



Rob Kurver

Cloud Communicatie Consolidatie

Volgens recent onderzoek van Telecompaper daalde de omzet in zakelijke telecomdiensten afgelopen twaalf maanden weer ruim acht procent, waarbij vooral mobiel het moet ontgelden. Het einde hiervan lijkt nog niet in zicht. Tegelijkertijd zien we een verschuiving naar hosted voice en UCaaS-diensten, een groeiende markt die – zoals voorspeld – momenteel in het teken staat van consolidatie om hard te kunnen groeien en relevant te blijven.

Als we kijken naar de top 15 uit het hosted-voice-overzicht van Cavell Group van twee jaar geleden, goed voor zo'n 95 procent van het totaal aantal seats, dan zien we dat daarvan de afgelopen twee jaar meer dan de helft betrokken was bij een fusie of overname. De Nederlandse incumbents (KPN, VodafoneZiggo) hebben zo hun positie als leidende spelers bevestigd, maar ook zijn er op deze manier Amerikaanse (Evolve IP), Belgische (Destiny), Engelse (Gamma) en Noorse (Soluno) spelers met een significante positie op de Nederlandse markt gekomen. Al deze spelers hebben investeerders achter zich met een internationale ambitie, en zijn actief in een groeiend aantal landen.

Daarnaast valt op hoe Voiceworks zich na meerdere fikse overnames – mogelijk gemaakt door het aantrekken van een grote private-equitypartij als investeerder – in korte tijd heeft ontwikkeld tot een Europese speler van formaat. WRG profileert zich met eigen technologie en een solide, breed aanbod van data- en telecomdiensten nadrukkelijk als full service cloudtelefoniepartij met eigen platform(en) waarmee het zich kan onderscheiden van de grote platformen van Cisco/Broadsoft, Microsoft en Mitel.

Volgend jaar gaan we ongetwijfeld zien dat de laatste nog zelfstandige Nederlandse spelers van enig formaat verkocht worden. Misschien dat er nog eentje in staat zal zijn zelf, naar het voorbeeld van Voiceworks, private equity aan te trekken om internationaal (snel genoeg) te gaan groeien. De rest zal een echte niche moeten opzoeken om te overleven tussen al deze snelgroeiende partijen.

Door de overnames van Nexct en StartReady, en de fusie van Ziggo met Vodafone Nederland, hebben zowel VodafoneZiggo als KPN nu een stevige positie met zowel Microsoft- als Broadsoft-oplossingen. KPN-dochter RoutIT kreeg dit jaar op Broadsoft Connections zelfs de SMB Sales Momentum Award voor haar snelle groei, en beide telco's staan goed gepositioneerd nu Cisco – dat nu eenmaal beter schakelt met de grotere partners – het Broadsoft-portfolio begint te integreren.

Begin dit jaar is Avaya versterkt uit Chapter 11 gekomen, en ook Mitel heeft zijn herfinanciering deze zomer geregeld waardoor beide partijen komende tijd versneld de transitie van oud naar nieuw kunnen gaan doen. Net als bij ALE spelen hierbij cloud, CPaaS en steeds meer AI (denk aan Zang, CloudLink, Rainbow) een cruciale rol om hun (nog steeds grote) installed base stapsgewijs te kunnen flexibiliseren en moderniseren.

Voor distributeurs en resellers bieden deze consolidaties goede kansen om juist het contact met de eindklant meer op te zoeken en de technologie over te laten aan een betrouwbare leverancier/provider. Het vertalen van de klantbehoefte in een goedwerkende oplossing, gevolgd door uitrol en zorgen voor adoptie, is immers nog steeds iets waar de grotere partijen zelf niet of slecht aan toe komen, en waar verstand van de klant en haar business cruciaal is. De klant centraal was ook het grote thema van het event This is IT in november.

Dit alles vraagt van de reseller wel steeds meer op het gebied van marketing, sales en support, waar de betere providers op in spelen door steeds betere channelprogramma's met naast producttraining ook 'marketing as a service' en andere channel enablement support. De komende jaren zal dat voor de meeste channelpartners het grote verschil maken, veel meer dan de onderliggende technologie.

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