



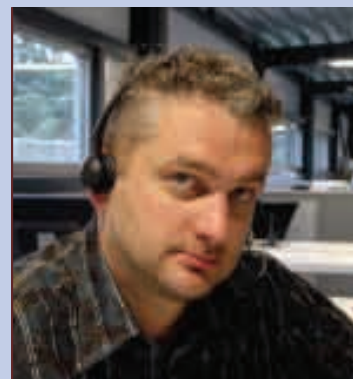
• OFFITEL •

actueel

4de jaargang | nummer 05 | november-december 2007 | tweemaandelijks, behalve juli en augustus | afgiftekantoor 3600 Genk



Raar maar waar: de zomer is nog maar net het hoekje om, en we zijn al volop in de weer met de voorbereiding van de eindejaarsfeesten... Wat gaat de wereld snel als je het druk hebt! Bij Offitel lijkt het alsof we enkele maanden hebben overgeslagen. De groeicijfers spreken dan ook boekdelen. Dat is ook het weekblad Trends niet ontgaan. In de editie van begin oktober werd ons bedrijf als voorbeeld gesteld van hoe moderne en innovatieve toepassingen een hefboom kunnen zijn voor een positieve bijdrage aan de economie. We zijn er wel een beetje fier op! In deze nieuwsbrief vindt u opnieuw tal van voorbeelden hiervan, aange-reikt door onze tevreden klanten. We hopen dat ze ook u kunnen inspireren om samen met ons de conjunctuur enkele krachtige opwaart-se signalen te geven!



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.

Dienst in de kijker:

Al je boodschappen

meteen op het scherm via TCM

Als je regelmatig boodschappen ontvangt van je telesecretariaat, bijvoorbeeld over nieuwe afspraken of bestellingen, is het erg handig als je die meteen op je scherm krijgt. Met de dienst TCM van Offitel moet je dus niet meer inloggen om de meest recente berichten te kunnen lezen. Handig!

De 'TeleCall Client Messenger' (TCM) is een klein programmaatje dat u kunt downloaden. Het maakt via internet een verbinding met uw database en zal uw boodschappen automatisch downloaden naar uw pc. U krijgt dan een 'pop-up' venstertje, dat meteen alle info aangeeft. Zo kunt u snel reageren, zelfs als u niet meer met het internet bent verbonden. Klanten die dit systeem gebruiken zijn er heel enthousiast over. Ze zijn meteen mee met de meest actuele gegevens, en gaan erop in wanneer hen dat het best uitkomt.

Wil je deze dienst eens uitproberen? Dan kan helemaal gratis gedurende 60 dagen. Indien je daarna overtuigd bent, kan je voor amper 60 euro per jaar (+ btw) deze dienstverlening verderzetten.

Interesse?

Contacteer dan Bart Jansen bij Offitel (gratis nummer: 0800 93 0 96)

1 Voorwoord

Al je boodschappen meteen op het scherm via TCM

2 "Ze denken duidelijk mee met de klant"

VIP-tickets voor uniek concert
Offitel speelt 'mystery shopper'

3 Medewerker van de maand

"Al 12 jaar onze vaste partner voor klantencontacten"
"Afspraak is afspraak"

4 "Feedback na telefoonronde is uitstekend"

"Altijd bereikbaar zijn is van onschatbare waarde"
"Patiënten reageren heel positief"



Outbound

“Ze denken duidelijk mee met de klant”

Adverteerders die mikken op bouwers en verbouwers, kennen vast en zeker het boek Verstandig Bouwen en de portaalsite Livios. Hun eerste kennismaking met deze gespecialiseerde uitgaven wordt sinds kort verzorgd door Offitel. “Het callcenter maakt voor onze commerciële medewerkers de afspraken met potentiële adverteerders, en dat werkt uitstekend,” zegt Nicole Vranken, salesmanager van Verstandig Bouwen en Livios.

Verstandig Bouwen is bij iedereen, met een baksteen in de maag, gekend als **een unieke jaargids van 400 pagina's voor attente (ver)bouwers en klussers**. Het digitale platform www.livios.be is op dit moment met **230.000 unieke bezoekers, de meest bezochte particuliere bezoekers-site**. Beide media halen hun inkomsten uit de advertentieverkoop. “Onze reclame-adviseurs zijn actief in het hele land, en dus vaak onderweg. Daarom ontbreekt hen vaak de tijd om nieuwe contacten te leggen. Offitel neemt die taak van hen over. Op basis van een afgelijnd scenario boeken zij de agenda van onze medewerkers vol met afspraken. De targets die tot dusver werden vooropgesteld, heeft Offitel gehaald. We zijn dus tevreden,” aldus Nicole Vranken.

