



OFFITEL

actueel

4de jaargang | nummer 04 | september-oktober 2007 | tweemaandelijks, behalve juli en augustus | afgiftekantoor 3600 Genk

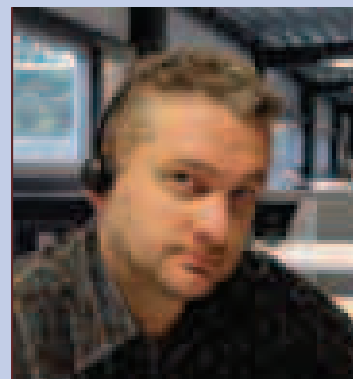
Driewerf helaas! De vakantieperiode zit er weer helemaal op... Met een frisse neus, opgeladen batterijen en een flinke portie ambitie, zijn we opnieuw in het normale werkritme terechtgekomen. We hopen van u hetzelfde!

In de tweede jaarhelft zullen we ons verder focussen op het kwalitatieve aspect van onze dienstverlening. Onze medewerkster Elke Hansen kreeg hiervoor een nieuwe verantwoordelijkheid: als 'Q-verantwoordelijke' zal ze immers toezien op de correcte uitvoering van alle kwaliteitsinstructies en bovendien verantwoordelijk zijn voor het strikt naleven van de procedures inzake onze ISO 9001-kwaliteitsnorm.

We melden u tevens dat Offitel de afgelopen maanden bijkomend heeft geïnvesteerd in nieuwe hard- en software. Zo werd het aantal gesprekskanalen fors uitgebreid en verloopt de datacommunicatie voortaan over een nog meer performante glasvezelverbinding. Dit komt de snelheid en zuiverheid van de gesprekken ten goede.

Graag stellen we u in de volgende pagina's opnieuw enkele van onze klanten en diensten voor. Wie weet is er wel een toepassing bij die u nog niet kende en in de nabije toekomst goed zou kunnen gebruiken. Wij leggen u graag persoonlijk uit wat alle mogelijkheden en voordelen zijn.

En om u helemaal te overtuigen alles aandachtig te lezen: u kunt deelnemen aan onze wedstrijd waarmee u toegangskaarten voor een onvergetelijke muzikale avond mét overnachting kan winnen in één van de mooiste hotels in Limburg... Alvast véél succes!



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.

Unieke happening ten voordele van schoolkinderen in Gambia

Rotary Genk toont opnieuw het hart op de juiste plaats te hebben! Op 31 oktober 2007 organiseert de club een exclusieve happening in Résidence Stiemerheide (Golfhotel) ten voordele van een project in Gambia. Met de opbrengst zullen nieuwe sanitaire voorzieningen worden geplaatst in een school.

Dit initiatief kreeg dan ook de toepasselijke naam 'Water Bridge to Africa'. Concreet zullen de middelen hiervoor verzameld worden door u uit te nodigen voor een spetterende avond vol entertainment en culinaire hoogtespunten. In 4 zalen zullen unieke concerten plaatsvinden van onder meer Ozark Henry en Gunther Neefs. Voor een totaalprijs van 75 euro kunt u bovendien doorlopend genieten van de heerlijkste buffetten en drank 'à volonté'. Wilt u dit spektakel niet missen en tegelijk een steentje bijdragen aan dit menslievende doel? Kijk dan binnenkort op www.rotarygenk.be of reserveer uw tickets via Bart Jansen bij Offitel.

Nu te winnen: 10 gratis tickets mét overnachting!

Offitel steunt met veel plezier dit project van Rotary Genk! Wij hebben 10 tickets gekocht (5X2), die we graag verloten onder de lezers van onze nieuwsbrief. Indien u dus gratis deze unieke avond wilt meemaken, moet u gewoon een sms'je met het woord 'WATER' sturen naar het nummer 3321 (€ 0.50/sms). Bovendien kunnen onze winnaars aansluitend gratis blijven overnachten in Résidence Stiemerheide (****). Waar wacht u nog op? Heel veel succes gewenst!

1 Voorwoord

Unieke happening ten voordele van schoolkinderen in Gambia

2 Medewerker van de maand!

"Hele verlichting voor mijn werkorganisatie"
Wist je dat...

