

## Innovaties op 3GSM Asia:

# Overal en altijd communiceren

Door Laurens van Aggelen

Het 3GSM Asia World Congress is een belangrijk jaarlijks evenement geworden waar voornamelijk zakenmensen uit Azië (68 procent) op afkomen. Deze keer vond het congres voor de derde en laatste keer plaats in Singapore. Half oktober werd bekendgemaakt dat de organisatie voor 2007 heeft gekozen voor Macau. Om te kunnen groeien, maar vooral om dichterbij de Chinese, Japanse en Zuid-Koreaanse markt te zitten. In die landen gaan de ontwikkelingen het hardst, ook mondiaal gezien. Maar ook in andere Aziatische landen trekt het flink aan. Zo groeit de markt voor mobiele communicatieoplossingen in India op dit moment zelfs harder dan in China. Voor de diverse bedrijven uit Europa, die vanuit 3GSM in Barcelona de stap naar 3GSM Asia hadden gemaakt, was

het wel even wennen. Bij sommigen was de verbazing zelfs groot over het kleinere aantal exposanten, bezoekers en de kleinere beursvloer. Toch kon de bezoeker een goed beeld krijgen van wat er speelt op het gebied van communicatie.

### SMS, IM of e-mail

Veel aandacht was er op deze beurs voor mobiele e-mail en Instant Messaging (IM) op mobiele telefoons, pda's, computers en zelfs op de televisie. Hoewel steeds meer mobiele telefoons de mogelijkheid bieden om e-mail te ontvangen en te versturen, maken we er in West-Europa nog relatief weinig gebruik van en blijven SMS'en. In Japan is dat omgekeerd. SMS is daar nooit echt aangeslagen, maar de

verkoop van smartphones voor mobiel e-mail zit er stevig in de lift.

De aanwezigheid van Wi-Fi-verbindingsmogelijkheden op veel nieuwe smartphones en PDA's zal het gebruik er van weer iets aantrekkelijker maken. Dat biedt immers ook de mogelijkheid om Voice-over-IP (VoIP) te gebruiken. Het Britse bedrijf Barablu liet in Singapore zien het alternatief te kunnen bieden voor Skype. Met de software van Barablu is het mogelijk om met een pc, notebook, pda of mobiele telefoon gebruik te maken van VoIP. In tegenstelling tot Skype biedt Barablu al wel de mogelijkheid de software te installeren op mobiele toestellen die met het Symbian besturingssysteem zijn uitgerust, zoals Nokia en Sony-Ericsson telefoons.

Het gebruik van de Barablu-software is gratis. Althans, gesprekken met gebruikers van dezelfde software zijn gratis. Geld verdienen doet Barablu met Barablu Out, hiermee kan de gebruiker tegen geringe betaling ook telefoneren met personen die alleen via het vaste net of een 'gewone' mobiele verbinding bereikbaar zijn. Met Barablu Chat kan chatten niet alleen via de pc maar ook door gebruik te maken van een mobiele telefoon. Een soort MSN Messenger (Microsoft) dus. Dat er kennelijk



goed geschikt te maken voor de PDA. Omdat ze de productiviteit van de mobiele werker vergroten, hebben deze applicaties een relatieve korte ROI (Return on Investment). Binnen Telindus is veel aan het veranderen. Een jaar geleden verzette Telindus zich nog tegen de overname door Belgacom, maar sindsdien wordt er hard aan integratie gewerkt. Beide bedrijven blijven zelfstandig bestaan, maar bedrijfsonderdelen zijn geruild en onderling beter verdeeld.

### Prijs Siemens onderzoeken bomaanslagen Londen

Siemens Building Technologies heeft in het kader van de 'Security Excellence Awards' in Groot-Brittannië twee onderscheidingen gekregen. Met 'Best Security Installer' werd de Siemens-bijdrage aan de onderzoeken na de bomaanslagen in Londen van juli 2005 onderscheiden. De onderscheiding 'Best Customer Care Initiative' werd verleend voor de interne programma's ter verbetering van de

dienstverlening rond elektronische security.

