

Analyse | René Frederick

Markt voor videoconferencing komt volgens sector nu goed op gang

## Cloud en huddle rooms verkleinen stap naar video als tool

Videoconferencing staat op doorbreken en huddle rooms spelen daarin een centrale rol. In deze kleine ruimtes kunnen medewerkers makkelijk, snel en goedkoop hoogwaardige zakelijke videogesprekken voeren. En natuurlijk verandert de cloud het speelveld van een markt waarin interoperabiliteit traditioneel een uitdaging is. De status en kansen van video als tool voor bedrijven.

De markt is er van overtuigd: videoconferencing gaat komend jaren op grote schaal doorbreken bij bedrijven. De voordelen zijn al enige tijd duidelijk maar toch wilden zowel werkgevers als werknemers er niet aan. De redenen waren deels technisch en deels

### Millennials

Millennials veranderen dat volgens de aanbieders. Jonge werknemers vragen, verwachten en vereisen nieuwe manieren van werken. Videoconferencing biedt bedrijven dus onderscheidend vermogen in hun arbeidsvoorwaarden. En techno-

### Aanbieders

In een rondje langs de aanbieders kloppen we ook aan bij Lifesize. De Amerikaanse leverancier van oplossingen en apparatuur voor videoconferencing maakte eerder dit jaar bekend dat het als eerste een 4K-product op de markt heeft gebracht. Hiermee is haarscherpe communicatie mogelijk, zegt countrymanager Stefan van Hoof. Lifesize wil volgens hem niet per se het 'grootste jongetje van de klas' zijn maar wel de 'beste van de klas'. "Ons 4K end-to-endplatform is daar een voorbeeld van", zegt hij. "De rol van video gaat de komende jaren enorm toenemen. Internationalisering van de wereld is de belangrijkste reden want videocommunicatie is hierin cruciaal."

'Bepaalde reuzemachten houden er een andere strategie op na'

### Huddle rooms

Analisten van Frost & Sullivan hebben de markt voor videoconferencing in beeld gebracht en zien huddle rooms als grote driver voor video als tool voor bedrijven. Inmiddels zijn er volgens Frost & Sullivan wereldwijd 32 miljoen huddle rooms en dat aantal zal met 70 procent stijgen in 2022. Huddle rooms zijn kleine kantoren

of ruimten waar enkele medewerkers zich terugtrekken en met video communiceren met klanten, leveranciers of collega's op andere locaties. "Groeipercentages zeggen meer dan aantallen", vindt Van Hoof. "Bedrijven delen informatie en werken samen aan documenten. Dat kan in die huddle rooms. Daarom bieden we nu ook goedkopere efficiëntere systemen die je snel kunt installeren."

De non-verbale communicatie van video is belangrijk, vindt Van Hoof. "Mensen willen een plaatje bij hun gesprek en informatie en documenten ontwerpen en delen", aldus Van Hoof. "Betaalbare en functionele systemen doen dat. Functionaliteit is daarin steeds belangrijker. Twee jaar geleden spraken marktpartijen al over integratie met kunstmatige intelligentie en UC maar technisch en functioneel is dit soort oplossingen er nu. Dat is de doorstart van videoconferencing."

### Integratie

Zoals gezegd, willen vooral jonge mensen in zakelijke context met video samenwerken. In hun privéleven gebruiken ze consumentensystemen zoals Facetime, Hangouts en Whatsapp. Dat die niet integreren, zal ze een zorg zijn. Voor bedrijven is het geen optie om verschillende systemen naast elkaar te implementeren. "Een deel van het bedrijfsleven loopt achter op consumenten omdat bedrijven die integratieproblemen en gebrekkige beeldkwaliteit niet accepteren. Ook beveiliging en AVG hebben invloed op de keuzes van bedrijven. Als sector moeten wij er dus achter de schermen voor zorgen dat alles werkt. Dat vraagt om samenwerking en interoperabiliteit met diensten als Teams. Partijen als Microsoft zijn nu eenmaal de bovenliggende partij. Wij bieden dat", zegt Van Hoof.

