

De distributeur als baken in de storm

2020 gaat de boeken in als een van de meest economisch en maatschappelijk ontwrichtende jaren van de afgelopen eeuw. De vraag naar ICT-producten en -diensten steeg fors. Vooral het MKB worstelde met de rappe digitalisering en vond daarin hulp van de talloze IT-resellers en -dienstverleners die Nederland rijk is. In deze DistriGuide staan we uitgebreid stil bij de relevante spelers in de markt en kijken we alvast vooruit naar de trends en ontwikkelingen die ons te wachten staan.

COVID-19 zette de wereld in korte tijd op zijn kop. Waren veel bedrijven al enige tijd bezig met hun digitale transitie, de huidige crisis heeft deze transitie fors versneld. Thuiswerken werd vanaf afgelopen maart de norm. Experts verwachten zelfs dat deze norm het nieuwe normaal gaat worden en dat de tijd dat werknemers vijf dagen per week van negen tot vijf op kantoor zaten, definitief voorbij is. Deze technologische ontwikkelingen en versnellingen hebben gevolgen gehad voor de IT-sector.

Veel bedrijven wisten begin dit jaar in korte tijd de infrastructuur en platformen in te zetten die noodzakelijk waren voor deze switch naar werken op afstand. In een iets later stadium werd beter gekeken naar de veiligheid van bedrijfsinformatie nu zich die niet langer in een gecontroleerde omgeving bevindt. Ook vinden mensen en organisaties steeds beter hun weg in online vergaderen en digitaal samenwerken. Productiviteit en efficiëntie worden weer belangrijker.

Centraal in dit veranderende landschap was daar de distributeur als baken in de storm

BV Nederland

Al deze technologische ontwikkelingen en versnellingen hebben gevolgen gehad voor de IT-sector. De vraag naar ICT-producten en -diensten steeg fors. Het mkb vond hierbij hulp van de talloze IT-resellers en -dienstverleners die Nederland rijk is. Voor leveranciers was het een kans om hun producten naar andere markten te brengen of het aanbod in bestaande markten uit te breiden. Centraal in dit veranderende landschap acteerde de distributeur als baken in de storm. Alle zeilen werden bijgezet, kennis werd meer dan ooit gedeeld; alles om ervoor te zorgen dat de BV Nederland zoveel mogelijk kon doordraaien in bizarre tijden.

Biedt de coronacrisis vooral kansen?

Winston Churchill zei het ooit al: 'Never waste a good crisis.' Is het te kort door de bocht om te stellen dat de coronacrisis de ICT-markt eigenlijk vooral kansen heeft gebracht? "Eigenlijk weten we al 20 jaar dat tijd- en plaatsafhankelijk

werken de toekomst heeft, maar nu zijn ook de noodzaak en het vertrouwen daar", aldus directeur Lex Fabistas van CloudLand. "Niet alleen het inrichten van thuiswerkplekken en de beveiliging van verbindingen en data, al dan niet in de cloud, zijn hier debet aan. Ook de versnelde digitalisering in het onderwijs en de enorme toename in online bestellen, zowel in shops als horeca bieden kansen voor zowel de kleine als de grote IT dienstverlener."

Arno Beker, Managing Director Northern Europe van Westcom, sluit zich hierbij aan. "Voor ons en onze resellers zijn er inderdaad extra kansen gecreëerd de afgelopen maanden", zo laat de distributeur weten. "Door de verhoogde vraag naar thuiswerkplekken, headsets, samenwerkingstools en security-oplossingen hebben wij goed kunnen inspelen op de vraag. Onze klanten bevinden zich grotendeels in het Mid Enterprise-segment en zijn door-



'Eigenlijk weten we al 20 jaar dat tijd- en plaatsafhankelijk werken de toekomst heeft, maar nu zijn ook de noodzaak en het vertrouwen daar'

Lex Fabistas

gaans breed georiënteerd waardoor ze zich goed kunnen focussen op de behoeften in de markt."

Eric Segers, Vice President Benelux van Ingram Micro, pleit voor een ecosysteem waarin de verschillende resellers elkaar kunnen bijstaan. "Het is een complexe wereld geworden. Je ziet dat steeds meer belangrijke spelers opkomen, en zelfs hele grote resellers kunnen onmogelijk alle kennis en middelen in huis hebben."

Te afhankelijk?

De crisis heeft duidelijk gemaakt dat we in Nederland inmiddels enorm afhankelijk zijn geworden van IT en technologie. Veel organisaties hebben extra geïnvesteerd in oplossingen om hun medewerkers volledig of gedeeltelijk op afstand te laten werken. Maar schuilt daarin tegelijkertijd niet het gevaar dat we te afhankelijk worden van IT en tech-

LEES VERDER ►





‘Voor elke partner in het kanaal is het nu van belang dat ze waarde kunnen toevoegen aan hun klanten’

Arno Beker

nologie? Klanten grijpen soms te snel naar IT-oplossingen, aldus Lex Fabistas. “Wij zien vaak dat klanten versneld met bijvoorbeeld Teams of Zoom aan de slag gaan, zonder goed na te denken over alle randvoorwaarden die daarbij horen.”