Ook als het telefoontje niet direct leidt tot een afspraak, heeft Offitel goed werk geleverd.

“Inderdaad, want op die manier worden de namen Verstandig Bouwen en Livios in de markt gezet. De naamsbekendheid verhogen is namelijk ook een doelstelling op zich.”

Wat Nicole Vranken vooral kan bekoren, is dat Offitel meedenkt met de klant. “Als het voorgestelde scenario niet direct succes oplevert, zal men ons dat direct melden. Ze blijven dus niet bij de pakken zitten, en zullen samen met ons zoeken naar een formule die wel aanslaat. Dit is een toegevoegde waarde die wij zeker weten te waarderen.”



Nu te winnen!

VIP-tickets voor uniek concert van Freddy Birset in Genk!

Als hij in Frankrijk zou geboren zijn, was Freddy Birset intussen vast en zeker een wereldster! De Genkse charmezanger heeft het talent, de stem én de uitstraling van de échte toppers. Wie van levensliederen houdt, kent Freddy Birset ongetwijfeld voor zijn ongeëvenaarde passie waarmee hij de Franse chansons tot leven brengt en de zaal urenlang meeslept langs de leukste liedjes in de taal van Molière.

Om ook u te laten genieten van romantische muziek en ambiance in de kerstperiode, brengt Freddy Birset zijn grootste klassiekers tijdens een uniek concert op 22 december in de Limburghal van Genk. Ook u kunt er bij zijn, en wel volledig gratis! Offitel schenkt aan de lezers van deze nieuwsbrief immers 2 x 2 VIP-tickets weg! Dit is inclusief walking dinner én receptie! Aarzel dus niet, en sms het woord **CHANSON** naar **3321** (€ 0,50/SMS). U verneemt spoedig of u bij de gelukkigen bent! Val je net buiten de prijzen, maar wil je er toch absoluut bij zijn: bestel dan je tickets op 070 25 00 10. Kaarten kosten € 15, de VIP-tickets gaan voor € 50 de deur uit.

Veel succes!



Telemetrie

Offitel speelt ‘mystery shopper’ voor



Wie goede kwaliteit nastreeft, moet ook kritisch zijn voor zichzelf en regelmatig de proef op de som durven nemen: ben ik wel goed bezig? Die vraag stelt men zich frequent bij de dienstengroep HDP. Om de telefonische bereikbaarheid en vriendelijkheid van de kantoren te meten, voert Offitel op onverwachte ogenblikken mystery calls uit... Een openbaring!

Kristel Verheyen is Manager Special Services bij HDP. Zij bestelt haar test-telefoontjes bij Offitel. “We willen de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend verbeteren, en daarom meten we regelmatig of we op de juiste weg zijn,” vertelt ze. “Onze 20 kantoren hebben goede instructies over hoe en wanneer zij de telefoon moeten beantwoorden, en dat laten we regelmatig checken. Zo voert Offitel op 6 maanden maar liefst 2400 telefoontjes uit om vast te stellen waar onze dienstverlening goed of minder goed functioneert. Neemt men snel op? Hoe klinkt de begroeting? Wordt de juiste persoon snel doorverbonden? Enzovoort. Uit de rapporten van Offitel kunnen we meteen conclusies trekken en verbeteringen doorvoeren. Dit helpt ons goed vooruit om toonaangevend in de sector te blijven en het vertrouwen van onze klanten niet te beschamen.”



Dirk De Ranter is 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 Dirk De Ranter aan de beurt. Hij wordt door de directie van Offitel ineens ook gehuldigd als nieuwe 'medewerker van de maand'.

Dirk is 44 en werkt sinds 2005 voor Offitel met enkele breaks. Tot voor een jaar of zes werkte hij in het theaterwereldje, vooral als lichttechnicus voor musicals. Zo heeft hij meegewerkt aan **Cats**, **The phantom of the opera**, **Peter Pan** en de Vlaamse productie **Kuifje, de Zonnetempel** (2001). Enkele jaren later was er dan de herneming van deze laatste productie en het bloed kruipt waar het niet gaan kan. Dankzij Offitel heb ik de kans gekregen om hier terug aan mee te werken en dat bracht mij voor 7 weken in Rotterdam, 9 weken in Oostende en tot 1 november in Antwerpen.

