

## ZET DE TOON



# Voiceworks, de stille kracht achter de partner

**Whitelabel, klanteigendom, alles op één platform en... de vier J's. Het zijn zomaar wat voordelen van de innovatieve communicatie- en samenwerkingsoplossingen van Voiceworks waarmee partners, groot en klein, het verschil kunnen maken in de MKB-markt. We zetten de voordelen van deze bijzondere aanbieder op een rij, samen met Wilbert Havermans en Jeroen Nauta.**

Om dan maar met de vier J's in huis te vallen, bij Voiceworks draait het om Jouw merk, Jouw klanten, Jouw marge en Jouw producten. Dat staat centraal en daarin doen we geen concessies. Het gaat de telecomoperator uit Almere immers om het aanbieden van onderscheidende diensten waarmee je als partner, met onderscheidende proposities, het verschil kunt maken in je markt of regio en zo je merk kunt uitbouwen.

## Organisatie

Voiceworks zelf behoeft nauwelijks enige introductie. Vijftien jaar geleden begonnen als een van de eerste aanbieders van hosted voice en uitgegroeid tot een van de grootste spelers in de Nederlandse telecom- en ICT-markt met ruim 350 medewerkers. Gekend aanbieder van Managed VoIP, Unified Communications, vast-mobiel (fmc) en internet, met naadloze aansluiting op de bestaande systemen van de klanten van partners. Alles gebouwd vanuit het zelf ontwikkelde cloudplatform en met één klik te bestellen in de eveneens zelf ontwikkelde online portal.

## Volop ervaring

"Elkaar helpen en samen geld maken, dat is het mooiste wat er is". Wilbert Havermans is sinds kort samen met Jeroen Nauta, die recent over kwam van Yes Telecom, verantwoordelijk voor het aan boord halen van nieuwe partners en hen te helpen groeien. Samen zijn ze goed voor een kleine vijftig jaar aan telecomervaring. Havermans verdiende zijn eerste telecomguldens met de verkoop van autotelefoons voor ettelijke duizenden guldens per stuk. Via Roadphone en later onder meer Vodafone kwam hij anderhalf jaar geleden bij Voiceworks. Jeroen Nauta werkte in het verleden voor KPN, Atlantic Telecom, OneXS en Yes Telecom.

## Partner centraal

"Je ziet momenteel dat partners om verschillende redenen op zoek zijn naar alternatieven voor hun huidige aanbieders", vertelt Havermans. "Ze willen een leverancier die hun belang centraal stelt en flexibel werkt. Bij ons bepaal je zelf je propositie, kun je maandelijks opzeggen en is klanteigendom vanzelfsprekend, om maar wat te noemen."

"Niet onbelangrijk is ook dat we alle diensten – unified communications-, vastmobiel- en VoIP-oplossingen – leveren vanuit één in-house ontworpen en beheerd platform. Dat is uniek," vertelt Jeroen Nauta. "Onze partners willen geen stress met hun levering, vandaar dat ze kiezen voor one stop shopping, één leverstraat, één portal voor alles. Daarin zit je automatische facturatie, kun je per klant prijzen en marges aanpassen en vanuit deze portal kunnen je monteurs en installateurs een oplevering op afstand regelen. Kortom, een dedicated systeem – in je eigen look and feel - waarin je alles bestelt, beheert en weer terug kunt vinden."

## Persoonlijke aandacht

En mogelijk nog belangrijker is de persoonlijke aandacht die er vanuit de hele Voiceworks-organisatie voor de partner is, stelt Havermans. "Jeroen en ik coördineren de onboarding met een team collega's die je volledig klaarstomen voor het partnership. Dat houdt onder andere in dat we je wegwijs maken in onze portal en je de diensten eigen maken met onze Academy-

trainingen. We hebben een co-creation marketing team dat je helpt met het uitbouwen van je merk. Er is een accountteam dat elke dag voor je beschikbaar is. Dan heb je het over pre-sales, ook vanuit de techniek. En een operationeel accountmanager voor de oplevering, ticketing en technische vragen. Plus een sales agent die je verder helpt met zaken als pricing. En tot slot krijg je je eigen partner manager die je overall situatie overziet en je helpt bij strategische en commerciële vraagstukken."

## Eigen operator

De partner zit aan het roer. Hij is de virtuele operator, die van a tot z zijn klantportal beheert – met eigen facturatie in eigen opmaak, eigen prijsplannen en met een eigen ticketingsysteem voor zowel zijn eigen klanten als voor ticketing tussen Voiceworks en de partner. Dit alles met volledige ondersteuning vanuit het Voiceworks-netwerk. Een voorbeeld: samen met het marketingteam is voor een partner in de regio Eindhoven een volledig nieuwe site opgeleverd. Die ziet er niet alleen goed uit, maar levert ook aantoonbaar new business op voor deze partner.

Grote én kleinere partners zijn allemaal welkom

bij Voiceworks, vertelt Jeroen Nauta. "De instap is heel laagdrempelig. Daarin werken we met verschillende modellen die voor partijen van verschillende groottes interessant zijn." "Belangrijk voor de partners en ook voor hun klanten is dat onze technologie eenvoudig is en op basis van bewezen technologie. Het naadloos doorzetten van een gesprek met één druk op de knop. Of dat je via het versturen van een weblink direct een videoconference kunnen beginnen. En een intuïtief design voor alle applicaties, de softphone, de desktop, messenger, videoconference en meer."

Dagelijks vertrouwen ruim een kwart miljoen gebruikers op de technologie van Voiceworks. Deze gebruikers werken in allerlei omgevingen: van multinationals tot de bakker op de hoek en alles daar tussenin. Dat is de kracht van Voiceworks, samen met haar partners en achter de schermen de beste oplossing bieden voor alle gebruikers binnen elke organisatievorm.



Jouw merk  
Jouw klanten  
Jouw marge  
Jouw producten:  
geen concessies

**Jij zet de toon**

voiceworks.com

Voiceworks is onderdeel van de Europese groep Within Reach. Alle organisaties binnen de groep dragen bij aan intelligente, geïntegreerde ICT- en communicatieoplossingen voor de zakelijke markt. Within Reach bedient ruim 1.650 resellers en 2 miljoen eindklanten met activiteiten in 25 landen. Ruim 650 medewerkers zorgen ervoor dat Within Reach haar ambitie, om Unified Communications kampioen van Europa te worden, kan realiseren.



Wilbert Havermans, links en Jeroen Nauta