



CIRCULAIRE ICT

# WAAROM COMSTOR ALLE SEINEN VOOR CISCO REFRESH OP GROEN ZIET STAAN

**Comstor ziet als toonaangevende Cisco-distributeur een groeiende vraag naar Cisco Refresh, het label waarmee Cisco gebruikte goederen en boventallige stock in de markt zet. Accountmanager Paul Hartung legt uit wat het is en waar die vraag vandaan komt.**

*Tekst Rashid Niamat*

**P**aul Hartung vertelt: “Cisco Certified Refresh, zoals de volledige naam luidt, bestaat sinds 2001. Onder die naam worden Cisco goederen via de officiële distributie- en resellerkanalen in de markt gezet. Het gaat daarbij om gebruikte goederen die via het kanaal teruggekomen zijn, voorraden uit andere landen en producten die EOS zijn. De goederen zijn grondig gecontroleerd, gewiped, voorzien van de nieuwste firmware en uiteraard gereinigd. Daarna worden ze opnieuw verpakt en zijn zo klaar voor de handel. Het SKU-nummer is gelijk, alleen voorzien van de toevoeging ‘-RF’. De reseller en eindklant kan daarmee altijd zien of hij te maken heeft met nieuwe Cisco-producten of Cisco Refresh.”

Dat is in een notendop het verhaal van Cisco Refresh, maar er zijn uiteraard nog meer punten. Zo gelden voor Refresh dezelfde garantie en supportmogelijkheden als voor nieuwe Cisco producten. Hartung wijst erop dat daar een groot verschil zit met de grijze

handel “Daar zit geen Cisco-garantie op of ondersteuning. Om die reden geven serieuze resellers de voorkeur aan Refresh.” Een ander punt dat pleit voor Refresh is dat de reguliere Cisco-financieringsmogelijkheden hierop van toepassing zijn.

## Klantvraag

Garantie en support op goederen die fors goedkoper zijn, volgens Hartung is minimaal 40 procent korting ten opzichte van de listprice voor nieuw eerder regel dan uitzondering. Dit is voor zowel voor de eindklanten als partners interessant. Het kostenbewustzijn bij de klanten neemt alleen maar verder toe en dat gaat hand in hand met meer aandacht voor sustainability. Hartung: “Onze resellers krijgen dan ook steeds vaker de vraag of de opdracht geheel of gedeeltelijk uit Refresh kan bestaan.”

## Drie redenen

De resellers zullen natuurlijk graag aan die vraag voldoen, maar wijzen

ook proactief op die mogelijkheid. Hartung: “Refresh is goed bekend in de markt. Onze resellers weten dat ze er meer mee kunnen dan de directe klantvraag adresseren, wat natuurlijk het belangrijkste is.” Vervolgens geeft hij drie andere belangrijke redenen waarom de resellers Refresh op het netvlies hebben staan. De eerste is dat de marges op Refresh beter zijn dan die op nieuwe Cisco-producten. Als tweede punt noemt hij dat de reseller die Refresh in zijn offertes opneemt beter kan concurreren met aanbiedingen gebaseerd op andere merken. Ten slotte is het de manier om de levensduur van bestaande implementaties te verlengen.

## Voor veel eindklanten wordt hardware minder belangrijk

Als voorbeeld geeft Hartung een omgeving met tweehonderd Cisco-telefoons waarvan een handvol vervangen moet worden, van een model dat niet meer geproduceerd wordt. De reseller kan daar met Refresh-toestellen zijn klant uit de brand helpen, zonder dat de hele inventaris moet worden vervangen. »



Paul Hartung links en Marc Fleuren rechts

### De mix

Het is voor Hartung, die zich als enige in Nederland op distributieniveau dedicated met Cisco Refresh bezighoudt, dagelijkse zaken te doen met resellers die een kitlist hebben gebaseerd op alleen maar Refresh. "Wat we via de resellers leveren hoeft daarbij niet in Nederland te blijven; we zijn een internationaal bedrijf en dat geldt ook

voor de partners. Refresh is voor Cisco en voor ons belangrijke business die zich nadrukkelijk niet beperkt tot Nederland."

### Toekomst

Gevraagd naar zijn kijk op de markt in de nabije toekomst geeft Hartung aan dat de trend, dat klanten de bestaande hardware langer gebruiken, zal doorzetten. "De tijd dat alles

na vier jaar als afgeschreven werd beschouwd is voorbij. Het oprekken van de levensduur speelt nu een grotere rol. Dat komt niet alleen door de aandacht voor duurzaamheid en het kostenbewustzijn. Maar voor veel eindklanten wordt hardware minder belangrijk." De ontwikkeling naar pay-per-use-modellen en cloud maakt dat eindklanten zich minder focussen op hardware. Bestaande hardware wordt minder zwaar belast omdat bepaalde functionaliteiten inmiddels vanuit een cloudomgeving wordt afgenomen. Het eigen serverpark kan daardoor langer mee gaan.

