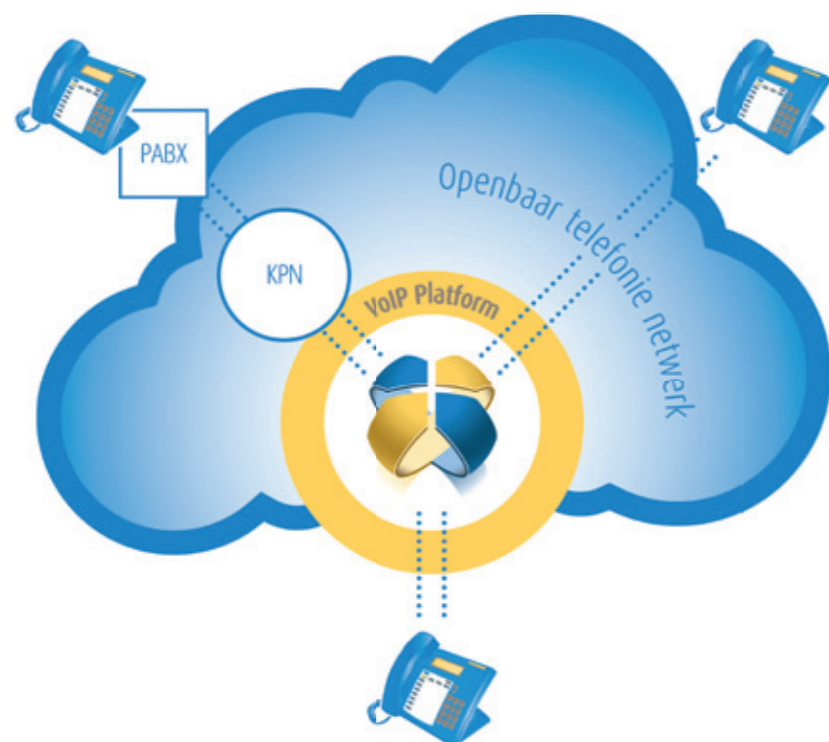




Voiceworks presenteerde dit jaar een opvallend nieuw product. De specialist in Voice over IP biedt met Voice Select een oplossing aan die gebruik maakt van de traditionele PSTN-infrastructuur. Bert Steghuis, partner manager, legt uit dat die stap helemaal niet zo vreemd is. "Soms moet je een stapje terug doen om er twee vooruit te zetten."



Voice Select gevisualiseerd.

Voice Select valt weliswaar onder de 'traditionele' telefonie maar volgens Voiceworks is het de perfecte tussenstap voor resellers die ook VoIP willen gaan leveren. Steghuis legt uit dat er veel behoefte is aan Voice Select. "We zien dat er bij bedrijven nog steeds een vraag is naar het bellen via ISDN. Maar de komende jaren zal het écht volledig richting VoIP gaan en naar onze mening heeft de reseller die zich blijft beperken tot PABX straks een groot probleem. Met name voor hen bieden wij nu een soort tussenoplossing aan. Zo kunnen ze traditionele ISDN-verbindingen blijven leveren en helpen wij ze met de overgang naar VoIP."

#### Tevreden klant

Voiceworks ziet de vraag naar VoIP groeien, maar ontdekt ook nog steeds weerstand. Steghuis: "Niet zo lang geleden was er een mooi voorbeeld daarvan. We boden een bedrijf een VoIP-oplossing aan. Het was allemaal zo goed als rond, de ICT-manager zag het helemaal zitten. Maar toen de directeur in beeld kwam wilde hij geen krabbel zetten. Hij durfde

