



# • OFFITEL •

## actueel

5de jaargang | nummer 02 | maart 2008 | tweemaandelijks, behalve juli en augustus | afgiftekantoor 3600 Genk



*Maartse buien, aprilse grillen... Net nu we zowat de warmste februari ooit achter de rug hadden en de eerste lentekriebels voelden opkomen, kregen we begin maart meteen de eerste sneeuw op ons dak! Hoe onvoorspelbaar het weer ook is, gelukkig zijn er ook nog zekerheden in het leven. Zoals uw telefonische dienstverlening, bijvoorbeeld. Want kwaliteitsbewust als we zijn, meet Offitel heel regelmatig de tevredenheid van onze klanten, en ondernemen we heel concrete acties om hier verdere vooruitgang in te boeken. De resultaten stemmen ons tevreden. Zo werd in februari 87% van alle inkomende oproepen bij Offitel -en dat zijn er toch ettelijke duizenden per dag- beantwoord binnen de 20 seconden. Dat degene die ons belt haast nooit een wachtmuziekje krijgt, is in onze sector een echt huzarenstukje, want de toevloed van oproepen is niet altijd even voorspelbaar. Nochtans blijven we strijdvaardig om ook de laatste onvolkomenheden weg te werken en de perfectie na te streven. Momenteel laten we zelfs door externe consultants (Deloitte) nieuwe mogelijkheden onderzoeken. Heb je suggesties om onze dienstverlening nog te verbeteren, aarzel dan niet ons meteen te contacteren. In 87% van de gevallen hebt u ons meteen te pakken!*



**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.

## Bijsturing BEA-cheques: 50 procent van Offitel-factuur subsidieerbaar!

Omdat de procedures voor het verkrijgen van BEA-cheques (Budget Economisch Advies) te zwaar zijn, gaat Vlaams minister van Economie Patricia Ceysens, een hervorming doorvoeren. Zo zullen ondernemingen 50 procent van hun advies kunnen laten terugbetalen door de overheid in plaats van 35 procent. Bovendien wordt de periode waarvoor steun wordt aangevraagd, teruggebracht van 2 naar 1 jaar. De registratieprocedure zal vanaf april eveneens wijzigen.

Een positieve ontwikkeling, want als erkend adviesverstrekker is het mogelijk om voor bepaalde diensten bij Offitel te betalen met deze BEA-cheques. Wie er optimaal gebruik van maakt, wint dus 2 keer: de professionele dienstverlening van Offitel, en dat aan de helft van de prijs!

**Meer info vind je op [www.beaweb.be](http://www.beaweb.be)**



- 1 Voorwoord  
50 procent van Offitel-factuur subsidieerbaar!
- 2 Telefoon maakt dienstverlening compleet!  
Restotel altijd stand-by om reservaties te noteren
- 3 Telefoneren is vakmanschap!  
Offitel gaat strategisch innoveren
- 4 medewerker van de maand  
"Gedaan met voorkruiers!"  
Knack klaagt wantoestanden in call centers aan...

## Inbound

# “Telefoon maakt dienstverlening compleet”

**Ticketing is tegenwoordig een competitieve sector. Wie kaartjes voor een evenement wil verkopen, is dan ook verplicht om klanten snel, veilig en goedkoop van dienst te zijn. Ticketmatic doet dat met veel succes, en laat zich daarbij assisteren door de dienst ‘inbound’ van Offitel.**

“Wij werken al een aantal jaren met Offitel,” vertelt Erik Lesire van Ticketmatic “We zijn gestart met het telefonische onthaal uit te besteden, waarbij Offitel de lijnen doorverbindt naar de juiste persoon binnen ons bedrijf. Op basis van die goede ervaringen hebben we ook voor andere diensten een samenwerking opgezet, zoals de ticketverkoop van evenementen.” In dat opzicht is Ticketmatic anders dan de klassieke kaartjesverdelers. “Inderdaad, we hebben een verkoopmodel ontwikkeld, waarbij de organisatoren zelf de tickets aanbieden,” legt Erik Lesire uit. “Wij regelen alles, maar blijven helemaal op de achtergrond. Het komt erop neer dat de bezoekers hun kaartjes via internet

bestellen bij de organisatoren, zoals de Boekenbeurs of Circuit Zolder, en dan thuis zelf hun ticket met barcode kunnen afprinten. Er moeten dus geen tickets worden opgestuurd of afgehaald, wat sneller, veiliger en goedkoper is. Aanvullend op dit systeem, kunnen de klanten ook nog telefonisch reserveren, en dat gaat via Offitel. Het is zelfs mogelijk dat Offitel een e-mail stuurt, waarin de tickets met barcode staan, zodat ze eenvoudig kunnen geprint worden.”

