



‘COLIGO GEEFT RESELLERS ONDERSCHEIDEND VERMOGEN’

Stijn Nijhuis,
CEO van Voiceworks

De presentatie van het geheel nieuwe communicatieplatform Coligo is een belangrijk hoogtepunt in het jaar van CEO Stijn Nijhuis van Voiceworks. “Coligo maakt de markt duidelijk dat ICT-resellers via Voiceworks een wereld aan mogelijkheden hebben om klanten meerwaarde te bieden.”

door: Rene Frederick

Een vooruitblik op de mogelijkheden van de nieuwe communicatiesuite Coligo past in de context van realiteitszin in de telecommarkt. CEO Stijn Nijhuis van Voiceworks kent de trends zoals IoT, AI, machine learning, chatbots en zelfs voicebots maar wil zelf niet te ver voor de muziek uit lopen. Hij weet dat ze een grote vlucht gaan maken maar waakt voor een hype. Voiceworks heeft immers zelf ervaring met de wet van de remmende voorsprong. “Onze dienst Managed Hosted Voice was in 2004 te vroeg”, zegt Nijhuis eerlijkheidshalve. “Daar hebben we van geleerd en nu zijn we veel beter in het verdelen van onze resources tussen inzetten op de toekomst en weten waar nu de toegevoegde waarde voor onze partners ligt.”

Coligo

Het nieuwe platform Coligo (Coligo GRID) speelt een cruciale rol bij de ambities van Voiceworks. Er is drie

jaar gewerkt om het platform van de grond af op te bouwen en dit najaar was het zover. Tijdens het jaarlijkse partnerevent had een trotse Nijhuis de eer om de communicatiesuite wereldkundig te maken. “Na 10 jaar is een geheel nieuwe architectuur nodig om te kunnen switchen naar een nieuwe situatie”, zegt Nijhuis. “De eerste klanten zijn heel tevreden en daarom willen we het label Bèta er zo snel mogelijk van af halen en iedereen de nieuwe mogelijkheden van Coligo laten zien. Die gaan veel verder dan mogelijk was op het oude platform. Daarnaast geloven we erg in het goede voorbeeld geven dus zijn we zelf met onze 250 medewerkers overgestapt op Coligo GRID sinds kort.”

Coligo GRID is een geavanceerd ontwikkelplatform dat het introduceren van nieuwe communicatiediensten en applicaties voor en door resellers versnelt. Het biedt standaard een suite van state-of-the-art

applicaties zoals Coligo Meetings en Messenger. Bovendien is de integratie van software van derden eenvoudiger, legt Nijhuis uit. “Het cloudplatform biedt gebruikers een totaalwerkplekopplossing waarin alle communicatietoepassingen zijn geïntegreerd.

‘Met Coligo kunnen we snel schalen naar miljoenen gebruikers’

Coligo maakt geen onderscheid tussen voice, mobiel, video of IM. Bedrijven zoeken naar een naadloze overgang tussen diverse communicatiemiddelen, want de inhoud van gesprekken tussen mensen staat centraal. Tot op heden moesten we dit aanbieden via verschillende platforms, maar wij en onze partners kunnen nu snel mooie



Stijn Nijhuis

integraties maken. Van onze kant kunnen we met het nieuwe platform sneller en eenvoudig schalen naar miljoenen gebruikers.”

Co-creëren

Nijhuis ziet dat steeds meer partners gaan co-creëren en inzien dat er meer is dan een klant/leverancier-relatie. “Als Voiceworks kunnen we niet alle applicaties bouwen waar partners behoefte aan hebben. Partners willen veel nauwer op de processen van hun klanten zitten en dan moeten ze soms maatwerk applicaties produceren. Inmiddels hebben ze steeds meer ontwikkelkennis in huis en kunnen ze die tools zelf bouwen. Ze kunnen zich met dergelijke applicaties onderscheiden, maar dit type oplossingen is vaak niet off the shelf verkrijgbaar. Omgekeerd willen wij geen eenheidsworst aan het kanaal aanbieden.”

De commerciële mogelijkheden van deze nieuwe vorm van samenwerking zijn volgens Nijhuis duidelijk. “Wij bouwen en onderhouden het platform en partners maken applicaties voor hun klanten. We

zijn aan het onderzoeken of we die applicaties beschikbaar kunnen stellen aan andere partners en de ontwikkelende partner een aandeel geven via revenue sharing. Het gaat ons om het linken van vraag en aanbod. En eerlijk is eerlijk, ook wij zoeken meerwaarde als operator want alle traditionele telecomparters hebben inmiddels wel een VoIP-platform waar resellers in meer of mindere mate tevreden over zijn. Resellers stappen niet snel meer over vanwege operationele issues of enorme verschillen qua aangeboden functies – het draait allemaal om het totaalplaatje en de integraties. “Dus moeten we ons onderscheiden en richten op de doorontwikkeling van onze bestaande partners en de werving van het nieuwe type telecompartner dat in toenemende mate uit de wereld van IT en software komt. Zij hebben weinig tot geen ervaring met telecom maar wel met business automation. Toch worden ze steeds vaker de telecomleverancier van hun klanten omdat telecom ondergeschikt is aan businessprocessen. Zo moet het ook zijn. Als ze een IT-oplossing integreren komt er later en wel behoefte aan communicatie.”

Sense of urgency

Uit alles blijkt dus dat Nijhuis vindt dat resellers met Coligo beter in staat zijn om hun klanten te bieden wat zij vragen. Als resellers dat niet leveren, is het snel met hen gedaan. “Met een standaard telecom aanbod gecombineerd met mobiel kun je nauwelijks nog wat verdienen. En bovendien, als een telecominkoper wil overstappen naar Skype for Business ben je klaar. Dus je moet als telecomreseller opschuiven naar IT-diensten. Microsoft heeft een belangrijke push gegeven aan het besef dat telecomdiensten worden mee verkocht met IT-diensten. We helpen onze partners om die sense of urgency te krijgen.”

Nijhuis geeft resellers de boodschap mee om aan de slag te gaan met het integreren van software en telecom. Met die koppeling is geld te verdienen, het geeft resellers toegevoegde waarde en maakt hen relevant. “Als een directeur van een klant de relevantie van een reseller inzielt, is de prijs secundair. Het verschil tussen het hogere tarief wat hij kan vragen en de inkoop prijs van onze diensten is dan 100 procent marge voor de reseller. Bovendien heb je als reseller veel minder concurrentie te dulden omdat je een unieke propositie biedt.” «

Een belangrijk moment voor CEO Stijn Nijhuis van Voiceworks was de overname van Xenosite dit voorjaar. Het Friese bedrijf is eveneens leverancier van breedband- en telefoniediensten en met de overname vergroot Voiceworks haar schaal-grootte en omzet. Ook denkt Nijhuis dat Voiceworks in staat is haar positie als onafhankelijke aanbieder beter te positioneren. “De overname van Xenosite is positief beoordeeld en de verdere integratie van de bedrijven staat in 2018 op het programma”, vertelt Nijhuis. “We zijn nu de grootste onafhankelijke telecom- en breedband-leverancier voor de zakelijke markt maar Nederland is nog steeds een groeiemarkt voor ons. Binnen onze bewust gekozen buy and build-strategie combineren we organische groei met acquisities. Zo krijgen we meer slagkracht en werken we aan een breder portfolio.”