

VoIP en Telecom Summit | René Frederick

VoIP & Telecom Summit podium voor toonaangevende telecomaandbieders

'Klanten helpen met efficiënt communiceren'

De eerste VoIP & Telecom Summit in Landgoed Oudegein draaide om twee trends in de telecombranche. Op de eerste plaats drijft prijserosie klanten naar 'gratis' aanbieders en hyperscalers. En ten tweede begint het grote aanbod communicatiemiddelen inmiddels onoverzichtelijk te worden voor klanten. In een open discussie onder toonaangevende telecomaandbieders werd duidelijk dat zij en hun partners antwoorden moeten vinden voor beide kwesties.

De opkomst voor deze tweede ronde tafel van ChannelConnect was indrukwekkend. Na een summit met de belangrijkste ICT-distributeurs dit voorjaar was het begin mei de beurt aan de crème de la crème van de telecomindustrie. Op enkele afzeggingen na was de top van de Nederlandse telecombranche aanwezig en aan tafel zaten ook diverse internationale spelers.

De rust en sereniteit van Landgoed Oudegein vormden de perfecte setting voor een geanimeerde discussie over de toekomst van de telecombranche, mogelijk het meest hectische segment van de ICT-sector. De rode draad van de middag was de stelling: de bedreiging van gratis. Uiteraard is gesproken over diensten die de telecommarkt ondermijnen en communicatiediensten die (voor ICT-resellers) de meeste potentie hebben.

Ondermijnende diensten

Op de vraag welke dienst(en) of welke partij(en) de grootste bedreigingen vormen voor de telecomsector waren

de antwoorden uiteenlopend. Het gratis weggeven van telecomdiensten wordt algemeen beschouwd als een serieuze bedreiging voor de telecomsector en resellers. In die context wordt veelal gekeken naar de manier waarop Microsoft, Google, Facebook en andere hyperscalers hun telecomgerelateerde diensten vermarkten. In de ogen van directeur Robert de Jager van deanone is Microsoft wel degelijk bedreigend maar is de zichtbare prijserosie in de sector schadelijker. "Er is sprake van prijserosie van telecomdiensten in een op zich heel gezonde markt", aldus De Jager. "Dalende prijzen ondermijnen de markt en dus ook het kanaal. Daarom moeten we partners maximaal faciliteren met service, commerciële modellen, dienstverlening en het gemak waarmee ze proposities op de markt kunnen zetten. We moeten de sales cyclus zo kort mogelijk houden. Als zelfs kleine klanten rustig vier of vijf offertes vragen bij meerdere leveranciers zie je hoe agressief de markt is. Dus des te makkelijker je partijen faciliteert, des te

groter de kans is dat ze voor je kiezen. Veel traditionele telecomdealers zullen de komende jaren echter niet overleven. Ze zien alles als een bedreiging maar willen niet de stap maken om daar wat aan te doen. Het kanaal gaat de komende maanden en jaren behoorlijk opgeschud worden. Dat gaat niet heel lang meer duren."

Oprichter Nick Galea van 3CX wijst in dat licht op de mate van controle die resellers steeds minder hebben. "Resellers hebben geen invloed op de hosted telefonieoplossingen en dus zijn ze maar een agent op basis van commissie. Dat zorgt voor een grote afhankelijkheid van het kanaal op leveranciers. Resellers kunnen bovendien nauwelijks waarde toevoegen aan diensten. Skype for Business is daar een voorbeeld van."

Hyperscalers

Niet zozeer de zogenaamde hyperscalers zijn volgens CEO Rik Sulman van Speakup bedreigend. "Startups die overal en nergens opduiken hebben



De deelnemers aan de VoIP en TelecomSummit 2017 van ChannelConnect.

meer impact op de markt. Ze bouwen complete communicatieoplossingen in een zolderkamer en dat hebben we in de afgelopen decennia nooit gezien”, aldus Sulman. “Hoe vaak hebben we gehoord dat nieuwe diensten van Microsoft iedereen van de kaart zou vegen. We zijn er allemaal nog. De strategie van hyperscalers is gebaseerd op oude businessmodellen en werken niet. Zelfs niet met de installed base die ze nu hebben.” Galea is het met hem eens. “Microsoft CRM, geflopt. Windows Phone, geflopt. Firewall software, niets meer van gehoord. Alle deskphones gaan verdwijnen? Nee, de desk gaat zelf verdwijnen. Microsoft is niet meer de Microsoft van 15 jaar geleden.” Directeur Gerhard Top van gnTel denkt ook dat de bedreiging komt van softwarebedrijven, voor wie tikken niet belangrijk zijn, en trekt het breder. “Internationale softwareleveranciers hebben de schaal om de aanstaande prijs erosie te overleven en winnen. Dat is bedreigend voor kleinere hostingpartijen en communicatieaanbieders. We

