

# ‘Een virtueel, multi-nationaal, multi-mediaal ASP-model’

door

Drs. ing. Dick Bakker, Audiotex Nederland B.V.

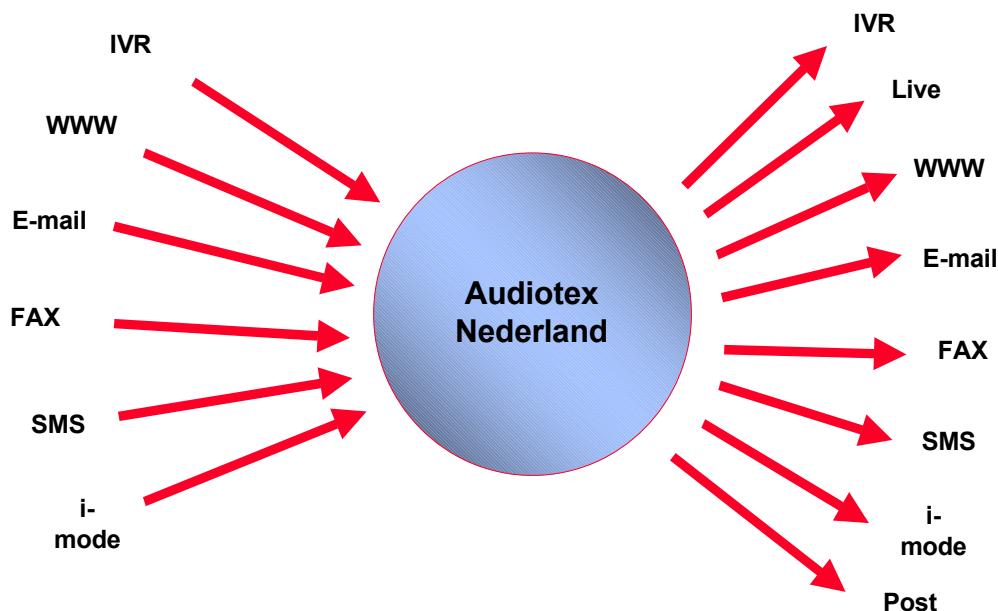
Met de introductie door KPN Telecom van i-mode in Nederland, ongeveer een half jaar geleden, heeft de Nederlandse consument er weer een medium bij. Met de invoering van de EURO begin dit jaar en de recentelijke discussie rond de uitbreiding van de Europese unie als katalysatoren voor de steeds verder gaande eenwording van Europa, lijkt multi-mediale en multi-nationale communicatie naar een bepaalde doelgroep onafwendbaar. Het is niet meer de vraag of dit zal gebeuren, maar slechts de vraag wanneer.

Crystal Communications B.V., de groep waartoe Audiotex Nederland B.V. behoort, is deze sociogenese reeds een stapje voor met de introductie van haar ‘Virtueel, multi-nationaal en multi-mediaal ASP-model’, hierna te noemen: VMMA-model.

## ***“IT’s up to you!”***

Zo luidt de slogan van de groep. Het zegt eigenlijk alles: “Zeg het maar, beste consument, wanneer wil je via welk medium welke gegevens invoeren en/of raadplegen; wij zorgen er met behulp van ‘IT’ wel voor dat je wens in vervulling gaat.”

Of grafisch:



**Figuur 1: Het ‘IT’s up to you!’ model van Crystal Communications B.V.**

Steeds vaker wordt de consument binnen een bepaalde doelgroep multi-mediaal benaderd; een voorbeeld: het kunnen invoeren van gas/elektra meterstanden via een IVR achter een 0800-nummer, het internet of een 'ouderwets' briefkaartje. Een ander voorbeeld: Radio-2, waar je zowel via de telefoon als via e-mail als via een brief je kunt aanmelden voor een bepaald programma-onderdeel. Ook zien we steeds vaker op TV de mogelijkheid om je stem uit te brengen op iets; dat kan dan via SMS of een 0909-nummer. Kijk in dit kader maar eens op [www.votingdemo.nl](http://www.votingdemo.nl).

