

# 'Partners die samenwerken zijn onvervangbaar'

Het moderne (flexibele) kantoor brengt het ICT-kanaal in een lastig parket. De werkplek is namelijk telecom én IT terwijl veel traditionele resellers verstand hebben van één van die domeinen. Dus vindt Nico Dammers van oneCentral dat resellers moeten samenwerken. "Dit najaar gaan we die samenwerking faciliteren in een nieuw ecosysteem voor onze partners."

Tekst Hans Steeman & René Frederick / Fotografie Marco Mekenkamp

**T**elecom or IT? That's the question. Is een werkplek telecom, omdat bedrijven hun werknemers laten bellen met vaste aansluitingen en waar nodig een koppeling maken met mobiel? Of is het IT, omdat er een pc of laptop op de werkpleken staat en medewerkers werken met Windows en andere (kantoor) applicaties? "De digitale werkplek is beide en dat maakt het lastig voor telecom en ICT-resellers", denkt algemeen directeur Nico Dammers van oneCentral. ChannelConnect sprak de oudgediende in de telecomsector en ziet absoluut de trend dat veel leveranciers, operators en ICT-resellers hun klanten steeds meer willen helpen met de inrichting en het beheer van werkplekken.

Voor Dammers komt deze trend overigens erg gelegen want oneCentral is volgens hem ideaal gepositioneerd om partners uit beide 'kampen' te helpen. "Veel van onze bestaande partners zijn traditionele telecomresellers en die begeleiden we nu met IT-diensten rond de digitale werkplekken. En nieuwe partners die zich bij ons aansluiten, komen veelal uit de IT-hoek. Hen helpen we met onze diensten en expertise op het gebied

**'Werkplekbeheer scheidt het kaf van het koren'**

[www.onecentral.nl](http://www.onecentral.nl)  
[info@onecentral.nl](mailto:info@onecentral.nl)  
088 111 8111

van telecom", zegt Dammers. "Feitelijk staat ons platform tussen die twee werelden in, wat ideaal is voor partners."

#### Geen superoplossing

OneCentral heeft een communicatieplatform gebouwd waarmee resellers zakelijke telefonie- en cloud-UC-diensten kunnen wederverkopen. Het Haarlemse bedrijf biedt onder andere oplossingen van Avaya, Unify, Cisco en tegenwoordig ook Microsoft en Mitel. Partners kunnen ook zelf diensten ontwikkelen, aan de infrastructuur van oneCentral toevoegen en via het platform verkopen. Alle processen worden zo veel mogelijk geautomatiseerd. "Maar we bieden inmiddels meer dan alleen het platform want we geven partners ook technische ondersteuning en advisering. IT-partners profiteren van onze telecomexpertise en omgekeerd helpen we telecomparters met de stap naar IT", legt Dammers uit. "De trend naar werkplekbeheer is duidelijk maar lang niet zo eenvoudig als gedacht. Als partner ga je immers in de businessprocessen van klanten zitten en die kunnen complex zijn. Er is daarom niet één 'superoplossing' voor alle klanten."

**'Er zijn genoeg partners die willen samenwerken'**

#### Kiezen

Dammers adviseert zijn partners dus ervoor te kiezen om losse communicatiediensten voor klanten aan elkaar te verbinden. "Maar dat moet je wel kunnen", zegt hij. "Van oudsher losse diensten zoals call recording, transcriptie, IVR-systemen, call routing en trunking integreren, kan lastig zijn doordat individuele wensen, processen en locaties van bedrijven steeds weer net even anders zijn. Omdat veel bedrijven afscheid hebben genomen van technische mensen, verwachten ze van een leverancier dat die hen helpt met alles van telefonie, datanetwerken, workflows en beveiliging tot big data en hosting. Daar komt de werkplek nu dus bij."

De impact van Microsoft op de communicatieprocessen van bedrijven maakt die situatie nog lastiger, denkt Dammers. En dus wil hij zijn partners ook in dit domein ontzorgen. De oneCentral Direct Routing voor Teams-dienst is gecertificeerd door Microsoft en kan dus directe koppelingen maken van traditionele en IP-telefonie naar clouddiensten zoals Microsoft Skype for Business en Teams. Partners van oneCentral kunnen dit on premise of in de cloud aanbieden. "We werken met partijen als Audicodes en Ask Roger! en leveren de koppeling van telefonie met Microsoft Teams via ons platform en SIP-trunks inclusief nummerblokken en andere diensten. Er zijn maar weinig partijen die dat kunnen want die integratie is te ingewikkeld voor de meeste aanbieders van generieke oplossingen."

#### Ecosysteem voor partners

OneCentral werkt exclusief via het kanaal en ontwikkelt diensten vrijwel altijd samen met leveranciers en operators. In het licht van de trend naar geïntegreerde diensten heeft Dammers de ambitie om partners meer met elkaar in contact te brengen zodat ze profiteren van elkaars expertise. Het bedrijf werkt daarom aan, wat Dammers noemt, 'een soort ecosysteem' waarover hij later dit jaar meer zal vertellen. "Als partners een goede service aan klanten willen leveren, moeten ze in de huidige tijdsgeest verder kijken dan het verkopen van enkel telefonie of



Nico Dammers

alleen IT-diensten zoals Microsoft-oplossingen. Veel bedrijven zijn die domeinen nu aan het samenvoegen", zegt Dammers resoluut. "Juist die geïntegreerde diensten zoals werkplekbeheer zullen het kaf van het koren in het kanaal scheiden. De tijd dat resellers 'het wel even oplossen' voor hun klanten is voorbij. Je moet nu echt verstand hebben van beide werelden om UC, werkplekbeheer, kantoorautomatisering en dergelijke goed te implementeren."

#### Samenwerken

ICT-resellers moeten volgens Dammers dus een strategie kiezen die inspeelt op de behoeften van bedrijven en organisaties die hun communicatie en processen naar een hoger plan willen tillen. "Telecom en IT zijn daarin cruciaal. En dus moeten resellers goed nadenken of zij de verantwoordelijkheid willen en durven nemen om dit voor hun klanten te organiseren. Als ze die kant op gaan, zullen ze namelijk ook moeten meedenken in businessprocessen van hun klanten. Ze moeten die stap niet nemen omdat andere aanbieders dat ook doen maar omdat ze het kunnen", zegt Dammers. "Als je als reseller onvoldoende ervaring hebt met het integreren van telecom en IT en dit eigenlijk niet op een goede manier kunt waarmaken, maak je jezelf kwetsbaar. Die partners wijzen we erop dat ze het niet alleen hoeven te doen. Wij kennen genoeg partners die een bepaalde expertise missen en graag willen samenwerken. Samen kun je iets bieden waarmee je onvervangbaar wordt voor klanten. Daar zit een groot voordeel." ■