moeten dus nadenken over hoe we omgaan met onze sales en de relaties met resellers. Dat wordt spannend. We kunnen wel zeggen: ‘Onze business is een licentie-business en we doen er wat tikken bij’, maar dat zal een softwareleverancier niet snel zeggen omdat ze het businessmodel van hun partners dan kapot maken. Hoewel dat voor Microsoft misschien minder relevant is.”

Afhankelijkheid

De hyperscalers zijn in de ogen van directeur Micha Cohen van Xelion misschien niet per se bedreigend maar vervelend door de afhankelijkheid ervan voor leveranciers of operators. “De kleinste wijzigingen die Apple of Microsoft in een besturingssysteem aanbrengen, hebben grote impact op operators. Elke fix kost veel werk en geld en als klanten merken dat iets minder goed werkt, kloppen ze bij ons aan. Wij hebben de klantrelatie maar zijn niet de oorzaak van het probleem”, zegt Cohen. Hij is een pleitbezorger

‘De strategie van hyperscalers is gebaseerd op oude businessmodellen’

van hoogwaardige communicatieoplossingen en verafschuwt consumentenapplicaties op de zakelijke markt. “De zakelijke markt zoekt degelijke oplossingen en kwaliteit van de gesprekken. Mensen Skypen niet met klanten want dat zijn geen goede betrouwbare en makkelijk op te zetten verbindingen. Niemand gebruikt Whatsapp voor zakelijke gesprekken, want je hebt die bedrijfsmatige routing nodig. Het gaat niet om de peer-to-peer connectie maar om de hele flow van communicatie met klanten.”

VoIP en Telecom Summit | René Frederick



'Dwang van omnichannel communicatie vraagt om harmonisatie telecomdiensten'

Dit is juist wat de hyperscalers bieden. In Amerika biedt Microsoft al de kiestoon en de cloud PBX van Microsoft is hier al. Nog niet het niveau KPN en Vodafone maar het komt. Google, Facebook, Whatsapp en Amazon komen allemaal met dit soort diensten. Dat de ontwikkeling bedreigend is, wil overigens niet zeggen dat het eindig is voor anderen.

Bedreiging voor onszelf

De bedreiging van Microsoft zit 'm volgens CCO Terry Aurik van Voiceworks in de installed base van Windows- en Office 365-klienten. Aurik is verantwoordelijk voor sales en marketing en telecom is de rode draad in haar loopbaan. "Ik zorg bij Voiceworks voor de balans omdat we net als veel techbedrijven veel techneuten hebben", aldus Aurik met een knipoog. Microsoft verkoopt Office nu aan klienten met de boodschap 'je hebt het toch al dus zet even wat extra vinkjes aan'. Dat is wel lekker makkelijk binnenkomen", aldus Aurik. "En het feit dat een generatie mensen opgroeit die niet is besmet met

traditionele telecom. Eigenlijk zijn we als marktpartijen een bedreiging voor onszelf omdat we niet snappen wat er leeft bij jonge mensen. Onze generatie moet zich in hen verplaatsen en resellers opvoeden. Hoe gedragen mensen zich? Hoe draait hun bedrijf? Wat hebben ze daarvoor nodig? Wij komen steeds aanhollen met onze diensten maar ik zie dingen bij startup bootcamps waar je koud van wordt. Startups zijn destructief en we faciliteren ze ook nog met onze netwerken. En we hebben ook nog eens geen controle over wat hun besturings-systemen doen op het netwerk."

Controle en processen

Controle en bedrijfsprocessen zijn volgens Frank Ruigrok sleutelwoorden en is het dus roerend eens met Aurik. "Voor partners en hun klienten gaat het om communicatie en in het verlengde daarvan de businessprocessen", aldus Ruigrok, directeur sales en marketing van RoutIT en oudgediende in de sector. "Communicatie zit nou eenmaal op een device maar als aanbieders hebben



we geen controle over die besturingssystemen. Dat is zorgelijk voor leveranciers, partners en het kanaal. Producten als Broadsoft werken prima met terminal servers of Skype. Maar als we UC aanbieden, kraakt en piept het aan alle kanten en we kunnen er niets aan doen want we hebben geen grip op de code. Dat is de macht van de grote jongens. Als Apple iets in haar besturingssysteem wijzigt, hebben we met z'n allen een probleem. Daar zit de bedreiging, ondanks de regulators."

