

# De opmars van collaboration

Zowel aan de hardware- als de softwarekant is te zien dat producten steeds beter gebruikt kunnen worden om met elkaar samen te werken. Het integreren van applicaties is daarbij dé manier om alles goed op elkaar af te stemmen. Daar liggen mooie kansen voor de telecomreseller die voldoende kennis heeft van IP-technologie en netwerkbeheer. Het biedt bovendien volop mogelijkheden voor upselling.

Een grotere verscheidenheid aan mobiele apparaten met toegang tot internet heeft een onomkeerbare trend teweeggebracht: collaboration. Om te laten zien wat de

tot meer kostenefficiëntie en een hogere productiviteit, is de belangrijkste doelstelling achter deze wijze van benaderen van Het Nieuwe Werken. "Door te laten zien

hij uiteindelijk voor een oplossing kiezen waarbij deels lokaal en deels in de cloud wordt gewerkt, zodat optimale flexibiliteit ontstaat", aldus Govers.

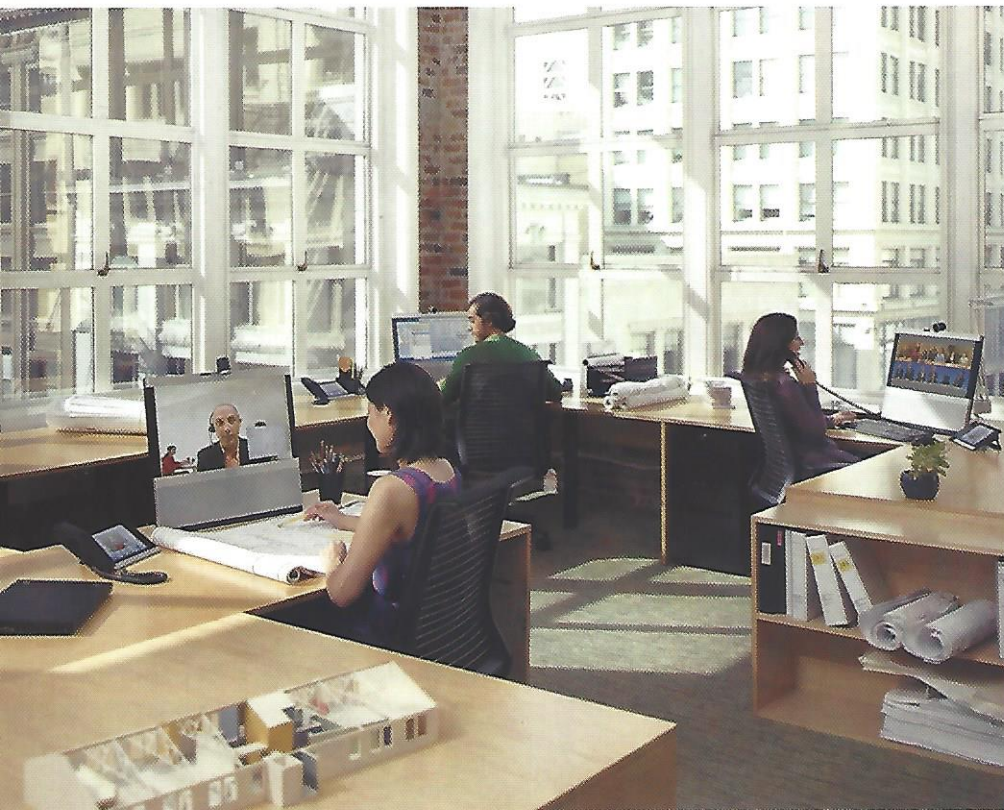
Bij de optimale oplossing is data, video en telefonie endpoint onafhankelijk en gebeurt alles vanuit de veilige omgeving waarbij zaken als authenticiteit en autorisatie op de juiste manier zijn ingericht, zodat het uitwisselen van gegevens tussen allerlei apparaten veilig is. Onmisbaar daarbij zijn de tools voor managementbeheer. Al was het alleen maar om te blijven monitoren of het netwerk de benodigde capaciteit heeft om een goede 'quality of service' te kunnen waarborgen. "Ik denk dat die markt een enorme boost zou kunnen krijgen wanneer we samen met onze partners aan de hand van voorbeelden kunnen laten zien hoe met eenvoudige technologie voordelen behaald kunnen worden." Als voorbeeld noemt Govers WebEx van Cisco, de tool waarmee het via internet mogelijk is om documenten, video en presentaties met elkaar te delen tijdens een opgezette conference call. "De manier waarop dat gebeurt is zoveel efficiënter dan wanneer je allerlei documenten heen-en-weer zou moeten mailen. WebEx kan bijdragen aan een flinke productiviteitsverhoging."

Kansen voor resellers zijn er met collaboration volgens Govers ook omdat het voor de resellers volop upselling mogelijkheden biedt. Bijvoorbeeld door het leveren van headsets, beheertools en het aanbieden van service, zoals het upgraden van een bestaand netwerk of het supporten daarvan,

Wie graag praktijkvoorbeelden wil, kan daarvoor niet alleen terecht in het democenter van Comstor in Houten, maar ook in het Customer Conference Center van Cisco in Amsterdam-Zuidoost.

