

COMMUNICATIE

# Telefonie & CTI

De telefoon rinkelt, de klantenfiche gaat open.

COMPANYMESH · INKOMENDE OPROEP

Groupe Pelcérane · Pierre Pelcérane

Gesprek bezig 02:14

IN HET KORT

Nummer

+32 81 00 00 00

Verkoper

Marc D.

Open dossiers

2

Saldo

€ 0

HISTORIEK

Offerte D-2026-219 ongelezen

4 dagen geleden verzonden

Laatste gesprek · 6 min

12/09 · vraag over garantie

Bestelling C-3312 geleverd

05/09

E-mail ontvangen

Catalogusaanvraag

✓ Fiche geopend

Oproep herkend in 0,3 s

Transcriptie ingeschakeld

Notitie nemen

# De telefoon rinkelt, de klantenfiche gaat open.

Aan de telefoon telt elke seconde. De module Telefonie koppelt uw telefooncentrale aan de tool: bij een inkomende oproep verschijnt de fiche van de klant met zijn laatste contacten. Oproepen worden bijgehouden en kunnen opgenomen en uitgeschreven worden, zodat u niets vergeet.

## Een persoonlijk onthaal

U weet wie belt nog voor u opneemt.

## Een volledige historiek

Elke oproep komt op de fiche van de klant.

## Bellen vanaf uw scherm

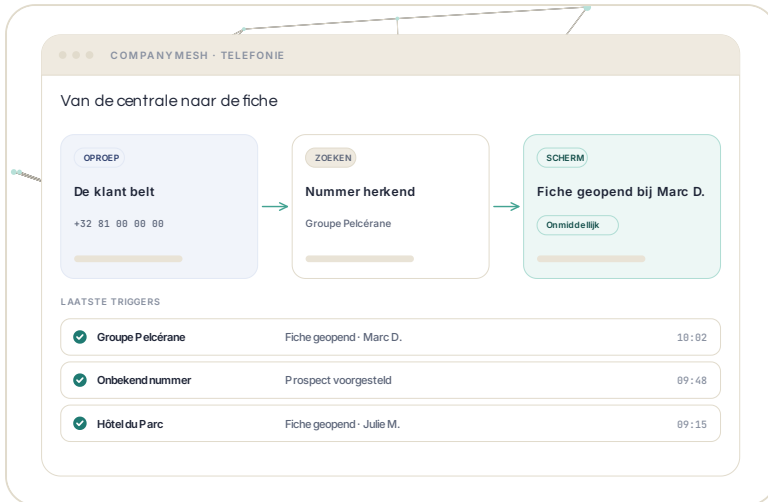
Klik om te bellen, zonder nummer te vormen.

## Automatische gespreksverslagen

Opname en transcriptie beschikbaar.

### In deze module

- 1 Fiche verschijnt bij de oproep
- 2 Bellen vanuit de tool
- 3 Oproephistoriek
- 4 Opname en transcriptie
- 5 Routing en beschikbaarheid



## 1 Fiche verschijnt bij de oproep

### Wie belt er, en waarom.

Bij elke inkomende oproep wordt het nummer opgezocht in uw contacten. De fiche opent op het toestel van de medewerker, met de lopende dossiers en de laatste contacten. Bij een onbekend nummer stelt de tool voor om een prospect aan te maken.

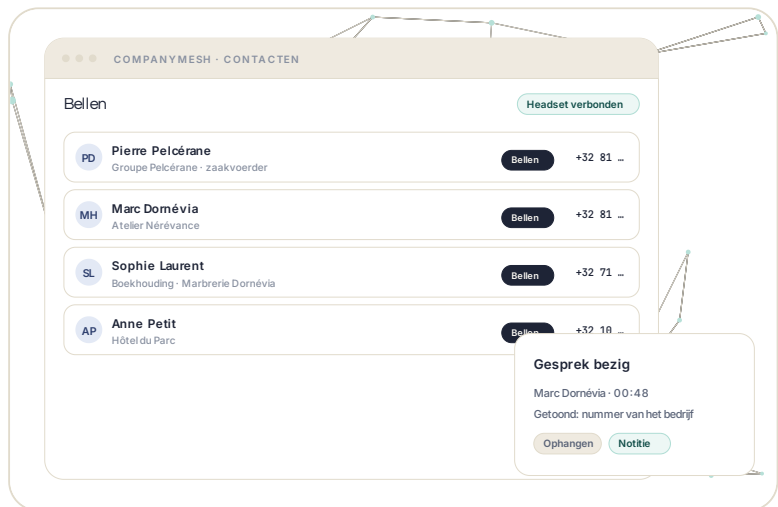
#### Wat het mogelijk maakt

- Onmiddellijke opzoeking op nummer
- Snel aanmaken bij een onbekend nummer
- Fiche opent automatisch
- Melding aan de betrokken collega's

