

# 'Unified communications is pas het begin'

Telecomprovider X2com heeft een visie op bedrijfscommunicatie die het graag wil delen met de wereld en vooral zijn partners. "We zien een wereld voor ons waarin alle communicatiekanalen samenkomen in één platform." Het bedrijf stelt daarvoor zijn ClearVox Nexxt telefonieplatform open voor iedereen. Nick de Haas van X2com legt het uit. *Tekst: Mels Dees*

**W**e kunnen er niet omheen dat de wereld van de ICT compleet overhoop is gehaald sinds vorig jaar", zegt Nick de Haas, Channel Manager ClearVox bij X2com. "Vooral voor de manier waarop we met elkaar communiceren in zakelijke context heeft dat nogal wat gevolgen." De Haas doelt op videovergaderen in plaats van in levenden lijve en alles eromheen. Maar ook instant messaging heeft een grote vlucht genomen. Hoe manage je dat als ondernemer allemaal? Voor De Haas is het duidelijk. "We moeten al die informatiestromen met elkaar verbinden, zodat er één platform ontstaat waar alles in samenkomt."

Hij geeft als voorbeeld videovergaderen. "Van de ene klant krijg je een uitnodiging voor Microsoft Teams, van de andere voor Zoom. Als medewerker ben je vaak meer tijd kwijt met het instellen van je computer om mee te kunnen doen, dan aan het vergaderen zelf." Het ClearVox-platform moet straks de mogelijkheid tot koppelen bieden met al die systemen, zodat je gewoon met je eigen telefoniesysteem bij een videovergadering kunt aansluiten, welke software dan ook gebruikt wordt.

#### Grip op informatiestromen

"Als we kijken naar de behoefte van een gemiddeld mkb-bedrijf dan zien we dat er naast vaste en mobiele tele-

fonie tegenwoordig zoveel communicatiekanalen zijn, met Twitter, Facebook, WhatsApp. En laten we vooral ook de interne communicatie niet vergeten. Daar wordt vaak onvoldoende antwoord gevonden op de vraag hoe krijgen we grip op al die informatiestromen?"

ClearVox wordt op termijn de centrale hub in al die communicatiekanalen. De partners spelen daarin een grote rol, zegt De Haas. "We hebben naast resellers en MSP's ook softwareontwikkelaars als partner, die samen met ons tools ontwikkelen die aansluiten op ClearVox en waarmee de mogelijkheden eindeloos zijn. Denk daarbij niet alleen aan koppelingen met videovergaderingssoftware, maar ook met CRM, ERP, administratiesoftware."

De belangstelling vanuit de gemeenschap rond ClearVox is groot. Er is inmiddels een heel ecosysteem rond het platform ontstaan. X2com heeft de eigen ontwikkelcapaciteit versneld uitgebreed om aan de blijvende vraag te kunnen voldoen. In augustus vorig jaar werd daarvoor een eigen vestiging in Porto geopend.

#### Open mind

Wie de website van ClearVox bezoekt, treft een opvallend open portal, die welhaast aan open source doet denken. De API's zijn open voor iedereen, alles is uitgebreid gedocumenteerd en er is een



Nick de Haas



kennisbank. Daarnaast is er een echte 'marketplace' waar ontwikkelaars hun software die integreert met het ClearVox-platform kunnen aanbieden. Een klantcase laat zien wat er inmiddels allemaal mogelijk is. "Vorig jaar hebben we een bedrijf met 600 werkplekken overgezet op het ClearVox-platform en die gaan het inzetten voor heel veel meer dan alleen het telefoniegedeelte," vertelt De Haas. "ClearVox is daar integraal in het applicatielandschap geplaatst. De centrale praat met het warehouse management systeem, met de afdeling logistiek, maar ook met de deurbel, het callcenter en de marketingtools."

#### Ook hardware

X2com levert ClearVox in verschillende versies, afhankelijk ook van de schaalgrootte. Het begint met ClearVox Go, voor bedrijven tot tien gebruikers. ClearVox Business is geschikt voor maximaal vijftig gebruikers, door de partner/reseller te verdelen onder maximaal vijf bedrijven. De volgende stap is ClearVox Enterprise, voor 150 gebruikers (en tien bedrijven). Voor echt grote oplossingen is er ClearVox VMware, die een reseller zelf kan hosten. Daarmee krijgt hij wel meteen 500 gebruikers ter beschikking (te ver-

## 'We kunnen wel zeggen dat iedereen naar de cloud moet, maar daar is ook acceptatie voor nodig'

delen over 120 bedrijven) in één container.

Opvallend is dat X2com - misschien wel enigszins tegen de huidige trend in - ClearVox ook als hardwarecentrale levert, maar de redenatie daarachter is plausibel. "Er is een behoorlijk groot aantal ondernemers dat heel graag zelf de touwtjes in handen heeft", zegt De Haas. "Die wil niet voor elke aanpassing contact opnemen met zijn leverancier of provider." Dat de mogelijkheid er is voor eindgebruikers is te danken aan de manier waarop X2com het gebruik van de telefooncentrale heeft vereenvoudigd.

"Telefooncentrales waren traditioneel erg complex. Voor de installateur, maar al helemaal voor de eindgebruiker. ClearVox heeft een heel eenvoudige interface, waarmee iedereen de instellingen kan doen en aanpassingen doorvoeren. En het is weliswaar een hardware-oplossing, maar we praten hier

natuurlijk wel gewoon over VoIP, met alle functionaliteit van dien."

#### Meenemen in de visie

En volgens De Haas moeten we niet vergeten dat de markt voor hardware oplossingen voor telefonie wel krimpt, maar dat dit helemaal niet zo snel gaat als je zou mogen verwachten op grond van de trends. "We kunnen met zijn allen wel zeggen dat iedereen naar de cloud moet met zijn telefonie, maar er moet ook acceptatie zijn vanuit de markt. En vergeet niet dat sommige bedrijven toch voor hardware kiezen omdat dit eenvoudiger en dus voor eigen gevoel veiliger binnen de bedrijfsmuren kan worden gehouden." X2com wil met ClearVox zijn klanten - de resellers, partners en softwareontwikkelaars - meenemen in de visie op 'total communications' die het bedrijf heeft en nodigt daarbij alle marktpartijen uit mee te denken en te ontwikkelen aan open communicatieplatforms. "Wij zijn er klaar voor." ■