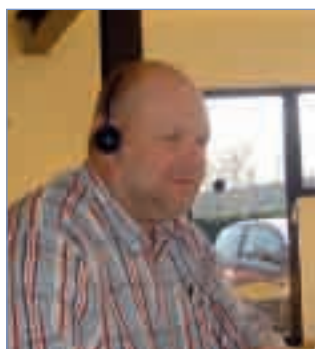
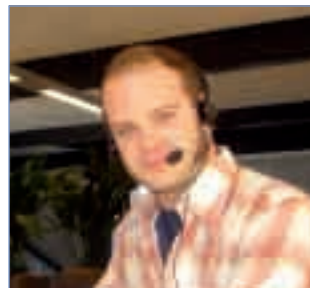
Tijdens de presentatie op de Inspiration Days (12 en 13 maart), verzorgd door communicatiedeskundige Kurt Meers, kwam de expertise en creativiteit van Offitel op dit vlak goed tot uiting. Het was veeleer een wandeling langs nieuwe technieken en moderne methodes voor ticketing en bezoekersbeheer, dan een louter commerciële voorstelling van Offitel. Kaartjes boeken via webapplicaties, inschrijvingen bevestigen via sms, het aanvullen van databases door een creatieve telefoonactie... het kwam er allemaal in vogelvlucht aan bod. Nadien stonden zaakvoerders Bart Jansen en Luc Vannitsen klaar om bijkomende vragen te beantwoorden. Er werden zelfs een aantal interessante contacten gelegd die in de toekomst zeker nieuwe, tevreden klanten zullen opleveren!



# Teamcoaches doen kwaliteit dienstverlening stijgen

In deze editie van **Offitel Actueel** stellen we graag twee van onze medewerkers voor die een nieuwe functie binnen ons bedrijf vervullen. **Marc Martens** en **Kris Somers** staan sinds januari in voor het bijsturen van het operationele gebeuren en het coachen van het team. Dit komt de service aan u vast en zeker ten goede!

**Kris Somers** is actief bij Offitel sinds mei 2004. Op twee jaar tijd heeft hij de nodige knowhow opgebouwd om deze nieuwe functie en uitdaging met veel enthousiasme te kunnen aangaan. Kris Somers: "De nieuwe software die Offitel aankocht stelt ons in staat om het hele operationele gebeuren op de voet te kunnen volgen. In een mum van tijd worden de pijnpunten blootgelegd én kunnen we ze verhelpen. Het systeem biedt ook de mogelijkheid om meer en beter te communiceren met onze collega's. We kunnen hen vandaag beter coachen dan vroeger, en dat draagt alleen maar bij tot de goede sfeer en de inzet binnen het team. We gaan er allemaal voor, iedere dag opnieuw en dat merk je aan de resultaten."



**Marc Martens** is na een omzwerfing van enkele jaren opnieuw bij Offitel aan de slag gegaan, specifiek om deze nieuwe functie te kunnen invullen. "Ik heb niet lang gearzeld toen Bart Jansen me vroeg om dit werk op mij te nemen. Het begeleiden van de call agents heeft mij altijd wel aangesproken. Met de ervaring uit het verleden kan ik de collega's ondersteunen om zowel kwalitatief als kwantitatief te verbeteren in het uitvoeren van hun handelingen. Ik ben een 'people manager' die een aanspreekpunt wil zijn voor iedere call agent, maar sta wel op een wisselwerking. De neuzen moeten in dezelfde richting staan, met het leveren van kwaliteit als gezamenlijke doelstelling. De kwantiteit komt eervol op een tweede plaats. Openheid en duidelijkheid zijn twee eigenschappen die ik belangrijk vind, niet alleen voor mezelf maar ook voor een goede werking binnen Offitel, want uiteindelijk draait alles hier rond communicatie."

## Offitel test nieuwe generatie pagers voor agendabeheer

In de zoektocht naar steeds betere oplossingen, voert Offitel momenteel testen uit met de nieuwe generatie van 'pagers' of beepers. Wie dacht dat dit ras was uitgestorven, heeft het mis... Al te vaak missen dokters en andere vrije beroepen immers oproepen omdat hun gsm geen bereik heeft of de batterij plat is. Dat kan nu niet meer met deze nieuwe pagers.

De nieuwe generatie pagers is dus een extra dienstverlening die Offitel wil aanbieden. In ziekenhuizen en andere 'levensbelangrijke' omgevingen vertrouwt men al langer op deze moderne beepers. Ook huisartsen zouden hier gebruik van kunnen maken. Zo zouden de oproepen tijdens de wachtdiensten niet meer via gsm moeten meegedeeld worden, wat de zekerheid en snelheid van aflevering verhoogt. Elk huisbezoek dat wordt aangevraagd via Offitel zou dan automatisch worden doorgestuurd naar deze pager. Dankzij het grote scherm kan de arts deze huisbezoeken direct raadplegen. Het systeem is zeer bedrijfszeker. De berichten die men kan ontvangen via een pager kunnen tot 500 karakters bedragen en kunnen zowel per telefoon als via internet worden ingegeven. Nog een verschil met sms, is dat je zeker bent dat een pager altijd snel bereikbaar is. Want bij een sms gaat het soms vliegensvlug, maar in andere gevallen komt het berichtje met een dag vertraging aan... Het is ook goedkoper, want hetzelfde bericht sturen naar meerdere pagers, kan tegen een eenmalige prijs, terwijl je voor een sms betaalt per ontvanger.

