

Best practices voor de overstap naar cloudsamenwerking in uw eigen tempo

Hybrid benadering kan flexibiliteit verhogen en verstoringen minimaliseren

Irwin Lazar

VP en Service Director
Nemertes Research

Q1 2019

Inhoud

Samenvatting	3
UC in de cloud: status van adoptie door ondernemingen	4
Wat is cloudgebaseerde communicatie	4
De mars naar de cloud	4
Implementatieopties voor cloud-UCC.....	5
Drijfveren voor overstap naar de cloud	6
Aankooptrends op het gebied van cloudgebaseerde services	7
Wat zijn hybrid cloudservices	8
Hybrid cloud use cases	9
Triggers voor overstap naar de cloud	10
Een business case voor hybrid-cloudimplementatie opbouwen.....	10
Conclusie en aanbevelingen	11

Samenvatting

IT-leiders adopteren steeds vaker cloudgebaseerde UC-services (Unified Communications) om flexibiliteit te verhogen, digitale transformatie te ondersteunen en toegang te bieden tot nieuwe en opkomende functies, zoals videovergaderingen, teamsamenwerking en een contactcenter in de cloud. Cloudgebaseerde services moeten worden geëvalueerd binnen de context van hun bestaande omgevingen. Vaak is de beste weg voorwaarts niet 'alles of niets', maar de implementatie van een overgangsstrategie die de integratie van cloudgebaseerde toepassingen met bestaande platforms op een interne locatie mogelijk maakt.

IT-leiders moeten het volgende doen:

- Business cases ontwikkelen voor hybrid-cloudgebaseerde services en met name op zoek gaan naar mogelijkheden om provisioning en ondersteuning voor externe werknemers en werknemers op nevenvestigingen te vereenvoudigen en te profiteren van opkomende teamsamenwerkings- en vergadertoepassingen die probleemloos integreren met hun bestaande platforms op een interne locatie.
- Business cases evalueren door de tastbare bedrijfswaarde te identificeren van de adoptie van nieuwe toepassingen die kunnen integreren met bestaande infrastructuur. Dit kan kostenbesparingen, nieuwe inkomstenmogelijkheden, verbeterde productiviteit, verkorte cycli, meer omzet en/of verbeterde klantenservice omvatten.
- Serviceaanbiedingen evalueren op basis van hun vermogen om te integreren met de huidige omgeving.
- Op de hoogte blijven van de roadmaps van de provider aangezien nieuwe functies aan de cloud worden toegevoegd.

UC in de cloud: status van adoptie door ondernemingen

IT-leiders worden steeds meer gedreven door de noodzaak om doorlopend de mogelijkheden voor samenwerking en klantbetrokkenheid te verbeteren en tegelijkertijd uitgaven te minimaliseren. Ze moeten inspanningen op het gebied van digitale transformatie ondersteunen, vaak door nieuwe technologieën te omhelzen die tastbare bedrijfswaarde kunnen bieden door kosten te verlagen, snelheid te verhogen en superieure klantervaringen te leveren. Communicatieservices die vanuit de cloud worden geleverd vormen een middel om organisaties in staat te stellen positieve bedrijfsresultaten te realiseren. Door de toegang tot nieuwe mogelijkheden te versnellen en investering vooraf te minimaliseren, kunnen organisaties met cloudservices hun flexibiliteit en concurrentievermogen verbeteren. Voor vele bedrijven is de cloud geen ‘alles of niets’-propositie. Veeleer is succes het gevolg van het bepalen welke cloudgebaseerde services nu zinvol zijn, hoe cloudgebaseerde toepassingen het beste kunnen worden geïntegreerd in bestaande platforms op een interne locatie en hoe de uiteindelijke, vollediger migratie naar de cloud kan worden gepland.

