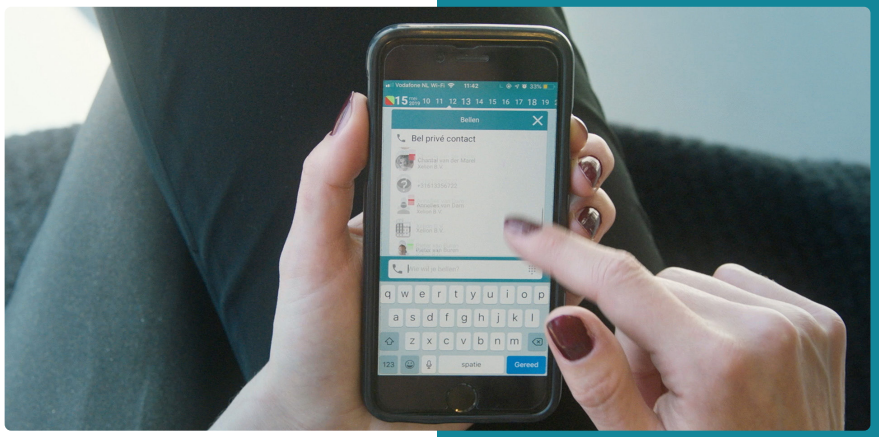
XELION API'S IN CRM



XELION

Inhoudsopgave

TELECOM INTEGREERT MET HET IT-PROCES 3, 4

TRENDS: END-TO-END EXPERIENCE, SECURITY & ONDERHOUD 5, 6

TOEPASSINGEN PROCESOPTIMALISATIE MET-EN DANKZIJ API'S 7, 8, 9

VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK 10

CONCLUSIES 11

DE GROTE VOORDELEN VAN INTEGRATIE MET CRM EN ANDERE APPLICATIES MET TELEFONIE EN VOIP

TELECOM INTEGREERT MET HET IT-PROCES.

Een API (Application Programming Interface) is een software-interface die het mogelijk maakt dat twee applicaties met elkaar kunnen communiceren.
Deze API's brengen momenteel een enorme revolutie op gang in de wereld van de automatisering. Dankzij de integratie van softwarepakketten kunnen immers allerlei bedrijfsprocessen aan elkaar gekoppeld worden. Dit heeft een aantal grote voordelen: gegevens hoeven niet steeds opnieuw te worden ingevoerd, iedereen 'zit op dezelfde pagina' en ' if this then that scenario's' die leiden tot meer efficiency k u nnen ma kkelijk worden geïmplementeerd en ! klantcommunicatie wordt directer, sneller en voorzien van de juiste actuele gegevens. Denk bijvoorbeeld eens aan het versturen van een boardingpas van KLM of een ticket van een pretpark aan de klant per WhatsApp. Dat was eerst een omslachtig proces, nu kunnen mensen met een paar clicks op hun smartphone van een bestelling, naar de reservering via de betaling en dan het toegangsbewijs ontvangen. Hoe makkelijk kan het allemaal zijn. Ook de gegevens uit een bestelproces en de status van de koerier kan makkelijk per sms of WhatsApp worden doorgegeven. En in veel van dit soort processen, of eigenlijk in vrijwel alle, staat communicatiesoftware centraal. En zo zijn er eigenlijk in elke organisatie voordelen te behalen met het implementeren van API's. Zo worden immers zowel de administratieve lasten verlicht als ook de communicatieprocessen verbeterd.

Sinds de opkomst en implementatie van VoIP is de telecomcentrale ook software geworden.
Xelion was in Nederlandse één van de eerste telecom-software pakketten die volledig los van een operator en breedband werd aangeboden. Dat was en is feitelijk nog steeds een unicum en zeker één die nu steeds crucialer wordt vanwege de integraties. Net als CRM, ERP en Financiele software is de telecomsoftware onderdeel geworden van de totale IT-operatie van een organisatie, waarbij de C in ICT staat voor Communicatie. Werden de eerste VoIP oplossingen nog on premise gedraaid in combinatie met een SIPtrunk, later werden het hosted centrales die in de private cloud staan. Nu is telecom steeds vaker een 100% cloud gedreven oplossingen waarbij er per gebruiker een licentie wordt afgenomen die de gebruiker via een deskphone, laptop en zeker ook smartphone kan gebruiker. Het overal en altijd kunnen werken is daarbij nu steeds vaker het vertrekpunt. Zo worden alle medewerkers binnen hun profiel betrokken in de communicatie-flows.

