

Uw directe link met tevreden en nieuwe klanten.



# OFFITEL

## actueel

6de jaargang | nummer 04 | juli-augustus 2008 | tweemaandelijks | afgiftekantoor 3600 Genk



TELESECRETARIAAT  
TELEMARKETING  
TELETICKET  
SMS-SERVICE  
PERSONENALARM  
TELEHUB



### 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.

*Mocht u ze nog niet achter de rug hebben, wensen wij u een deugddoende vakantie toe. Het zal ongetwijfeld goed doen om niet voortdurend gestoord te worden door uw telefoniste, uw blitse gsm of Blackberry... Indien u toch vertrekt met enige ongerustheid over gemiste bestellingen of boze klanten, kunt u de telefoon ook altijd doorschakelen naar Offitel! Wij bieden immers een populaire formule aan: het Holiday-contract. Terwijl u onder de wuivende palmbomen ligt te sippen van een lekkere cocktail, vangt ons telesecretariaat netjes al uw oproepen op. Het is net alsof uw onderneming permanent open blijft. Wij geven u de dringende boodschappen door zoals afgesproken: via fax, telefoon, e-mail of beveiligde internet-zone. Zo kunt u, wanneer het u uitkomt, rustig op de hoogte blijven van het reilen en zeilen in het bedrijf zonder in te boeten op uw vakantiecomfort.*

*Deze vakantiepermanentie past in de strategie van Offitel om de verscheidenheid en de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verhogen. Dat doen we iedere dag, bijvoorbeeld door de responstijd bij inkomende oproepen telkens te verkorten. Zo is het wegwerken van de wachttijden echt specialistenwerk, dat een hele equipe van Offitel dag en nacht bezighoudt. Met groot succes overigens, want 85% van alle oproepen wordt nu binnen 20 seconden of 5 beltonen beantwoord. Een huzarenstukje, geloof ons. Maar dat is uiteraard waarom u kiest voor Offitel!*



**Bart Jansen & Luc Vannitsen**

## Onze agenten regelen ook verkeer in weekends

**Agenten om het verkeer te regelen vind je niet alleen op straat, maar ook bij Offitel. Bij ons zijn het wel 'call agents' die het telefonische verkeer in goede banen leiden, maar dat maakt de job er niet makkelijker op.**

Het verkeer bij Offitel bestaat uit de inkomende oproepen, de faxen, e-mails... én de mensen die dit moeten opvangen en verwerken. Om dat alles vlekkeloos te laten verlopen heeft supervisor Kris Somers zijn handen meer dan vol. Of hij het goed doet, valt perfect af te meten aan de responstijd op de inkomende oproepen. Als deze binnen de 20 seconden worden beantwoord, heeft Kris alles onder controle. Momenteel slaagt hij daarin in 85% van de oproepen, wat ongekend goed is in onze sector.

Maar Kris heeft uiteraard maar 2 handen, en vermits Offitel ook 's nachts en in het weekend actief is, hebben we zopas een tweede supervisor aangesteld die dezelfde opdracht op de andere uren uitvoert. Gonda Bielen zorgt er dus voor dat ook in de weekends de wachttijden bij Offitel haast onbestaande zijn. En dat we de lat hoog leggen, bewijzen onze doelstellingen: binnenkort willen we dat 87% van alle oproepen binnen de 5 ringtonen (20 sec.) opgenomen wordt... We twijfelen geen seconden dat ook dit zal lukken!



1 Voorwoord

Onze agenten regelen ook verkeer in weekends

2 Offitel breidt voorsprong in agendabeheer dokters uit

Medewerker van de maand

3 Belgische Wijnbeurs houdt proeverij voor personeel Offitel

Offitel-agent door klant verkozen tot 'Medewerkster van het Jaar'

4 Wist je dat...

Appartementen aan zee worden in Genk verhuurd

# Online agendabeheer Offitel breidt voorsprong in agendabeheer dokters uit

Samen met het internetbedrijf Sanmax is Offitel één van de absolute pioniers in het boeken van afspraken voor patiënten van dokters. Door de technologie voortdurend te verbeteren en actief in te spelen op behoeften van de artsen, wordt die voorsprong stelselmatig uitgebouwd. De klanten zijn dan ook uitermate tevreden.

“Ja, ik ben heel wat rustiger geworden sinds ik naar de afspraken dienst van Offitel ben overgeschakeld,” zegt huisarts Marc Hemeryck. “Ik schakel mijn telefoon door tussen 6 uur 's ochtends en 22 uur 's avonds. Het secretariaat van Offitel noteert alle afspraken in mijn online agenda. Patiënten kunnen hier ook rechtstreeks in boeken. Het loopt prima, want de mensen zijn heel enthousiast dat ze niet meer uren moeten wachten. Ik heb ook even een ticketsysteem met volgnummers overwogen, maar dan moeten de mensen twee keer naar de praktijk komen, en dat is niet handig.”

