



jouw partner in verbinding

Zakelijke VoIP Hosted telefooncentrale

Dienstbeschrijving - Hosted VoIP, vPBX, apps en Maxitel Flow voor zakelijke klanten

Inhoud

01	Inleiding	03
	Wat Zakelijke VoIP is, voor wie het is en hoe de dienst is opgebouwd	
02	Aansluitingen en apps	05
	Hosted VoIP, Trunk, Onbeperkt NL en EU+UK, MTsip-apps, SelectDial en Microsoft Teams	
03	De telefooncentrale (vPBX)	07
	Routing, belgroepen, wachtrijen, keuzemenu's, voicemail, rapportages en meer	
04	Maxitel Flow	10
	Maxitel Flow designer, Maxitel Flow Voice AI, Maxitel Flow Transcribe, Maxitel Flow CRM, Maxitel Flow Voicemail, Maxitel Flow Advanced wachtrij, Maxitel Flow Connect en Maxitel Flow Hooks	
05	Telefoonnummers	13
	Nummertypen, nummerbehoud, nummerweergave, 112 en nummerplan	
06	Gespreksopname en overige diensten	15
	Gespreksopname, VoIP VPN, Click2dial, Conference, Box, CommandConnect en fax	
07	Beheerportaal en API	17
	Zelf beheren via het klantportal, gebruikers en rechten, rapportages en de vPBX API	
08	Inrichting, toestellen en installatie	19
	Basisinrichting, toestellen, autoprovisioning, meldteksten en installatie op locatie	
09	Overeenkomst en facturatie	20
	Looptijden, opzegging, factuuropbouw, gesprekskosten en betaling	
10	Verantwoordelijkheden	21
	Taakverdeling tussen Maxitel en klant, gebruiksvoorwaarden	
11	Technische specificaties	22
	Netwerkvereisten, protocollen, poorten, codecs, IP-adressen en compatibiliteit	
12	Beschikbaarheid en beveiliging	24
	Redundantie, onderhoud en statuspagina, beveiligingsmaatregelen, AVG en fraudepreventie	
13	Hulp nodig?	25
	Procedure vraag of storing melden, contactgegevens en bijlagen	

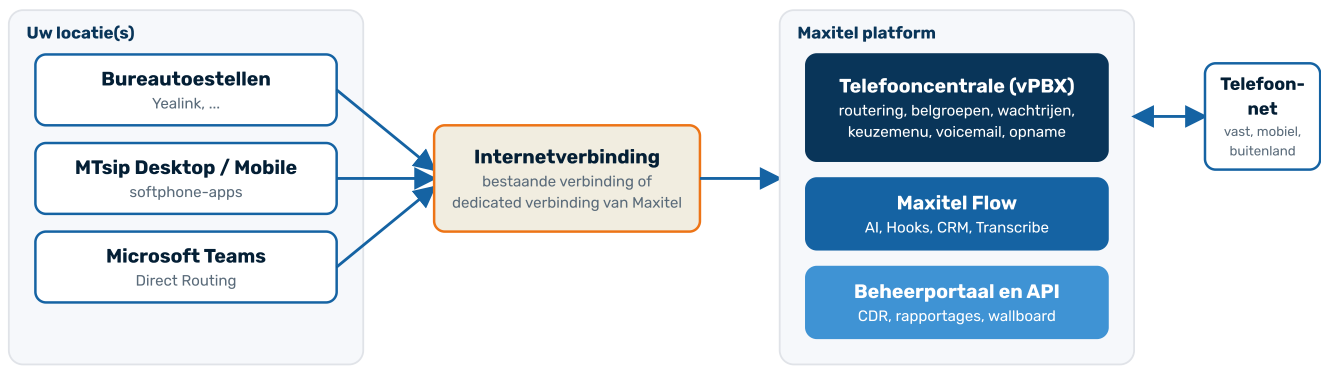
Inleiding

Zakelijke VoIP van Maxitel is een complete telefooncentrale in de cloud. U hoeft geen eigen centrale aan te schaffen of te onderhouden: uw toestellen, softphones en mobiele apps registreren zich via uw bestaande internetverbinding of een rechtstreekse verbinding van Maxitel op het Maxitel-platform, en alle functies van een moderne bedrijfscentrale (belgroepen, wachtrijen, keuzemenu's, tijdschema's, voicemail) staan direct tot uw beschikking. Daarbovenop biedt Maxitel uitgebreide rapportages, dashboards, wallboards en Maxitel Flow, zonder beperkende licentieniveaus. De meeste Maxitel Flow-diensten zijn inbegrepen; Maxitel Flow Voice AI kost een maandbedrag per bot plus verbruik, Maxitel Flow Transcribe wordt naar verbruik berekend volgens de prijslijst. U beheert de centrale zelf via het online klantportal of laat Maxitel de inrichting verzorgen. Dit document beschrijft wat de dienst omvat, hoe deze werkt en welke voorwaarden gelden; tarieven staan in de prijslijst Zakelijk VoIP.

Uitgangspunten van de dienst

- **Geen beperking op functionaliteit.** Voor een vast bedrag per Hosted VoIP-aansluiting krijgt u alle functies en mogelijkheden van de telefooncentrale (vpBX). Er zijn geen pakketten of licentieniveaus.
- **Betalen voor wat u gebruikt.** De telefooncentrale, het beheerportaal en de API zijn gratis. U betaalt per aansluiting (toestel, softphone, trunk of media), per telefoonnummer en voor gesprekken; interne extensies, belgroepen en wachtrijen kosten niets.
- **Schaalbaar door korte looptijden.** Aansluitingen kennen korte looptijden, zodat u eenvoudig op- en afschaalt met uw organisatie. Andere producten, zoals telefoonnummers, kunnen een andere termijn hebben; de geldende looptijd staat altijd in de prijslijst.
- **Zelf beheren of laten doen.** Alles is via het klantportal in te richten. De basisinrichting bij oplevering is gratis; aanvullende inrichting en werkzaamheden op locatie doen wij op offertebasis.
- **Bellen en gebeld worden zoals u wilt.** Vaste toestellen, de MTsip-app op smartphone, de desktop-softphone, Microsoft Teams of uw eigen centrale via een trunk: alles op één platform en met dezelfde nummers.

Opbouw van de dienst



Spraakverkeer loopt via SIP/RTP; alle logica draait in het platform, op locatie is geen centrale nodig.

Opbouw van de dienst: toestellen, apps en Teams op uw locatie(s) verbinden via een internetverbinding of dedicated verbinding van Maxitel met de telefooncentrale op het Maxitel-platform, dat de koppeling met het telefoonnet verzorgt.

Onderdeel	Wat het is	Kosten
Telefooncentrale (vPBX)	Uw eigen telefooncentrale op het Maxitel-platform, inclusief klantportal en API-toegang.	Gratis
Aansluitingen	Accounts in de telefooncentrale waarop een toestel, softphone, app, centrale (trunk) of media (keuzemenu/meldtekst) wordt aangesloten.	Per aansluiting per maand
Telefoonnummers	Nederlandse (regionaal, 085, 088) en internationale nummers, los of in blokken; bestaande nummers neemt u mee.	Per nummer/blok per maand
Gesprekken	Uitgaande gesprekken volgens de gesprekstarieven, of onbeperkt met een Onbeperkt-aansluiting. Onderling bellen is gratis.	Per gesprek / onbeperkt
Maxitel Flow en add-ons	Maxitel Flow-diensten, gespreksopname, Microsoft Teams Direct Routing, meldteksten en overige diensten.	Zie prijslijst

Prijslijst en SLA. Deze dienstbeschrijving hoort bij de prijslijst Zakelijk VoIP en de Algemene Voorwaarden van Maxitel. Beschikbaarheid, reactietijden en compensaties staan in de afzonderlijke Service Level Agreement (SLA).

Aansluitingen en apps

Een aansluiting is een account in uw telefooncentrale waarop een toestel, softphone, app, eigen centrale of mediafunctie wordt aangesloten. Iedere aansluiting heeft een intern extensienummer en kan aan één of meer telefoonnummers worden gekoppeld. Dit hoofdstuk beschrijft de soorten aansluitingen, de voorwaarden voor onbeperkt bellen en de apps en koppelingen waarmee u de centrale ook buiten kantoor gebruikt.

Soorten aansluitingen

Aansluiting	Werking
Hosted VoIP-aansluiting (werkplek)	Voor één vast VoIP-toestel of softphone. Volledige functionaliteit van de telefooncentrale, gesprekskosten volgens de gesprekstarieven. Basisinrichting inbegrepen.
Hosted VoIP Onbeperkt NL	Als Hosted VoIP, inclusief onbeperkt bellen naar Nederlandse vaste en mobiele nummers binnen de fair-use policy (zie hieronder).
Hosted VoIP Onbeperkt EU + UK	Als Hosted VoIP, inclusief onbeperkt bellen naar vaste en mobiele nummers in Nederland, de EU en het Verenigd Koninkrijk binnen de fair-use policy.
Trunk VoIP-aansluiting	SIP-trunk voor uw eigen telefooncentrale (bijvoorbeeld 3CX of Asterisk). Maxitel levert de connectiviteit van en naar het telefoonnetwerk; de PBX-functies verzorgt uw eigen centrale. Onbeperkt aantal gelijktijdige gesprekken binnen de verkeerslimieten.
Media-aansluiting	Nodig voor een keuzemenu (IVR) of een meldtekst (bijvoorbeeld een gesloten-melding). Eén media-aansluiting per keuzemenu of melding.
Mobiele app-aansluiting (MTsip iOS/Android)	Uw smartphone als volwaardig toestel van de centrale: bellen met uw zakelijke nummer, interne extensies, telefoonboek en status.
Desktop-softphone (MTsip Windows)	Softphone op de pc als zelfstandige aansluiting, met headset. Inclusief click-to-dial via SelectDial.
Desktop-softphone twinning	Optie met licentie op een bestaand Hosted VoIP- of Onbeperkt-account, geen zelfstandige aansluiting of extra extensie: gesprekken komen tegelijk binnen op het toestel en de desktop-softphone.
SelectDial (Windows/macOS)	Click-to-dial: selecteer een nummer op uw scherm en bel het via uw toestel of softphone. In combinatie met Maxitel Flow Connect opent bij een inkomend gesprek automatisch de juiste klantpagina.

