

'We zijn open over de performance van onze telecomdiensten'

Na 12,5 jaar is oneCentral uit Haarlem een bekende naam in de telecomwereld. Het bedrijf, dat actief is in meerdere Europese landen, mag inmiddels bekende ondernemingen tot de klantenkring rekenen. Met de uitbreiding naar oneCentral Bulgarije hebben ze in totaal dertien medewerkers in dienst en voor de komende jaren heeft het telecombedrijf grote ambities.

Foto Karen Steenwinkel

In de begindagen van het internet, zo rond 1999, is Marius Savelbergh, oprichter en CEO van oneCentral, begonnen met het aanbieden van faxdiensten. "In 2004 ben ik gestart met telefoondiensten. Van huis uit was ik altijd al een groot voorstander van het gebruik van open source en al vroeg begon ik met Asterisk te experimenteren. In juni 2006 ben ik naar Madrid gegaan om de Astricon Europe te bezoeken en mijn certificering te halen. Ik heb daar een van mijn latere zakenpartners ontmoet. We bespraken een markt voor hosted-telefoondiensten en met mijn expertise kon ik een goede partner voor ze zijn. Vanuit dit partnership is de onderneming oneCentral geboren."

Partners

OneCentral werkt met partners, die ze met telecomoplossingen ondersteunen. "Onze partner bepaalt welke omgeving op ons platform komt te draaien. We bieden ondersteuning voor Unify, Avaya, Cisco, 3CX, Swyx, Xelion en Skype for Business. We zijn totaal niet concurrerend voor onze partners en stellen de klant centraal."

Binnen het platform host oneCentral telefooncentrales en aanverwante diensten. Ze hebben rechtstreekse spraak- en dataverbindingen met internationale providers en zijn op het mobiele netwerk van T-Mobile aangesloten. "Ons netwerk is redundant opgebouwd in datacenters in Amsterdam en is sinds dit jaar ontsloten via een eigen 40 Gigabit-ring."

Certificeringen

"We zijn gecertificeerd voor apparatuur en diensten van onder meer 3CX, Skype for Business, Swyx en Unify. Met onze certificering voor de mobiele diensten van Unify zijn we uniek. Wereldwijd zijn er maar twee partijen die over zo'n certificering beschikken en dat zegt toch wel iets over de kwaliteit en innovatie van onze dienstverlening."

De ontwikkeling van telecomdiensten vindt al jaren plaats in Bulgarije, waar veel specialistische kennis beschikbaar is. Het Bulgaarse ontwikkelteam maakt binnenkort officieel deel uit van oneCentral. "Dat doen we om te focussen op verdere groei van oneCentral. Op dit moment heb-

"oneCentral faciliteert het internationale telefoonverkeer van bekende Nederlandse retailers"

www.onecentral.nl
info@onecentral.nl
088 111 8111



Marius Savelbergh

OneCentral biedt mogelijkheden om automatisch telefoongesprekken op te nemen. Dat kan van pas komen bij bewijsvoering, maar de gemaakte geluidsopnamen kunnen ook worden gebruikt om de telefonische dienstverlening naar klanten te verbeteren. "Met de aanvullende functies Call Reporting en Call Logging kun je uitgebreide analyses van telefoongesprekken maken", weet Marius Savelbergh. "Zo kun je gemakkelijk zien hoe lang iemand in de wacht hangt en op welk tijdstip de meeste inkomende telefoongesprekken plaatsvinden. Ook kun je gemakkelijk vaststellen na hoeveel keer overgaan de belter de verbinding verbreekt in het geval de telefoon niet snel genoeg wordt opgenomen."

"Onze medewerkers hebben een groot hart voor goede dienstverlening"

ben we negen personeelsleden en met de toevoeging van het Bulgaarse ontwikkelteam hebben we straks dertien man op de loonlijst staan."

Savelbergh vervolgt: "We beschikken over een heel mooie omgeving die je ook naar andere landen kunt uitrollen. We zijn aan het uitbreiden naar Luxemburg, Duitsland en Frankrijk, waar we ons officieel registreren als telecomprovider. Vanwege het feit dat oneCentral al veel internationale klanten heeft, zijn we eigenlijk al actief in verschillende landen. We faciliteren bijvoorbeeld al jaren het internationale telefoonverkeer van enkele bekende Neder-

landse retailers, die in vele Europese landen vestigingen hebben. In de praktijk blijkt oneCentral op het gebied van internationale telefonie echt het verschil te kunnen maken."

Openheid over performance

Op de vraag op welke onderdelen oneCentral zich onderscheidt van andere partijen, antwoordt Savelbergh: "Openheid. We zijn heel erg open over de performance van onze telecomdiensten. We delen veel technische informatie met onze partners. Via onze statuspagina communiceren we veel en ook ons serviceniveau ligt erg hoog. Als je ons belt, krijg je gelijk iemand met

kennis van zaken aan de telefoon. Onze medewerkers bieden onze klanten volledige ondersteuning."

Marius Savelbergh zegt dat hij het meest trots is op het feit dat hij oneCentral naar zijn eigen waarden heeft kunnen uitbouwen. "Ik heb het geluk gehad dat ik goede mensen om mij heen heb kunnen verzamelen. Onze medewerkers hebben een groot hart voor goede dienstverlening. Ik weet dat wij onze klanten en ook eindgebruikers op de best mogelijke manier bedienen. Ons succes is voortgekomen uit focus en dat is ook bepalen wat je niet doet." ■