



DIGITALE TRANSFORMATIE & CLOUDDIENSTEN

COMSTOR OP TAL VAN PUNTEN ÉCHT ANDERS

Patrick Govers
MD van Comstor Benelux

“Wij zijn anders omdat we het anders doen.” Met die woorden introduceert Patrick Govers, MD van Comstor Benelux, zijn betoog over hetgeen wat Comstor heeft gemaakt tot de grootste en meest succesvolle Cisco-distributeur van de Benelux. Het gehele verhaal weet Govers met veel bevoegenheid te vertellen.

Tekst Rashid Niamat | Foto's Andrea Bartosova

Comstor is een deel van Weston-Comstor, dat wereldwijd actief is. Comstor doet de distributie van Cisco, Westcon heeft weer andere merken in het portfolio. Het is een dubbele naam, maar het is één bedrijf. Zowel in Houten als in Vilvoorde zitten de twee onderdelen in één pand. “Het verschil in portfolio is logisch. Comstor heeft eigenlijk altijd Cisco geleverd, ongeveer 95 procent van de omzet bij Comstor is Cisco gerelateerd”, legt Govers uit. “Westcon heeft onder andere door acquisities meerdere merken in het portfolio gekregen. Wat dat betreft is er een duidelijke scheidslijn. Wie Cisco bestelt komt bij ons uit, voor andere producten kom je uit bij de collega's aan de andere kant van de gang.”

Het is een opmerkelijke prestatie om de grootste Cisco distributeur te zijn, de concurrentie van voornamelijk broadliners is groot. Wat is dan het geheim van Comstor? Govers noemt meerdere punten: logistieke

dienstverlening, financial services, engineering, design, opleidingen, staging en configuration. Die diensten gelden voor alle vier de Cisco-productgroepen die Comstor aanbiedt en vormt hiermee een eigen groep: Software & Services. Opvallend is dat Govers logistiek en financial services als standaard aanduidt. De invulling van Comstor aan deze diensten is alles behalve standaard. Zo zijn deze twee diensten een duidelijk voorbeeld van hoe Comstor zich onderscheidt van andere distributeurs.

Logistiek

Voor Comstor is logistiek meer dan een doos van A naar B versturen. Op de locatie in Houten worden de goederen, als de partner dat verzoekt, voor verzending geïnspecteerd en bijvoorbeeld op DOA getest. Ook kan er software worden geïnstalleerd en zelfs het voorbereiden en vullen van racks behoort tot de mogelijkheden. “Ja, het komt zeker voor dat klanten hun racks bij ons laten bezorgen.

Vervolgens vullen wij de racks volgens afspraak en zorgen ook nog eens voor geconditioneerd en luchtgeveerd transport. Tot en met de eindklant, in binnen- en buitenland”, vertelt Govers vol enthousiasme. De opmerking dat er ook in het buitenland bezorgd wordt valt op. Waarom Comstor ook in het buitenland bezorgd? Comstor heeft partners met filialen in het buitenland. Door al die deelbestellingen als een opdracht bij Comstor te plaatsen in plaats van per land een order bespaart de partner tijd.

Al deze extra diensten maken de locatie in Houten zo omvangrijk. Naast het kantoorgedeelte is er een behoorlijk groot warehouse met een ruimte waar de bestellingen worden voorbereid. Die laatste ruimte is verder onderverdeeld; de reden hiervoor is bijzonder. “We hebben partners die preparation niet aan ons willen of kunnen uitbesteden. Om te voorkomen dat zij dat op klantlocatie moeten doen of ruimte moeten vrijmaken in het eigen pand bieden we ze de mogelijkheid dat hier te doen. Deze customer labs zijn optimale omgevingen, schoon, veilig en onze mensen hebben er geen toegang”, meldt Govers. Dit alles geeft duidelijk weer dat logistiek bij Comstor heel wat meer omvat dan menigeen zal verwachten.



