

Klanttevredenheid is drijfveer achter vernieuwingen productaanbod

Voiceworks, een bijna vijftien jaar jong Nederlands bedrijf, timmert flink aan de weg. Met de nieuwe CEO Terry Aurik is het bedrijf een volgende fase ingegaan. Niet langer is er innovatie omdat het kan, maar is de wens van de klant leidend bij de strategische richting. Het in huis ontwikkelde communicatieplatform Coligo GRID is het fundament waarmee resellers aan de slag kunnen om hun klanten optimaal te bedienen.

Tekst Hans Steeman

De markt voor communicatiediensten is een gecompliceerde markt met veel aanbieders. Iedereen zoekt naar een unieke positie om een graantje van mee te pikken. Als we Terry Aurik vragen waar Voiceworks zich onderscheidt van andere aanbieders, komen er twee dingen naar voren. Voiceworks manifesteert zich met een integraal platform voor vast, mobiel en UC. Geen aparte platformen voor beide infrastructures maar één geïntegreerd geheel. Verder heeft het bedrijf een duidelijk keuze gemaakt: de eindgebruiker is de klant van de channelpartner, dat is de kern van de strategie. Daar zit een hechte relatie die het verschil maakt en Voiceworks doet er alles aan om dit zo onzichtbaar mogelijk te faciliteren. Daartoe staan vier J's centraal in de samenwerking met resellers: "Jouw merk, Jouw klanten, Jouw marge en Jouw producten, geen concessies. Jij zet de toon". Voiceworks wil de stille en stuwende kracht zijn achter de succesvolle relatie tussen resellers en hun klanten. De eindgebruiker zal enkel het merk, de concepten en de prijsplannen van zijn reseller tegenkomen.



Terry Aurik

Eigen mobiele netwerkopties

Voiceworks is ook een MVNE (Mobile Virtual Network Enabler) en speelt hiermee in op de behoefte van kleinere partijen om een eigen mobiele service te hebben. Terry Aurik: "Bedrijven met de behoefte aan beperkte aantallen mobiele aansluitingen kunnen zich bij de grote netwerken niet melden om daar een Mobile Virtual Network Operator (MVNO) te worden. Voiceworks kan dit wel faciliteren en deze klanten via ons platform aansluiten. Ook nu weer is de branding geheel in handen van de channelpartner en vindt daar de waardebeoordeling plaats. Op het scherm van de smartphone verschijnt de netwerknaam die de partner gekozen heeft."

Wat betekent een uniform platform

Terry Aurik: "We zijn onderscheidend dankzij de volledige integratie van vast en mobiel in één uniform communicatieplatform. De meeste aanbieders hebben een platform voor vaste communicatie en een voor mobiele communicatie. Bij ons is dat een consistent geheel." De communicatie volgt de eindgebruiker en de wensen die hij configureert in zijn hulpmiddelen. Iemand die op kantoor via de vaste lijn aan het bellen is, kan zo naar buiten lopen en het gesprek voorzetten op de mobiele verbinding. Geen moeilijke configuraties, gewoon een optie in de mobiele (iOS of Android) app. Bovendien is er sprake van een complete webintegratie, waardoor de browser toegang heeft tot elke communicatieoptie: chat, spraak en video. Elk moment van de dag kan die wens immers anders zijn. Misschien willen eindgebruikers 's avonds niet meer gebeld worden, maar is een chatbericht wel oké. Tijdens een videoconferentie is, als er een laptop op tafel staat, dat het meest voor de hand liggende communicatiedevice, thuis is dat waarschijnlijk de smartphone. Kortom een breed scala aan opties die beschikbaar moeten zijn. Het werkt heel intuïtief en dus gebruikersvriendelijk.

Met dit concept kan afstand worden genomen van additionele samenwerkingstools. Bij dergelijke oplossingen ben je in- of uitgelogd. Meer smaken zijn er niet. Via het Coligo-communicatieplatform wordt volledig rekening gehouden met plaats, tijdstip, type device en

'Wij faciliteren onze partners als stille kracht op de achtergrond'

persoonlijke voorkeur. De partners kunnen dat met hun klant bespreken en op zoek gaan naar de gewenste oplossing. Het is hun klantrelatie die hier wel bij vaart. Is de keuze gemaakt, dan komt Voiceworks weer in de picture. De reseller vindt bij Voiceworks een krachtig portfolio van producten en diensten die de bouwstenen van zijn invulling kunnen vormen. Het communicatieplatform Coligo GRID is speciaal daarvoor in huis ontwikkeld; een verzameling componenten die whitelabel voor de reseller beschikbaar zijn. Hierdoor kan de reseller er zijn eigen naam, prijsplan en marketingmix aan verbinden. Aurik: "Wij zijn de 'groot-handel' van producten en diensten die de reseller met one-stop-shopping op ons portaal kan bestellen. En het moge duidelijk zijn: Jouw merk, Jouw klanten, Jouw marge en Jouw producten. Geen concessies. Onze partners zetten de toon, dat is onderscheidend voor onze werkwijze. Bij ons behoudt de partner altijd het klanteigendom."

Over de toekomst

"De klant van morgen is de jeugd van vandaag", weet Aurik. "Hun gedrag is bepalend voor de toekomstvisie. Nu al zie je dat jongeren anders met communicatie omgaan dan oudere generaties. Bellen verliest snel terrein en wordt steeds meer vervangen door andere kanalen. Dat moet de leidraad voor de toekomst zijn. De levenswijze van de jeugd is bepalend voor waar we over vijftien jaar moeten staan. Partners gaan we daarbij helpen. Dat is de basis voor de verdere ontwikkeling van de roadmap." ■

www.voiceworks.nl
advies@voiceworks.nl
036 760 6600