

Partner hoeft van Voiceworks niet te kiezen tussen Hosted of PBX

Of het nu de verbindingen voor een PABX zijn of een complete Hosted Voice-oplossing, voor Voiceworks maakt het niet uit: het levert een bereikbaarheidsoplossing via het dealerkanaal volgens een waaier aan diensten. Een interview met directieleden Ruud van der Aar en Stijn Nijhuis over de stabiliteit van SIP, de hype van glasvezel en de stap van dealers naar managed services. "De overstap naar Hosted Voice gaan wij bij onze partners niet forceren."

Voiceworks is gespecialiseerd in VoIP-oplossingen gebaseerd op een eigen platform. De VoIP-operator werkt uitsluitend samen met een zeer divers partnerkanaal om de diensten bij de eindgebruiker te krijgen.

Wat Voiceworks uniek maakt, is dat het naast een Hosted Voice-oplossing ook SIP-trunks, ISDN, DSL en glasvezel levert. Dus of een telecompartner nu kiest voor Hosted Voice, voor de PABX of een combinatie

van die twee: Voiceworks heeft altijd iets te bieden en helpt dealers ook op kennisvlak vooruit.



Ruud van der Aar (links) en Stijn Nijhuis van Voiceworks: "De SIP-trunk zien wij echt als een apart product waarvoor wij onze verantwoordelijkheid nemen."

Omdat Voiceworks een eigen platform heeft en Wholesale-partner is van KPN, BBned en Eurofiber, kan de operator end-to-end het netwerk managen.

Globaal kent de operator twee soorten partners: 'Dealer Partner' voor het wederverkopen van de oplossingen Voiceworks Managed Voice en Voice Connect (de SIP-trunks, ISDN- en DSL-lijnen en glasvezel) of 'Wholesale Partner'. "In het wholesale-model stellen wij partners in staat zelf operator te worden. Ze kopen de diensten white label bij ons in, factureren zelf de klant en zijn ook klantverantwoordelijk", vertelt Stijn Nijhuis die samen met Ruud van der Aar, Egbert Groot en Koen van Geffen de directie vormt van Voiceworks. Niet elke telecomdealer zit te wachten om zelf als operator op te treden, weet ook Nijhuis. Zaken als billing vormen daarbij een drempel. Nijhuis: "Het mooie is echter dat wij een module bieden voor billing waarmee de partner direct in eigen huisstijl facturen uit kan sturen. Daarmee maken we het een stuk laagdrempeliger."

Is het een bewuste keuze om zowel Hosted Voice als netlijnen aan te bieden?

Ruud van der Aar: "We begonnen in 2003 met Hosted Voice maar kwamen er snel achter dat er ook nog een bestaande wereld was van PABX'en op locatie bij de klant. De markt was nog niet klaar voor Hosted Voice en dus zijn wij ook SIP-trunks en later ISDN en glas aan gaan bieden."

Jullie partners hoeven dus niet voor Hosted Voice te kiezen?

Stijn Nijhuis: "De overstap naar Hosted Voice gaan wij bij onze partners niet forceren. Wij leveren ook de bouwstenen voor hybride oplossingen. Zo hebben we bij het bedrijf Kind & Co de Alcatel-Lucent PABX op de hoofdlocatie aangesloten met Voice Connect. Alle 165 nevenvestigingen zijn met Voiceworks Managed Voice op de hoofd-PABX aangesloten. Wij integreren dat geheel."

Hoe staat het nu met de acceptatie van Hosted Voice?

Van der Aar: "Het is breder geaccepteerd. Qua omzet is het bij ons gelijk verdeeld tussen Hosted Voice en Voice Connect. Wel zien we klanten van Voice Connect steeds vaker opschuiven naar Hosted Voice."

Is Hosted Voice voor de telecomdealer nu een kans of een bedreiging?

Van der Aar: "Uiteindelijk is het een kans, maar je moet het wel zien." Nijhuis: "Het business model is gebaseerd op het aantal

gebruikers. Dat is ook het meest duidelijk en eerlijk voor de klant. Bij Hosted Voice zit in de service de toegevoegde waarde van de partner. Telecom is daarmee niet meer een eenmalig project, maar een doorlopend proces: bereikbaarheid is een continu traject. Er wordt elke maand gefactureerd en er is gewoon veel meer contact met de klant."