Het zou bij dergelijke multi-mediale acties natuurlijk zeer praktisch en efficiënt zijn als het allemaal door één partij kan worden gefaciliteerd. Zo hoeft je dan slechts één maal een database aan te leveren en wordt het gevaar van discrepanties vermeden.

### ***'Europeanisering'***

Al zijn we er nog zeker niet allemaal helemaal aan gewend, maar we hebben toch al bijna een jaar geen gulden meer in onze portemonnee, maar Euro's. De grenzen vervagen steeds meer, voormalige Oostbloklanden staan te popelen om 'er bij' te mogen horen en steeds meer bedrijven worden 'multi-nationaal' met als doel een grote, Europese markt te bewerken.

Met name voor dergelijke, multi-nationaal opererende organisaties is het wenselijk om zo efficiënt mogelijk met Telecom- en communicatietechnologie in te zetten. Hierbij doel ik niet alleen op internationaal routeren van gesprekken, maar ook op het niet meerdere malen hoeven organiseren van Telecom projecten in de diverse landen en het centraal kunnen monitoren en besturen van deze projecten.

### ***Hoog volume projecten***

Een ander aspect dat debet is aan het ontstaan van het VMMA model is het feit dat KPN Telecom in Nederland praktisch lange tijd nog steeds het monopolie had bij de zogenaamde 'media- en mass calling' toepassingen. Ik doel hier op de toepassingen waarbij servicenummers worden ingezet met promotie ervan op TV en waarbij dermate veel bel-verkeer wordt verwacht, dat KPN stelt dat de infrastructuur van 'de andere Telco's' niet toereikend is om dat piek verkeer af te handelen. Het gaat hierbij per definitie om meer dan 11 calls per seconde ('media') en meer dan 90 calls per seconde ('mass').

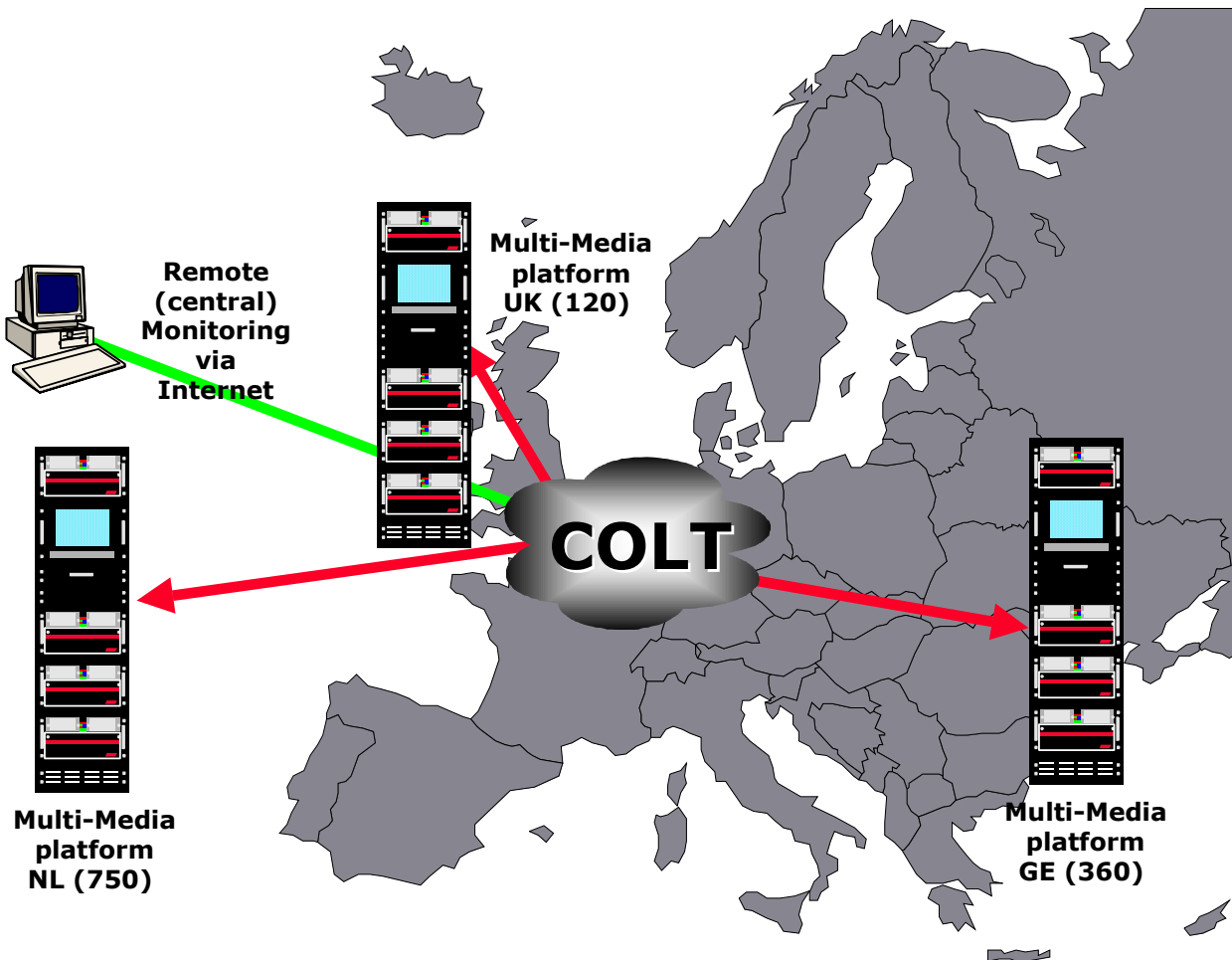
De praktijk leert dat een verkeersvolume tot zo'n 50 calls per seconde ook door de andere Telecom Operators probleemloos kunnen worden afgehandeld.

