

**Even geen tijd
voor telefoon?**

FAQ | FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Hoe weet een telefoniste dat er voor mijn bedrijf wordt gebeld?

U ontvangt van ons een doorschakelnummer dat alleen voor uw bedrijf wordt gebruikt. Inkomende telefoontjes op dit nummer activeren uw persoonlijke script in onze call center applicatie. Zodra één van onze telefonistes een telefoongesprek, afkomstig van uw doorschakelnummer, aanneemt, verschijnt direct uw belscript met alle bijbehorende informatie op haar beeldscherm.

Kan ik meerdere telefoons doorschakelen naar 1 nummer?

Ja. U kunt onbeperkt (mobiele) telefoons doorschakelen naar uw doorschakelnummer. Elke inkomende lijn via dit nummer zal worden opgenomen met uw bedrijfsnaam en volgens uw script.

Kan ik mijn gespreksnotities naar een collega sturen?

Ja. U kunt elke gespreksnotitie naar meerdere email-adressen laten sturen. Bijvoorbeeld naar uw secretaresse of naar een algemene email-box.

Kan ik ook gespreksnotities per sms ontvangen?

Ja! U kunt er voor kiezen om alle gespreksnotities per sms te ontvangen of alleen in spoedgevallen. U kunt dat zelf op elk gewenst moment via uw online account (laten) activeren.

Wat kosten gespreksnotities per email?

Niets. Het rapporteren van gesprekken per email is inbegrepen in de gespreksprijs.

Kan ik telefoongesprekken terugluisteren?

Ja. Uw online account biedt u de mogelijkheid om overal waar u toegang tot internet heeft uw gesprekken terug te luisteren.

Hoe handelt Your Connection in geval van spoed terwijl ik niet telefonisch bereikbaar ben?

Wij kunnen in uw script opnemen hoe te handelen in geval van spoed. Bijvoorbeeld door een collega in te schakelen of een spoed-sms te verzenden naar u of een collega.

Wat als ik op vakantie ben?

U kunt te allen tijde uw script (laten) wijzigen. In geval van vakantie kunt u bijvoorbeeld uw gesprekken doorschakelen naar een collega. Of alle gespreksnotities voor die periode via sms naar u toe laten sturen.

Onze telefoniste heeft af en toe te veel lijnen tegelijk.

Kan Your Connection dit oplossen?

Ja. In de meeste gevallen kunt u uw telefooncentrale zo instellen dat wanneer de telefoon x-keer overgaat, deze lijn automatisch wordt doorgezet naar uw doorschakelnummer. De zogenaamde overflow wordt dan opgevangen door Your Connection.

Onze telefoniste werkt tot 16.30. Kan ik Your Connection vanaf dat moment inschakelen?

Ja. Veel van onze opdrachtgevers schakelen voor- en na werktijd door naar Your Connection. Ook tijdens pauzes en vrije dagen van eigen telefonistes gebeurt dit regelmatig.

Kan ik mijn facturen controleren?

Ja. U krijgt een eigen online account waar u alle facturen kunt inzien.

Wat krijgen bellers te horen tussen 20.00 en 08.00 uur?

Buiten de openingstijden van Your Connection krijgen bellers een algemeen bericht te horen. In dit bericht wordt geen bedrijfsnaam genoemd en meegedeeld dat het bedrijf op werkdagen van 08.00 uur tot 20.00 uur telefonisch bereikbaar is.

Het is ook mogelijk om een persoonlijk voicemail bericht aan uw bellers te laten horen.