



Rob Kurver

Enterprise Connect 2018: CPaaS en Digitale Transformatie

Begin maart, terwijl in Amsterdam nog op de grachten geschaatst kon worden, was het geen straf om een paar dagen naar het zonnige Orlando in Florida te mogen. De thuisplaats van Disney, Seaworld en nog zo wat pretparken, ontving Enterprise Connect 2018, het belangrijkste Amerikaanse evenement over enterprise communicatie. Stond dit evenement tot voor kort in het teken van discussies over de voor- en nadelen van on-premise versus cloud-PBX en UC-oplossingen, dit jaar was cloud de norm en ging het vooral over nieuwe trends als CCaaS, Teams en CPaaS. Vandaag gaat over CPaaS en de digitale transformatie waar we middenin zitten, in volgende edities meer over CCaaS, Teams en AI.

Het fijne van dit soort events is dat je van oprichters en senior management van de toonaangevende spelers in de sector hoort wat er speelt, waar ze mee bezig zijn en wat ze als uitdagingen zien voor de komende jaren. De eerste dag begon al om 8 uur 's ochtends met een goede discussie over API's en CPaaS, met o.a. Tony Jamous van Nexmo, Sacha Gera van Ribbon (Kandy), en Devang Sachdev van Twilio. De eredisie van CPaaS zeg maar, de mannen die de afgelopen paar jaar deze Communication Platforms as a Service van niks naar een snelgroeiende miljarden-business gebracht hebben, waardoor bedrijven als Uber, KLM en booking.com zoveel efficiënter en beter via allerlei kanalen contact met hun klanten kunnen houden. Sterker nog, zonder CPaaS had een bedrijf als Uber niet kunnen bestaan!

CPaaS

In de basis is CPaaS niets anders dan het opbreken van de oude communicatiesystemen in een collectie van kleinere componenten, denk aan het versturen of ontvangen van sms-berichten, het opzetten van gesprekken (via virtuele telefoonnummers) of het voeren van videoconferenties, die door middel van API's eenvoudig geïntegreerd kunnen worden in allerlei web- en mobiele applicaties. Het panel was het erover eens dat het maken van die API's niet de uitdaging is, maar wel de security en compliance van

de platformen en de en schaalbaarheid van de implementaties erachter. En de support natuurlijk, richting enerzijds ontwikkelaars (die lekker makkelijk aan de slag willen) en anderzijds de IT-afdeling die meer kijkt naar juridische en financiële aspecten, zeker als projecten van experiment naar productie gaan.

De Agile Enterprise

Juist voor toepassingen bij grote organisaties in meer traditionele sectoren als banking, zorg of overheid zijn - naast innovatie - zaken als continuïteit, veiligheid en privacy cruciaal en hier wordt nu op ingespeeld door UCaaS-vendoren als Cisco en Avaya met hun eigen CPaaS-platformen. Maar ook de innovatievare telco's ontsluiten nu eigen diensten via API's, of lanceren zelfs complete eigen API-marktplaatsen (zoals KPN via zijn new-businesspoot Cubes deze maand deed) om zo klanten de best of both worlds te bieden. Want waar de nieuwe spelers het voordeel hebben van snelheid en de connectie met ontwikkelaars, hebben de meer traditionele spelers een groot voordeel in hun stabiele infrastructuur en bestaande technologie in combinatie met een schare van trouwe klanten die ook allemaal hulp zoeken bij hun reis naar de nieuwe wereld.

Business Benefits

De CEO van Vonage, Alan Masarek, wist de essentie goed te raken. Voor de klant gaat het niet om de alfabetsoep van UCaaS, CCaaS, API en CPaaS, maar om de user experience en slimme oplossingen die de business helpen: productiviteit, connectie met klanten en digitale transformatie. We leven in een tijd waar slimme communicatie overal ingebouwd kan worden, en tussen nu en 2020 groeit volgens Gartner het aantal bedrijven dat dat daadwerkelijk doet van vijf naar dertig procent. Een geweldige kans voor vendoren, ontwikkelaars en slimme telco's om onze wereld een beetje mooier en makkelijker te maken!

Rob Kurver is ondernemer, consultant en trainer/coach in ICT, telecom en cloudcommunicatie. Reageren? rob@white-rabbit.nl