De specialisten van Security Systems van de Siemens-divisie Building Technologies waren bijna klaar met de installatie van 3.000 videocamera's op tien stations in Londen, toen op 7 juli 2005 de zelfmoordaanslagen plaatsvonden. De volgende dag werd het projectteam van de British Transport Police gevraagd om de geregistreerde beelden van 200 camera's veilig te stellen en te downloaden en tevens zo snel moge-

lijk twaalf analyse-werkplekken studio's ter beschikking te stellen om de videobeelden te evalueren. De beeldgegevens waren binnen acht uur beschikbaar en de werkplekken waren binnen vier dagen volledig ingericht. Deze snelle en efficiënte aanpak zorgde voor een waardevolle tijdswinst bij het onderzoek door de betreffende instanties en zoals bekend hebben de videobeelden een waardevolle bijdrage geleverd aan de identificatie van de daders. [www.siemens.com](http://www.siemens.com)

**3GSM**  
WORLD CONGRESS  
ASIA  
Singapore  
16-20 October  
2006



nog ruimte bestaat voor meer aanbieders van IM-oplossing mag ook worden afgeleid uit de aanwezigheid van het Noorse softwarebedrijf Colibria, dat Azië als een belangrijke markt ziet voor zijn producten.

Of IM in Nederland net zo populair zal worden als SMS zal natuurlijk in sterke mate afhangen van de prijs die er aan het versturen van een bericht komt te hangen. Voor zakelijke gebruikers is IM interessant omdat – anders dan bij SMS en e-mail, waarbij de verzender er nooit zeker van is of en wanneer het bericht is bezorgd en door de ontvanger gelezen – bij IM twee of meer gebruikers een chat-sessie opzetten en men dus in direct contact staat.

### Mobiele e-mail

Er zijn echter ook andere scenario's denkbaar waarbij juist mobiele e-mail een veel grotere vlucht zou kunnen gaan nemen. Het meest aansprekende voorbeeld daarvan is die van AxisMobile. Deze provider van e-mailtechnologie voor consumenten is inmiddels wereldwijd zeer succesvol met een e-mail oplossing, die het voor consumenten veel goedkoper en eenvoudiger maakt om e-mail te gebruiken op een mobiele telefoon. AxisMobile biedt telecomoperators de mogelijkheid om abonnees met vrijwel ieder willekeurige mobiele telefoon e-mailfaciliteiten te bieden. Met alle mobiele telefoons, ongeacht of ze met Symbian, Windows Mobile of andere besturingssystemen werken, kan er met de dienst die AxisMobile biedt naar hartelust worden gemaïld. Zelfs oudere toestellen met monochroom-schermjes waarmee je eigenlijk alleen SMS-berichten kunt sturen. Het kan op



twee manieren. Of, indien het toestel daarvoor geschikt is, wordt er een Java-applicatie geïnstalleerd óf SMS-berichten worden automatisch getransformeerd tot een e-mailbericht en vice versa. Daarvoor moet de gebruiker dan in beide gevallen wel een abonnement hebben bij een telecomprovider die dit ondersteunt. Het mooie is bovendien dat nagenoeg alle bestandsformaten ondersteund worden, waardoor attachments in bijna alle gevallen te openen en te bekijken zijn. Zo zagen we hoe op een oud mobieltje met een monochroom schermje toch nog netjes een preview wordt getoond van een foto die als attachment met een mailtje was meegestuurd. Maar ook ZIP-files kunnen worden geopend.

Stacy Fassberg, Vice President Marketing bij AxisMobile, stelt dat hun methode goedkoper is door de samenwerking met inmiddels meer dan 100 providers wereldwijd: "Voor het onbeperkt versturen en ontvangen van mail betaal je bij de providers waarmee we inmiddels samenwerken maar een paar dollar per maand. We richten ons hiermee op de consument en de kleinzakelijke gebruiker." E-mail zal daardoor dus goedkoper worden dan het gebruik van SMS. AxisMobile is met deze dienst ondermeer sterk actief in de Verenigde Staten, maar ook in Rusland en West- en Oost Europa. "Ik verwacht dat we over een jaar in de meeste landen wel met telecomproviders zaken zullen doen," aldus Fassberg die verwacht dat we ook in Nederland en België binnenkort van deze dienst gebruik zullen kunnen maken.