Aanvullende voorwaarden Onbeperkt bellen (fair-use policy)

Echt onbeperkt bestaat niet; vaak wordt een fair-use policy gehanteerd die pas achteraf beschrijft wat 'oneerlijk' is. Maxitel houdt van duidelijkheid: onze fair-use policy legt vooraf vast wat wij eerlijk vinden, zodat u weet waar u aan toe bent.

- Minimale afname is 5 Hosted VoIP Onbeperkt-aansluitingen per centrale.
- Reguliere en onbeperkte Hosted VoIP-aansluitingen zijn niet te combineren binnen dezelfde centrale; Onbeperkt NL en Onbeperkt EU+UK evenmin.
- Uitsluitend voor Hosted VoIP-aansluitingen met één gekoppeld toestel; desktop-softphone twinning met licentie op die bestaande aansluiting is toegestaan. Zelfstandige softphones en PBX/centrales (trunks) vallen niet onder deze uitzondering.
- U belt gratis naar reguliere vaste en mobiele nummers (NL, respectievelijk NL + EU + UK). Bellen naar betaal- en servicenummers valt erbuiten en wordt volgens de gesprekstarieven berekend.
- Elke Onbeperkt-aansluiting draagt 500 belminuten per maand bij aan de gezamenlijke bundel van alle Onbeperkt-aansluitingen binnen dezelfde centrale: 5 aansluitingen delen dus 2.500 belminuten.
- Belminuten buiten de fair-use policy worden volgens de normaal geldende gesprekstarieven berekend.

MTsip-apps: mobiel en desktop

Met de MTsip-apps gebruikt u de centrale overal. De mobiele app (iOS en Android) werkt via wifi of 4G/5G; de desktop-softphone (Windows) is een zelfstandige aansluiting of twinning-licentie. Inloggegevens worden vanuit het klantportal per e-mail of QR-code verstuurd. De mobiele app wordt best-effort ondersteund: pushnotificaties en gesprekskwaliteit kunnen per netwerk en toestel verschillen.

Functie	Toelichting
Bellen met zakelijk nummer	Uitgaand met het bedrijfsnummer of eigen doorkiesnummer; inkomend via belgroepen en doorschakelingen zoals bij een vast toestel.
Intern bellen en status	Interne extensies bellen, telefoonboek van de centrale, aanwezigheidsstatus van collega's (BLF).
Doorverbinden en wachtstand	Doorverbinden met of zonder aankondiging, gesprek in de wachtstand, gespreksparkeren.
Gesprekshistorie	Gemiste en gevoerde gesprekken van de aansluiting.
Pushmeldingen	Inkomende gesprekken worden via pushnotificaties aangeboden, ook als de app op de achtergrond staat of gesloten is. De app hoeft daardoor geen permanente verbinding met het platform open te houden, wat batterijverbruik en dataverbruik beperkt en de bereikbaarheid op mobiele netwerken verbetert.

Microsoft Teams Direct Routing

Met Direct Routing belt u vanuit Microsoft Teams via het Maxitel-platform met uw eigen telefoonnummers. Teams-gebruikers worden via de Maxitel SBC aan de centrale gekoppeld en kunnen worden opgenomen in belgroepen en callflows. Voor iedere gebruiker die via Teams belt, is een extern telefoonnummer en een Microsoft Teams Phone-licentie vereist. De Microsoft-licenties zelf vallen buiten de scope van Maxitel; deze regelt u via Microsoft of uw Microsoft-partner.

Variant	Toelichting
Zelf inregelen	U ontvangt de SBC-gegevens en verzorgt zelf de configuratie in de Microsoft-tenant (domein, voice routes, gebruikers).
Ondersteuning inrichting	Maxitel ondersteunt bij de basisinrichting en de koppeling aan onze telefonieomgeving; configuratie en werkzaamheden binnen de Microsoft-omgeving blijven bij u of uw IT-partner.

Eigen centrale via een trunk

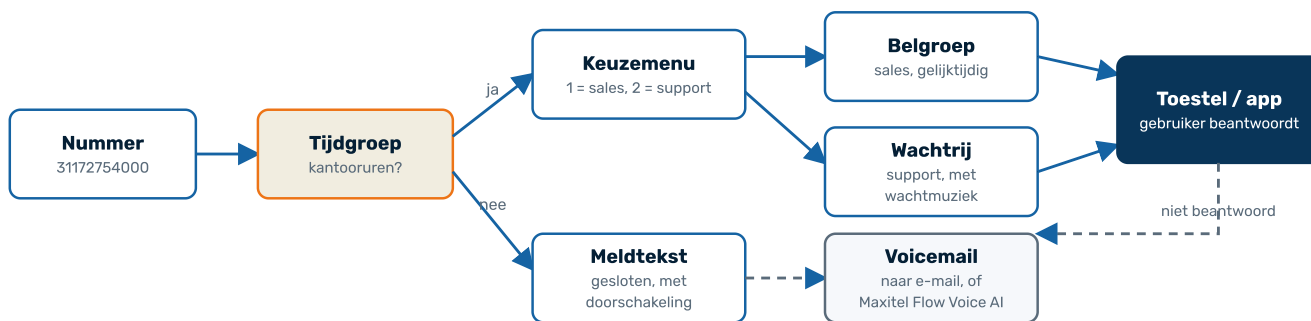
Heeft u al een telefooncentrale (on-premise of gehost) en wilt u alleen de verbinding met het telefoonnetwerk via Maxitel laten lopen? Kies dan een Trunk VoIP-aansluiting. Uw centrale registreert zich met SIP-gegevens op het platform (of wordt op IP-adres gewhitelist) en u koppelt uw telefoonnummers aan de trunk. Nummerweergave, doorkiesnummers en routing regelt uw eigen centrale; de technische voorwaarden staan in hoofdstuk 11. Een trunk kan worden gecombineerd met Hosted VoIP-aansluitingen in dezelfde telefooncentrale, bijvoorbeeld voor een nevenvestiging of thuiswerkers.

De telefooncentrale (vPBX)

De telefooncentrale (vPBX) is uw virtuele telefooncentrale op het Maxitel-platform. Een inkomend gesprek komt binnen op een telefoonnummer, wordt langs een tijdschema geleid en komt via een keuzemenu, wachtrij, meldtekst of belgroep terecht bij de juiste medewerker, toestel of app. Alle onderdelen hieronder zijn inbegrepen bij iedere Hosted VoIP-aansluiting en zijn via het klantportal en de Maxitel Flow designer zelf in te richten. Alleen keuzemenu's en meldteksten vragen een aparte media-aansluiting.

Routering en bereikbaarheid

Functie	Werking
Nummerplan en routing	Per telefoonnummer bepaalt u de bestemming: een aansluiting, belgroep, wachtrij, keuzemenu, meldtekst, voicemail of extern nummer. Met de Maxitel Flow designer bouwt u de complete callflow visueel op.
Tijdcondities (tijdgroepen)	Openingstijden, pauzes, feestdagen en uitzonderingen. Binnen en buiten de tijdgroep volgt het gesprek een andere route, bijvoorbeeld overdag naar de belgroep en 's avonds naar een gesloten-melding of voicemail.
Belgroepen (huntgroepen)	Groep aansluitingen die samen een nummer beantwoorden. Belstrategie: gelijktijdig, op volgorde, willekeurig of minst gebruikt; met timeout per stap en overloop naar een volgende bestemming.
Wachtrij	Bellers wachten met wachtmuziek en positie-/wachttijdmeldingen tot een medewerker vrij is. Instelbare maximale wachttijd en overloop. Zie Maxitel Flow Advanced wachtrij voor callcenterfunctionaliteit.
Keuzemenu (IVR)	"Kies 1 voor verkoop, 2 voor support": meerlaags menu met intro, opties, time-out en foutafhandeling. Vereist een media-aansluiting en meldteksten.
Meldteksten en wachtmuziek	Eigen meldteksten uploaden (mp3/wav), laten inspreken of door AI laten genereren; eigen wachtmuziek per centrale of wachtrij. Beheer onder <i>Geluiden</i> .
Doorschakelingen (follow-me)	Per aansluiting: bij bezet, geen antwoord of altijd, naar extensie, verkort nummer, mobiele app, SIP-aansluiting of extern nummer; gelijktijdig of op volgorde, gekoppeld aan een tijdgroep. Aan/uit via toestel, app of portal.
Geavanceerde doorschakeling	Een aansluitingstype waarmee u een eigen afhandelingsscenario opbouwt als opeenvolgende stappen: een geluid of meldtekst afspelen, doorschakelen naar een bestemming met instelbare beltijd, plaatsen in een geavanceerde wachtrij met prioriteit, een e-mail of SMS versturen of het gesprek beëindigen. Iedere stap wordt in het portal aan- of uitgezet en in volgorde gesleept.
Webhook-condities bij start gesprek	Bij het binnenkomen van een gesprek roept de centrale een door u opgegeven URL aan met beller en gebeld nummer. Uw systeem bepaalt vervolgens de bestemming (dynamische routing, bijvoorbeeld naar de vaste accountmanager of de dichtstbijzijnde vestiging) of geeft een naam terug die als bellernaam wordt getoond. Per webhook-conditie stelt u een tijdgroep, een maximale wachttijd en een terugval in als er geen antwoord komt. Zie Maxitel Flow Connect en Maxitel Flow Hooks.
Slimme schakelaars	Handmatige schakelaars in de callflow (bijvoorbeeld "vergadering" of "gesloten") die met een verkort nummer, toestelknop of het portal worden omgezet en de routing direct aanpassen.
Triggers & acties	Automatische acties op gebeurtenissen in de centrale, bijvoorbeeld een e-mail of webhook bij een gemist gesprek of nieuwe voicemail.



Elke stap is in het beheerportaal instelbaar; de Maxitel Flow designer toont deze route als diagram.

Voorbeeld van een inkomende route: het nummer volgt een tijdgroep, binnen kantooruren een keuzemenu met belgroep en wachtrij, buiten kantooruren een meldtekst met voicemail. Dezelfde route ziet u in de Maxitel Flow designer als diagram.

