

Slimme integraties

flow crm · connect · hooks

Je telefonie in verbinding met je systemen

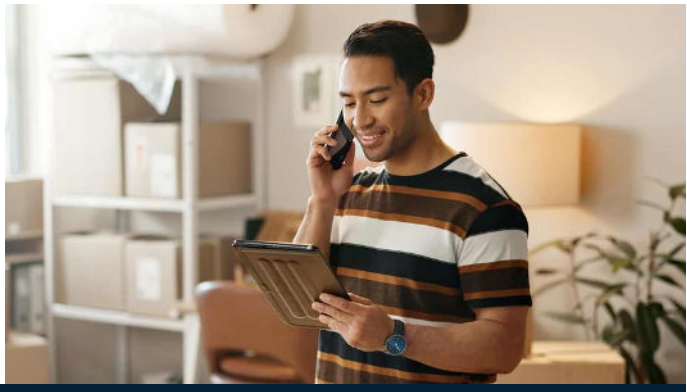
Met Maxitel Flow CRM, Connect en Hooks praat je telefooncentrale met je eigen software. Herken de beller, registreer elk gesprek en laat je systeem de route bepalen, allemaal in te stellen in het klantportal.

Maxitel, jouw partner in verbindingen

Je klantgegevens staan al ergens. Je telefonie moet ze alleen nog kennen

Een klant belt en jij ziet alleen een nummer. Oproepen worden achteraf of helemaal niet vastgelegd, en doorschakelen gebeurt met de hand. Terwijl je CRM, ticketsysteem en planning allang weten wat er speelt.

Met Maxitel Flow CRM, Connect en Hooks verbind je je Maxitel telefooncentrale met het systeem waarin die informatie staat. Je stelt de koppelingen zelf in via het klantportal en test ze vooraf.



Uitdagingen en problemen

Herkenbare uitdagingen in klantcontact

- ✓ **Alleen een nummer**
op het scherm van het toestel
- ✓ **Opnieuw naar gegevens vragen**
die allang bekend zijn
- ✓ **Telefonie als eiland**
los van de rest van je software
- ✓ **Oproepen niet geregistreerd**
in je CRM of klantsysteem
- ✓ **Handmatig doorschakelen**
bij elke wisseling van dienst
- ✓ **Vaste belroutes**
die niet weten wat er in je systemen speelt

De oplossing

Herkennen, melden en beslissen, bij elk gesprek.

Flow CRM

Bij een inkomend gesprek zoekt de centrale de beller op in je CRM en toont de naam op het toestel. Met SelectDial opent desgewenst direct de klantkaart. Kant-en-klaar voor onder meer Teamleader, Trengo en CM.com Mobile Service Cloud. Met Custom CRM koppel je ieder systeem met een HTTP-API.

Flow Connect

De centrale roept per nummer jouw URL aan met de beller, het gebelde nummer en de gesprekstatus. Je systeem registreert de oproep of opent met SelectDial direct een klantpagina. Stuurt je systeem een naam terug, dan verschijnt die op het toestel.

Flow Hooks

Een hook-endpoint in de belroute roept je systeem aan (GET of POST/JSON), verstuurt een SMS of e-mail en zet het gesprek door naar de bestemming die jouw systeem teruggeeft. Met tijdgroep, maximale wachttijd en vaste terugval komt het gesprek altijd ergens terecht.

Wat Maxitel Flow CRM, Connect & Hooks uniek maakt

CRM

Naam op het toestel

De bellernaam komt uit je eigen CRM, zodat je weet wie er belt voordat je opneemt.

CONNECT

Webhook per nummer

Kies per telefoonnummer naar welke URL de centrale de gespreksgegevens stuurt.

HOOKS

Je systeem beslist mee

Planning-, ticket- of alarmsysteem bepaalt per gesprek waar de beller terechtkomt.

CRM

Klantkaart direct open

In combinatie met SelectDial opent de juiste klantkaart bij een inkomend gesprek.

CONNECT

Werkt met elk systeem

Alles wat een URL kan ontvangen doet mee: CRM, ticketsysteem of eigen software.

HOOKS

Altijd een terugval

Een maximale wachttijd en een vaste bestemming als er geen antwoord komt.

