



*Pieter van Eldonk (rechts) en Roy Bramer van BusinessCom:  
“My-Connect is ontwikkeld in nauwe samenspraak met het partnerkanaal.”*

# Tien jaar My-Connect: **van hardware distributeur naar regisseur in de markt**

**In 2016 nam BusinessCom een beslissing die het bedrijf fundamenteel zou veranderen. Een hardwaredistributeur die besloot zélf een cloudpropositie te bouwen. Inmiddels is My-Connect van BusinessCom uitgegroeid tot een volwassen platform dat cloud, connectiviteit, mobiel, support en hardware samenbrengt in één concept. Directeur Pieter van Eldonk van BusinessCom: “Dit is een van de belangrijkste keuzes geweest in de bijna 25 jaar BusinessCom.”**

Het idee voor het cloudplatform ontstond in een café, waar Pieter met een vriend sprak over de veranderingen in de markt. “De cloud kwam op. Wij deden PBX’en en je zag dat kleine operators werden overgenomen, vendoren richting subscriptionmodellen bewogen en resellers naar houvast zochten. Toen hebben we de rigoureuze beslissing genomen om het zelf te gaan doen. Waarom? Omdat wij altijd ons woord willen nakomen: voor resellers willen we continuïteit waarborgen en beloven dat hun eindklanten bij ons veilig zijn. Die belofte kan ik alleen waarmaken als wij de diensten in eigen beheer hebben.”

**Ontwikkeld met de markt**

Vanaf de start is My-Connect ontwikkeld in nauwe samenspraak met het partnerkanaal. “Ik ben met drie vertrouwde resellers aan tafel gaan zitten en heb ze gevraagd wat interessant voor ze zou zijn”, vertelt Pieter. “Die samenwerking heeft enorm geholpen, omdat we vervolgens iets ontwikkelden dat aan de behoefte van de partners voldeed.”

Eenvoudig was het begin zeker niet. “Je moet datacenters bouwen met services, interconnectie, firewalls, routing en niet te vergeten de billing inregelen. Als een PBX eruit ligt, is de schade te overzien. Dat is heel anders als de cloud niet werkt. We hebben in het verleden veel leergeld betaald. Maar we draaien al jaren stabiel. Ik ben ontzettend trots dat we dat voor elkaar hebben gekregen.”

Tien jaar later is My-Connect cruciaal voor BusinessCom. “Steeds meer resellers komen bij ons en kopen alleen cloudoplossingen.”

**Bundeling**

Vanaf de start stond vast dat het klant-eigendom bij de reseller blijft. My-Connect is een whitelabelconcept waarin BusinessCom faciliteert. “Resellers willen controle”, zegt Pieter. “Over hun leverancier, klant, marge en positionering. Wij leveren het fundament, zij bouwen hun propositie.”

Het concept bundelt wholesale clouddiensten voor telefonie en unified communications met SIP-trunking, connectiviteit, mobiele telefonie,

cybersecurity en via een drop-downmenu alle hardware. Alles wordt ontsloten via één portal, met één factuur en één supportorganisatie. In de portal staan voorraden, statussen en porteringen die automatisch worden verwerkt, en storingen worden vermeld.

Pieter: “Daar zitten voordelen aan die, met alle respect, een vendor zelf niet kan bieden.”

**Sterke groei dienstenportfolio**

De eerste dienst binnen My-Connect was Telepo, in februari 2016. Niet onlogisch, gezien de sterke relatie met Mitel, de toenmalige eigenaar van Telepo. “Die hadden toen in mijn ogen de enige echte managed cloudoplossing, van de vendoren die wij toen in ons portfolio hadden.”

Pieter: “Elke vendor of overname die we de afgelopen tien jaar hebben toegevoegd, heeft een connectie met onze My-Connect-visie. Dus geen analoge deurbellen, maar wel 2N. Vaak op vraag vanuit de markt, zoals bij de CRM-integratiesoftware van Red Cactus.”

waarop wij het hebben geïntegreerd in de portal. We zijn er samen van overtuigd dat we daarmee goud in handen hebben.”

Voor Roy was de toevoeging van Aurora teleQ een opvallende: “We waren de eerste provider in Nederland die rechtstreeks gekoppeld was aan teleQ en de eerste die een volledig geautomatiseerde zero touch leverstraat hierop heeft ontwikkeld. Hierdoor hebben we een andere propositie dan Aurora zelf.”

Daarbij brengt elke vendor weer nieuwe interessante partners mee, die ook voor andere diensten en hardware terecht kunnen.

**Onder de motorkap**

Waar Pieter de strategische koers bewaakt, zit Roy diep in de operatie. Hij stuurt de ontwikkeling van portal, webshop, facturatie en leverflow aan.

“We hebben een administratieve portal, die moet logisch werken”, zegt Roy.

**“Provisioning moet geautomatiseerd verlopen. Als dat niet klopt, merkt de reseller dat direct in zijn marge”**

Roy Bramer, die de geuzennaam ‘Chief Happy Reseller’ heeft en sinds de start betrokken is bij My-Connect, is met een groeiend team verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van het platform.

“Nieuwe diensten moeten naadloos landen in onze leverflow”, zegt Roy. “Niet als losse toevoeging, maar volledig geïntegreerd in provisioning en facturatie. Alleen dan behoud je overzicht.”

Pieter: “Denk aan de recente toevoegingen van mobiel met Odido, waar ook weer een samenwerking met Q-Data Solutions uit voortkomt. Of van securityvendor Barracuda Networks. Dat loopt gigantisch. Recent hebben we Zoom toegevoegd, die samenwerking loopt ook erg goed. Ze zijn onder de indruk van de manier

“Bestellen moet intuïtief zijn. Facturatie moet transparant zijn. Provisioning moet geautomatiseerd verlopen. Als dat niet klopt, merkt de reseller dat direct in zijn marge.”

