



TELECOM, UC EN XAAS

API'S MAKEN TELECOM FLEXIBEL

Ronald Stokebrook
VoIPGRID

Communicatieplatforms kunnen steeds makkelijker worden gekoppeld aan bedrijfsapplicaties. API's zijn hiervoor bij uitstek geschikt, vertelt Ronald Stokebrook van VoIPGRID. "Bedrijven kunnen zo de gegevens achter de telefooncentrale ontsluiten naar de organisatie. Dit creëert business intelligence en dat is heel waardevol."

Tekst René Frederick

Bedrijven kunnen veel meer rendement halen uit de communicatie met klanten. De telefooncentrale 'weet' immers heel veel over klanten die bellen en dus is het de kunst om al die informatie te koppelen aan bedrijfsapplicaties zoals CRM-systemen. Inmiddels hebben diverse aanbieders van communicatieplatforms eenvoudige API's ontwikkeld zodat informatie automatisch wordt doorgegeven aan de gewenste applicatie. "Je kunt je hele business daarmee analyseren en managementinformatie extraheren uit de communicatie met je klanten", zegt partnermanager Ronald Stokebrook van VoIPGRID.

Verdienmodel

VoIPGRID staat bekend om zijn VoIP-platform waarmee resellers binnen enkele minuten zakelijke telefonie kunnen leveren aan hun klanten. Het softwarebedrijf breidt nu zijn diensten uit door vol in te zetten op API's. De nieuwe wereld is volgens Stokebrook namelijk gebaseerd op een 'aaneenschakeling van API's'. Onderliggend zit wel complexe techniek voor developers, maar VoIPGRID heeft de ambitie dit verhaal eenvoudig te maken voor partners en eindklanten. "Klanten zitten niet te wachten op een API, ze willen telefonie. Onze partners hebben doorgaans een IT-achtergrond en dus

kunnen ze onze producten makkelijk inrichten voor hun klanten. VoIPGRID faciliteert naast het platform ook API's en partners kunnen daarop verder bouwen", aldus Stokebrook. "Partners zullen hun dienstverlening naar klanten namelijk moeten gaan veranderen om mee te gaan in de veranderende IT-markt en daarvoor zijn API's ideaal. Daar zit voor hen een nieuw verdienmodel."

VoIPGRID levert telefoniediensten via partners aan 20.000 klanten in Nederland. Het bedrijf is 'the man in the middle', in de woorden van Stokebrook, en biedt het platform waarop partners middels de API's een oneindig aantal applicaties of software kunnen ontwikkelen of vandaan kunnen halen. VoIPGRID werkt met pay-as-you-use en de diensten zijn dagelijks opzegbaar. Er is dus weinig risico voor de partner en eindklant. De pitch voor resellers is volgens Stokebrook dat ze zich presenteren als IT-consultants. "Communicatie is tegenwoordig software. De toegevoegde

waarde zit in de adviserende rol voor partners naar klanten. Ze leveren nu telefonie en misschien wat UC-diensten, maar klanten staan absoluut open voor andere applicaties die hun specifieke vraagstuk oplossen. Het slim inzetten van API's is dus een mooie aanvulling op de uitgebreide mogelijkheden van het VoIP-platform. Ons systeem is zo goed dat in toenemende mate partners naar ons toe komen die dit gemak bij concurrenten niet krijgen."

CRM-integratie

Een van de voor de hand liggende mogelijkheden met API's is uiteraard vergaande CRM-integratie zoals via de klantcontactsystemen voor teams die VoIPGRID via een API aanbiedt. "Bij een inkomende oproep kan het platform een pop-up in het beeldscherm van medewerkers tonen met de gegevens van een beller. En direct daarna wordt de juiste klantkaart geopend. Ook kunnen gespreksgegevens worden geregistreerd over uitgaande

gesprekken. Een compleet overzicht van alle gevoerde gesprekken in een CRM-systeem kun je bewerkstelligen met de gespreksnotificatie API."

Gespreksnotificatie API

Recent lanceerde VoIPGRID de gespreksnotificatie API, ook wel call notification integration. Een 'normale webhook' kan informatie over gesprekken doorgeven aan een ander systeem en dat systeem kan op zijn beurt data teruggeven. Dit was nog relatief generieke informatie zoals 'Dit is de naam van het bedrijf dat je nu belt' of 'Verbind dit gesprek door naar toestel 536 of 0612345678'. De nieuwe gespreksnotificatie API geeft echter de exacte status van inkomende en uitgaande gesprekken door aan andere systemen. De informatie is veel gedetailleerder zoals 'Er komt een gesprek binnen van telefoonnummer 0508009000 op nummer 0508009999 en extensie 534, 536 en 586 gaan over' of 'Er gaat een uitgaand gesprek van

extensie 481 naar 0508009000'. Ook kan de gespreksnotificatie API een bericht sturen bij een gemiste oproep. Dit kan op diverse manieren, zoals via een e-mail, een sms'je of een bericht in Slack. Bedrijven kunnen de gemiste gesprekken op een door hen gewenst moment langslipen en terugbellen.

Geavanceerde gespreksstatistieken

Met de API kunnen ook geavanceerde gespreksstatistieken worden verzameld. "Callcenters bijvoorbeeld willen zo veel mogelijk managementinformatie verzamelen over telefonie en hierop kunnen managen en sturen. Informatie over de gemiddelde rinkelijd, gemiddelde gespreksduur of het aantal doorschakelingen van eerstelijns support naar de tweedelijns support. Dat kan allemaal met deze API", zegt Stokebrook trots. "Na het ophangen van een gesprek kan er zelfs automatisch een sms'je worden verstuurd, waarin de klant om een beoordeling van het gesprek wordt gevraagd."



Ronald Stokebrook

'API's ontsluiten waardevolle informatie voor bedrijven'

Vraag van klanten

API's zoals VoIPGRID die op zijn platform heeft geïntegreerd, geven resellers dus handvatten om waardevolle tools te bouwen voor bedrijven. "Omdat communicatie steeds meer is gebaseerd op software en webportals, is het voor resellers steeds makkelijker om met een traditionele telefooncentrale toch maatwerk en flexibiliteit te leveren aan hun klanten. Daar is de grootste vraag naar vanuit klanten. Resellers kennen immers de producten en businesscase van hun klanten. Ze weten dus het eindproduct waar ze de communicatie en bedrijfsapplicaties voor nodig hebben. En dus zit daar ook hun toekomstige marge want ze hebben nu toegevoegde waarde in hun relatie met eindklanten." «