het niet aan, vond het allemaal maar eng. Toen we hem via Voice Select een ISDN15 konden aanbieden was hij helemaal tevreden. Tot voor kort moesten wij deze klant laten gaan. Wie gaat hij normaal gezien als eerste bellen als hij wel klaar is voor VoIP? Juist, zijn huidige leverancier. Dat is de kracht van onze propositie." Steghuis legt uit wat Voice Select inhoudt. "Het is gebaseerd op Wholesale Line Rental (WLR) en Carrier Pre Select (CPS). De PABX kan je als bedrijf gewoon blijven gebruiken, net als de bestaande infrastructuur van KPN. Het maakt gebruik van zowel analoge als ISDN-lijnen. Het verschil met de traditionele telefonie zit erin dat uitgaande gesprekken, in plaats van via de KPN-centrale, via ons eigen VoIP-plaform gaan. Inkomende gesprekken lopen gewoon via KPN. Vervanging van apparatuur is niet nodig, herprogrammering van de PABX ook niet en alle nummers blijven behouden. Wij nemen de gesprekskosten over, en eventueel de abonnementskosten. Bedrijven ontvangen maandelijks één overzichtelijke telefoonrekening, waarop

ze eenvoudig kunnen zien hoe ze kosten kunnen besparen."

#### Evolutie van bereikbaarheid

Voice Select is volgens Voiceworks met name geschikt voor bedrijven die interesse hebben in VoIP, maar de overstap nog niet aandurven. En met hen ook voor resellers die in dezelfde positie zitten. "Een groot deel van de markt belt nog steeds via KPN. We zijn op zoek naar de traditionele PABX-resellers. Die kunnen hiermee proeven aan VoIP." Voiceworks spreekt van een evolutie van bereikbaarheid. Ze hebben nu drie oplossingen die je zou kunnen rangschikken. Steghuis: "Voice Select, het traditionele bellen, is het startpunt. Middenin staat Voice-connect, onze SIP-oplossing. En daarna volgt Managed Voice, de hosted voice oplossing, waarbij de virtuele telefooncentrale in een datacenter staat. Partners en klanten kunnen als het ware samen doorgroeien van de PABX naar Hosted VoIP."



Bert Steghuis: "De reseller die zich blijft beperken tot PABX heeft straks een groot probleem".

#### Back to the future

De oplossing is in april gelanceerd. De reacties zijn volgens Steghuis wisselend. "Onze echte VoIP-partners snaptten het in eerste instantie niet helemaal. Ze vroegen zich af waarom een VoIP-specialist terug gaat naar traditionele telefonie. Dat moeten we uitleggen. Zelf noem ik het 'back to the future'. Een stap terugzetten, om er daarna twee of drie vooruit te kunnen doen. Daarnaast konden we een groot deel van de markt niet bedienen. Die hoeven we niet meer links te laten liggen. Partners die zowel VoIP als traditionele telefonie leveren zijn enthousiast. Voor hen is het makkelijk in te passen. De echte PABX-dealers tot slotte zijn lastig binnen te halen. Die zien ons ook als een echte VoIP-speler en moeten even wennen aan het idee dat zij nu ook voor traditionele telefonie bij Voiceworks terecht kunnen. Maar over het algemeen zie je, zeker bij eindklanten, een sterke behoefte aan deze oplossing."

#### Simpel overstappen

De grote kracht van het product is volgens Steghuis dat overstappen naar Voice Select en werken met de oplossing erg simpel is. "Het proces is allemaal volledig geautomatiseerd. De partner kan heel eenvoudig een klant aanmaken en binnen een paar dagen belt de klant al via ons. Dus geen gedoe met ellenlange opdrachtformulieren. Dat gemak hebben concurrerende leveranciers vaak niet. Nieuwe en uiteraard ook onze bestaande partners zijn daar heel enthousiast over. Op het moment dat we ons automatische proces laten zien, gaan ze bijna allemaal om. Ook KPN, waarmee we een certificeringslag hebben gevoerd, was daar erg van onder de indruk. Die hadden zoiets nog niet eerder gezien."

#### Partnerprogramma

Voiceworks biedt Voice Select aan via een breed scala van partners. "We richten ons op de dealer die klanten bij ons aanmeldt

en daarvoor een kickback-fee ontvangt, maar uiteraard ook op partners die zelf willen factureren en wholesalers die hun marge willen vergroten. Juist ook de kleine dealers die niet de middelen hebben om zelf al hun klanten aan Voice Select te helpen zijn bij ons aan het juiste adres."