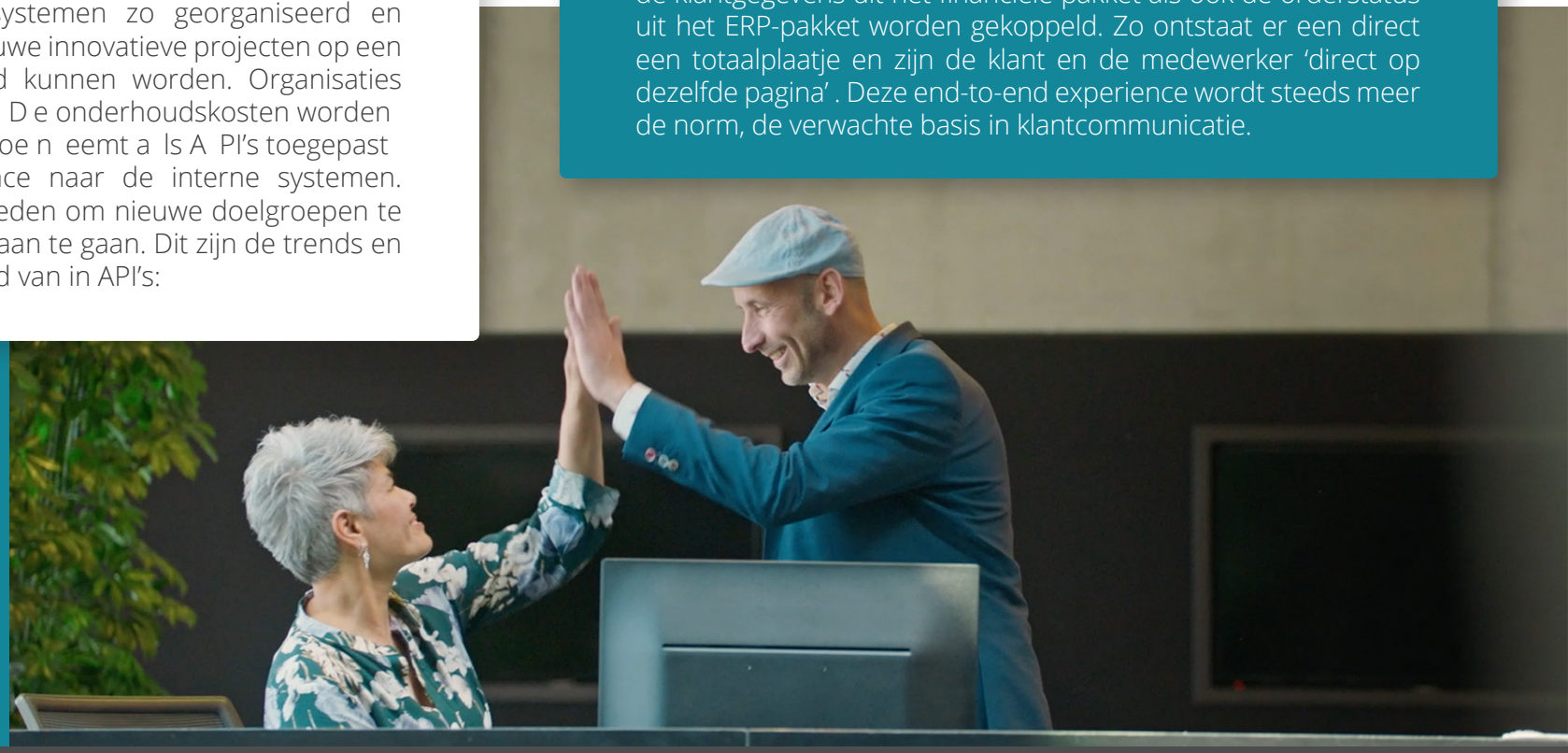
In een tijd van smarter working is anytime en anywhere de norm. Organisaties verbeteren hun bereikbaarheid door medewerkers via hun smartphone te ontsluiten op de bedrijfscentrale.Die bereikbaarheid staat daarbij weer in dienst van het primaire proces. API's zijn daarin een essentieel smeermiddel.

