

Even kennismaken... Arnold Corino



Sinds mei is Arnold Corino onze nieuwe collega. Wij hebben Arnold gevraagd om zich even voor te stellen en ons een kijkje te geven in de toekomstplannen van Actis:

Wie is Arnold Corino?

Ik ben Arnold, 47 jaar, geboren in Rotterdam met een vleugje Italiaans bloed. Inmiddels al 15 jaar getrouwd (en nog langer samen) met mijn prachtige en lieve vrouw Esther. Vader van 3 geweldige kinderen (maar soms brengen ze ook hoofdpijn) van 17, 21 en 27 jaar. Waarvan er al één het nest heeft verlaten. Ja ja ik was er vroeg bij. Maar dat maakt het ook dat ik sneller wijzer was 😊. Omdat we houden van gezelschap kunnen huisdieren ook niet ontbreken bij ons in het gezin en hebben er ook al heel wat en verschillende gehad. Maar nu beperkt dat zich inmiddels tot onze hond Macy (ontiegelijk eigenwijze Franse bulldog) en kat Noah (wit, doof en het karakter van een Franse bulldog).

Als men vroeger naar mijn hobby's vroeg had ik daar eigenlijk nooit een goed antwoord op. Maar inmiddels ben ik erachter gekomen. Genieten van het leven! Ik vind veel leuk en interessant. En dat vormt dan ook dat ik niet echt tijd vrij maak voor iets specifiek. Ik ontdek en leer graag nieuwe dingen. Daarnaast vind ik het leuk om nieuwe mensen te leren kennen en dingen te bouwen. En dat bouwen kan van alles zijn. Van bouwproject tot heerlijke maaltijden voor mijn familie en vrienden.

Ik kan niet echt stil zitten. Dus als ik tijd over houd dan verzin ik wel weer iets om mezelf uit de luie stoel te krijgen. En dan vooral actieve sporten zoals schaatsen, mountainbiken, kickboksen, karten, hardlopen. Momenteel even geen sport aangezien ik aan het bouwen ben 😊. Namelijk een nieuwe badkamer. Maar het kriebelt wel weer om weer te gaan fietsen of hardlopen. En het liefst op zo veel mogelijk nieuwe mooie plekken om te ontdekken.

Hoe bevalt het tot nu toe bij Actis?

Ik heb het enorm naar mijn zin bij Actis. Ik heb fijne collega's en zij hebben mij super fijn en warm ontvangen. Het is een kleine organisatie maar toch groot. Als je begrijpt wat ik bedoel? We werken samen met vele verschillende mooie partners. Van kleine organisaties tot de grotere organisaties in de Benelux en Frankrijk. Het werk is dynamisch wat mij dan ook gelukkig maak. Actis biedt veel mogelijkheden en kansen. En ook hier komt het bouwen weer terug.

Actis kon ik al heel wat jaren als distributeur van hoogwaardige kwaliteitsoplossingen van AudioCodes. AudioCodes is marktleider op gebied van Session Border Controllers, Media Gateways (TDM naar IP converters) en oplossingen voor Microsoft Teams telefonie integraties.

AudioCodes heeft inmiddels een geweldige suite aan oplossingen en diensten om de SBC heen ontwikkeld. Voor o.a. MS Teams biedt AudioCodes gecertificeerde voice oplossingen waardoor AudioCodes de voice enabler en one vendor eco system is om MS Teams heen. Krachtige oplossingen zoals de Contact Center oplossing VoCa en Meeting Insight als oplossing dat Teams meetings efficiënter maakt. I.c.m. AudioCodes Meeting Room systemen krijgen eindgebruikers een krachtige geïntegreerde oplossing van personal meetings tot in de boardrooms toe. Prachtige oplossingen die voor organisaties meerwaarde levert om MS Teams heen. Ik heb de ontwikkelingen van AudioCodes de afgelopen jaren dan ook op de voet gevolgd.

Dus toen ik met Harm Overgoor contact had over deze functie was dit voor mij een geweldige kans om met o.a. deze mooie oplossing te werken.

Hoe ziet een dag bij Actis er voor jou uit?

