

'Uniformiteit is goed, maar de markt zit op slot'

GT Connect is de grootste tender voor collectieve inkoop van telefonie en UC uit de Nederlandse geschiedenis. Veel partijen hadden belangstelling, waaronder Detron. Maar CTO Peter Bakker trok het bedrijf terug. ChannelConnect sprak met hem over zijn overwegingen en de nieuwe dienst die hij bedacht: GT Support.

Tekst René Frederick | Fotografie Eric Luteijn

LEES VERDER ▶

De megatender GT Connect heeft dit voorjaar de tongen losgemaakt in de branche. In een collectieve aanbesteding hebben honderden gemeenten hun communicatie gezamenlijk aanbesteed. Atos (Unify) won de tender ten koste van KPN en Vodafone. Detron overwoog mee te doen maar Bakker trok het bedrijf op een relatief laat moment terug. Zijn overwegingen: beschikbaarheid van gekwalificeerde mensen, de diversiteit van de deelnemende gemeenten en onzekerheden over de bestaande infrastructuur bij gemeenten. "Deze tender is goed voor de uniformiteit van het aanbod bij de overheid, maar hij zet de markt wel op slot."

Peter Bakker kijkt genuanceerd terug op de periode waarin hij zijn team opdracht gaf een plan te maken voor een van de grootste opdrachten uit zijn loopbaan. Respectvol spreekt hij over Atos en Unify. "Zij waren voor ons een onvoorspelbare concurrent. Waar wij de overige aangeboden platformen zeer goed kennen, inclusief de beperkingen, gold dat minder voor

'Huidige krappe arbeidsmarkt was een te groot risico'

Atos en Unify", zegt Bakker. "Ik vind het oprecht top dat Unify heeft gewonnen. Ik ga er vanuit dat hun platform volledig compliant is met de zeer forse eisen die zijn opgesteld voor het project. Daarnaast vind ik het vanuit een professioneel oogpunt zeer interessant om te leren hoe ze omgaan met resources en planning."

GT Connect

GT Connect is dus een collectieve tender waarin zo'n 300 gemeenten hun telefonie en UC gezamenlijk inkopen. In april heeft de projectorganisatie Atos aangewezen als winnaar en, omdat Atos en Unify niet willen praten, ligt het in de lijn der verwachting dat Atos (vooral) de diensten gaat bieden die het in november 2015 heeft verworven bij de overname van Unify. Dit bedrijf is het voormalige Siemens Enterprise Communications dat in 2006 door Siemens is gesplitst van Nokia Siemens Networks en in 2013 is gerebrand tot Unify. In een eerder verleden leverde Siemens telefooncentrales, telecomapparatuur en UC-diensten zoals HiCom, HiPath, OpenScape en Circuit. Atos kan met Unify een voiceplatform, collaborationtools en UC-applicaties bieden. Atos zelf is vooral bekend van diensten voor operators en telco's.

Inzet mensen

Peter Bakker schrok destijds wel een beetje van de voorwaarden en had vooral twijfels over de complexiteit in één opdracht voor zo'n diversiteit aan gemeenten. "Als je puur naar de tijdslijn kijkt, zouden we teveel

eigen resources moeten committeren", blikt Bakker terug. "We kennen veel overheden en weten dat er veel verschillende IT-infrastructuren liggen en een diversiteit aan belangen speelt. Het is logisch dat alleen de hele grote partijen inschreven, gezien de impact op en omvang van het project voor de organisatie. Wij hadden enkele tientallen mensen extra moeten aannemen met zeer hoog kennisniveau op de te leveren platformen en dat is onhaalbaar in de huidige krappe arbeidsmarkt voor technische telecommpecialisten. In de markt is er maar weinig echte gecombineerde telecom- en IT-kennis over dit soort vraagstukken. Dat was een te groot risico en was onvermijdelijk ten koste gegaan van de dienstverlening aan onze bestaande klanten en dat is onacceptabel."

Diversiteit gemeenten

De aanbesteding GT Connect van al die gemeenten gaat om zo'n 130.000 aansluitingen en ongeveer evenveel medewerkers. Daarvan zijn bijna 8.500 callcentermedewerkers waarvan volgens de specificaties ruim 5.200 gelijktijdig actief moeten kunnen zijn. De installed base van PBX'en bij de deelnemers is een ratjetoe aan merken van met name Mitel, Avaya en Alcatel. "De uitvraag omvatte zowat alle features die je maar kunt wensen en die kleinere gemeenten nooit zullen gebruiken. Zij krijgen eigenlijk een Rolls Royce terwijl ze met een Volkswagen Golf ook prima uitkunnen. Die Rolls Royce is door centrale inkoop wel wat goedkoper geworden maar het is de vraag of ze die nodig hebben."

Ook zijn er gemeenten die geclusterd zijn in shared services centers, licht Bakker toe. "Zij bedienen meerdere gemeenten met het inrichten van de architectuur en diensten. Zo ontstaat héél veel diversiteit aan loketten die gemanaged moeten worden. Gemeenten hebben nou eenmaal specifieke behoeften en omdat die in dit dossier vastgelegd zijn, wordt het wel vrij rigide. Belangrijk aandachtspunt is dat er duidelijke demarcatie-punten worden afgesproken waarin duidelijk is wat wordt geboden en waar gemeenten zelf in dienen te voorzien. Als gemeenten extra functionaliteit of maatwerk (koppelingen) willen, zal dat naar verwachting niet zomaar passen in de huidige strakke planning en moeten ze wellicht achteraan aansluiten. Het is de vraag of ze dat beseffen. Een goede voorbereiding van de gemeenten in van groot belang."

