MITEL BIEDT VOLLEDIGE FLEXIBILITEIT

Het beste van twee werelden

Recent ging Mitel een strategisch partnership aan met RingCentral. Binnen de overeenkomst is RingCentral de exclusieve UCaaS-leverancier geworden. Dit had uiteraard ook gevolgen voor de strategie van Mitel. Alain Huys, Country Manager Benelux bij Mitel, vertelt over de ontwikkelingen. *Tekst: Jeroen Noordeloos*

De afgelopen zeven jaar is Mitel met verschillende partners steeds vaker gaan samenwerken richting migratie naar de cloud. "En kijk je naar de Benelux, dan loopt Nederland daarin nog steeds flink voorop", zegt Huys. "Samen met het Verenigd Koninkrijk en de Nordics." Ook blijft de markt in unified communications enorm veranderen. "We praten inmiddels over een situatie waar jaarlijks tien tot vijftien procent van de on-prem communicatieplatformen wordt overgezet naar de cloud." In Nederland zou het volgens hem in het mid-end en large enterprise-segment zelfs gaan om ruim tachtig procent van de aanvragen.

Wat is cloud?

Huys geeft wel aan dat altijd de vraag gesteld moet worden: wat is cloud precies? "Met het woord cloud wordt namelijk enorm gegoocheld. Maar er is niet één soort cloud. Je moet partners en klanten niet in een richting gaan duwen." Op dat vlak onderscheidt Mitel zich naar eigen zeggen, door verschillende vormen van cloud aan te bieden. Het bedrijf biedt mogelijkheden om het communicatieplatform naar een private cloud-omgeving, een eigen datacenter of een datacenter dat wordt gehost bij de partner te migreren. Of juist naar een public cloud, zoals Azure of Amazon. "De klant maakt uiteindelijk altijd zelf de keuze." Hij benadrukt dat on-prem een mogelijkheid blijft. Dan wordt niet de communicatie naar de cloud verplaatst, maar worden de licenties en applicaties wel per maand betaald. "De klant bepaalt dus zelf of en wanneer en naar welk type cloud hij zijn communicatie migreert. Dat is wat ons betreft een van de grote krachten van ons bedrijf."

Alain Huys

'Steeds meer klanten hebben behoefte aan een UC-oplossing die zij naar wens kunnen configureren'

Volgens Huys begint een goed migratieproces bij een grondige inventarisatie van de behoeften. "Wat weer begint bij onze partners. Zij moeten samen met Mitel inzichtelijk maken wat de klant nodig heeft. Is een full-cloud model écht nodig? En zijn klanten zich bewust van de voor- en nadelen als de communicatieoplossing volledig naar de cloud gaat? Nog te vaak worden klanten naar full-cloud en een OPEX-model gepusht omdat dat de enige optie is van de aanbieder. Een OPEX-model is soms logisch, maar hangt dat direct samen met de noodzaak om full-cloud te gaan? Wat mij betreft niet."

Volgens Huys moeten partners bovendien niet alleen cloud aanbieden, maar ook inzetten op het aanbieden van services binnen dat OPEX-model. "Daar hebben IT-verantwoordelijken nu namelijk behoefte aan: volledige ontzorging en dezelfde kwaliteit of beter als voorheen."

De diepte in

Ondanks de samenwerking met RingCentral is er weinig veranderd, vertelt Huys. "In ieder geval niet voor onze partners. De belangrijkste verandering is dat klanten die op zoek zijn naar een cloud multi-tenant oplossing bij ons terecht kunnen voor de UCaaS-oplossing van RingCentral." Klanten worden op dit moment naar

de nieuwe oplossing gemigreerd en Mitel is de eigen UCaaS-oplossing aan het afbouwen. "Niet zonder reden, want de oplossing van RingCentral zit goed in elkaar. We zijn er dan ook van overtuigd dat we die markt samen goed moeten blijven bedienen."

Toch kleven er voor sommige klanten ook nadelen aan de 'one-size-fits-all'-oplossing. "Iedereen maakt gebruik van hetzelfde systeem, krijgt dezelfde updates en beweegt met zijn oplossing binnen de eigen datacenters van Ringcentral. Er is weinig ruimte om individuele wensen aan het product toe te voegen", schetst Huys. Bovendien merkt hij een beweging in de markt: steeds meer klanten hebben behoefte aan een UC-oplossing die zij naar wens kunnen configureren. Huys: "Voor ons is dat reden geweest om te kiezen voor een strategiewijziging. Mitel gaat zich nadrukkelijk toeleggen op flexibele oplossingen voor cloud communications." Hierdoor ontstaat er een scherpe onderverdeling. De ontwikkeling van multi-tenant UCaaS-oplossingen valt onder RingCentral, terwijl Mitel zich focust op Multi- en Single Instance UC-oplossingen. "Hiermee richten we ons op de klant die zijn communicatie in private-cloud wil hebben, single- of multi instance, en daarbij ook graag een subscription model zou hanteren. We gaan zelfs nog verder door ook de mogelijkheid voor on-site deployment aan te bieden of een combinatie van cloud en on-site. Waar je deze oplossing ook wil draaien, wij maken het mogelijk."

Flexibiliteit

De inzet van Mitel is om integratie binnen organisaties uiteindelijk makkelijker te maken. Huys: "Dit alles komt samen in Mitel Subscription oplossingen, waarin Communications en Collaboration samenkomt in één oplossing." Deze oplossing kan bovendien worden uitgerold in AWS, Google en Azure wanneer de klant een strategische keuze heeft gemaakt voor Public Cloud. "Overigens biedt MiVoice Business & MiVoice Office 400 Subscription ook ondersteuning om koppelingen te maken met andere applicaties als Salesforce, Zendesk, Microsoft Dynamics, et cetera, maar ook Google AI, IoT-sensoren, alarmservers zoals Mitel Revolution en zelfs Teams kunnen binnen de oplossing worden geïmplementeerd. Hierdoor bieden we klanten alle flexibiliteit om hun interne en externe communicatie volledig op hun eigen manier in te richten."

Partner first

Veel bedrijven hanteren een hybride model als het aangaat om het benaderen van de markt. Niet alleen leveren zij aan het kanaal, maar ook aan de eindklant zelf als deze op zoek is naar een oplossing. Mitel doet dit niet. "En ik denk niet dat dit ooit gaat veranderen. Wij gaan altijd via onze partners naar de eindklant." Dit betekent dat de partner alle benodigdheden voor de eindklant huurt of koopt bij Mitel, inclusief de servicewrap van licenties en onderhoud. Vervolgens levert de partner dit zelf uit bij zijn klant. "De partner blijft bij ons, tot op contractniveau, zelf in de lead." ■