



# OFFITEL

## actueel

4de jaargang | nummer 03 | mei-juni 2007 | tweemaandelijks, behalve juli en augustus | afgiftekantoor 3600 Genk

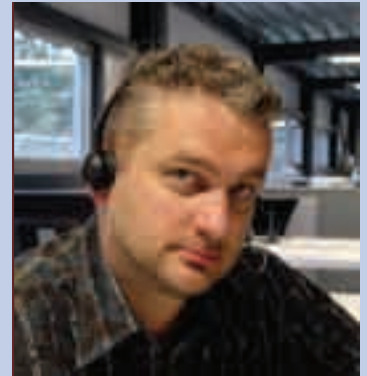


*In ons streven naar de voortdurende verbetering van onze dienstverlening, hebben we recent geïnvesteerd in de professionele coaching van onze medewerkers. Sedert medio januari staan twee van onze ervaren teamleden in voor het bijsturen en informeren van onze call agents. Hun actieterrein spitst zich 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.

## Een gepersonaliseerde welkomstboodschap: écht iets voor u!

**Bedrijven die Offitel inschakelen voor hun telefonische onthaal, hechten veel belang aan het persoonlijke, menselijke contact. Zij beschouwen dit als een extra dienstverlening naar hun klanten. Om die service nog meer dan nu te personaliseren, beschikt Offitel nu over een extra functionaliteit.**

Met de nieuwe software die in de telefooncentrales werd geïnstalleerd, kan het welkomstwoord immers perfect op maat worden gemaakt. Zo kan een patiënt van dokter Peeters verwelkomd worden met de boodschap: "Welkom bij dokter Peeters, blijf even aan de lijn, wij helpen u meteen verder." Op die manier is het voor de patiënten, leveranciers of andere oproepers meteen duidelijk dat ze aan het juiste adres zijn. Ze zullen nooit kunnen vermoeden dat ze in feite door een professioneel telesecretariaat worden verdergeholpen.

De volledige installatie van deze gepersonaliseerde boodschap kost slechts 75 euro (excl. BTW). Ze wordt in de studio ingesproken door een professionele radiostem, en vervolgens in het systeem geprogrammeerd. Bedrijven die interesse hebben voor deze dienst, kunnen altijd contact opnemen met Offitel op 0800 93 0 96 (Bart Jansen).

1 Voorwoord

Een gepersonaliseerde  
welkomstboodschap:  
écht iets voor u!

2 Speciaal voor artsen:  
Afspraak aan boord?!

"Klantenservice op elk tijdstip garanderen"

3 "Na telesecretariaat ook telemarketing bij Offitel"

Medewerker van de maand

4 Bart Jansen bij finalisten voor de 'Vlaamse JO'

Trinicom huurt werkplek in gebouwen van Offitel  
Niet-gepersonaliseerde service doet klanten  
overstappen naar concurrentie

# Speciaal voor artsen: Afspraak aan boord?!

**“Huisartsen willen levenskwaliteit”, zo luidde een krantenkop in De Standaard van 10 april jongstleden. In hetzelfde artikel werd het ontstaan van groepspraktijken als een nieuwe trend voorgesteld. De conclusie is telkens dezelfde: huisartsen en specialisten willen ook buiten de lange werkuren genieten van hobby's en hun gezinsleven.**

Het doorschakelen van de telefonische oproepen en het automatisch boeken van afspraken met patiënten, is een essentieel onderdeel van de drang naar meer vrije tijd. In samenwerking met het internetbedrijf Sanmax heeft Offitel al enkele heel concrete oplossingen uitgewerkt om het leven van de huisartsen en andere vrije beroepen een stuk draaglijker te maken. Zo bieden zij al vele jaren een uniek systeem van agendabeheer aan. Heel recent werden de mogelijkheden van dit multimedia-platform nog verhoogd. Om u deze systemen heel eenvoudig uit te leggen en voor te stellen, nodigen wij de artsen graag uit op een speciaal evenement.



