

# 'Cloud accelereert onze groei'

ORDigiNAL is de grootste distributeur voor spraakherkenningsoplossingen ter wereld. Het bedrijf heeft een breed portfolio en zoekt als specialist naar innovatieve totaaloplossingen op het gebied van documentbeheer, telefonie en spraak. Directeur Jordy Onrust over de groei en ambities van ORDigiNAL, de toekomst van innovatie én het belang van het kanaal en de channelpartners. *Tekst: Arnold le Fèbre Fotografie: Jasper Bosman*

**H**et in 2004 door Jordy Onrust opgerichte ORDigiNAL startte aanvankelijk als distributeur van voornamelijk hardware en dicteerapparaten. Een jaar later kwamen daar spraakherkenningsoplossingen van marktleider Dragon (Nuance) bij en toen begon het balletje pas goed te rollen. Al snel werd de stap gezet naar België en Luxemburg en inmiddels is het bedrijf actief in meer dan 50 landen en werkt het samen met meer dan 1000 resellers.

## Groei

De pandemie heeft voor een enorme groei gezorgd. "Mensen werden gedwongen om vanuit huis te werken en sloegen massaal aan het Teamen, Zoomen en noem het maar op. Dat heeft ons veel nieuwe partners, en uiteindelijk ook nieuwe eindklanten, opgeleverd. Wat een beetje over het hoofd is gezien, zijn de ergonomische randvoorwaarden. Ik denk dat veel mensen te laat inzagen hoe belangrijk bijvoorbeeld een goede bureaustoel of de juiste samenwerkings- en

productiviteitstools zijn. Als je je e-mails met je stem kunt beantwoorden, werk je drie keer sneller en heb je bovendien een betere houding." Onrust benadrukt dat de partners en de eindklanten in de oplossingen en de praktische toepasbaarheid moeten geloven. "Je moet de ROI kunnen aangeven en de voordelen zeer inzichtelijk maken. Dat was lastig vóór corona, nu zie je dat bedrijven wel moesten investeren in workflowprocessen aangezien hun werknemers thuis aan de slag moesten. Op dit moment zitten we - hopelijk - in de staart van de coronacrisis en ik merk dat bedrijven hun oude processen weer oppakken en minder energie steken in innovatie. De uitdaging bij de verkoop van deze oplossingen is dat het vaak niet om bedrijfskritische oplossingen gaat. Het is echt conceptuele verkoop. Het is aan ons om hen weer op het innovatiepad te krijgen."

## Cloud

Een ander gevolg van de coronacrisis is de enorme explosie van cloudgebruik en toe-



Jordy Onrust

## Belangrijke vendoren

Drie belangrijke vendoren voor ORDigiNAL zijn Kofax, Nuance en Microsoft. Kofax levert software en oplossingen voor het automatiseren en digitaal transformeren van informatie-intensieve processen, zowel in de cloud als lokaal. Hierbij valt te denken aan Robotic Process Automation, Intelligente Document Capture en Business Process Management. "ORDigiNAL was vorig jaar Global Partner of the Year van Kofax", vertelt Jordy Onrust. "Kofax positioneert zich met zijn eigen pdf-oplossingen als challenger van Adobe. Wij zijn weliswaar de grootste PowerPDF-leverancier in de wereld, maar bieden ook de overige oplossingen van het brede portfolio van Kofax aan."

Nuance houdt zich bezig met spraakherkenning en transcriptie op basis van AI-technologie. Recent is het Amerikaanse bedrijf overgenomen door Microsoft voor 16 miljard dollar (13,45 miljard euro). Het is daarmee de grootste overname van Microsoft sinds die van LinkedIn in 2016.

Tot slot is Microsoft een belangrijke vendor voor ORDigiNAL. Onrust: "We hebben een eigen Teams direct routing-platform, met een directe telefoniekoppeling. We hebben een wereldwijde overeenkomst gesloten met Orange, waardoor we Oranje-telefoonnummers aan Teams kunnen koppelen. Op die manier wordt Teams in feite je telefonie-systeem en heb je geen aparte telefoons of VoIP-systemen meer nodig. Desgewenst bieden wij ook een callcenter-oplossing voor Teams aan."



## De toekomst van spraakherkenning

“Spraakherkenningsproducten werden al in een vroeg stadium gebruikt in met name de juridische en medische wereld, waar veel moet worden vastgelegd”, vertelt Onrust. “Anno 2021 is spraakherkenning een stuk gangbaarder geworden, denk maar aan Siri, Google Assistent of de optie in WhatsApp om gesproken tekst direct om te zetten in appjes. Momenteel hebben we vier teams op het gebied van taal, zoals wij dat noemen. Het Nederlandstalige team richt zich op Nederland en België, in Parijs zit ons Franstalige team, vanuit Londen opereert het Engelstalige team voor Engeland en Ierland en de Duitsstalige markt (voor Duitsland, Oostenrijkse en Zwitserland) wordt bediend vanuit München. We zijn inmiddels ook actief in Scandinavië, Spanje en Italië.” Spraakherkenning heeft de afgelopen jaren een grote vlucht gemaakt en we staan nu aan de vooravond van een volgende stap, waarbij machine learning en kunstmatige intelligentie een belangrijke rol spelen. “Het correct herkennen van spraak is geen probleem meer en gaat bijna foutloos, maar wil je dat wat je zegt echt letterlijk herkend wordt? Misschien bedoel je wel wat anders. Spraakherkenning verandert langzaam in het begrijpen van spraak. Van ‘recognition’ naar ‘understanding’. De kunstmatige intelligentie denkt als het ware met je mee.” Er wordt nu vooral individueel gebruik gemaakt van spraakherkenning. Onrust ziet ook deze trend langzaam veranderen. “We zien steeds meer initiatieven om fysieke en online vergaderingen uit te werken. Hoe handig zou het zijn als je na een dag vol Microsoft Teams-meetings, in je CRM de beschikking hebt over de uitgewerkte verslagen? Dat is de toekomst. En die is veel dichterbij dan je zou verwachten. Teams weet nu al voicemailberichten om te zetten en desgewenst ook te vertalen, Het ontzorgen van eindgebruikers zal hoe dan ook heel belangrijk worden.”