## De reseller en de eindklant hebben baat bij het aanhouden van de bekende configuraties en standaarden

Een gevolg daarvan is dat de specifieke hardwarekennis in bedrijven zal stagneren. Dat gegeven pleit voor het aanbieden en inzetten van Refresh, dat is immers de hardware die men wel kent. "Zowel de reseller als de eindklant hebben op dat belangrijke punt baat bij het aanhouden van de bekende configuraties en standaarden. Een complete vervanging voor iets geheel nieuws kost naast geld ook tijd om er goed mee om te gaan en dat is onwenselijk in scenario's waarbij steeds meer diensten naar de cloud verhuizen."

Hartung ziet dat Refresh inmiddels breed gedragen en geaccepteerd wordt door de markt. Partners weten dat het er is en hoe ze er maximaal van kunnen profiteren. Eindklanten weten wat er de voordelen van zijn. "Wat dat betreft is dit een markt waar alle seinen voor verdere groei op groen staan." »

# CISCO UCC VRAAGT OM PARTNERS MET EEN LANGERE ADEM

**Bij het gesprek over Cisco Refresh bij Comstor met Paul Hartung was ook zijn voorganger Marc Fleuren aanwezig. Fleuren is inmiddels Business Development Manager Cisco Collaboration en heeft Cisco UCC onder zijn hoede. Daar is na afloop van het eerste gesprek ook nog uitgebreid bij stilgestaan.**

Marc Fleuren: "Cisco UCC is heel andere business dan Cisco Refresh. Wat ik zie als overeenkomst, is dat er steeds meer bedrijven ongeveer weten wat UCC en Refresh inhouden. Het is echter nog niet zo dat UCC een even hoge acceptatie in de markt heeft als Refresh."

Het heeft er volgens Fleuren mee te maken dat veel bedrijven en medewerkers aan een bepaalde manier van werken gewend zijn. Daar vanaf stappen doen ze niet snel omdat de besparing onbekend is. "Een wekelijkse conference call van een uur terugbrengen tot een half uur is met Cisco mogelijk omdat het beter en sneller werkt. Er zijn meer voorbeelden te geven met het besparingspotentieel in tijd en geld uitgedrukt, maar zo denkt men nog te weinig."

### Specialisten

Om Cisco UCC bij bedrijven geaccepteerd te krijgen is een actieve en kundige partner een absolute must. "UCC betekent voor de partner dat hij geen devices of netwerk levert, maar een werkmethode", legt Fleuren uit.

"Je moet veel van het bedrijf en de core processen weten om die doormiddel van Cisco UCC te kunnen verbeteren. We zien dan ook dat we partners hebben die zich alleen met Cisco UCC bezighouden. Met die specialisten - dat zijn er op dit moment circa veertig in Nederland - gaat het overigens bijzonder goed."

### Demo als startpunt

Waar de markt baat bij heeft, zijn herkenbare opstellingen. Dat is iets anders dan een demo op een vakbeurs. Fleuren: "Op een beurs staan met Cisco UC is nodig, want het is een goed startpunt van waaruit de partners prospects kunnen overtuigen een demonstratie op hun eigen locatie aan te vragen. Die demonstraties, en dat is een vak apart, worden perfect verzorgd door Comstor en Cisco."

### Partner aan zet

Hij maakt ook duidelijk dat na de demonstraties op klantlocatie de partner aan zet is. De weken (!) dat de set op klantlocatie staat moet hij het gesprek met de eindgebruiker aangaan, horen hoe de eerste ervaringen zijn en voorstellen welke taken nog meer met UC kunnen worden verricht. Alles moet gericht zijn op brede adoptie van Cisco UC, dat is de sleutel voor succes. "Dit kan alleen een partner met een lange adem."

### Voldoening

Cisco UC is in menig opzicht business die flink afwijkt van wat Comstor-partners

in de regel gewend zijn. Toch levert het hen en Comstor veel voldoening. Fleuren: "Als je ziet dat een klant aan het eind van het jaar zijn subscription verlengt, dan hebben we zijn behoefte in ieder geval goed ingeschat. Nog mooier is het als je na een paar maanden merkt dat ze er subscriptions bij kopen, omdat er meer

## Een wekelijkse conference call van een uur terugbrengen tot de helft is mogelijk

functionaliteiten gebruikt worden. Dat geeft mij, mijn collega's en uiteraard de partners veel voldoening. Dan weten we dat daar het besparingspotentieel en de andere voordelen van Cisco UC worden ingezien." «