Status bestaande infrastructuur

Dan is er nog de kwestie van de bestaande netwerk-infrastructuur, LAN's en wifi van gemeenten die meedoen. Die moet geschikt zijn om de (UC)-dienstverlening in GT Connect te kunnen gebruiken. Aanpassen zitten niet in het contract en zijn voor rekening van de gemeente. Bakker betwijfelt ook of de meeste deelnemers dit beseffen. "Vrijwel alle gemeenten moeten investeringen doen om hun netwerken IP-ready te

Brug

UC is de brug tussen telecom en IT. Kunnen die werelden samenwerken? "Jazeker, maar voorlopig zitten we nog in een hybride wereld. Organisaties die big-bang overstappen, hebben vaak moeite met de adoptie van de manier van werken. We zien wel issues bij klanten die deze omslag te snel maken dus mogelijk zit daarin straks een grote teleurstelling."



maken voor UC-voice en op zich is dat nu een goed moment. Ooit zal het moeten en investeren is onvermijdelijk", legt hij uit. "Het is voor de aanbesteder wel een risico omdat niet duidelijk is welke gemeenten IP-ready zijn. Met het oog op de strakke planning zou ik, als leverancier, niet accepteren dat een gemeente 'nog even' IP-ready gemaakt moet worden. Dat vergt expertise. Het zijn twee gescheiden domeinen: cloud-functionaliteit en IP-netwerken. Als gemeente en leverancier is het verstandig om dat bij twee partijen te beleggen en op tijd te starten met de voorbereiding."

Adoptie UC

In de nieuwe constellatie verwacht Bakker wel dat de meeste gemeenten op termijn gebruik gaan maken van UC omdat ze immers zijn ingestapt in GT Connect. "Het huidige gebruik en adoptie binnen de gemeenten in Nederland is nog niet heel groot. Succesvol gebruik van UC hangt af van het kennisniveau van medewerkers die het gaan gebruiken", zegt Bakker. "Het is lastig en risicovol om dit als 'eenhedsworst' aan te bieden. Gemeenten moeten er rekening mee houden dat UC de bedrijfsprocessen van organisaties substantieel verandert. Daarnaast biedt het contract de gemeenten de mogelijkheid om de eigen UC te koppelen aan het gekozen platform. Kijkend naar marktontwikkelingen zal dit veelal een koppeling met de Microsoft Office365-werkplek (Skype/Teams) zijn. Een groot deel van de UC-functionaliteit wordt dan dus niet afgenomen van de GT leverancier maar vanuit de werkplek. Gemeenten moeten dus een keuze maken of ze UC-functionaliteit afnemen vanuit aanbesteding of vanuit de werkplek."

GT Support

Detron werkt traditioneel voor overheden en dus raakt Detron door GT Connect wel wat telefonieklanten kwijt. Toch ziet hij ook direct kansen. "Alle betrokken gemeenten moeten voorbereidingen treffen met betrekking tot eigen infrastructuur voor kwalitatief afhandelen van de nieuwe cloudtelefoniedienst en met welke UC-functionaliteit ze in de toekomst wensen te gaan werken. Het is voor ons interessant om onze be-

staande en nieuwe gemeenteklanten te ondersteunen bij deze migratie."

Dus lanceert Detron op korte termijn heel schalks de dienst GT Support dat gemeenten helpt met het gereedmaken van de infrastructuur en het begeleiden bij de UC-keuzes en adoptie bij gemeenten. "We kunnen de LAN's, wifi-netwerken en routeringen van gemeenten IP-ready maken volgens de specificaties van Unify. Als alle communicatie straks via apps gaat, is ook integratie met mobiele netwerken nodig of mogelijk. Dat kan nu al deels gereed worden gemaakt", aldus Bakker. Het tweede deel van GT Support is de ondersteuning van onafhankelijke keuzes over gebruik en adoptie van UC. Als gekozen wordt voor de UC-functionaliteit van Unify zal Atos volgens contract de adoptie ervan oppakken. Kiest de gemeente ervoor om met een eigen UC (bijvoorbeeld Microsoft Skype/Teams) te gaan werken, zal Detron hierbij kunnen as-

'Adoptie van UC is een megaklus'

sisteren. "Elke gemeente moet daar dus een beslissing over nemen, zeker als ze zich oriënteren op werkplek-beheer. Dan kunnen ze meteen antwoord geven op de vraag of ze eerst de hele GT Connect-implementatie doen en dan pas nadenken over UC op werkplekken of andersom. Ik zou zo snel mogelijk een besluit nemen."

Het derde deel van GT Support is het adviseren en leveren van specifieke hardware rondom de UC-werkplek. Volgens contract mogen gemeenten dit ook elders betrekken. "De werkplek wordt steeds flexibeler en mobieler en wordt volledig geïntegreerd met UC en telefonie. Goed advies over inrichting en integraal gebruik van mobiele en vaste telefoons, headsets en videorooms zorgt voor optimaal gebruik van de gekozen applicaties. Zo zou ik gemeenten bijvoorbeeld kunnen adviseren om hybride vaste toestellen te kiezen aangezien een groot deel van de vaste toestellen moeten worden vervangen. Kies dan voor een toestel dat Unify én Microsoft aan kan", zegt Bakker. ■