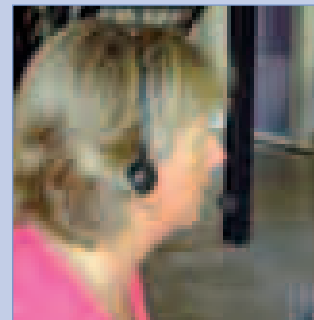
3 "Offitel helpt ons met garantie 24/24-service"

"Professionele ondersteuning van diverse diensten"

4 Offitel doet warme oproep naar sponsors!

www.voetbaluitslagen.be
Slechte telefonische service is nefast
Dubbel zoveel gsm's als vaste telefoonlijnen

Carla Wouters verkozen tot medewerker van de maand!



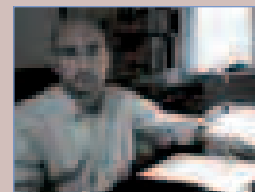
Ze heeft de leeftijdsgrens van Abraham bijna 4 jaar overschreden, en toch heeft ze nog de energie van een jong veulen... Carla Wouters, die al zo'n 2,5 jaar werkt voor Offitel, mag het kroontje van 'medewerker van de maand' opzetten. Proficiat!

"Via een uitzendkantoor werd ik in 2005 getipt over een interessante job bij Offitel, en omdat deze me op het lijf geschreven leek, heb ik niet getwijfeld, mijn kans gegrepen... en meteen aan slag mogen gaan! Het leuke is dat je job elke dag anders is: het ene moment ben je de secretaresse van de dokter en het andere moment help je een klant die vragen heeft over een bepaald product of tickets wil reserveren voor een evenement. Héél veelzijdig en boeiend!"

Zoals haast iedereen bij Offitel, is Carla ook bijzonder blij met de goede sfeer op het werk. "Oh ja, de collega's helpen altijd waar nodig, en bij momenten hoort daar ook een beetje plagen bij... Eveneens één van mijn favoriete bezigheden! Een goede verstandhouding met de collega's vind ik heel belangrijk, en dat is hier zeker het geval!"

Na de werkuren, ziet Carla's tijdbesteding er sinds augustus iets anders uit: "Ja, in mijn vrije tijd kan ik echt genieten van een goed boek of het verzorgen van de bloemetjes. Maar al deze hobby's hebben nu moeten plaatsruimen voor mijn eerste kleinkind... kleine Puk. Koesteren en knuffelen zijn nu mijn nieuwe bezigheden! En als er toch wat tijd overblijft ben ik als kersverse oma gestart met een kuur om mijn geheugen en denkvermogen intact te houden... Als dat al maar niet te laat is!"

Inbound "Hele verlichting voor mijn werkorganisatie"



De dokters zijn de grootste groep van de vrije beroepen die Offitel inschakelen voor hun agendabeheer. Maar ook de advocaten laten zich niet onbetuigd. Meester Bert Neyens uit Neeroeteren schakelt al geruime tijd zijn oproepen door naar het Genkse callcenter. "Net wat ik nodig had, echt ideaal," vertelt hij enthousiast.

"Ik heb Offitel leren kennen via dokter Jeunen, die er al langer klant was," zegt Bert Neyens. "Het leek me een goede oplossing, omdat ik vroeger altijd zelf de telefoon beantwoordde, wat niet altijd evident was. Ik ben namelijk veel in de rechtbank, waar de gsm sowieso uitgeschakeld is, en als de oproep me in de auto bereikt, heb ik het betreffende dossier niet bij de hand." En dus werd in samenspraak met Offitel naar een oplossing gezocht. "Ik schakel nu systematisch door naar Offitel, waar alle inkomende gesprekken netjes genoteerd worden. Ik kan online, vanop elke computer, raadplegen wie me gebeld heeft. Als ik terug op kantoor ben, kan ik dan rustig alle dossiers verzamelen en iedereen met kennis van zaken terugbellen. Die methode betekent een hele verlichting voor mijn werkorganisatie. Ik ben altijd zeker dat mijn klanten vriendelijk en persoonlijk onthaald worden, dat de bereikbaarheid gegarandeerd is, en dat ik iedereen heel gericht kan terugbellen. Het is dus een dienst die me op het lijf geschreven is!"

Wist je dat...

