


Goed/slecht nieuws: ISDN stopt

Schrappen ISDN biedt kansen en uitdagingen voor kanaal

A hand holding a pair of white-handled scissors is cutting a thick, brown rope. The rope is held taut by another hand at the bottom. The background is a blurred, futuristic network of fiber optic cables with glowing blue nodes, symbolizing the transition from traditional ISDN to modern IP-based communication.

ISDN stopt. Nog tweeënhalf jaar, dan is het voorbij voor ISDN 1 en 2 en voor PSTN. Alles wordt IP. Dat lijkt een stap vooruit, VoIP is inmiddels betrouwbaar genoeg en er zijn veel meer koppelingen mogelijk met andere IP-diensten. Er komen 200.000 potentiële klanten bij. Toch staan resellers niet massaal te juichen. Kwestie van wennen? Of zijn er goede redenen om niet blij te zijn met het verdwijnen van ISDN?

KPN kondigde op 14 april 2017 het begin van het einde aan van ISDN. Het platform dat KPN gebruikt voor PSTN/ISDN, is al sinds de jaren 80 operationeel. In de jaren 90 was ISDN dé manier om organisaties beter bereikbaar te maken – door gelijktijdig gebruik van telefonie en internet te bieden. Nu is het aantal gebruikers volgens KPN dusdanig afgenomen door de opkomst van VoIP en toenemend gebruik van mobiele telefonie dat een aparte ISDN-infrastructuur niet langer zinvol is. Het traditionele telefonienetwerk bereikt bovendien het einde van zijn levensduur en zal daarom in de komende jaren worden gemoderniseerd.

Eerst stoppen ISDN 1 (enkelvoudige ISDN) en 2 (meervoudige ISDN) in september 2019, de grotere ISDN-diensten (15-30) worden in ieder geval tot en met begin 2021 ondersteund. Voor die datum dienen eindgebruikers naar andere diensten te zijn overgestapt. Door nu al aan te kondigen, verwacht KPN dat deze uitfasering soepel zal verlopen. De komende tijd worden alle ISDN1/2-klanten benaderd en belooft KPN voor een zorgeloze overgang naar een toekomstvaste oplossing, zoals SIP trunks, een hybride/IP-centrale on premise of een hosted/Cloud telefoniedienst.

Belang van ISDN

ISDN 1 en 2 waren lange tijd de belangrijkste oplossing voor telefonie en internet. Opeens was het mogelijk om met dezelfde verbinding tegelijk te bellen en online te zijn. Hoewel het internetdeel inmiddels is vervangen door bijvoorbeeld ADSL, werd ISDN als oplossing tot circa 2010 nog volop verkocht, mede dankzij aanvullende diensten die mogelijk werden – zoals een betaalverbinding voor pinautomaten in horeca en retail. Nog altijd is er een zeer grote installed base die ISDN gebruikt voor telefonie. Ruim 200.000 klanten voor ISDN 1 en 2 bijvoorbeeld. Tot voor enkele jaren terug maakte vrijwel elke organisatie nog wel gebruik van (in ieder geval enkele) analoge en ISDN-lijnen. Het merendeel van de zakelijke telefonieomzet komt ook nog uit ISDN.

Uitfasering logisch

Toch vinden Peter Veenman (VP Country & Distributed SSC) en Mohieddine Messousi (Senior Business & Strategy Consultant) van zakelijke operator Colt het logisch dat KPN een streep zet door ISDN als technologie. Het is een betrouwbare technologie, maar niet zo flexibel of kostenbesparend als het IP-gebaseerde VoIP.

Colt zelf ziet ook vooral voordelen in de overgang naar volledig IP-verkeer voor telefonie. Veenman: "Wij geloven in grote bandbreedtes en het opschalen van diensten als

business- en verdienmodel voor kanaalpartijen. Wanneer die grote bandbreedtes eenmaal de norm zijn, kun je veel meer diensten leveren. Zo kun je als reseller in plaats van doorverkoper een vertrouwde partner worden van je klant, waarbij jouw lokale kennis of kennis van verticals je onderscheidend vermogen is."

