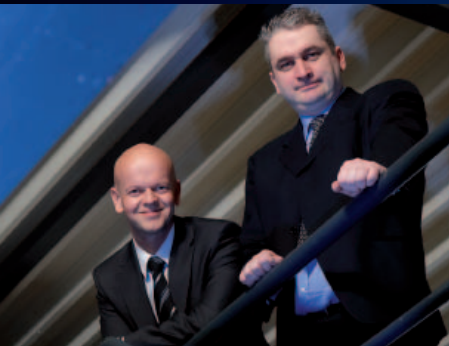


Uw directe link met tevreden en nieuwe klanten.



7de jaargang | nummer 05 | november 2009 | tweemaandelijks | afgiftekantoor 3600 Genk



Bart Jansen & Luc Vannitsen



## 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.

## Offitel investeert in toptechnologie voor nog betere service

**In het streven om de klanten alsmear beter van dienst te zijn, heeft Offitel zopas fors geïnvesteerd in een gloednieuwe telefooncentrale. Niet alleen verbetert de geluidskwaliteit van de oproepen aanzienlijk, maar zal de snelheid van opnemen en doorschakelen eveneens verhogen.**

Deze nieuwe centrale heet de SV 8100 van NEC, en werd geleverd en geïnstalleerd door huisleverancier Jojo Elektronica uit Opglabbeek. Zaakvoerder Jo Janssen verduidelijkt deze keuze: "Offitel is altijd heel bewust bezig met het verhogen van hun servicelevel. Vandaar dat zij gekozen hebben voor het neusje van de zalm op vlak van telecom, een heel modern IT-platform dat geïntegreerd is in een computernetwerk. De belangrijkste voordelen hiervan zijn dat de gesprekskwaliteit fors verbetert, dat er minder tijd verloren gaat om de oproep aan te nemen (reactietijd bij het binnenkomen) en om call af te handelen, bijvoorbeeld bij het doorverbinden. Dit komt omdat er een ACD (automatic call distribution) werd ingebouwd."

Dat Offitel kosten noch moeite heeft gespaard, blijkt ook uit de aankoop van 2 identieke centrales. "Om zeker alle technische problemen te vermijden, hebben ze inderdaad 2 keer dezelfde centrale gekocht," zegt Jo Janssen nog. "Dat laat hen toe om bij een eventuele panne binnen de 5 minuten over te schakelen naar een perfect alternatief. Een hele investering, maar uiteindelijk wel een waterdichte garantie dat de klanten altijd probleemloos en zonder kwaliteitsverlies kunnen verdergehopen worden."

## Outbound

## Radson lost kwaliteitsprobleem op met hulp van Offitel

**Door een mogelijk kwaliteitsprobleem heeft radiatorproducent Radson beslist om alle ophangbeugels van zowat 31.500 radiatoren in de Benelux te vervangen. Offitel wordt ingeschakeld om de oorspronkelijke installateurs van al deze radiatoren te contacteren. Geen sinecure, want het gaat in totaal om zowat 5000 vakmannen.**

Radson heeft het zekere voor het onzekere genomen en beslist om alle beugels te vervangen van de radiatoren Kos-V, Faro-V en Vertical die werden geplaatst tussen september 2007 en december 2008. Het grote probleem is dat Radson als fabrikant geen rechtstreeks contact heeft met alle eindklanten, en voor het verzamelen van de adressen dus is aangewezen op de installateurs die deze radiatoren geplaatst hebben. Vandaar dat Offitel al deze vakmannen contacteert om zoveel mogelijk informatie te vergaren. Dit gebeurt volgens geijkte procedures en minutieus voorbereide vraag- en antwoordscenario's.

"Een hele klus," weet Stefan Menten, Customer Service Manager bij Radson. "Vaak weten de installateurs zelf niet meer goed waar ze overal deze radiatoren hebben opgehangen, en moeten ze dus in hun boekhouding enig opzoekwerk doen of hun groothandelaar contacteren. Offitel spoort hen hier toe aan, en heeft dus de moeilijke taak om enige goodwill te vragen aan de installateurs. Bovendien moeten er –namens Radson– een aantal moeilijke vragen worden gesteld, wat niet altijd gewaardeerd wordt. Offitel vraagt hen desondanks vriendelijk om snel te handelen en ofwel de vervangingen zelf uit te voeren of de adressen te bezorgen, zodat alternatieve installateurs in opdracht van Radson deze beugels kunnen vervangen."

"We zijn blij dat Offitel zich manifesteert als een betrouwbare partner om deze grootschalige actie professioneel en met de nodige tijdsdruk uit te voeren," aldus nog Stefan Menten. "Zij zorgen ervoor dat de recall niet in chaos verloopt, maar netjes in een strakke, doch vlotte administratie gebeurt."



## Telecoaching

# Offitel lanceert platform voor online opleidingen

Telecoaching is het nieuwste product dat Offitel heeft ontwikkeld. Met dit softwarepakket wordt het kinderspel om interne (of externe) opleidingen online te organiseren. Het systeem is erg eenvoudig. Of het nu om een cursus in de verkoop of informatica gaat, maakt niet uit. Je plaatst de inhoud zelf online, verdeeld over een aantal hoofdstukken. Daarna maak je aan het einde van ieder hoofdstuk telkens een vragenlijstje, dat als examen of test kan beschouwd worden. Vervolgens nodig je online alle mensen uit die deze opleiding moeten volgen (bijvoorbeeld een bepaalde afdeling van je bedrijf) en voert de deadlines en andere parameters in. Je kan daarna perfect opvolgen wie de opleidingen heeft gevolgd, wanneer ze dat gedaan hebben, en hoeveel ze hebben gescoord op het examen. Zo kan je de cursisten een minimale score opleggen.