#### Voiceworks B.V.

Editiestraat 29  
1321 NG Almere  
T (036) 546 88 55  
F (036) 546 78 77  
E advies@voiceworks.nl  
W www.voiceworks.nl



Voiceworks heeft voor 2011 het doel gesteld om op een groot aantal bedrijventerreinen glasvezel te leveren. Op 9 juni hield het, voor de tweede keer, een speciale glasvezel partnerdag. Waarom heeft een aanbieder van Voice-diensten zulke grote ambities als het om glasvezel gaat? Hoe zien zij hun eigen rol, en die van de partners? Voiceworks-directeur Stijn Nijhuis en partnermanager John Jagernath geven uitleg.



Stijn Nijhuis: "Wij bieden lokale spelers de kans om te concurreren met de grote jongens"

"Glasvezel is volgens ons absoluut de drager van de toekomst! Dit komt mede door de mogelijkheid om internet, voice en andere bandbreedte eisende diensten te stapelen", zegt Jagernath. "Voor bedrijven vanaf tien medewerkers is het al interessant", vult Nijhuis aan. "Het is niet zo dat koper niet meer voldoet, glasvezel heeft echter gewoon duidelijke voordelen. Het heeft een lagere latency, een hogere bandbreedte en het is heel schaalbaar en dus makkelijk uit te breiden qua snelheid. Daarnaast is het erg betrouwbaar, storingen zijn echt zeldzaam. Tot slot is het bij DSL zo dat de kwaliteit sterk afneemt als je ver van de wijkcentrale afzit. Bij glasvezel heb je daar niet mee te maken."

#### Het belang van glasvezel

Maar waarom gaat een aanbieder van Voice-oplossingen zich bemoeien met de toekomst van de infrastructuur. Nijhuis: "Glasvezel is volgens ons echt een katalysator voor onze business. Simpel gezegd: je kunt bij een bedrijf veel meer mensen

tegelijktijd laten bellen. Het is natuurlijk helemaal ideaal voor het bundelen van allerlei bandbreedte-intensieve diensten. Bijvoorbeeld: internet, telefonie, pinnen over IP, videoconferentie, terreinbeveiliging. Het mes snijdt voor ons duidelijk aan twee kanten, want als door glasvezel de bandbreedte toeneemt zijn klanten veel sneller bereid om zwaardere en grootschaligere oplossingen van ons aan te schaffen. Dat is iets dat we nu al merken."

Voor de partnerdag van Voiceworks over glasvezel waren vijftig resellers uitgenodigd. "De belangstelling was groot", aldus Jagernath. "En de partners waren enthousiast over het verhaal. Die dag spraken vier glasvezelleveranciers over hun proposities: KPN, Eurofiber, NDIX en BBNED/Tele2. Die laatste presenteerde zelfs voor het eerst hun nieuwe glasvezelpropositie tijdens die dag. De combinatie van leveranciers was echt uniek. We hebben bovendien goed duidelijk kunnen maken hoe wij onze rol zien, en wat wij voor de partners kunnen betekenen."

#### Rol van Voiceworks

Kan die partner niet net zo goed zelf naar de leveranciers stappen? "Dat kunnen onze partners inderdaad doen", zegt Jagernath. "Tegenwoordig worden er vanuit de leveranciers steeds hogere eisen en criteria gesteld. Partner worden van een 'grote Telco Operator' wordt je tegenwoordig niet zomaar. Wij hebben door onze keuze in leveranciers een landelijk dekkend netwerk weten te creëren waar onze partners gebruik van maken om diensten te transporteren. Voiceworks heeft ook nieuwe aanpassingen verwezenlijkt in Operator, onze online beheer interface, waarmee men in één oogopslag kan zien welke leveranciers in welk postcodegebied een glasvezel-netwerk hebben en wat er mogelijk is qua bandbreedte en techniek in dat gebied." Voiceworks ondersteunt haar partners technisch, commercieel en ook qua onderlinge samenwerking. Jagernath: "Het vraagbundelen op bedrijventerreinen is te kenmerken in drie tot vier fasen. Het targetten van een terrein, de