Patrick Govers

Finance

Datzelfde geldt voor de financiële dienstverlening van Comstor want ze gaan ver in het ondersteunen van hun partners. Govers: “Finance is niet alleen voor ons belangrijk, ook voor de partners en de eindklanten wordt het steeds belangrijker. Vroeger werd er een bestelling geplaatst, de hardware-oplossing werd geleverd en geïnstalleerd. Daarna volgde de factuur en dat was het dan. Door de overgang naar de cloud komt dit steeds minder voor.” Eindklanten willen nu naar een pay-per-use-model. Niet alleen als het aankomt op licenties maar ook bij fysieke hardware. Tel daarbij op dat budgetten voor IT niet of nauwelijks groeien terwijl de vraag naar IT-diensten blijven toenemen. Dit dreigt voor partners een probleem te worden, bijvoorbeeld bij hun wens eindklanten te blijven voorzien van de nieuwste en innovatieve oplossingen.

Westcon-Comstor kan de partners daar tegemoetkomen omdat het over drie verschillende financieringsoplossingen beschikt. Het heeft een eigen afdeling financiële services, deze verzorgt met name maatwerk projecten. Daarnaast heeft het voor het Comstor-portfolio de mogelijkheid twee Cisco financial services aan te bieden. Een reguliere dienst en een dienst die ‘easy leasing’ heet. Deze gebaseerd op rentevrije overeenkomsten met een looptijd van 36 maanden.

De belangstelling voor financiële services is volgens Govers groot. Hij spreekt over wekelijks vragen naar de diensten vanuit het partnerkanaal. De hoge mate van interesse is wat hem betreft een indicatie dat partners echt oplossingen zoeken om de vraag naar pay per use het hoofd te kunnen bieden. Comstor brengt de financiële services

De grootste Cisco distributeur zijn is een opmerkelijke prestatie

proactief onder de aandacht. “In al onze proposities noemen we Services, SaaS en Capital.” Waarbij SaaS staat voor het aanbod van diensten dat vanuit de cloud wordt aangeboden.

Cloud

Omdat Govers nadrukkelijk aangeeft dat SaaS bij elke propositie wordt genoemd, staan we daar iets langer bij stil. Er is een duidelijke overgang zichtbaar bij Cisco dat van oorsprong hardware-oplossingen verkoopt. Ook zij bieden steeds meer cloud-based diensten aan. Zo wordt er vanuit twee kanten nadruk gelegd op SaaS: vanuit de eindklant én de vendor. Comstor mag daarbij als enige distributeur een MSLA-contract afsluiten waar recurrent-revenue modellen ter beschikking staan.

Govers: “We hebben partners die nog steeds uitsluitend hardware-oplossingen leveren. Daar is overigens niets mis mee. We vertellen deze groep wel dat de markt aan het veranderen is. We proberen onze partners aan te sporen om na te denken over de impact van deze transitie op hun business. Dat doen we door voorbeelden te geven van SaaS-toepassingen en managed services die bekende hardware-based oplossingen zullen vervangen. In elke productgroep is een softwaregeoriënteerde oplossing te vinden.”

De partners aansporen na te denken over de transitie naar SaaS staat bovenaan de agenda van Govers en zijn team. Govers: “Het is een proces wat tijd vergt, enige jaren zelf. Die tijd gunnen we ze. Een kortere tijdsperiode niet realistisch.” De organisatie zelf heeft de laatste jaren fors geïnvesteerd in het overschakelen van uitsluitend fysieke distributie naar een model waar digitaal de hoofdmoot vormt. Een nieuw CRM/ERP-systeem,

een cloudplatform en ook nog eens een fysieke verhuizing. “Daarom weten wij als geen ander dat je de transitie naar digitaal niet in een weekje kunt doen. Het vergt veel voorbereiding en tijd.”

