

MITEL STAPT OVER VAN HYBRIDE MODEL NAAR VOLLEDIGE CHANNELAANPAK

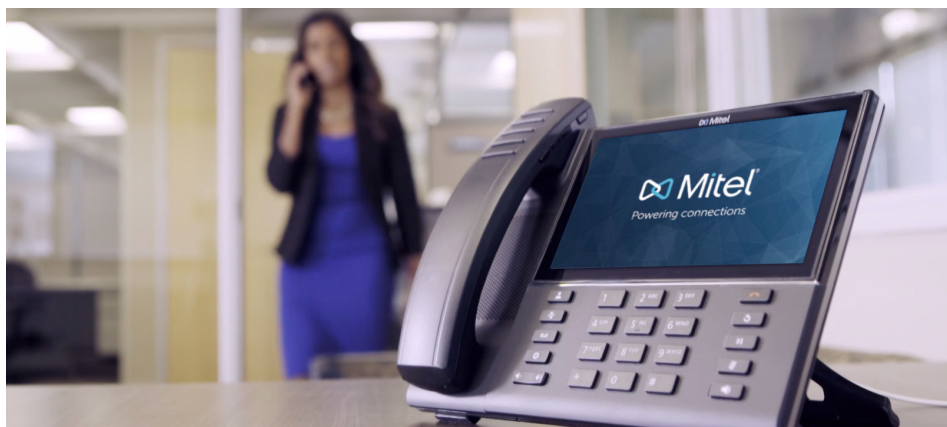
Business en technisch voordeel met cloud-communicatie

Voor steeds meer bedrijven is een overstap naar de cloud een aantrekkelijke optie. Zowel op zakelijk als op technisch vlak. Communicatieplatformen lenen zich hier bovendien zeer goed voor. Mitel biedt diverse cloudoplossingen aan, waarvan MiCloud Flex sinds kort een bijkomende oplossing is waar ook partners veel voordeel uit kunnen halen.

Onder leiding van Alain Huys als Country Manager Benelux is Mitel in Nederland en België overgegaan van een hybride model naar een volledige channelaanpak. “Mitel gelooft sterk in het kanaal”, vertelt Huys. “We zien dat je verder komt met een eenduidige boodschap, waarop zowel de processen op operationeel niveau als de marketing worden ingericht. Tegelijkertijd blijven we contact met de eindklant onderhouden, zodat we een heldere richting blijven volgen.” Daaruit blijkt dat organisaties zoeken naar manieren om de flexibiliteit van hun omgeving te vergroten, zodat ze eenvoudig kunnen op- en neerschalen naar behoefte. Maar ook om meerdere locaties goed te kunnen inregelen. Met die achtergrond is Mitel begonnen met een early-adopter programma van Mitel MiCloud Flex, een open, cloudgebaseerd communicatieplatform voor bedrijven met meer dan 150 gebruikers.

Moderne benadering

“Vijf tot tien jaar geleden was de IT-organisatie nog echt een resourcepool waar bedrijven in wilden investeren of niet”, legt Huys uit. “Je ziet echter dat ze steeds vaker overstappen op een cloudplatform, waardoor de initiële uitgaven lager zijn. Dat kan een goede driver zijn. Waar ze vroeger veel geld kwijt waren aan een contactcenterbeleving, kunnen ze nu voor een vast bedrag per maand



Waar bedrijven vroeger veel geld kwijt zijn aan een contactcenterbeleving, kunnen ze nu voor een vast bedrag per maand gebruikers toevoegen

gebruikers toevoegen. Het is een moderne benadering van communicatie.” MiCloud Flex is gebaseerd op Google Cloud. Dat neemt volgens Huys veel van de risico's die met de cloud geassocieerd worden weg. Behalve de veiligheid, betrouwbaarheid en open architectuur, biedt de containerisatie mogelijkheden voor integratie en maatwerk. “Het is eenvoudig te koppelen aan andere enterprisesystemen, zoals ERP/CRM en de scheduling”, zegt Huys. “Maar ook met bestaande communicatieplatformen. Dat maakt de implementatie een stuk pijnlozer.” Dat is ook gelijk een punt waar de partner zich kan laten gelden. Het is aan hen

om de functies in te regelen die de specifieke klant wenst, zoals slimme routing waarbij iedere gebruiker een eigen instance heeft. “Zo bied je méér dan alleen communicatie.” Na het early-adopterprogramma moet Mitel MiCloud Flex in de eerste helft van 2021 beschikbaar worden voor alle Mitel-gecertificeerde partners. Hoe het ingericht wordt, is een keuze van de eindklant. Juist dat maakt MiCloud Flex zo interessant, meent Huys. “Natuurlijk kunnen we raad geven. We zijn een partij die zich op volledige communicatie richt. Maar of een bedrijf volledig naar de cloud gaat of voor een hybride model kiest, dat ligt geheel aan hen.” ■