"Na werkzaam te zijn geweest bij enkele grote callcenters kom je in een kleiner en daardoor ook overzichtelijker callcenter en kan men meer rekening houden met eventuele persoonlijke wensen," vertelt hij. "Vooraf de afwisseling van de job is boeiend. Je zit niet op 1 klant of dossier vast. Door de verscheidenheid van klanten blijf je attent. Ook door het niet al te grote aantal van collega's. Het is een totaal ander wereldje maar daar hou ik wel van. En af en toe wat afwisseling kan nooit kwaad. Eén ding kan ik jullie wel vertellen, niets is wat het lijkt, maar dat is maar goed ook. Ga je naar het theater, toneel of musical, geniet van de dingen die je ziet of hoort."

Naast deze drukke job heeft Dirk als hobby's ook nog muziek; hij is dj, doet aan kinderaanimatorie en hij is animator bij Intersoc.

In- en outbound

"Al 12 jaar onze vaste partner voor klantencontacten"

Met een historiek van meer dan 12 jaar, is De Belgische Wijnbeurs één van de eerste klanten van Offitel. Vandaag loopt de samenwerking nog steeds gesmeerd. Offitel ontvangt de inkomende oproepen voor de Wijnbeurs, en stelt via uitgaande telefoontjes, tevens de uitstekende wijnpakketten voor aan potentiële klanten. "Na zovele jaren is Offitel een natuurlijk verlengstuk van onze dienstverlening geworden," zegt Paul Van Boxtael, General Manager van De Belgische Wijnbeurs.



"Direct Marketing is voor ons een belangrijke manier om onze wijnen aan de klanten te presenteren," legt Paul Van Boxtael uit. "We segmenteren onze database zoveel mogelijk, zodat we de wijnen kunnen aanbieden volgens de smaakvoorkeur van de klanten. Offitel verzorgt het telefonische contact, en dit volgens een doordacht scenario. Uiteraard zijn we daar erg tevreden over, anders was de samenwerking al lang gestopt."

Anderzijds staat Offitel ook in voor de receptie van de inkomende telefoontjes. "Het gaat om oproepen van mensen die meer informatie willen over onze producten, of vragen hebben over leveringen of facturatie," aldus nog Paul Van Boxtael. "Offitel kent ons zo goed dat zij deze service in de eerste lijn kunnen aanbieden. Voor meer complexe vragen schakelen ze uiteraard door naar onze interne klantendienst. Verder noteert Offitel ook de bestellingen van klanten die reageren op mailings of op onze advertenties in de media. Wij krijgen een dagelijks rapport, behandelen de vragen die nog open staan, en moeten vervolgens alleen nog de wijn zorgvuldig verzenden. Kort, krachtig en goed voor alle partijen!"

Wie nog interessante wijntips zoekt om de feestdagen te vieren in stijl, surft best even naar de website www.wijnbeurs.be. Gezondheid!

Outbound

"Afspraak is afspraak"

Met het bedrijf Link! heeft Offitel de afspraak dat er afspraken moeten gemaakt worden om commerciële contacten te leggen. "We zijn begonnen met 100, en het resultaat was zo goed dat we ermee door zijn gegaan," vertelt Rudi Geurts van Link!

Link! verkoopt zowat alle relatiegeschenken die voor een bedrijf interessant zijn. "Dat gaat heel ruim, van snoepgoed over bedrukt textiel tot elektronica," aldus Rudi Geurts. "In totaal zijn er meer dan 15.000 referenties. Het spreekt dan ook voor zich dat we liefst de klanten laten kiezen tijdens een persoonlijk gesprek. Als éénmanszaak heb ik natuurlijk niet de tijd om hele dagen te besteden aan het maken van afspraken. Daarom besteed ik dat karwei uit aan Offitel. En dat doen ze perfect, want mijn agenda staat elke week helemaal vol. Hopelijk blijft dit zo als de feesten straks voorbij zijn!"

Afspraken genereren

“Feedback na telefoonronde is uitstekend”

Wie een commerciële functie uitoefent, weet dat het maken van afspraken met potentiële klanten niet meteen de meest plezierige bezigheid is. Er kruipt veel tijd in, en het resultaat kan erg variëren. De firma Delcom uit Berchem schakelt daarom Offitel in. “Ze nemen enorm veel werk uit handen en weten perfect hoe je prospects klantvriendelijk moet benaderen,” zegt Erik De Bock.

