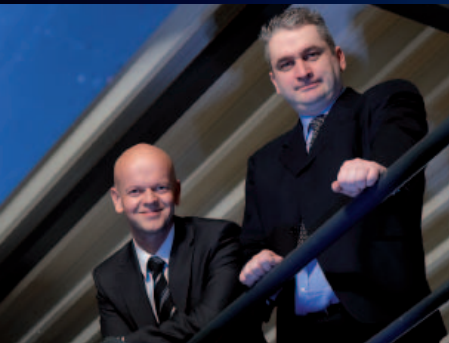


Uw directe link met tevreden en nieuwe klanten.



8ste jaargang | nummer 01 | januari 2010 | 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.

## Facturen van Offitel ontvangen per e-mail?

**Tal van onze klanten hebben gevraagd of ze onze facturen elektronisch kunnen ontvangen. Het is voor hen eenvoudiger en sneller om op deze manier de administratie af te handelen. Bovendien is het beter voor het milieu en besparen wij de kosten van een postzegel!**

Bijkomend voordeel voor de klant is dat er op deze manier altijd een duplicaat van de factuur voorhanden is, en deze dus niet opnieuw moet opgevraagd worden. Het is ook altijd handig om over een digitale kopie te beschikken als uw facturatie voor verwerking naar de boekhouder is.

Offitel heeft deze vraag ter harte genomen en biedt vanaf 1 februari 2010 de mogelijkheid om onze facturen elektronisch toegestuurd te krijgen. Wij maken een pdf van het document en mailen u dit door. Indien u ook van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, vragen wij eenvoudig om u te registreren op onze website. Dan hebben we meteen alle correcte gegevens en kunnen er zich geen misverstanden voordoen. Hiervoor surft u gewoon naar onze homepage: [www.offitel.be](http://www.offitel.be). In de linkerkolom ziet u de tekst "Uw Offitel-factuur ontvangen per mail?" Door hier op te klikken komt u in onze registratiemodule uit en krijgt u vanaf volgende maand een e-factuur van ons.

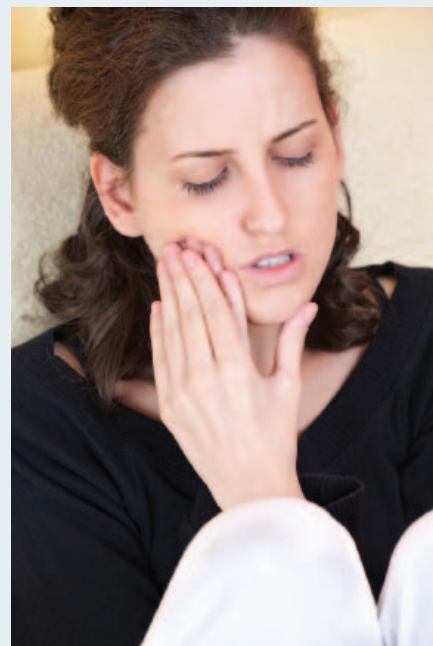
## Offitel bemant wachtdiensten tandartsen

**Tandpijn... volgens velen de ergste pijn die er bestaat! Ook u hebt het allicht al meegemaakt dat er een dringende interventie van de tandarts nodig is. Voortaan komt u in het weekend en op feestdagen hiervoor uit bij Offitel, die u vervolgens doorverwijzen naar de tandarts van wacht. Oef!**

Vanaf 1 januari zijn alle wachtdiensten van het Verbond der Vlaamse Tandartsen permanent bereikbaar via 0903/39969. Zowat 80% van alle tandartsen zijn hierbij aangesloten. De wachtdienst op zich is niet nieuw, maar wel dat de 19 afdelingen van het Verbond voortaan geen aparte oproepnummers meer hanteren. Op die manier wordt het voor de patiënten veel eenvoudiger om de dichtstbijzijnde tandarts van wacht te bereiken, want nu moet er maar één nummer gecommuniceerd en onthouden worden in heel Vlaanderen.

Het nieuwe nummer 0903/39969 is voor patiënten met dringende behandelingsnood bereikbaar tijdens het weekend en op wettelijke feestdagen tussen 9 uur en 18 uur. Offitel staat de oproeper te woord en verbindt door naar de dichtstbijzijnde tandarts van wacht, onafhankelijk van de wachtdienstkring. De oproeper wordt ook automatisch ingelicht dat het nummer betalend is aan 1,5 euro per minuut. In geval de oproep niet binnen de 60 seconden kan worden beantwoord door Offitel (er moeten een aantal vragen worden beantwoord, zoals de locatie waar de patiënt zich bevindt), wordt de oproeper zonder kosten terug opgebeld. Ieder gesprek kost de patiënt dus maximaal 1,5 euro.

Offitel is blij met dit contract. "Uiteraard omdat we een groot volume verwachten, maar zeker ook door het vertrouwen dat we krijgen van een alom gerespecteerde organisatie als het Verbond der Vlaamse Tandartsen," zegt zaakvoerder Bart Jansen van Offitel. "Bovendien doet het ook plezier om op deze manier mensen te kunnen verderhelpen die op dat moment écht op hun, euh... tanden moeten bijten. Een bijdrage leveren aan het oplossen van een acuut probleem geeft altijd veel voldoening."