Westcons Arno Beker is duidelijk over de aard van die voorwaarden: “De bandbreedte van het netwerk, beschikbaarheid van data, de middelen om te kunnen (video)bel-len en de beveiliging van data zijn belangrijke aspecten nu.”

Patrick Steenssens, VP Benelux bij Tech Data, is stellig. “We zien de laatste jaren een opkomst van digitalisering, automatisering, robotica, AI-technologie en andere trends. De afhankelijkheid van

IT en technologie is zeker enorm toegenomen het laatste jaar, en zal nog meer toenemen door IT-moderniseringsprogramma’s.” Westbase.io ziet vooral mogelijkheden, zeker met de ontwikkelingen rond 5G in het achterhoofd. “5G is niet langer een hype”, vertelt Huw Thomas, Head of European Sales. “Steeds meer klanten zien de mogelijkheden die 5G nu al te bieden heeft en hebben ondersteuning nodig om deze te exploiteren.”

Veiligheid

Dat de digitalisatie van bedrijven door (of dankzij) de coronacrisis in een versnelling is beland, zorgt ervoor dat security nog belangrijker wordt dan dat het al was. “Door re-

mote working en de digitale transitie, is de beveiliging van data voor veel bedrijven versneld belangrijk geworden”, aldus Arno Beker. “Maar zeker ook doordat hackers inspelen op de huidige situatie en meer kansen zien om bedrijfskritische informatie los te krijgen.”

Patrick Steenssens van Tech Data is wat genuanceerder. “Security is een belangrijke schakel in de transitieketen, maar niet de belangrijkste. Het is een chain, en de ketting mag niet breken om optimaal de transitie versneld door te voeren.”

Services

Naast solutions en hardware wordt het onderdeel ‘services’ steeds belangrijker voor de meerwaarde van distributeurs. Lex Fabistas: “Veel van onze klanten zijn Managed Service Provider en verwachten van ons dat we oplossingsgericht denken, doorlopend op zoek zijn naar innovatie en adequate ondersteuning bieden, zodat zij hun klanten nog beter kunnen bedienen. Ons hele distributiemodel is rondom de cloud gecentreerd met services als integraal onderdeel.” Doordat de technologie zo snel verandert is het lastiger voor resel-

LEES VERDER ►



lers om nieuwe oplossingen toe te voegen aan hun portfolio, omdat dit doorgaans extra investeringen vereist. Arno Beker: “Wij bieden als distributeur met onze services de juiste ondersteuning met bijvoorbeeld NGS- Next Gen Solutions, waarmee wij onze partners op weg kunnen helpen om de technologieën mee te nemen in hun propositie. Op die manier wordt er niet direct een investering van de reseller verwacht, maar kunnen zij wel inspelen op de vraag van de klant.” De meerwaarde van distributeurs verschuift van logistiek naar perceived value, legt Patrick Steenssens uit. “Services bestaan niet meer alleen uit IT-diensten, maar ook uit IT gerelateerde diensten, als educatie en tooling.” Een andere belangrijke trend is dat klanten steeds vaker een voorkeur hebben voor de levering van hardware en software via een maandelijks abonnement. Om in te spelen op deze trend heeft Exclusive Networks bijvoorbeeld een on-demand portaal voor de dealers opgezet. Accountmanager Sam Pijpers “Met dit on-demand portaal helpen we onze partners om maximaal mee te gaan met maatschappelijke trends. Zij kunnen klanten op basis van een



‘De afhankelijkheid van IT en technologie is zeker enorm toegenomen het laatste jaar, en zal nog meer toenemen door IT moderniseringsprogramma’s’

Patrick Steenssens

abonnement hardware én software aanbieden en wij zorgen voor de financiële afhandeling. Distributeur en reseller gaan dus hand in hand bij het faciliteren van deze trend.”

Positief

Hoe het virus zich gaat ontwikkelen en hoe wij daar als wereld op reageren en mee omgaan, blijft koffiedik kijken. Toch hebben distributeurs de wijze waarop zij op deze veranderingen inspelen, zelf in de hand. Alle distributeurs die wij voor deze editie van ChannelConnect hebben gesproken, kijken vol vertrouwen en positivisme naar de toekomst. Patrick Steenssens van Tech Data: “We zitten nu midden in een transi-

tiefase, maar naar verwachting zien we begin volgend jaar een aantal concrete nieuwe bedrijfsmodellen ontstaan, waarbij met name BaaS (Business as a Service) of CaaS (Consuming as a Service)-diensten een rol zullen spelen.”

“Niemand kan voorspellen hoe 2021 eruit zal zien”, aldus Arno Beker. “We moeten daarom rekening houden met verschillende scenario’s en daar zo goed mogelijk op voorbereid zijn. Voor elke partner in het kanaal is het nu van belang dat ze waarde kunnen toevoegen aan hun klanten. Het is belangrijk dat ze keuzes durven te maken en de samenwerking opzoeken met andere specialistische partners.” ■