Gespreksfuncties

Functie	Werking
Intern nummerplan	Iedere aansluiting heeft een intern extensienummer; intern bellen is gratis. Verkorte nummers voor veelgebelde externe nummers.
Doorverbinden en wachtstand	Doorverbinden met en zonder aankondiging, gesprek in de wachtstand, drieweggesprek.
Groep pickup	Een rinkelend toestel van een collega overnemen met een pickup-code of toestelknop.
Gespreksparkeren	Gesprek in een parkeerslot plaatsen en op een ander toestel weer oppakken.
Voicemail	Voicemailbox per aansluiting of per groep, met eigen begroeting en bericht per e-mail (MP3-audiobijlage). Met Maxitel Flow Voicemail ook als tekst.
Nummerweergave (CLI)	Per aansluiting instelbaar welk nummer wordt getoond: het hoofdnummer, het eigen doorkiesnummer of anoniem. Bij doorschakeling naar extern kan het nummer van de beller worden doorgegeven.
Telefoonboek	Centrale telefoonboeken (import via CSV) beschikbaar op toestellen, in de apps en voor naamweergave bij inkomende gesprekken.
Aanwezigheid (BLF) en DND	Status van collega's op toestel en in de app; niet-storen per aansluiting.
Bestemmingsblokkering	Per centrale of aansluiting bestemmingen blokkeren (bijvoorbeeld buitenland of servicenummers) tegen misbruik en ongewenste kosten.

Inzicht en rapportage

Inzicht in uw bereikbaarheid is geen extra module maar onderdeel van iedere telefooncentrale: van gespreksoverzicht tot automatisch verstuurd maandrapport en realtime wallboard, alles in het klantportal en zelf samen te stellen.

Gespreksoverzicht (CDR)

De basis is het gespreksoverzicht: ieder gevoerd, gemist en uitgaand gesprek staat direct na afloop in het klantportal met tijdstip, nummers, duur, opgenomen toestel en kosten. U filtert op periode, nummer, aansluiting of belgroep en exporteert het resultaat naar CSV of Excel voor eigen analyses. Ook de actuele gesprekstarieven per bestemming staan in het portal.

Rapportages

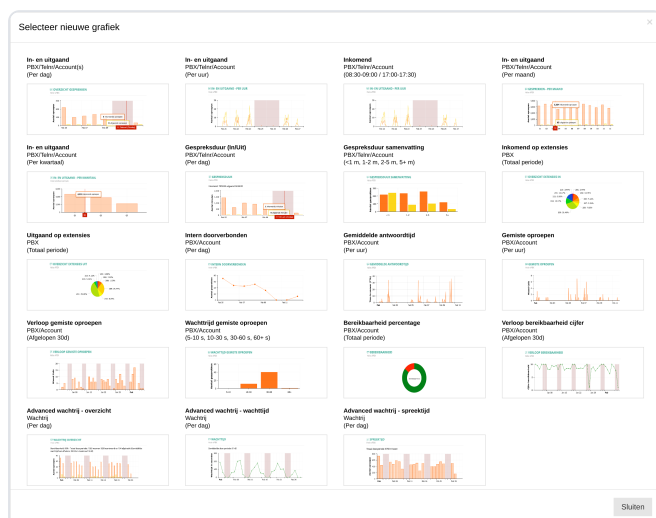
Met de rapportages maakt u uw belgedrag visueel inzichtelijk. In de rapportage-designer stelt u een rapport samen door widgets te slepen en te schikken: overzicht en detail per belgroep, eerste beantwoordende belgroep, inkomende en uitgaande gesprekken per extensie, tabellen van geavanceerde wachtrijen, grafieken en kengetallen zoals gemiddelde wachttijd en gemiste gesprekken. Per widget kiest u de bron (een nummer, aansluiting, belgroep of wachtrij) en de periode: gisteren, laatste 7 of 30 dagen, deze maand of vorige maand. Dezelfde rapportage draait u zonder aanpassingen over verschillende periodes, en met templates hergebruikt u een opzet voor meerdere teams of gebruikers.

Automatisch versturen

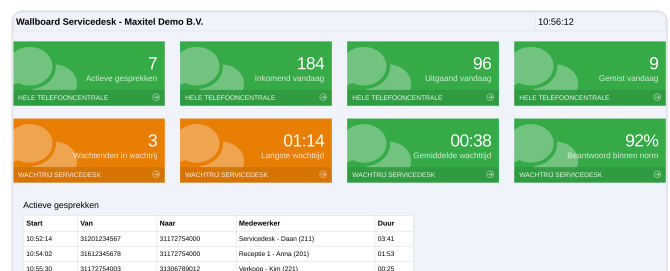
Ieder rapport is als afdrukversie beschikbaar en kunt u periodiek laten versturen: wekelijks op maandag of maandelijks op de eerste van de maand ontvangen de door u opgegeven e-mailadressen het rapport in de mailbox. Zo krijgt de teamleider iedere maandag de bereikbaarheid van vorige week en de directie het maandoverzicht, zonder in het portal te kijken.

Dashboard en wallboard

Voor het hier en nu is er het wallboard: een realtime scherm voor op een monitor in het team, met wachtende bellers, beschikbare en bezette medewerkers, gemiste gesprekken en gespreksstatistieken van de dag. Ook het wallboard stelt u met widgets zelf samen, zodat ieder team ziet wat voor hen relevant is. Het dashboard in het portal toont dezelfde cijfers voor de beheerder; met Maxitel Flow Advanced wachtrij komen daar wachtrijstatistieken en agentstatus bij.



De rapportage-designer: widgets (belgroepen, inkomend/uitgaand, wachttijden, gemiste gesprekken) die u zelf tot een rapport samenstelt. Voorbeeldgegevens.



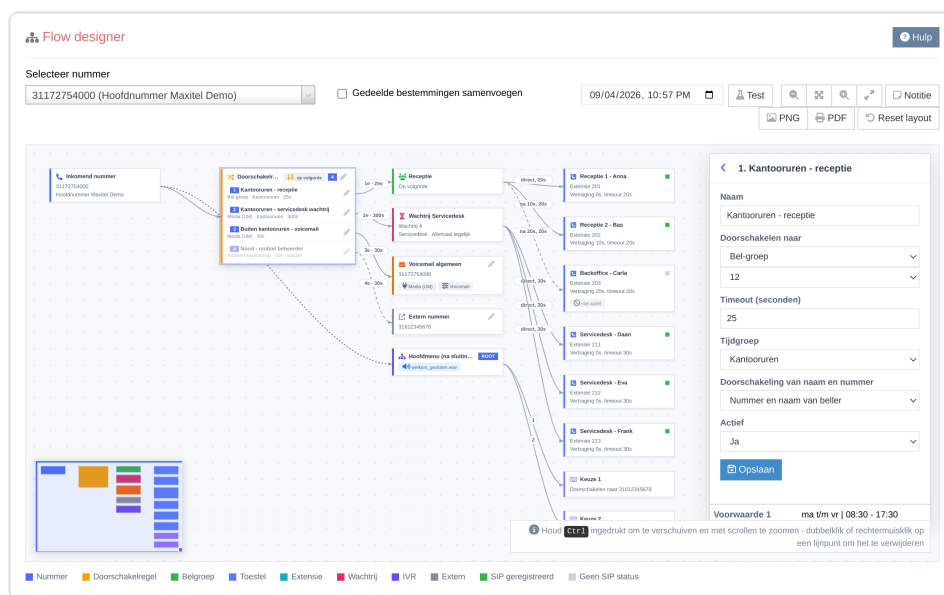
Het wallboard: realtime overzicht van wachtende bellers, beschikbare medewerkers en gespreksstatistieken van de dag, voor op een scherm in het team. Voorbeeldgegevens.

Maxitel Flow

Maxitel Flow omvat de callflow-, AI- en integratiefuncties van de centrale. Met de Maxitel Flow designer beheert u belroutes; Maxitel Flow Voice AI staat bellers te woord, Maxitel Flow Transcribe en Maxitel Flow Voicemail zetten gesprekken en berichten om naar tekst. Maxitel Flow CRM, Maxitel Flow Connect en Maxitel Flow Hooks koppelen uw bedrijfssoftware. Alle Maxitel Flow-diensten zijn zonder beperkende licentieniveaus via het klantportal beschikbaar. De meeste zijn inbegrepen; voor Maxitel Flow Voice AI betaalt u per bot per maand plus verbruik en voor Maxitel Flow Transcribe naar verbruik, volgens de prijslijst.

Maxitel Flow designer

De Maxitel Flow designer tekent per telefoonnummer de volledige belroute: van inkomend nummer via doorschakelregels, belgroepen, wachtrijen en keuzemenu's tot aan toestellen, voicemail en externe bestemmingen. U ziet in één oogopslag hoe een beller door uw organisatie loopt en past de route direct in het diagram aan, zonder door losse instellingenpagina's te klikken.



De Maxitel Flow designer: de complete callflow van een nummer als diagram, met kleur per type onderdeel (nummer, doorschakelregel, belgroep, toestel, wachtrij, keuzemenu, extern nummer), livestatus per toestel en het zijpaneel om een doorschakelregel direct te wijzigen.

- **Overzicht per nummer of van alle nummers.** Kies één nummer of toon de complete centrale in één diagram; bestemmingen die door meerdere nummers worden gebruikt worden desgewenst samengevoegd tot één kaart.
- **Gelaagd tot vijf niveaus diep.** Zit achter een bestemming zelf een aansluiting met eigen doorschakelregels, meldtekst of keuzemenu, dan wordt ook die uitgewerkt. Van een wachtrij ziet u de deelnemers van de gekoppelde belgroep, inclusief wie op dat moment niet meebelt.
- **Testen op datum en tijd.** Vul een datum en tijd in en de Maxitel Flow designer markeert groen welke regels en route op dat moment actief zijn, rekening houdend met tijdgroepen (datumbereik, weekdays, tijdvenster) en de doorschakelinstelling op volgorde, gelijktijdig of willekeurig. Zo controleert u vooraf de route op een feestdag of na sluitingstijd.
- **Direct wijzigen in het diagram.** Klik op een kaart voor de eigenschappen in het zijpaneel: doorschakelregels toevoegen, de volgorde slepen, bestemming, beltijd en tijdgroep aanpassen, een extern doorschakelnummer wijzigen, de begroeting en e-mailadressen van een voicemail of het geluidsbestand en de actie na een meldtekst. Wijzigingen zijn direct actief.

- **Livestatus.** Bij toestellen en extensies toont een bolletje of het toestel op dat moment bij de centrale is aangemeld, met het tijdstip van de laatste registratie.
- **Eigen indeling en notities.** Sleep kaarten en verbindinglijnen naar een eigen plek, plaats notities op het canvas en gebruik zoom, minimap en volledig scherm; de indeling wordt per weergave bewaard.
- **Exporteren.** Sla de callflow op als PNG of PDF als documentatie voor uw organisatie of ter afstemming met Maxitel.