Los van het aantal calls per seconde, is het bij hoog volume projecten natuurlijk ook van belang hoeveel bellers er totaal maximaal tegelijk opgevangen kunnen worden.

Tot voor kort was de Call Factory van KPN Telecom het enige bedrijf dat meer dan 1.000 lijnen beschikbaar had voor opvang middels een IVR-applicatie.

Sinds 1 oktober 2002 echter, biedt Audiotex Nederland een totale opvangcapaciteit van 1.230 lijnen. Dit wordt gecreëerd door de platformen van twee zusterbedrijven van Audiotex (in Düsseldorf en Groot Brittannië) te koppelen aan de bestaande platformcapaciteit van Audiotex in Nederland.

Bij grote inbel wordt eerst het Nederlandse platform opgevuld, daarna vindt er een zogenaamde 'overflow' plaats naar het Duitse platform en als ook dat platform vol loopt, tot slot een overflow naar het platform in de UK.



**Figuur 2: Multi-nationale koppeling**

Om zo veel mogelijk te voorkomen dat deze piekinbel andere applicaties tijdelijk minder bereikbaar maakt, wordt er afhankelijk van het tijdstip van de te verwachten piek (die immers bijna altijd getriggerd wordt door een geplande TV oproep) een aantal lijnen vrij gehouden voor 'de rest'.

Het op deze manier verkregen virtuele platform beperkt zich niet tot bruikbaarheid voor IVR-toepassingen; ook de eerder genoemde andere media kunnen middels dit multi nationale platform gefaciliteerd worden: Fax, E-mail, SMS, WWW, Live, i-mode etc.

Het geheel kan centraal via het internet gemonitord en eventueel bijgestuurd worden.

### ***Ingrediënten voor het VMMA model***

Om een dergelijk model überhaupt, en ook efficiënt neer te kunnen zetten en te exploiteren, moet wel aan de nodige voorwaarden worden voldaan. De belangrijkste voorwaarden zijn:

