

**XELION**

Business talks.

# Slimmer klantcontact met Xelion en TimeWise

Bespaar tijd, verhoog klanttevredenheid  
en werk efficiënter

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.**
- **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**

Verschijnen automatisch in het Timewise-portaal, bel eenvoudig terug via Xelion.



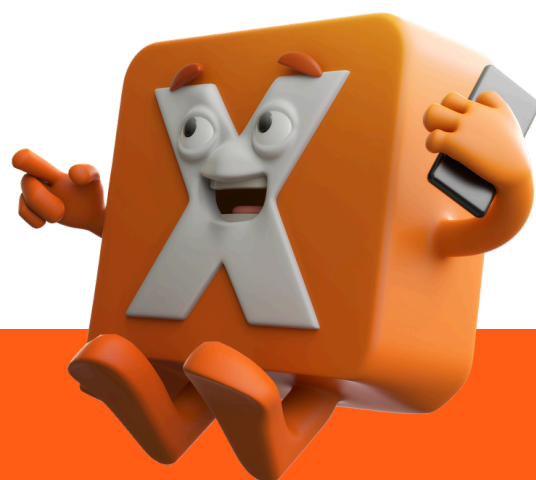
## Wat merkt de klant?

- 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.



# XELION

Business talks.



## Extra mogelijkheden voor jouw omgeving

### API Integratie

Hiermee krijgt de klant toegang tot al onze koppelingen. Denk aan click-to-dial naar Xelion of naar CRM koppeling.

### Callqueue Integratie

Hiermee koppel je een wachtrij vanuit Xelion aan TimeWise. Terugbeltaken en wachtrijtaken delen dan dezelfde beschikbaarheid, zodat de praktijk niet overspoeld wordt. Gesprekken worden slim over de dag verspreid op basis van de werkelijke capaciteit.

### Extra Phone Entrance

Wordt gebruikt in combinatie met Extra Language. In het Xelion menu kiest de beller soms al een taal voordat die wordt doorgeschakeld naar TimeWise. Om te voorkomen dat de beller opnieuw een taalkeuze moet maken, gebruik je per taal een aparte ingangslijn bij TimeWise. Elke extra ingangslijn is een Extra Phone Entrance.

## 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.

## Extra Language

Standaard wordt TimeWise ingericht met één taal. Voor elke extra taal die je wilt aanbieden (bijv. Engels naast Nederlands) neem je Extra Language af. Wordt vrijwel altijd gecombineerd met Extra Phone Entrance.

## TalkWise

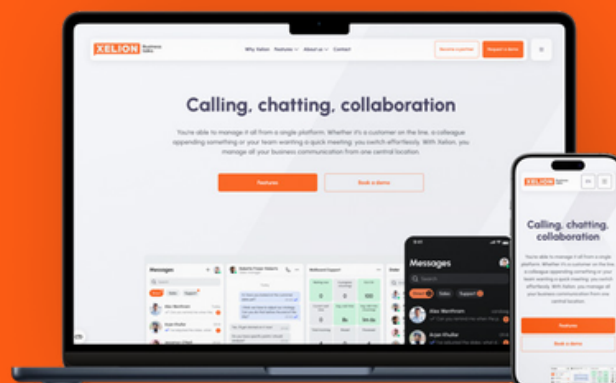
TalkWise zet telefoongesprekken automatisch om naar tekst en samenvattingen. Denk aan het terugbelgesprek tussen de doktersassistent en de patiënt of een langer intercollegiaal gesprek. Normaal wordt dat achteraf uit het hoofd getypt.

Met TalkWise rolt er na afloop van het gesprek automatisch een rapport uit. Scheelt tijd en je mist geen details meer.



# Slimmer klantcontact met Xelion en TimeWise

Bespaar tijd, verhoog klanttevredenheid en werk efficiënter



**XELION**

Business talks

De complete  
communicatieoplossing  
voor alle bedrijven.