'Afspraak aan boord' is een seminarie dat op 14 juni zal plaatsvinden aan boord van het schip 'Limburgia'. Het inschepen is gepland om 20 uur, waarna een korte kennismaking, voorstelling en afsluitende receptie volgen. Om 23 uur meert het schip opnieuw aan in Hasselt. Meer concrete details ontvangt u nadat u zich hebt ingeschreven via volgende website: [www.afspraakaanboord.be](http://www.afspraakaanboord.be). U kunt voor meer info ook terecht bij Nele Cleeren van Offitel op het telefoonnummer 0800 93 0 96.

## Inbound “Klantenservice op elk tijdstip garanderen”



**Het warm of koud hebben is iets dat niet stopt na de kantooruren... Dus als dit je business is, moet je gewoon 24 uur op 24 bereikbaar zijn. Daarom doet ABN 'The Air Management Group' beroep op de diensten van Offitel. “Het hoort gewoon bij onze klantenservice om de oproepen altijd live te beantwoorden,” zegt Rosaline Wijnen, gedelegeerd bestuurder van ABN. “Hiervoor hebben we met Offitel de ideale partner gevonden.”**



Beeld je deze situatie in: Het is midden in de zomer en snikheet... De airco's vliegen de deur uit bij ABN. “Ik wil ook airco,” denk je, en de verkoper van ABN heeft ondanks de superdrukke agenda beloofd om rond 19 uur nog even langs te komen. Maar het is al 19.05 uur en je bent zenuwachtig, want je wil écht wel airco. Je belt naar ABN, hoewel de kantoren daar gesloten zijn... En toch kom je uit bij een vriendelijke stem, die je meteen verder helpt...

Daar zit Offitel voor iets tussen! “Zo'n situatie doet zich natuurlijk maar zelden voor, maar het zou wel kunnen,” lacht Rosaline Wijnen van ABN. “We staan er immers op dat iedereen die ons na de kantooruren belt, persoonlijk wordt geholpen. Het is vooral de bedoeling om een uitstekende service te kunnen bieden aan onze klanten, maar ook alle andere oproepen komen op die momenten via Offitel bij ons terecht.”

Concreet worden de vragen van de klanten 's avonds, 's nachts en in het weekend, doorverbonden naar de permanentiedienst van de Customer Service. “Hoewel we haast nooit pannes hebben, gebeurt het toch dat mensen een snelle interventie vragen. Dan moet je kunnen terugvallen op een betrouwbaar telesecretariaat,” aldus nog Rosaline Wijnen. “Bovendien worden de niet dringende oproepen genoteerd, en twee keer per dag in een overzichtelijk lijstje doorgegeven. Zo loopt er nooit iets mis, en is iedereen tevreden.”

# Inbound en outbound “Na telesecretariaat ook telemarketing bij Offitel”



Niet alleen in de airco-business, maar ook in de ICT zijn vaak snelle interventies vereist. Computers moeten nu eenmaal 24 uur per dag optimaal functioneren om de continuïteit van de bedrijven te waarborgen. “Omdat we veel onderweg zijn, laten we ons secretariaat over aan Offitel,” vertelt Wouter Leysen, zaakvoerder van Meeting Point uit Deurne. “En precies omdat we hier zo tevreden over zijn, gaan we binnenkort ook met Offitel in zee voor telemarketing.”

Meeting Point werd opgericht in 2001 als een totaalleverancier van informaticasystemen voor kleine en middelgrote ondernemingen. “Geleidelijk aan hebben we er ook consultancy en de ontwikkeling van maatgerichte software bijgenomen. Ons sterke punt is en blijft echter het hoge serviceniveau dat we onze klanten bieden. We staan altijd paraat met een pasklare oplossing, en Offitel helpt ons daarbij.” Dit gebeurt in eerste instantie via het doorschakelen van de oproepen naar het telesecretariaat van Offitel. Daar zijn een aantal goede redenen voor. “We zijn natuurlijk heel veel op de baan, en kunnen dus niet alle oproepen persoonlijk beantwoorden. We hebben tijdens de kantooruren wel een specialist die telefonisch eerstelijnsadvies verstrekt, maar als er gelijktijdig iemand anders belt, wordt die onmiddellijk naar Offitel doorgeschakeld. Een tweede reden is dat de kostprijs om een voltijdse secretaresse aan te werven veel te hoog is, en de doorschakeling naar Offitel dus een budgetvriendelijke oplossing is. Een derde reden is dat we service- en onderhoudscontracten afsluiten waarin staat dat we 24 uur op 24 bereikbaar zijn. Offitel maakt die belofte waar, door onmiddellijk onze specialist van wacht op de bellen indien een klant hem nodig heeft.”

