



ICT CENTRAAL IN NEDERLAND

‘KLANT CENTRAAL STELLEN BELANGRIJK VOOR SUCCES’

Michel van Teijlingen,
General Manager COMPAREX Nederland

IT-software dienstverlener COMPAREX heeft een roerig maar positief 2017 achter de rug. In het voorjaar is wereldwijd een nieuwe visie en strategie uitgezet. “We kunnen onze klanten nu vanuit hun businesspositie volledig ontzorgen”, aldus Michel van Teijlingen.

door: Pim Hilferink

In de afgelopen jaren groeide ICT-software dienstverlener COMPAREX vooral door overnames. Hierdoor ontstond in diverse landen een grote verscheidenheid aan diensten en werd er in sommige landen ook hardware verkocht. Met de nieuwe groei strategie kiest het bedrijf voor één wereldwijd uniform dienstenportfolio dat bij de vaak multinationale klanten van het bedrijf past. “Nu een half jaar verder, is dat een goede stap geweest”, zegt General Manager Michel van Teijlingen van COMPAREX Nederland. “Het leveren van softwarelicenties blijft een belangrijk onderdeel van ons portfolio, maar de weg naar het afsluiten van een overeenkomst is voor klanten gaandeweg langer en complexer geworden. Net als in andere takken van de IT, ontstaan er in softwareland ook steeds meer kleine, maar uiterst innovatieve partijen die de markt uitdagen met alternatieve propositities. Dat heeft zo

zijn impact op het aanschafbeleid van organisaties. Er wordt niet meer ‘default’ Microsoft of Oracle besteld. Klanten denken steeds meer vanuit een functionaliteitsgedachte en dat betekent dat we onze rol als adviseur nog beter kunnen oppakken.”

Roadmaps ondersteunen

Het afgelopen jaar heeft COMPAREX fors geïnvesteerd in meer kennis en kunde en zijn meer technische mensen aan boord gehaald om samen met de klanten hun roadmaps samen te stellen, vertelt de General Manager. “De business speelt daarbij een steeds belangrijker rol in de besluitvorming. Wanneer we weten waar klanten heen willen, kunnen we bepalen hoe en met welke IT-tools deze doelstelling kan worden ondersteund. Eén van onze sterke punten is ons multi-vendorbeleid. We zijn één van de vijf Microsoft Licensing Solution Partners

in de EMEA-regio maar leveren ook oplossingen van ruim 3.000 andere merken. Maar merken schuiven naar de achtergrond, redeneren vanuit de business staat voorop.”

“Verder vinden investeringen niet meer ineens plaats, maar in abonnementsvorm. Dat lijkt eenvoudig, en dat is het soms ook, maar vooral grotere organisaties hebben best nog wel grote investeringen in on-premise omgevingen zitten. Aan een transformatie naar een abonnementen zitten nog wel de nodige haken en ogen en klanten zijn dan ook blij dat we ze volledig ontzorgen. Om klanten bij dit transformatieproces te helpen, organiseren we inspiratie-workshops voor het management. We delen onze visie over wat wij aan de IT-kant en de business-kant zien gebeuren en brainstormen gezamenlijk over de vraag hoe we deze bewegingen kunnen laten aansluiten. Zo ontstaat een roadmap op basis waarvan de investeringen kunnen worden onderbouwd. Dan is er natuurlijk het begrip cloud, waarvoor klanten moeten afwegen wat er naar welk type cloud (private, public of hybride) wordt verplaatst. We zien dat de hybride cloudomgevingen vaak de voorkeur



Michel van Teijlingen

‘Omzet managed services blijft toenemen’

Van Teijlingen uit. “Traditionele hiërarchie belemmert de wendbaarheid van organisaties en is bovendien weinig aantrekkelijk voor de nieuwe generatie medewerkers die andere prioriteiten hebben voor hun loopbaan dan alleen salaris en een leaseauto. Ze willen in een open bedrijfscultuur, op output worden beoordeeld en zich kunnen blijven ontwikkelen. Als we dat faciliteren, kunnen we ze ook vasthouden. Vooral voor het behoud van het schaarse technische personeel is dat cruciaal voor een bedrijf als het onze.”

“Dankzij onze expertise en nieuwe koers zijn we als oorspronkelijk Europese organisatie de laatste jaren ook heel sterk internationaal gegroeid, zoals in Amerika, Mexico en Brazilië. Daardoor hebben we mooie internationale klanten kunnen optekenen. Die hebben ons niet alleen voor hun licenties geselecteerd, maar vooral voor het hele ontzorgings- en adviestraject dat we hen kunnen bieden.”

Vooruitkijkend naar 2018 voorziet Van Teijlingen een gezonde en blijvende groei van de omzet uit Managed Services. “Tegelijkertijd neemt ook de toegevoegde waarde voor klanten toe door meer dienstverlening en investeringen in goed technisch personeel dat de kennis en expertise naar de klanten kan brengen. De rol van sales wordt die van ‘klantregisseur’. Deze weet wat er bij de klanten speelt en schakelt daar vervolgens de juiste technische mensen voor in om vanuit de behoeften van de business de juiste propositie bij de klanten neer te leggen. Daar ligt onze toekomst in 2018 en de jaren daarna.” «

genieten omdat organisaties bepaalde zaken nu eenmaal liever on-premise houden. Maar bij het bepalen van de cloudstrategie moeten zij ook nadenken over een mogelijke exit voor het geval ze bepaalde zaken ofwel van de ene naar de andere cloud willen verplaatsen ofwel vanuit de cloud weer on-premise willen hebben. Kortom, we maken integrale roadmap die we met software invullen. We hebben geen ambitie om een system integrator te worden. Daarom vullen we de implementatie en hardware samen met partners in. Zo krijgen onze klanten de optimale oplossing”, aldus Van Teijlingen.

Managed Services

Vanuit de nieuwe strategie zet COMPAREX volop in op Managed Services, waarbij klanten volledig worden ontzorgd, zoals voor Office 365, het migreren van mailboxen naar de cloud en alles wat daaromheen zit. Ook omvatten de Managed Services het ervoor zorgen dat de adoptiegraad bij de gebruikers op het gewenste niveau komt en blijft, zodat klanten het optimale rendement uit hun IT-systemen halen. “Voor veel organisaties

is dit best wel een uitdaging”, zegt Van Teijlingen. “Vaak wordt maar 20 tot 30 procent van de aangeschafte mogelijkheden ook echt benut. Die handschoen pakken we graag op en begeleiden klanten om een zo hoog mogelijke ROI te realiseren. Er is nu eenmaal een groot verschil tussen de wensen en eisen van een productiemedewerker en iemand met een fulltime kantoorfunctie. Hier houden we rekening mee. Dat geeft ons bij de leverancierskeuze vaak ook een streepje voor op traditionele systems integrators die veel kennis hebben van een bepaalde stack maar niet de problematiek in de volle breedte overzien. Vandaar dat we met een aantal geselecteerde strategische implementatiepartners samenwerken om ervoor te zorgen dat we optimale klanttevredenheid realiseren. Dat is één van onze belangrijkste KPI's.”

Groei 2018

De nieuwe strategie brengt ook veranderingen voor de eigen organisatie. “We hebben een platte organisatie, waarbij we mensen op de vloer vertrouwen en verantwoordelijkheid geven”, legt