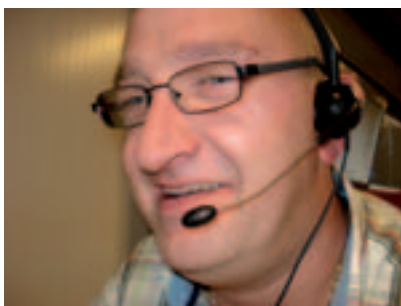
Dokter Hemeryck merkt de invloed op zijn persoonlijke tijdsbesteding: “Ik word niet meer gestoord tijdens het spreekuur, een hele luxe! Vroeger belden er soms zelfs mensen om te vragen of er nog veel volk in de wachtzaal zat... Nu worden die oproepen allemaal netjes opgevangen, en in functie van belangrijkheid doorgegeven. Het is ook een voordeel dat de medische vertegenwoordigers niet meer allemaal tegelijk en onaangekondigd voor mijn deur staan. Ze boeken nu hun afspraken volgens hetzelfde systeem, dat ik gelimiteerd heb tot 2 per dag.” Tot slot vindt de dokter het ook handig dat hij persoonlijk geen verantwoording moet afleggen bij de patiënt als hij zelf van zijn rust geniet. “Als je rechtstreeks contact hebt, krijg je snel de neiging om toch weer toe te geven en ook minder dringende zaken er toch nog bij te nemen. Ook dat is nu verleden tijd.”

## Succes in hele land

Een ander gevolg van de uitstekende reputatie die Offitel op dit vlak geniet, is dat het bedrijf Corilus, bekend voor zijn totaaloplossingen voor medische professionals, het pakket van Offitel aanbiedt bij zijn klanten. “Als onderdeel van de beursgenoteerde groep Arseus, staan we voor topkwaliteit in al onze hard- en softwaretoepassingen,” zegt salesmanager Luc Gaudissabois. “Omdat ook het agendabeheer van Sanmax en Offitel hieraan voldoet, nemen we deze extra service graag mee in ons aanbod. De reacties van onze klanten zijn dan ook heel positief. De artsen ervaren deze dienst als een echte ontlasting, omdat ze niet nodeloos gestoord worden. Ze vertellen ons ook dat de patiënten altijd vriendelijk onthaald worden. Af en toe worstelen de Genkse telefonisten wel eens met moeilijke West-Vlaamse dialecten aan de andere kant van de lijn, maar zelfs dat kunnen ze na verloop van tijd moeiteloos ontcijferen,” besluit hij lachend.

## Upgrade maakt toepassing nog beter

In de meest recente upgrade van onze agendasoftware, werden een aantal nieuwe functionaliteiten toegevoegd. Zo kunnen dokters nu ook definiëren hoeveel huisbezoeken er per dag kunnen geboekt worden (aanmaak profiel). Ze kunnen ook aangeven of ze nieuw geboekte afspraken ook per sms willen ontvangen. Bovendien verschijnt nu na het inloggen ook de info over de upgrades die werden doorgevoerd.



## Erwin Jacobs is medewerker van de maand!

**“Je hoort 'm wel, maar je ziet 'm niet...”**. Dat is de slogan die vaak van toepassing is op Erwin Jacobs. Want zowel als call agent bij Offitel, als presentator op de vrije radio, maakt hij bijna voortdurend gebruik van zijn sterkste wapen: zijn stem.

“Bijna 3 jaar geleden ging ik aan de slag bij Offitel,” vertelt Erwin. “Een logische keuze, want ik ben een echte babbelaar. Ik werk graag met m'n stem. In de vrije uurtjes presenteer ik programma's bij de radio-

stations GRK in Genk en VRD in Diepenbeek. Vandaar dat ik ook professioneel op zoek was naar een job waar ik die kwaliteiten maximaal kon gebruiken. In een call center is dat natuurlijk ideaal.”

Erwin werkt voor de afdeling 'outbound', waar hij vooral wijn aanbiedt voor de klanten van de Belgische Wijnbeurs. “Een aangenaam publiek en een interessant product,” zegt hij hierover. “Ik leer er op deze manier ook veel over bij. Daarnaast werk ik uiteraard ook mee aan andere opdrachten, zoals enquêtes of database-optimalisatie.”

Hoewel een call agent vrij autonoom de taken uitvoert, prijst Erwin de teamgeest bij Offitel. “Wat me het meest aanspreekt, is dat we samen een doel vooropstellen en elkaar aanmoedigen om die targets te halen. Ik laat me zeker niet onbetuigd om mee aan de kar te trekken. De collega's af en toe wat oppeppen komt de sfeer ten goede. En dat is nu eenmaal heel belangrijk.” Trouwens, over sfeer gesproken: dat is de reden waarom je Erwin in de weekends ook in het stadion van KRC Genk ziet opduiken. En ook daar laat hij zijn stem vast en zeker op volle sterkte renderen!

# Belgische Wijnbeurs houdt proeverij voor personeel Offitel

Het nuttige aan het aangename koppelen... Bij Offitel weten ze er alles van. Want hoe kan je beter de call agents informeren over de wijn die ze via telefoon aan de klanten aanbieden, dan hen intensief te laten proeven? Daarom organiseerde Offitel in samenwerking met De Belgische Wijnbeurs een gesmaakte degustatie in de St-Aldegondiskerk van As. Inderdaad, in een kerk, waar de wijn al sinds de eerste steenlegging dagelijks vloeit...

