maxitel
jouw partner in verbinding



Slimme Telefonie

flow agent

Een belbot die echt helpt

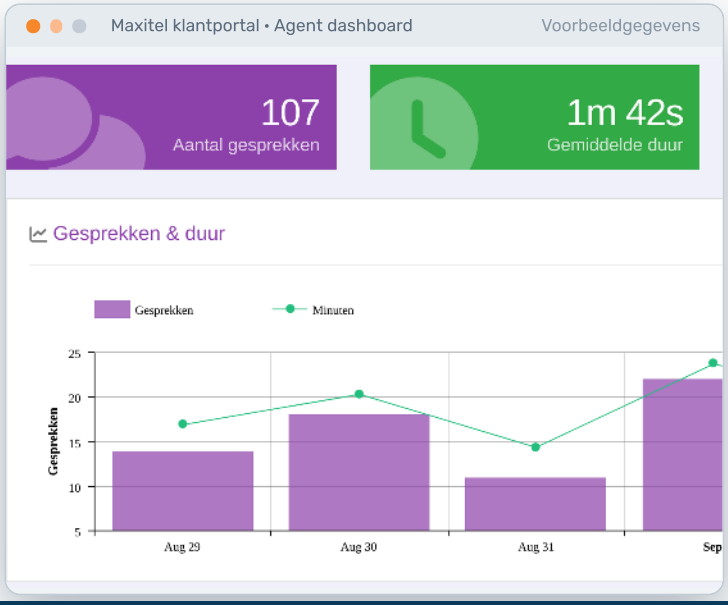
Maxitel Flow Agent staat bellers in natuurlijke taal te woord, in het Nederlands of Engels. De bot verzamelt de gegevens die jij nodig hebt en verbindt daarna door, verstuurt een e-mail of roept een webhook aan naar je eigen systeem.

Maxitel, jouw partner in verbindingen

Elke beller direct geholpen, ook als het druk is

Veel telefoontjes beginnen met dezelfde vragen: wie belt er, waarvoor en wie moet het oppakken. Medewerkers verbinden door, noteren gegevens en sturen ze door. Op drukke momenten blijft de telefoon dan liggen.

Maxitel Flow Agent werkt in je Maxitel telefooncentrale. Je zet de bot in de belroute van een nummer en stelt hem zelf in via het klantportal.



Uitdagingen en problemen

Herkenbare uitdagingen aan de telefoon

- ✓ **Bellers in de wacht**
  omdat iedereen al in gesprek is
- ✓ **Gegevens handmatig noteren**
  zoals naam, klantnummer en reden van het gesprek
- ✓ **Buiten kantoortijd**
  geen gesprek, alleen een voicemail
- ✓ **Doorverbinden kost tijd**
  en de beller moet zijn verhaal opnieuw doen
- ✓ **Keuzemenu's met cijfers**
  waarin bellers verdwalen
- ✓ **Geen overzicht**
  van waarover er eigenlijk wordt gebeld

De oplossing

Praten, verzamelen en doorverbinden, in één gesprek.

Je beschrijft in een prompt wat de bot moet doen en welke informatie hij verzamelt, bijvoorbeeld naam, klantnummer of reden van het gesprek. De bot voert het gesprek in natuurlijke taal.

Daarna voert de bot een actie uit in de centrale: doorverbinden naar een extensie, belgroep of extern nummer, blind of warm aangekondigd. Of hij verstuurt een e-mail met de verzamelde gegevens, roept een webhook aan of rondt het gesprek netjes af.

Stiltes en onverstaanbare antwoorden vang je op met instelbare herhaal- en terugvalberichten.

Wat Maxitel Flow Agent uniek maakt

Natuurlijke taal

Geen keuzemenu met cijfers: bellers vertellen gewoon wat ze willen, in het Nederlands of Engels.

Acties in de centrale

Doorverbinden, e-mail versturen, webhook aanroepen of ophangen. Jij bepaalt wat de bot mag.

Warm doorverbinden

De bot kondigt een gesprek aan voordat hij doorverbindt, of zet het direct blind door.

Inkomend en uitgaand

Naast inkomende belbots zijn er uitgaande bots die zelf een gesprek opzetten.

Eigen dashboard

Aantal gesprekken, gemiddelde duur, hoe gesprekken zijn afgerond en het verslag per gesprek.