### Gateways

Vrijwel alle leveranciers kunnen met gateways samenwerken met Microsoft Teams maar het steekt sommige partijen dat zij ervoor moeten zorgen dat het werkt. "Het is nu eenmaal zo dat bepaalde reuzemachten er een andere strategie op na houden", zegt

Van Hoof. "Overigens kan het zomaar gebeuren dat een nieuwkomer opstaat en de markt overneemt. Als je tien jaar geleden had gezegd dat Nokia niet meer zou bestaan omdat geen mens nu nog met hun toestellen belt, hadden ze je opgesloten..."

Leeft dat beeld ook bij Microsoft? Alom bekend is immers dat Microsoft grote waarde ziet in zakelijke videoconferencing. De overname van Skype in 2011 heeft bij Microsoft de basis gelegd voor Skype for Business dat inmiddels is omgevormd tot Teams en dat in populariteit groeit. In de optiek van Hans van der Meer, Senior Business Group Lead 365 bij Microsoft, biedt videoconferencing, in tegenstelling tot telefoneren, de extra dimensie van lichaamstaal en gezichtsuitdrukking als fysiek vergaderen onmogelijk is. "Wij zetten volledig in op Teams en leveranciers kunnen hier op aanhaken", zegt Van der Meer. "Teams biedt grote kansen, al dan niet in combinatie met

langer webcams en videosystemen maar professionaliseert daarin. Joost Jetten is als Enterprise & Video Collaboration Lead voor de Benelux verantwoordelijk om het segment videosystemen een boost te geven. Dat lukt volgens hem erg succesvol want inmiddels is Logitech ook in Nederland de 'new kid on the block'. Logitech lanceerde dit voorjaar tijdens ISE 2019 de Logitech Tap. Deze oplossing voor vergaderruimtes maakt het mogelijk om met één aanraking deel te nemen aan videocalls van Google Hangouts, Microsoft Teams of Zoom en biedt agenda-integratie. "Het systeem is altijd gebruiksklaar", zegt Jetten. "Logitech Tap is vooraf geconfigureerd met software van de belangrijkste leveranciers. Deze samenwerking tussen hard- en software maakt videoconferencing krachtig." Tap bestaat uit een touch controller, compacte computer en ingebouwde bekabeling. Camera's zijn volgens het bedrijf gemakkelijk toe te voegen en het totaal komt beschikbaar in bundels.

## Wereldwijd zijn er 32 miljoen huddle rooms en dat aantal stijgt 70 procent in 2022

de Surface-lijn waaronder de Surface Hub. Daarnaast integreert Microsoft Team Rooms met hardware van veel leveranciers die samenwerken met Teams. Klanten bepalen dus zelf hoe ze hun communicatie inrichten. Onze ambitie is de brede acceptatie van Microsoft Teams als onderdeel van Office 365 en Microsoft 365. Veel organisaties gebruiken al Office 365 en Teams. Het is dus logischer daarbij aan te sluiten dan er een nieuw systeem naast te zetten. Het gaat om eenvoud en acceptatie van videoconferencing. Het is zaak dat leveranciers en resellers hun klanten daarmee helpen", aldus Van der Meer.

### Overgangssituatie

Logitech for Business is de zakelijke divisie van het merk Logitech en is partner van Microsoft als het gaat om videocommunicatie. Het bedrijf maakt al

In de ideale wereld zijn de endpoints onafhankelijk van het platform. Overigens voelt Jetten heus weerstand over interoperabiliteit van leveranciers van legacy-systemen. "Er is een overgangssituatie. Iedereen wil dat deze markt groeit. Het opzetten van meetings moet simpel zijn", zegt hij. "Huddle rooms spelen daar onmiskenbaar een rol in. Zeker als bedrijven daar ook nog augmented reality, kunstmatige intelligentie en collaborationtools aan kunnen toevoegen. Als sector moeten we mogelijk maken dat het niet uitmaakt of ze communiceren met Google, Microsoft, Zoom of een van de traditionele vendors. Nieuwe aanbieders maken dit laagdrempelig en legacy-systemen bewegen die kant op. Dit segment is nog niet gecoverd door de traditionele spelers." Volgens Jetten vraagt deze ontwikkeling om een ander type reseller. "Partijen >



functioneel. Een videocall opzetten was complex, de beeldkwaliteit liet te wensen over, er waren dure apparatuur en een fysieke plek voor nodig en het was kostbaar. Maar video paste ook niet in het proces van werknemers. Bellen was sneller en makkelijker. Bovendien vinden medewerkers videocalls soms ongemakkelijk of confronterend.

logisch zijn er hoogwaardige producten met scherpere beelden. Ook is het nu makkelijker en sneller om systemen van verschillende leveranciers te koppelen. Leveranciers zijn zich bewust dat het afgelopen moet zijn met het traditionele 'gedoe' van multivendor videocalls opzetten. Al blijven er verschillen tussen de technologie van de diverse aanbieders.