Handmatige processen zijn structureel teruggedrongen. Een aanvraag wordt zero touch verwerkt in de systemen. De reseller ontvangt enkele minuten na aanvraag een mail dat de omgeving klaar staat, waarna direct kan worden gestart met de configuratie.

De volledige inrichting vindt plaats in de webbased managementtool van de betreffende leverancier zelf. Er is bewust voor gekozen om niet alle configuratiemogelijkheden via API’s in de eigen portal onder te brengen. Dat zou het systeem onnodig complex maken en continu

## Wat is My-Connect

Het My-Connect concept bestaat uit de combinatie van hardware, meerdere cloud-diensten, verbindingen, mobiele telefonie plus support uit één hand. Met de My-Connect Portal allemaal zo eenvoudig mogelijk gemaakt voor bestellen en factureren en webshop. My-Connect van BusinessCom bestaat sinds 2016. Het unieke aan het concept van My-Connect is de combinatie van de volgende ingrediënten: een breed pallet aan

wholesale clouddiensten voor telefonie, UC, networking en cybersecurity; SIP Trunking en verbindingen; aanvullende hardware zoals netwerkapparatuur en endpoints; de korte lijnen, kennis en ondersteuning (technisch en commercieel) van BusinessCom. De andere diensten in het My-Connect portfolio worden gevormd met vendors als Mitel, Zoom, Xelion, Telepo, Alcatel-Lucent Enterprise, Odido, KPN Mobiel, Pridis, Clearvox, Intermedia Cloud Communications, CloudCTI, Aurora teleQ en Red Cactus.

onderhoud vergen. In de portal worden daarom uitsluitend licenties geactiveerd en gedeactiveerd.

### Simpel factureren

“Alles komt samen in de My-Connect Portal”, benadrukt Roy. “Wij sturen één factuur naar de reseller. Op de eerste pagina staat alles gecumuleerd. Op de vervolgpagina's staat per eindklant per leverancier precies uitgesplitst wat er op- en afgeschaald is, met de prijzen erbij.”

Er zijn partners die twee diensten afnemen, maar ook partners die vijf of zes verschillende diensten afnemen. Juist dan is het de kracht dat alles geconsolideerd wordt op één factuur.

“Alle facturen kunnen als .csv worden gedownload of middels een API worden opgehaald. Met name voor de kleine partners hebben we ook een facturatie module gekoppeld. Met een paar eenvoudige handelingen worden alle facturen in de huisstijl van de reseller verzonden naar de eindklant.”

### Veranderingen in de markt

De vragen die vandaag bij partners leven, zijn volgens Pieter fundamenteel anders dan tien jaar geleden. “In het begin ging het om de stap van hardware naar cloud. Nu gaat het om schaal, positionering en onderscheidend vermogen.”

BusinessCom helpt partners daar actief bij. Door ze te trainen en met ze in gesprek te gaan over wat My-Connect te bieden heeft. Of door bij gespecialiseerde partners te kijken of er diensten missen die anderen in hun domein wel met succes aanbieden. Of door partijen die via de cloudpropositie binnenkomen via de verkoop van hardware nog interessanter te maken voor hun eindklanten.

Roy ziet dat partners zoeken naar grip en efficiëntie. “Ze willen één omgeving waarin alles samenkomt. Eén factuur, één supportlijn, één overzicht. Versnippering kost tijd en geld.”

Daarnaast groeit de behoefte aan ondersteuning bij complexere proposities, waarin telefonie, security, networking en mobiel gecombineerd worden.

“De eindklant verwacht één aanspreekpunt,” zegt Pieter. “Dat moet de reseller zijn, mits hij zijn fundament goed heeft ingericht. My-Connect ondersteunt die rol.”

### Blik op de toekomst

Nu het fundament staat als een huis, komt de focus op verdieping en intelligentie, vertelt Roy. “Integraties worden belangrijker, security speelt een grotere rol en data-inzicht wordt steeds waardevoller. De portal moet niet alleen een bestelomgeving zijn, maar ook een managementtool.”

Volgens hem wordt er gewerkt aan uitgebreidere inzichten in verbruik, lifecyclemanagement en commerciële kansen. “Resellers willen weten wat er draait, wanneer contracten aflopen en waar uitbreidingsmogelijkheden liggen. Dat soort informatie moet actief beschikbaar zijn. We willen partners helpen proactiever te werken.”

Daarnaast kijkt het team naar aanvullende integraties die het portfolio verbreden. Roy ziet nog toevoegingen rond de digitale werkplek. “Telefonie wordt steeds meer via ICT gerealiseerd, als onderdeel van een collaborationtool. We kijken welke diensten in de markt veel gevraagd worden en of we die in onze portal kunnen ontsluiten. Het gaat erom dat we blijven aansluiten bij wat de partner nodig heeft.”

Pieter ziet schaal en flexibiliteit als bepalend voor de komende fase. “De markt consolideert en professionaliseert. Schaal is nodig om relevant te blijven, maar flexibiliteit blijft minstens zo belangrijk. Wij bieden partners keuzevrijheid binnen een stabiel ecosysteem.”

Tien jaar na de start staat My-Connect stevig als integraal platform binnen de strategie van BusinessCom.

“We hebben samen met onze partners gebouwd aan dit platform”, kijkt Pieter terug. “Die samenwerking blijft ook de komende jaren de basis voor verdere groei.”

Het My-Connect ecosysteem van Cloud-diensten en hardware bestaat onder andere uit de volgende merken:

