

"Mr. Watson--Come here--I want to see you."

Van Telefonie naar Auditieve Communicatie

In 1845 presenteerde een zekere Joseph Faber zijn 'Wonderful Talking Machine' op een show in Philadelphia. Deze, zeker voor die tijd zeer bijzondere, bijna 'duivelse' machine, kon d.m.v. 16 basis klanken die werden geselecteerd d.m.v. een soort piano toetsenbord, zo goed als elk woord in alle Europese talen uitspreken!

Geënthousiasmeerd door zijn vader luisterde Alexander Graham Bell op 16 jarige leeftijd in 1863 naar een soortgelijke machine van de Britse wetenschapper Charles Wheatstone. De volgende 10 jaar van zijn leven zou hij besteden aan het ontwikkelen van een apparaat dat de aloude telegraaf omtoverde tot een medium via welke meervoudige frequenties gezonden konden worden.

In 1875 richtte hij samen met Thomas Watson en twee andere partners de Bell Telephone Company op. Op 14 februari 1876 diende Bell een patentaanvraag in voor zijn uitvinding en nog geen maand later klonken de eerste legendarische woorden door zijn telefoon: "Mr. Watson--Come here--I want to see you".(1)



Bell besefte als spraakleraar voor doofstommen als geen ander dat zijn uitvinding pas echt impact zou krijgen als die ingezet kon worden voor het voeren van een gesprek tussen twee willekeurige mensen. Twee jaar later was ook dit een feit. Op hun eerste telefoon centrale (operationeel in 1878) konden 27 toestellen aangesloten worden. Omstreeks 1900 werd de eerste automatische centrale in werking gesteld.

Oude wijn, nieuwe zakken!

U herkent vast al de analogie met het Internet; gebruik een bestaand medium voor nieuwe (communicatie) mogelijkheden! Nog concreter: Voice Over Internet Protocol (kortweg: VoIP).

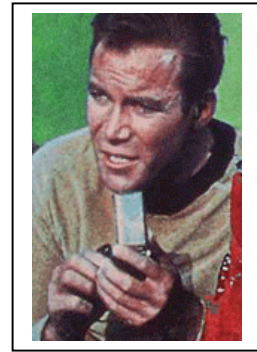
Volgens Van Dale wordt onder 'Telefonie' verstaan: de "*elektrische overbrenging van geluid*". Dat dit niet meer dekkend is, moge duidelijk zijn; grote delen van een VoIP netwerk werken met glasvezel verbindingen waarbij de informatie middels lichtpulsen worden overgebracht van de zender naar de ontvanger. Maar ook bij het begrip telefooncentrale komen er bij de meesten onder ons nog beelden naar boven van ratelende relais, terwijl daar bij VoIP geen sprake meer van is.

Een veel interessanter verschil tussen het aloude 'telefoneren' en de huidige trend is de manier waarop we in contact komen met iemand 'aan de andere kant'. Was er bij de klassieke telefonie sprake van 'iemand even opbellen', met de nieuwe mogelijkheden van VoIP is het meer een kwestie van 'hoe activeer je een spraakkanaal'. Met andere woorden, telefonie in de 'oude' betekenis zal verdwijnen; we zullen steeds vaker gaan praten over 'auditieve communicatie'.

“Kirk to Enterprise.....two to beam up!”

Steeds meer nieuwe huizen worden opgeleverd compleet met een glasfiber aansluiting, afdoende voor meer dan 100 TV kanalen, breedband Internet en uiteraard ook ‘telefonie’.

Met de komst van UMTS is het inmiddels ook mogelijk mobiel te beschikken over breed-band digitale communicatie, waarbinnen spraak slechts een eenvoudig en beperkt onderdeel is van de vele mogelijkheden. Maar het zit er wel in ! En het zal er ook altijd wel in blijven; we zijn immers als mens lang niet altijd gecharmeerd van een complete (misschien in de toekomst zelfs wel drie-dimensionale, holografische) video verbinding met dus geluid en beeld; daar zijn we veel te ijdel voor. De Science Fiction schrijvers lijken dit te onderschrijven; denk maar aan de bekende kreet “Kirk to Enterprise...two to beam up!” (2). Bovendien, en dat gaat nog veel dieper, hebben we niet voor niets aparte zintuigen voor geluid, zicht, tast, reuk en smaak. Vanuit ons oerbestaan, hebben we immers de ervaring en de vaardigheid om deze zintuigen gezamenlijk, maar ook zeker ieder afzonderlijk te gebruiken.



Het is daarom dat ik er van overtuigd ben dat telefonie in de klassieke zin weliswaar zal gaan verdwijnen, maar dat we altijd ‘auditieve communicatie’, in welke vorm dan ook, maar in ieder geval als apart medium zullen (willen) blijven gebruiken.

Het roer moet om!

