



Rink Dobbenga (links) en Marius Savelbergh

Marius Savelbergh en Rink Dobbenga van oneCentral

Dankzij modulair maatwerk naar het recurring-model

Onafhankelijkheid van grote providers, de mogelijkheid maatwerk te bieden en eenvoudig de stap naar de recurring-wereld. Dat is wat oneCentral telecompartners biedt. En dit alles volgens de filosofie van modulair maatwerk.



De term is al gevallen: modulair maatwerk. Daarmee wil oneCentral het partnerkanaal ondersteunen en versterken. Een ICT-to-taaloplossing is opgebouwd uit meerdere componenten - denk aan vaste en mobiele verbindingen, het communicatieplatform, virtualisatie. Met eigen kennis van datacenters en connectiviteit brengt oneCentral een aantal van deze componenten samen tot een logisch geheel. Door de partner eenvoudig te bestellen als kant-en-klaar product; dat is modulair maatwerk.

Specifieke wensen

“Partners kunnen ons bellen voor elk virtualiseringsvraagstuk”, legt Marius Savelbergh, Managing Partner bij oneCentral, uit. “Wij verzorgen dit specifieke IT-gedeelte dat te kostbaar is om zelf op te zetten: En we zijn er speciaal voor partners die klanten hebben met specifieke wensen, waarbij een standaard oplossing niet past. Zie ons als een enabler van dienstverlening. Wij nemen oplossingen die door derden gebouwd zijn als basis en converteren die naar een recurring dienst.”

De business partner is in de strategie van oneCentral zeer belangrijk. Want ook al levert oneCentral een groot deel van de bouwstenen voor een totaaloplossing, het is dan nog steeds geen ‘af’ product. De oplossing moet immers nog geconfigureerd worden naar de behoefte van de klant.

Het is een marktplaatsgedachte, verduidelijkt Salesmanager Rink Dobbenga de filosofie van ‘modulair maatwerk’. “De partner kan bij ons de componenten bestellen die hij nodig heeft voor zijn project. Wij maken op deze manier diensten bereikbaar voor de individuele partner die de noodzakelijke schaalgrootte of kennis mist. Maar het gaat ook om expertise. Voor alle producten die we bedacht en ontwikkeld hebben, hebben we deze filosofie: het samenbrengen van componenten die logisch bij elkaar horen: SIP-trunks, virtual server, een v-router, hosting en mobiel. We proberen alles terug te brengen naar gestandaardiseerde pakketten. Wij beschikken over een scala aan pakketten, afhankelijk van klantbehoefte en productcombinaties. Dit is door de partner eenvoudig samen te stellen in onze Configurator.” Met deze aanpak speelt oneCentral in op drie

behoefte die leven in het resellerkanaal: de business partner is niet meer afhankelijk van één leverancier die een alles-in-een-oplossing levert die hij mag doorverkopen; hij kan zich onderscheiden met maatwerk zonder al te diepe kennis in Private Hosting en virtualisatie, en last but not least: oneCentral helpt partners met jarenlange ervaring in on premise systemen in één klap de Hosted- en recurring-wereld in. Marius Savelbergh: “Je ziet dat partners al jaren expertise hebben opgebouwd in systemen als Unify en Avaya. Dat is waardevolle kennis. Wij bieden die partner in een handomdraai een opstap naar een Cloud offering service. De weg naar een recurring-verdienmodel is een geleidelijke. Die overstap is een goed moment om te bekijken of je je complete klantenbase bij één grote provider of juist bij verschillende partijen onder wilt brengen.”

Klanteigendom

Savelbergh gaat verder: “Wij leveren de gevirtualiseerde server waar de PBX-software op draait, van 3CX, Avaya, Unify of een andere vendor. De partner hoeft zich geen zorgen te maken over providerkeuze, over routeringen of servers virtualiseren. Laat ons dat maar doen, dan kan de partner zich bezighouden met de klantwensen, het samenstellen van de oplossing en de klanten aansluiten. De partner heeft bij ons het klanteigendom. Wij zijn er namelijk niet op ingericht om klanten te bedienen. Daarom zijn we niet bedreigend voor de partner.”

“In de telecom-industrie heb je van oudsher veel partijen die alles zelf willen doen. Wij denken dat je beter vanuit partnerships zaken op kunt bouwen”, zegt Dobbenga. “Natuurlijk kun je, wanneer je als telecompartij lijnen aan wilt bieden, zelf op KPN of Wholesale-partijen afstappen. Maar op een gegeven moment moet je keuzes maken, bepalen waar je goed in bent en de rest in een partnership oppakken.”

Grotere complexiteit

Volgens Rink Dobbenga sluiten de oplossingen van oneCentral aan op de behoeften van het hogere klantensegment, daar waar de complexiteit groter is. “En juist op dat gebied mag je veel van ons verwachten. Voor glasverbindingen en internationale beltarieven kunnen wij kiezen uit drie leveranciers waarmee we interoperabiliteit hebben. Als je daar niet

dagelijks mee bezig bent, neem je niet altijd de beste beslissing voor een klant. Door met ons te partneren, kun je dus sneller een mooie oplossing voor je klant opbouwen.”

Het maatwerk heeft ook betrekking op de oplevering van projecten. “Porteren in binnen- en buitenland kunnen we stapsgewijs doorvoeren. Daarbij wachten we in het porteerproces op een seintje van de partner voordat we omzetten zodat de klant te allen tijde bereikbaar is. De partner heeft de regie. Het is slechts een praktijkvoorbeeld, maar de filosofie erachter is dat je samen voor de beste oplossing voor de klant gaat. Die regie heb je niet als je bij een storing een van de grote landelijke providers moet bellen. Wij zijn beter bereikbaar en transparanter daarin”, zegt Dobbenga.

Service

Mooie bijkomstigheid is dat oneCentral business partners tevens helpt om de eerste- en tweedelijns service goed in te vullen. Savelbergh: “Via onze portal kan proactief service worden verleend. Bepaalde stappen brengen je naar de bron van het probleem. Zo kunnen wij de partner informeren over een probleem nog voor een klant er last van heeft. Support bij storingen is een ongekend hoge kostenpost, dat realiseert men zich niet altijd. Als je storingen kunt voorkomen of downtime kunt verkorten, scheelt dat een hoop tijd en ook frustratie bij de klant.”

Volgende stap oneCentral

Naast Private Hosted is oneCentral momenteel bezig met een Shared Hosted Voice-platform, maar ook met online werkplekken. De volgende stap is het neerzetten van een generiek platform voor een gecombineerde IT-oplossing waar ook voice inzit. “Voice geïntegreerd in de online werkplek en videoconferencing”, verduidelijkt Savelbergh. “Die producten zijn er in de basis wel, maar het zijn nog allemaal eilandjes, net zoals mobiel dat nog is. Die mobiele spraak moet een extensie op je PBX zijn. Als we al die zaken integreren, kunnen we ons modulair maatwerk aanbod nog verder verbreden en samen met onze partners forse stappen maken.”