The big next thing in Telecom is dus de integratie van telecommunicatie met andere processen middels koppelingen. Deze koppelingen heten API's.
De meest voor de hand liggende koppelingen en momenteel ook steeds vaker geïmplementeerde is die tussen het CRM klantenmanagementsysteem en telefonie. Maar met de opkomst van chat en videobellen in de klantcommunicatie via websites wordt telecommunicatie ook steeds vaker "in apps gebakken." Denk maar eens aan een bestelapp als Thuisbezorgd waarin je naast bestellen ook op de hoogte wordt gehouden van waar je pizza's zich bevinden. Nu al kun je via de app ook steeds vaker bellen met de pizzakoerier om te vertellen dat je achter in de tuin zit en dat de bezorger even achterom moet gaan.

TRENDS: END-TO-END EXPERIENCE, SECURITY & ONDERHOUD

API'S maken optimalisatie van het bedrijfsproces mogelijk.
Een goede API-strategie is meer dan alleen een technische oplossing en kan enorm bijdragen aan je organisatie. API's zorgen ervoor dat interne systemen zo georganiseerd en gestructureerd worden dat nieuwe innovatieve projecten op een uniforme manier ondersteund kunnen worden. Organisaties kunnen zo effectiever w erken. D e onderhoudskosten worden verlaagd en de flexibiliteit t oe n eemt a ls A PI's toegepast worden als standaard interface naar de interne systemen. Kortom: er ontstaan mogelijkheden om nieuwe doelgroepen te bedienen en samenwerkingen aan te gaan. Dit zijn de trends en aandachtspunten op het gebied van in API's:

End-to-end experience
Zeker in combinatie met een VoIP platform als Xelion geven API's de gelegenheid voor medewerkers en ook voor klanten om tot een end-to-end ervaring te komen. API's die gebruikt worden binnen organisaties voor zakelijke en technische scenario's bieden een naadloze overgang voor elk contactmoment. De interactie met de klant zal aanzienlijk verbeteren als de medewerker weet met wie hij of zo van doen heeft. De koppeling net het CRM systeem aan t telefoonnummer maakt dat mogelijk. In dat proces kunnen ook de klantgegevens uit het financiële pakket als ook de orderstatus uit het ERP-pakket worden gekoppeld. Zo ontstaat er een direct een totaalplaatje en zijn de klant en de medewerker 'direct op dezelfde pagina' . Deze end-to-end experience wordt steeds meer de norm, de verwachte basis in klantcommunicatie.



Security

Het maken van een API hoort met de hoogste veiligheid standaarden te worden gedaan. Uiteraard moet er toestemming zijn van de leverancier van de software. Xelion is daar open in, heeft ook sinds 2019 een API-store maar checkt wel de kwaliteit van de API en de leveranciers. Is de API-leverancier gecertificeerd? Is er sprake van een autorisatie, gedragsbeveiliging en vooraf gebouwde connectoren voor identiteitsintegratie bijvoorbeeld door een token of een 2-zijdige sms-authenticatie? Door een app te toetsen aan AVG-regels of regelmatig security audits te laten uitvoeren laat een aanbieder van een API zien de security serieus te nemen. Ook worden afspraken gemaakt tussen de aanbieders van applicaties om een koppeling te certificeren en de gebruiker daarmee zekerheid te bieden. Zo heeft Xelion VoIP gecertificeerde koppelingen met Zoho, Afas en Salesforce die deze koppeling vervolgens ook weer aanbevelen.

Onderhoud

Geen trend, maar wel een permanent punt van aandacht is het onderhoud van een API. Als er een verandering is in softwarepakket/ applicatie A of in B zal ook de API onderhouden moeten worden, anders breekt deze kapot en kunnen er wel eens serieus dingen mis gaan. Neem nu het voorbeeld dat door middel van een API op een bewegingssensor bij een alleenwonende senior een alarmsignaal moet worden afgegeven naar een medewerker van de thuiszorg. Als die API niet functioneert kan daar een levensbedreigende situatie ontstaan. Daarom is het onderhoud van API;s dan ook heel essentieel. Iemand – en dat is meestal de integrator- zal de API;s moeten monitoren en onderhouden. De aanbieders van API;s bieden in de regel dan ook standaard onderhoud van de API aan.

TOEPASSINGEN PROCES-OPTIMALISATIE MET- EN DANKZIJ API'S

Nu we hebben ingezoomd op trends in ontwikkelingen en techniek rondom API's kunnen we gaan kijken naar de toepassingen. Laten we zeggen het echte leuke werk waarin je met de juiste, slimme en met visie gemaakte koppelingen de magie laat gebeuren. Niets meer overkloppen van gegevens of twee schermen open, maar een geïntegreerd proces waarvan vooral de klanten gaat profiteren. He klantcontact wordt beter en gerichter, overdrachten zijn beter geregeld en er worden vooral ook veel minder fouten gemaakt. Het allermooiste is dat de klant dankzij API's ook zelf kan bijdragen aan een beter proces. Hij of zij krijgt met verschillende appjes direct toegang tot de meest elementaire statusgegevens en van zijn eigen klantgegevens. Hoe mooi is dat !? Dit zijn de belangrijkste voorbeelden van ontwikkelingen en toepassingen van API's en appjes:

VoIP en CRM

Het bijhouden van contactgegevens in een gedegen CRM -systeem is feitelijk wel de standaard geworden van elke organisatie. Uiteraard staan daar naast de bestaande klanten ook de leads en prospects in. Naast essentiële klantgegevens als NAW staan hier ook wat diepere zaken in als omzet of geprognotiseerde omzet. Dat kan dan weer door een koppeling met het boekhoudpakket. Maar ook de klanthistorie kan makkelijk in een CRM systeem worden vastgelegd. Zo kunnen verschillende medewerkers direct zien wat er eerder is gebeurd (of niet gebeurd) en wat er is afgesproken met de klant. **Het grote voordeel van een API tussen CRM en een VoIP centrale/ commuicatiesoftware als Xelion is dat klantgegevens direct worden opgehaald en getoond aan de hand van het telefoonnummer dat herkend wordt.** Maar ook het opslaan van een MP3-bestand van een opgenomen gesprek behoort tot de mogelijkheden van een CRM koppeling. Xelion voorziet hier standaard in. Het is aan de organisatie en de situatie om te bepalen of daar ook gebruik van wordt gemaakt. Klanten moeten er wel van op de hoogte worden gebracht in ieder geval. Ook kunnen allerlei belstatistieken worden toegevoegd aan de data van he CRM systeem. Hoeveel is er uit en ingebeld. En hoe vaak is de telefoon bij bepaalde personen niet opgenomen bijvoorbeeld. Dat kunnen voor salesmanagers belangrijke gegevens zijn.

VoIP en ERP
Net lieten we al zien dat ERP en CRM meestal ook al geïntegreerd zijn door middel van een API. In veel gevallen hebben de boekhoudpakketten en ERP pakketten ook CRM modules die in de kern al integraties kennen. **Zo kunnen klantgegevens direct aan orderstatus en de financiële worden gekoppeld.** Handig bijvoorbeeld ook om te checken of alle rekeningen zijn voldaan voordat er weer een nieuwe order wordt geplaatst. In dat voorbeeld is het dan ook handig als de medewerker bij de binnendienst een klant aan de lijn krijgt die wil bijbestellen. Die kan dan eerst informeren of de betaling onderweg is. Maar ook het uitgaand bellen met een klant wanneer het bestelde product binnen is kan met 1 druk op de knop. Xelion heeft een heel handige 'mouse over' functionaliteit waarmee elk nummer dat in beeld verschijnt met een muisklik gebeld kan worden. Dat gaat snel en zeker.

CPAAS en klantcontact API's en MS Teams
De grote ontwikkeling van dit 2019 en 2020 is de opkomst van CPAAS (Communication Platform as a Service) diensten. Hiermee wordt bedoeld dat mensen via een website (dat noemen ze WebRTC) direct kunnen chatten , bellen of nu zelfs ook kunnen Videobellen. De standaard in perfecte en excellente klantencommunicatie komt zo steeds hoger te liggen. **Xelion voorziet als telefonieplatform in alle benodigde bouwstenen om deze CPAAS toepassingen beschikbaar te stellen**. Al deze bouwstenen kunnen door middel van API's worden omsloten in het primaire communicatieproces.