Verdeling ISDN

ISDN is overigens niet overal even sterk vertegenwoordigd. Veel hangt af van de omvang. Volgens Frank Caris, directielid van zakelijke operator dean one is de zakelijke markt ruwweg te verdelen in klein en groot SoHo, klein en groot MKB en klein en groot Corporate. "Er is nog een beperkt aantal grote bedrijven dat voor telefonie nog grotendeels analoge verbindingen gebruikt, maar een groter deel gebruikt al vormen van VoIP, al dan niet via eigen IP-centrales, hosted/Cloud telefonie of een mix. Klein en groot SoHo, zoals de bakker en de slager of accountants, gebruiken vaak consumentachtige structuren met drie-in-een pakketten. Daar is de penetratie van klassieke ISDN relatief klein. Het is vooral het MKB waar het merendeel van de bedrijven voor telefonie nog altijd ISDN gebruikt."

VoIP nog vrij klein

ISDN-alternatief VoIP groeit snel. Bij Colt blijkt uit eigen metingen een jaarlijkse groei in afzet van 40 procent. "Drie jaar geleden zijn we gestopt met het leveren van nieuwe analoge en ISDN 1&2-verbindingen", stelt Peter Veenman. "VoIP is de technologie van de toekomst." Toch is de penetratie nog altijd zeer beperkt, zelfs 15 jaar na de introductie. Colt spreekt over 10-15 procent. SIP trunks als overbruggende oplossing zijn ook nog lang geen gemeengoed. Feit is gewoon dat een meerderheid van de MKB-bedrijven, zeker de kleinere, nog altijd ISDN gebruikt, meent commercieel directeur Hans van Helder van XLNT Connect. "Het massaal moeten overstappen naar een andere dienst in de komende tweeënhalve jaar zal dan ook veel voeten in de aarde hebben." Operationeel directeur Kees de Dreu van system integrator Zetacom stelt dat er vaak nog huiver bestaat om over te stappen op vormen van VoIP, of het nu een SIP trunk is, een eigen IP-centrale of hosted/Cloud-VoIP. "ISDN heeft zijn kwaliteit bewezen. VoIP ook wel – het is al op de markt sinds ongeveer 2003 - maar het is nog altijd nieuwer, dus bestaat er koudwatervrees."

Verrassing of niet?

Voor de meeste klanten is de uitfasering van ISDN geen verrassing, meent een KPN-woordvoerder. "Een groot aantal klanten is al gemigreerd en maakt al gebruik van VoIP: bellen via internet. Klanten die nog niet gemigreerd zijn, worden

de komende tijd benaderd door KPN. ISDN1/2-contracten kunnen verlengd worden tot medio 2019." Die verrassing zal er bij zakelijke operators en de meeste grotere telecomaانبieder inderdaad niet zijn, meent Mohieddine Messousi, Colt. "Maar de meeste eindgebruikers en ook veel kleinere resellers realiseerden zich niet dat dit afscheid er aan zat te komen. Deze resellers zullen zijn verrast door het KPN-besluit en moeten zich nu gaan bedenken hoe ze verder willen nu ze over een paar jaar geen omzet meer kunnen halen uit ISDN."

Bij eindafnemers hangt volgens Cees de Dreu (Zetacom) veel bekendheid of bewustzijn af van de omvang van organisaties. Veel grotere ondernemingen en instellingen zijn er al wel van op de hoogte. Bovendien werkt men hier vaker met ISDN 30, wat niet tegelijk met de kleinere varianten uitgefaseerd wordt. Bij kleinere organisaties is het bewustzijn veel kleiner. Rick Sulman, CEO van Speakup, stelt het nog wat scherper. "Bij onze zakelijke partners leeft het besef al meer, maar men gaat er nog niet echt actief mee de boer op. Ik heb zelf veel contact met partijen in Duitsland, waar incumbent Deutsche Telekom volgend jaar al ISDN gaat afschakelen. Zelfs daar merken telecomaانبieders relatief weinig bewustzijn onder met name kleinere en middelgrote organisaties over dat dit er aan zit te komen. Ik verwacht in Nederland eigenlijk niet veel anders."

