



“Teams gaat nu echt gebeuren”

OneCentral heeft grote plannen voor 2020. De afronding van ISO-certificatie staat op de rol, de nieuwe marktplaats met API-store gaat live en het bedrijf werkt aan een nieuwe managed-switchingdienst. Maar Teams wordt de hit dit jaar, denkt general manager Nico Dammers. “Afgelopen jaren hebben we het fundament gelegd en nu gaan we grote stappen maken.”

Tekst René Frederick / Foto's Karen Steenwinkel

Nico Dammers is als general manager van oneCentral nu ruim twee jaar verantwoordelijk voor de strategie van het ambitieuze Haarlemse bedrijf dat snel groeit in binnen- en buitenland. OneCentral levert partners en resellers het zelf ontwikkelde communicatieplatform met telefonie- en cloud-UC-diensten van traditionele spelers zoals Avaya, Unify, Cisco, Microsoft en Mitel, maar ook nieuwe spelers als 3CX, Swyx en Xelion. Partners kunnen ook zelf diensten ontwikkelen, aan de infrastructuur van oneCentral toevoegen en via het platform verkopen.

Afgelopen jaar heeft oneCentral een ingrijpende migratie van het platform en netwerk uitgevoerd. Alle processen zijn nu eenvoudiger want de infrastructuur is veel logischer, legt Dammers uit. “Dat is dagelijks merkbaar in de operations. Het provisionen, support bieden, toevoegen van nieuwe diensten, het reageren op vragen, het is nu allemaal verbeterd. Zo kunnen we partners beter en sneller van dienst zijn.”

Standaardtarief

Dammers spreekt trots over de dienstverlening, waaronder de innovatie van één nieuw standaardtarief voor gesprekken in Europa. Het tarief voor klanten geldt voor alle vaste of mobiele oproepen binnen alle Europese landen. “De tarieven in Europa zijn een gevolg van ontwikkelingen in Europa. Inmiddels gelden er honderden tarieven voor de verschillende landen. Dat is heel kunstmatig en voor bedrijvenbest lastig”, zegt Dammers. “Wij hebben daarom besloten dat onze eindklanten één tarief betalen, ongeacht het land waar ze zitten. Onze partners zijn hier erg blij mee omdat ze pan-Europese klanten nu een echt onderscheidende propositie kunnen bieden zonder dat dit ten koste gaat van hun eigen marge.”

Vertrouwen van klanten

In het verlengde daarvan spreekt Dammers honderduit over de ontwikkeling van Europese wetgeving.



‘De tijd van doorschuiven zonder toegevoegde waarde is voorbij’

Dit is complexe materie, want met moderne gehoste PBX-diensten komt het steeds vaker voor dat klanten uit het ene land bellen naar een ander land, maar dat de PBX in weer een ander land staat. Misbruik ligt dan op de loer. OneCentral speelt een actieve rol in het blokkeren van deze ‘truc’. “Lokale regulators komen in beweging tegen dit serieuze probleem. Maar ook wij als operator willen zaken als spam en helpdesk-fraude voorkomen. We willen daarin een leider zijn”, zegt Dammers. “Het is voor onze partners ook een kans zich te onderscheiden. En wij willen laten zien dat we optimale dienstverlening bieden in heel Europa. We zitten op de bal want het gaat om het vertrouwen van klanten in de dienstverlening van operators. De sector moet zich daar bewust van zijn en er als sector voor zorgen dat we een goed verhaal hebben.”

API-store

Kijkend naar de toekomst heeft oneCentral veel in petto voor partners. Momenteel wordt gewerkt aan de afrondende fase van de nieuwe marktplaats met API-store. In de store komen veel applicaties voor partners, waaronder oplossingen voor bijvoorbeeld klantgerichte routing, call recording, transcripting, telefonische enquêtes houden, gesprekken vastleggen, gespreksrouting naar e-mail [LEES VERDER](#) ▶

en veel andere features. “We willen partners ondersteunen bij het aanbieden van diensten die meerwaarde creëren voor hun dienstverlening”, zegt Dammers. “Deze tools gaan bijdragen aan het optimaliseren van businessprocessen van hun klanten. Dit is gigantisch waardevol voor partners.”

De marktplaats gaat dit voorjaar live maar diverse partners doen mee aan de pilot. Ze vinden de store ‘mchtig interessant’, aldus Dammers. “We zien al dat partners in de pilot heel interessante voorbeelden van diensten hebben gemaakt met features uit de store. Deze hadden ze anders nooit kunnen ontwikkelen. Dat is precies de bedoeling. Zo kunnen ze meer bieden dan het faciliteren van dataflows. Bedrijfsprocessen koppelen, levert vaak extra werk bij de integratie. Aanbod creëert vraag en dus kansen voor upsell. Het is even wennen want de tijd van doorschuiven zonder toegevoegde waarde is voorbij. Maar dan moet je investeren in kennis.”

Managed services

OneCentral werkt ook aan een portfolio waarmee partners snel kleinere bedrijfsnetwerken voor klanten opzetten en vanuit cloud kunnen

‘De meeste telefonieresellers hebben weinig of geen ervaring met Teams’

managen. Ook dit project is nog in pilot met leverancier Extreme. Partners kunnen de gestandaardiseerde managed dienst in een cloudportal leveren voor een fixed fee per maand. De portal is gebouwd op het platform van oneCentral en partners kunnen onder andere netwerken uitrollen, configuraties installeren en wijzigingen voor klanten aanbrenge. “Veel telefoniestorings zitten vaak in het lokale klantnetwerk. Deze dienst biedt partners kansen om meer kwaliteit te leveren. Deze dienst is bij uitstek geschikt voor dit type partners die klanten niet kunnen of willen ondersteunen met het beheer van switches, WLAN's en access points. Het gaat wel om de basiskwaliteit van netwerkdiensten om clouddiensten mogelijk te maken. Componenten op de netwerklaag, zoals routers en firewalls, zitten nu vaak op een eilandje maar

zijn een veelomvattende schakel in kwaliteitsbeheersing. Met managed switches kunnen we meekijken met partners en zo hun dienstverlening naar eindklanten optimaliseren.”

Microsoft Teams

Nog een nieuwe ontwikkeling voor 2020 is de populariteit van Microsoft Teams. OneCentral gaat vol inzetten op aanpalende telefoniediensten voor resellers en heeft hiervoor de expertise van AudioCodes, die nodig is voor de koppeling van telecom en Teams. Het heeft een beheerde oplossing voor partners die ondersteuning nodig hebben bij het maken van de beste Teams-dienstverlening voor klanten. “Veel klanten vragen om telefonie toe te voegen aan Teams. De drempel hiervoor wordt steeds lager dus gaat de vraag exploderen. Wij bieden partnerdiensten om hiervoor een goed antwoord te bieden.”

Een deel van de partners zal hierbij alleen gebruikmaken van de hosting in de private cloud van oneCentral. Andere partners hebben hulp nodig bij de hele configuratie. Hoe dan ook zullen alle resellers die van oudsher telefonie leveren, dit volgens Dammers straks ook op Teams moeten kunnen aanbieden. “Het merendeel van de telefonieresellers heeft daar weinig of geen ervaring mee. Afgelopen maanden hebben we diverse nieuwe partners opgetekend in Nederland en in het buitenland. We helpen ze om de kennis over Teams eigen te maken en bepalen zo gezamenlijk wat voor hen de beste strategie is en hoe ze hun operationele processen inzichtelijk maken richting eindklanten. Het is belangrijk want Teams gaat nu echt gebeuren.” ■

Nico Dammers



www.onecentral.nl
info@onecentral.nl
088 111 8111