Wat is cloudgebaseerde communicatie

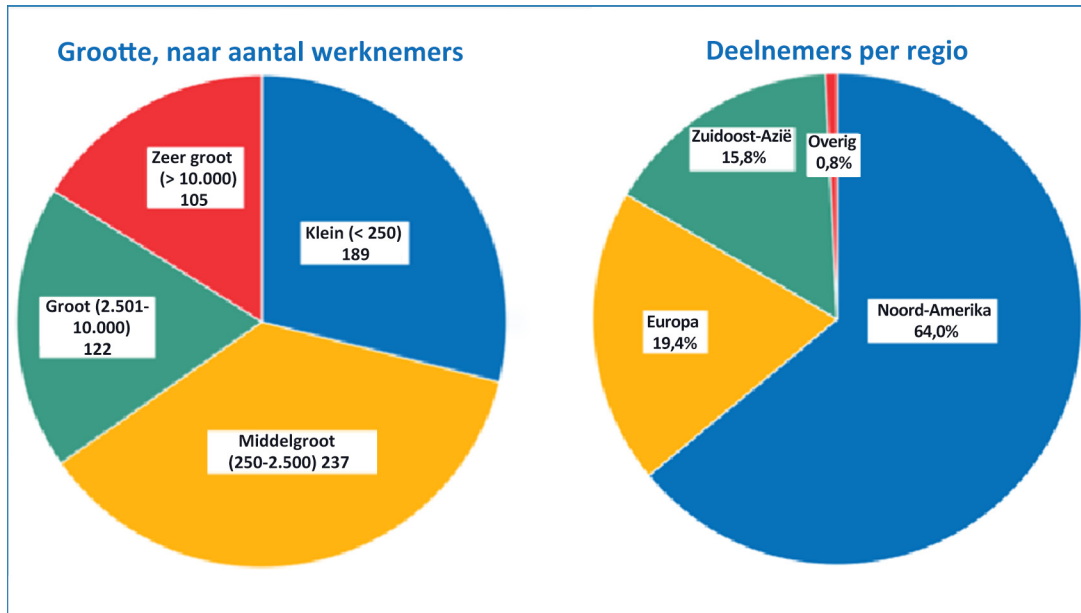
Nemertes definieert cloudgebaseerde unified communications als een leveringsmodel waarbij een serviceprovider toepassingen bezit, onderhoudt en levert vanuit zijn eigen datacenters. Klanten kopen de toepassingen die ze nodig hebben, meestal via een op abonnement gebaseerd model (per gebruiker), waarbij de serviceprovider toepassingsbeheer, provisioning en onderhoud voor zijn rekening neemt. Klanten kunnen extra betalen voor endpoints (zoals telefoons, videoconferencingsystemen en digitale whiteboards), of deze kunnen worden gebundeld als onderdeel van de abonnementskosten.

Binnen het domein van cloud-UC zijn er verschillende afzonderlijke leveringsmodellen. Deze omvatten:

- **Pure cloudservices** – meerdere klanten delen hetzelfde multitenant softwareplatform en de provider creëert individuele virtuele instanties om klantgegevens te isoleren.
- **Gehost** – providers creëren aangepaste instanties van een singletenant platform voor elke klant.

De mars naar de cloud

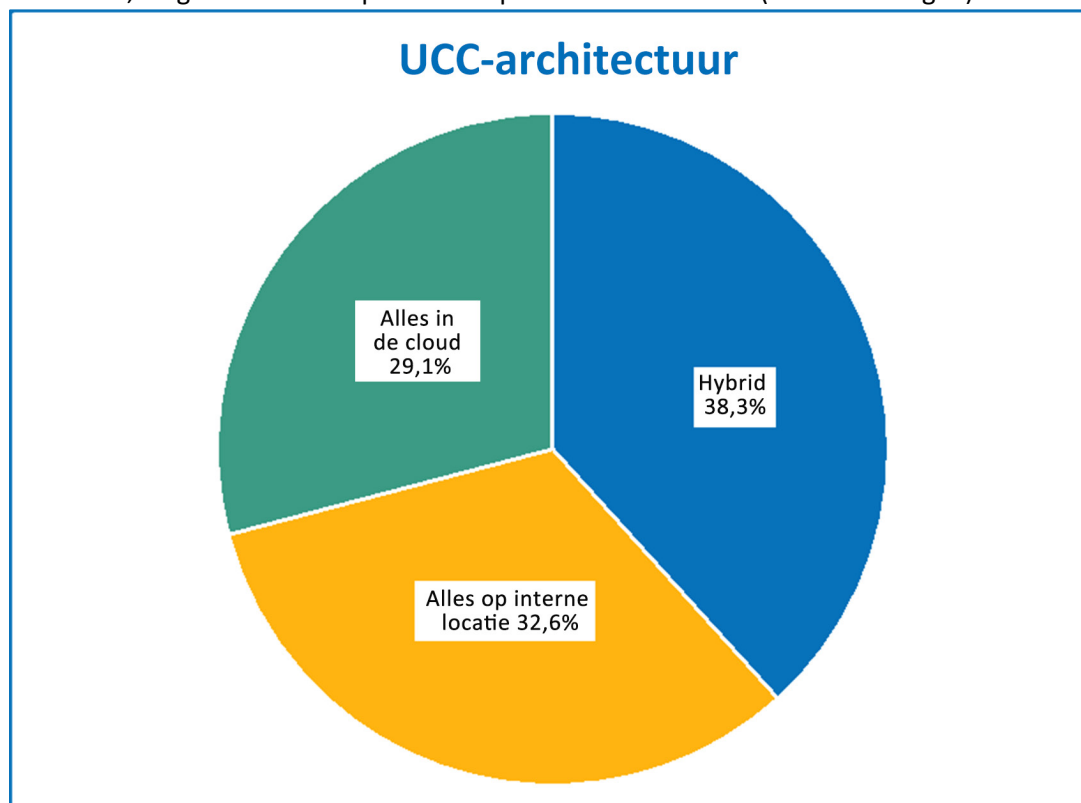
In 2018 voerde Nemertes een onderzoek uit naar communicatie- en samenwerkingsstrategieën van ondernemingen bij 653 IT-leiders van organisaties wereldwijd. Afbeelding 1 hieronder geeft een overzicht van de deelnemers.



