



XELION

Business talks.

Slimmer klantcontact met Xelion en TimeWise

Bespaar tijd, verhoog klanttevredenheid
en werk efficiënter

17 September 2025

Xelion.com

Slimmer klantcontact met Xelion en TimeWise

Bespaar tijd, verhoog klanttevredenheid en werk efficiënter

Klantcontact bepaalt hoe jouw organisatie wordt ervaren. Maar eerlijk is eerlijk: lange wachttijden, gemiste oproepen en een onoverzichtelijke werklust maken het lastig om klanten écht goed te helpen. Het kost tijd, energie en je mist kansen.

Daarom biedt Xelion in samenwerking met Plainwise een slimme oplossing: de integratie met **TimeWise**. Hiermee breng je structuur aan in je klantcontact. Je voorkomt wachtrijen, plant gesprekken automatisch in en houdt overzicht op wat er gebeurt. Alles in één platform, volledig geïntegreerd in jouw telefonie.

Wat levert de koppeling jou op?

De integratie tussen Xelion en TimeWise zorgt voor slimmer, sneller en klantvriendelijker contact. Zo werkt het:

- **Beller plant zelf een terugbelmoment in.**
Binnen 30 seconden, zonder wachtrij.
- **Via Xelion bel je terug op het uitgekozen moment**
Zonder extra handelingen.
- **Alles wordt realtime vastgelegd in het portal.**
Inclusief taken, rapportages en klantinteracties.

Zo weet jij precies wat er speelt, wanneer je moet bellen en hoe je team presteert.



Waarom kiezen voor TimeWise?

De samenwerking tussen Xelion en Plainwise is gebaseerd op één visie: klantcontact eenvoudiger én effectiever maken.

- **Xelion biedt een krachtig communicatieplatform dat makkelijk integreert met andere tools.**
- **Plainwise brengt met TimeWise slimme functies zoals callback scheduling en AI-gestuurde workflows.**

Samen ontstaat een oplossing die naadloos werkt, schaalbaar is en jouw klantcontact naar een hoger niveau tilt.

De voordelen op een rij.



Geen gemiste oproepen meer

De klant plant zijn eigen terugbelmoment zelf in.



Geen wachtrijen

Klanten krijgen direct bevestiging



Efficiëntie voor je team

Gesprekken vinden plaats op vaste tijden



Realtime inzicht

Via dashboards en rapportages



Groeibaar

Geschikt voor kleine teams én grote klantcontactcenters



Hoe werkt TimeWise precies?

TimeWise automatiseert terugbelverzoeken en begeleidt bellers stap voor stap. Zo ziet het eruit:

01

Binnenkomende oproep

De klant krijgt een keuze- of spraakmenu aangeboden.

02

Terugbelverzoek maken

Op basis van beschikbaarheid plant TimeWise automatisch een terugbelmoment in.



03

De klant kiest het tijdstip.

Via spraak of toetsen kiest de klant een geschikt moment.

04

Taken in het portaal

Terugbelverzoeken verschijnen automatisch in het Xelion-portaal, inclusief Click-to-Dial.



Wat merkt de klant?

- Geen wachtijden, wél direct contact.
- Zelf bepalen wanneer men wordt terug gebeld.
- Transparantie over wat er gaat gebeuren.
- Een klantvriendelijke en consistente ervaring.



En de medewerker?

- Minder stress door voorspelbare werkdruk.
- Betere focus dankzij geplande gesprekken.
- Inzicht in prestaties via dashboard.
- Geen dubbel werk of herhaling van informatie.

Klaar voor slimmer klantcontact?

Met de combinatie van Xelion en TimeWise kies je voor efficiëntie, overzicht en tevreden klanten. Jij houdt grip op elk gesprek en je team werkt met meer rust én resultaat.

Ontdek hoe jij klantcontact slimmer organiseert met Xelion en TimeWise.

TimeWise integratie

Benodigheden

Om een koppeling te maken met Timewise en Xelion hebben wij informatie nodig van de eindklant met betrekking tot de organisatie en de Xelion omgeving.