Enorme markt

Bekend of niet, ruim 200.000 ISDN 1/2 gebruikers moeten overstappen op een VoIP-dienst. Daar zal voor een groot deel het kanaal zijn werk doen. Het KPN-besluit betekent een grote kans voor telecomaانبieders om hun grip op klanten te vergroten, meent Van Helderens. "Vroeger verkocht je een PBX en kreeg je wat provisie van KPN voor het leveren van ISDN-verbindingen. Daarna was je tien jaar uit beeld, totdat je misschien weer een nieuwe centrale kon leveren. Nu kun je zelf klanteigenaar worden en heb je veel vaker klantcontact. Voor de facturering, maar ook omdat er met VoIP-verbindingen veel meer extra diensten mogelijk zijn. Zo kun je een belangrijke klantadviseur worden." Kees de Dreu, Zetacom, ziet in het einde van ISDN ook meer mogelijkheden om klanten te binden. "In het ISDN-tijdperk hadden wij vaak een bemiddelende rol. KPN en in mindere mate kabelaanbieders zoals Ziggo waren bepalend. Met SIP trunks - Zetacom biedt die al langer via white label - krijgen we ook een leverende rol. Nu maakt de koppeling met de openbare infrastructuur onderdeel uit van onze oplossing, wat het voor de klant aantrekkelijker maakt, vanwege het één-loket idee. Je kunt als telecomaانبieder meer je eigen stempel op een oplossing zetten." Rick Sulman, Speakup: "ISDN hebben we nooit

verkocht, met ADSL zijn we recent begonnen. We gaan nu wel nadenken over het aanbieden van telefonieverbindingen. Dat is toch een manier om bestaande klanten beter aan ons te binden en om nieuwe klanten binnen te halen die tot nu toe via KPN hun verbindingen en daarover lopende diensten afnamen."

Nadelen overstap voor eindgebruikers

De voordelen van VoIP (kostenbesparingen, meer flexibiliteit in onder meer opschalen, integratie met andere IP-oplossingen) mogen bekend zijn. Toch kan Messousi, Colt, zich voorstellen dat veel eindgebruikers nu vooral nadelen zien in gedwongen overstappen. "Wie kosten wilde besparen of meer flexibiliteit wilde in zijn telefonie, is al gaan kijken naar VoIP-alternatieven. Voor wie dat niet wilde, is deze gedwongen overstap niet fijn. ISDN werkt voor hen dus waarom veranderen?" Wie een PBX heeft die nog niet is afgeschreven, zal ook niet blij zijn.

Om organisaties klaar te maken voor de overstap van ISDN naar VoIP én om hen te overtuigen dat de voordelen van VoIP groter zijn dan vasthouden aan ISDN, moet hierover de komende tweeënhalve jaar bij afnemers wel rumoer gemaakt worden. Sulman wil daar rustig mee van start gaan, bijvoorbeeld door een nieuwsbrief uit te brengen die er aandacht aan besteedt. "We gaan niet nu al zelf of samen met partners actief bij afnemers roepen dat ze snel moeten overstappen omdat ISDN verdwijnt. Dan creëer je paniekvoetbal in plaats van dat je met goed advies komt."

Resellers zien vooral problemen

Enorme marktkansen, maar veel telecomaانبieders zien momenteel vooral problemen, merkt Van Helderens van XLNT Connect. "Dan heb ik het niet eens over de beperkte groep grotere partijen die nog altijd een focus hebben op de verkoop van ISDN-centrales en -verbindingen. Die gaan het erg moeilijk krijgen als ze niet snel hun portfolio en verdienmodellen aanpassen. Maar ik hoor vaak dat aanbieders op korte termijn denken. Die willen niet investeren in bijvoorbeeld klantbezoeken als dat niet direct veel verkoop oplevert. Ze weten wel dat het eigenlijk moet, maar daar is nu nog vooral veel chagrijn over, zoals meestal wanneer er iets verandert in de telecomsector."

Een ander genoemd nadeel zou zijn dat de marges op ISDN hoger zijn dan op VoIP. KPN stelt dat dit niet klopt. "Een groot aantal van KPN's partners biedt KPN-klanten al veel langer KPN ÉÉN aan en hebben er mede voor gezorgd dat deze klanten geruisloos zijn gemigreerd. We ontzorgen niet alleen klanten met KPN ÉÉN door één contract, één

aanspreekpunt en één factuur en kwalitatief goede diensten dankzij onze betrouwbare netwerken. Dit alles biedt ook, naast aantrekkelijke marges, voordelen voor onze partners.” Bovendien, iets waar Van Helderer chagrijnig van wordt, verkopen de meeste telecomresellers VoIP en SIP Trunks vooral op prijs. “Dan verkochten ze eerst ISDN-verbindingen voor 50 euro en gaan ze nu SIP trunks voor 50 eurocent per verbinding verkopen. Waanzin. En dan maar klagen dat er veel minder aan verdiend kan worden.”

Echte nadelen resellers

Toch zijn er ook echte nadelen voor bepaalde groepen resellers, vooral zij die zich nog niet of weinig hebben gericht op VoIP als nieuwe technologie en de bijbehorende recurring verdienmodellen. En dat zijn niet alleen kleinere aanbieders. Colt zelf heeft ook zo'n acht grotere kanaalpartners die nu aan de slag moeten om een alternatief voor ISDN eigen te maken en te gaan verkopen.

Ook dean one merkt dat niet elke partner al even ver is in nieuwe technologie (VoIP) of nieuwe verdienmodellen (recurring, abonnementsgebaseerd). Dat heeft er mee te maken dat ISDN een relatief eenvoudig product is. “Het is vergelijkbaar met de verkoop van simkaarten. Je hoeft geen kennis te hebben van mobiele netwerken. En net zoals verkopers van simkaarten werken deze partijen vooral met eenmalige provisies. TCO-partijen die minder van technologie weten maar vooral werken op basis van tarieven bij het doorverkopen van telefoniediensten, maken hier veel gebruik van.”

Beter voorbereid

Beter voorbereid op het verdwijnen van ISDN zijn PBX-verkopers en IT-partners. Voor PBX-partijen is de overstap op SIP-trunks relatief eenvoudig omdat zij toch al vanuit technologie werken. Voor ICT-partners is het recurring verdienmodel al van oudsher bekend. De opkomst van Cloud-telefonie, waarbij men minder verstand van technologie hoeft te hebben, zorgt dan ook voor een sterke groei. Caris: “Wij hebben er het afgelopen eerste kwartaal al 50 IT-resellers bij gekregen als partner. De grootste kansen in het afschakelen van ISDN liggen bij deze groep. Er zijn wel steeds meer mobiele aanbieders en PBX-verkopers die (Cloud/hosted) VoIP verkopen, maar voor hen is de overstap en daarmee de uitdaging groter. Zij zullen de komende tweeënhalf jaar een tandje bij moeten zetten. En veel tijd is tweeënhalfjaar niet.” Die telecomaانبieders moeten dus oppassen dat ze zich de kaas niet van het brood laten eten door ICT-partijen, meent Van Helderer: “Qua klantbehoeften op telefoniegebied

hebben deze partijen weinig kennis van zaken. Maar ze weten niet beter dan dat het nodig is om regelmatig klanten te bezoeken. Zij hebben regelmatig klantcontact in hun DNA. Dat moeten de meeste telecomresellers nog altijd leren.”

Markt opgeschud

Messousi, Colt, verwacht dat het telecomkanaal hoe dan ook fors opgeschud zal worden. “Het besluit van KPN zat er aan te komen maar veel telecompartijen zijn doorgedaan met geld verdienen uit ISDN zonder verder te kijken. Zij zullen de komende jaren overgenomen worden – zoals met een partij als Dekatel door Yes is gebeurd – of gaan fuseren. Andere aanbieders zullen nu alsnog gaan kijken naar een nieuw businessmodel. Maar dat zal een uitdaging worden. Tweeënhalf jaar lijkt lang, maar om een businessmodel om te vormen is het kort.”