

# Telecom + commodity = telecommmodity

De wereld van telecommunicatie is zeer dynamisch, om een eufemisme te gebruiken. Nieuwe technieken en nieuwe apparaten zijn aan de orde van de dag, en die apparaten worden steeds slimmer met steeds meer functionaliteiten.

Telecom-voorzieningen zijn inmiddels een commodity geworden: mensen verwachten – eisen zelfs – dat hun device het altijd en overal doet, dat het de communicatie faciliteert. In de praktijk blijkt dat nogal eens tegen te vallen. Office Magazine.nl sprak hierover met ir Koen Mioulet van Marketing4B2B, consultant op het gebied van telecommunicatie.

## Indoor voorzieningen

Directe aanleiding voor het gesprek is een artikel van de hand van Mioulet in het VastGoedJournaal waarin hij vastgoedeigenaren aanraadt, indoor voorzieningen te treffen voor mobiele communicatie; dit zou de verkoop/verhuurbaarheid van leegstaande panden aanzienlijk kunnen verbeteren.

## wOffice Magazine.nl: Hoezo indoor voorzieningen, je hebt binnenshuis toch altijd bereik?

Mioulet: “Dat valt tegen. De meeste mensen weten niet dat gsm in feite is ontworpen voor gebruik buitenshuis. Dat het signaal vaak ook binnen te ontvangen is, is meegenomen.” Echter: bij menig nieuwbouwpand is het bereik binnen matig tot slecht. Dat komt, aldus Mioulet,

door de milieueisen die aan gebouwen worden gesteld. “A-gecertificeerde gebouwen zijn goed thermisch geïsoleerd, o.a. met folie op de ramen om het zonlicht tegen te houden. Maar die isolatie en die folie houden ook de radiosignalen tegen. Je creëert een kooi van Faraday. Daar heeft natuurlijk geen gebouwenaar over nagedacht. De remedie is heel eenvoudig: je legt een ringsysteem aan, je vangt het signaal buiten op en brengt het naar binnen, vervolgens versterk je het met zogenoemde repeaters en klaar ben je.”

## Utiliteit

Mioulet is van mening dat dit soort voorzieningen (repeaters en in-house antennes) eenzelfde soort utiliteit gaat worden als licht, gas, water, ventilatie. “Maar je moet wel realistisch zijn. Zonder stroom kun je geen pand meer opleveren, zonder telecommunicatie nog steeds wel. Dat is eigenlijk gek. Vastgoedeigenaren beseffen dat ze hun leegstaande panden moeten refurbishen, upgraden. Je hoort allerlei verhalen: je krijgt het eerste jaar huur gratis, je krijgt het meubilair gratis, enzovoort. Ik zou verwachten dat als een potentiële huurder zegt: ik wil het gebouw best hebben, maar dan



wel met een draadloos ringsysteem, dat die verhuurder dat graag voor je regelt. Dat zijn geen onoverkomelijke bedragen, als je heel grof rekent dan kom je op 4 à 6 euro per vierkante meter. Maar als je dat afzet tegen een bouwprijs van 30 miljoen, dan is dat ook wel te overzien. Zeker als het al een paar jaar leeg staat. En als er tientallen panden leeg staan, kan jouw gebouw net dat beetje extra bieden dat een huurder over de streep trekt. Dat is nou precies de strekking van dat artikel in VastGoedJournaal”

## OM: Maar werkt zo'n systeem dan voor alle operators en providers?

Mioulet: “Een trend die nu in kantoren opgeld doet, is Bring Your Own, BYO. Oftewel de werkgever gaat niet meer investeren in mobiele en dongels, want tegenwoordig hebben de mensen zelf, privé, vaak modernere apparatuur dan de baas biedt. En de mensen kennen hun eigen apparaat het beste, de user interface, de apps, dus vragen ze: kan ik de zakelijke toepassingen niet

gewoon op mijn eigen apparaat laten draaien? Onder die BYO gedachte zegt de baas dan: OK, jij brengt je eigen device mee, wij faciliteren dat met zo'n draadloos systeem en jij kunt bellen, e-mailen, enzovoort. We bieden umts, gsm, wifi, alles wat maar connectiviteit levert. En alles doet het gewoon. Één systeem voor alle operators, dus of je nu bij Vodafone, KPN, T-Mobile of een andere provider zit, alles werkt gewoon.”