## Cloud Speech solution

*Dragon Professional Anywhere Cloud is de nieuwste en meest accurate cloud spraakherkenningsoplossing van marktleider Nuance. Dankzij spraakherkenning doe je drie keer meer in dezelfde tijd en aangezien alle processen in de cloud worden gedaan, is een hardware-investering niet meer nodig. ORdigiNAL biedt Dragon niet alleen aan gespecialiseerde partners maar ook via de Ingram Micro Cloud Market Place aan. Hierdoor kan vrijwel iedere IT-reseller eenvoudig spraakherkenning aanbieden. Probeer het nu zelf, zonder verplichting op [www.dragon-trials.com](http://www.dragon-trials.com)*

## ‘We zijn geen ‘broadline distributor’, we zijn een ‘focus distributor’ en richten ons op software en services’

passingen die hiervan gebruikmaken. “Cloud accelereert onze groei en verkoop”, stelt Onrust kort en bondig. “Om je een voorbeeld te geven: tot een jaar of twee geleden moest er altijd een partner naar de eindgebruiker toe om bijvoorbeeld de spraakherkenningsoplossing te installeren en eventueel support te bieden. Nu kunnen we simpelweg een trialversie aanbieden in de cloud. En dat is behoorlijk succesvol. We hebben een trial to paid license-conversie van meer dan 72%. Dat is voor onze partners natuurlijk heel prettig, maar ook voor ons.” Momenteel beschikt ORdigiNAL over zes clouddataregio’s waar de ORdigiNAL-oplossingen worden

gehost. Onrust: “De meest recente bevindt zich sinds december vorig jaar in het Australische Melbourne. We werken met enkele tientallen partners in Australië en Nieuw-Zeeland en het is leuk om te zien hoe hoog de adoptie van cloudoplossingen ‘down under’ is. Het verschilt per regio hoe hoog deze adoptie is. In Duitsland is de infrastructuur bijvoorbeeld iets minder up-to-date en zijn investeerders wat voorzigtiger. Daar worden juist relatief veel oplossingen op locatie geïnstalleerd. Cloud is echter wat ons drijft. Wij helpen als partner van een groot aantal vendors het clouddaanbod te verbeteren en beter te ondersteunen.”

### Belang van het kanaal

Jordy Onrust benadrukt het belang van het kanaal. “Veel vendors zeggen dat ze wel meer rechtstreeks willen doen of grote klanten zelf onder hun hoede willen nemen, maar wij geloven heel erg in het kanaal en in het voeden ervan. Het is belangrijk voor ons om niet slechts één oplossing aan te bieden, maar om onze channelpartners zoveel mogelijk te geven om optimaal met ons te kunnen samenwerken. Spraakherkenning is maar een onderdeel. Wat doe je bijvoorbeeld als je een document hebt? Wat is de workflow? Wil je het printen of digitaliseren? Als je je pdf-bestanden overzichtelijk in een systeem wilt hebben, heb je capture management-tools nodig. Daarnaast wil je natuurlijk processen automatiseren. En wat te denken van signing software? Wij kunnen al die tools en oplossingen aan elkaar koppelen in een Azure-cloud,

ORdigiNAL is namelijk ook Microsoft-partner. We ondersteunen onze partners met onder meer trainingen, projectmanagement en support omdat we merken dat oplossingen als spraakherkenning en workflow automation niet voor iedereen even makkelijk onder de knie te krijgen zijn.”

Onrust benadrukt ook de sterke serviceafdeling van zijn bedrijf. “Dat is een van de redenen waarom partners en vendors met ons willen werken. We maken niet echt onze eigen oplossingen, maar verbeteren de oplossingen van vendors. Dat is iets wat ons echt onderscheidt.”

### Focus distributor

“Ons credo is ‘het aanbieden van digitale oplossingen op een originele manier’”, vertelt Onrust. “Het is dan ook niet voor niets in onze bedrijfsnaam de Engelse woorden ‘original’ en ‘digital’ zijn

te vinden. En in die aanpak blijven we geloven. We zijn geen ‘broadline distributor’, we zijn een ‘focus distributor’ en richten ons op software en services. Ik denk dat onze partners ook echt zien dat wij die extra stap voor hen zetten en support leveren waardoor zij succesvol kunnen zijn. Ook als zij zelf niet de technische kennis hebben om hun klanten innovatieve producten en oplossingen aan te kunnen bieden.” Onrust signaleert een verschuiving van een ‘perpetual verkoopmodel’ naar een ‘cloud recurring revenue’-variant. “In het traditionele model verkocht je één keer voor een fikse bedrag een project, en behaalde daarmee een bepaalde omzet. We gaan toe naar een model waarbij de omzet langer doorloopt en jaarlijks wordt bijgeschreven. Er zijn resellers die dat moeilijk vinden. Ik denk dat de eindklant er inmiddels van overtuigd is dat dit de toekomst is.” ■