

Yes Telecom MVNO van de business partner

Sinds een half jaar bestormt de nieuwe Mobile Virtual Network Operator Yes Telecom met een heldere focus de zakelijke mobiele markt. De 'Business Partner Provider' legt uitsluitend met een indirect verkoopkanaal unieke proposities neer bij MKB-klanten.



Frank Caris (rechts) en Klaas Bottema: "We doen zaken met partners die onze filosofie delen."

In Engeland is Yes Telecom, ook de enige MVNO die zich middels een indirect kanaal richt op de zakelijke markt, zes jaar met groot succes actief. In Nederland is Yes Telecom onder leiding van Klaas Bottema en Frank Caris nu een half jaar commercieel operationeel. Yes maakt in

Nederland gebruik van het mobiele netwerk van KPN. Een bewuste keuze van de MVNO vanwege de technische kwaliteit van het netwerk, de perceptie van KPN die bij eindklanten leeft en vanwege het dienstenportfolio dat op de zakelijke markt is gericht.

Volgens directieleden Bottema en Caris vult Yes Telecom in Nederland een gat in. "In het indirecte kanaal ligt een ontzettend grote kans, want het is voor operators natuurlijk heel lastig om met direct sales en tegelijkertijd ook met derde kanalen in de zakelijke markt om te gaan. Dat grote spanningsveld blijft enorm, en dat is natuurlijk logisch als het overgrote deel van de zakelijke aansluitingen rechtstreeks gaat", vertelt Klaas Bottema, die eerder onder meer werkte bij KPN Mobile en Orange. Bottema: "Ik raakte in gesprek met een operator in Nederland over het idee om een MVNO op te zetten die uitsluitend via business partners werkt. Het toeval wil dat er in Engeland op dat moment een partij was – Yes Telecom – die naar Europa wilde en daarvoor Nederland als springplank wilde gebruiken. Zo ben ik in contact gekomen met Yes. Wij waren direct onder de indruk over hoe zij de business aanpakten. Veel expertise, een goed back-office." De Engelse mobiele markt is niet zo verschillend van de Nederlandse, vindt Bottema. "Ook in Engeland vult Yes Telecom een gigantisch gat op. Wat hier allemaal speelt op het gebied van direct sales, speelt daar ook. In Engeland wordt Yes Telecom gezien als de grote vriend van de business partners."

Duidelijke keuze

De kracht van Yes Telecom is dat er een duidelijke keuze is gemaakt: alleen de zakelijke markt en alleen via business partners. Door die duidelijke focus is de MVNO in staat om vanaf het begin het servicemodel op de hoge eisen van de doelgroep af te stemmen. Een ander sterk punt: de reseller weet bij Yes Telecom waar hij aan toe is. Er is geen direct sales, er zijn geen Yes-winkels, er is geen internet sales en er is geen direct retentieteam. "Wij hebben echt geko-

zen”, zegt Bottema. “In tegenstelling tot andere mobiele providers die eigen winkels hebben, en bovendien consumenten én zakelijke klanten bedienen, een direct en indirect verkoopkanaal hebben en ook nog via internet verkopen. Nee, wij hebben vanaf dag één gekozen zodat we bij het aannemen van personeel en bij het ontwikkelen van het billing-systeem alles op één doelgroep af hebben kunnen stemmen.”

In oktober 2005 is Yes Telecom daadwerkelijk met enkele grote telecomdealers van start gegaan. Begin dit jaar is er qua aantal dealers opgeschakeld en in maart is nadrukkelijk de publiciteit gezocht. “Dat heeft geleid tot een grotere toeloop van potentiële business partners dan we hadden verwacht”, bekent Caris. “We hebben nu 166 Yes business partners en hebben zeker nog dertig aanvragen liggen terwijl er dagelijks bijkomen. Wij zijn onze binnen- en buitendienst dan ook flink aan het uitbreiden en zoeken daar zelfs nog extra mensen voor.” Toch wil Yes niet met teveel business partners werken. Yes Telecom gaat niet met elke telecomdealer in zee, wil Frank Caris gezegd hebben. “Ook wij zullen keuzes moeten maken. We doen zaken met partners die onze filosofie delen. Dealers die zich richten op de

turen van een klant bij Yes Telecom aanlevert. Op basis van deze rekeningen maakt de MVNO een offerte op maat. Het mooie voor de business partner is dat deze offerte achteraf nog gecustomized kan worden voor zijn klant. Uniek, want bij andere providers worden slechts standaard

plaatsen op de factuur voor de klant. Dat geeft toch weer extra uitstraling en onderstreept dat wij er als MVNO voor de partner zijn.”

Dankzij de vele jaren telecomervaring die de directie telt, staart de MVNO zich zeker niet blind op



Producten Yes Telecom

- Mobiele abonnementen
- Zakelijke business bundels
- On-net bellen
- BlackBerry E-Max
- UMTS Datakaart

zakelijke markt, die de producten en proposities van Yes Telecom begrijpen en die inzien dat ze zich met Yes kunnen onderscheiden.”

Extra diensten voor dealer

Het zijn de aanvullende diensten richting het dealerkanaal waarmee Yes Telecom zich extra wil onderscheiden als dé business partner provider. Zo is er het Value Model waarbij de reseller de laatste drie fac-

producten aangeboden. Andere ‘extraatjes’ van de MVNO zijn de gratis duo-SIM, makkelijk porteren en dat het bellen boven de bundel in verhouding niet duurder wordt.

Visie

Bottema: “Wij leveren standaardproducten met extra diensten. Zo is het bij Yes Telecom mogelijk de klant een on-net aanbieding te doen voor slechts een deel van zijn aansluitingen. Maar we gaan nog verder: we kunnen een klant zelfs on-net laten bellen met een bevriend bedrijf waar veel contact mee is. Denk aan een politiecorps en een gemeente. Daar kunnen business partners unieke proposities mee neerzetten.” Frank Caris: “Het zijn de kleine dingen. Waar veel dealers van Yes bijvoorbeeld enthousiast over zijn, is dat het mogelijk is hun bedrijfslogo te

puur alleen mobiele communicatie. Convergentie is ook bij Yes Telecom een issue waar sterk naar gekeken wordt. Convergentie van vast en mobiel én convergentie van telecom en IT. Niet alleen kijkt Yes Telecom in dit kader naar zijn verkoopkanaal (buiten telecomdealers die gespecialiseerd zijn in mobiel, ook naar vastnet dealers, IT-resellers en de kantoorvakhandel), maar ook naar het eigen productenaanbod. Klaas Bottema: “We doen het nu erg goed met mobiel, maar zoeken daarnaast driftig naar aanvullende producten als WiFi, breedband en VoIP. De volgende stap in de ontwikkeling van Yes Telecom is de migratie van MVNO naar VNO.” Frank Caris: “Het is aan ons om met geconvergeerde producten en diensten voor de reseller te komen zodat die een betere positie in het zakelijke segment krijgt.” #