Als Product Manager is je dag nooit hetzelfde. Maar één routine is wel vast, namelijk starten met een bak lekkere koffie. Meestal begin ik de dag met het doornemen van mijn e-mails. Mijn dag bestaat veelal uit het onderzoeken en verzamelen van informatie die met ons vak te maken heeft. Dit doe ik d.m.v. het lezen van vele documenten, branche gerelateerde vakbladen en websites, bezoeken van beurzen en meetings met leveranciers. Het gaat hier om eventuele nieuwe maar veelal bestaande oplossingen en diensten in ons portfolio. Deze informatie vertaal ik naar mogelijkheden voor Actis, onze partner en klanten, van techniek naar commercie, welke kennis er benodigd is, etc. Zo leer je iedere dag weer nieuwe dingen en verdiep je jezelf in vendoren, diensten, oplossingen, techniek, nieuwe functionaliteiten maar ook de markt. En die is heel verschillend kan ik je zeggen. Het moeilijke is dat veranderingen zowel in technieken, oplossingen, diensten als op de markt, wet- en regelgeving etc. zich verschrikkelijk snel opvolgen. Een voorbeeld is o.a. NIS2 waar we mee te maken gaan krijgen. Dus de ene dag in de techniek en de andere dag in regelgeving en processen. Kortom omdat het zo dynamisch is moet je dus ook snel kunnen schakelen, kennis op doen, relativeren en vertalen.

Daar waar ik vroeger een bloed hekel had aan het lezen van boeken lees ik vandaag de dag iedere werkdag heel veel documenten, blogs, white papers, etc. Fictie is niet aan mij besteed. Ik lees inmiddels graag, maar dan wel dingen die mij inzichten geeft of inspireren. Hoewel je bij lezen stil zit is dit toch wel een bezigheid die mij veel oplevert (en nee geen bierbuik want dat hou ik wel goed in de gaten 😊)

Waar wil je met Actis naar toe?

Actis staat bekend om zijn diepgaande kennis op gebied van voice infrastructuur en security, met name Session Border Controllers van AudioCodes. Door onze nauwe samenwerking, ontzorgt Actis haar partners en klanten door met onze diepgaande kennis partners te ondersteunen bij implementatie, migratie, upgrade en integratie.

Inmiddels zien we dat in onze voice infrastructuren ook deze fysieke SBC hardware en software installatie meer en meer ver-SaaS-en, en dus een dienst is geworden. Verschillende oplossingen van AudioCodes zijn dan ook als dienst verkrijgbaar zoals VoCa CCaaS. Actis zal zich de komende tijd meer transformeren naar een diensten distributeur welke haar unieke toegevoegde waarde blijft leveren aan haar partners, namelijk kennis. De toegevoegde waarde zit het vooral in het kunnen leveren van kennis en inzichten in de gehele keten oplossingen. Niet alleen techniek komt hier bij kijken maar ook o.a. compliance en privacy wetgeving. En met alle mogelijkheden van integratie en automatiseren maken we het ook nog een stuk eenvoudiger. Hierdoor kunnen we onze partners volledig ondersteunen en de complexiteit verminderen zodat het niet alleen voor onze partners een stuk efficiënter wordt maar ook voor de eindgebruiker. Ik zal hier een grote rol in gaan spelen en voornamelijk mee bezig houden. Het migreren van dozen naar diensten en nieuwe diensten introduceren. Met als doel de Actis Cloud Services Menu kaart aan onze partners aan te kunnen bieden zodat we samen met onze partners hiermee hun eigen unieke propositie kunnen creëren.

Welke projecten ga je op korte termijn oppakken?

Microsoft Teams heeft in onze regio inmiddels veel markt aandeel gewonnen. Met een wereldwijd marktaandeel van ruim 350 miljoen gebruikers waarvan over 20 miljoen gebruik maken van bellen met MS Teams, is de verwachting dat deze laatste de aankomende jaren nog flink zal stijgen. Met name in onze regio is de vraag naar bellen met MS Teams bijna de facto standaard geworden in aanbestedingen. Actis heeft in de afgelopen jaren met de voorlopers zoals MS Lync, Skype for Business en al een tijdje MS Teams veel kennis opgebouwd en geïntegreerde oplossingen gerealiseerd in samenwerking met onze partners. Bij veel van de MS Teams integraties in Nederland is Actis betrokken in het leveren van een onderdeel in de totaal oplossing.