Delcom is een onafhankelijke tarifieringsdienst, die dokters en apothekers helpt met het innen van achterstallige bijdragen bij officiële instanties. “We zijn heel populair bij dokters, omdat ze na onze tussenkomst al snel 10 tot 20 procent meer verdienen,” legt Erik De Bock, directeur Artsen bij Delcom uit. “Deze dienst verkoopt als het ware zichzelf, maar toch moeten we eerst een afspraak zien te maken bij de dokters om onze werkwijze toe te lichten. En juist omdat we zoveel werk hebben, zijn we heel vaak onderweg, waardoor we moeilijk kunnen rondbellen voor nieuwe afspraken. Daarom doet Offitel dat nu voor ons. Wij leveren hen de lijsten aan, en bepalen samen het scenario van de gesprekken. Dat werkt heel goed, want mijn agenda staat telkens goed vol!”

Delcom is ook erg tevreden over de feedback die Offitel geeft. “Van elk contact weten we vrij nauwkeurig hoe groot de interesse is en waar de gevoeligheden liggen. De opmerkingen van Offitel zijn dus erg nuttig en vormen een uitstekende basis om goed geïnformeerd naar de afspraken te gaan.”



Inbound

“Altijd bereikbaar zijn is van onschatbare waarde”

Net als de Belgische Wijnbeurs moet de firma Singles één van de allereerste klanten bij Offitel zijn geweest. Dit organisatiebureau voor vrijgezellen is sindsdien onafgebroken beroep blijven doen op het Genkse ‘contactcenter’. Zaakvoerder Christine Delbeke is dan ook heel tevreden: “In mijn branche is de permanente bereikbaarheid een must, en die garantie kan je alleen bieden met de hulp van een betrouwbaar team van call agents.”

Singles organiseert in het hele land leuke activiteiten voor vrijgezellen. Cultuur, natuur, sport,... alle gelegenheden zijn goed om singles samen te brengen en zo op een spontane manier de vonken onder de deelnemers te laten overslaan. “Uiteraard vinden vele activiteiten ‘s avonds en in het weekend plaats,” zegt Christine Delbeke. “Mensen bellen voortdurend om het aanvangsuur of de locatie te checken. Op zo’n momenten ben je uiteraard blij dat Offitel paraat staat om alle inlichtingen te verstrekken. Het zou gewoon onmogelijk zijn om al die oproepen persoonlijk aan te nemen...” Offitel springt ook ter hulp voor de permanentie tijdens kantooruren. “We hebben kantoren in diverse regio’s. We merken dan ook dat mensen sneller geneigd zijn te bellen naar een nummer in hun eigen telefoonzone. Maar we kunnen alle regionale nummers niet permanent bemannen en schakelen dus af en toe door naar Offitel. Zo kunnen de bellers toch altijd terecht op een vertrouwd nummer.”

Singles is dus erg opgetogen over de samenwerking met Offitel. “Het enige nadeel van zoveel jaren klant te zijn, is dat de mensen bij Offitel na verloop van tijd intern doorgroeien, en we dus af en toe nieuwe mensen moeten biefen. Maar ook die hebben ze onze werkwijze vrij snel onder de knie, en dan zitten we weer safe voor langere tijd,” besluit Christine Delbeke.



Agendabeheer

“Patiënten reageren heel positief”

Dokter Marc Vanstraelen uit Genk is een vakman. Dat is althans de mening van de talrijke patiënten, die tot enkele maanden geleden elkaar (soms erg lang) gezelschap konden houden in de wachtzaal van de drukke praktijk. Om de service te verhogen, werkt dokter Vanstraelen sinds kort alleen nog op afspraak. Hiervoor schakelde hij met veel succes de hulp in van Offitel. Iedereen content...

“De wachtzaal zat inderdaad regelmatig stampvol,” aldus de dokter. “Dat was voor niemand erg aangenaam, want ondertussen kreeg ik ook nog heel wat telefoontjes, en werden de consultaties nog langer. Begin september besloot ik de overstap te maken naar een online afsprakenagenda. Hier kunnen de patiënten zelf hun afspraken in noteren. Ze kunnen ook gewoon bellen naar Offitel, waar de agenda verder aangevuld wordt. Ik kan zelf bepalen welke periodes beschikbaar zijn, en zie meteen of het een drukke dag wordt of niet. Het systeem is heel flexibel en werkt perfect.”

Nochtans was de dokter er bij de start niet echt gerust in... “Klopt, ik was niet zeker of alle patiënten positief zouden reageren. Ze hebben allemaal een brief gekregen, en zijn eigenlijk onmiddellijk het systeem actief gaan gebruiken. Op amper 2 maanden tijd maakt nagenoeg iedereen een afspraak, waarvan zowat 55% al via de nieuwe internetmethode verloopt. Een succesverhaal dus!”