Ticketmatic wil dit systeem nog verder verfijnen, en werkt momenteel aan extra toepassingen en nog betere software. En dat ook Offitel hierin een rol zal blijven spelen, is overduidelijk!

## Nieuw: Offitel doet aanbod aan betere restaurants Restotel altijd stand-by om reservaties te noteren

**Alvast een mooi voorbeeld van een innovatieve, nieuwe dienst die Offitel in de markt wil zetten, is Restotel, een reservatieslijn voor de betere restaurants. Om te vermijden dat restauranthouders 24 uur per dag, 7 op 7 naast hun telefoon moeten zitten om geen enkele boeking te missen, biedt Offitel een praktische en eenvoudige oplossing aan...**

Wie af en toe op restaurant gaat, kent het probleem: je belt om te reserveren, maar het restaurant heeft net de wekelijkse sluitingsdag, of is een aantal uren per dag niet bereikbaar omdat de chef zijn boodschappen en boekhouding nog moet doen. En als het restaurant wel open is, is het vaak alle hens aan dek in de keuken of de zaal, zodat telefonische vragen over de openingsuren of het dagmenu vaak ongelegen komen.

Vandaar dat Offitel voor de betere restaurants een nieuwe formule heeft ontwikkeld: Restotel! Deze dienst laat de restauranthouders toe om hun telefoonlijn door te schakelen naar Offitel, waar er een continue permanentie is. De vragen en boekingen worden door onze medewerkers netjes genoteerd en meteen

doorgestuurd per e-mail naar het restaurant, dat vervolgens wanneer het hen goed uitkomt, de boeking kan bevestigen bij de klant. Heel eenvoudig, klantvriendelijk en erg tijdbesparend!

In de toekomst zou het systeem nog kunnen uitgebreid worden met een online boekingssysteem, waarbij Offitel permanent de beschikbaarheid in het restaurant kan zien, en de tafels kan inboeken naargelang de reservaties binnenlopen.

Voor de prijs moet je het als restauranthouder zeker niet laten! De eenmalige installatiekost bedraagt slechts 185 euro. De gesprekken komen naargelang er gebeld wordt, gewoon op je Belgacom of Telenet-factuur. Er zijn evenmin abonnementskosten aan verbonden. Dus als je zelf een restaurant runt, neem dan zeker vrijblijvend contact met ons op. Klanten die regelmatig problemen ondervinden om een tafeltje te boeken in hun favoriete eetthuis, mogen ons ook een seintje geven. Als wij de baas overtuigd krijgen om in te tekenen op Restotel, gaan we er samen een hapje eten!



# In de kijker: dienst 'outbound'

## Telefoneren is vakmanschap!

Elke dag drukken we op het werk tal van keren een telefoonnummer in voor een commercieel gesprek. Lijkt evident, maar het verschil met het werk van echte professionals is toch dag en nacht. Een juridische opdracht of een boekhoudkundige operatie besteed je toch ook uit aan vakspecialisten? Daarom loont het zeker de moeite om eens te kijken wat Offitel op dit vlak te bieden heeft.

Het bespaart je vast en zeker heel wat tijd, geld en kopzorgen. Nieuwe afspraken vastleggen voor je commerciële mensen? De tevredenheid van je klanten testen? Je database up-to-date maken? Of interessante promoties voorstellen per telefoon? Dat behoort allemaal tot de core-business van Offitel! Een kort overzichtje:

### Nulmetingen

Om te weten waar je naartoe wil, moet je eerst weten waar je vandaag staat! Hoe tevreden zijn je klanten? Hoe snel reageren je medewerkers als de telefoon rinkelt? Worden anonieme oproepen klantvriendelijk beantwoord? Op basis van telefonisch onderzoek maakt Offitel een startrapport voor je klaar. Op basis daarvan kan je dan concrete acties ondernemen. In een volgende fase kan je door middel van een nieuw onderzoek de evolutie meten.

### Kwaliteitscontroles

Kwaliteit is geen vluchtig modewoord, maar een must voor iedere professionele organisatie. Niemand zal beweren dat hij geen kwaliteit biedt... Maar ervaart de klant dat ook? Is de telefonische dienstverlening van uw medewerkers kwalitatief te noemen? Volgen de mensen van de helpdesk en de klantendienst nauwgezet de instructies op? Offitel kan dit voor je nagaan.

### Data-checks

Goede marketing begint bij een goede database. Offitel kan voor jouw bedrijf de bestaande gegevens telefonisch controleren en desgevallend aanpassen en aanvullen. Het is ook mogelijk om aangekochte databases te verrijken met maatgerichte parameters.

### Enquêtes

Metten is weten... Voor onderzoek naar imago, perceptie, naambekendheid, nieuwe producten, actualiteitspolls, opiniepeilingen,... Offitel maakt een duidelijk, overzichtelijk en wetenschappelijk onderbouwd rapport voor u op.