Een andere zorg is de influx van consumentenproducten in de zakelijke markt, Whatsapp voorop. "Het is er, het is gratis, er zijn geen abonnementen en een mobieltje is alles dat je nodig hebt. In hun businessmodel weten ze alles over klanten en verkopen die informatie maar dat mogen wij niet. En als VoLTE straks gaat vliegen, wordt de kwaliteit beter dan een gewoon mobiel gesprek. Eigenlijk moeten we Whatapp gewoon killen, maar ja dat mogen we ook niet hè", zegt Ruigrok met een knipoog.

'Startups zijn destructief en we faciliteren ze ook nog met onze netwerken'

Kracht van apparaten

Managing director David van den Berg van Avaya Nederland sluit daarop aan. Hij is terug bij het bedrijf waar hij in de tijd na de afsplitsing van Lucent al werkte en moet zich 'verantwoorden' voor de actualiteit rond Avaya. "Het gaat goed met het bedrijf ondanks wat de media schrijft. Chapter 11 is nodig om te transformeren naar een applicatie-gedreven bedrijf met een focus op contact centers en UC", aldus Van den Berg. De huidige bedreiging is volgens hem 'de kracht van apparaten' en het gegeven dat operators nog steeds te

veel weggeven. "Bedrijven in het MKB zoeken communicatie en collaboration die traditioneel in het topsegment horen en daar hangt nou eenmaal een prijskaartje aan. Alle leveranciers van kunnen die oplossingen bieden dus daar zitten kansen. Voice is commodity. Weinig mensen worden nog enthousiast van een nieuwe app op je telefoon omdat veel oplossingen bijzonder onhandig zijn. Het geheim is dat je voice native op het OS kunt programmeren en met collaboration meer mogelijkheden kunt bieden. Veel van ons verschuilen ons achter oude manieren van communiceren."

Webcommunicatie

Caspar Hendriks is VP Channels Benelux en managing director Unify in Nederland ziet dat ook. Hij merkt een sterke focus op digitalisering van de markt. "Wat wij nu zien in de enterprise markt, gaan jullie merken in het MKB", denkt hij. "Van de digitale werkplek en webmessaging in combinatie met VoIP en UC. De volgende generatie belt niet meer maar communiceert anders dan wij.

VoIP en Telecom Summit | René Frederick



Wendy Jacobs
(KPN)



Caspar Hendriks
(Unify)



David van den Berg
(Avaya Nederland)

Niet de jarenlange belofte van UC in één app gaat doorbreken – we zitten nu al met smartphones met 500 apps – maar webbased messaging past in de digitale werkplek. Resellers moeten een visie op de werkplek van de toekomst hebben want daar is geld te verdienen. Of het nou on premise, in de cloud of hybride is, er zijn evenveel oplossingen als gebruikers. Met WebRTC met een premium account

WebRTC is voor weinigen aan tafel nog de heilige graal door de houding van browserleveranciers en het ontbreken aan uniformiteit. “Kleinere bedrijven kiezen voor Chrome dat WebRTC ondersteunt. Klanten kunnen WebRTC wel gebruiken op ons Broadsoft-platform maar het is meer een commodity binnen ons uitgebreide UC portfolio”, zegt regional sales director Roeland

zijn (vooral) grote klanten top-down uitgerold worden. “Veel klanten vragen om applicaties voor collaboration waarmee ze in teams kunnen werken met contextuele communicatie. Normaliter veroorzaakt die chaos en dus ontwikkelen we diensten die meerdere cloudapplicaties tot één werkplek samenbrengen. Dan communiceren ze productiever en efficiënter.”