De positieve ervaringen met Offitel krijgen binnenkort een verlengstuk voor wat telemarketing betreft. “Inderdaad, we gaan eerstdaags van start met gerichte acties om ons productaanbod beter kenbaar te maken,” aldus nog Wouter Leysen. “Het is de bedoeling dat Offitel afspraken gaat inboeken voor onze verkopers, zodat we deze prospecten doelgericht kunnen benaderen. We verwachten hier erg veel van, en gaan ervan uit dat Offitel ook deze opdracht tot een goed einde zal brengen.”



## Nathalie Beckers verdient titel ‘medewerker van de maand’



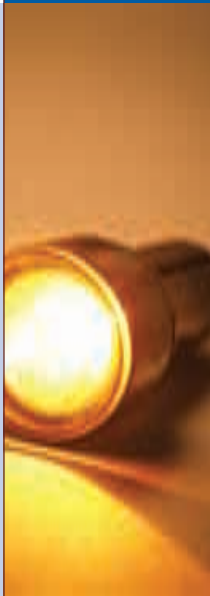
**Al bijna 2,5 jaar vind je tijdens de kantooruren het stralende gezicht van Nathalie Beckers in de gebouwen van Offitel. Ze houdt van haar job en van haar collega's, redenen genoeg om elke dag met volle overgave naar haar werkplek in Genk te komen...**

Zich voorstellen doet ze zo: “Ik ben bijna 23 jaar en als ik niet aan het werk ben hou ik me bezig met BBB en bodytraining.” Kenners kunnen zich daar ongetwijfeld iets bij voorstellen... Nathalie is ook creatief, en dat bewijst ze in de bijscholing. “Inderdaad, ik volg een opleiding tot binnenhuisarchitecte, een heel boeiende wereld, waarin ik mijn fantasie de vrije loop kan laten.”

Overdag verdient ze haar boterham door de klanten van Offitel te woord te staan. “Ik heb voor deze job gekozen omdat ik het concept wel interessant vond. In plaats van voor 1 persoon of 1 firma de administratieve taken te vervullen, werk ik nu voor zowat 100 bedrijven. In het begin wou ik de uitdaging aangaan om te kijken of ik dat wel zou aankunnen. Blijkbaar lukt het me toch aardig, anders had ik deze titel allicht niet gekregen!”

Nathalie houdt dus van de afwisseling in haar takenpakket. “Daarenboven apprecieer ik ook de fijne collega's en de gezellige, jonge sfeer bij Offitel. Je merkt dat je inspanningen gewaardeerd worden, bijvoorbeeld als er aan jou vaste klanten worden toegewezen waar jij dan de contactpersoon voor bent. Er wordt bovendien in de planning zoveel mogelijk rekening gehouden met de persoonlijke wensen van elke collega, hoewel dit zeker niet vanzelfsprekend is.”

Wie regelmatig naar Offitel belt, zal Nathalie dus nog vele jaren aan de lijn krijgen. “Ik hoop inderdaad dat ik hier nog lang mag werken, want het lijkt me weinig waarschijnlijk dat je op andere plaatsen dezelfde werksfeer kunt terugvinden.”



# Bart Jansen bij finalisten voor de 'Vlaamse JO'

**Bart Jansen, zaakvoerder van Offitel, werd zopas geselecteerd als één van de tien finalisten voor de prestigieuze prijs de Vlaamse JO. Dit is een wedstrijd van JCI Vlaanderen, waarbij JO de afkorting is van Jonge Ondernemer.**

