

Interview | Pim Hilferink

Joost van Wijk, Sales Director UC practice Benelux bij Nuvias

‘Wij helpen efficiency en marge voor onze partners te vergroten’

De Unified Communications-practice van value added distributeur Nuvias bestrijkt een drietal terreinen: UC voor Microsoft-omgevingen, UC Cloudinfrastructuur en Video en Collaboratie. Met een portfolio dat gestaag wordt uitgebreid en dat wordt gecompleteerd met de oplossingen van de twee andere practices van Nuvias – Advanced Networking en Cybersecurity – speelt de distributeur/systemintegrator in op de geïntegreerde IT-omgevingen die we steeds vaker aantreffen bij eindklanten.

“Binnen de Nuvias UC-practice leveren we producten en totaaloplossingen”, vertelt Van Wijk. “We voeren onder meer Cisco (Broadsoft), Microsoft Teams (voorheen Skype for Business), AudioCodes, BlueJeans, Huddly en sinds begin april ook het volledige AV-portfolio van Poly, de nieuwe naam voor het fusiebedrijf van Polycom en Plantronics, waar we voorheen alleen toestellen en video-oplossingen van Polycom leverden. Met dat portfolio kunnen we volledig inspelen op het groeiende gebruik van softphones, Skype of Microsoft Teams, waarbij het gebruik van headsets en de bediening van de telefoonfuncties via de desktop of laptop verlopen en ‘gewone’ telefoontoestellen minder vaak gebruikt worden.”

Flexibele werkplek en mobiele communicatie

Van Wijk: “Voor moderne organisaties is mobiel en flexibel werken een belangrijk ingrediënt in de communicatie met klanten. De tijd dat medewerkers werden beloond op basis van ‘aanwezigheid’ ligt achter ons. Je wordt tegenwoordig afgerekend op je productiviteit. Laptop en headset zijn niet alleen handig voor mobiel communiceren, met dezelfde apparaten waarmee ik nu dit gesprek met jou voer kan ik straks ook snel even een video bekijken van een leverancier bijvoorbeeld. Die flexibiliteit spreekt steeds meer zakelijke gebruikers aan.”

Groei UC-practice onderstreept bredere adoptie

Het toenemende gebruik van (mobiele) oplossingen voor unified communications wordt duidelijk geïllustreerd door de omzetgroei van de UC-practice van Nuvias. “Ons nieuwe financiële jaar is op 1 april begonnen en ik kan melden dat we afgelopen boekjaar in de Benelux een groei van 25 procent hebben weten te realiseren. Die lijn hopen we dit jaar voort te zetten”, zegt Van Wijk.

Dovetail-platform draagt duidelijk bij aan groei

“We zijn dan ook voortdurend bezig met na te denken hoe we het verwachtingspatroon bij onze resellers kunnen overtreffen door dingen beter of anders te doen”, vervolgt Van Wijk. “Eén van de zaken waar we inmiddels enorm veel profijt van hebben is het door onszelf ontwikkelde Dovetail-platform, dat resellers helpt om (voice) projecten sneller en soepeler te laten verlopen. Denk daarbij aan zaken als de optimale inrichting van de klantomgeving, een zo gemakkelijk mogelijke provisioning van (gepreconfigureerde) toestellen, zaken die bij veel voice-platformen niet optimaal gefaciliteerd worden. De meeste resellers

leveren meerdere merken die allemaal hun eigen software gebruiken. Ook bij eindklanten zijn vaak meerdere merken aanwezig en dat maakt het beheer er niet eenvoudiger op. Dovetail maakt een eind aan die problematiek doordat het volledige park centraal gemanaged kan worden. En dat gaat verder dan alleen beheer: een moderne headset beschikt over de nodige intelligentie, waardoor je als IT-beheerder het daadwerkelijke gebruik van die headsets kunt zien.

‘Wij vertellen onze channelpartners dat ze ook serieus naar het videogedeelte moeten kijken’

Die informatie is binnenkort ook in Dovetail beschikbaar. Zo kun je via één portaal je volledige communicatie-oplossing én de kwaliteit ervan monitoren en beheren.”

Focus op videocommunicatie

Nuvias gaat de komende tijd ook stevig inzetten op videocommunicatie. “Medewerkers worden aan de ene kant steeds mobieler, maar er wordt ook nagedacht over manieren om efficiënter te kunnen werken binnen het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen, waarin videovergaderen een ontlasting voor het milieu betekent omdat er niet gereisd wordt”, zegt Van Wijk.