‘Als marktpartijen zijn we een bedreiging voor onszelf omdat we niet snappen wat er leeft bij jonge mensen’

krijg je Whatsapp for Business-achtige oplossingen waar je niet hele systemen voor hoeft in te richten want die zitten in de cloud. Dan kun je berichten zenden, videoconferenzen, wat je op bepaalde moment wilt. Resellers die zich comfortabel voelen bij een on premise oplossing kunnen er een schil overheen gooien, die beheren en hun toegevoegde waarde bieden. En ze verdienen wat aan de transactie en tikken van de provider.”

van Wezel. Broadsoft biedt UC (collaboration, messaging, desktop sharing, video bellen), team messaging&collaboration en contact center-oplossingen aan operators en niet aan eindklanten. “Ik zie bedrijven niet migreren naar WebRTC want veel mensen hebben nog gewoon een telefoon op hun bureau en veel MKB-bedrijven gebruiken daarnaast ook onze clients.” Van Wezel ziet UC, collaboration en videoconferencing bij

io-bedrijven

Een andere grootzakelijke innovatie komt niet van de dot.com's maar vanuit zogenaamde .io bedrijven. Via deze platformproviders kunnen bedrijven zelf hun communicatieplatform in de cloud bouwen, uitrollen, hosten en beheren zonder een operator of service provider. io's zijn vooral een aanval op high end telecomaandieners zoals Cisco en Avaya. “We worden daar in het topsegment frequent mee geconfronteerd”, zegt Maurice Veth die verantwoordelijk is voor Cisco's Collaboration-portfolio in Nederland. “Om deze softwarematige selfservice communicatieplatforms voor grote ondernemingen te pareren hebben we acquisities gedaan want sinds de evolutie van marges naar onderhoud naar services, zitten we



Maurice Veth
(Cisco Nederland)



Micha Cohen
(Xelion)



Nick Galea
(3CX)

nu in een fase waarin we met partners volledige applicaties en hele bedrijfsomgevingen ontwikkelen en uitrollen voor klanten. KPN en Vodafone zijn mooie voorbeelden van hoe je op lokaal niveau zo'n cloud kunt maken, maar Amerikaanse operators kunnen dergelijke diensten ook simpel vanuit de VS aanbieden."

Voor Avaya geldt een vergelijkbare situatie, weet David van den Berg, en dus heeft Avaya daarom het platform Zang voor cloud communicatie en applicaties as a service opgericht. "Om het topsegment te bedienen want ook wij maken ons soms wel zorgen over die io-bedrijven aan de bovenkant van de markt. Geef hen een toolkit en ze bouwen zelf een platform, telefooncentrales en diensten. Voordat je het weet, is een bank een IT-bedrijf met financiële diensten. Maar pas op, je moet het wel kunnen."

Toekomst

Terug naar het gros van de markt denkt Nick Galea, oprichter van 3CX en voor deze summit overgekomen uit Malta, dat resellers zich geen zand in de ogen moeten laten strooien. "Distributeurs kunnen snel en makkelijk een telefontie-applicatie op hun cloudplatform

uitrollen naar hun partners maar eigenlijk is dat enorm bedreigend voor die kleine telecomaandieners die daar weinig verstand van hebben. Voor hen klinkt het leuk om daar in mee te gaan omdat ze er een paar centen aan verdienen. Maar over een jaar zijn ze uitgerangeerd en dus dit geen zin voor een reseller", zegt Galea stellig. "Resellers die alleen installaties doen, doen aan korte termijn denken."

'Resellers die alleen installaties doen, doen aan korte termijn denken.'

Robert de Jager van deanone vraagt zich in het verlengde daarvan hardop af hoe aanbieders hun diensten weer fatsoenlijk kunnen vermarkten zodat resellers 'voor nu en de komende jaren er een fatsoenlijke boterham aan kunnen verdienen', zoals hij het zegt. "Als grote partijen hun communicatiediensten weggeven, hebben wij als service providers een serieus probleem. Hoewel

de prijzen hard onderuit gaan, zullen die ooit weer een pas op de plaats maken. Maar ik vraag me af of we het allemaal kunnen volhouden als wij ook alles gaan weggeven."

Dus zit de toekomstige waarde van ICT-resellers volgens Wendy Jacobs van KPN in een 'modulair hybride UC-portfolio'. Jacobs is directeur Digital Workspace en is naar eigen zeggen het portfolio eenvoudiger aan het maken, omdat het nu 'heel uitgebreid' is. KPN wil klanten gestaag migreren naar UC in de cloud, legt ze uit. "Veel bedrijven willen hun communicatie deels nog onpremise houden. Dat kan want in de praktijk stappen ze niet in één keer in de cloud. Eerst kleine projecten dan het totale bedrijf en daarvoor is de unified workspace. Op de werkplek komt het allemaal samen en wordt communicatie context aware werken. Medewerkers bepalen hoe ze communiceren en of nummers wel of niet binnenkomen."

