

# Bij Voiceworks is het integratie, integratie, integratie

De verkoop en implementatie van communicatieoplossingen is de afgelopen jaren sterk veranderd. Waar partners en resellers voorheen een standaardoplossing in de vorm van een telefooncentrale aanboden, is het nu maatwerk wat de klok slaat. Bij Voiceworks zagen ze de convergentie van ICT en telecom al vroeg aankomen. Niet alleen bieden ze uitgebreide hulp aan hun partners om de transitie te maken en ook de adviserende rol op zich te nemen, ook op technologisch vlak is de Unified-Communications-as-a-Service leverancier erg actief. *Tekst: Michiel van Blommestein*

**N**iet langer is Voiceworks alleen een vooraanstaande white-label leverancier van communicatie-oplossingen voor het MKB in Nederland. In plaats daarvan is het bedrijf nu onderdeel van de Europese holding, terwijl het volledig zelfstandig is gebleven. Daarvoor is groei nodig, zegt Terry Aurik, CEO van

Voiceworks. “We willen vanuit onze groep Enreach onze groeiambitie in Europa waarmaken, en daarom zijn we met investeerder Waterland gaan kijken welke partijen we in het buitenland konden overnemen.”

Enreach, opgericht door dezelfde ondernemers als Voiceworks, is een Europese UCaaS leider en ondertussen actief in meer dan 25 landen met zo'n 18 verschillende kantoren.

#### One-stop-shop

Dat succes komt door meerdere factoren. Het bedrijf was er vroeg bij toen Unified Communications vanuit de cloud tractie begon te krijgen, en sindsdien zijn de engineers van Voiceworks druk in de weer om integratiemogelijkheden verder uit te breiden. “Zo zijn we bijvoorbeeld bezig met de integratie van mobiel met Microsoft Teams, Fixed Mobile Convergence (FMC)”, aldus Maarten Chung, Director Products & Services bij Voiceworks. “Er bestaan al veel integraties met de Cloud PBX, maar nog heel weinig op mobiel, met een Fixed Mobile integratie.”

Een ander voorbeeld is de overname eind 2020 van Botsquad, de ontwik-

kelaar van chattechnologie op basis van kunstmatige intelligentie. Die techniek wordt verder geïntegreerd in de cloud oplossingen van Voiceworks. “Het is een geavanceerde tool die vragen van eindklanten automatisch categoriseert en dynamisch aan antwoorden koppelt”, legt Chung uit. “Het legt ook verbanden tussen verschillende gesprekken. Met dit soort oplossingen worden we een one-stop shop. Voor telecombedrijven, maar ook voor ICT-aanbieders.”

#### Waardevol advies

Dergelijke innovaties gaan hand in hand met een consequente, partnercentrische marktbenadering. “We bereiden onze partners voor om aan de ene kant eenvoudige oplossingen te bieden daar waar de behoefte is, en tegelijkertijd toegevoegde waarde te bieden”, zegt Aurik. “Om grotere klanten te bedienen, moet je hen van waardevol advies kunnen voorzien. Het is een andere manier van de markt bedienen, vooral omdat ieder bedrijf anders is. Daarvoor geven wij advies, workshops, en denken wij mee in die transitie.” Waar partners voorheen als reseller een oplossing konden presenteren in de vorm van bijvoorbeeld een telefooncentra-



Maarten Chung,  
Director Products & Services



Terry Aurik,  
CEO van Voiceworks

## 'Innovaties gaan hand in hand met een partnercentrische marktbenadering'

le in hardwarevorm, is het nu een kwestie van doorvragen en daarvoor een cloudoplossing op maat implementeren, zo typeert Aurik de verandering. "Partners richten zich op de vraag wat voor bedrijf hun klant precies is, hoe ze werken en wat ze voor de toekomst willen. Dat is een hele andere manier van de markt bedienen."

Door jarenlange ervaring is Voiceworks goed voorgesorteerd om de gevraagde technologie hiervoor te leveren. Cloudcommunicatie betekent met name een naadloze aansluiting op alle verschillende communicatiemiddelen, van de laptop tot de mobiele telefoon. "Toen we begonnen met Hosted Voice, was cloud nog niet zo volwassen als het nu is", zegt Aurik. "We hebben ons

er toen op gericht om de oplossing zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de technologie waar eindklanten al mee werkten. We zijn nu op een punt beland waarvan we toen al wisten dat het zover zou komen. De toepassing van onze producten en diensten zijn actueler dan ooit."

### Technische kennis

"Voiceworks ziet de samenkomst van telecom en ICT gebeuren, en daar kunnen wij onze partners bij helpen", voegt Chung daaraan toe. "Daarbij komt dat wij als whitelabel-leverancier het voor hen mogelijk maken om het te bundelen met hun overige diensten en specialisaties. Zo stellen wij hen in staat om een unieke propositie te bieden." Daar blijft voor hem ook de technische uitdaging zitten. Integraties vragen om technische kennis, en daarnaast zijn ICT- en telecomoplossingen niet altijd ontworpen om aan elkaar te koppelen. Daarom blijft Voiceworks veel aandacht besteden aan onderzoek en ontwikkeling. "Niet alle partners beschikken bijvoorbeeld over de kennis om Microsoft Teams in hun omgeving te integreren. Daar bieden we trainingen voor aan, maar we zijn bijvoorbeeld ook bezig met

het maken van een wizard om de configuratie zoveel mogelijk te automatiseren."

### Versnelde digitalisering

Net als bij andere organisaties heeft COVID-19 bij Voiceworks grote invloed gehad. Aan het begin van de pandemie heeft het bedrijf zijn capaciteit voor de online dienstverlening flink opgeschroefd, iets dat goed mogelijk was door de schaalbaarheid van de cloud. "Men kon niet meer naar klanten toe, alles moet online en het heeft de digitalisering extreem versneld", zegt Aurik. "We moesten, net als andere bedrijven, snel schakelen. Daarom hebben wij Coligo Meetings direct gratis beschikbaar gesteld aan onze partners en klanten, zodat zij hun business digitaal konden voortzetten."

Volgens Chung is de vraag naar een naadloze overgang tussen het kantoor en thuiswerkers erg sterk geworden. "Ook na de pandemie zullen veel mensen nog thuis blijven werken. Onze diensten zijn erop aangepast om die steeds dunnere scheidslijn te slechten, waarbij we onze diensten continu optimaliseren zodat het kan integreren met andere oplossingen." ■



**Ultieme controle over uw  
bereikbaarheid binnen  
handbereik met Coligo**