

KEENSYSTEMS KIEST VOOR ECHT CONTACT MET DE PARTNERS

'We gaan altijd voor een 10'

KeenSystems is al sinds 2004 actief als onafhankelijke white-label telecomoperator en biedt zijn diensten uitsluitend aan via het partnerkanaal. Met goeddoordachte communicatie-oplossingen als vaste (VoIP) en mobiele telefonie, Unified Communications en connectiviteit bedient het bedrijf uit het Brabantse Gemert zijn IT- en telecomparters. Marketing Manager Rob Dierckx: "Wij zijn ambitieus en willen groeien, maar wel met partners die bij ons passen." *Tekst: Arnold le Fèvre*

Ons bedrijf rust op twee belangrijke pijlers", vertelt Rob Dierckx. "Persoonlijk contact met onze partners, waarbij wij gaan voor écht partnership én technische perfectie. Eén van onze lijfspreuken is niet voor niets 'We doen het goed of we doen het niet', en daar gaan we heel ver in: we hebben onze oplossingen grotendeels zelf ontwikkeld om perfect te functioneren."

Echt contact

KeenSystems is een relatief klein bedrijf en dat is een bewuste keuze. "In tegenstelling tot veel andere bedrijven is ons doel niet om zo groot mogelijk te worden en zoveel mogelijk partners te bedienen. Zoals ik eerder aangaf is het persoonlijke contact met onze partners één van de belangrijkste hoekstenen. En dit zeggen we niet zomaar, partnership betekent voor ons écht samenwerken en samen succesvol worden."

Enorm enthousiast

Dat deze aanpak werkt, blijkt wel uit de feedback van partners. Dierckx: "Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat we jaarlijks laten uitvoeren blijkt dat onze partners enorm enthousiast zijn over onze persoonlijke benadering en mate van ondersteuning. Deze betrokkenheid van ons team om onze partners altijd te helpen, dát maakt dat we anders zijn. Als een partner belt omdat één van zijn klanten last heeft van een storing op locatie, dan zullen we altijd meedenken over een oplossing - ook als het probleem niet bij ons ligt. Echt willen helpen, dat onderscheidt ons. Daarnaast bieden

we onze partners een goed onboardingstraject, geven we technische en commerciële trainingen, helpen we met marketingmateriaal en gaan we desgewenst zelfs mee naar klanten. Wat iedereen altijd roept en belooft, dat doen wij écht, en daar kom je achter als je met ons samenwerkt."

Geen concessies

Ook de manier waarop ze bij KeenSystems kijken naar techniek, is net even anders. "We zijn best wel eigenwijs. Over alles wat we doen wordt heel goed nagedacht. Dat geldt voor de oplossingen die we zélf ontwikkelen om voor 100% te voldoen aan onze hoge maatstaven en strenge eisen, de manier waarop we ons netwerk ingericht hebben alsook de keuze voor de hardware die we gebruiken. Als iets beter kan, dan zorgen we dat het beter wordt. We willen nóóit, maar dan ook nooit achteraf zeggen: 'Hadden we maar...' Wij gaan hierbij dus niet over één nacht ijs: dan duurt het maar wat langer of dan kost het maar wat meer. Het streven naar perfectie is een continu proces. En dat is belangrijker dan winst

'Wij zijn ambitieus en willen groeien, maar wel met de partners die bij ons passen'



Rob
Dierckx



'Wat iedereen altijd roept en belooft, dat doen wij echt'

of deadlines. We doen geen concessies aan kwaliteit, nooit."

Groei

Staat de focus op persoonlijk contact en technische perfectie de groei niet in de weg? "Integendeel", aldus Dierckx. "Je ziet dat partners deze manier van samenwerking juist als heel prettig ervaren. Er is een duidelijke taakverdeling waarbij wij de 'bouwstenen' leveren en de partner volledig vrij is in hoe hij onze diensten gebruikt in zijn totaaloplossing. De kwaliteit van ons netwerk en de vrijheid die ze krijgen, gecombineerd met de persoonlijke relatie, zorgt dat partners juist graag met ons samenwerken. Wat je de afgelopen tijd ook veel ziet, is dat de partijen zoals wij, die dus nog een stapje extra willen zetten, worden opgekocht. Niet alleen zorgt dit daarna vaak voor een

KeenSystems is momenteel op zoek naar:

Software Engineer

- HBO werk- en denkniveau;
- 3-5 Jaar ervaring als programmeur. Dit hoeft niet per se .NET te zijn, als je maar de juiste mindset hebt;
- Ervaring met C# in .NET, Microsoft SQL Server, HTML en gerelateerde webtechnologieën;
- Je hebt een streepje voor als je ook bekend bent met PHP en MySQL voor legacy-projecten.