Bovenop de provinciale verkiezingen van de 'jonge ondernemer van het jaar' organiseren de JCI's elk jaar ook een wedstrijd om de Vlaamse JO te verkiezen. Vanuit alle uithoeken worden er 10 ondernemers geselecteerd om deel te nemen aan de grote finale. Die vond dit jaar plaats in de Carré in Willebroek. Na enkele selectierondes, die onder meer bestonden uit het indienen van een lijvig dossier en een persoonlijk interview met een professionele jury, konden vanuit Limburg 3 bedrijven doorstoten tot de slotverkiezing: Aminolabs uit Hasselt, JET uit Opglabbeek, en... Offitel uit Genk! Tijdens de grote finale werd zaakvoerder Bart Jansen op de rooster gelegd door presentatrice Friedl Lesage. Hij pareerde de netelige vragen met verve, hierbij moreel en verbaal gesteund door de meegereisde 'fans' uit Genk. De passage van Offitel is zeker niet onopgemerkt gebleven! Uiteindelijk viel de eer van eindlaureaat te beurt aan het West-Vlaamse bedrijf Vyncke Energietechniek, een verdiende winnaar.

Het doorstoten tot de eindstrijd van dit concours betekent opnieuw een grote stimulans en blijk van erkenning voor de directie en medewerkers van Offitel. Het is een bevestiging dat de ingeslagen weg de juiste is...

## Telehub **TRINICOM** be **e-vailable** Trinicom huurt werkplek in gebouwen van Offitel

**Als jong en ambitieus bedrijf is het vaak niet eenvoudig om meteen een eigen kantoor met alle faciliteiten te gaan huren. Daarom koos Trinicom voor een elegante oplossing: ze namen hun intrek in de Telehub van Offitel, waar ze gebruik maken van de hele gemeenschappelijke accommodatie.**

"Trinicom richt zich sinds 2000 op de Belgische en Nederlandse markt," vertelt zaakvoerder Koen Prikken. "We zijn gespecialiseerd in het beheersen van mailverkeer voor andere bedrijven. Door middel van intelligente softwaretoepassingen kunnen we ervoor zorgen dat onze klanten hun inkomende e-mails onder controle krijgen en zo hun klantenservice kunnen optimaliseren. We merken immers dat het absoluut niet eenvoudig is om alle elektronische post consequent bij te houden en te beantwoorden. Dit leidt vaak tot frustraties bij de klanten. Zoals velen hun telefoonverkeer outsourcen bij een callcenter, vertrouwen ze hun binnenkomende mail aan ons toe. Dit is vast en zeker een nichemarkt die in de toekomst aan populariteit zal winnen. Tot onze klantenkring behoren nu al grote spelers zoals Luminus, VRT, Sanoma Magazines, de Persgroep of Sunjets."

Tot Trinicom voor deze dienstverlening een groot eigen kantoor nodig heeft, neemt het zijn intrek in de Telehub van Offitel. "We zijn heel blij met deze faciliteiten," aldus Koen Prikken. "Het is een budgetvriendelijke oplossing, waarbij we kunnen beschikken over vergaderruimte, een cafetaria, voldoende parking, enzovoort. Bovendien is het aange-naam om in het gebouw nog andere bedrijven aan te treffen, zodat je tijdens de pauzes ook eens van gedachten kunt wisselen over andere dingen dan je eigen core business."

## Niet-gepersonaliseerde service doet klanten overstappen naar concurrentie

"De Belgen zijn overstappers geworden." Dat is de conclusie van een Europees onderzoek, uitgevoerd door BMC Software. Waar de Belgen vroeger brave, volgzaam en kritiekloze consumenten waren, spurten ze nu onmiddellijk naar de concurrentie als iets hen niet zint. Eén van de voornaamste redenen om te switchen is het onpersoonlijke onthaal. De concurrenten spinnen het meeste garen als telefonisten niet weten waar het over gaat, of als de klanten veel te lang moeten wachten om een klacht of probleem te rapporteren. Vandaar dat een uiterst professioneel contact center een absolute vereiste is, aldus de onderzoekers. De klant die belt moet helemaal het gevoel krijgen dat hij bij het bedrijf zelf terecht komt, en zijn probleem ook snel, efficiënt en met kennis van zaken wordt behandeld. Wie onbeschoft wordt afgeblaft, van het kastje naar de muur gestuurd wordt gestuurd, of een eindeloos wachtmuziekje te horen krijgt, heeft meteen de neiging om dit wangedrag af te straffen. De conclusie is duidelijk: uw contact center wordt Offitel!