## Nathalie is onze medewerker van de maand!

**Dat verdient een bloemetje! Nathalie Vanderheyden werd zopas verkozen tot de nieuwe medewerker van de maand. Van harte gefeliciteerd en tijd voor een korte kennismaking...**

Ze telt amper 40 lentes en toch heeft Nathalie zich bij Offitel al aardig in de kijker gewerkt. Dankzij haar inzet en de juiste teamspirit mag zij de meest begeerde ertitel van de streek op haar revers spelden! "Ja, daar ben ik blij mee, want in de twee jaar dat ik bij Offitel werk, heb ik hier echt wel mijn draai gevonden," vertelt ze. Redenen om met plezier naar het werk te gaan zijn er voldoende: "De sfeer op de werkvloer is écht uniek! Na een job in buitendienst was ik echt op zoek naar een vaste, vertrouwde werkplaats en die heb ik hier zeker gevonden. Het werk is nooit eentonig en Offitel is een heel dynamisch bedrijf met een uitstekend personeelsbeleid. Daar kunnen veel bedrijven nog iets van leren! Hier wordt immers écht rekening gehouden met de mensen. Zo hebben we onlangs een brainstorm-sessie gehouden over hoe we de service, werksfeer, enzovoort nog kunnen verbeteren. De standpunten van de medewerkers werden nadien ook daadwerkelijk omgezet in concrete daden en ... met resultaat!"

Je zou haast vergeten dat Nathalie ook in haar vrije tijd een bezige bij is. "Na het werk ben ik gefascineerd door alles wat met computers te maken heeft. Daarnaast ben ik een fervent liefhebber van de Franse keuken. Onze favoriete vakantieplek is dan ook de Provence. En geregeld spring ik op de mountainbike voor een lekker lang tochtje... zaaalig!"

Tot nog dit: "Ik wens alle klanten van Offitel véél geluk en een goede gezondheid toe in het nieuwe jaar!"



## Inbound

### "Terreur van de telefoon is nu gedaan"

**"Ik stond al meer dan 30 jaar in het vak toen ik eerlijk gezegd met tegenzin naar het werk begon te gaan," geeft tandarts Frank Pardoën toe. "De reden bleek vooral de telefoon te zijn: als hij niet ging was het niet goed, maar als hij wel ging ook niet. Offitel heeft een einde gemaakt aan die 'telefoonterreur' en sindsdien ga ik terug met plezier werken."**



Duidelijke taal. "Ja, sinds Offitel voor mij de telefoon opneemt en de afspraken boekt, is mijn werk veel gemakkelijker en aangenaamer geworden," vertelt de Antwerpse tandarts. "Zelf de telefoon beantwoorden was een grote bron van ergernis geworden. Ik werd constant gestoord tijdens consultaties, zelfs als mijn echtgenote in dezelfde ruimte de telefoon in mijn plaats opnam. Bovendien kon ik moeilijk 'neen' zeggen, en boekte ik 'rap tussendoor' meer patiënten dan ik eigenlijk aankon. Mijn agenda was één chaotische boel. Ik werd ook vaak gebeld op een zogenaamde snipperdag, wat wel storend was."

Tot Frank Pardoën op een studiereis in het buitenland een Vlaamse collega hoorde praten over Offitel. "De volgende week had ik al een afspraak met hen, en enkele dagen later was de telefoonterreur volledig voorbij. Ik had eerst een beetje schrik dat mijn patiënten het persoonlijke contact met mij niet wilden loslaten, maar die vrees bleek onterecht. Ik ben nu meer bereikbaar dan vroeger en ga vooral opnieuw fluitend naar mijn praktijk."

## Apothekers van wacht te bereiken via Offitel

**Meer dan de helft van de Limburgse apothekers die na 22 uur of in het weekend van wacht zijn, kan je voortaan alleen nog bereiken na een telefoontje naar Offitel. De apothekers doen in de nachtelijke uren immers alleen nog de deur open voor klanten die via ons callcenter naar hen worden doorverbonden.**

Het is om de veiligheid te verhogen dat de apothekers vooraf een seintje willen krijgen van de persoon die bij hen gaat langskomen. Daarbij wordt een omweg gemaakt via Offitel, die de lijsten bijhoudt met de apotheken die van dienst zijn, en vervolgens de klanten doorverbindt met de juiste apotheek. Voordeel voor de klanten is dat zij maar één nummer moeten onthouden (0903/999.10) en dus niet eerst op zoek moeten gaan naar de apotheker van wacht. Van de 22 wachtkringen in Limburg hebben zich er nu al 12 aangesloten bij Offitel, en het valt te verwachten dat er spoedig nog meer zullen volgen. "In Sint-Truiden en Maasmechelen moet je de politie bellen vooraleer je 's nachts bij de apotheek terecht kan, maar dat vinden wij een stap te ver," zegt Véronique Hayen, algemeen directeur van het Koninklijk Limburgse Apothekersverbond in de krant Het Belang van

Limburg. "Vandaar dit systeem via het callcenter van Offitel."

In Frankrijk en andere buurlanden bestaat deze manier van apotheken te contacteren na de openingsuren al veel langer. Het heeft ertoe geleid dat de veiligheid van het personeel effectief is toegenomen en dat het aantal niet-dringende aankopen op onregelmatige uren sterk is gedaald.

*Hoe klein het berichtje misschien ook is, des te groter is de appreciatie voor onze zaakvoerders. Het personeel van Offitel wil graag op deze manier Bart en Luc bedanken voor hun inspanningen en toewijding:*

*"Via deze weg willen we jullie laten weten: we zijn onze bazen heus niet vergeten. Bedankt voor het afgelopen jaar, zet de champagne voor 15 jaar Offitel maar klaar!"*

*Personeel Offitel.*