**Comstor: Cloud geeft kanaal meer mogelijkheden en klant meer controle**

Net als veel leveranciers van netwerk- en communicatietechnologie maakt ook Cisco slagen met het vertalen van producten en diensten naar een cloud-portfolio. Aan distributeur Comstor, met zijn focus op Cisco, de schone taak om het brede en diepe cloudportfolio van de leverancier in ‘hapklare’ brokken aan te bieden aan zijn partners. “Cloud maakt het eenvoudiger om oplossingen uit te rollen en te beheren en biedt steeds meer opties voor maatwerk, zowel voor onze partners als hun klanten”, stelt Marc Fleuren van Comstor.

Comstor maakt deel uit van Weston-Comstor. Waar Westcon diverse merken voert op netwerk-gebied zoals Juniper en Aruba, ligt bij Comstor sinds jaar en dag de focus op Cisco. Zo’n 99 procent van de omzet komt uit dit merk, dat een breed portfolio omvat op gebieden zoals netwerken, communicatie, collaboration, data center en security.

“Met 25 mensen hebben we het grootste distributieteam in Nederland op Cisco-gebied”, aldus business development manager Cisco collaboration Marc Fleuren. “Dat maakt dat we kennis en kunde hebben in de breedte én de diepte met Cisco. Dit geldt voor het hele Benelux-Comstor team. Zo hebben we een business development manager voor elke Cisco-architectuur. Voor enterprise networking en security hebben we ook pre-sales engineers in dienst, evenals een partnermarketeer, om onze partners te ondersteunen op dat vlak. Dat zorgt voor echte specialisatie op elk onderwerp. We hebben een aantal loyale partners die dezelfde focus op Cisco hebben en daar heel succesvol mee zijn.”

Beweging naar cloud

In de hele IT-markt zie je al jaren een beweging richting de cloud. Cisco heeft op dit gebied sinds de overname in 2012 het cloud-platform Meraki ingezet. In eerste instantie voor cloud management networking, maar in de loop der jaren ook voor andere onderdelen van het Cisco-portfolio. Zo wordt het veel eenvoudiger om in de breedte Cisco-toepassingen via de cloud te gebruiken en beheren. Een voorbeeld is de control hub van Cisco’s collaboration-oplossing WebEx, die als ‘single pane of glass’ via de cloud gebruikt kan worden.

Op het gebied van collaboration heeft Cisco veel profijt gehad van de overname van cloud-telefonie platform Broadsoft in 2018. Daarmee heeft Cisco een onderdeel waarin het nog minder sterk was dan concurrenten op een hoger plan getild. Daarin heeft Cisco ook slim geacteerd door de oude BroadSoft-partners in hun waarde te laten en er geleidelijk nieuwe partners bij te zoeken, vertelt Fleuren.

“De zware certificering van engineers die hoort bij het toepassen van BroadSoft-technologie, vergt tegenwoordig nog wel een tijdsinvestering. Maar de soms tienduizenden euro’s die een reseller moest investeren, heeft Cisco weggestreept. Dat heeft de drempel om dit cloudtelefonieplatform als onderdeel van het Cisco-portfolio aan te bieden behoorlijk verlaagd.”

Meerwaarde in vertaling

Ondanks alle stappen die Cisco heeft gezet om cloud tot een normaal, veelzijdig distributiemodel te maken, zijn er nog altijd wel slagen te maken door een value added distributeur als Comstor, ziet Fleuren. Zoals de vertaling van dit portfolio naar de noden van kanaalpartners en hun klanten.  
“Cisco heeft de afgelopen jaren met overnames zijn portfolio sterk aangevuld en de mogelijkheden van cloudvarianten van alle producten en diensten behoorlijk uitgebreid. Dan kan het als reseller lastig zijn om hier de weg in te vinden. Wij bieden hier meerwaarde door met onze kennis van zowel Cisco als de kennis van onze partners een vertaalslag te maken. Wij maken er, kort door de bocht, ‘hapklare brokken’ van waar de partner mee aan de slag kan.”