## 2 Bellen vanuit de tool

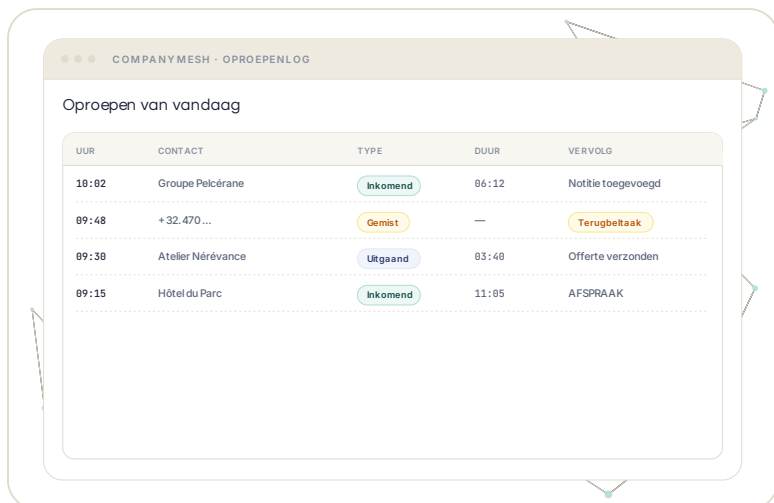
### Eén klik op het nummer volstaat.

Uitgaande oproepen start u vanuit eender welke fiche, via uw centrale of rechtstreeks in de browser. Uw gewone nummer blijft zichtbaar voor wie u belt.



#### Wat het mogelijk maakt

- Klik om te bellen
- Bedrijfsnummer getoond
- Bellen in de browser (headset)
- Meerdere nummers per medewerker



| UUR   | CONTACT           | TYPE     | DUUR  | VERVOLG            |
|-------|-------------------|----------|-------|--------------------|
| 18:02 | Groupe Pelcéreane | Inkomend | 06:12 | Notitie toegevoegd |
| 09:48 | +32.470...        | Gemist   | —     | Terugbeltaak       |
| 09:30 | Atelier Nérévance | Uitgaand | 03:40 | Offerte verzonden  |
| 09:15 | Hôtel du Parc     | Inkomend | 11:05 | AFSPRAAK           |

### 3 Oproephistoriek

#### Elke oproep telt.

Inkomende, uitgaande en gemiste oproepen worden gelogd met hun duur en gekoppeld aan de klant. Gemiste oproepen maken automatisch een terugbeltaak aan.

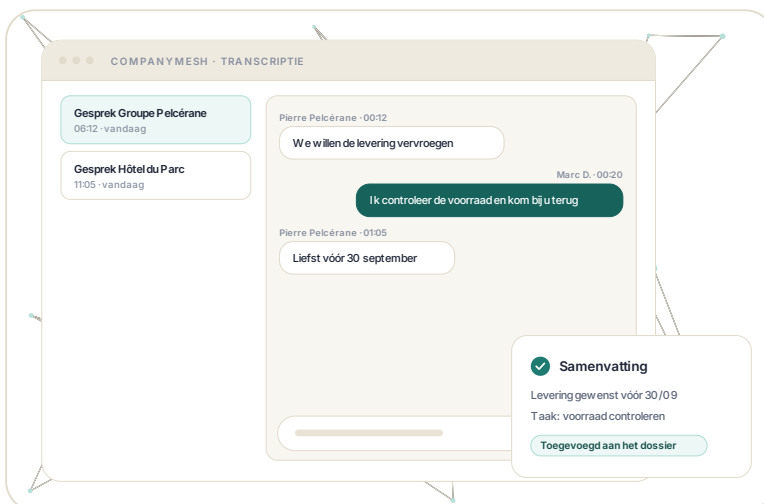
#### Wat het mogelijk maakt

- Volledig logboek per klant en per medewerker
- Gespreksnotities
- Gemiste oproepen omgezet in taken
- Oproepstatistieken