CRM

Custom CRM

Koppel ieder systeem met een HTTP-API door URL, headers en velden zelf in te vullen.

CONNECT

Naam terug naar het toestel

Geeft je systeem een naam terug, dan ziet de medewerker die op het toestel.

HOOKS

URL, SMS en e-mail

Combineer per endpoint een of meer acties, in de volgorde die jij kiest.

Wat Maxitel Flow CRM, Connect & Hooks jouw bedrijf oplevert

Persoonlijker contact
Begroet de klant bij naam en begin direct over zijn vraag.

Volledige registratie
Elke inkomende oproep komt automatisch in je eigen systeem terecht.

Altijd de juiste persoon
Bellers komen bij wie op dat moment dienst heeft of de klant al helpt.

Minder zoeken en overtypen
Geen gegevens meer opvragen, opzoeken of achteraf bijwerken.

Geen handmatig doorschakelen
De route volgt je planning, zonder dat iemand iets hoeft om te zetten.

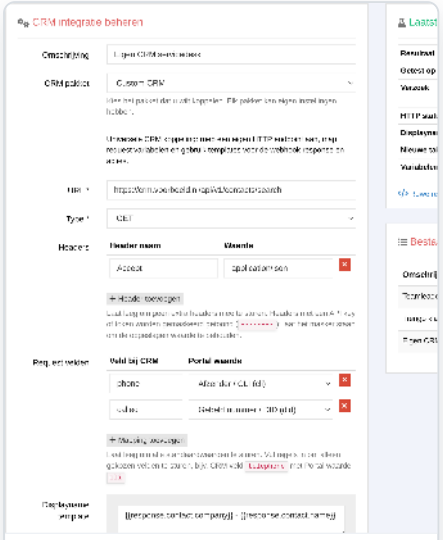
Eén bron van klantgegevens
Namen komen uit je CRM. Je hoeft ze niet nog eens in de centrale bij te houden.

Past bij je eigen systeem
Een standaardkoppeling, Custom CRM of een eigen URL voor ieder systeem met een API.

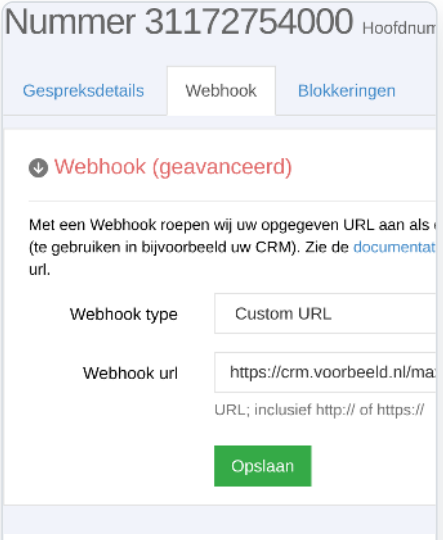
Zeker van de werking
Test koppeling of endpoint vooraf in het klantportal met een testbeller.

Zonder licentieniveaus
Beschikbaar in het klantportal van je Maxitel telefooncentrale, zonder beperkende licentieniveaus.

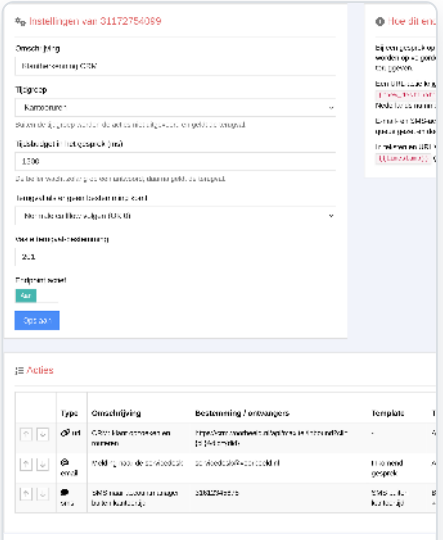
In het klantportal **Stel koppelingen en endpoints zelf in en test ze direct.**



CRM integratie beheren



Webhook per nummer



Hook-endpoint met terugval

Je telefonie gekoppeld, 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