Maxitel Flow Voice AI

Met Maxitel Flow Voice AI maakt u belbots die bellers in natuurlijke taal te woord staan, in het Nederlands of Engels. U beschrijft in een prompt wat de bot moet doen en welke informatie hij moet verzamelen (bijvoorbeeld naam, klantnummer of reden van het gesprek); de bot voert het gesprek en voert vervolgens acties uit in de centrale: doorverbinden naar een extensie, belgroep of extern nummer (blind of warm aangekondigd), een e-mail met de verzamelde gegevens versturen, een webhook naar uw eigen systeem aanroepen of het gesprek netjes afronden. Stiltes en onverstaanbare antwoorden vangt u op met instelbare herhaal- en terugvalberichten. Naast inkomende zijn er uitgaande belbots die zelf een gesprek opzetten. Een eigen dashboard toont per gesprek het verslag en de verzamelde gegevens.

Flow Voice AI bot bewerken

Terug naar overzicht

Dashboard Flow Voice AI

Hulp

Instellingen

Functies

Functies

+ Functie toevoegen

Acties die de bot mag uitvoeren. Klik op om een functie te bewerken.

Type	Titel & details	Omschrijving	Acties
Doorschakeling	Doorschakeling Warm aankondigen, daarna blind doorverbinden — Belgroep: 12	Wordt gebruikt wanneer de beller vraagt om een medewerker of een echt persoon...	
E-mail verzenden	E-mail verzenden servicedesk@bedrijf.nl	Verstuurt een e-mail met de verzamelde gespreksgegevens naar een opgegeven e-...	
Webhook	Webhook https://crm.bedrijf.nl/api/voiceai	Registreert het gesprek in het CRM.	
Ophangen	Ophangen Ik ga nu ophangen, nog een fijne dag.	Beëindigt het gesprek direct wanneer de beller aangeeft te willen stoppen.	

Maxitel Flow Voice AI: de functies die een belbot mag uitvoeren (doorschakelen, e-mail versturen, webhook, ophangen); prompt, welkomstbericht en talen stelt u in op het tabblad Instellingen.

Flow Voice AI dashboard

Terug naar overzicht

Bewerken

Receptie-assistent

Neemt op buiten kantooruren en bij drukte, beantwoordt veelgestelde vragen en verbindt door.
Type: Inkomende belbot

Dashboard

Gespreksdetails

107

Aantal gesprekken

1m 42s

Gemiddelde duur

Gesprekken & duur

Datum	Gesprekken	Minuten
Aug 29	15	18
Aug 30	20	22
Aug 31	12	15
Sep 1	25	25
Sep 02	18	20
Sep 03	10	12
Sep 04	22	28

Top bellers

Nummer	Gesprekken
31201234567	9
31612345678	7
3136789012	5
3121234567	4
31801234567	3

Eindstatus van gesprekken

Status	Aantal
Doornetvuldig	58
Vraag beantwoord	34
Beller ophangen	10
E-mail verzonden	4

Het Maxitel Flow Voice AI-dashboard: aantal gesprekken en gemiddelde duur, meest voorkomende bellers, hoe gesprekken zijn afgerond (doorverbonden, vraag beantwoord) en de gespreksverslagen per gesprek. Voorbeeldgegevens.

Overige Maxitel Flow-diensten

Dienst	Omschrijving
Maxitel Flow Transcribe	Zet opgenomen telefoongesprekken automatisch om naar tekst, inclusief samenvatting en belangrijke gesprekspunten. Het transcript staat bij de opname in het portal en wordt desgewenst per gesprek naar een e-mailadres gestuurd. Vereist actieve gespreksopname.
Maxitel Flow Voicemail	Zet ingesproken voicemailberichten automatisch om naar tekst en levert die samen met een MP3-audiobijlage per e-mail, zodat u berichten snel leest, doorstuurt en opvolgt.
Maxitel Flow CRM	Koppelt de centrale met uw CRM of klantcontactstelsysteem: bij een inkomend gesprek zoekt de centrale de beller op en toont de naam uit uw CRM op het toestel, en opent desgewenst de klantkaart (in combinatie met SelectDial). Kant-en-klare koppelingen voor onder meer Teamleader, Trengo en CM.com Mobile Service Cloud; met <i>Custom CRM</i> koppelt u ieder systeem met een HTTP-API door URL, headers en velden zelf in te vullen en te testen.
Maxitel Flow Advanced wachtrij	Uitgebreide wachtrijfunctionaliteit voor klantcontactteams: gespreksverdeling over meerdere belgroepen met niveaus (level) en tijdgroepen, in- en uitloggen van agents, aankondiging van de wachtrijpositie tussen de wachtmuziek, uitbreken uit de wachtrij met een terugbelverzoek per e-mail, en uitgebreide wachtrijrapportages en wallboards.
Maxitel Flow Connect	Webhooks vanuit de centrale naar uw systemen. Bij een inkomend gesprek op een nummer roept de centrale uw URL aan met beller, gebeld nummer en gespreksstatus, zodat u oproepen in uw CRM registreert of een klantpagina opent (in combinatie met SelectDial). Stuurt uw systeem een naam terug, dan wordt die als bellernaam op het toestel getoond.
Maxitel Flow Hooks	Hook-endpoints die in het gesprekspad acties uitvoeren en externe systemen laten meebeslissen. Per endpoint stelt u een of meer acties in: een URL aanroepen (GET of POST/JSON) waarbij het antwoord van uw systeem de routing bepaalt (normale callflow of doorzetten naar een bestemming), een SMS versturen of een e-mail versturen, met tijdgroep, maximale wachttijd en een vaste terugvalbestemming als er geen antwoord komt. Zo laat u uw planning-, ticket- of alarmsysteem per gesprek de callflow bepalen; testen kan vooraf met een opgegeven beller.

Instellingen van 31172754099

Omschrijving

Klantherkenning CRM

Tijdgroep

Kantooruren

Tijdbudget in het gesprek (ms)

1500

Terugval als er geen bestemming komt

Normale callflow volgen (CR3)

Vaste terugvalbestemming

201

Endpoint actief

Act

Opnieuw

Hoe dit endpoint werkt

Bij een gesprek op 31172754099 wordt dit endpoint aangeroepen terwijl de beller wacht. De acties worden op volgorde uitgevoerd, alleen de actie die op bepaald routing staat mag een bestemming teruggeven.

Een URL-actie krijgt `{1}`, `{2}` en `{callid}` mee en mag antwoorden met `{flow:31172754099:12345}` of `naar:201`. Alleen een interne extensie (3 is cijfer) of een Nederlands nummer wordt overgenomen, al het andere valt terug op de instelling hierboven.

E-mail- en SMS-acties houden het gesprek niet op: die worden direct na het antwoord als taak op de queue gezet en door de TaskManager verstuurd (@ nu in behandeling).

In teksten en URLs kun je `{callid}`, `{flowid}`, `{callid}`, `{extensieid}` en `{callid}` gebruiken.

Acties

Type	Omschrijving	Bestemming / ontvangers	Template	Tijdgroep	In gesprekspad	Bepaalt routing	Actief
url	CRM: klant zoeken en routeren	https://crm.voorbeeld.nl/api/maaktinbound?cb=201&id=1045	-	Altijd	nee	ja	Wijzig
email	Melding naar de servicedesk	servicedesk@voorbeeld.nl	Inkomend gesprek	Altijd	nee	nee	ja Wijzig
sms	SMS naar accountmanager buiten kantoor	31612345678	SMS buiten kantoor	Buiten kantooruren	nee	nee	ja Wijzig

Wachtrij Servicedesk

Overzicht wachtrij

3

Wachttijd

4

In gesprek

Wachtende bellers (3)

Herlaad wachtrij

Reset wachtende naar voltooid

1	Wachttijd: 0 hours 2 mins 22 secs	31201234567 (Voorbeeld B.V.)	Doorverbinden
1	Wachttijd: 0 hours 1 mins 19 secs	31612345678	Doorverbinden
1	Wachttijd: 0 hours 0 mins 30 secs	31306789012 (Jansen Installaties)	Doorverbinden

Maxitel Flow Advanced wachtrij: live-overzicht van de wachtrij met wachtende bellers, wachttijd en de statistieken van de dag. Voorbeeldgegevens.

Maxitel Flow Hooks: een hook-endpoint met acties die tijdens het gesprek worden uitgevoerd, zoals een URL aanroepen en op basis van het antwoord routeren.

AI en privacy. Maxitel Flow Voice AI, Maxitel Flow Transcribe en Maxitel Flow Voicemail verwerken gesproken tekst. Informeer uw bellers en medewerkers over het gebruik van gespreksopname en AI (bijvoorbeeld via een meldtekst) en leg dit vast in uw privacybeleid. Verwerking vindt plaats binnen de EU; een verwerkersovereenkomst is beschikbaar.

Telefoonnummers

Bij Zakelijke VoIP gebruikt u uw bestaande telefoonnummers of neemt u nieuwe nummers af, los of in blokken. Nummers worden aan de centrale gekoppeld en via het nummerplan naar de juiste bestemming gerouteerd. Dit hoofdstuk beschrijft de beschikbare nummertypen, het meenemen (porteren) en opzeggen van nummers, internationale nummers, de regels voor nummerweergave en noodoproepen en het nummerplan voor uitgaand bellen.

Nummertypen

Type	Toelichting
Regionaal nummer (0xx)	Per los nummer of in blokken van 10 of 100 aaneengesloten nummers, voor het netnummergebied van uw vestiging. Ieder nummer in een blok kan als doorkiesnummer aan een aansluiting worden gekoppeld.
Landelijk nummer (085)	Landelijk, niet-geografisch nummer, los of in blokken; geschikt voor organisaties die niet aan een regio gebonden willen zijn.
Bedrijfsnummer (088)	Landelijk, niet-geografisch nummer in blokken van 100; geschikt voor organisaties. Bij gebruik als servicenummer levert u een ACM-beschikking en KvK-uittreksel aan.
084 / 087 / 091	Op aanvraag.
Servicenummers (0800/090x)	Op aanvraag. Activering duurt circa 5 werkdagen; u bent zelf nummerhouder en levert de ACM-beschikking en een KvK-uittreksel aan.
Internationale nummers	Beschikbaar voor de landen in de prijslijst (zones 1-3). Per land geldt <i>vrije registratie</i> of <i>lokaal adres</i> : in het laatste geval is een adres in het betreffende land met bewijs (bijvoorbeeld adresverificatie, uittreksel bedrijfsregister of identiteitsbewijs) vereist. Aanvragen via info@maxitel.nl .