Afbeelding 1: Profiel van deelnemers aan UCC-onderzoek van Nemertes

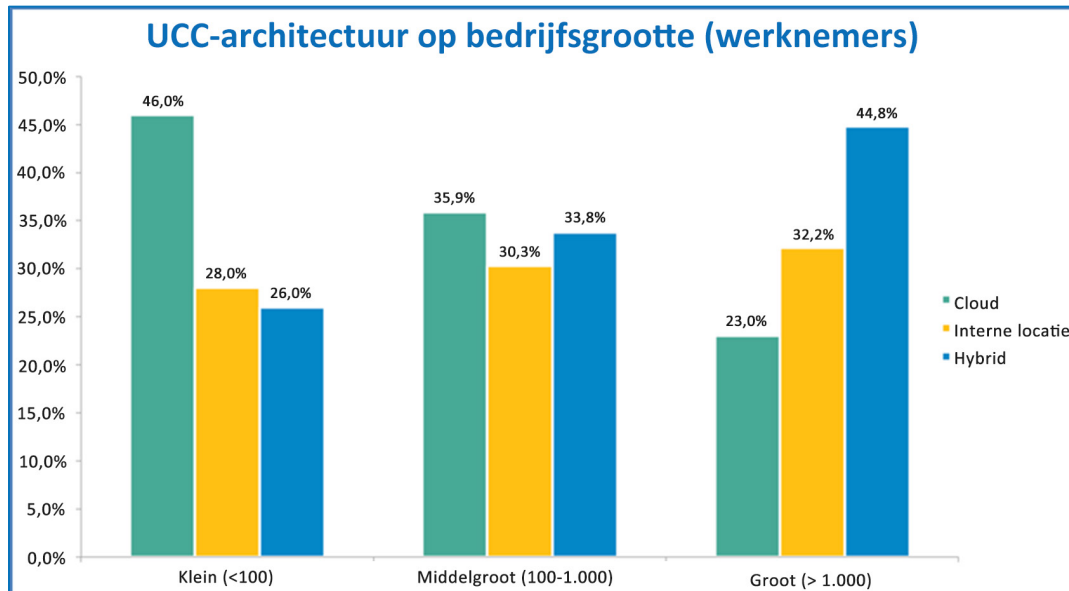
Implementatieopties voor cloud-UCC

Deelnemers maken breed gebruik van cloudgebaseerde samenwerkingservices: 29,1% heeft cloudgebaseerde platforms volledig geadopteerd voor hun UCC-behoefte, en 38,3% maakt gebruik van een combinatie van cloudplatforms en platforms op een interne locatie. Slechts 32,6% gebruikt alleen platforms op een interne locatie. (Zie afbeelding 2.)



Afbeelding 2: UCC-architectuur

Volledig cloudgebaseerde modellen komen vaker voor bij kleinere (< 100 werknemers) en middelgrote (100–1.000 werknemers) organisaties, terwijl grote bedrijven (> 1.000 werknemers) de voorkeur geven aan hybrid benaderingen. (Zie afbeelding 3.)