De grote voordelen van dit systeem zijn vooral de snelheid, de lage kosten van de opleiding en de grote flexibiliteit om de lessen te volgen.

Wil je een demo zien of meer informatie? Surf dan even naar [www.telecoaching.be](http://www.telecoaching.be) of bel even naar Bart Jansen op 0800 93 096.

## Inbound

# “Badkamer renoveren gebeurt nu automatisch”

**Re-Bath in Aartselaar is een bedrijf dat gespecialiseerd is in het renoveren van badkamers, ventilatie en vochtbestrijding. Voor meer info of een afspraak bellen de klanten naar een 0800-nummer bij Offitel. “Een hele vooruitgang,” getuigt Seka Dobric van Re-Bath.**

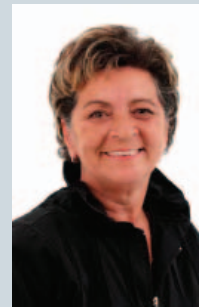
“We zochten naar een goede oplossing omdat de inkomende oproepen niet altijd gemakkelijk konden beantwoord worden,” legt Seka Dobric uit. “De vaste lijnen werden aanvankelijk doorverbonden naar ons mobiel toestel. Maar we zitten bijvoorbeeld vaak in de wagen, waar het moeilijk is om alle vragen te verstaan en te noteren. Vandaar dat we op zoek zijn gegaan naar een telesecretariaat.”

En dat werd Offitel. “Inderdaad. Op elke reclame van ons staat een gratis 0800-nummer dat rechtstreeks uitkomt bij Offitel. Mensen bellen meestal voor een afspraak met onze vakmensen. Vervolgens worden de gegevens netjes in een database gestopt en rechtstreeks doorgestuurd naar de verantwoordelijke in de regio van de klant. Op die manier verloopt het hele verkoopproces dus haast automatisch. Dat werkt heel goed, we zijn tevreden. Soms gebeurt het wel eens dat er iets wordt vergeten of dat het computersysteem eventjes hapert, maar Offitel reageert dan direct en helpt de problemen uit de wereld.”



# Linda Rerren is onze medewerker van de maand

**Precies 5 jaar geleden maakte Linda haar eerste werkdag vol bij Offitel. Een keuze die ze zich nog niet heeft beklagd. Zeker niet nu ze werd verkozen tot ‘medewerker van de maand’!**



“De voornaamste reden waarom ik dit werk graag doe, is de toffe ploeg waar ik mee mag samenwerken,” vertelt Linda. “En uiteraard spreekt de job me ook inhoudelijk erg aan. Je bent niet zomaar een nummer, maar krijgt bepaalde verantwoordelijkheden. In mijn geval zijn dat de wachtelingen van artsen, apothekers, oogartsen en tandartsen die we zo goed mogelijk in de juiste banen proberen te leiden. Het gebeurt vanuit die functie dat we een luisterend oor moeten bieden aan de patiënten, en dat is wel leuk. Ieder telefoongesprek is anders, en dat maakt het werk boeiend.”

In haar vrije tijd houdt Linda zich vooral bezig met toneel. “Dat is inderdaad mijn grote passie,” zegt ze. “Daarna volgen koken, lezen en een goede film.” Voldoende hobby’s dus om na een goed gevulde werkdag bij Offitel even de zinnen te verzetten!

Het hele team wenst Linda van harte proficiat met haar bekroning tot nieuwe medewerker van de maand!

## Agendabeheer

# Offitel helpt Mexicaanse griep efficiënt bestrijden

**Dokter Scheveneels uit Wilrijk doet om afspraken te boeken al een tijdje beroep op het telesecretariaat van Offitel. Voor de efficiënte aanpak van de Mexicaanse griep werd een nieuwe samenwerking uitgedokterd.**

“Concreet hebben we een tweede online agenda opgestart, waarin exclusief afspraken worden geboekt voor mensen die zich tegen de Mexicaanse griep willen laten vaccineren,” vertelt dokter Scheveneels. “Patiënten uit de zogenaamde risicogroepen moeten op korte tijd ingeënt worden, wat een strikte planning noodzakelijk maakt. Bovendien is het vaccin dat we hier moeten voor gebruiken maar 24 uur bruikbaar eens het poeder met de vloeistof is gemengd. In één flacon zitten 10 dosissen, dus moeten de patiënten elkaar snel opvolgen om efficiënt tewerk te gaan. In onze praktijk hebben we hier speciaal een tweede praktijkruimte voor geopend, zodat deze inentingen parallel met de gewone raadplegingen kunnen plaatsvinden.”

Dokter Scheveneels erkent de meerwaarde van dit systeem: “Iedere arts krijgt de vrijheid om zijn praktijk te organiseren op de vaccinatie tegen de Mexicaanse griep. Aangezien het de eerste keer is dat er op deze schaal moet ingegrepen worden, neem ik aan dat dokters die er alleen voorstaan, inspiratie moeten zoeken voor een efficiënte aanpak. Door te kiezen voor Offitel heb ik voor mijn praktijk alvast een oplossing met toegevoegde waarde gevonden.”

## Wist je dat...

- Offitel het zegt met een smile? Dat is de nieuwe slogan van het bedrijf. De boodschap hierachter is dat je klantvriendelijkheid ook kunt horen. Niet alleen de correcte afhandeling van iedere oproep, maar ook de manier waarop dit gebeurt, is voor Offitel uiterst belangrijk. Weet dat je bij een telefoontje met Offitel dus altijd een lachend gezicht aan de lijn hebt!

**Zeg het met een** 