

Abonnementkosten per dienst

	BASIC	SMART	PLUS	PREMIUM
Bereikbaar van 7.00 – 20.00 uur	✓	✓	✓	✓
24/7 bereikbaar	-	-	✓	✓
Incl. 75 telefoongesprekken OF	-	✓	-	✓
Incl. 50 e-mails/chats	-	-	-	-
Abonnementkosten per maand	€35,00	€162,50	€60,45	€243,00
Telefonische antwoordservice				
Per gesprek 1 – 50 (< 90 sec.)	€3,03	-	€3,03	-
Per gesprek 51 – 100 (< 90 sec.)	€2,52	-	€2,52	-
Per gesprek > 100 (< 90 sec.)	€1,84	-	€1,84	-
Per gesprek > 75 (< 90 sec.)	-	€1,79	-	€1,79
E-mail, live chat, WhatsApp				
Per e-mail/chat 1 - 50 (< 180 sec.)	€3,30	-	€3,30	-
Per e-mail/chat 51 – 100 (< 180 sec.)	€3,03	-	€3,03	-
Per e-mail/chat > 100 (< 180 sec.)	€2,78	-	€2,78	-
Per e-mail/chat > 50 (< 180 sec.)	-	€2,66	-	€2,66

Additionele tarieven telefonische antwoordservice

Gesprekstijd > 90 seconden	€1,64 per minuut	
Doorverbinden	€1,06 per poging	Gesprekstijd doorverbinden: €0,75 per minuut
Telefoonoproep	€1,06 per poging	Gesprekstijd telefoonoproep: €1,64 per minuut
Toeslag buitenland	€2,37 per minuut	
Voiceresponse	€37,07 per maand	

Additioneel tarief e-mail, live chat en WhatsApp

Gemiddelde AHT > 180 seconden	€1,64 per minuut
-------------------------------	------------------

Opties verslagen en specificaties

Gespreksverslagen via mail	Onbeperkt: €19,83 per maand	Per stuk: €0,25
Gespreksverslagen via SMS	75 SMS berichten €13,53	200 SMS berichten €33,24
	500 SMS berichten €66,49	Per SMS bericht €0,67
Maandspecificatie	€13,23 per maand	

Overige tarieven

Trainingen t.b.v. specifieke kennis	€33,05 per uur			
DIRECT Assistent: uitbesteden van	Per uur	Pakket 5 uur	Pakket 15 uur	Pakket 25 uur
Administratieve taken	€49,76	€218,01	€593,85	€889,71

Voor elke extra dienst ontvang je 12,5% korting over de abonnementsgelden van alle afgenomen diensten.

De abonnementen zijn flexibel en kunnen dagelijks worden aangepast of opgezegd.

Gesprekstijd telefonie wordt maandelijks gefactureerd per gesprek per seconde.

E-mail, live chat, WhatsApp > 3 min. op basis van voorcalculatorische AHT (Average Handling Time, oftewel gemiddelde afhandelingstijd).

De AHT wordt 1x per kwartaal geëvalueerd. Bij afwijkingen van 10% of meer zal voorcalculatorische AHT opnieuw vastgesteld worden.