Whatsapp en sms
De grote hit van 2020 is de koppeling/API die Xelion met Whatsapp op de markt heeft gebracht. Bijna 60% (10 miljoen) mensen in Nederland gebruiken Whatsapp. Daarom is het makkelijk en efficiënt om klantcommunicatie op Whatsapp te initiëren of af te handelen. Notificaties en door middel van messaging wordt daarin steeds belangrijker. Denk bijvoorbeeld aan een berichtje dat de koerier binnen een half uur zal arriveren. Is de klant dan nog even niet huis, dan kan er via Whatsapp gechat worden . Maar ook de kracht van smsjes als notificatie of alert moet nog steeds niet onderschat worden. Als chat en message platform mag sms dan dood zijn.. het is nog steeds de enige zekere notificatie met een 100% penetratie. Iedereen die een 06-nummer heeft kan immers een sms ontvangen.

Middels tweezijdige sms kan ook **Identificatie en Authenticatie** worden gedaan. Dit is weer belangrijk als in het proces een API koppeling met een primair proces is gemaakt. Zo wil je wel weten of de bezorger of thuiszorgmedewerker die voor je digitale-deurslot staat ook daadwerkelijk de persoon is die het zegt te zijn wie hij/zij is.. Dat in combinatie met biometrische identificatie is een ijzersterke toepassing die in steeds meer workflows wordt toegepast.

Maatwerk apps
Met de API kun je apps maken die zijn toegesneden op een specifieke b ehoefte v an e en d oelgroep. D eze a pps k un je integreren aan je organisatie brede communicatiesysteem. Succesvolle voorbeelden zijn apps voor thuiszorgmedewerkers. De app beschikt alleen over die functies die voor deze ambulante medewerkers van belang zijn. Hieronder vallen punten als: makkelijk aan/afmelden in een groep. Zien of collega's waarmee je werkt beschikbaar zijn, eenvoudig een noodoproep kunnen plaatsen of de mogelijkheid om projecten met elkaar te delen. In dit soort apps wordt ook de beschikbaarheid op basis van een roostersysteem gekoppeld waardoor bereikbaarheid altijd synchroon loopt aan de beschikbaarheid. Kortom, API's kunnen zo bijdragen aan het concurrentievoordeel voor de bedrijven die ze implementeren. Klantgedreven organisaties als Coolblue of Booking maken er continue gebruik van. Maar ook MKB-ers, makelaardij en talloze andere beroepsgroepen laten zien hoe ze zich met behulp van integraties van applicaties positief onderscheiden in de markt.

IOT en VoIP
En dan is er nog de opkomst van IOT. De API en toepassingen van IOT in combinatie met een VoIP -centrale als Xelion zijn eindeloos. Denk maar aan rook en brandmelders die via de centrale middels sms mensen op de hoogte stellen van meldingen. Ook kunnen mensen automatisch gebeld worden als er iets gebeurd of niet gebeurd. Denk daarbij aan intelligente bewegingssensoren die meten of een alleenstaande senior wellicht te lang niet in beweging komt op een moment dat dat wel verwacht zou mogen worden.

VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK

Technoberg bouwt API Xelion Perfectview
Direct zien wie er belt, dat staat netjes

De koppeling tussen een veelgebruikt CRM-pakket als Perfectview en de communicatiesoftware van Xelion zorgt voor dankbaar dagelijks gereedschap. De veelzijdige ICT-dienstverlener en System Integrator bouwde aan deze API met veel oog voor detail en toepasbaarheid.

Over Technoberg
Technoberg IT Services BV dat in 1997 in Purmerend is opgericht levert ICT-diensten aan een breed scala van organisaties, zowel het mkb als de overheid en multinationals.

