VOIPGRID RICHT ZICH OP VERTROUWEN IN DE HYBRIDE WERKPLEK

De partner als probleemoplosser

Jarenlang was de primaire rol van partners om technische oplossingen te leveren. Maar door de opkomst van thuiswerken en het ontstaan van de 'hybride werkplek' wordt het steeds belangrijker om meer te bieden dan dat, zegt Mark Vletter, oprichter van whitelabel telecomprovider VoIPGRID. *Tekst: Michiel van Blommestein*

Van afstand werken kan eigenlijk al heel lang. Het is echter sinds afgelopen jaar dat bedrijven er ook echt werk van maken. Dat is deels gedwongen, maar volgens Vletter is het iets dat na de pandemie ook absoluut zal worden doorgetrokken. "Ik verwacht dat een hoop werkgevers zeggen: we houden ons kantoor aan, maar we gaan het thuiswerken wel beter faciliteren."
En dat nemen ze echt serieus, zo gaat hij verder: naast de drie minimale onderdelen van een laptop, fatsoenlijke headset en een smartphone, eist een effectieve thuiswerksituatie ook bijvoorbeeld een dockingstation en een tweede monitor. "Zo ontstaat een hybride werkplek, waarmee je dankzij tools naadloos kunt schakelen tussen deze twee situaties."
Dat alles is op zich al heel lang mogelijk. "Internet heeft eigenlijk drie dingen met elkaar versmolten", zegt Vletter. "Informatie, communicatie en publicatie. Maar nog steeds zien we dat computers worden ingezet als veredelde typmachine. Daar bewegen we langzaam van weg."
Dat alles heeft echter ook nadelen, waarschuwt Vletter. "Je ziet dat bedrijven nog het vertrouwen missen. Laatst was er ophef over surveillancesoftware, waarbij thuisstuderende studenten letterlijk werden bespioneerd. Het nodige vertrouwen moet je wel hebben om effectief gebruik te kunnen maken van hybride werkplekken. En dat begint bij de bedrijfstop."

Kleine fricties

Naast het vertrouwen vraagt de hybride werkplek om dingen waar de partner ook een grote rol in speelt. "Vroeger leverde je als partner een nummer met telefoonlijn. Nu moeten ze vooral de relatie ondersteunen." Daarom heeft VoIPGRID het afgelopen jaar erg veel aandacht besteed aan het helpen van hun partners bij het ondersteunen van hybride werkplekken en het integreren van communicatie met de bedrijfsvoering.
"Vaak ligt de uitdaging nog in de vraag wie de contactpersoon binnen een organisatie is", legt Vletter uit. "Als een organisatie je belt, en je belt terug, dan krijg je nog vaak een receptioniste aan de lijn die niet weet wie de oorspronkelijke contactpoging heeft ondernomen. Dat soort kleine fricties moeten weg."
Partners die naast hun klanten staan en niet alleen licentieleverancier zijn, kunnen dat relatief eenvoudig klaarspelen, zegt Vletter. "Waar ze zich vroeger op de techniek richtten, letten effectieve partners nu op hoe ze het allemaal met elkaar vervlechten. Het vertrouwen bouw je bijvoorbeeld op door transparantie. Door de CRM-omgeving te integreren met de communicatie, wordt het allemaal heel doorzichtig."
VoIPGRID heeft door de jaren heen veel geïnvesteerd in de eigen marketplace, waar zijn tweehonderd partners toegang hebben tot een database van tools. En het bedrijf ontwikkelde Webphone, een VoIP-oplossing via de browser, waarvoor beheerders niets hoeven te installeren. "We publiceren regelmatig ook blogartikelen, en we onderhouden een knowledge base. We zijn continu bezig met het weghalen van frictie." ■

'Bedrijven moeten vertrouwen krijgen om effectief gebruik te kunnen maken van hybride werkplekken'

Mark Vletter