- Gewenste activeringsdatum
- Hoeveelheid gespreksbundels *
- Gewenste add-ons **
- Gewenste taal
- Andere talen
- Xelion server hostnaam
- Xelion tenantaan
- Reseller bedrijfsnaam
- Reseller algemeen telefoonnummer
- Reseller contact mobiel nummer
- Xelion distributeur naam
- Distributeur sales e-mailadres
- Bestaande Plainwise reseller ja/nee
- Is dit je eerste koppeling? ***
- Akkoord onboarding (zie vorig punt)
- Akkoord contact ivm onboarding
- Reseller sales contactpersoon
- Reseller sales telefoonnummer
- Reseller sales e-mailadres
- Reseller technisch contactpersoon
- Reseller technisch telefoonnummer
- Reseller technisch e-mailadres
- Eindklant volledige bedrijfsnaam
- Eindklant verkorte bedrijfsnaam
- Beschrijving van de eindklant
- Eindklant contactpersoon
- Eindklant telefoonnummer
- Eindklant algemeen e-mailadres
- Zakelijk adres
- KvK nummer
- BTW nummer
- Website eindklant
- Voorwaarden en bepalingen



- * X 500 (dus 1 gespreksbundel is 500 gesprekken)
- ** Eventuele addons die je van Plainwise af wilt nemen (zie website)
- *** Nodig ivm eenmalige onboardingskosten

Aanvullende voorwaarden Plainwise-dienst.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de afname van de Plainwise-dienst en vormen een aanvulling op de bestaande overeenkomst tussen partijen.

01. Dienstomschrijving

Plainwise stelt organisaties in staat om automatisch terugbelverzoeken te ontvangen en in te plannen, met als doel de telefonische bereikbaarheid te verbeteren tijdens piekmomenten.

02. Looptijd en beëindiging

De Plainwise-dienst wordt aangegaan voor een initiële periode van 12 maanden, ingaande op de datum van activatie. Na deze periode is de dienst maandelijks opzegbaar, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Tussentijdse opzegging tijdens de initiële looptijd is niet mogelijk.

03. Vergoeding en betaling

De Plainwise-dienst wordt aangeboden tegen een vaste vergoeding per behandeld gesprek. Afnames geschieden in bundels van 500 gesprekken per maand. De actuele tarieven en de Fair Use Policy bij overschrijding van bundels zijn vastgelegd in het afzonderlijke pricing document, dat integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. Facturatie geschiedt maandelijks achteraf op basis van verbruik.

04. Fair use policy

Indien het aantal behandelde gesprekken de afgenomen bundel overschrijdt, is de Fair Use Policy van toepassing zoals beschreven in het pricing document.

05. Vergoeding en betaling

Eerste- en tweedelijns ondersteuning is als volgt ingericht: Eerstelijns support wordt geleverd via telefoon door Xelion. Tweedelijns support wordt verzorgd door Plainwise, uitsluitend via e-mail. Er worden geen specifieke servicelevels of responstijden gegarandeerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

06. Aansprakelijkheid

Plainwise wordt geleverd "as is". Er wordt geen garantie gegeven op foutloze of ononderbroken werking. Aansprakelijkheid is beperkt conform de bepalingen in de hoofdovereenkomst.

07. Gegevensverwerking

Eventuele verwerking van persoonsgegevens vindt plaats conform de bestaande verwerkersovereenkomst tussen partijen.

08. Intellectuele eigendom

Alle rechten met betrekking tot de Plainwise-dienst, waaronder maar niet beperkt tot software, methodieken en merkuitingen, berusten bij Plainwise of diens licentiegevers.

09. Prijsindexatie

Plainwise behoudt zich het recht voor om de tarieven jaarlijks te indexeren op basis van de Consumentenprijsindex (CPI) van het CBS.

10. Overige bepalingen

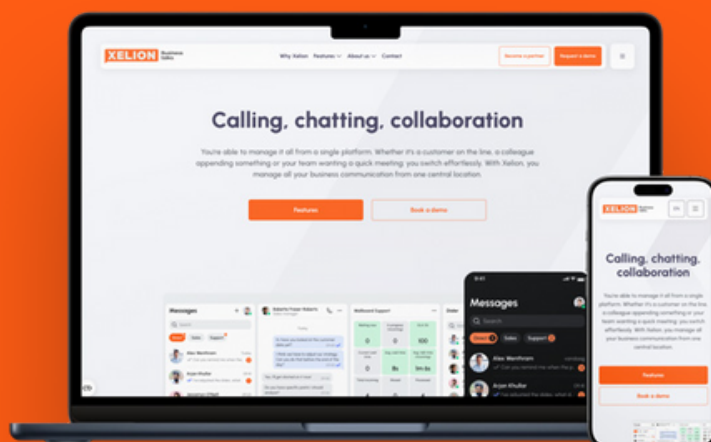
In geval van strijdigheid tussen deze voorwaarden en de hoofdovereenkomst, prevaleert de hoofdovereenkomst. Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

11. Akkoordverklaring

Bij het aanvinken van deze optie geef ik aan kennis te hebben genomen van de aanvullende voorwaarden voor de Plainwise-dienst, en ga ik akkoord met de inhoud daarvan én de bijbehorende betalingsverplichting.

Slimmer klantcontact met Xelion en TimeWise

Bespaar tijd, verhoog klanttevredenheid en werk efficiënter



The complete communication solution for business.