- ... onze medewerker Dirk Deranter 6 maanden loopbaanonderbreking heeft genomen om mee te werken aan de musical 'Kuifje'? De voorstellingen vonden plaats in Nederland en België (Oostende).
- ... Carla Wouters oma werd van haar allereerste kleinkind, Puk?
- ... Tamara en Michael in het huwelijksbootje zijn gestapt op 4 augustus?
- ... Elke opnieuw mama is geworden op 4 mei? Haar zoontje luistert naar de naam Gerbe, en woog bij de eerste meting 3,950 kg.

Namens het hele Offitel-team: van harte gefeliciteerd!

Inbound en outbound “Offitel helpt ons met garantie 24/24-service”

Aristo is een bedrijf dat pc's met muziek levert in horecazaken. Omdat er op elk moment iets mis kan gaan, biedt het bedrijf een servicecontract dat de klok rond geldig is. De telefonische bereikbaarheid wordt ook op de meest onmogelijke uren gewaarborgd door Offitel.

“We waren in onze organisatie op een punt aanbeland dat we dringend ondersteuning van een callcenter nodig hadden,” vertelt Dirk Duchamps, servicemanager bij Aristo. “Aangezien onze technici en vertegenwoordigers veel onderweg zijn, zochten we een partner om permanent de inkomende oproepen aan te nemen. Offitel maakt daarbij een eerste schifting: de aanvragen voor een technicus worden doorverbonden aan de medewerker van dienst, terwijl alle andere boodschappen genoteerd worden in ons online systeem. Op basis hiervan handelen we alles systematisch en professioneel af. Het is een dienst die echt op maat van onze organisatie is afgestemd.”

Sinds kort wordt met Offitel ook een project voor uitgaande oproepen uitgetest. “Zoals alle bedrijven hebben we een aantal klanten die de betalingstermijnen niet nauwkeurig in de gaten houden,” aldus nog Duchamps. “Via een online systeem kan Offitel zien wie hierover moet gecontacteerd worden. Zij bellen dan even vriendelijk om te vragen of de betaling werd vergeten, of misschien intussen al werd uitgevoerd. Deze manier van klantvriendelijk debiteurenbeheer werkt heel goed. Anderzijds wordt Offitel nu ook ingeschakeld voor de prospectie van nieuwe klanten. Zij bellen de horecazaken op en maken afspraken met onze vertegenwoordigers.”

Aristo is dus erg tevreden van de geleverde diensten. “Ja, en zeker nu er nog meer gedetailleerde rapporten beschikbaar zijn over alle oproepen van onze klanten, kunnen we de samenwerking heel nauwkeurig evalueren,” besluit hij.



Outbound “Professionele ondersteuning van diverse diensten”



Encare is een dienstengroep die gespecialiseerd is in gezondheid op het werk. Zij helpen u o.a. met preventie, volgen absenteïsme op, voeren medisch onderzoek uit, enzovoort. Ook voor kinderbijslag en ICT kan u bij Encare terecht. Offitel is sinds kort een ondersteunende partner voor meerdere afdelingen.

“We hebben Offitel leren kennen door de vele goede reacties van andere bedrijven. En bij het eerste gesprek voelden we meteen dat ze meedachten in ons concept,” zegt Peter Van Nuffel, commercieel manager van de Groep Encare. “Op die manier hebben we hun aanbod leren kennen en direct contact genomen toen we behoefte hadden aan telefonische ondersteuning. In het voorjaar van 2007 heeft dit concreet tot de eerste opdracht geleid, wat op heel korte tijd werd uitgebreid naar meerdere, parallel lopende contracten.”



Zo legt Offitel bijvoorbeeld contact met nieuwe potentiële klanten. “Prospectie is inderdaad één van de taken, maar ook voor algemene marketingdoeleinden en voor de opvolging van ons absenteïsme kunnen we op hun professionalisme rekenen. Ze hebben de toch wel specifieke materie van onze sector snel onder de knie gekregen, en dat scheidt meteen een band van vertrouwen.” Encare is dus erg te spreken over de samenwerking. “Inderdaad, ze zijn zeer stipt, volledig en leveren overzichtelijke rapporten af van de geleverde prestaties. Er is geen enkele reden tot klagen,” besluit Van Nuffel.

Offitel doet warme oproep naar sponsors!