Partners

De veranderde vraag vanuit de markt werkt door op de omvang en samenstelling van het partnerkanaal. “We zien natuurlijk de consolidatieslag die op dit moment gaande is. Het zijn de grotere integrators die nu flink aan het opkopen zijn. Dat zien wij niet als een negatieve ontwikkeling.” Govers is zelfs van mening dat hierdoor de markt beter wordt. “Het biedt kansen aan twee soorten partijen die wij tot nu toe niet in het vizier hadden. We zien bestaande partijen die zich nu voor Cisco en het Cisco Meraki-platform, cloud managed networking, gaan interesseren. De partner bepaalt wie managing en monitoring doet. Hij kan dat op zich nemen of het overlaten aan zijn eindklant, maar wij kunnen dat ook doen. We zien dat het model en de mogelijkheden op heel wat belangstelling kunnen rekenen.” De andere groep die Govers noemt zijn echte nieuwe toetreders die met een duidelijke focus een deel van de markt

willen bedienen. Beiden groepen neemt Comstor graag onder zijn hoede.

Wat Govers ook waarneemt is dat partners op zoek zijn naar een nieuwe balans. “Ik merk dat meer partners accepteren dat ze niet alles zelf kunnen

De consolidatieslag biedt kansen aan twee soorten partijen die wij tot nu toe niet in het vizier hadden

doen. De vraagstukken worden alsmaar breder en complexer. Of het nu gaat om de vraag waar de hardware komt te staan en wie dat dan moet beheren tot vraagstukken over security en networking. De vraag die wij keer op keer stellen is of ze het zelf willen oppakken en óf ze het kunnen oppakken. De conclusie is in steeds meer gevallen dat een samenwerking dé manier is om kwaliteit te kunnen blijven bieden.” Ook daar is sprake van een proces dat tijd vergt en waar Comstor een rol vervult: “Wij krijgen steeds vaker vragen als: Ik ben heel goed in enterprise networking, maar er zit ook een collaborationvraagstuk bij. Wie zou jij adviseren om mee samen te werken?”

Mentor Programma

De laatste onderscheidende factor van Comstor is het mentorprogramma. Het idee daarvoor is zes jaar geleden door de Britse vestiging uitgewerkt en inmiddels wordt het evenzoveel jaren met succes

in Nederland toegepast. Het programma zorgt ervoor dat vijftien partners, zowel nieuwe als bestaande, gedurende negen maanden intensief worden begeleid door Comstor. Met elk van de partijen wordt een businessplan opgesteld dat eigenlijk de koers voor de komende 3+ jaren uitzet. Comstor stopt hier veel tijd en resources in. Het wordt ondersteund door Cisco en begeleid door een externe organisatie. De resultaten zijn al die jaren bijzonder positief. “We zien dat deze partners 20 procent groei per jaar laten zien, soms zelfs meer en dat is goed. Maar wat er ook gebeurt is dat de partners in het programma elkaar beter leren kennen. Dit helpt bij de eerder genoemde zoektocht naar samenwerking.” Zo ontstaat middels het mentorpartnerprogramma een ecosysteem waarin partijen elkaar vertrouwen en met elkaar gaan samenwerken om gezamenlijk klanten te gaan bedienen op basis van verschillende expertises.

Echt anders

Logistiek aanbieden, financiering regelen of een partner programma opzetten, het is al duizenden keren gedaan. Comstor doet het ook, maar elk van die punten toch echt anders. Govers heeft daar een simpele reden voor: “We doen het anders en weten ons daarmee echt te onderscheiden.” «

*Boven, van links naar rechts:
Tjark Pul: BDM Cisco Datacenter
Patrick Govers: MD Comstor Benelux
Karin Blijsterswijk: BDM Cisco Meraki/Cisco services
Marc Fleuren: BDM Cisco Collaboration
Judy Lemperz: Team lead inside sales
Jerry Schouten: Team lead Comstor Nederland
Zittend, van links naar rechts:
Paul Hartung: BDM Cisco Refresh
Twan van Ampting: BDM Cisco Security*