- Eén Telco in alle gewenste landen; dit is uiteraard van essentieel belang voor het goedkoop internationaal kunnen routeren van de calls. Er zijn diverse Telco's die daar invulling aan kunnen geven, de een in meer landen dan de ander. Audiotex heeft dit jaar voor COLT Telecom gekozen om haar uitgebreide glasvezelnetwerk tussen 32 steden in 13 Europese landen, haar bereidheid tot verregaande wederkerige samenwerking, haar betrouwbaarheid en financiële stabiliteit.
- Eén, proprietary technologie voor alle platforms; het moge duidelijk zijn dat als de technologie per platform verschilt, dit nogal wat inefficiëntie en vertraging m.b.t. implementatie van multi-nationale opvang teweeg brengt. Binnen de hele Crystal groep wordt gebruik gemaakt van eigen technologie, jaren geleden voortgekomen uit de Comsys groep en verder geëvolueerd. Dankzij met name de eigen module-library, de open onderliggende software lagen en het open karakter van de gebruikte besturingssystemen (UNIX / Linux), kan heel snel worden ingespeeld op specifieke klantwensen. Door het feit dat alle platformen binnen de groep uit exact dezelfde technologie zijn opgebouwd en de betreffende ontwikkelaars allen op dezelfde manier applicaties ontwerpen en bouwen, wordt niet alleen schaalsynergie m.b.t. de productiecapaciteit verkregen, maar zijn in land 'X' ontworpen en ontwikkelde applicaties eenvoudig kopieerbaar op het platform in land 'Y'.
- Eén SMS operator voor alle landen; SMS wordt steeds vaker ingezet bij (of als onderdeel van) een marketing campagne of een of ander 'bel- en win spelletje'. Crystal heeft gekozen voor het Nederlandse bedrijf Emexus, dat in alle landen waar Crystal opereert eveneens SMS kan leveren. Door deze centrale inkoop, kan niet alleen een betere prijs bedongen worden, maar wordt ook de technische efficiëntie aanzienlijk verbeterd.
- Eén multi-nationale, centrale monitoring; om adequaat te kunnen reageren op (onverwacht) piekverkeer, is centrale monitoring onontbeerlijk. Zie ook het volgende punt.
- Dynamische, multi-nationale, centrale routing; voor een optimale belastingverdeling van de diverse (deel-)platformen in de diverse landen, is het bij dergelijke projecten zeer wenselijk om, gekoppeld aan de eerder genoemde centrale monitoring, real time, on-line schakel-wijzigingen aan te kunnen brengen in het routeringsplan van de centrale Telecom Operator. COLT heeft een web-tool beschikbaar waarmee dit geregeld kan worden, real time en multi-nationaal!
- Eén, gecentraliseerde en geconsolideerde management informatie tool; je kunt van je opdrachtgevers niet verwachten dat ze bij dergelijke projecten statistieken gaan ophalen en bekijken van de platformen in alle landen waar de bellers (mogelijk) op zijn terechtgekomen. Met andere woorden, het 'zal de opdrachtgever worst zijn' op welk platform in welk land de inbel opgevangen wordt; als hij maar een helder overzicht (en liefst real time / on-line) kan verkrijgen m.b.t. de resultaten. Crystal heeft al sinds het jaar 2000 real time / on-line web-statistieken beschikbaar, compleet met onderliggende consolidatie voor in het geval van multi-nationale opvang bij de onderhavige groot-volume projecten.

***Multi nationale servicenummers***

De inzet van het besproken VMMA-model hoeft zich uiteraard niet te beperken tot multi-nationale opvang van nationale multi-media projecten; het ligt voor de hand om middels dit platform ook (multi-mediale) multi-nationale projecten te faciliteren. Ik doel dan met name op projecten waar een multi-nationaal toegankelijk servicenummer wordt ingezet. Dit is weliswaar reeds enkele jaren mogelijk met zogenaamde Universele Groene Nummers (bijvoorbeeld: 00800-4-CRYSTAL), die gratis zijn voor de beller en hetzelfde zijn voor meerdere landen, maar een multi-nationale, ‘premium rate’ variant is er nog niet. Het Network for Online Commerce (NOC, zie: [www.noconline.org](http://www.noconline.org)) is hier al wel geruime tijd mee bezig en boekt gestaag vordering.

Samenvattend kan gesteld worden dat in Nederland het praktische monopolie van KPN op het gebied van massale telefoonopvang aan het afbrokkelen is en dat met name TV productie-bedrijven eindelijk een alternatieve keuze hebben voor het faciliteren van deze opvang.

- o - o - o - o - o - o - o - o -