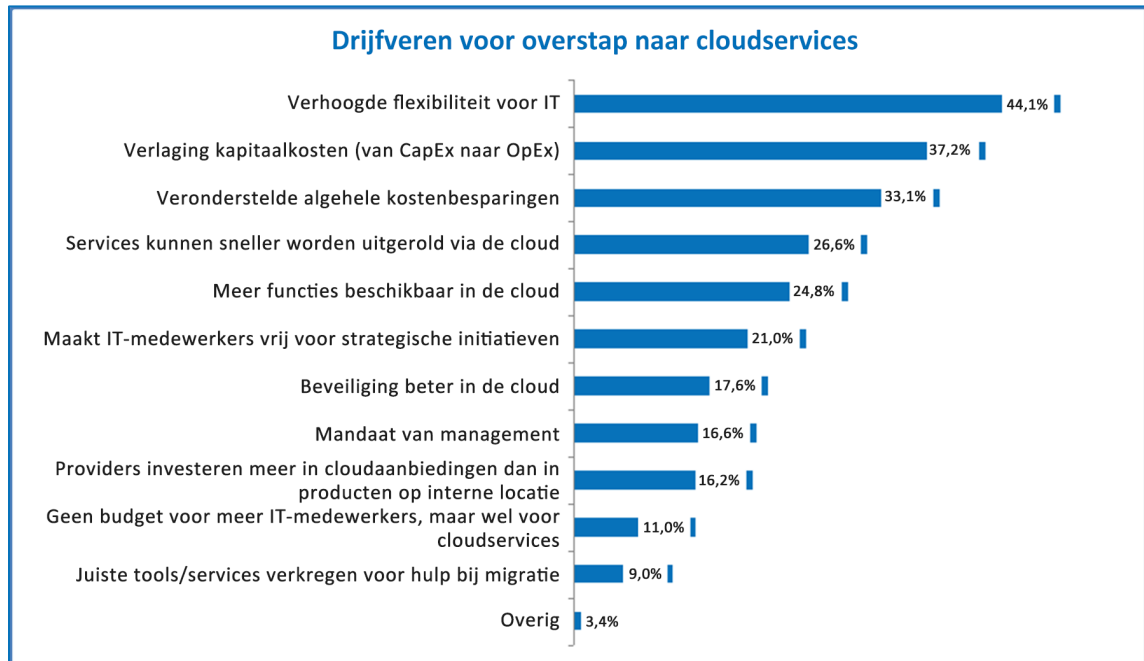
Afbeelding 3: UCC-architectuur, naar bedrijfsgrootte

Drijfveren voor overstap naar de cloud

IT-leiders stappen om diverse redenen over naar cloudgebaseerde services, maar de belangrijkste is het verhogen van de flexibiliteit. (Zie afbeelding 5.) Cloudservices maken organisaties op verschillende manieren flexibeler:

- Ze stellen klanten in staat snel nieuwe mogelijkheden te implementeren, zoals teamsamenwerking, omnichannel contactcenterplatforms en vergadertoepassingen ter ondersteuning van videoconferencing.
- Ze bieden snelle toegang tot de nieuwste functies en mogelijkheden, waaronder opkomende technologieën zoals kunstmatige intelligentie, virtuele spraakassistenten, deelnemersherkenning en intelligente bots.
- Ze maken IT-medewerkers vrij zodat deze zich kunnen concentreren op vergroting van gebruikersbewustzijn en de adoptie van nieuwe mogelijkheden die interne en externe workflows verbeteren of de levering van nieuwe functies mogelijk maken. IT-medewerkers besteden minder tijd aan patchen, provisioning en wijzigingsbeheer en meer aan samenwerken met bedrijfsonderdelen om meetbare bedrijfswaarde via de adoptie van technologie te realiseren.
- Ze verlagen de operationele kosten door behoeften aan operationeel personeel, onderhoud en complexe contracten voor PSTN-toegang en -conferencing weg te nemen.

“Cloudproviders kunnen meer resources inzetten voor beveiliging dan wij.”
 – Director, Technology Services, zorgverlener



Afbeelding 4: Drijfveren voor overstap naar cloudservices

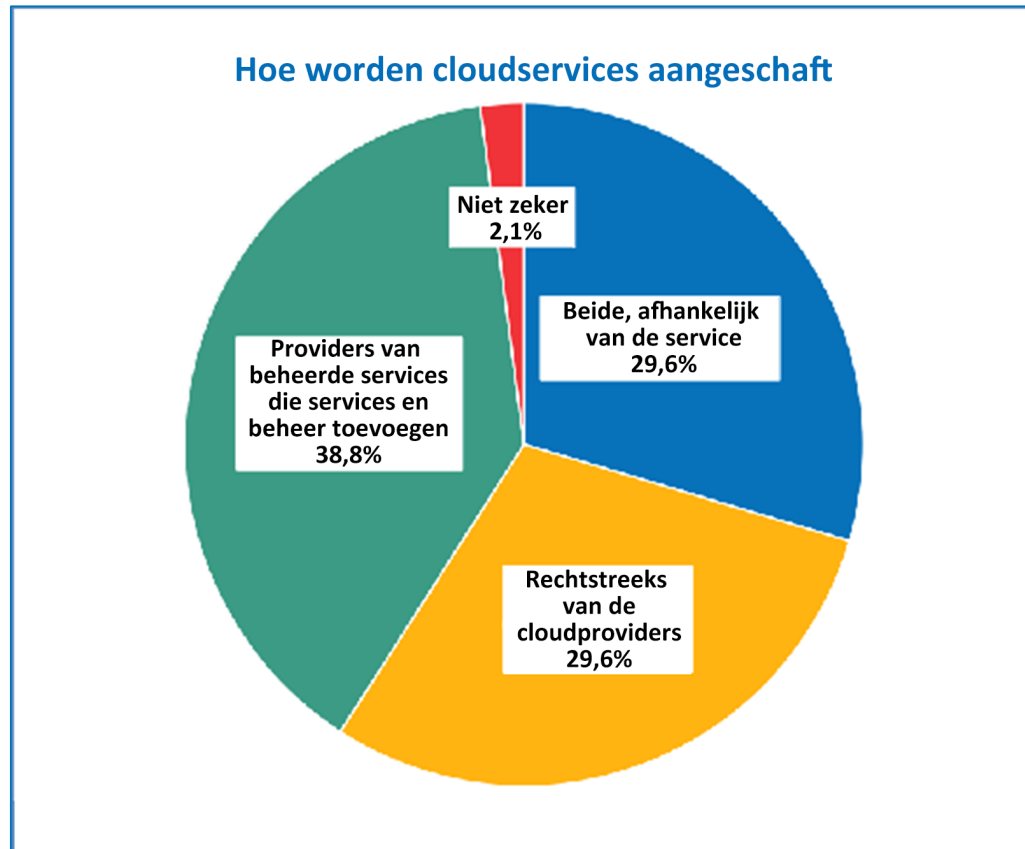
Een andere primaire drijfveer voor een overstap naar de cloud is de mogelijkheid om kapitaalkosten te verlagen door over te gaan op prijsmodellen die op abonnement zijn gebaseerd. Dit heeft twee primaire voordelen:

- De kosten worden beter voorspelbaar, met de mogelijkheid om vergoedingsmodellen – waarbij IT-kosten worden doorberekend aan bedrijfsonderdelen – eenvoudig te ondersteunen.
- Er zijn geen grote kapitaalbehoeften meer voor software-updates of voor het verkrijgen van nieuwe mogelijkheden.

Aanvullende drijfveren omvatten potentieel voor kostenbesparing, met name op gebieden zoals onderhoud en operationele ondersteuning, snellere toegang tot nieuwe functies die meestal eerst door cloudgebaseerde providers worden geleverd, en de mogelijkheid om IT-resources andere rollen te geven die meer tastbare bedrijfswaarde bieden door strategische initiatieven te ondersteunen.

Aankooptrends op het gebied van cloudgebaseerde services

De meeste grotere organisaties schaffen cloudgebaseerde services aan via providers van beheerde services (MSP) die hun eigen cloudplatforms onderhouden of die een grootschalig platform verkopen dat door een andere serviceprovider of MSP wordt geleverd. (Zie afbeelding 5.) Deze aanpak stelt klanten in staat om services te verkrijgen in aanvulling op de functieset van het cloudplatform, zoals training, implementatie, netwerk-assessments, monitoring, beheer en/of toepassingsintegratieservices.



Afbeelding 5: Hoe worden cloudservices aangeschaft?