“Het visuele contact betekent een verrijking van pure voice-communicatie omdat je dan ook non-verbale communicatie hebt. Hierbij zetten we BlueJeans in, dat op zijn beurt weer nauw samenwerkt met Dolby, een gekende autoriteit als het gaat om geluidskwaliteit. Zij hebben hun Dolby-technologie ook toegepast in oplossingen voor voice en video, met verbluffend resultaat en een steeds realistischer geluidsbeleving.”



Joost van Wijk

Verbetering vergaderruimtes

Van Wijk: “Dit soort kwalitatieve oplossingen vergt overigens geen astronomische bedragen en komt, behalve op de werkplek, zeker ook ten goede aan de mogelijkheden in de vele kleine vergaderruimtes waar nu alleen nog een beeldscherm hangt en waar voor een gesprek wordt teruggegrepen op de speakerphone van een mobieltje. Intern is dat nog te verkopen, maar waar goede communicatie met zakelijke klanten steeds belangrijker wordt, is een investering in goede apparatuur snel terugverdiend.”

Video is het nieuwe bellen

In de markt wordt vaak geklaagd over de scherpe, zo niet agressieve concurrentie op het gebied van hosted voice. Van Wijk: “Het wordt in die markt steeds moeilijker om daarmee alleen het hoofd nog boven water te houden. Wij vertellen onze channelpartners dat ze ook serieus naar het videogedeelte moeten kijken, dat hard op weg is om ‘het nieuwe bellen’ te worden en waarmee je ook nog eens extra inkomsten kunt genereren naast je bestaande telefoniekanten. Videobellen is voor velen interessant: voor bedrijven die in het kader van MVO hun CO₂-footprint willen verkleinen door minder te reizen en toch professioneel contact met klanten willen onderhouden, maar ook voor bedrijven met meerder (inter)nationale vestigingen die hun onderlinge communicatie willen verbeteren. Daar wordt ook echt op ingezet, als je ziet welke tools je krijgt bij een cloud-oplossing als BlueJeans om te kunnen analyseren met welke landen je bijvoorbeeld hebt gebeld, hoe je ROI is, of hoeveel CO₂-reductie je hebt gerealiseerd. Maar denk ook aan accessoires zoals de Calisto van Poly, een klein bluetooth-speakertje dat de gesprekskwaliteit van videocalls via je laptop onherkenbaar verbetert. Ook daarmee kun je extra inkomsten genereren.”

De UC-practice in internationaal perspectief

Van Wijk: “In vergelijking met vorig jaar is de internationale bezetting binnen onze practice – in de UK, Ierland, Scandinavië, Benelux, Frankrijk, Spanje, Italië en Duitsland – tot een kleine honderd medewerkers gegroeid. Het is de bedoeling om in al die landen een UC-practice te hebben, waarbij sommige landen kunnen voortbouwen op wat er al was; in andere landen wordt de practice van scratch opgebouwd. Marktkansen zijn er zeker, in de landen om ons heen moet de forse groei in hosted telefonie, die wij de afgelopen vijf jaar al hebben doorgemaakt, nog komen.”

Het Nederlandse partnerkanaal

In Nederland kent de UC-practice een kleine vierhonderd reseller-partners, een aantal dat het afgelopen jaar min of meer stabiel is gebleven. “Natuurlijk valt er wel eens een partner weg, maar daar komt dan ook wel weer een nieuwe voor in de plaats”, legt Van Wijk uit. “We zetten voor onze groei vooral in op cross-selling met bestaande partners. Zo dagen we onze voice-partners uit om iets met video te gaan doen; daarnaast willen we graag dat de IT-bedrijven die vaak kantoorautomatisering doen met Microsoft en die Skype for Business verkopen, die oplossing ook inzetten als volledig voice- en videosysteem. Die partijen ondersteunen we dan samen met AudioCodes als het gaat om Microsoft Teams.”

‘Wij helpen onze resellers om zaken sneller en efficiënter te doen’

Hub vergemakkelijkt zakendoen

Van Wijk: “Daarbij hebben we zeker ook profijt van onze webstore Hub. De reseller kan die aanpassen aan zijn eigen huisstijl, wij zorgen ervoor dat ons hele portfolio daarin up-to-date wordt gehouden. Hub is een laagdrempelige besteltool voor klanten, waarmee ze gemakkelijk kleine uitbreidingen of onderdelen kunnen bestellen. Daarmee voorkom je dat een dure accountmanager tijd moet besteden aan een ordertje voor een headset of een krulsnoertje. Wij regelen de fulfilment, de reseller heeft daar geen omkijken meer naar. Hub is in het afgelopen jaar ook geïntegreerd met Dovetail. Zo proberen we onze resellers in een markt die onder druk staat te helpen om zaken sneller en efficiënter te kunnen doen zodat ze tijd overhouden voor het oppakken van additionele projecten en zo onder de streep genoeg overhouden voor een gezonde operatie.”