## Analyse

die verstand hebben van AV moeten nu ineens ook verstand hebben van IT. Bovendien zijn clouddiensten nieuw voor hen. Er is dus nog veel educatie nodig. Daarom spreken we veel over wat er aan de hand is. Videoconferencing in concepten als Teams en Zoom is succesvol omdat ze doen wat mensen verwachten. Die gebruikerservaring is cruciaal."

### Onderliggende platformen

Door uitdagingen op het gebied van interoperabiliteit, staan er bedrijven op die videosystemen integreren. Pexip is zo'n voorbeeld. Het Noorse bedrijf is in januari 2019 gefuseerd met Videxio en biedt een oplossing voor het integreren van zakelijke videosamenwerking. Pexip is door Microsoft gecertificeerd voor interoperabiliteit en integratie met

samenwerken met klanten, partners en leveranciers is het belangrijk om tools te kiezen die dit mogelijk maken, niet bemoeilijken."

### Distributeurs

Ook value added resellers, distributeurs en integrators zien groei van videocommunicatie. Distributeur Lydis vertegenwoordigt onder andere het Chinese merk Yealink dat zich volgens Ricky Ong, productmanager video van Lydis, profileert als 'one-stop video solution' met makkelijke maar volwaardige professionele videosystemen. Yealink heeft interoperabiliteit met Pexip, Zoom Pro en Bluejeans. "Het gebruiken en integreren van systemen van Yealink is eenvoudig. Door het H323/SIP-protocol communiceert Yealink ook makkelijk met andere videoplatforms", legt Ong uit.

## 'Cloud biedt flexibele alternatieven voor behoeften videoconferencing'

Teams als on-premise- en self-hosted solution. Verder is Pexip volgens regional sales director Gustaaf Jansen als enige gecertificeerd voor interoperabiliteit en integratie met Google Hangouts Meet via de cloud en als self-hosted oplossing. Jansen denkt dat resellers bedrijven nog beter moeten uitleggen wat de kansen van videoconferencing zijn. "Met de Infinity Virtual Meeting Rooms lossen we de complexe behoeften van grote ondernemingen op. De samenwerking met channelpartners is belangrijk", aldus Jansen. "Het klopt dat niet alle videosystemen en -platforms op standaarden compatibel zijn. Het is onwaarschijnlijk dat dit in de nabije toekomst zo zal worden naarmate meer fabrikanten en serviceproviders de markt betreden. Pexip verbindt professionele videoconferencing van verschillende nieuwe fabrikanten (zoals de hyperscalers) met traditionele audioconferentie-oproepen. Bedrijven moeten goed overwegen hoe ze videoconferencing intern en extern gebruiken. Bij het

"Bovendien heeft Yealink nu een videolijn ontwikkeld speciaal voor Teams, Skype Room Systems en straks Microsoft Teams Rooms. Daar komen deze zomer drie modellen bij en dan heeft Yealink een compleet portfolio voor video-integratie met Microsoft." Yealink integreert ook met online videodienst Zoom en werkt volgens Ong zelfs aan een complete productlijn die samenwerkt met Zoom Rooms, de nieuwe meeting room van Zoom. Tot slot is Lydis sinds 1 april ook officieel distributeur van Pexip. Ong: "Pexip is een sterk videoplatform. Mede omdat de devices van Yealink geregistreerd kunnen worden, hebben we deze stap gezet."

Al die techniek is mooi, maar bedrijven moeten videoconferencing in de optiek van Ong gaan zien als oplossing en niet als investering of kostenpost. "Technologie moet communicatie effectiever maken, kosten besparen en samenwerking verbeteren. Millennials vinden Skype, Facetime of Hangouts heel normaal.



Hierdoor wordt video ook voor werkgevers acceptabel voor zakelijk gebruik. Noodzakelijk eigenlijk. En dan speelt efficiënter werken een zeer grote rol."