Wat zijn hybrid cloudservices

Voor veel organisaties is de cloud geen kwestie van 'alles of niets'. Zoals in afbeelding 1 en 2 wordt aangegeven, adopteert een groot percentage van de organisaties, met name die met meer dan 1.000 werknemers, een hybrid benadering, waarbij cloudservices worden gecombineerd met platforms op een interne locatie. Grotere organisaties vinden het doorgaans niet kosteneffectief om bestaande, afgeschreven systemen op een interne locatie, die vaak verregaand zijn geïntegreerd met bestaande bedrijfstoepassingen en -processen, af te schaffen. Zij willen echter wel profiteren van opkomende toepassingen, die doorgaans alleen beschikbaar zijn via de cloud. Dit zijn onder meer:

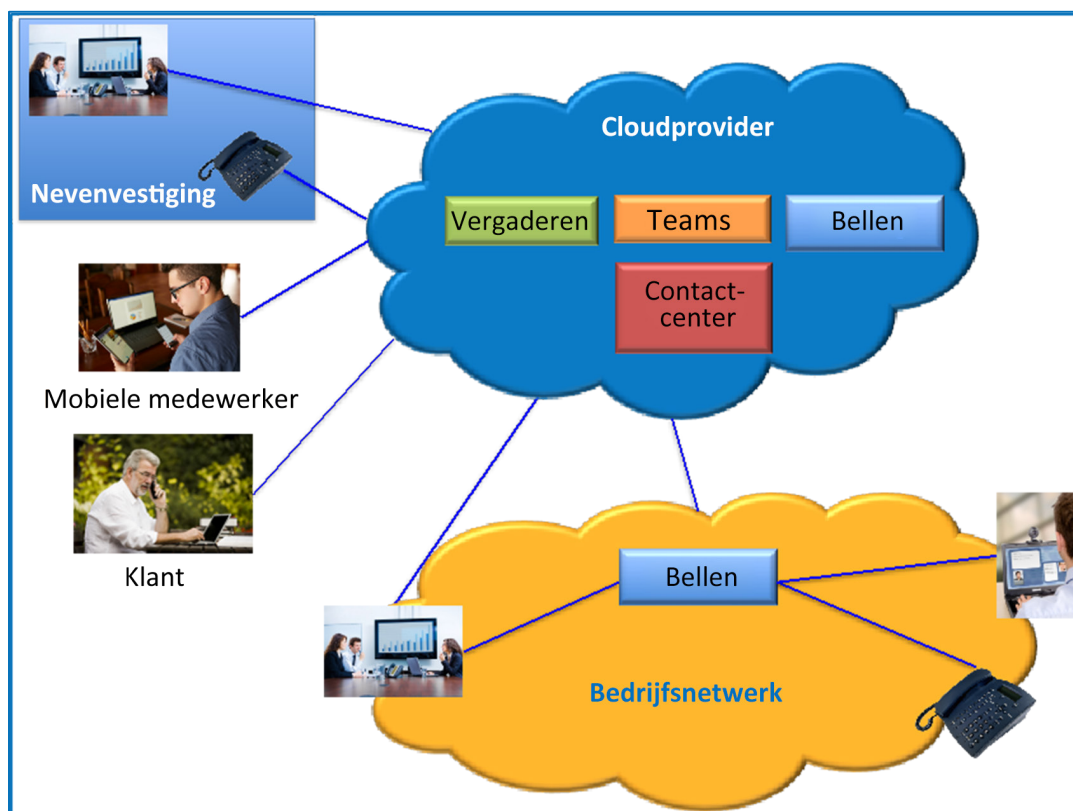
- Teamsamenwerking** – Samenwerkingstoepassingen voor workflows combineren permanente messaging, samenwerking via multimedia (zoals spraak-/videoconferencing en schermdeling) en integraties in zakelijke toepassingen om samenwerking in context mogelijk te maken. Met een toepassing voor teamsamenwerking kunnen bijvoorbeeld gegevens uit een verkooptoeppassing worden geïmporteerd, waardoor teamleden de mogelijkheid hebben om gebeurtenissen in real time te bespreken en geschikte actie te ondernemen. De meeste toepassingen voor teamsamenwerking zijn alleen beschikbaar in de cloud. Sommige leveranciers onderscheiden hun aanbod door integratie met systemen op een interne locatie te ondersteunen. In Cisco's architectuur kan een Jabber-gebruiker bijvoorbeeld een oproep plaatsen naar of ontvangen van iemand die Webex Teams gebruikt.