Om de MS Teams integraties eenvoudiger te maken voor onze partners. En dan voornamelijk de kleinere partners. Zijn we bezig om SBC as a Service op te zetten. Hiermee kunnen partners de SBC als een dienst bij Actis af nemen en op die manier ontzorgen wij de partner door de implementatie, configuratie en onderhoud en beheer uit handen te nemen. Dit al wordt door ons gehost in Geografisch gescheiden Tier 3 Datacenters. Maar flexibiliteit hoort bij ons karakter. Dus als de Partner zelf in controle wil zijn en de implementatie en de configuratie zelf wil uitvoeren behoort dit tot onze dienstverlening. Om de SBaaS dienst heen zullen we ons portfolio uitbreiden binnen Actis Cloud Services.

Inmiddels hebben we bij Actis een overeenkomst getekend met Call Cabinet. Call Cabinet voorziet in Compliance recording en Quality Monitoring als een dienst vanuit de Cloud. Call Cabinet is vendor agnostic wat inhoudt dat de oplossing integreert met iedere voice oplossing op de markt. Call Cabinet is ook door Microsoft benoemd tot een MS Teams gecertificeerd Recording en Analytic platform die naadloos integreert en binnen de Teams Client compliance recording en analytics functionaliteit gebruiksvriendelijk beschikbaar maakt voor de eindgebruiker.

Daarnaast biest Actis ook al een tijd de oplossing CC4TEAMS(ContactCenter4ALL). Deze Microsoft gecertificeerde contact center oplossing wordt geleverd als een dienst en kunnen organisaties de krachtige en zeer gebruiksvriendelijke oplossing van CC4TEAMS afnemen op basis van een pay per use model. Gebruikers worden voorzien van een contact center agent en supervisor client geïntegreerd in de MS Teams Client. Administrators kunnen binnen een zeer intuïtieve web interface het contact center beheren en nieuwe mediakanalen zoals email, en dadelijk ook whatsapp, webchat en sms toevoegen en workflow's creëren.

Actis Cloud Services voorziet toekomstig in een menukaart aan diensten die onze partners a-la-carte kan afnemen en hiermee zijn/haar eigen unieke diensten portfolio kan creëren. AudioCodes, CallCabinet en CC4TEAMS zijn inmiddels onderdeel van deze menu kaart. En daar zullen nog andere volgen. Met onze diepgaande kennis en diensten als kracht en ondersteuning.

Mag je al iets vertellen over de koers die Actis gaat varen?

Zoals eerder al verteld, zal Actis zich gaan transformeren naar een diensten distributeur. De eerste stap is onze SBC distributie aan bieden aan onze partners als een dienst. Actis host de SBC vanuit geografisch gescheiden datacenters. De dienst zal eerst in Nederland worden geïntroduceerd en later volgen België, Luxemburg en Frankrijk daarbij op. Wij zullen onze diepgaande kennis van de oplossingen als toegevoegde waarde op de dienst blijven leveren en onze partners ondersteunen bij complexe integraties en routeringsvraagstukken. Inzicht is belangrijk en daarom levert Actis maandelijkse rapportages aan om kwaliteit en performance te waarborgen naar onze partners en klanten.

Daarbij zullen we ons gaan focussen op andere diensten zoals Contact Center oplossingen en overige applicaties welke waarde toe voegt aan ons diensten portfolio en welke toegevoegde waarde levert aan onze klanten. Denk aan bijvoorbeeld beheermanagement diensten.

De ontwikkelingen in de markt staan niet stil en gaan razendsnel. Kortom genoeg mogelijkheden voor Actis om onze partners en klanten hierin te ondersteunen. Dus hou ons in de gaten want we komen nog met mooie toevoegingen aan onze portfolio!