### IT en AV convergeren

Maverick AV Solutions is de afdeling van distributeur Tech Data, gespecialiseerd in professionele audiovisuele oplossingen en alles dat daarbij hoort. Business Unit Manager Roel Mendel van Maverick geeft aan dat Logitech met afstand het grootste aandeel is van de verkoop van Microsoft Team Rooms. Over een paar maanden komen daar onder andere de Windows Collaboration Displays van Sharp en Avocor bij en lanceert Microsoft de Surface Hub 2. "De overgrote meerderheid van de markt is nu smart meeting rooms of huddle rooms zoals de MTR-oplossingen van Microsoft. Er is training en bewustwording nodig, vooral aan directies en medewerkers van de oudere generatie. In onze demoruimtes tonen we hen de toegevoegde waarde en vooral de eenvoud van moderne systemen. Als distributeur moet je ervoor zorgen dat resellers zich kunnen onderscheiden met een ecosysteem aan video-oplossingen voor hun klanten."

Resellers van AV-producten beseffen volgens Mendel inmiddels wel dat ze zich ook moeten gaan verdiepen in IT omdat veel producten uit hun portfolio ook een netwerkaansluiting krijgen. "AV en IT zijn aan het convergeren", legt hij uit. "IT-resellers moeten tegenwoordig steeds vaker ook videosystemen installeren en omgekeerd moeten traditionele AV-resellers nu clients en IT-infrastructuren uitrollen als onderdeel van AV-installaties. Voor hen is werken met licenties ook nieuw. Dat is even wennen, maar ze zullen het moeten gaan onderzoeken."

### Resellers

Het gebruik van videoconferencing groeit snel omdat de bruikbaarheid van de systemen sterk verbetert, vindt Gustaaf Jansen. De boodschap aan resellers heeft volgens hem meerdere componenten. "Mensen willen vergaderingen bijwonen ongeacht de plek waar ze werken en het apparaat dat ze gebruiken. Zo verhogen bedrijven de efficiëntie van medewerkers. Bedrijven willen hun investering in videoconferencing zeker stellen en de inzet ervan schalen, terwijl ze de ROI van hard- en software maximaliseren. Of misschien is de bestaande infrastructuur aan het einde van zijn levensduur

of worden de onderhoudskosten te hoog. Dan zijn er nog zachte factoren: duurzaamheid en de balans tussen werk en privé. Clouddiensten bieden flexibele alternatieven voor al die behoeften", aldus Jansen.

### Acceptatie

Het moment dat mensen default kiezen voor video in plaats van bellen, komt volgens de markt dichterbij en huddle rooms en laagdrempeliger systemen zijn hiervoor cruciaal. Acceptatie is volgens Ricky Ong van Lydis de grootste uitdaging als het gaat om videoconferencing.

## 'Bedrijven moeten overwegen hoe ze videoconferencing gebruiken'

"Bedrijven moeten beseffen dat elkaar in de ogen kijken waardevol is", zegt Ong. "Voor resellers is stap 1 de klant te overtuigen dat communicatie met videoconferencing makkelijker is. Als ze eenmaal een systeem hebben aangeschaft, is de volgende uitdaging dat bedrijven het systeem daadwerkelijk gebruiken. Daarom assisteren we resellers bij oplevering met een training

op locatie. Deze training nemen we op met het geleverde systeem waardoor eindklanten later eenvoudig weer kunnen terugkijken. Dat is een zeer succesvol concept."

### Reuzenstap

Resumerend verwachten leveranciers dat videoconferencing komende jaren een reuzenstap gaat maken. En dat het gebruik van high-end communicatiesystemen in boardrooms minder sterk zal groeien ten gunste van de snelle groei van huddle rooms. Daardoor kan iedereen op elke plek makkelijk een videocall opzetten in 4K-beeldkwaliteit en met UC en AI.

Dit heeft volgens leveranciers impact op collaboration, whiteboarding, agendabeheer en locatiebepaling. Bedrijven wachten af. Misschien moet de branche niet (weer) de fout maken om te snel te veel features toe te voegen waardoor de complexiteit juist weer groter wordt en de acceptatie (dus) moeilijker. Eerst maar wat kleine stapjes.