### 4 Opname en transcriptie

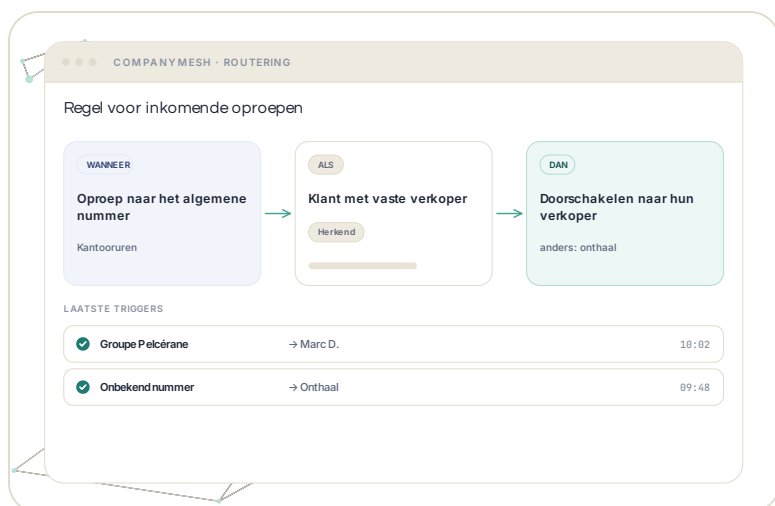
#### Het gespreksverslag schrijft zichzelf.

Oproepen kunnen opgenomen worden, met respect voor uw informatieplicht, en daarna automatisch uitgeschreven. De tekst is raadpleegbaar en doorzoekbaar vanuit de fiche.



#### Wat het mogelijk maakt

- Opname activeerbaar per lijn
- Zoeken in transcripties
- Automatische transcriptie
- Instelbare bewaartermijnen



## 5 Routering en beschikbaarheid

**De juiste gesprekspartner, op het juiste moment.**

Bepaal wie de oproepen ontvangt volgens openingsuren, teams of de klant die belt. Verkopers krijgen hun eigen klanten aan de lijn, ook via het algemene nummer.

### Wat het mogelijk maakt

- Routering per team en openingsuren
- Klant doorverbonden met zijn verkoper
- Doorschakeling bij afwezigheid
- Beschikbaarheidsoverzicht van het team

# Afgestemd op uw vak

Een bestaande centrale, doorgeschakelde persoonlijke nummers, routing per team of volgens de openingsuren: we koppelen uw telefonie zoals ze is, en bepalen samen met u wat opgenomen, uitgeschreven of gemeld moet worden.

---

## Deze module komt nooit alleen

Wij installeren hem, stemmen hem af op uw regels en leiden uw teams op. En past een deel van uw vak in geen enkel hokje? Dan bouwen we het.

01

### Een workshop per profiel

Minstens een uur met elk betrokken vak, om de schermen op de dagelijkse praktijk af te stemmen.

02

### De ontbrekende module

Een behoefte die niemand dekt, wordt een echte module: voor u ontworpen en net zo onderhouden.

03

### Bijsturing tijdens het gebruik

Een veld erbij, een stap minder, een automatisme: de tool wordt bijgesteld terwijl u hem gebruikt.

## CONNECTOREN

# Beschikbare integraties

Compatibel met de tools die u al gebruikt:

### Centrales & operatoren

3CX

Telnyx

Ringover

Aircall

Twilio

Vonage

### Transcriptie

Speechmatics

OpenAI

Mistral

### Berichten

SMS

WhatsApp Business

Niet-exhaustieve lijst: andere tools kunnen volgens uw behoeften gekoppeld worden.

## Werkt samen met

`crm.contacts` Klanten & contacten

`crm.pipeline` Pipeline & verkoopkansen

`comms.chat` Interne chat & realtime

`auto.ai` Geïntegreerde AI

`ops.dashboard` Dashboards & zoeken

## Laten we praten over uw toekomstige tool

Demonstratie op maat, op afspraak.

[companymesh.eu](https://companymesh.eu)  
[simon@devlooper.io](mailto:simon@devlooper.io)  
+32 490 46 81 17