John Jagernath: "Glasvezel is volgens ons absoluut de drager van de toekomst!"

inventarisatie, de uitvoering en als laatst het bijhouden van een terrein. Wij bieden onze partners bijvoorbeeld om gebieden te 'targetten' een eigen ontwikkelde tool waarmee met één druk op de knop inzichtelijk wordt welke bedrijventerreinen in Nederland problemen hebben met het krijgen van hoge bandbreedtes. Nijhuis: "Wij bieden lokale spelers de kans om te concurreren met de grote jongens. Op technisch en commercieel gebied. Op commercieel gebied hebben wij een starterskit ontwikkeld met hierin een brief, brochure, belscript en intentieverklaring

specifiek voor elk terrein. Ook helpen wij de partner/eindklant snel en efficiënt inzichtelijk te krijgen wat kostentechnische de beste oplossing is voor de klant in elke situatie. Op technisch vlak leveren we in eerste instantie de verschillende diensten over de glasvezel af, de producten van de meeste leveranciers zijn feitelijk halffabricaten die wij verder aanvullen. Daarnaast leveren we end-to-end management en kunnen we de glasvezellijnen aan elkaar koppelen en als één oplossing aanbieden." Jagernath: "In samenwerking met partners kunnen we voor een directe benadering kiezen, maar het kan ook indirect, door eerst draagvlak te creëren bij gemeentelijke instanties. Hoe dan ook is glasvezel een perfect middel voor resellers om de relatie met een klant te versterken, of met nieuwe klanten een relatie op te bouwen."

#### Partnerprogramma

Het partnerprogramma van Voiceworks is breed en divers. Het wil zo veel mogelijk soorten resellers kunnen helpen. Nijhuis: "Zowel de dealers die een kickback-fee ontvangen en het factureren aan ons overlaten, als de wholesalers, die zelf de diensten white-labeled aanbieden, kunnen voor glasvezel bij ons terecht. Sommige partners hebben eigen monteurs, anderen maken gebruik van onze monteurs. Sommigen hebben een eigen voice-platform, anderen gebruiken dat van ons. Wat dat betreft is er veel mogelijk."

Er zijn partners die wel rechtstreeks met de leveranciers werken. Nijhuis: "Wij zien dat er partijen bij ons komen die een leverancier hebben waarmee ze samenwerken, maar die via ons met de andere spelers, die weer andere delen van Nederland bestrijken, zaken willen doen. Vaak kunnen wij in dat soort gevallen echter door onze volumeafspraken ook in het geval van hun bestaande leverancier een interessanter aanbod neerleggen, gecombineerd met het aanbod van een groot aantal overige leveranciers."

#### Gedoe

Nijhuis weet dat het gros van de resellers niet staat te wachten op veel gedoe rondom glasvezel. "Dat is ook de reden dat veel resellers het afhouden. Glasvezel is zowel technisch als commercieel moeilijk. DSL is wat dat betreft veel overzichtelijker. Glasvezel is een lappendeken met enorm veel proposities. Alleen al in het opstellen van een offerte gaan soms weken of zelfs maanden zitten. Voiceworks ziet de behoefte vanuit de eindklant echter sterk toenemen en heeft om die reden de offertetijd significant weten terug te dringen. Omdat wij zowel commerciële als technische ondersteuning bieden kunnen wij bij onze partners al die zorgen wegnemen. Wij zeggen niet: 'Dit is ons product, zoek de rest zelf maar uit', maar kunnen een brede groep partners op heel veel manieren ondersteunen."



#### Voiceworks B.V.

Editiestraat 29  
1321 NG Almere  
T (036) 546 88 55  
F (036) 546 78 77  
E advies@voiceworks.nl  
W www.voiceworks.nl