Bottom up

Wacht eens even, als medewerkers gaan dicteren op welke manier en met welke communicatiemiddelen zij namens hun organisatie (met klanten) communiceren,

VoIP en Telecom Summit | René Frederick



Terry Aurik
(Voiceworks)



Frank Ruigrok
(RoutIT)



Roeland van Wezel
(Broadsoft)

'Vul business-processen van klanten in met applicaties'



Rene Frederick

wordt het voor bedrijven wel lastig om daarin te faciliteren. "Ja, maar dat gebeurt nu wel", zegt Sulman van Speakup. "Millennials bepalen zelf hoe ze binnen organisaties communiceren. Ze komen, doen hun ding en vertrekken. Iedereen gebruikt van alles voor de communicatie en niemand heeft daar last van. Ik geef toe, dat is wel eens lastig."

Aurik ziet dat ook en bevestigt dat bedrijven daar niet aan ontkomen. "Teams zijn tegenwoordig zelfsturend en self-organizing en mogen hun eigen communicatie bedenken", zegt ze. "Eerlijk gezegd, word ik daar gek van. En onherroepelijk hebben klanten daar ook last van. Als bedrijf lopen wij daar ook tegenaan maar dat helpt in de ontwikkeling van de oplossing. Onze toekomst is het managen en aan elkaar knopen van features in één overkoepelende dienst. Hoe die eruit ziet, weten we met z'n allen niet maar daar is de latente behoefte. De toegang tot meerdere vergelijkbare communicatiesystemen op de tijdstippen dat een klant het wil. Op dat ideale plaatje ontwikkelen we want dat is de stip aan de horizon."

CEO Rik Sulman van Speakup gelooft dat niet want hij denkt dat MKB'ers en ZZP'ers daar helemaal geen zin in hebben. "Ze communiceren zoals zij willen en gebruiken bestaande gratis commoditydiensten. Enterprise-diensten gaan niet 'af dalen' naar deze markten. In de toekomst zijn minder mensen in loondienst aan wie je zaken kunt opleggen. We hebben het allemaal over 'omnichannel' maar mensen gaan dat niet gebruiken."

Lock-in

Frank Ruigrok heeft daar zo z'n twijfels over en ziet ander perspectief. "Een partner is een goede partner als hij een goede relatie heeft met zijn klanten en als hij ons portfolio verkoopt", lacht Ruigrok. "Ook al zijn dat 'maar' verbindingen, wij zorgen wel dat onze diensten daar goed op werken. Dat is het spel en wie het spel goed speelt, kan het lang volhouden. Een lock-in? Ja, absoluut. Wij hebben het voordeel van een vast en een mobiel netwerk en mobiel is de USP. Echt vast-mobiel met netwerkintelligentie is het antwoord op de dot.coms. En om te voorkomen dat



Robert de Jager
(deanone)



Rick Sulman
(Speakup)



Gerhard Top
(gnTel)

we een bit pipe leverancier worden, moeten we de businessprocessen van klanten invullen met applicaties. De werkplek is de belangrijkste plek en tegelijkertijd onze grootste uitdaging. Als we daartoe in staat zijn, en dat mag natuurlijk met Office maar met Exact of UNIT4, kunnen we nog lang vooruit en worden we geen bit pipe. Maar ik hoop dat de netwerkaanbieders zoals KPN, Vodafone, wijzelf en de anderen lang kunnen voorkomen dat we de netwerken moeten openzetten voor partijen als Microsoft. Want als die deur open gaat, hebben we echt een héél andere marktdynamiek, vrees ik.”

De deelnemers aan de VoIP en Telecom Summit waren (in alfabetische volgorde van bedrijfsnaam):

- **Nick Galea,**
CEO van 3CX
- **David van den Berg,**
managing director van Avaya Nederland
- **Roeland van Wezel,**
regional sales director van Broadsoft
- **Maurice Veth,**
collaboration lead van Cisco Nederland
- **Robert de Jager,**
directeur van deanone
- **Gerhard Top,**
algemeen directeur van gnTel
- **Wendy Jacobs,**
directeur Digital Workspace van KPN
- **Frank Ruigrok,**
directeur sales en marketing van RoutIT
- **Rick Sulman,**
CEO van SpeakUp
- **Caspar Hendriks,**
VP Channels Benelux en managing director van Unify
- **Terry Aurik,**
CCO van Voiceworks
- **Micha Cohen,**
directeur van Xelion