**Voor meer informatie over al deze diensten, of voor een formule uitgewerkt op maat van je bedrijf, kan je best contact nemen met Luc Vannitsen op het gratis nummer 0800 93 0 96.**

### Afspraken voor verkoop

Om te kunnen verkopen, moet je eerst een afspraak kunnen vastleggen... Vele verkopers hebben geen tijd hiervoor of een broertje dood aan 'cold calls' en werken liever de afsprakenagenda af die Offitel voor hen samenstelt. Wij geven de voorzet, u kopt 'm binnen...

### Opvolging DM-acties

Het uitsturen van een uitnodiging of een commerciële mailing per post of e-mail is vaak onvoldoende om een minimale kritische massa te bereiken. Telefonische opvolging is dan ook hoog nodig. Offitel neemt die taak graag op zich, en verhoogt zo het succes van je mailing gevoelig.

### Telemetrie-studies

Telemetrie is het meten op afstand van bepaalde parameters. Zo kan Offitel telefonisch de bereikbaarheid van je medewerkers uittesten of de klantvriendelijkheid onder de loep nemen. Het is ook mogelijk om bij jouw klanten bepaalde parameters systematisch te bevragen, zoals de tevredenheid over je dienstverlening.

### Producten verkopen

Uiteraard kan je bij Offitel ook terecht voor televerkoop. Op basis van onze jarenlange ervaring stellen wij samen een scenario op, waarbij op een klantvriendelijke (en dus niet de opdringerige manier!) promotionele acties worden voorgesteld aan bestaand of nieuw cliënteel.



## Offitel gaat strategisch innoveren

Door deel te nemen aan de MERIT-studie (Universiteit Maastricht), wil Offitel nieuwe werkmethodes, technologie en toekomstgerichte diensten introduceren. Het resultaat van dit strategisch innovatieproces, dat wordt begeleid door consultants van Deloitte, zal niet alleen de interne procedures vergemakkelijken, maar in de eerste plaats concrete voordelen voor onze klanten opleveren.

Met de voortdurende ontwikkeling van nieuwe diensten en interne verbeteringsprocessen is Offitel sinds jaar en dag een voorloper in innovatie: sms-diensten, agendabeheer, personalarmering,... we zijn er vaak als de kippen bij! Uiteraard komt deze strategie in de eerste plaats ten goede aan de klant, die beroep kan doen op een dynamische, marktgerichte en toekomstgerichte partner.

In volle overtuiging dat deze proactieve benadering werkt, moest Offitel niet lang nadenken om mee te doen aan de innovatie-analyses die werden ontwikkeld door het MERIT, een instelling verbonden aan de Universiteit van Maastricht, en in België worden opgevolgd door de Universiteit Hasselt. Offitel schakelde

Deloitte in als consultant voor de uitvoering van de studie, die innovatieve oplossingen moet aanreiken voor de verbetering van het HR-beleid, de kwaliteit, de technische hulpmiddelen, het aangeboden dienstenpakket, enzovoort. Uiteraard is het niet de bedoeling dat de studieresultaten onder een dikke stoflaag of in de onderste bureaulade van de bedrijfsleiding gaan wegwijnen. Neen, van zodra het proces volledig is afgerond, zal je als klant vrij snel de concrete maatregelen merken. Nog meer maatwerk, transparante afspraken, stiptheid en professionalisme... daar gaan we voor!

**Meer info over dit project:**  
[www.strategischinnoveren.be](http://www.strategischinnoveren.be)

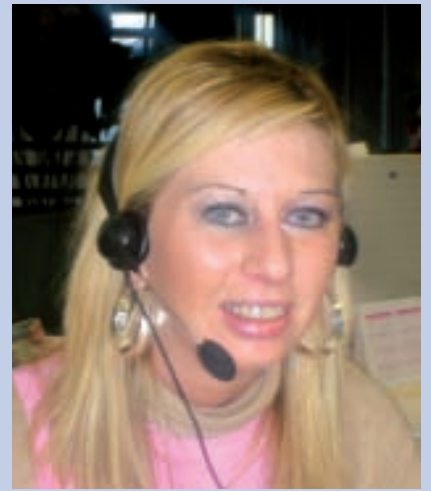
## Sigrid Menze: onze medewerker van de maand!

Zoals alle jonge, dynamische en zelfbewuste vrouwen, houdt onze Sigrid Menze van shoppen, lekker eten en een flink stapje in de wereld zetten. Maar tussen al die hobby's door heeft ze gelukkig nog wat tijd voor een toffe job bij Offitel! En ook daar leeft ze zich volledig uit, wat haar de verkiezing van 'medewerker van de maand' heeft opgeleverd. Proficiat!

