

Interview | Rashid Niamat

Pocos: op weg naar de grootste onafhankelijke telecomaandbieder van Nederland

Pocos uit Eindhoven bestaat in de huidige vorm meer dan vijftien jaar, de geschiedenis van het bedrijf gaat zelfs terug tot in 1997. Het is daarmee een van de meest ervaren spelers op de markt voor telecommunicatieoplossingen. Tijdens een gesprek met de twee eigenaren, Simon Poels en Jordi Smits, komen de begrippen focus en zelfstandigheid meerdere keren ter sprake. Beiden zijn deel van het DNA van het bedrijf.

“Telecommunicatieoplossingen aanbieden aan de zakelijke markt is onze business”, zo begint Poels het gesprek. “Dat doen we op basis van een eigen technisch netwerk en levering via partners die het op hun beurt weer aan eindgebruikers leveren. Het meeste dat we leveren is B2B-internetaccess en – telefonie.” De connectiviteit wordt vaak via de leveranciers met een landelijke fiber-footprint geleverd. Pocos neemt een wholesale-dienst af, waarmee het een dienst maakt die de partner aan zijn eindklant levert. Dat kan zijn internetconnectiviteit sec, maar ook de combinatie met telefonie of het ontsluiten van bedrijfsnetwerken.

‘De partner kiest zelf, wij zijn totaal neutraal’

Poels vertelt dat het bedrijf rond 2005 een van de eerste siptrunk-leveranciers van Nederland was. Door gebruik te maken van ADSL-verbindingen kon telefonie zo voor het eerst substantieel goedkoper worden aangeboden. Er was echter een probleem en dat was de onmogelijkheid QoS te bieden. “We zijn gestopt met resellen en gestart als internetserviceprovider, of eigenlijk een telecommunicatieaanbieder, met eigen



Jordi Smits en Simon Poels
(foto Marco Mekenkamp)

operatorcodes. Daarvoor klopten we aan bij BBned voor ADSL en SDSL, bij Cisco voor de eerste routers en bij RIPE voor een AS.”

Enablen

Smits: “Toen we daarmee begonnen, deed Pocos nog aan directe verkoop. We hebben snel geconstateerd dat dit niet paste binnen onze bedrijfsfilosofie waar focus belangrijk is. Daarom zijn we

in die tijd gestart met een partnerkanaal en dat is een goede keuze geweest.” Door deze stap kan Pocos – omvang 25 medewerkers – zich volledig richten op het automatiseren van de processen en ontwikkelingen van diensten op basis van het eigen robuuste platform dat totaal redundant is. “Focussen op de continuïteit en beschikbaarheid van ons platform; de techniek klinkt triviaal, maar ‘always on’ is bij ons geen loze kreet.

De toename van real-time protocollen, zoals voice en video, maar ook remote-desktoptoepassingen, maken dit echt nodig.”

In control en sneller

Pocos-partners hebben toegang tot Pulse (het partnerportal) waarin ze zelf de zaken regelen. Aanvragen, porteren, facturatie, daar komen Pocos-medewerkers niet meer aan te pas; de partners zijn in control. Daarnaast maakt die automatisering het mogelijk dat een bestelling of mutatie ook sneller kan worden doorgevoerd. Poels: “Inmiddels kunnen onze partners binnen een dag een werkende VDSL-verbinding bij de klant opleveren, waarbij ze bijna alle stappen in het orderproces zonder tussenkomst van ons of KPN zetten. De noodzakelijke ingreep in de wijkkast verrichten ze ook zelf. Er zijn weinig andere partijen die dat waar kunnen maken.” Smits vult aan: “Onze white-labelled mobiele sim-only-dienst is een ander voorbeeld. De partner krijgt van ons blanco simkaarten en die kan hij via Pulse activeren voor het abonnement dat het beste bij de eindklant past. Dat kan bijna real-time.”

Partners

Pocos telt op dit moment meer dan 170 partners in het hele land. Een deel kiest voor slechts een communicatiedienst, zoals VoIP. Anderen komen bij Pocos uit omdat ze daar meer diensten kunnen afnemen, zelfs van verschillende wholesale-aanbieders. “Bij ons is geen minimum afname of de verplichting tot het afnemen van combinatiepakketten. De keuze van verbinding en via welke wholesale-aanbieder bepaalt de partner zelf. Wij zijn daar totaal neutraal in”, zegt Poels. “Onze rol is die van een onafhankelijke en zelfstandige enabler.” “Uit onderzoek dat we recent hebben

uitgevoerd onder bestaande en nieuwe partners blijkt dat ze die combinatie van hun keuzevrijheid en onze onafhankelijkheid ook zeer belangrijk vinden”, vult Smits aan. Het onderzoek waar hij naar verwijst laat verder zien dat de focus op techniek een goede keuze is. “We krijgen zeer hoge waardering voor het aanbieden van een platform

voor de eigen marge, het maakt de onderhandelingen met de wholesale-leveranciers wel eenvoudiger.”

Smits geeft nog een andere reden: “Mogelijk speelt bij sommige partijen dat ze zoeken naar een andere uitdaging. Een fusie is dan een nette oplossing. Dat speelt voor ons overigens niet.

‘Onze partners kunnen binnen een dag een werkende VDSL verbinding bij de klant opleveren’

dat 24/7/365 beschikbaar is. Daarnaast wordt de kennis van telecommunicatie en het gemak waarmee we die kennis met de partners delen, vaak genoemd als reden om Pocos-partner te worden en te blijven.” Pocos scoort verder goed tot zeer goed bij flexibiliteit, goede support en persoonlijke aandacht.

Markt

“Er is veel gaande in de markt”, begint Poels. “Aan de vraagzijde en bij de eindklant zien we een gezonde bereidheid te investeren. Gigabit-verbindingen worden, ook omdat de prijzen zijn verlaagd, meer gevraagd. Telefonie via de cloud gaat naar de honderd procent. Er is veel te verkopen.” Aan de aanbodzijde ziet Poels enige onrust door consolidaties. “Nederland kent heel veel telecommunicatieaanbieders. Die trend is dus zo vreemd nog niet, maar het is wel zaak ruis van de feiten te scheiden.”

Als voornaamste reden voor de consolidatie noemt hij de voordelen van schaalgrootte. “Als je eenmaal de techniek op orde hebt, is het aansluiten van extra klanten betrekkelijk eenvoudig. Extra klanten zijn niet alleen goed

We behoren tot de meest ervaren telecomaandbieders in de markt, maar het wil niet zeggen dat het werk voor ons minder uitdagend is. We hebben nog steeds een hoop lol en een uitstekend team. We zien dagelijks kansen die we willen benutten. Met een autonome omzetgroei van meer dan dertig procent op jaarbasis zijn we een door en door gezond bedrijf.”

Ambities

Natuurlijk hebben we gevraagd of Pocos zelf op overname pad is of internationale ambities heeft. Poels heeft daar een duidelijke mening over. “Nee. We kiezen er bewust voor die twee mogelijkheden links te laten liggen. Nederland is groot genoeg, er is hier nog genoeg te halen en te innoveren. Dat is waar we ons op richten. Op die manier, en met autonome groei, willen we met vijf jaar tot de grootste onafhankelijke telecommunicatieaanbieders van Nederland behoren.” Pocos is ambitieus, heeft een sterke focus op kwaliteit en service en laat zich niet afleiden. Dat spreekt een groeiend aantal bedrijven aan die ook weten dat Pocos geen klanten heeft maar partners.