**ENREACH** IS HET ADRES VOOR EEN COMPLEET COMMUNICATIEPORTFOLIO

# Sterke speler met een stevig fundament in de Europese markt

Voiceworks, het bedrijf dat 17 jaar geleden tot de Nederlandse markt toetrad, is per 1 april gerebrand naar Enreach. Dezelfde mensen, dezelfde kwaliteit maar een veel breder portfolio aan communicatie- en IT-services. Want waar Voiceworks qua naam vooral refereert naar spraak, is de moderne bedrijfscommunicatie veel breder. De naam Voiceworks dekte de lading, dankzij het succesvolle acquisitiebeleid vanuit moederbedrijf Enreach, al lang niet meer. De nieuwe naam Enreach is daarop het passende antwoord. *Tekst: Hans Steeman*

Foto: Egbert de Boer

Op 1 april was het dan zover. Het Voiceworks-boek dat in 2005 (17 jaar geleden) op een zolderkamer in Almere door de vier oprichters werd geopend, ging over naar een nieuw hoofdstuk. Het sterke merk Voiceworks is als naam nu verdwenen, Enreach is de nieuwe naam. De naam is een representant van de nieuwe entiteit die al in 2018 uit de startblokken kwam en aan een Europees avontuur begon. Want ook bij Voiceworks lag de focus al jaren op veel meer dan louter spraak. De CEO van Voiceworks, Terry Aurik, is nu de CEO van de Nederlandse tak van Enreach (Enreach Netherlands B.V.).

> ‘Het Nederlandse platform is de basis voor het Europese platform’

Marlon Been

Aan het woord is Marlon Been, Chief Marketing Officer. “Met de naam Enreach communiceren we waarvoor we staan. De totale communicatie- en IT-oplossing voor de zakelijke gebruiker. Eén merk, één bedrijf, en één complete oplossing, dat is het wat Enreach de markt kan bieden.” Wat begon als een kleine Nederlandse start-up is uitgegroeid tot een multinationale onderneming, actief in 25 landen en werkende vanuit 25 kantoren. Been: “Er zijn altijd grote, Europese ambities geweest, al sinds de oprichting door Stijn Nijhuis en Koen van Geffen. Vanuit die visie ontstond Enreach, omdat we de mogelijkheden van een pan-Europees bedrijf wilden met een enorme hoeveelheid kennis en gerenommeerde communicatie- en IT-oplossingen. En hier stopt het niet, we hebben de ambitie om marktleiderschap te gaan claimen.” Maar liefst 15 aquisities zijn toegevoegd (waaronder gevestigde namen als DSD, CloudLand, i4IP en Eazit) om steeds meer pareltjes aan de ketting te rijgen.

**Vertrouwde gezichten zijn gebleven**

“Door de rebranding profiteren onze partners en klanten van een nog completer aanbod, met dezelfde vertrouwde service en gezichten. Voor onze medewerkers voelt het ook al snel thuis. Enreach is immers voortgekomen uit Voiceworks”, vertelt Marlon Been. “Onze mensen zijn nauw betrokken geweest bij het proces en zijn vooral trots op het gerealiseerde resultaat. We blijven doen wat we al heel goed deden, maar nu met nog meer groeikansen voor onze partners, klanten en medewerkers.”

De Voiceworks-oprichters Stijn Nijhuis (CEO) en Koen van Geffen (CTO) zitten ook nu weer in het management van Enreach.

**Voordeel voor de klant**

De markt veranderde onder de pandemie snel. Thuiswerken werd gemeengoed. Voor de klant is belangrijk dat de werkervaring onafhankelijk van plaats en device is. Vast, mobiel, laptop of tablet, ze moeten allemaal inzetbaar zijn in een uniforme beleving. Maar er is meer. “Als naar de klantbehoefte wordt gekeken dan zie je dat bedrijven steeds meer communicatiemiddelen zijn gaan gebruiken. Naast spraak, zijn Microsoft Teams, WhatsApp Business en Chatbots gemeengoed geworden. Kunstmatige intelligentie (AI) maakt de oplossingen steeds krachtiger en completer. De moderne chatbot, de Enreach Virtual Agent (EVA), die wij kunnen leveren maakt de communicatie heel persoonlijk. Zo persoonlijk dat het gewoon lijkt dat er een mens aan de andere kant van de lijn zit. Zo’n intelligente chatbot is een verademing voor de klantondersteuning. De klant wordt snel en 24/7 geholpen en de belasting voor de klantenservice neemt af. Desondanks blijft de chatbot een product dat met veel zorg naar de klant gebracht moet worden, het is een complex geheel.”

> ‘De moderne chatbots, de Enreach Virtual Agent (EVA), die wij kunnen leveren maken de communicatie heel persoonlijk’

**Integratie**

Voor de partners blijft het een uitdaging om die verschillende bouwstenen te combineren tot een solide geheel. Daar zit Enreachs kracht, zij kunnen dit via ons platform voor de klant oplossen. Alle grote merken en diensten onder één paraplu. In Nederland wordt al het gehele productaanbod geleverd. Enreach werkt nu aan één platform waaruit straks voor de hele groep een volledig portfolio met UCaas- en CcaaS diensten kan worden geleverd. Marlon Been: “Op dit moment zijn er verschillende platformen in de landen waar we actief zijn. Het is niet de bedoeling om die aan elkaar te ‘knopen’, maar juist om ze te integreren. Vervolgens wordt het onder meer mogelijk om vanuit dit platform bijvoorbeeld klanten te bedienen met locaties verspreid door heel Europa; zo is er snel te schakelen van een mobiel gesprek naar een videocall, of kan dit naadloos worden overgezet naar een desktop. Deze opties bieden we overigens nu al in Nederland aan. Het Nederlandse platform is dan ook de basis voor het nieuwe Europese platform.” ■