

Bij KVDK Architecten in Noordwijk zijn ze zeer tevreden over het nieuwe systeem dat VOIPZeker heeft ontwikkeld. “We hebben nu veel meer mogelijkheden en kunnen in onze eigen portal makkelijker dingen aanpassen. Het vernieuwde systeem heeft voor ons duidelijk meerwaarde.”

## KVDK Architecten zeer tevreden over service VOIPZeker ‘Nieuwe systeem heeft duidelijk meerwaarde’

Lars Berg, werkzaam bij KVDK Architecten in Noordwijk heeft binnen het architectenbureau twee petten op. Hij is bouwkundig ingenieur, maar daarnaast ook verantwoordelijk voor het systeembeheer. “Ik hou me bezig met alle facetten van de ict. De telefonie is daar uiteraard een belangrijk onderdeel van.”

Zeventien man werken bij het Noordwijkse architectenbureau, werkzaam onder twee handelsnamen: Korbee van

“ Het nieuwe systeem kent veel functies en de interface werkt heel intuïtief. Je hoeft geen hoogopgeleide ict'er te zijn om ermee te werken ”

der Kroft Architecten en het bouwtechnische BIM-tekenbureau BIM-Extra. Sinds 2015 maken ze gebruik van VoIP via VOIPZeker. “We hadden daarvoor nog een erg verouderde telefooncentrale. Die was hoognodig aan vervanging toe. Voor ons was de vraag: gaan we traditioneel door met een nieuw systeem of gaan we voor een innovatievere, modernere oplossing met telefonie via internet. Wij hebben voor het laatste gekozen.”

### Wensen en verwachtingen

Na een korte oriëntatie van de markt kwam VOIPZeker bij KVDK Architecten in het vizier. “Ze zijn bij ons op kantoor langsgekomen en hebben uitgelegd wat ze voor ons konden betekenen. Daarbij hebben wij aangegeven wat onze wensen en verwachtingen waren. Zo wilden we dat iedereen een vast toestel hield, maar dat er wel vanuit de computer kon worden gebeld. Ons streven was om tegelijk met de vernieuwing van ons telefoniesysteem ook direct de stap te maken naar een moderner systeem.”

Het verhaal van VOIPZeker sloot goed aan bij de verwachtingen van Berg. “Ze waren realistisch, ook qua mogelijkheden en kosten. Een andere partij wilde bijvoorbeeld dat we glasvezel lieten aanleggen, want dat lag hier toen nog niet. Maar daar hing een aanzienlijk prijskaartje aan. VOIPZeker zag andere mogelijkheden en daarbij waren ze in vergelijking met de concurrentie scherper in prijs. We hadden daardoor relatief weinig investeringskosten om onze telefonie te vernieuwen.”

Bijkomend voordeel van VOIPZeker is voor Berg dat ze alles in eigen beheer hebben en dat er dus geen extra kosten zijn aan derde of aan dure softwarepak-



ketten. “De lijntjes zijn kort, de communicatie is helder. We hebben één aanspreekpunt en als er zaken geregeld moeten worden is dat meestal met een telefoontje geregeld. Over de service zijn we erg positief.”

### Meer vrijheid

Berg is ook blij met het nieuwe systeem dat VOIPZeker enkele maanden geleden heeft gelanceerd. “Het nieuwe systeem heeft veel functionaliteiten en de interface werkt heel intuïtief. Je hoeft geen hoogopgeleide ict'er te zijn om daar mee aan de slag te gaan. Het is simpel zelf in te richten en dat werk wel zo prettig. Nu kan ik zelf aanpassingen doen en heb ik als systeembeheerder meer vrijheid om het naar onze zin in te richten. Ik ben zodoende niet meer afhankelijk van anderen wanneer ik bijvoorbeeld een wijziging in de inrichting van ons belplan wil invoeren.”

Het vernieuwde systeem geeft volgens Berg duidelijk aan dat VOIPZeker aan de weg timmert. “Toen wij twee jaar geleden met ze in zee gingen was het nog een klein bedrijf. Ze hadden het razend druk om alle klanten goede service te bieden en hun systeem goed uit te rollen. Nu zijn we twee jaar

verder en zijn ze gegroeid, zowel qua pakket dat ze aanbieden als qua service en dienstverlening.”

De communicatie tussen KVDK Architecten en VOIPZeker is volgens Berg belangrijk geweest in het hele traject. “Ze luisteren goed naar de klant

zodat we altijd bereikbaar zijn gebleven. De aanpassing in het systeem van VOIPZeker die dit mogelijk maakte kunnen ze later ook bij andere klanten toegepast. Zo blijven ze groeien en wordt de dienstverlening steeds beter.”

“ Ze luisteren goed naar de klant en proberen met je mee te denken ”

en proberen met je mee te denken. Ik ben zelf nogal kritisch en heb duidelijke ideeën over hoe het zou moeten. Ik ben zeg maar het type ‘lastige klant’, maar zo wordt het door VOIPZeker volgens mij niet ervaren. Ze zijn juist blij met de feedback en nemen dit mee in de ontwikkeling van hun VoIP-systeem.”

### Goede dienstverlening

Zo heeft VOIPZeker er voor gezorgd dat de overgang van het oude systeem naar het nieuwe VoIPsysteem geruisloos is verlopen. “De twee systemen hebben kort naast elkaar gedraaid