Nummers meenemen, aanvragen en opzeggen

- 1 Nummerbehoud (inporteren)**
 Dien het porteringsformulier, de ondertekende volmacht en een recente factuur in. Zeg de te behouden nummers niet op vóór de porteedatum. De huidige aanbieder bepaalt de eerst mogelijke datum (doorgaans 5 tot 10 werkdagen); tot dan blijven uw nummers daar actief. Wij koppelen ze vooraf in uw centrale. Portering draagt de nummers over, maar beëindigt niet automatisch alle oude abonnementen: controleer overige diensten afzonderlijk en zeg ze zo nodig bij uw oude aanbieder op volgens diens voorwaarden.
- 2 Nieuw nummer aanvragen**
 Nieuwe Nederlandse nummers vraagt u aan via uw accountmanager of info@maxitel.nl (regio, aantal, los of blok). Nieuwe nummers zijn doorgaans binnen één werkdag actief.
- 3 Koppelen en routeren**
 In het klantportal koppelt u een nummer aan een aansluiting, belgroep, wachtrij, keuzemenu of tijdschema en stelt u de nummerweergave in.
- 4 Uitporteren en opzeggen**
 Stapt u over, dan vraagt uw nieuwe aanbieder de nummers bij ons op; wij bevestigen de uitportering bij u per e-mail. Zorg dat uw bedrijfsgegevens bij ons actueel zijn, want daarop wordt getoetst. Een uitgeporteerd nummer wordt technisch beëindigd op de porteedatum; de kosten van het nummer lopen door tot het einde van de lopende looptijd. Overige diensten (aansluitingen, add-ons) eindigen niet automatisch: die zegt u zelf op, rekening houdend met looptijd en opzegtermijn conform de overeenkomst. Nummers die u niet meer gebruikt, zegt u op per einde van de lopende termijn (zie prijslijst).

1

Aanvraag

aanvraag bij Maxitel:
nummers + kopie factuur
ondertekende volmacht

2

Controle

Maxitel dient de aanvraag
in bij de huidige aanbieder

3

Acceptatie

huidige aanbieder keurt
goed; porteerdatum
wordt vastgelegd

4

Porteerdatum

nummer schakelt over;
routeer het nummer vooraf
in de telefooncentrale

5

Actief

nummer actief bij Maxitel;
overige diensten zo nodig
apart opzeggen

Status van elke aanvraag is in het beheerportaal te volgen; doorlooptijd is afhankelijk van de huidige aanbieder.

Nummerbehoud in vijf stappen: aanvraag met kopie factuur en volmacht, controle en acceptatie door de huidige aanbieder, overzetten op de porteerdatum en daarna actief in uw telefooncentrale.

Nummerweergave, 112 en nummerplan

Onderwerp	Regel
Nummerweergave (CLI)	U toont uitsluitend nummers die aan uw centrale zijn gekoppeld; per aansluiting instelbaar. Anoniem bellen (CLIR) is per aansluiting of per gesprek mogelijk. Bij een eigen centrale via trunk geldt: nummers in E.164 zonder plusteken (bijvoorbeeld 31172754000); onjuiste nummerweergave wordt niet ondersteund en mogelijk geblokkeerd.
Noodoproepen (112)	112-oproepen worden gerouteerd op basis van het bij het nummer geregistreeerde vestigingsadres (112-locatiegegevens zijn inbegrepen). Houd dit adres actueel en meld een verhuizing vooraf. Bij gebruik van de mobiele app of thuiswerkplekken kan de werkelijke locatie afwijken; informeer uw medewerkers hierover.
Uitgaand kiezen	Nederlandse nummers kiest u zoals gewend (0172..., 06..., 0800/090x, 112, 14 + netnummer); buitenlandse nummers met 00 + landcode, bijvoorbeeld 0032 gevolgd door het nationale nummer voor België. Het platform zet dit om naar E.164 zonder plusteken. Interne extensies en verkorte nummers volgen het interne nummerplan van uw centrale.
Bestemmingen	Alle Nederlandse bestemmingen en de internationale bestemmingen in de prijslijst. Betaalde servicenummers worden belast met het tarief van de dienstaanbieder plus het Maxitel-tarief. Ongewenste bestemmingen kunt u blokkeren.

Nederlands nummerplan

Prefix (E.164)	Bestemming
311, 312, 313, 314, 315, 317	Geografische (regionale) nummers
3161 - 3165, 3168	Mobiele nummers
3185 - 3188	Non-geografische nummers • bedrijfsnummers
31800	Gratis servicenummers
31900, 31906, 31909	Betaalde of gratis servicenummers (tarief van de dienstaanbieder)
3118XX - 3114020	Abonnee-informatiediensten • gemeentennummers (14 + netnummer)
31112	Alarmnummer
31970	M2M-nummers
Buitenland	Landcode + nationaal nummer zonder leidende nul (bijvoorbeeld 32 voor België, 49 voor Duitsland, 44 voor het Verenigd Koninkrijk); tarieven per land en zone in de prijslijst.

Gespreksopname en overige diensten

Naast de centrale, de aansluitingen en Maxitel Flow biedt Maxitel aanvullende diensten die u per centrale kunt activeren. Gespreksopname is daarvan de meest gebruikte; daarnaast zijn er applicaties voor click-to-dial en conferenties, koppelingen op maat en legacy faxdiensten. Tarieven en looptijden staan in de prijslijst.

Gespreksopname

Onderdeel	Werking
Varianten	Per aansluiting (extensie) of per telefoonnummer, of voor de gehele telefooncentrale.
Opslag en toegang	Opnames worden 60 dagen bewaard en zijn in het klantportal te beluisteren en te downloaden (mp3). Toegang is te beperken tot specifieke portalgebruikers. Download opnames die u langer wilt bewaren tijdig zelf.
Transcriptie	In combinatie met Maxitel Flow Transcribe worden opnames automatisch omgezet naar tekst met samenvatting.
Wet- en regelgeving	U bent verantwoordelijk voor rechtmatig gebruik: informeer medewerkers en bellers (bijvoorbeeld via een meldtekst) en leg het doel en de bewaartermijn vast conform de AVG.

Overige diensten

Dienst	Toelichting
112-locatiegegevens	Registratie van het vestigingsadres per nummer voor noodoproepen. Inbegrepen.
Click2dial (Callmenow)	Terugbelknop voor uw website of applicatie: de bezoeker vult een nummer in en wordt direct met uw centrale verbonden.
Conference	Telefonische vergaderruimte met pincode voor meerdere deelnemers, intern en extern.
Box-systeem	Postbussen waarin bellers een bericht achterlaten dat per e-mail wordt bezorgd, bijvoorbeeld voor ziekmeldingen of bestellingen.
CommandConnect / CommandConnectIn	Koppelingen op maat waarmee externe systemen gesprekken opzetten of inkomende gesprekken verwerken (bijvoorbeeld alarm- of zorgsystemen). Op offertebasis.
Chrome-extensie	Browserextensie voor click-to-dial en gespreksinformatie vanuit Chrome. Legacy-dienst: niet meer actief doorontwikkeld; gebruik SelectDial of MTsip Desktop voor nieuwe installaties.
Fax2mail / Mail2fax	Inkomende faxen als PDF per e-mail; een PDF-bijlage per e-mail als fax verzenden naar Nederlandse bestemmingen. Legacy diensten op best-effort-basis: geen service levels, aangeboden zolang de techniek dit toelaat.

Mail2fax gebruiken

Leg in het klantportal een toegestaan afzenderadres en unieke faxcode vast. Stuur vanaf dat adres een PDF naar **faxnummer@fax.mtsip.nl** met de code in het onderwerp. Alleen een bekend adres met de juiste code wordt direct verwerkt. Statusinformatie volgt per e-mail en is zichtbaar in het portal.

Mail2fax en fax2mail zijn legacy diensten op best-effort-basis. Geschiktheid van de PDF, bereikbaarheid en aflevering zijn niet gegarandeerd. Fax2mail vereist een afzonderlijk faxnummer; het bestemmingadres beheert u in het portal.

VoIP VPN

VoIP VPN maakt een beveiligde netwerkverbinding tussen de klantlocatie en het netwerk van Maxitel. De VPN is bedoeld voor remote beheer en voor een rechtstreeks pad van VoIP-verkeer naar het telefonieplatform.

Onderdeel	Werking
Remote beheer	De VPN maakt het mogelijk dat Maxitel geschikte routers en VoIP-apparatuur op afstand bereikt voor configuratie, controle en ondersteuning. Apparatuur hoeft daarvoor niet via een openbare beheerpoort bereikbaar te zijn.
Rechtstreeks VoIP-pad	SIP- en mediaverkeer kan via de VPN rechtstreeks op het telefonieplatform van Maxitel worden afgeleverd. Het verkeer hoeft dan niet via de gewone publieke internetroute naar het platform.
Firewall en NAT	De directe route voorkomt veel problemen met NAT, SIP ALG, poortvertaling en firewallregels. De lokale firewall blijft wel nodig voor het overige klantnetwerk en verkeer buiten de VPN.
Varianten	De VPN kan uitsluitend voor beheer of ook voor VoIP-verkeer worden ingericht. De gekozen variant, lokale netwerken, routes en toegestane apparatuur staan in de order.
Afhankelijkheden	De tunnel blijft afhankelijk van een werkende internetverbinding, VPN-router, voeding en configuratie aan beide zijden. Een VoIP VPN is geen zelfstandige accessverbinding en garandeert geen ononderbroken telefonie.

Apparatuur en beheergrens

Maxitel en de klant spreken af welke router of firewall de tunnel opzet, welke apparatuur via de VPN beheerd mag worden en wie wijzigingen uitvoert. De klant geeft geen onbevoegde derden toegang tot de VPN-configuratie en wijzigt routes, adressen of firewallbeleid alleen volgens de beheerafspraak.

Duidelijke scheiding. Remote beheer is een mogelijkheid die de VoIP VPN biedt, geen algemene verplichting voor alle Zakelijke VoIP-diensten. De VPN wordt alleen ingericht wanneer deze afzonderlijk is besteld.