## Intelligente headset

"Hoewel het ook bij minder recente collaboration oplossingen al belangrijk was dat een gebruiker beschikt over een kwalitatief hoogwaardige headset, was dit in het



De reseller kan tailormade diensten om de cloud heen bouwen.

verschillende manieren van samenwerken die daarmee te realiseren zijn voor bedrijven kunnen betekenen, biedt distributeur Comstor daartoe mogelijkheden in de showroom in Houten. "We willen onze partners daarbij vooral laten zien wat collaboration in de praktijk aan mogelijkheden biedt om plaats- en tijdonafhankelijk te werken. Samen met onze leveranciers schetsen we hier een beeld van de samenwerkingsdoelstelling, hoe het gemakkelijk gemaakt kan worden om apparaten nauwer met elkaar te laten samenwerken én hoe onze partners collaboration kunnen verkopen", vertelt Patrick Govers, Sales Director bij Comstor.

Een tablet, telefoon, notebook of ander mobiel apparaat gebruiken om te komen

wat er mogelijk is, kunnen we onze partners helpen om hun klanten een beeld te geven van de impact die dat kan hebben op hun bedrijfsprocessen."

## Praktijk

Bij diverse oplossingen in de markt zou gemakkelijk de indruk kunnen ontstaan dat collaboration niets anders is dan het via de cloud werken vanaf welk mobiel apparaat dan ook. "De werkelijkheid is anders. Bovendien is nog niet iedere organisatie klaar voor de cloud. En dan nog blijft het noodzakelijk er tailormade diensten omheen te bouwen. Juist daar kan een reseller een belangrijke rol spelen omdat hij als geen ander de bedrijfsprocessen van zijn klanten kent. Daarbij kan



Met een geschikte infrastructuur zijn online meetings eenvoudig op te zetten.

verleden vaak een sluitpost. Nu zien we dat veel gebruikers zich realiseren dat een headset een essentieel onderdeel van de totaaloplossing vormt en dat het zoveel meer is dan alleen een audiocomponent", zegt Morgan de Ruiter, Head of Strategic Alliances & Consultancy Partners EMEA bij Plantronics.

Een goede audiokwaliteit blijft natuurlijk belangrijk, maar nieuwe headsets zoals die van Plantronics bieden zoveel meer. "Er is sprake van een verschuiving van focus op technologie naar het handhaven van de kwaliteit van een gesprek en goede integratiemogelijkheden. Voor goede mogelijkheden met collaboration is dat heel belangrijk. We helpen onze partners graag om hun klanten te kunnen adviseren welke headset het beste bij hen past. Die

keuze moet afgestemd zijn op specifieke behoefte en omstandigheden. Omgevingsinvloeden zijn daarbij van grote invloed op de kwaliteitsbeleving."

Om te helpen de juiste keuze te kunnen maken, stelt Plantronics voor haar partners een zogenaamde UC Toolkit beschikbaar. Deze bevat naast een aantal basiscomponenten, ook speciale vragenlijsten, FAQ's en deployment tools om te gebruiken als toetsing op de werkvloer.

"Door een aantal vragen te beantwoorden, wordt de klant geholpen een beeld te krijgen van de eigen profilering. Daarin komt naar voren waar de headset gebruikt wordt, voor welke doeleinden en wat de behoeften zijn."

Nieuwe headsets die voor collaboration gebruikt kunnen worden, zijn uitgevoerd

met de nodige intelligente snuffjes die een betere interactie met de netwerk omgeving mogelijk maken. Dit impliceert dat de gebruiker ervaart dat veel dingen automatisch gaan en efficiënter zijn geworden. Zo zijn deze headsets uitgevoerd met sensortechnologie. Zet de gebruiker zijn headset op, dan vindt door middel van huidcontact en bewegingsdetectie interactie met laptop en telefoon plaats. Hiermee worden functies geactiveerd en wordt bijvoorbeeld vanuit de agenda gesignaleerd dat er een conference call opgezet moet worden. Automatisch wordt er vervolgens ingebeld en zorgt een applicatie ervoor dat de benodigde toegangs codes eveneens automatisch ingevoerd worden. Bijzonder praktisch voor iemand die bijvoorbeeld vanuit de auto aan een conference call moet deelnemen en zodoende zelf niet allerlei handelingen kan verrichten.

### Know-how

Collaboration zorgt voor meer functionaliteit en maakt het mogelijk en eenvoudiger om met diverse apparaten en applicaties samen te werken. "Een niet te stoppen trend", zegt Fred Gerritse, Directeur Partnerorganisatie bij Cisco Nederland. Deze sluit bovendien mooi aan bij de trend 'bring your own device' en fungeert in deze als een kapstok om dit mogelijk te maken met behulp van achterliggende tools. Cisco heeft in haar portfolio een groot aantal producten waarmee mobiele gebruikers verbindingen kunnen opzetten met datacenters, alsmede de daarvoor benodigde end-to-end oplossingen. Gerritse: "Voor collaboration is een geschikte infrastructuur nodig, zodat online meetings eenvoudig op te zetten zijn en documenten en video gelijktijdig gedeeld kunnen worden. Daarbij gaat het om een samenspel van hard- en software, bijvoorbeeld switches, bladeservers, optimalisatiesoftware om bandbreedte te managen en een applicatie zoals Jabber, onze Instant Messaging software." Gerritse adviseert telecomresellers te investeren in goede IP- en netwerkkennis. "Het gaat steeds meer om applicatie-integratie in plaats van hardware-integratie. Applicatie-integratie is de sleutel om alles op elkaar af te stemmen. Goede kennis van netwerk omgevingen is daarvoor onontbeerlijk." ●



De gebruiker ervaart dat veel dingen efficiënter zijn geworden.