Van der Aar: "We moeten niet vergeten dat de Total Cost of Ownership van Hosted Voice veel voordeliger is dan van een traditionele telecomoplossing. Dat komt vooral doordat Voiceworks Managed Voice volledig redundant is. Wil je dat met een PABX ook bereiken, moet je er een centrale bijplaatsen en dan prijs je jezelf uit de markt."

Dan de SIP-trunks; veel dealers plaatsen vraagtekens bij de stabiliteit.

Nijhuis: "De SIP-trunk zien wij echt als een apart product waarvoor wij onze verantwoordelijkheid nemen. Problemen schuiven wij niet af op dealers of PABX-vendors. Indien noodzakelijk sturen wij zelfs eigen monteurs. Daar zijn wij uniek in. Het IP-netwerk is volledig in ons eigen beheer waardoor wij nooit aangewezen zijn op derde partijen. Wij hebben de middelen om altijd uit te vinden waar het probleem zit. Het komt bij ons er altijd op neer dat je je klant serieus moet nemen. Je levert een bereikbaarheidsoplossing."

Zijn jullie van mening dat de traditionele telecomdealer moet veranderen?

Van der Aar: "Ja. We zien ook veranderingen, maar ze gaan stap voor stap. Partners stappen niet allemaal tegelijk over op SIP en Hosted Voice. De traditionele aanpak en de mindset moeten veranderen. Zo verloor een grote partner van ons klanten omdat hij geen Managed Voice aanbood. Overigens bieden wij in de vorm van trainingen op datakennis ondersteuning om de transitie te maken. Dat kunnen ook individuele trainingen voor partners afzonderlijk zijn. Zo'n verandering bij de partner gaat namelijk niet van de ene op de andere dag. Hetzelfde geldt voor IT-resellers die telecom instappen: die moeten bijvoorbeeld weer leren met een real time applicatie als voice om te gaan. Ons voordeel is dat we mensen uit telecomland én uit IT-land in de directie en in ons personeelsbestand hebben. Een belangrijke mix omdat je beide talen moet spreken."

Wat brengt het een reseller als hij besluit met Voiceworks in zee te gaan?

Van der Aar: "Onze eerste doelstelling is om een nieuwe partner samen met ons in een jaar zijn omzet te laten verdubbelen. Dat klinkt ambitieus, maar dat bereiken wij door de partner een hoger scoringspercentage op

zijn leads te geven." Nijhuis: "VoIP had een slechte naam, maar bij ons niet. De trend die wij zien: we hoeven de reseller niet meer te overtuigen dat hij VoIP moet leveren - de reseller wil weten welke betrouwbaarheid je hebt als VoIP-leverancier en welke verantwoordelijkheid je pakt."

Hoe ver gaat jullie verantwoordelijkheid?

Nijhuis: "Om het aan te geven: we nemen ook klanten over bij wie slechte ervaringen zijn met VoIP. Vaak is de spraakkwaliteit het grootste probleem. We adviseren zo'n klant dan wel een DSL-lijn van Voiceworks te nemen omdat we dan end-to-end alles kunnen monitoren. Het verschil is dat wij onszelf zien als een VoIP-specialist. We zijn geen ISP die voice er even bij doet. We hebben de kwaliteit van een grote operator maar de flexibiliteit van een kleine."

Onlangs is met KPN Wholesale een overeenkomst gesloten voor glasvezel. Wat zijn jullie verwachtingen?

Nijhuis: "Op glasvezelgebied gaat veel gebeuren. Om te beginnen komt er veel meer bandbreedte beschikbaar. Er is daarnaast veel meer duidelijkheid gekomen. Voor de klant: wat zijn precies de maandelijkse kosten, wat zijn aanlegkosten. En voor de reseller: wat kan hij er aan verdienen. Dat was allemaal niet duidelijk en wij hebben dat inzichtelijk gemaakt."

Glasvezel lijkt een beetje een hype te worden zoals VoIP was.

Van der Aar: "Ik ben het wel een beetje met je eens dat glas gehyped wordt, maar wij leveren nu concrete info waardoor het minder een hype is en steeds meer een commodity-product wordt zoals DSL; een concrete oplossing voor concrete klantvragen. Glasvezel is een toekomstvaste oplossing met meer flexibiliteit en ideaal voor Hosted Voice en alle andere diensten." Nijhuis: "Wij zetten daarom juist in op glasvezel, want glas leent zich uitstekend voor HD Voice. Voor partners maken we het inzichtelijk en we zorgen dat zij het weer aan hun klanten uit kunnen leggen. Het is een verademing voor resellers dat er eindelijk een partij is die ze helpt met glasvezel." ●