Beheerportaal en API

Het klantportal op *portal.maxitel.nl* is 24/7 beschikbaar en geeft u volledig zelfbeheer over uw telefooncentrale, zonder tussenkomst van Maxitel. U richt aansluitingen en callflows in, beheert nummers, gebruikers en geluiden, bekijkt gesprekken en rapportages en downloadt facturen. Voor koppelingen met eigen software is er de vPBX API. Wijzigingen zijn direct actief.

Functies van het klantportal

Menu	Functionaliteit
Aansluitingen (endpoints)	Toestellen, softphones, apps en media-aansluitingen aanmaken en beheren: SIP-gegevens, doorschakelingen, voicemail, nummerweergave, limieten, notificaties en webhooks per aansluiting.
Nummerplan	Telefoonnummers en hun bestemming, interne extensies, verkorte nummers, parkeerslots en bestemmingsblokkering.
Maxitel Flow designer (menu 'Flow designer')	Visueel ontwerpen en aanpassen van de callflow; tijdgroepen, belgroepen, wachtrijen, keuzemenu's en schakelaars.
Geluiden en telefoonboeken	Meldteksten en wachtmuziek uploaden, genereren en toewijzen; centrale telefoonboeken beheren en importeren (CSV).
Apps	Mobiele app-accounts, desktop-softphone, SelectDial en Chrome-extensie (legacy) uitgeven en beheren; inloggegevens per e-mail of QR-code versturen.
Gesprekken en rapportages	Gespreksoverzicht (CDR) met export, rapportages, dashboards en wallboards, gespreksopnames.
Maxitel Flow (menu 'Flow')	Maxitel Flow Voice AI (bots en dashboard), Maxitel Flow Transcribe, Maxitel Flow CRM, triggers & acties en Maxitel Flow Hooks.
Toestellen en Microsoft Teams	Autoprovisioning van Yealink-toestellen op MAC-adres; Direct Routing-koppeling en Teams-gebruikers beheren.
Instellingen en facturen	Bedrijfsgegevens, gebruikers, 2FA, beltarieven, facturen en factuurspecificaties downloaden.

Gespreksdetails periode

Filter op nummer
(E164 formaat 31XXXXXXX)

Filter: beller (CLI) standaard geen filter, laat alle num

Filter: gebelde (CLD) standaard geen filter, laat alle r

Filter

Vandaag

Gisteren

Deze maand

Vorige maand

7 dagen

30 dagen

Handmatig

Gespreksdetails

Herladen

Exporteer naar Excel

Zoeken:

Datum/Tijd	Richting	Account	Extensie	CLI	Bestemming	Omschrijving	Duur	
2026-09-04 10:52:14	Inkomend	Servicedesk - Daan	211	31201234567	31172754000	Nederland vast	00:03:41	Opname
2026-09-04 10:47:03	Uitgaand	Verkoop - Kim	221	31172754003	31306789012	Nederland vast	00:06:12	
2026-09-04 10:31:55	Inkomend	Receptie 1 - Anna	201	31612345678	31172754000	Nederland mobiel	00:01:08	Opname
2026-09-04 10:12:40	Uitgaand	Servicedesk - Daan	211	31172754000	31687654321	Nederland mobiel	00:02:27	
2026-09-04 09:58:19	Inkomend	Wachtrij Servicedesk		31251234567	31172754000	Nederland vast	00:00:00	
2026-09-04 09:45:02	Uitgaand	Directie - Bas	231	31172754001	4930123456	Duitsland vast	00:12:50	
2026-09-04 09:20:33	Inkomend	Receptie 1 - Anna	201	31881234567	31172754000	Nederland 088	00:00:52	Opname
2026-09-04 08:58:11	Uitgaand	Verkoop - Kim	221	31172754003	31651234567	Nederland mobiel	00:04:05	

Aantal resultaten: 8

Previous

1

Next

Het gespreksoverzicht (CDR) in het klantportal: filteren op periode, nummer en aansluiting, met per gesprek tijdstip, nummers, duur en kosten; exporteerbaar naar CSV. Voorbeeldgegevens.

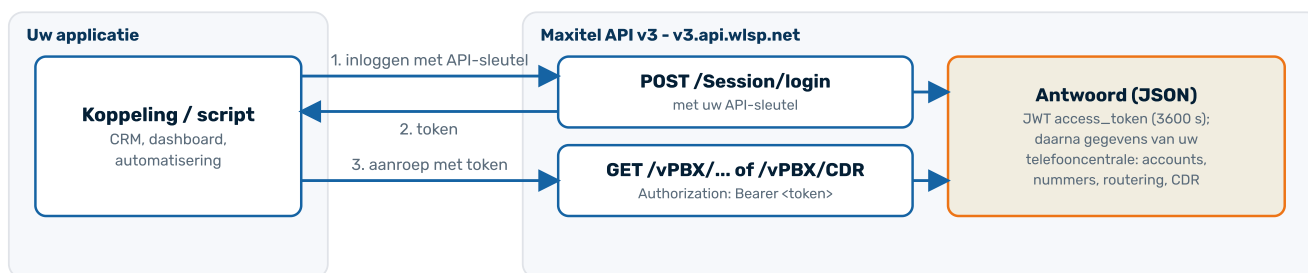
Gebruikers, rechten en beveiliging

- U ontvangt een beheerdersaccount en maakt zelf extra gebruikers aan voor collega's die de centrale mede beheren. Gebruikers die u niet meer nodig heeft, verwijdt u zelf.
- Tweefactorauthenticatie (2FA) is beschikbaar voor iedere gebruiker en wordt voor beheerders sterk aanbevolen.
- Wachtwoorden van aansluitingen (SIP) worden door het platform gegenereerd en zijn alleen zichtbaar voor ingelogde portalgebruikers.

vPBX API

Alles wat u in het klantportal kunt, is ook via de **vPBX API** beschikbaar: een REST API met JSON over HTTPS, zonder extra kosten. Typische toepassingen zijn het synchroniseren van medewerkers en telefoonboeken vanuit uw CRM of HR-systeem, het automatisch omzetten van schakelaars of doorschakelingen vanuit een planningspakket, het ophalen van gespreksgegevens (CDR) en opnames voor eigen dashboards of archivering, en gespreksbesturing (CallControl) vanuit uw eigen applicatie: een gesprek opzetten, doorverbinden of beëindigen.

- 1 API-sleutel aanmaken**
In het klantportal maakt u per koppeling een API-sleutel aan. Gebruik een aparte sleutel per applicatie, zodat u een koppeling afzonderlijk kunt intrekken.
- 2 Inloggen en token**
Met `POST /Session/login` wisselt u de sleutel in voor een sessietoken. Dit token stuurt u mee in de header van ieder volgend verzoek. Hergebruik het token gedurende de sessie; log niet bij ieder verzoek opnieuw in.
- 3 Resources aanroepen**
Beschikbaar zijn onder meer aansluitingen (endpoints), nummerplan, belgroepen, tijdgroepen, schakelaars, telefoonboeken, CDR, gespreksopnames, Maxitel Flow Voice AI en CallControl. Alle resources zijn met voorbeelden beschreven in de Swagger-documentatie op v3.api.wlsp.net/docs/vpbx, waar u aanroepen ook direct kunt testen.



Documentatie en probeer-omgeving: v3.api.wlsp.net/docs en [/docs/vpbx](https://docs/vpbx) (Swagger). Limiet: 100 verzoeken per minuut per IP-adres en token.

Werking van de vPBX API: uw applicatie logt in met de API-sleutel, ontvangt een tijdelijk token en roept daarmee de resources van uw telefooncentrale aan.

Limieten en goed gebruik

- De API kent een limiet van **100 verzoeken per minuut** per IP-adres en per token. Bij overschrijding antwoordt de API met HTTP-status **429 Too Many Requests**; wacht dan even en probeer het opnieuw met een oplopende wachttijd (back-off).
- Voor de meeste koppelingen is deze limiet ruim voldoende. Werk bij grote hoeveelheden gegevens (bijvoorbeeld het ophalen van CDR's) met een periode- of paginafilter en haal alleen de wijzigingen op sinds de vorige run.
- Vermijd onnodig pollen: gebruik voor realtime gebeurtenissen de webhooks van Maxitel Flow Connect en de triggers & acties in plaats van de API steeds opnieuw te bevragen.
- Wijzigingen via de API zijn, net als in het portal, direct actief in de centrale. Test nieuwe koppelingen daarom eerst op een aparte aansluiting of buiten kantooruren.
- Behandel API-sleutels en tokens als wachtwoorden: sla ze niet op in broncode en trek een sleutel direct in bij een vermoeden van misbruik.

Inrichting, toestellen en installatie

Bij oplevering verzorgt Maxitel kosteloos de basisinrichting van uw centrale, zodat u direct kunt bellen en gebeld worden. Toestellen en overige hardware levert Maxitel op offertebasis, voorgeconfigureerd via autoprovisioning. Uitgebreidere inrichting, meldteksten en werkzaamheden op locatie zijn als losse diensten beschikbaar. Dit hoofdstuk beschrijft wat u van de basisinrichting mag verwachten en welke aanvullende diensten er zijn.

Inrichting van de centrale

Dienst	Omvat	Kosten
Basisinrichting centrale	Aanmaken van de aansluitingen (endpoints) en interne extensies, koppelen van uw telefoonnummers, verkorte nummers en een eenvoudige callflow: één tijdschema met een belgroep binnen openingstijden en voicemail of meldtekst daarbuiten.	Gratis
Aanvullende inrichting	Uitgebreide of complexe inrichting buiten de basis: meerdere vestigingen of afdelingen, uitgebreide callflows, keuzemenu's, wachtrijen, tijdschema's, rapportages en maatwerkconfiguraties.	Offerte
Wijzigingen na implementatie	Aanpassingen aan callflows, keuzemenu's, tijdschema's, aansluitingen en overige instellingen na oplevering, wanneer u die niet zelf via het portal wilt uitvoeren.	Offerte

Toestellen en hardware

Maxitel levert Yealink VoIP-toestellen (bureau, DECT, conferentie), headsets, switches en overige netwerk- en telefoniehardware. Geleverde Yealink-toestellen worden via autoprovisioning voorgeconfigureerd: aansluiten op uw netwerk is voldoende. Eigen SIP-toestellen configureert u zelf met de SIP-gegevens uit het portal (hoofdstuk 11).