"Dit jaar verplaatsen we 80% van de UCC-apps naar de cloud. Spraak en video zullen echter nog wat langer duren."
 – CIO, financiële dienstverlening

- **Vergaderingen** – Toepassingen die spraak-, video- en webconferencing bieden, stellen deelnemers in staat om vanaf elke locatie en via elk apparaat verbinding te maken, waaronder videosystemen in de vergaderruimte en desktops. Met een hybrid benadering kunnen organisaties hun bestaande video-endpoints integreren, verkeersstromen optimaliseren om prestaties te maximaliseren en kosten verlagen door telefoonsystemen rechtstreeks aan te sluiten op de cloud en zo PSTN-gesprekskosten en SIP-trunkingkosten vermijden.
- **Contactcenter** – Opkomende technologieën in het contactcenter, zoals AI-ondersteunde bots, intelligente oproeproutering en omnichannel klantbetrokkenheid, zijn vaak alleen beschikbaar via de cloud. Het koppelen van deze functies in een hybrid benadering met bestaande mogelijkheden voor telefonie en oproepverdeling stelt klanten in staat cloudgebaseerde services te integreren in hun huidige telefonie- en contactcenteromgevingen.

Hybrid cloud use cases

Een voorbeeld van een hybrid UC-architectuur is te zien in afbeelding 6. In dit scenario kan de klant zijn belplatform op een interne locatie koppelen aan vergader-, teams-, contactcenter- en oproeptoepassingen die via de cloud worden geleverd en hierbij gebruikmaken van de mogelijkheden die cloudgebaseerde services bieden om interne en klantgerichte samenwerking te verbeteren.



Afbeelding 6: Hybrid UC-architectuur

Use cases voor hybrid benaderingen omvatten:

- **Externe medewerkers** – Personen die werken vanuit huis, bij de klant of in gedeelde workspaces kunnen gebruikmaken van cloudgebaseerde services zodat ze geen kantoorapparatuur hoeven te implementeren, of profiteren van nieuwe functies zoals teamsamenwerking met geïntegreerde spraakoproepen.

- **Nevenvestigingen** – Een werknemer in een nevenvestiging kan services voor bellen, vergaderen, teamsamenwerking en contactcenter verkrijgen van een cloudprovider wiens platform is geïntegreerd met de kerntoepassingen van de onderneming op een interne locatie. Deze aanpak bespaart de IT-afdeling de kosten van het provisioneren van apparatuur voor de externe vestiging (zoals telefoons en gateways) en maakt het tevens mogelijk om externe service en ondersteuningsservices van de cloudprovider te benutten. Externe vestigingen kunnen gebruikmaken van het internet of de mogelijkheden van SD-WAN (softwaregedefinieerde WAN) om spraak en video van hoge kwaliteit te garanderen, zelfs via Internet-WAN-services.

Triggers voor overstap naar de cloud

IT-leiders noemen een verscheidenheid aan gebeurtenissen die hun overstap naar de cloud stimuleren. Deze omvatten:

- Organisatorische veranderingen, zoals een nieuwe CIO die een cloud-first visie introduceert bij de organisatie
- End-of-life van bestaande systemen op een interne locatie
- Nieuwe functies of toepassingen die alleen beschikbaar zijn als cloudservice
- Het bereiken van capaciteitsgrenzen van bestaande infrastructuur op een interne locatie
- Afloop van contracten, waardoor een omslagpunt ontstaat voor de evaluatie van cloudgebaseerde services en abonnementsprij modellen

Een business case voor hybrid-cloudimplementatie opbouwen

IT-leiders die UC in de cloud evalueren, moeten een aantal factoren afwegen bij het bepalen van de juiste weg voorwaarts. Deze omvatten:

- **Flexibiliteit** – Dankzij cloudservices hebben IT-medewerkers de tijd om aan andere initiatieven te werken aangezien providers de initiële cloudimplementatie en het doorlopende beheer verzorgen. Bovendien kunnen organisaties nieuwe functies en upgrades sneller en eenvoudiger toevoegen doordat de cloudprovider alle serverupgrades en tests uitvoert. In een hybrid omgeving kunnen minder IT-resources de resterende systemen op een interne locatie beheren.
- **Kosten** – Nemertes identificeert steeds een breed scala aan operationele kosten op basis van gekozen leveranciers en cloudstrategieën. Bij een overstap naar de cloud stijgen doorgaans de kosten in het eerste jaar wanneer organisaties van een onbeperkt geldig licentiemodel, vaak met volledig afgeschreven hardware, overgaan op een aankoopmodel met abonnement waarbij sprake is van vaste licentiekosten per gebruiker. Na het eerste jaar zien sommige organisaties een verlaging in de operationele kosten van de cloud doordat intern personeel minder tijd nodig heeft voor systeemonderhoud en als gevolg van lagere kosten voor onderhoud van hardware en PSTN-toegang. In hybrid scenario's kan het onderhoud van afgeschreven platforms op een interne locatie de operationele kosten voor het verkrijgen van nieuwe cloudgebaseerde functies verminderen.
- **Bedrijfswaarde van opkomende services** – 75% van de organisaties heeft een DT-strategie (digitale transformatie) opgezet (of is dat van plan) voor het gebruik van opkomende technologieën om interne bedrijfsprocessen te verbeteren, nieuwe producten of services te leveren en/of om klantbetrokkenheid te verbeteren en zo het concurrentievermogen te verbeteren, kosten te verlagen en/of het marktpotentieel uit te breiden. Door meetcriteria zoals verbeterde verkoopkansen, sneller sluiten van deals, meer klantbehoud en kortere verwerkingstijden te evalueren, kunnen organisaties de tastbare bedrijfswaarde van hun cloudinvesteringen meten. Ook hier zal de evaluatie van nieuwe

cloudservices als volledige vervanging voor services op een interne locatie versus het adopteren van alleen de vereiste functies via de cloud duidelijk inzicht verschaffen in de potentiële voordelen van hybrid benaderingen.

- **De juiste combinatie van toepassingen in de cloud en op interne locatie bepalen –**

De meeste organisaties, met name middelgrote en grote, vertrouwen doorgaans op een combinatie van cloudgebaseerde toepassingen en toepassingen op een interne locatie. Zij zullen dan ook serviceproviders kiezen op basis van hun vermogen om bestaande geïmplementeerde platforms te ondersteunen en deze te integreren met opkomende mogelijkheden en een traject voor de uiteindelijke overstap naar de cloud.

Conclusie en aanbevelingen

Cloudgebaseerde platforms voor UC en klantbetrokkenheid bieden IT-leiders van ondernemingen een enorme kans om kosten te verlagen, flexibiliteit te verhogen en meetbare bedrijfswaarde te leveren. Maar voor veel, met name grotere, organisaties omvat de ideale cloudbenadering het koppelen van opkomende cloudgebaseerde services met bestaande platforms op een interne locatie. Dit stelt klanten in staat om vandaag waarde te realiseren terwijl ze in de loop der tijd, in hun eigen tempo, volledig overstappen op de cloud. IT-leiders moeten business cases overwegen waarbij platforms op een interne locatie worden geïntegreerd met opkomende cloudgebaseerde services (met name voor externe medewerkers en nevenvestigingen) en profiteren van toepassingen voor teamsamenwerking en geavanceerde platforms voor klantbetrokkenheid.

IT-leiders moeten het volgende doen:

- Business cases ontwikkelen voor hybrid-cloudgebaseerde services en met name op zoek gaan naar mogelijkheden om provisioning en ondersteuning voor externe werknemers en werknemers op nevenvestigingen te vereenvoudigen en te profiteren van de integratie met opkomende teamsamenwerkings- en vergadertoepassingen.
- Business cases evalueren door de tastbare bedrijfswaarde te identificeren van de adoptie van nieuwe toepassingen die kunnen integreren met bestaande infrastructuur. Dit kan kostenbesparingen, nieuwe inkomstenmogelijkheden, verbeterde productiviteit, verkorte cycli, meer omzet en/of verbeterde klantbetrokkenheid omvatten door mogelijkheden aan de cloud toe te voegen of daarheen te verplaatsen.
- Aanbiedingen voor cloudservices evalueren op basis van hun vermogen om te integreren met de huidige omgeving.
- Op de hoogte blijven van de roadmaps van de provider. Meer migreren naar de cloud, op basis van operationele triggers, zich ontwikkelende behoeften en de roadmap van de cloudprovider.

Over Nemertes: Nemertes is een wereldwijd advies- en consultancybedrijf dat onderzoek uitvoert om de bedrijfswaarde van opkomende technologieën te onderzoeken. Sinds 2002 doen we strategische aanbevelingen op basis van door data ondersteunde operationele en zakelijke meetcriteria om grote ondernemingen in staat te stellen succesvolle technologietransformatie te bieden aan werknemers en klanten. Met andere woorden: de betere gegevens van Nemertes helpen klanten betere beslissingen te nemen.