Zelf in te stellen

Prompt, welkomstbericht, talen en functies stel je in via het klantportal en pas je aan wanneer je wilt.

maxitel

Wat Maxitel Flow Agent jouw bedrijf oplevert

Bellers sneller op de juiste plek

De bot vraagt waar het om gaat en verbindt door naar de juiste persoon of groep.

Gegevens compleet

Naam, klantnummer en vraag komen per e-mail of webhook binnen, zonder overtypen.

Ontlast je team

Medewerkers besteden hun tijd aan gesprekken die echt een mens nodig hebben.

Koppelbaar met je systemen

Via een webhook gaan de gegevens naar je CRM, ticketsysteem of planning.

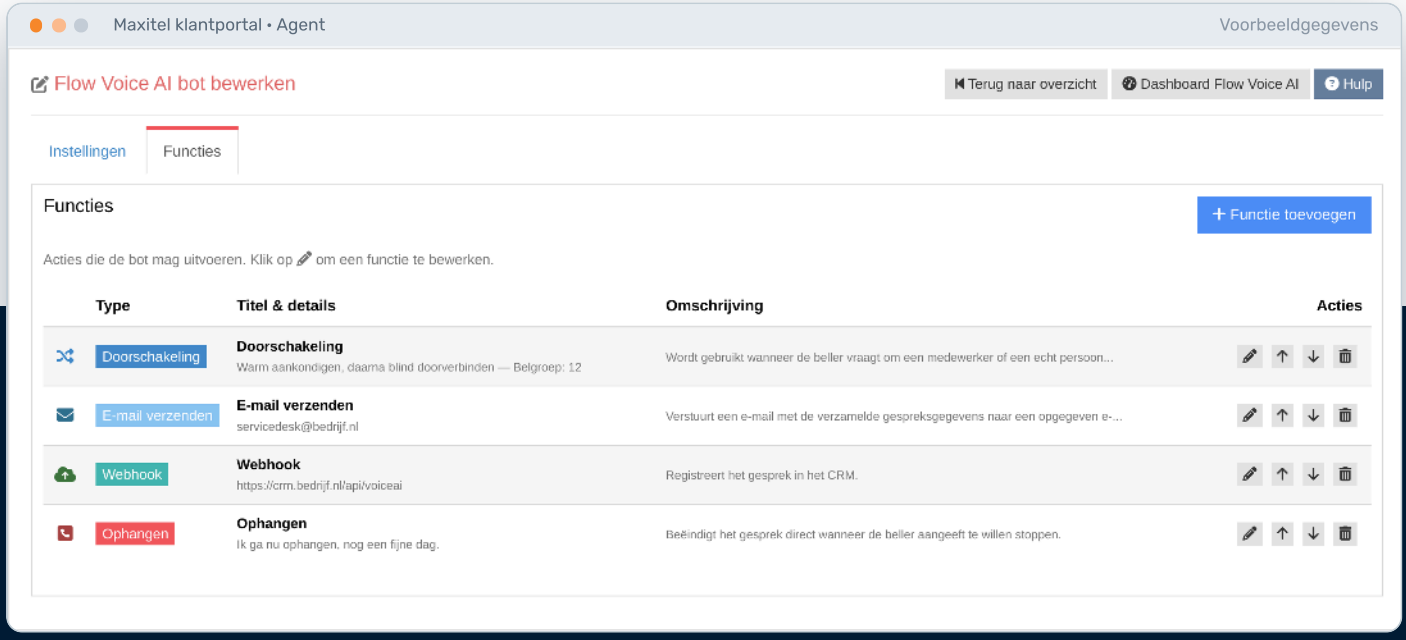
Inzicht in je gesprekken

Het dashboard laat zien wie er belt, waarover en hoe het gesprek is afgerond.

Verwerking binnen de EU

Gesproken tekst wordt binnen de EU verwerkt. Een verwerkersovereenkomst is beschikbaar.

In het klantportal De functies van een Maxitel Flow Agent: doorverbinden, een e-mail sturen, een webhook aanroepen of het gesprek beëindigen.



Elke beller te woord gestaan, zonder dat het complex wordt.

Bel **+31 88 629 48 35** of mail **info@maxitel.nl** voor een demo of vrijblijvende offerte.

maxitel
jouw partner in verbinding