Het abonnement dat Offitel zou willen aanbieden kost 9 euro per maand. Per boodschap betaalt de gebruiker bovendien 1 euro. Graag zouden we van u, onze klant, willen weten of u belangstelling heeft voor een dergelijk systeem. Wij kunnen het dan verder testen en bij positieve evaluatie aankopen. Neem gerust contact met ons op 0800 93.0.96.



## VIP-by-4 blikt tevreden terug op VIP-gebeuren Rob De Nijs



In de vorige editie hadden we het al over het jonge bedrijf VIP-by-4 dat zich toelegt op het uitwerken van VIP-arrangementen in de marge van grote evenementen. Onlangs gebeurde dat nog voor het concert van Rob De Nijs, dat plaatsvond op 10 februari II. Offitel begeleidde de verkoop van de VIP-arrangementen die VIP-by-4 aanbood. Beide partijen blikken tevreden terug op de samenwerking.

Bert Sohl was één van de vier initiatiefnemers van deze bijzondere avond: "Wij konden de verkoop van onze arrangementen met een gerust hart overlaten aan het Offitel-team, wetende dat alle oproepen professioneel én vriendelijk zouden worden aangepakt. Ook de avond zelf was een succes: van de receptie die voorafging aan het concert, over het bezoek aan de kledkamer van de zanger, tot de after drink in de Holiday Inn, in het gezelschap van Rob De Nijs himself. Iedereen trok pas in de vroege uurtjes huiswaarts." Ook aanwezig was de winnaar van de twee VIP-tickets, die Offitel in de vorige editie weggaf... een eer die te beurt viel aan dr. Didier Nolens.

"We zijn ondertussen alweer volop bezig met het concert van Natalia op 6 mei," aldus nog Bert Sohl. "Hiervoor proberen we een gelijkaardig arrangement aan te bieden. Het is alleen nog even afwachten of Natalia, die er toch om bekend staat niet 'vies' te zijn van een stukje feesten en dansen, ook naar onze after drink wil komen. Hoe dan ook wordt het vast en zeker opnieuw een topspektakel dat je zeker niet mag missen!"



## Klant in de kijker Zeil je voor het eerst... met Raidho!

Michiel Mirandolle is een manusje-van-alles. Met diverse vennootschappen, zoals Lasertechniek, is hij al jarenlang klant bij Offitel. Als liefhebber van het ruime sop, stelt hij graag even zijn nieuwste hobby voor, het zeilschip Raidho. Dit is een boot die perfect kan dienen om uw zakelijke incentives op te organiseren!

"Zeezeilen is een uitstekend instrument om de band met uw medewerkers of relaties te versterken," weet Michiel Mirandolle, die als schipper zelf het roer van dit jacht in de hand neemt. "Of het nu is om gewoon te ontspannen, een goed resultaat te vieren of relaties te verdiepen, aan boord van de Raidho kan het allemaal..." Zo werden er met de inspiratie van de gezonde zee-lucht al brainstormsessies op het schip georganiseerd. "We staan open voor alle suggesties om een service op maat uit te werken," zegt Mirandolle nog. "Zeehonden spotten op de Waddenzee,

een kijkje nemen naar de Deltawerken, aanmeren voor een kroegentocht in Engeland... Je kunt het zo gek niet bedenken of de Raidho neemt je er mee naartoe!" Uiteraard is het ook mogelijk om op het schip te overnachten. Er kunnen tot 6 personen in alle comfort blijven slapen. Ga zeker eens een kijkje nemen op de website [www.raidho.be](http://www.raidho.be). Daar vind je ook alle contactgegevens. Veel vaargenot!

## Nieuws...

### Verwilghen tevreden over daling tarieven Belgacom

Minister van Telecommunicatie Marc Verwilghen (Open VLD) is erg tevreden over de beslissing van Belgacom om de tarieven voor oproepen van vaste toestellen naar mobiele apparaten met twintig procent te verminderen. Hij hoopt dat ook de andere operatoren het voorbeeld van Belgacom zullen volgen en de daling zullen doorrekenen aan de eindverbruiker. Het gaat concreet om de zogenaamde 'terminatietarieven' die de mobiele operatoren aanrekenen voor gesprekken naar elkaars netwerk, en dit zowel van een vast toestel naar gsm als van gsm naar gsm. De beslissing van Belgacom kwam er nadat de 'telecomwaakhond' BIPT ermee dreigde om het bedrijf in gebreke te stellen.

### Proximus verliest meerderheid mobilfoonmarkt

Proximus heeft niet langer meer dan 50% van de gsm-markt in handen. Dat is zo tenminste als je rekent op basis van de opbrengsten die de mobilfoonbedrijven genereren. Het marktaandeel kan immers op diverse manieren worden gemeten. Jarenlang primeerde het aandeel van het totale aantal gsm-gebruikers als de belangrijkste maatstaf. Maar nu de markt langzaam aan zijn plafond geraakt, wordt alsmaar meer gekeken naar andere ratio's, zoals de inkomsten van de mobiele operatoren. Die beliepen in 2006 voor Proximus, Mobistar en BASE 4,33 miljard euro, wat 3 procent meer is dan in 2005. Proximus neemt daarvan 49,3 procent voor zijn rekening. Een jaar eerder kwam de marktleider nog ruim boven de 50 procent uit.