Partner Manager New Business

- HBO werk- en denkniveau;
- 3-5 Jaar commerciële werkervaring, bij voorkeur in het indirecte kanaal (Channel of Partner sales);
- Zelfstarter, actief in het zelfstandig acquireren van nieuwe Business Partners;
- Gericht op samenwerken en het bouwen van relaties.

Zie www.keensystems.eu/vacatures voor alle openstaande vacatures.



Over KeenSystems

KeenSystems is opgericht door Steven Lam, een perfectionist met een grote passie voor technologie. In 1999 ging hij aan de slag bij een kantoorautomatiseerder. Vanwege zijn technische kennis werd hem gevraagd om naar een vervanger van de oude telefooncentrale te kijken. Lam koos voor Asterisk vanwege de onbeperkte mogelijkheden. Dat werkte toen nog met lokale servers op kantoor, maar die die vielen nog wel eens uit. Je bent perfectionistisch (en eigenwijs) of niet, dus Lam schroefde eigenhandig een telefooncentrale in elkaar. Een fysiek apparaat (zonder bewegende delen), maar wél eentje die draaide op Asterisk. Bovendien kon dit technische hoogstandje aangesloten worden op een SIP trunk in plaats van het destijds gebruikelijke KPN ISDN. Dat was het allereerste begin van KeenSystems.

In 2004 besloot Lam definitief voor zichzelf te beginnen. Hij merkte namelijk dat er veel vraag was naar dergelijke centrales en al snel verkocht hij grote projecten, maar het werken van project naar project beviel hem niet zo goed. Daarnaast kwamen er steeds vaker vragen of hij ook een SIP trunk en wat 'nummertjes' bij de telefooncentrale kon leveren. Lam besloot het businessmodel aan te passen: zelf een VoIP-oplossing bouwen en telefoonnummers distribueren. Van het één kwam het ander en in 2007 ontstond de basis van KeenSystems in zijn huidige vorm: een volwaardige telecomprovider.

Tot 2014 is KeenSystems vervolgens gestaag gegroeid zónder commerciële medewerkers. Maar toen er echt meer kansen dan handen waren, kwam een eerste Partner Manager in dienst. Het salesteam werd later verder uitgebreid en ook aan de kant van techniek groeide het team.

Om KeenSystems commercieel naar een hoger niveau te tillen nam Lam in 2018 Maurice Schellekens aan als Commercieel Manager (tegenwoordig Directeur Sales & Marketing). Inmiddels werken er veertien mensen bij KeenSystems, dat is uitgegroeid tot een florerend bedrijf.

mindere service, deze grote bedrijven leveren in de meeste gevallen ook rechtstreeks aan eindklanten, iets wat wij dus nooit zullen doen!" beklemtoont Dierckx. "Inherent aan deze manier van werken en de duidelijke taakverdeling is dat niet zomaar elke partner bij ons past. We werken met partners die technisch goed onderlegd zijn, gaan voor kwaliteit, een duidelijk beeld hebben van hun propositie en die net als wij persoonlijk en betrokken zijn. Dit zie je vaak terug bij kleine tot middelgrote IT- en telecompartijen met een sterke regionale positie."

De kronkel

Wat zegt dit alles over de mensen die bij KeenSystems werken? "Iedereen bij KeenSystems is enorm gedreven. De beste willen zijn in wat je doet en het telkens nog een beetje beter willen doen. Onze oprichter Steven Lam noemt dit weleens gek-scherend 'de kronkel'. Ongeacht de discipline, iedereen deelt deze kronkel en krijgt ook de ruimte om zich verder te ontwikkelen. Daarnaast zijn we allemaal mensen-mensen, informeel en erg betrokken met elkaar en met de partners. Die gemene delers zorgen ervoor dat de sfeer erg goed is. Het is een hechte club, bijna familie."

Interne uitbreiding

Wat zijn de toekomstplannen? "Intern zouden we graag nog wat willen uitbreiden. We blijven groeien, zijn zoals gezegd continu in beweging en zien nog veel mogelijkheden. We zijn daarom onder anderen op zoek naar een Software Engineer die zich wil vastbijten in

een aantal mooie, uitdagende projecten. Daarnaast zoeken we een ervaren Partner Manager New Business die het gesprek zal aangaan met potentiële Partners en met hen gaat kijken of we tot een langdurige, vruchtbare samenwerking kunnen komen. Beiden liefst met bovengenoemde kronkel..." ■