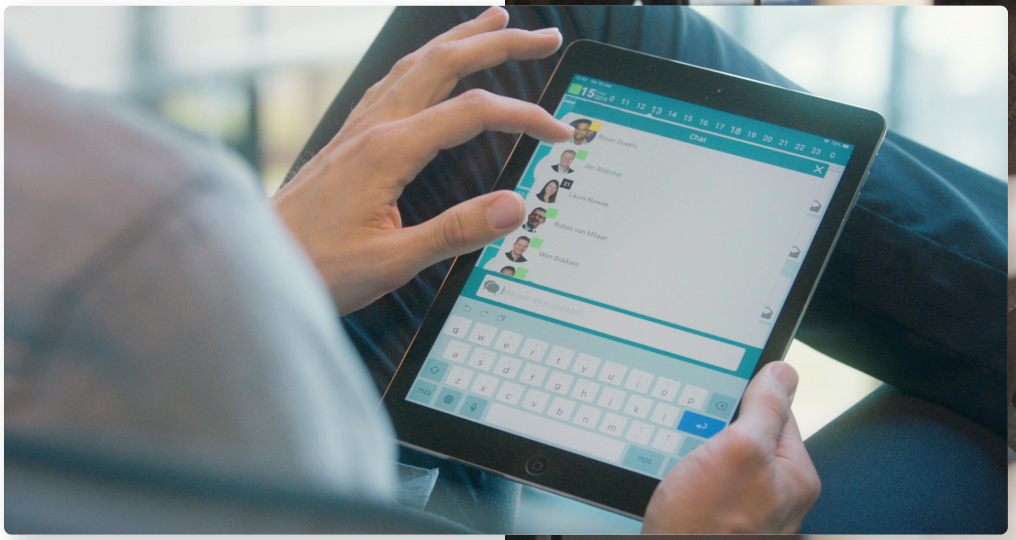
De aanleiding
Manager Voice & IP infrastructure Barry Spelt is bij Technoberg aanspreekpunt voor de telefonie en licht graag toe over de koppeling die gebouwd is: " Dankzij de opkomst van VoIP is telefonie feitelijk vooral ook software geworden. Wij hebben bij Technoberg onder meer ook voor Xelion gekozen vanwege de veelzijdigheid van mogelijkheden, de flexibiliteit en het feit dat deze software onafhankelijk is van een netwerkoperator. Een ontwikkeling en integratie die wij bij een klant realiseren hangt dus niet vast aan de connectiviteit. Nu steeds meer van onze klanten communiceren met de software van Xelion en de gemakken daarvan ontdekken, groeit ook de behoefte aan koppelingen. De meest voor de hand liggende was de koppeling met CRM-applicaties. Zo kwam dus de vraag van een groot financieel handelshuis in aandelen naar een koppeling met Perfectview. Deze heeft Technoberg vrij recentelijk met veel succes gerealiseerd. "

Barry Spelt: "Het is zeer klantvriendelijk doordat de klant direct herkend wordt en hierdoor snel geholpen kan worden."

De toepassingen van de API
Op de vraag of het een ingewikkelde koppeling is geworden en of het moeilijk te gebruiken is antwoordt Barry Spelt: "Zeker niet. Het is juist zeer gebruiksvriendelijk. We hebben een koppeling gemaakt met een browser extension, daar installeer je een add-on Synction. Elke gebruiker logt daarin met z'n Xelion gegevens. Na die inlog is het mogelijk om het adresboek vanuit Perfectview te importeren. Dat kun je als individuele gebruiker doen maar nog beter op organisatieniveau. Hierdoor werkt iedereen met dezelfde klantgegevens en kunnen gespreksnotities direct worden opgeslagen tijdens de call. Collega's kunnen daardoor het klantcontact naadloos overnemen. Ook kunnen medewerkers de callrecording opslaan onder de klantgegevens. Zo kunnen de medewerkers met de mouse over "click-to-dial" doen en direct bellen. Daarnaast wordt bij een inkomend gesprek de klantkaart getoond. Het is zeer klantvriendelijk doordat de klant direct herkend wordt en hierdoor snel geholpen kan worden. " Het maakt zakendoen meer persoonlijk en betrokken en dat is precies ook waar wij bij Technoberg voor staan. "

CONCLUSIES

We kunnen er heel kort over zijn: API's zijn sterk in opkomst en dat is niet voor niets. Dankzij API's kunnen bedrijfsprocessen veel beter en efficiënter worden ingericht. In design, security en opbouw is er veel te doen rondom API's. Het is geen kinderspel, al kan een toepassingen wel kinderlijk eenvoudige en zekere processen met zich meebrengen. Zeker in combinatie net communicatiesoftware van een platform als Xelion kan er ontzettend veel bereikt worden. De mogelijkheden zijn echt ongekend. Wat is dit licht belangrijk is te beseffen dat vrijwel elk proces begint en eindigt met communicatie.



BELOFTES VAN XELION OM EEN API STRATEGIE TE REALISEREN:

- *Open VoIP platform*
- *Onafhankelijk Losstaand van operator en siptunk*
- *Nederlandse makers: benaderbaar voor verzoeken*
- *Marketplace met meer dan 50 gecertificeerde API's*
- *Tailor made apps voor specifieke doelgroepen*
- *Integratie chat*
- *API documentatie*
- *Workshops voor ontwikkelaars*
- *Certifcering apps*