Meegaan, meedenken

Dat betekent – in coronatijden ook virtueel – onder andere meegaan naar een klant. Meekijken en -denken over wat een klant nodig heeft, bepalen waarom een klant vraagt wat hij vraagt. Ook kleine details zijn hier van belang.  
“Ons inside sales-team denkt mee bij elke aanvraag. Niet alleen wat men aanvraagt maar ook waarom, wat zou deze klant allemaal nodig hebben om van de levering een oplossing te maken? Dat moet het doel zijn. Desnoods kunnen we ook een technisch persoon op locatie laten kijken. Daarmee voorkom je uiteindelijk extra werk en problemen. We hebben een groot team, het voordeel is dat we daar ook op veel gebieden mee kunnen helpen.”  
De cloudificatie van veel oplossingen en platforms maakt het volgens Fleuren ook makkelijker om aan de achterzijde ervan te werken. “We kunnen partners ook ondersteunen in de installatie van een oplossing. Heel Comstor heeft zo’n 300 engineers in dienst, de meeste hiervan zitten in Duitsland, Spanje en de UK. Maar ook lokaal hebben we gecertificeerde mensen in dienst om te helpen. Omdat steeds meer oplossingen leunen op cloudgebaseerd management, kunnen we op afstand eenvoudig helpen bij de uitrol van een oplossing bij een klant. In het verleden moest je dan misschien een engineer laten invliegen om dat te doen. Dankzij cloud-gebaseerde oplossingen en managed services, kunnen wij tegen een partner zeggen, zet jij de hardware neer, wij verzorgen de rest voor een vast bedrag per persoon per periode.”

Eenvoudig uitbreiden door cloud

Ook een collaboration-tool zoals WebEx kan als cloudgebaseerd platform eenvoudig met nieuwe functies uitgebreid worden. Een voorbeeld daarvan is directe vertaling van Engels naar 100+ talen middels live ondertiteling, maar ook eenvoudig notities maken zodat je snel een moment in een opgenomen vergadering terug kunt vinden. Dergelijke extra functies zijn nuttig nu van huis uit werken en vergaderen een blijvertje lijkt te worden.  
Overigens, weet Fleuren, is Nederland op veel gebieden een Microsoft-land. “Alle aanbieders van collaboration-oplossingen zijn gegroeid door al het video-vergaderen en virtueel samenwerken, maar wanneer je klant al over een oplossing van Microsoft voorgeïnstalleerd beschikt, kan het als reseller soms lastig zijn om uit te leggen dat er ook alternatieven zijn.”  
WebEx biedt de technische kant veel mogelijkheden, zeker als je het combineert met andere oplossingen van Cisco, schetst Fleuren: Denk aan het prioriteren van bandbreedte voor een videogesprek als je zoon of dochter in 4K aan het streamen is. Of (working from) homekits om de kwaliteit en veiligheid van een verbinding thuis te verbeteren. “De komende tijd zullen we deze mogelijkheden ook meer benadrukken in ons verhaal naar de klant toe.”

Op de contact center-markt is Cisco volgens Fleuren eveneens goed bezig, iets dat wat onderbelicht blijft binnen het collaboration-portfolio. “Hier biedt het Cisco’s platform veel mogelijkheden. En dan heb ik het niet over de grote contact- of callcenters. Elk bedrijfje is in feite ook een klein contact center, met klachtenafhandeling, of interne consultants. Het cloud contactcenter waar Cisco mee bezig is, zorgt er onder meer voor dat informatie die een consument eerder heeft ingevoerd, niet herhaald hoeft te worden wanneer hij een medewerker aan de lijn krijgt – wat in 2021 niet echt klantvriendelijk is. Alle vormen van communicatie zijn namelijk verbonden.”

Opkomst managed services

Behalve het gemak van de cloud als distributie- en managementmodel, ziet Fleuren ook het grote voordeel ervan op gebieden zoals verkoop. Voorheen werd er een product of dienst verkocht, zonder er altijd bij na te denken over wat daar eventueel nog nuttig bij zou zijn. Veel partners zijn al een stap verder door naast product A ook product B aan te bieden. Met de komst van managed services is de volgende stap daar volgens Fleuren: een oplossing als een soort telefonie-abonnement per gebruiker per maand maar dan voor je hele IT. Waarbij het voor een klant wel belangrijk is dat hij niet alleen simpel kan opschalen, maar ook afschalen.

“Niet elke sector is een groeisector. Zeker het komende jaar kunnen er als gevolg van de coronacrisis extra klappen vallen. Dan is het voor een klant een geruststelling als hij niet vastzit aan producten of licenties waar hij in heeft geïnvesteerd, maar waarvan een deel overbodig is. Maar ook, dat hij weer snel kan uitbreiden als de zaken beter gaan. Cisco is nu op het punt dat ze dit bij een deel van het as-a-service portfolio al toepassen. Dat zal de komende tijd uitgebreid worden. De mogelijkheden van de cloud in combinatie met een nieuw betaalmodel geeft de klant hier meer regie, meer controle.”