

Innovatie aan de basis van snelle groei

Voiceworks hoogstaande aanbieder van innovatieve bereikbaarheidsoplossingen



De directie van Voiceworks (v.l.n.r.): Egbert Groot, Stijn Nijhuis, Koen van Geffen en Ruud van der Aar.

Een opvallend hoge notering in het klasement van de 'FD Gazelle' is weggelegd voor Voiceworks. Dit relatief jonge bedrijf uit Almere is in korte tijd uitgegroeid tot één van de leidende aanbieders van telefonie- en dataoplossingen in de zakelijke markt. De integrale ketenbenadering staat garant voor een optimale bereikbaarheid, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Partners van Voiceworks roemen de technologisch superieure oplossingen en systemen, evenals de betrouwbaarheid van het robuuste, stabiele eigen netwerk van Voiceworks.

Volgens directeur Ruud van der Aar, die als één van de vier mede-oprichters verantwoordelijk is voor commerciële zaken, schuilt in die kwaliteitsperceptie een deel van de verklaring van het succes van Voiceworks. "Alles wat wij doen moet bijdragen aan een hoge klanttevredenheid. Zowel voor onze dealers en wholesale-partners, als voor eindklanten. Vanzelfsprekend bereik je dit voor een belangrijk deel door structureel een constante, hoge kwaliteit te leveren. Maar klanttevredenheid realiseer je ook met andere dingen. Het zit 'm bijvoorbeeld ook in de manier waarop je klanten te woord staat en de snelheid en betrokkenheid waarmee je mensen op weg helpt."

Innovatie belangrijkste levensader

Mededirecteur Koen van Geffen ziet een duidelijke parallel tussen het zakelijk succes van Voiceworks en de sterke focus op innovatie en productontwikkeling. "Omdat

veel eerstelijns vragen van eindklanten vakkundig worden opgevangen door onze partners, kunnen wij veel tijd, aandacht en energie besteden aan innovatie. Innovatie is absoluut de belangrijkste levensader van Voiceworks." Het is volgens Van Geffen dan ook geen toeval dat drie van de vier directeuren van Voiceworks een technische achtergrond hebben. "We hebben ieder ons eigen specialisme, waarbij onze kennis en expertise elkaar mooi aanvullen. Als je hier de commerciële ervaring van Ruud bij optelt, kom je tot een unieke combinatie van



competenties. Ik ben er van overtuigd dat juist deze bundeling van kennis en ervaring ons heeft gebracht waar we nu staan."

Veel aandacht voor partners

Van der Aar benadrukt de cruciale rol van het partnernetwerk als het gaat om de bereikte marktpositie. "Wij beschikken over een landelijk dekkend dealernetwerk en zijn voor diverse wholesale-partners hofleverancier van betrouwbare bereikbaarheidsoplossingen. Wij geloven in echt partnership en werken op basis van gelijkwaardigheid samen met onze partners. We helpen onze partners om zo goed mogelijk beslagen ten ijs te komen bij hun klanten. Zo besteden we ondermeer veel aandacht aan training en begeleiding, zowel één op één als in groepsverband. Daarnaast helpen onze specialisten onze partners bij het uitwerken van complexe voorstellen."

Whitelabel

De producten en diensten van Voiceworks genieten een hoge populariteit onder de partners. Van der Aar: "Elke partner heeft zijn eigen specifieke achtergrond en marktbenadering. Wij bieden een integraal totaalpakket, dat modulair van opzet is. Onze partners kunnen er dus juist die zaken uitlichten, die voor hen van belang zijn om hun klanten een afgemeten oplossing te kunnen bieden. Omdat wij onze oplossingen whitelabel aanbieden, kunnen onze partners de diensten van Voiceworks bovendien positioneren als hun eigen oplossing." De diensten van Voiceworks kenmerken zich door een hoog gebruikersgemak. De slimme facturatie tool voor partners en de overzichtelijke beheer module zijn hier exponenten van.

Ambities

De mooie notering van Voiceworks in het klasement van FD Gazelle is voor Van Geffen en Van der Aar geen reden om op de lauweren te rusten. "Ook in 2011 willen wij bovengemiddeld presteren. Een sterke focus op innovatie en het realiseren van een maximale klanttevredenheid zullen hierbij centraal staan," aldus Van Geffen. "Onze reputatie van hoogstaande aanbieder van de meest innovatieve bereikbaarheidsoplossingen willen we in 2011 nog verder verstevigen."