Sigrid koos 2 jaar geleden heel bewust voor een job als call agent bij Offitel. "Het was toen net Valentijn, en dit werk was mijn grote liefde," lacht ze. "Ik zocht iets waar ik veel met mensen in contact kon komen, hen op een klantvriendelijke manier kon helpen en waar ik mijn talenkennis kon benutten. Want omdat mijn papa de Duitse nationaliteit heeft, kan ik me naast Nederlands en Frans, ook vlot uitdrukken in het Duits."

Sindsdien is de liefde alleen maar sterker geworden... "Ja, want geen enkele dag bij Offitel is hetzelfde. We krijgen heel afwisselende oproepen en taken, en dat maakt het zo boeiend. Ik heb dit werk nog geen enkele dag saai gevonden."

De bedrijfscultuur spreekt haar ook er aan. "Het is fijn dat we beloond worden voor dingen die we goed hebben gedaan, of als we eens een dagje -of in mijn geval een nachtje- moeten inspringen voor een zieke collega. De sfeer onder de collega's vind ik opperbest. Het zijn dan ook allemaal jonge mensen en iets oudere met een jonge geest! De verstandhouding met de bedrijfsleiding is ook heel goed. Men is altijd bereid tot een woordje uitleg of een helpende hand. En niet te onderschatten: het flexibele uurrooster! Weekendwerk wordt altijd gecompenseerd met een vrije dag in de week, en daar geniet ik van. Zoals wandelen in de stad, met mijn mama of de hond van mijn zus..."



## Agendabeheer

### "Gedaan met voorkruipers!"

Het duurde even eer dokter Smeets uit Zutendaal de stap zette naar het Offitel-systeem voor afsprakenbeheer. Maar op heel korte tijd is hij overtuigd van de vele voordelen. "Ik ben verlost van soms nutteloze telefoontjes en heb meer tijd voor de patiënten," zegt hij. "En het is gedaan met voorkruipen in de wachtzaal, ik hoef gewoon op de computer te kijken om te zien wie eerst was!"

"Ik ben met Offitel in contact gekomen via onze artsenkring, die voor de telefonische permanentie al langer met hen samenwerkt," vertelt huisarts Smeets. "Van een aantal andere collega's hoorde ik bovendien positieve ervaringen over hun afsprakenbeheer, en zo ben ik overstag gegaan. Ik had al een ander systeem, waarbij de patiënten bij mij aan huis een kaartje konden komen halen om hun afspraak zelf op te noteren, maar dat was niet ideaal, omdat de mensen zich dan nog eens moesten verplaatsen."

En zo schakelde Dr. Smeets over naar Offitel. "De patiënten hebben 2 mogelijkheden: ofwel boeken ze zelf een afspraak in mijn agenda via internet, ofwel bellen ze naar Offitel, waar hun afspraak in mijn online agenda genoteerd

wordt. De jongeren maken vooral gebruik van de eerste optie, de mensen zonder internet kiezen voor de telefoon."

Dat het goed werkt, was meteen duidelijk. De eerste dag was de agenda zelfs helemaal volgeboekt. "Ja, het was wel even zoeken in het begin, maar de patiënten reageerden direct heel positief. Ze merken nu dat ik niet meer voortdurend wordt gestoord tijdens de consultaties en dus meer tijd aan hen kan besteden. Ook voor mezelf is het veel aangenamer om niet dringende oproepen en afspraken door Offitel te laten afhandelen. En een bijkomend voordeel is dat ik nu goed kan zien wie eerst geboekt heeft in de agenda en er dus geen voorkruipers meer zijn in de wachtzaal (lacht)".

## Knack klaagt wantoestanden in call centers aan...

In een uitgebreide reportage in het weekblad Knack werd onlangs een overzicht gemaakt van een aantal wanpraktijken die zich blijkbaar in de sector van de call centers voordoen. Getuigen meldden dat er regelmatig werknemers worden afgesnauwd en bespioneerd door hun bazen, dat ze onmogelijke targets krijgen opgelegd, als kippen opeengepakt zitten in legbatterijen, en zelfs dat er al eens gevaarlijke elektriciteitskabels uit de muren komen of de verwarming het niet doet. Voor de klanten ziet het er volgens de getuigen in Knack niet veel beter uit: wachttijden tot meer dan een uur, obscure firma's die het goede doel misbruiken voor eigen winstbejag of je op de meest onmenselijke uren bijna verplichten om nutteloze aankopen te doen...

Ook in andere media wordt er met de regelmaat van een klok fors van leer getrokken tegen dergelijke praktijken (o.a. in 'Peeters & Pichal'). Helemaal terecht overigens! Alleen jammer dat ook de bedrijven waar het totaal anders verloopt, vaak over dezelfde kam worden geschoren. Daardoor worden firma's als Offitel telkens verplicht om te vechten tegen het negatieve imago van de sector. Altijd welkom om bij ons een kijkje te komen nemen! We zullen zorgen dat de verwarming het doet!