De heer Van Boxstael, directeur van De Belgische Wijnbeurs, nam zelf de taak op zich om het personeel van Offitel vertrouwd te maken met de wijnen uit hun gamma. Dankzij hem werd het niet alleen een leerrijke, maar tegelijk zeer amusante avond. Een woord van dank is hier dan ook op zijn plaats! Het personeel genoot letterlijk en figuurlijk met volle teugen, en is nu meer dan ooit gemotiveerd om met de nodige deskundigheid de bestellingen voor alle topwijnen te noteren.



# Offitel-agent door klant verkozen tot 'Medewerkster van het Jaar'

Chris Van Namen, call agent bij Offitel, is door onze klant De Belgische Wijnbeurs uitgeroepen tot 'Medewerkster van het Jaar'. Dit is een prestigieuze titel die met een stevige argumentatie wordt toegekend aan een eigen personeelslid of medewerker van een leverancier met een uitzonderlijke verdienste. In de beoordeling worden vooral een aantal aspecten van de dienstverlening in rekening genomen, zoals servicegerichtheid, klantvriendelijkheid, productenkennis, het correct opvolgen van instructies en de commerciële ingesteldheid. Na rijp beraad werd de titel dus toegekend aan Chris Van Namen, die regelmatig vanuit de cel Outbound de klanten van De Belgische Wijnbeurs contacteert om de promotiepakketten voor te stellen en bestellingen te noteren. Uiteraard is Offitel fier om op deze manier erkenning te krijgen voor de service die wij leveren. En vooral: dikke proficiat aan Chris!



Op de foto herkent u:

Chantal Joiris, hoofd klantendienst De Belgische Wijnbeurs  
Katarina Boogman, medewerkster klantendienst De Belgisch wijnbeurs  
Chris Van Namen, Offitel-medewerkster

## Wist je dat...

- Liesbeth opnieuw mama is geworden van een flinke dochter? Free is haar naam, en zij is voortaan het zusje van Brent. Proficiat!
- Abdel voor het eerst papa is geworden? Ook hij mocht een dochtertje verwelkomen. Ze luistert naar de naam Yassira. Felicitaties aan de ouders!
- Offitel weldra zal geconnecteerd worden met een performant fiber-netwerk van Belgacom? Deze nieuwe verbinding garandeert snellere en meer betrouwbare internet-toegang en moet de doorstroom van communicatie naar onze klanten (agenda, messages, sms, ...) aanzienlijk verbeteren. De grondwerken zijn achter de rug en de daadwerkelijke aansluiting is in de komende weken een feit!
- Offitel momenteel 3 lijnen opvangt voor energieleverancier Lampiris? Naast de 2 nummers voor potentiële klanten (0800), bemannen wij ook een 078-nummer dat exclusief voor de klanten van Lampiris bestemd is.

## Inbound

### Appartementen aan zee worden in Genk verhuurd

Voor wie af en toe in Oostende komt, klinkt de naam Dermul ongetwijfeld bekend in de oren. Als één van de grootste vastgoedspecialisten aan de kust, zie je hun bordjes met 'te huur' of 'te koop' heel frequent opduiken in het straatbeeld. Maar wist je dat de telefoontjes vaak worden doorgeschakeld naar de andere kant van het land?

"Al vele jaren neemt het telesecretariaat van Offitel onze telefoon op buiten de openingsuren," zegt zaakvoerder Filip Dermul. "We zijn bij hen terecht gekomen op een moment dat we heel ontevreden waren van onze andere leveranciers, en eerder toevallig een mailing van Offitel onder ogen kregen. Het eerste contact was veelbelovend, en tot op heden hebben we geen enkele reden tot klagen."

Naast de verkoop en verhuur van vakantiewoningen, specialiseert Dermul zich ook in handelsovernames en treedt het kantoor op als syndicus van mede-eigendommen en rentmeesterschap.

"De meeste telefoontjes die bij Offitel terechtkomen zijn voor onze syndic-dienst," weet Filip Dermul. "Het gaat dan om meldingen van kleine problemen in het gebouw, en dat gebeurt nogal eens na de kantooruren." En zo komen de meest vreemde vragen helemaal in Genk terecht. "Ik herinner me dat er iemand naar ons belde om te vragen welk weer het was in Oostende, en toen men bij Offitel vertelde dat men dat niet kon zien, werd de klant een beetje boos," lacht de zaakvoerder. "Zulke anekdotes doen zich uiteraard wel eens voor als je heel lang samenwerkt. We hopen er u binnen enkele jaren nog zo'n paar te mogen vertellen!"

The logo for OFFITEL, featuring the word 'OFFITEL' in a bold, black, sans-serif font. The letter 'I' is stylized with a blue vertical bar and a blue swoosh above it. The logo is flanked by two blue circles.