Werkzaamheid	Omvat
Configuratie (op afstand)	Gebruiksklaar maken van een VoIP-toestel, DECT-basisstation of -handset, modem, router of switch, inclusief koppeling aan de vPBX. Vast tarief per apparaat.
Installatie op locatie	Aansluiten, plaatsen en testen van apparatuur bij u op locatie; vast tarief per apparaat plus voorrijkosten. Overige werkzaamheden (netwerk, bekabeling) op offertebasis.

Meldteksten

Dienst	Toelichting
Meldtekst gegenereerd door AI	Professionele meldtekst op basis van uw tekst, in de gewenste stem en taal, inclusief inregelen in het keuzemenu of de melding. Prijs per meldtekst: bij een keuzemenu per intro, per menu en per aankondiging; bij een melding bijvoorbeeld per gesloten-tekst.
Inregelen aangeleverde meldteksten	Inregelen van door u aangeleverde geluidsbestanden (maximaal 10), aan te leveren als losse bestanden. Knippen of bewerken van audio is niet inbegrepen.

Zelf uploaden via *Geluiden* (mp3/wav) is gratis. Voor iedere meldtekst of keuzemenu is een media-aansluiting nodig.

Overeenkomst en facturatie

Zakelijke VoIP bestaat uit reguliere abonnementen per aansluiting, nummer en aanvullende dienst. Aansluitingen kennen korte looptijden zodat u eenvoudig kunt op- en afschalen; andere producten, zoals telefoonnummers, kunnen een andere looptijd hebben. De geldende looptijd en opzegtermijn per product staan altijd in de prijslijst. U ontvangt maandelijks één factuur met de vaste kosten vooruit en de gesprekskosten achteraf.

Looptijden en opzegging

Onderdeel	Toelichting
Telefooncentrale (vPBX) en aansluitingen	Looptijd en facturering starten bij activering. Aansluitingen zijn schaalbaar door korte looptijden: u voegt aansluitingen toe of zegt ze op wanneer uw organisatie verandert. De looptijd per product staat in de prijslijst.
Telefoonnummers en overige diensten	Telefoonnummers en sommige aanvullende diensten kennen een langere looptijd met stilzwijgende verlenging; de termijn en opzegtermijn staan in de prijslijst. Bij uitportering naar een andere aanbieder wordt het nummer technisch beëindigd op de porteerdatum; de kosten worden berekend tot het einde van de looptijd. Overige diensten eindigen niet automatisch en zegt u zelf op conform looptijd en opzegtermijn.
Einde overeenkomst	Bij beëindiging worden opnames en instellingen verwijderd; porteer nummers die u wilt behouden tijdig uit.

Factuur en betaling

Onderwerp	Regel
Factuurmoment	Maandelijks één factuur: aansluitingen, nummers en add-ons voor de lopende maand vooruit, gesprekskosten over de voorgaande maand achteraf. Eenmalige kosten (hardware, inrichting, installatie, porteerkosten) op een volgende factuur.
Abonnementen	Aansluitingen en nummers zijn abonnementen volgens de prijslijst; aanvullende diensten kunnen inbegrepen zijn of apart worden berekend. Interne extensies, belgroepen, wachtrijen, tijdgroepen en schakelaars zijn onderdeel van de telefooncentrale en worden niet apart gefactureerd.
Gesprekskosten	Starttarief plus tarief per minuut per bestemming (vast, mobiel, bedrijfsnummers, servicenummers, internationaal) volgens de prijslijst. Gesprekken worden per seconde afgerekend, tenzij anders aangegeven, bijvoorbeeld in de prijslijst of bij bepaalde service- en speciale nummers. Onderling bellen tussen aansluitingen van uw centrale is gratis. Bij Onbeperkt-aansluitingen worden gesprekken buiten de bundel of fair-use tegen deze tarieven berekend.
Specificatie en betaling	Gespecificeerd gespreksoverzicht als bijlage bij de factuur in het portal. Betaling via automatische incasso of overboeking binnen de factuurtermijn; bij betalingsachterstand kan Maxitel na aanmaning uitgaand bellen blokkeren.
Kostenbewaking (creditcontrol)	Per telefooncentrale (vPBX) geldt een daglimiet voor gesprekskosten op basis van het gemiddelde verbruik van die centrale. Bij afwijkend belgedrag ontvangt u een melding; bij overschrijding wordt uitgaand verkeer van die centrale geblokkeerd tot de volgende dag of tot de limiet in overleg is aangepast.

Verantwoordelijkheden

Hier leest u wat Maxitel verzorgt, wat u als klant beheert en welke gebruiksvoorwaarden gelden. Reactie- en hersteltijden staan in de afzonderlijke Service Level Agreement. Wilt u een vraag of storing melden? Volg dan de procedure in [Hulp nodig?](#)

Verdeling tussen Maxitel en klant

Maxitel	Klant
Beschikbaarheid en onderhoud van platform, centrale, netwerk en portal; informeren over storingen en onderhoud via maxitelstatus.nl en e-mail	Een stabiele internetverbinding en een goed ingericht lokaal netwerk (router, switches, wifi) dat aan de netwerkvereisten voldoet
Nummeruitgifte, porteringen en registratie van 112-locatiegegevens op basis van de door u aangeleverde gegevens	Juiste en actuele bedrijfs- en locatiegegevens; tijdig doorgeven van verhuizingen en wijzigingen
Basisinrichting bij oplevering; support op de centrale, de MTsip-apps en de door Maxitel geleverde toestellen	Beheer van de eigen inrichting via het portal; configuratie en support van eigen (niet door Maxitel geleverde) toestellen, centrales en software
Fraudemonitoring, kostenbewaking en beveiliging van het platform	Zorgvuldig omgaan met inloggegevens van portal, apps en toestellen; 2FA gebruiken; misbruik direct melden
Verwerking van gespreksgegevens en opnames conform de AVG als verwerker	Rechtmatig gebruik van gespreksopname, AI-functies en nummers; informeren van medewerkers en bellers

Gebruiksvoorwaarden

- De dienst is bedoeld voor normaal zakelijk telefoongebruik. Toepassingen die automatisch grote hoeveelheden gesprekken genereren (predictive dialers, robocalls, massale voicebroadcasts) zijn niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke afstemming met Maxitel.
- U gebruikt uitsluitend nummers die aan u zijn toegewezen of geporteerd en houdt de bijbehorende bedrijfs- en locatiegegevens actueel.
- Apparatuur of software die het Maxitel-netwerk verstoort of misbruik veroorzaakt, mag tijdelijk worden afgesloten; waar mogelijk informeert Maxitel u vooraf.
- Gesprekskosten die via uw (geldige) inloggegevens zijn ontstaan, ook bij misbruik door derden, komen voor uw rekening. Zie hoofdstuk 12, Beschikbaarheid en beveiliging, voor maatregelen tegen fraude.

Technische specificaties

Deze specificaties gelden voor toestellen en softphones op een vPBX en eigen centrales of platforms via SIP-trunks. De dienst werkt over uw bestaande internetverbinding of een dedicated verbinding van Maxitel. Goede spraakkwaliteit vraagt een stabiele verbinding, voldoende bandbreedte en een juist ingerichte router/firewall. Uw IT-beheerder of netwerkleverancier vindt hieronder protocollen, codecs, poorten, toegestane IP-adressen, netwerkvereisten en compatibele apparatuur.

Signalering en media

Onderdeel	Specificatie
Signaleringsprotocol	SIP (RFC 3261, RFC 3262)
Media	RTP/RTCP (RFC 3550); RTP-profiel (RFC 3551)
Transport	UDP
SIP-servers	Voorkeur: <i>ha.mtsip.nl</i> (high-availability proxy). Alternatief: <i>voip.mtsip.nl</i> .
SIP-poorten	Standaard 5060/UDP. Alternatieven: 5070, 5072, 5074, 5076, 5078 en 5080 (bij providers/routers die 5060 blokkeren of manipuleren).
RTP-poorten	35000 t/m 65000 UDP (serverzijde)
NAT-traversal	Automatisch (symmetrische RTP, far-end NAT traversal). STUN is niet nodig.
Registratietimer	3600 seconden (1 uur), vaste instelling.
Keep-alive	SIP OPTIONS of UDP CRLF; aanbevolen interval 30 seconden, afgestemd op de UDP/NAT-time-out van de firewall
Authenticatie	Standaard SIP Digest (MD5 / SHA-256). IP-authenticatie alleen als uitzondering op afspraak; IP-whitelisting per account of trunk mogelijk.
DTMF	RFC 2833 / RFC 4733 (RTP Event), aanvullend SIP INFO
Gelijktijdige gesprekken	Onbeperkt per trunk/vPBX, binnen de verkeerslimieten van het account
Nummerformaat (trunk)	E.164 zonder plusteken (31172754000) voor gebeld nummer en nummerweergave

Audiocodecs

Codec	Bitrate	Toelichting
G.722	64 kbps	HD wideband (7 kHz); optioneel
G.711 A-law	64 kbps	PSTN-kwaliteit; standaard voor Nederland
G.711 μ -law	64 kbps	PSTN-kwaliteit; VS/Japan
G.729A/B	8 kbps	Gecomprimeerd, met VAD/CNG; voor beperkte bandbreedte
Codecvoorkeur	Standaard: G.711a (PCMA) als eerste voorkeur, gevolgd door G.711 μ (PCMU). G.722 en G.729 zijn optioneel in te schakelen per account/aansluiting. Binnen het platform is de codec transparant; naar buiten vormen G.711a, G.711 μ , G.722 en G.729 de basis. Comfort noise (CNG/VAD) voor G.711 en G.729.	

IP-adressen van Maxitel

Sta dit verkeer toe in firewalls en SBC's. De ranges kunnen wijzigen; wijzigingen worden vooraf aangekondigd via maxitelstatus.nl en per e-mail.