Maar hoe kunnen nu bedrijven die altijd in de ‘telefonie’ sector hebben gezeten hier op inspelen ?

Het antwoord hierop luidt dat zij dezelfde gedachtesprong moeten maken als hierboven beschreven; verlaat het begrip ‘telefonie’ en denk meer en meer in de trend van ‘auditieve communicatie’.

Enkele voorbeelden:

Voor de (Facilitaire) Call Center bedrijven verandert er feitelijk niet zo veel; zoals eerder gesteld, zullen spraak dialogen blijven bestaan. Het zal hooguit de manier waarop het spraakkanaal tot stand komt zijn die verandert. Wordt een agent nu nog meestal ‘gebeld’, straks zal iemand die hulp nodig heeft bij een bestelling via het Internet, simpelweg ‘een spraakkanaal openen’, waarbij er dan dus niet een extra telefoonverbinding hoeft te worden opgebouwd, maar waarbij het gesprek middels VoIP over dezelfde Internetverbinding tot stand kan worden gebracht. Men spreekt dan ook niet meer in een telefoonhoorn, maar rechtstreeks in de microfoon van de PC, laptop of PDA.

Een telefoniebedrijf echter, zal zich meer moeten richten op het transporteren van data, of dat nu gebruikt wordt voor gegevens, beelden of geluid, doet niet meer ter zake. De meeste Telecom Operators (zoals de telefoniebedrijven zich zo’n 8 jaar geleden na de liberalisering in Nederland zijn gaan noemen) hebben dat al jaren geleden onderkend. Het

gaat echter verder; deze 'Telco's' zullen steeds minder van het 'tikken-model' gebruik kunnen maken. In plaats daarvan zullen ze hun omzet moeten halen uit bandbreedte.

Zo ook zal een leverancier van Interactieve Voice Response (IVR) systemen niet meer praten over het aantal 'telefoonlijnen' waar ze op moet aansluiten, maar over het aantal 'spraak-kanalen' dat bediend moet kunnen worden. Fysieke aansluiting middels de bekende 2 of 4 koperdraadjes van een telefoonstekker behoort dan spoedig ook zeer waarschijnlijk voorgoed tot het verleden. De enige verbinding met de buitenwereld is een (stevige) internetverbinding, via welke alle communicatie (zowel eventuele gegevensuitwisseling als de feitelijke spraak) plaats kan vinden.

De toegevoegde waarde controversé

Een deel van de bedrijven werkzaam in de 'telefonie-sector' zal dus haar toegevoegde waarde moeten herzien. De mate waarin ze daarin slagen zal bepalend zijn voor hun bestaansrecht c.q. hun voortbestaan. Dit temeer omdat er op de keeper beschouwd de laatste jaren feitelijk niet echt nieuwe technologieën zijn bijgekomen; het is telkens weer een variatie op één en hetzelfde hoofdthema, namelijk 'digitalisering'. Technieken zullen verder versmelten (convergeren); daarin wordt het steeds moeilijker je als bedrijf te onderscheiden van je concurrenten. Techniek is daarmee een 'dissatisfier' geworden; nodig maar niet doorslaggevend.

De oprukkende digitalisering, globalisering en (internet-)standaardisering (met name VoIP) suggereert enerzijds een bedreiging; iedereen met een beetje krachtige server, een breedband internet-verbinding en wat kennis kan immers dankzij deze ontwikkelingen toegevoegde waarde leveren voor (bijvoorbeeld) auditieve communicatie. Maar anderzijds vormt de abstrahering van telefonie tot de genoemde auditieve communicatie juist een oceaan van kansen.

Om onderscheidend te kunnen zijn en te blijven, zullen bedrijven naast het steeds creatiever moeten worden in het vinden van (zinvolle) toegevoegde waarde zich juist ook moeten toeleggen op het nog niet genoemde, maar alles overstijgende menselijke kenmerk: 'emotie'.

Met andere woorden (en daar schuilt m.i. het succes in van elke onderneming in elke sector!), bedrijven zullen zich meer dan ooit moeten inleven in 'wat de klant beweegt' (empathisch vermogen); relatiebeheer zal steeds belangrijker worden; orders moeten weer worden 'ge Gund'; het moet weer leuk worden om zaken te doen met elkaar!

Drs ing. Dick Bakker

(1): bron: F.R. Millikan, Smithsonian Institutional History Division, 1999.

(2): bron: blog.tmcnet.com

Over de auteur:

(Drs ing.) Dick Bakker is CEO van Crystal Communications B.V., waartoe o.a. Audiotex Nederland B.V. behoort, alsook van Comsys B.V., het bedrijf in Nederland met de langste ervaring op het gebied van IVR en Call Center automatisering. De groep heeft naast Nederland vestigingen in Duitsland, het UK en Polen.

Voor meer informatie wordt verwezen naar de volgende web-sites:
www.audiotex.nl en www.comsys.nl.

