

# HIGHLIGHTS XELION 8

## Xelion kan gebruikt worden op verschillende apparaten:



Bureautelefoon / DECT-toestellen / SIP-apparaten



Computer / Laptop / Chromebook



Smartphone / Tablets

## Deze apparaten zijn in staat om op verschillende manieren communicatie op te zetten:



Bellen



Chatten



SMS'en



WhatsApp \*



Video en (screen)sharing

\* Met de WhatsApp Business integratie met Xelion is het mogelijk om WhatsApp berichten in Xelion te ontvangen.

## Xelion bevat verschillende tools die het werken nog makkelijker maken:



### Adresboek

Compleet adresboek waarin alle contactgegevens van relaties worden gedeeld.



### Agenda (koppeling met Office 365)

Aan afspraken kan een status gekoppeld worden, zodat Xelion tijdens een afspraak de ingestelde status toont.



### Bellijsten

Mogelijkheid om bellijsten te maken van bijvoorbeeld nog te bellen personen.



### Communicatieoverzicht

Compleet overzicht van alle inkomende en uitgaande communicatie door middel van tabbladen per groep waarin je aangemeld bent.



### Favorieten

Contacten of collega's waarmee veel contact is? Zet die persoon in de favorietenlijst.



### Presentielijst

In één oogopslag zien wie telefonisch bereikt kan worden.



### Rapportages en Wallboards

Uitgebreide rapportagemogelijkheden waarin de bereikbaarheid van de organisatie kan worden gemonitord. Denk aan dynamische webrapportages en geautomatiseerde bulkrappen.



### Hot Desking

Plaats jezelf in één of meerdere afdelingen via de app en bel of chat namens een afdeling. Maak van een willekeurige bureautelefoon jouw telefoon via een code.





#### Herkennen van verbanden

Op de klantkaart wordt het inzichtelijk gemaakt met welke personen je binnen de organisatie contact hebt gehad én wanneer dit heeft plaatsgevonden. Hierdoor kunnen gesprekken snel en effectief afgehandeld worden.



#### Identiteit per aansluiting

Naast Hot Desking kun je bepalen met welk nummer je uitbelt of namens wie of welke afdeling je chat.



#### Aparte berichtenbox

Door de verschillende berichtenboxen haal je niet langer meer de communicatie van jezelf en afdelingen door elkaar. Hierbij is het mogelijk te zien wie het gesprek binnen de afdeling heeft opgepakt.

### Telefoongesprekken kunnen met Xelion effectief worden gehouden:



#### Doorverbinden

Gesprek aangenomen voor een collega? Even in de presentielijst kijken en eenvoudig doorverbinden.



#### Gespreksopname

Telefoongesprekken kunnen automatisch worden opgenomen.



#### Gesprekverslag

Direct inzicht in alle gesprekken die je gevoerd hebt en die van collega's.



#### Groepsgesprek

Met meerdere mensen tegelijk (video)bellen om effectief te overleggen.



#### Klantcontactcenter mogelijkheden

Xelion ondersteunt wachtrijen met zeer uitgebreide functionaliteit. Zoals: skillbased-routing, line hunting, agent-matching, herhaalbellen en nawerktijd.



#### Meeluisteren

Geautoriseerde collega's kunnen meeluisteren met een gesprek, bijvoorbeeld ter verbetering van de kwaliteit van de telefoongesprekken.



#### Status

Dankzij de verschillende statussen kan er ingesteld worden wanneer je wel of niet bereikbaar bent. Automatisch verandert je status bij afspraken, als je in gesprek bent en op basis van je rooster.

### Maak je telefooncentrale nog krachtiger met deze standaard functionaliteiten:



#### Integratie Office 365

- Azure Active Directory integratie,
- Sync agenda en adresboek,
- In gesprek status Xelion bij Teams gesprekken,
- Bel via Xelion vanuit Teams zonder extra licenties.



#### Geavanceerde Apps

- Bel met vast nummer met je Smartphone via VoIP of GSM (netwerk onafhankelijk),
- Zie realtime status van collega's,
- Bekijk realtime statistieken van telefoontjes en chats,
- Native Apps voor Windows, iOS en Android (geen veredelde webversies).



#### Video conference en screensharing

- Voer gesprekken in de cliënt met je collega's op mobiel en pc,
- Met niet Xelion gebruikers kun je een videogesprek voeren via de browser.



#### Integraties (REST API - Application Programmers Interface)

Het synchroniseren van een adresboek, het openen van een klantkaart, bellen vanuit de klantkaart of het opbouwen van een dossier (inclusief audiofiles) zijn dankzij de open API van Xelion mogelijk. Ook alle andere Xelion beheer- en gebruikersfuncties, kunnen via de API worden aangeroepen. Daardoor kunnen naast integraties zelfs eigen applicaties met Xelion worden ontwikkeld. In de Xelion Marketplace zijn API applicaties van derden zichtbaar.

### De bereikbaarheid kan uitstekend worden gewaarborgd dankzij de handige functionaliteiten die standaard beschikbaar zijn:



#### Belgroepen

Als de gebelde persoon niet in staat is om op te nemen kan de telefoon overgaan bij één of meerdere collega's.



#### Dag- en nachtstand

Met deze stand wordt automatisch het afwezigheidsscenario ingesteld wanneer het bedrijf of afdeling telefonisch onbereikbaar is.



#### Keuzemenu

Eenvoudig een keuzemenu samenstellen zodat direct de juiste persoon of afdeling aan de telefoon komt.



#### Voicemail

Elke Xelion gebruiker kan een eigen voicemail inspreken. Indien gewenst kan een voicemail automatisch als mail worden afgeleverd.



#### Wachtmuziek

Laat muziek of een ingesproken boodschap horen tijdens het wachten.

