

Interview | Teus Molenaar

# oneCentral: extra aandacht voor datakwaliteit

“We hebben een goed jaar achter de rug”, zegt Nico Dammers, general manager van oneCentral. En de plannen voor 2019 zijn al gesmeed. Het bedrijf gaat vol inzetten op innovatieve technieken als intelligente call reporting en call recording en transcription. En het wil meer partners uit het ICT-kanaal aan zich binden.

De telefonie markt is volop in beweging. Overnames zijn aan de orde van de dag. Veelal, zo meent Nico Dammers, leidt dit tot gewoon meer van hetzelfde. Hij kijkt er dan ook met belangstelling naar, maar het raakt zijn bedrijf nauwelijks. “Wij zitten in een niche; wij kunnen ons onderscheiden”, verklaart hij.

De kern van oneCentral is het communicatieplatform Callocate. Dit is de basis van alle diensten die de onderneming aanbiedt. “Wij bemoeien ons niet met hoe onze diensten raken aan het platform dat een klant al in gebruik heeft. Onze partners hebben die kennis. Zij zorgen voor de integratie.”

## ‘Wij doen veelal zaken met bedrijven die onafhankelijk willen blijven’

Een ander onderscheidt op de markt licht Ronald Lewis toe. Hij is sinds kort de sales manager bij oneCentral. “Onze processen hebben wij goed op orde. Wij staan altijd klaar voor onze partners en eindklanten, we denken met ze mee. Onze partner-intimacy is uitstekend. Daar zijn we heel blij mee en daar werken we ook continu aan.” Dammers voegt toe: “Wij pakken ook niet elk project zomaar op; we moeten er zeker van zijn dat wij

waarde kunnen toevoegen.” Ze geven aan dat zij hun netwerk, dat wereldwijd beschikbaar is, zo goed monitoren dat zij al weten dat er een probleem is voordat een klant met een storing opbelt. “En meestal hebben we het dan ook al opgelost. Dit geeft onze partners een goed middel om zich in de kaart te spelen bij klanten.”

### Geen licenties

oneCentral is puur facilitair en onderhoudt geen contact met eindgebruikers over de mogelijke aankoop van communicatieproducten van bijvoorbeeld Cisco. “Wij verkopen geen licenties.” Het maakt de onderneming

ook niet uit met welke VoIP-producten een organisatie werkt, of met welke aanbieder van mobiele telefonie. Het platform Callocate is gebaseerd op open standaarden en is dus overall inzetbaar.

Het hoofdkantoor staat in Haarlem, de ontwikkelaars werken op een kantoor in Bulgarije en het bedrijf is actief in Nederland, Duitsland en België (sinds vorig jaar). In Bulgarije komen er dit

kwartaal nog drie softwareontwikkelaars bij. Overigens hebben ze klanten door heel Europa. Bijvoorbeeld doordat een Nederlands bedrijf nevenvestigingen heeft in andere Europese landen. Heel veel werk hebben partners trouwens niet aan het ‘bijschakelen’ van kantoren in het buitenland. “Onze installatie daar is niet meer dan een config”, stelt Dammers.

### ICT

De wortels van oneCentral liggen in de telecommarkt. Maar VoIP en virtualisatie sturen de telecommunicatie steeds meer in de richting van ICT. Voorheen twee gescheiden werelden, maar inmiddels groeien ze naar elkaar toe. Zij zijn ervan overtuigd dat het uiteindelijk allemaal ICT wordt, met een randje telecom. Dit heeft gevolgen voor het partnerlandschap van de onderneming. Het is de taak van Lewis – die hiervoor een kleine acht jaar heeft gewerkt bij Swyx – om systemintegrators uit de IT-wereld te interesseren voor een partnerschap met oneCentral. “Je ziet in het partnerlandschap dat sommige partijen bewust op de ‘telecomkant’ blijven hangen, anderen zien weer helemaal niets in grof gezegd de PBX-kant. Maar de meeste partners zien ook wel dat de twee werelden verstrengeld raken en dat IT de overhand gaat krijgen. Wij doen veelal zaken met bedrijven die onafhankelijk willen blijven. Die niet voor bijvoorbeeld KPN



Ronald Lewis en Nico Dammers

of Vodafone in de weer zijn, omdat die telecomaandbieders uiteindelijk ook op hun klanten azen. Daar hoeven ze bij ons niet bang voor de zijn. Wij laten het werk geheel aan onze partners over. En wij trekken altijd samen op. Ons doel is om dit jaar het aantal IT-partners te verdubbelen”, licht Lewis toe.

Hij brengt naar voren dat oneCentral geen vendor lock-in oplevert; het platform is immers open. “Er zijn geen barrières om met ons in zee te gaan; eigenlijk alleen maar voordelen”, glimlacht Lewis. White labelling is gewoonged bij de onderneming. “Wij factureren, de partner heeft de band met de klant”, stelt Dammers bondig.

### ISO 27001

Dammers zei eerder dat oneCentral een goed jaar achter de rug heeft. Maar wat betekent dat? Dammers is kort: “Meer klanten, meer omzet.” Hij

geeft aan dat vorig jaar is gebruikt om nog eens goed naar het eigen bedrijf te kijken, naar de eigen profilering: wat hebben ze klanten en partners te bieden? Dit alles is aangescherpt. “Bovendien hebben we geïnvesteerd in ons eigen glasvezelnet. We hebben onze datacenters vereenvoudigd. Onze infrastructuur is state of the art nu”, vertelt de managing director. Daarbij komt dat vorig jaar het proces is ingezet om ISO27001-gecertificeerd te raken. Dit is de wereldwijd erkende norm voor informatiebeveiliging. Met AVG in het achterhoofd is het niet meer dan logisch om klanten te laten zien dat de informatie in goede handen is. “Wij zijn een serieuze partij”, benadrukt Dammers.

### Eén geheel

De afgelopen jaren zijn partners drukdoende geweest hun klanten naar de cloud te begeleiden. Dit jaar gaat oneCentral verduidelijken welke

voordelen de cloud biedt als het om communicatie gaat. Belangrijk is dat geen data verloren gaan. Vandaar de nadruk op versteviging van fail-over-technieken in de datacenters van het Haarlemse bedrijf. “We geven dit jaar ook extra

## ‘Onze infrastructuur is state of the art’

aandacht aan mobiele data. We koppelen ze binnen ons platform, zodat ze achter één en dezelfde firewall zitten. Dat biedt overzicht. Wij maken van de eilandjes, de mobiele telefoons, één geheel. Een voorwaarde voor goed beheer.”