

Interview | René Frederick

Coligo geeft producten van partners een eigen gezicht

Van VoIP naar contextuele communicatieleverancier

Voiceworks lanceert deze zomer het nieuwe communicatieplatform Coligo, ontwikkeld door zusterbedrijf Summa. Directeur Koen van Geffen is uiteraard trots. De bèta-klienten zijn enthousiast, dus met die lancering komt het wel goed, weet hij. "Partners worden platformleveranciers want met Coligo GRID kunnen ze klanten geïntegreerde communicatiediensten aanbieden en deze bovendien, via de toekomstige API-access, combineren met applicaties die ze dagelijks gebruiken. Dan heeft je product ineens een eigen gezicht."



Koen van Geffen

Software- en zusterbedrijf Summa heeft drie jaar hard gewerkt aan het communicatieplatform Coligo GRID. Het is 'van scratch' gebouwd en is gereed om klanten van de toekomst optimaal te bedienen, legt Koen van Geffen uit. "Het gaat ons niet alleen om de klanten van nu. Als je alleen voor hen ontwikkelt, heb je nooit een antwoord op wat klanten van de toekomst willen. We zijn ooit heel vroeg begonnen met hosted voice en vast-mobielintegratie. Zo hebben we geleerd om markt en behoefte te creëren en vooruit te werken."

Als komende weken het label bèta van Coligo af gaat, is het platform beschikbaar voor partners. "De mogelijkheden zijn ongekend en we kunnen nieuwe functies en functionaliteit bieden die we nooit op het bestaande platform hadden kunnen bieden. Ook zijn we niet afhankelijk van andere platformen of leveranciers", zegt Van Geffen. "Als alle partners en klanten

'Als je voor huidige klanten ontwikkelt, heb je geen antwoord op wat klanten van de toekomst willen'

over zijn, kunnen ze hun huidige diensten efficiënter aanbieden, veel nieuwe functionaliteit leveren en zo differentiëren op de markt."

Vier applicaties

Coligo is opgebouwd uit vier applicaties: Coligo DESKTOP, Coligo MEETINGS, Coligo REACH en Coligo MESSENGER. Coligo DESKTOP is daarin de meest opvallende, aldus Van Geffen. "Welke applicatie klanten ook gebruiken, ze zijn onderdeel van de communicatie van hun bedrijf. Coligo DESKTOP is de centrale hub waarin bedrijven intern met collega's en extern met klanten, leveranciers en relaties communiceren."

Coligo DESKTOP is het paradepaardje en heeft alle call-controlfunctionaliteit tussen verschillende devices. Die controle is mogelijk omdat Voiceworks ook netwerkleverancier is, legt Van Geffen uit. "Dat is uniek want we kunnen native features combineren met de 'over the top'-oplossingen. De toekomst is dat Coligo DESKTOP alle applicaties gaat

huisvesten en heel feature-rijk wordt, inclusief collaboration 'a la Slack'."

Dan is er Coligo MEETINGS wat een webgebaseerde meeting- en conferentieoplossing is waarmee je groepsgesprekken binnen en buiten de organisatie kan opzetten. Coligo REACH is de bereikbaarheidsapp waar bedrijven individueel de bereikbaarheid van hun organisatie en medewerkers managen maar ook zaken als voicemail kunnen beheren, forwarden en instellen. Coligo MESSENGER is een mobiele app waarmee medewerkers intern berichten kunnen verzenden en ontvangen. De volgende stap is de features die



Impressie van Coligo

in Coligo DESKTOP zitten, ook op mobiel beschikbaar te stellen, voorziet Van Geffen.

Contextuele communicatie

Het platform is opgebouwd in een concept van 'rooms' waarin medewerkers communiceren. Dit kan door te bellen, conferenzen of berichten te sturen. De keuze van het medium is een uitvloeisel van het moment, de relatie tussen de personen en individuele voorkeuren. "Contextuele communicatie dus", zegt Van Geffen. "We weten dat bedrijven soms 'gek worden' van alle communicatiemiddelen en dat is logisch. Daar spelen wij op in. Communicatie die in de context van je organisatie zit, moet je goed kunnen organiseren. Bedrijven willen de efficiëntie en het rendement van communicatie kunnen monitoren en volgen. Hierin voorzien we met deze tools. Dit is wat de klant van de toekomst wil. We zien dat early adopters deze manier van werken oppakken. Natuurlijk niet voor alle klanten, maar dat gaat zeker komen."

Werkt deze grote sprong voorwaarts voor alle partners en klanten? "Vast

niet", zegt Van Geffen eerlijk. "Er zijn altijd partners die generieke oplossingen willen verkopen waar ze niets of weinig aan toevoegen. Ze hebben vooral een regionale relatie met hun klanten. Dat is prima. We zien in toenemende mate partners die wel waarde willen toevoegen aan de communicatie van hun klanten. Vooral in bepaalde branches of verticale markten en onder partners die specifieke diensten leveren en daar het 'product' communicatie aan toevoegen. Ons oude platform kon dat niet. Nu kunnen partners dus kiezen."

Reacties bèta-partners

De partners die het platform in bèta hebben gebruikt, zijn volgens Van Geffen enthousiast. "Ze zaten en zitten te wachten op een client als deze en willen daar graag mee de markt op. De Coligo-propositie is fris en vernieuwend en dat geeft energie. In principe worden alle nieuwe eindklanten aangesloten op Coligo en op termijn zullen we het oude platform uitfasen. Klanten migreren wordt in de toekomst een koud kunstje voor partners met een geautomatiseerde migratiemogelijkheid. Die handeling kan via de partnerportal

en staat lost van de applicaties. Idealiter zijn partners onze ambassadeurs en dus willen we dat ze het zelf doen. Indien nodig helpen we een handje. De support is daar op voorbereid."

API's

Een belangrijk voordeel van Coligo is volgens Van Geffen ook dat partners eigen applicaties via API's koppelen aan het platform en zo hun eigen diensten integreren met de communicatiediensten van Voiceworks. "Dat concept is goed ontvangen en daar zetten we komende jaren zwaar op in", zegt Van Geffen. "Dat is voor partners een manier om zich te onderscheiden, bestaande klanten te upsellen en ze überhaupt vast te houden. Dat is de visie die wij voorstaan. De toekomst is new business genereren door IT-diensten te integreren met communicatiediensten. Resellers in de tikkenbusiness zijn inwisselbaar. Partners worden met Coligo eigenlijk een platformleverancier die eindklanten nu zowel communicatiediensten kan aanbieden als combineren met applicaties die ze dagelijks nodig hebben. Zo krijgt je product een gezicht en houd je klanten vast."