

Interview | Marco Mekenkamp

Duncan Veira, productmanager voice bij Voiceworks

Alles regelen binnen één portal

“Wij zitten het liefst letterlijk even op de stoel van onze partners voor de beste inschatting van hun behoeften.” Duncan Veira, productmanager voice, praat met passie over de meerwaarde die zijn werkgever Voiceworks, de telecomprovider in de zakelijke markt, biedt aan hun klanten. “Speciaal voor onze partners zijn we een website gestart rondom de uitfasering van ISDN in september. Belangrijk is dat zij hun klanten optimaal kunnen bedienen.”

Duncan Veira heeft binnen de telecombranche een lange staat van dienst. Hij begon ooit bij KPN in de tijd dat er door het monopolie nog geen andere aanbieders waren. “Je zou dat eigenlijk wel ‘de school’ mogen noemen”, lacht Veira. Sinds drie jaar is

ultieme flexibiliteit als het gaat om bereikbaarheid en techniek. Bellen, chatten, conference call, monitoring en beheer, het moet tegelijkertijd mogelijk zijn en vanaf elke locatie. Voiceworks heeft hier haar specialiteit van gemaakt met geïntegreerde hosted oplossingen.”

‘Het grote voordeel voor onze klanten is dat al onze diensten binnen één portal te regelen zijn’

hij werkzaam bij Voiceworks, eerst als productmanager breedband en sinds een aantal maanden als productmanager voice. Op het kantoor van Voiceworks in Almere spreken we uitgebreid met hem over de ontwikkelingen in de branche en wat dit betekent voor resellers. “VoIP en hosted oplossingen als UC met vast-mobielintegratie vormen de basis voor toekomstbestendige (tele)communicatie. Bedrijven vragen

Geïntegreerde architectuur in de cloud Veira licht dit toe aan de hand van een voorbeeld. “Stel, je had een videoconferentie gepland maar die gaat niet door. Daardoor heb je ineens de tijd zelf je kinderen van school te halen, maar je vergeet de vergadering in je agenda af te melden. Het systeem ziet dat jij je beweegt naar een andere locatie en begrijpt dat je beschikbaar bent om oproepen te beantwoorden

die anders gedurende de vergadering naar een voicemail geleid zouden worden. Dát is intelligentie die klanten zoeken en daarop leggen we onze focus. Met ons platform Coligo heb je een hosted-communicationsoplossing voor mobiel, vast, video en data, waarmee alles met elkaar een relatie heeft en ondersteunend kan werken voor de gebruiker. Gebruikersgemak staat voorop, dus wil je tussen drie en vijf uur niet op je mobiel bereikbaar zijn maar wel op je vaste toestel of wil je een gesprek op je mobiel geruisloos overnemen via je desktop-pc? Het kan met Coligo. Dit platform, dat in de cloud opereert, biedt een soort totaalwerkoplossing waarin alle communicatietoepassingen zijn geïntegreerd.”

Integratie is sowieso de wens van bedrijven; geen ingewikkelde structuur met verschillende platformen die in de lucht gehouden moeten worden met hoge kosten, maar één applicatielaag met geïntegreerde architectuur in de cloud. “Dit is inderdaad de uitdaging



Duncan Veira

die onze partners van hun klanten voorgeschoteld krijgen en waar wij samen met hen de beste oplossing voor willen optuigen. Het grote voordeel voor onze klanten is dat al onze diensten binnen één portal te regelen zijn”, aldus Veira.

Uitfasering ISDN

Een actueel topic is het verdwijnen van ISDN per 1 september aanstaande. Duncan: “Veel bedrijven zijn al overgestapt naar VoIP, maar er zijn nog altijd duizenden organisaties die nog niet voorbereid zijn. Onze partners (resellers, red.) zijn bewust van die naderende deadline en willen hier uiteraard op inspelen. Daarom is Voiceworks een initiatief gestart om partners én hun klanten optimaal van dienst te zijn met verschillende

oplossingen. Laat ik een paar simpele voorbeelden geven: als eindklanten nog een goedwerkende ISDN-centrale hebben waar ze liever geen afstand van doen, dan leveren

‘Bedrijven vragen ultieme flexibiliteit als het gaat om bereikbaarheid en techniek’

we een converter om ze om te zetten naar onze Managed Voice-oplossing. Dan behoud je de ISDN-centrale en gaat de investering niet verloren. We

bieden gratis nummerportering en gratis breedband voor een bepaalde periode (die nodig is voor IP-telefonie, red.) en we vervangen ook de oude ISDN-toestellen. Onze partners kunnen dat allemaal heel eenvoudig regelen in ons platform. Om hen verder te ondersteunen, hebben we een speciale website voor ze gebouwd met alle benodigde informatie rondom ISDN en de uitfasering voor organisaties die nog moeten overstappen. De website verwijst de potentiële klant bovendien door naar de reseller in zijn eigen buurt.”