

2.768%

1

**VOICWORKS****wie** Koen van Geffen, Egbert Groot, Stijn Nijhuis en Ruud van der Aar**wat** VoIP-telefonie**omzet** 3,5 miljoen euro**winst** 300.000 euro

Het begon op de klassieke manier: student bouwt websites, draait de sites van klanten op een eigen server en groeit uit tot een hostingprovider. Pas toen Van Geffen, Groot en Nijhuis bedachten dat VoIP, ofwel internettelefonie, uitstekend vanuit het datacenter aangeboden kon worden, was Voiceworks geboren. “We leverden al diensten vanuit het datacenter zoals hosting, backup en e-mail”, aldus Koen van Geffen (foto). “Dus waarom zou telefonie daar niet bij kunnen? Je doet dan je bedrijfscentrale de deur uit en bij ons draait alles virtueel.”

Je zou het inmiddels heel hip ‘cloudtelefonie’ kunnen noemen. “Maar *cloud* is een hype-woord. Wij vinden het als techneuten vanzelfsprekend dat diensten en software op afstand geleverd worden.”

Vanaf 2005 ging Voiceworks, versterkt met een salesman uit de telecom, Ruud van der Aar, de markt op. De verkoop gaat vooral indirect, via partners die bijvoorbeeld werkplekken uitrusten met telefonie en de vertrouwde installatiebedrijven die nog steeds fysieke bedrijfscentrales neerzetten. “Dat indirecte model is bij toeval ontstaan: een internetprovider vroeg ons of we de telefonie voor zijn klanten konden regelen. Dat bleek prima te werken.”

De markt voor VoIP-telefonie groeit nog steeds, ook in de crisistijd, en Voiceworks groeit zelfs bovengemiddeld dankzij haar brede dienstverlening. Twee jaar geleden had Van Geffen nog negen collega's, inmiddels zijn het er meer dan dertig. En voor volgend jaar zit de stap naar België en Duitsland in de planning. “Van de crisis hebben we niets gemerkt. Wij zien VoIP vooral als manier om innovatieve diensten aan telefonie te koppelen, maar we kunnen onze wederverkopers natuurlijk niet verbieden om het aan te prijzen als goedkoper alternatief.”

Ook nu VoIP redelijk is ingeburgerd hechten bedrijven nog steeds aan centrales. “Een callcenter zal die bijvoorbeeld niet snel afschrijven. Maar ze nemen bij ons bijvoorbeeld wel de mogelijkheid af om pieken af te vangen. Dan hangen de bellers in onze *hosted* omgeving in de wacht.”

Maar het liefst houden ze in Almere alles zoveel mogelijk in eigen hand. “Alleen dan kun je de kwaliteit waarborgen en voorkom je discussie als het een keer toch misgaat.” Voiceworks heeft haar platform gehuisvest in vier datacenters en heeft deze verbonden via een eigen glasvezelring met interconnecties naar alle aanbieders van glas- en dataverbindingen. Ook KPN, BT en alle andere telco's doen zaken met Voiceworks. “Ze hebben snel door dat we weten waar we mee bezig zijn, dan is je omvang geen enkel punt.”

En je proeft het: bij Voiceworks zitten geen cowboys, het liefst ontwikkelen de ingenieurs van Voiceworks geavanceerde aanvullende diensten rond hun aanbod. Op dit moment wordt hard gewerkt aan wat zo'n beetje de heilige graal is van de telecom: het vervlechten van vast met mobiel. Dan ziet de receptie dat je ergens in de auto in gesprek bent, of bel je rechtstreeks een intern nummer vanaf het mobieltje. “Misschien dat we er niet de eerste mee zijn, maar wij willen wel de mooiste oplossing neerzetten. Dat kost even.”

nr. 1