

'Het draait bij ons om meer dan alleen technologie'

Het Nederlandse bedrijf Resello heeft recent zijn expansiekracht verder vergroot. Het is onderdeel geworden van de Amerikaanse distributeur Pax8. Beide bedrijven richten zich puur en alleen op clouddiensten, met een sterke focus op ondersteuning van partners. Daardoor was de versmelting een logische stap op weg naar het verder ontginnen van de markt, aldus Harald Nuij, Managing Director van Resello/Pax8 in Europa. *Tekst: Hans Steeman*

Resello uit Zwolle is in 2013 opgericht en positioneert zich als een cloud-native distributeur. Alle producten en diensten (SaaS en IaaS) worden geleverd vanuit de cloud. Het bedrijf biedt een moderne marktplaats waarmee partners hun klanten kunnen bedienen. Harald Nuij: "Bij Resello streven we ernaar om het voor partners (resellers en MSP's) mogelijk te maken meer te bereiken met clouddiensten. De klantbeleving staat daarbij centraal, en de aandacht daarvoor zit in het DNA van ons bedrijf."

In de zoektocht naar verbeteringen aan de technologie kwam het bedrijf in gesprek met Pax8, een distributeur die in Noord-Amerika al zeer succesvol is, en bovendien dezelfde filosofie als Resello nastreeft. "Tijdens de gesprekken ontstond iets moois: het idee om samen verder te gaan. Het resultaat is de versmelting waarbij wij nu verder gaan als hun pan-Europese distributeur. We zijn sinds juli dit jaar onderdeel geworden van de Pax8-familie en kunnen gebruik maken van het krachtige Pax8-platform om onze partners nog beter te helpen. Het is een integratie die onze dienstverlening naar een nog hoger niveau brengt." In het kielzog van deze verandering zijn er ook nog eens een twintigtal nieuwe vendors bijgekomen in het portfolio voor de Nederlandse markt. "En bieden we nu naast Autotask en WHMCS ook integraties aan met PSA-tooling zoals ConnectWise en Kaseya."

Cultuur maakt het verschil

Een belangrijk aspect dat Nuij wil benadrukken: "Het draait bij zowel Resello als bij Pax8 om meer dan alleen de technologie. We ondersteunen partners in

elke fase van de groei van hun onderneming. Wij maken onze medewerkers als het ware een verlengstuk van de organisatie van de partner. Daarom worden onze medewerkers intensief getraind om partners zo effectief mogelijk te helpen bij hun vraagstukken. En dat merk je. Zo heeft ons team van Acronis Certified Engineers al zes kwartalen lang een 100% supportscore, en scoorden we onlangs van alle distributeurs wereldwijd de hoogste #CyberFit-score. Bij Pax8 is men dan ook terecht trots op hun 24/7 support. Van partners krijgen we de zeer hoge Net Promotor Score van 76. In onze filosofie staat het ondersteunen van partners dus echt centraal."

Alhoewel het bedrijf dus inmiddels meer dan twintig vendors in het portfolio heeft, staat voor het merendeel van de partners Microsoft nog steeds centraal. Het bedrijf merkt dat steeds meer partners, naast clouddiensten als Microsoft 365 en Teams, ook Azure Cloud gaan inzetten. Om hen te ondersteunen

'Wij maken onze organisatie een verlengstuk van de partner'

biedt Resello trainingen en ondersteuning bij implementatie. Nuij: "Voor partners die beginnen met Azure kan het best een complex verhaal zijn. Een team aan Azure-specialisten kan partners om dit proces te vergemakkelijken, en waar nodig te ondersteunen met de implementatie."



Harald Nuij

Security blijft een belangrijk aandachtspunt

Ook diensten van een cloud serviceprovider moeten goed beveiligd worden tegen cyberaanvallen. Binnen de Resello-organisatie zijn er cybersecurity-specialisten die partners specifiek ondersteunen richting het type eindklanten en verticals die zij bedienen. Dat kan zijn met advies of specifieke oplossingen, bijvoorbeeld voor end-point protection, of op maat samengestelde trainingen van de partner en zijn klanten. Een van de cybersecurityoplossingen die het bedrijf daarbij al langer aanbiedt is van Acronis. Nuij: "We werken al lang succesvol samen met Acronis. Eerst met cloud back-up oplossingen, en nu ook met hun cyber protection diensten. Dat betaalt zich uit, van alle distributeurs wereldwijd hebben wij de hoogste Acronis #CyberFit-score, die niet alleen wordt bepaald op basis van technische implementatie van de clouddiensten, maar ook op kennis, certificering en partnersupport."

Een unieke propositie

Als we Nuij vragen wat Resello zo bijzonder maakt, is het antwoord kort en bondig: "We hebben een bijzondere propositie in het kanaal. Als distributeur richten wij ons enkel en alleen op clouddiensten. Wij verkopen geen hardware, geen end-points en ook

'Nieuwe platformtechnologie nu eindelijk ook beschikbaar in Europa'

geen on-premises oplossingen. Bovendien is onze propositie gericht op de grote groep IT-partners die het mkb-segment bedienen. Maar er zijn er ook grotere IT-bedrijven die partner van ons zijn, en die zijn uiteraard ook welkom."

Support is een groot goed

Door de focus op cloud, heeft Resello een diepgaande expertise op dit vlak. Binnen het verzorgingsgebied wordt de support in zestien talen met native speakers aangeboden. Zo wordt maatwerk geleverd. Om dit te realiseren zijn er eigen kantoren in Zwolle, Brussel en Frankfurt. De supportorganisatie bouwt dan ook op twee belangrijke componenten: de gespecialiseerde kennis en ondersteuning die altijd in de lokale taal van de klant gerealiseerd wordt. Nuij: "Krachtige platformtechnologie en een breed portfolio zijn uiteraard belangrijk, maar de ondersteuning van de partner is waar we echt het verschil maken." ■