Range	Gebruik
45.153.0.0/23 · 2a04:4341:1::/64	SIP en applicaties (IPv4 en IPv6)
91.205.215.64/27 · 91.205.215.128/30 · 91.205.214.192/27	SIP/media
185.29.203.16/28 · 185.29.203.96/28	SIP/media
185.29.200.0/27	SIP/media. 185.29.200.15 is een VPN-gateway: houd hier rekening mee bij VPN-routers.
91.205.215.0/27	Applicaties (portal, API, provisioning)
91.205.212.160/28 · 91.205.212.176/28	Mobiele apps (MTsip) en mobiele diensten

Netwerkvereisten

Parameter	Vereiste
Bandbreedte per gesprek	Technisch minimum: G.711/G.722 $\geq$ 87,2 kbps; G.729 $\geq$ 31,2 kbps. Capaciteitsadvies: circa 100 kbps voor G.711/G.722 en 32 kbps voor G.729. Beide inclusief overhead, per richting; dimensioneer op het maximale aantal gelijktijdige gesprekken.
Latency (one-way)	< 150 ms, aanbevolen < 80 ms
Jitter	< 30 ms
Packet loss	< 1%
QoS	DSCP EF (46 / 0x2E) voor RTP aanbevolen; prioriteit voor SIP en RTP op router en switches, zeker bij gedeeld gebruik met data
Firewall	Stateful; SIP ALG uitschakelen; geen port-forwarding of NAT-aanpassingen nodig voor toestellen achter NAT
Netwerk voor toestellen	Bekabeld (PoE) aanbevolen; eventueel apart spraak-VLAN. Wifi is geschikt voor de mobiele app, minder voor vaste toestellen.

Compatibiliteit

Categorie	Ondersteund
SIP-toestellen	Yealink, Polycom, Cisco, Grandstream, Fanvil en andere SIP-conforme toestellen
Softphones en apps	MTsip Mobile (iOS/Android), MTsip Desktop (Windows), SelectDial, Chrome-extensie (legacy), Zoiper, MicroSIP, Linphone, 3CX Softphone; overige SIP-softphones op eigen configuratie
WebRTC	Via SIP-WebSocket-gateway (MTsip web/desktop)
SIP-centrales (trunk)	3CX, Asterisk, FreePBX, Avaya, Innovaphone en andere SIP-conforme centrales en SBC's
Autoprovisioning	Yealink: bureau, DECT en conferentie. HTTP/TFTP (MAC-adres en IP-whitelisting). vPBX: <i>Beheer centrale (vPBX) / Belplan / Toestellen</i> . Wholesale-portal: <i>Phones / Provisioning</i> .
Microsoft Teams	Direct Routing via de Maxitel SBC (bij Reseller als add-on)

Ondersteuning: Maxitel ondersteunt de MTsip-apps en via provisioning geleverde Yealink-toestellen (bij Zakelijke VoIP volledig ondersteund). Eigen apparatuur/software: eigen configuratie met best-effort-support bij Zakelijke VoIP; configuratie en ondersteuning door de partner bij Wholesale/Reseller, steeds volgens de dienstafspraken.

Beschikbaarheid en beveiliging

Het Maxitel-platform draait redundant in Nederlandse datacenters en wordt continu gemonitord. Dit hoofdstuk beschrijft de opzet van het platform, de beschikbaarheid en het onderhoud, de beveiligingsmaatregelen en de gedeelde verantwoordelijkheid voor fraudepreventie. De concrete service levels, prioriteiten en compensaties staan in de afzonderlijke Service Level Agreement.

Platform en beschikbaarheid

Onderdeel	Specificatie
Hosting	Nederlandse datacenters, ISO 27001-gecertificeerd
Redundantie	Active-active over twee locaties met automatische failover; registratie via de HA-proxy <i>ha.mtsip.nl</i>
Beschikbaarheid	Doelstelling 99,9% per kalenderjaar voor het kernplatform (SIP-registratie, gespreksopbouw). Meting, uitsluitingen en compensatie: zie SLA.
Onderhoud	Gepland onderhoud buiten kantooruren, vooraf aangekondigd via <i>maxitelstatus.nl</i> en e-mail; spoedonderhoud zo kort mogelijk van tevoren.
Storingsdienst	24/7 bereikbaar via +31 (0)88 629 48 35 voor urgente storingen
Statuspagina	<i>maxitelstatus.nl</i> : actuele status, storingen en onderhoud; abonneren op meldingen mogelijk

Beveiliging

Onderdeel	Maatregel
SIP-authenticatie	SIP Digest (MD5 / SHA-256) met door het platform gegenereerde sterke wachtwoorden; optioneel IP-whitelisting per aansluiting of trunk
Fraudedetectie	Realtime verkeersmonitoring met automatische blokkering bij afwijkend belgedrag (bijvoorbeeld ongebruikelijke bestemmingen of volumes), aangevuld met creditcontrol: een daglimiet voor gesprekskosten per vPBX op basis van het gemiddelde verbruik van die centrale. Overschrijding blokkeert uitgaand verkeer van die centrale tot de volgende dag of aanpassing in overleg (zie Overeenkomst en facturatie).
Verkeerslimieten	Instelbaar per aansluiting: maximaal aantal gesprekken per minuut en gelijktijdige gesprekken; landenfilter en toegestane-CLI-lijst per aansluiting
Portal, API en provisioning	Uitsluitend HTTPS (TLS 1.2/1.3; TLS 1.0/1.1 geblokkeerd); 2FA voor portalgebruikers
AVG / GDPR	Dataverwerking binnen de EU. Maxitel is verwerker voor gespreksgegevens, opnames en voicemail; een verwerkersovereenkomst is beschikbaar. Gespreksopnames worden na 60 dagen automatisch verwijderd.
Bewaartermijnen	CDR's zijn minimaal 12 maanden beschikbaar in portal en API; logging van portalhandelingen 12 maanden

Fraudepreventie is een gedeelde verantwoordelijkheid. De meeste hacks ontstaan door open poorten (port-forwarding), ontbrekende firewalls, zwakke wachtwoorden of verouderde software; het doel is meestal duur verkeer naar buitenlandse servicenummers. Gebruik unieke, sterke SIP-wachtwoorden, beperk uitgaande bestemmingen met het landenfilter, stel de kostenbewaking realistisch in en verwijder ongebruikte aansluitingen. Verkeer dat via uw geldige inloggegevens is opgezet, komt voor uw rekening. Bij een hack: koppel de machine los van het netwerk (niet uitzetten), bewaar de logs, herinstalleer en update, doe aangifte en meld het bij Maxitel; wij zijn aangesloten bij het fraudeconvenant.

Hulp nodig?

Procedure vraag of storing melden

- 1 **Stuur altijd eerst een e-mail naar support@maxitel.nl**
Dit opent een ticket. Vermeld zoveel mogelijk details: wat is er aan de hand, sinds wanneer, welke nummers, toestellen of medewerkers zijn betrokken en wat heeft u al geprobeerd? Binnen kantooruren (ma t/m vr 09:00 - 17:00) pakken we dit snel op.
- 2 **Spoed? Bel na om de prioriteit te verhogen**
Bel **+31 (0)88 629 48 35** om de urgentie van uw ticket te verhogen. Dit nummer is 24/7 bereikbaar; buiten kantooruren uitsluitend voor urgente storingen waarbij uw bedrijf niet kan bellen of gebeld worden.
- 3 **Grote storing en niet bereikbaar?**
Is de storing groter en zijn wij niet bereikbaar via het normale nummer, dan kunt u opschalen naar de storingsdienst op **+31 (0)172 787 545**. Controleer ook maxitelstatus.nl voor bekende storingen en gepland onderhoud.

Melding door uw beheerder



Planned maintenance en storingen: maxitelstatus.nl. Reactietijden en prioriteiten staan in de SLA.

Supportprocedure: altijd eerst een e-mail (ticket), bij spoed direct nabellen om de prioriteit te verhogen, en escalatie als u geen voortgang ziet.

Tip bij een probleem met een gesprek: noteer het nummer dat belde, het nummer dat gebeld werd, het tijdstip en een korte omschrijving van wat er misging (geen verbinding, slechte kwaliteit, verkeerde bestemming). Met die informatie kunnen we het gesprek direct terugvinden en analyseren.

Contactoverzicht

Support

support@maxitel.nl

Eerste stap bij vragen of storingen (ticket).
Ma t/m vr 09:00 - 17:00.

Storingsdienst (spoed)

+31 (0)88 629 48 35

24/7 voor urgente storingen. Escalatie bij onbereikbaarheid:
+31 (0)172 787 545.

Verkoop, administratie en bestellingen

info@maxitel.nl

Offertes, uitbreidingen, toestellen, nummeraansvragen en facturen.

Online

portal.maxitel.nl

Klantportal en handleidingen • v3.api.wlsp.net/docs/vpbx • maxitelstatus.nl

Bijlage A - Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
vPBX	Virtuele (gehoste) telefooncentrale op het Maxitel-platform; uw eigen omgeving met alle centralefuncties.
Aansluiting / endpoint	Account in de vPBX waarop een toestel, softphone, app, trunk of mediafunctie is aangesloten.
Trunk	SIP-koppeling tussen uw eigen telefooncentrale en het Maxitel-platform.
CDR	Call Detail Record: gespreksgegevens per gesprek (tijd, nummers, duur, kosten).
E.164	Internationaal nummerformaat met landcode, zonder plusteken: bijvoorbeeld 31881234567.
Maxitel Flow	Verzamelnaam voor de callflow-, AI- en integratiefuncties van de vPBX.
Creditcontrol	Kostenbewaking met een daglimiet per telefooncentrale (vPBX); overschrijding blokkeert uitgaand verkeer van die centrale tot de volgende dag of aanpassing in overleg.
SLA	Service Level Agreement: afzonderlijk document met service levels, reactietijden en compensaties.

Bijlage B - Checklist ingebruikname

- 1 Overeenkomst en gegevens**
Overeenkomst en incassomachtiging getekend; bedrijfsgegevens, vestigingsadres (112) en contactpersonen aangeleverd.
- 2 Nummers**
Porteringsformulier en volmacht ingediend of nieuwe nummers aangevraagd; porteerdatum afgestemd.
- 3 Netwerk**
Internetverbinding en router gecontroleerd (SIP ALG uit, QoS, PoE voor toestellen); IP-adressen van Maxitel toegestaan.
- 4 Inrichting, portal en apps**
Medewerkers, extensies, belgroepen, openingstijden en meldteksten aangeleverd voor de basisinrichting; toestellen besteld; beheerdersaccount met 2FA ingericht; MTsip-apps uitgerold.
- 5 Test en livegang**
Testgesprekken in- en uitgaand, nummerweergave, doorschakelingen en voicemail gecontroleerd; bestemmingsblokkering ingesteld; geabonneerd op maxitelstatus.nl.



jouw partner in verbinding

Alle functies van een moderne telefooncentrale, zonder eigen centrale

Vragen over deze dienstbeschrijving, de prijslijst of de SLA? Neem contact op met uw accountmanager of met support@maxitel.nl.