Vonkita is een Limburgse vzw die in zuidelijke landen projecten voor minderbedeelden ondersteunt. De gezondheidszorg, sportinfrastructuur en onderwijsmiddelen voor kinderen in Latijns Amerika vormen een belangrijke focus.

Eén van de manieren waarop hiervoor geld wordt ingezameld, is de sponsoring van 4 Limburgse lopers in de marathon van New York. Op 4 november 2007 zullen 4 sportieve Truienaren voor elke kilometer een bedrag ten voordele van Vonkita opzij leggen. Eén van de deelnemers is dokter Jacques Snejers (rechts op de foto), al geruime tijd een trouwe klant van Offitel. Wij doen dan ook een warme oproep om dit project te steunen. Surf hiervoor even naar www.vonkita.be of stort rechtstreeks een bedrag per kilometer op 736-4020399-07 van de NGO Volens, met vermelding 'Vonkita - Eejac, dokter Snejers'.



Dienst in de kijker: www.voetbaluitslagen.be

Het nieuwe voetbalseizoen is nog maar net op gang gefloten, en dat is natuurlijk ook Offitel niet ontgaan. Al vele jaren levert Offitel immers een maatgerichte service voor alle voetballiefhebbers. Wie direct op de hoogte wil blijven van alle uitslagen, kan zich abonneren op de supersnelle sms-service!

Voetbal is een echte passie voor velen van ons. Maar u kunt nu eenmaal niet alle matches gelijktijdig volgen. Naast uw eigen team, zullen ook de uitslagen van de andere ploegen u vast en zeker interesseren! Het gebeurt ongetwijfeld zelfs af en toe dat u een wedstrijd van uw favoriete team moet missen omwille van een familiefeest, bedrijfsuitstap of een buitenlandse reis. Intussen bent u uiteraard razend benieuwd hoe uw ploeg het ervan af heeft gebracht! Dan biedt de sms-service van Offitel soelaas. Ten laatste 3 minuten na het afluiten van de matches krijgt u een sms met alle eindstanden van eerste nationale. Ook de matches voor de Beker van België en die van de wereldbeker volgen we op de voet. Zo bent u meteen als eerste, én beste van uw gezelschap geïnformeerd! Kijk voor meer info even op www.voetbaluitslagen.be of bel naar 0903 99 324 (€ 1.1155/ minuut).



“Slechte telefonische service is nefast”

In zijn boekje 'Kloteklanten' (Kluwer, Amsterdam) legt marketeer Egbert Jan Van Bel uit hoe onpersoonlijke service nefast is voor het succes van een onderneming. “Klanten zijn tegenwoordig een kostenpost, en daar moet zoveel mogelijk op bespaard worden,” zegt hij. “Bedrijven redeneren: gooi die receptioniste eruit en voer een gecomputeriseerd telefoonsysteem met druktoetsen in. Verstop je telefoonnummer of schaf het af, want elk telefoontje kost tijd! Ik schrik ervan hoe onmenselijk bedrijven soms georganiseerd zijn. Doelbewust, want klantvriendelijkheid kost tijd en geld. Of dat denkt men toch, want 89 procent van de ontevreden klanten deelt zijn negatieve ervaring met gemiddeld negen andere mensen, waarvan er ten minste 4 zullen beslissen om geen zaken te doen met dat bedrijf. Dus op lange termijn kost onvriendelijke service erg veel geld!”

Dubbel zoveel gsm's als vaste telefoonlijnen

Het succes van de gsm maakt dat het aantal vaste telefoonlijnen al sinds 2000 aan het dalen is. De daling wordt de voorbije jaren nog in de hand gewerkt door de opkomst van internettelefonie. De dubbele beweging maakt dat er in 2000 voor het eerst meer gsm's dan vaste lijnen in gebruik waren. Vorig jaar werd een nieuwe symbolische grens bereikt: er waren 9,38 miljoen mobiele bellers in ons land en dat is dubbel zoveel als het aantal klanten van de vaste lijn (4,72 miljoen). Al deze mensen samen belden in 2006 bijna 25 miljard minuten, een stijging van 6,5 procent. Zo'n 11,4 miljard minuten hiervan verliep via gsm's. Vorig jaar verstuurdde we overigens allemaal samen zowat 4,5 miljard sms'jes.