### Optimaal gebruik

In een land als Singapore zie je dat er overal volop gebruik wordt gemaakt van nieuwe technieken die de communicatie tussen mensen steeds verder optimaliseren. Om dat te zien hoeft je alleen maar even de taxi te nemen. Taxi's zijn in Singapore uitgerust met de meest geavanceerde snufjes. Geen overbodige luxe in een dergelijke drukke Aziatische stad.

Toen er nog met analoge mobilifoons werd gewerkt, wilde het nog wel eens gebeuren dat er iets misging. Er konden indertijd slechts 120 opdrachten voor ritten per uur worden verwerkt. Wie een taxi belde, bleef daardoor soms eindelijk lang in de wachtstand. Intussen reed 30 procent van de taxi's leeg rond en zagen negen van de tien bellers die wel verbinding kregen met de centrale nooit een taxi verschijnen.

Tegenwoordig maken de vijf taxi-operators in Singapore gebruik van GPS-ontvangers en andere apparatuur zodat oproepen van klanten en locatie van beschikbare dichtstbijzijnde taxi's beter op elkaar afgestemd kunnen worden. Daarbij wordt veelvuldig gebruik gemaakt van spraaktechnologie. Zo hoorden we bij aankomst dat automatisch de ritprijs werd omgeroepen. Door gebruik te maken van het nieuwe besturingssysteem CabLink zijn de taxibedrijven in staat om in totaal 75.000 aanvragen per dag af te handelen. De tijd voor het afhandelen is bovendien met de helft gereduceerd waardoor gigantisch op arbeidskosten wordt bespaard. ■



nieuws +++ kort nieuws +++ kort nieuws +++ kort nieuws +++ kort nieuws +++ kort

## consuWijzer

### OPTA neemt telemarketingklachten aan via ConsuWijzer

OPTA gaat via ConsuWijzer klachten van consumenten over telemarketing aannemen. ConsuWijzer is het gezamenlijke informatieloket van OPTA, de Nederlandse Mededingingsautoriteit en de Consumentenautoriteit, waar de consument terecht kan voor praktische tips en advies over zijn rechten.

Op basis van de klachten die via de website van ConsuWijzer ([www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl)) binnenkomen, gaat OPTA de regels die gelden voor telemarketing strenger handhaven. Telemarketing is het via de telefoon benaderen van individuen door bedrijven, goede doelen, of andere organisaties, om iets te verkopen of te vragen, bijvoorbeeld een donatie of lidmaatschap. Veel van deze telefoontjes voldoen niet, of niet geheel, aan de wettelijke eisen. Daarom gaat OPTA optreden. Voor telemarketing,

een vorm van direct marketing, geldt een 'opt-out regime', dat wil zeggen dat organisaties wel ongevraagd consumenten telefonisch mogen benaderen, maar dat de gebelde tijdens een telefoongesprek altijd actief de mogelijkheid moet worden geboden niet meer door de betrokken organisatie te worden gebeld. Dit moet door de bellende organisatie onvoorwaardelijk, onverkort en zonder kosten voor de gebelde worden geregistreerd en gerespecteerd. In de aankondiging van

deze aanpak eerder dit jaar, heeft OPTA-voorzitter Chris Fonteijn reeds aangegeven de uitwassen in de telemarketing te willen bestrijden. "Wij hebben klachten van consumenten nodig om te kunnen kijken hoe groot de irritatie is. Met de recente komst van ConsuWijzer, die begin deze maand officieel gestart is, kan OPTA direct klachten van consumenten over telemarketing aannemen. Andersom weet de consument ook sneller waar hij terecht kan met zijn klacht," aldus Chris Fonteijn.