## OM: Hoe vinden die operators dat, dat organisaties zelf dat soort voorzieningen gaan treffen?

Mioulet: “Enerzijds zijn de operators wel blij met zo'n regeling, want het betekent verkeer op hun netwerk, dus inkomsten. Van de andere kant zijn ze minder blij want ze hebben geen controle meer over een deel van hun netwerk: dat is dan immers eigendom van de klant. Dat zou niet zo'n probleem zijn als het nooit zou voorkomen dat mensen geen bereik hebben en hun operator gaan bellen met klachten - terwijl het technische mankement in het gedeelte van de organisatie zit. De gebruiker

**'Vroeger was de IT-afdeling heilig, dat was zwarte magie wat die mannen deden met automatisering. Tegenwoordig is de telecom met de IT geconvergeerd tot ICT, en moeten de ICT'ers er aan wennen dat een gebruiker zegt: ik heb een smartphone, ik heb geen bereik in die gang, regel dat eens even'**

denkt: netwerken, base stations, repeaters, het zal me een zorg zijn: het doet het niet! Die heeft geen boodschap aan al die techniek, die ziet alleen Vodafone (bijvoorbeeld) in zijn display staan en merkt dat het niet werkt. Daar zijn die operators begrijpelijkerwijs heel bang voor. Want dat bezorgt ze slechte publiciteit. Ze hebben het liever in eigen hand. Maar het is een kwestie van tijd, in Amerika is de markt voor gebouwsystemen al veel verder ontwikkeld. Ze liggen daar jaren op ons voor en zie je het omgekeerde: operators vinden het fantastisch dat bijvoorbeeld een hotelketen investeert in 30 systemen voor alle hotels, want dat genereert een heleboel verkeer. 'Wat wilt u van ons hebben zodat wij dat verkeer kunnen aanbieden? Zullen wij een stuk van dat netwerk subsidiëren? Zullen we praten over een inkoppelvergoeding? Want wij willen graag dat verkeer komen afvangen bij u.' Die Amerikanen keren het dus om, dan wordt connectiviteit handel."

#### Extra service

Het initiatief kan dus van de operator komen, maar ook van de gebouweigenaar of de huurder. Want als een belangrijke huurder merkt dat er problemen zijn met de ontvangst, dan zal hij de verhuurder daarop aanspreken. Mioulet: "Veel verhuurders zeggen dan nog: regel het zelf maar. Maar die verhuurder kan ook best wat extra service verlenen en zelf in actie komen. Een beetje service, het ontzorgen van je huurder; het verbaast me wel eens dat gebouweigenaren weinig zuinig zijn op hun huurders. En dat ze zeggen: telecom, ICT? Dat moet je zelf maar regelen. Het is geen core business voor ze. Ze weten vaak gewoon niet dat daar voorzieningen voor zijn, dat dat te regelen is. Ze sturen de huurder door

naar de operator. Terwijl juist in kantoren de telecomvoorziening aanwezig moet zijn. Hoe hou je dat vol in een tijd waarin 7 miljoen vierkante meter leeg staat? Dat vind ik knap. Ik kan me voorstellen dat je onder druk van de leegstand je daarin toch langzaam gaat bewegen.. Van de andere kant verbaas ik me er ook over dat huurders, als ze constateren dat ze in hun huurpand slecht bereik hebben, dat ze zelf aan het bellen slaan met allerlei operators. In plaats van dat ze de verhuurder aan zijn jas trekken. Daar zou ik als huurder mee beginnen, het is toch een heel redelijke vraag? We zijn een kantoor, we hebben gas, water en licht nodig en we moeten kunnen bellen en internetten. Kunt u dat even regelen? Gek genoeg komen de vastgoedeigenaren niet op het idee, maar ook de huurders niet. Het is te nieuw, men komt gewoon niet op de gedachte om erom te vragen. Men vraagt wel om energielabels en milieuvoorzieningen, maar niet om telecomvoorzieningen – nog niet."

#### Zwarte magie

Wat voor de vastgoedsector geldt, is ook van toepassing op de telecom-markt: de klant is machtig. Hij kan kiezen uit een heel breed aanbod. Mioulet: "Vroeger was de IT-afdeling heilig, dat was zwarte magie wat die mannen deden met automatisering. Tegenwoordig is de telecom met de IT geconvergeerd tot ICT, en moeten de ICT'ers er aan wennen dat een gebruiker zegt: ik heb een smartphone, ik heb geen bereik in die gang, regel dat eens even. Ze zijn alleen nog maar enabling, daar moet de hele sector nog aan wennen. Dat is niet alleen nieuw voor ICT-afdelingen, ook voor telecomleveranciers. De telecomaandbieders van deze wereld moeten gaan accepteren dat telecom gewoon een commodity is. Als gebruikers het bij de ene aanbieder niet kunnen krijgen, gaan ze naar een andere. Vroeger had je alleen KPN; die zei: u kunt een telefoon krijgen, die is grijs en bakeliet, de levering duurt drie maanden en daar doet u het maar mee. Dat is natuurlijk wat gechargeerd, maar daar kwam het ooit ongeveer op neer. En iets van die houding blijft natuurlijk wel spelen bij die aanbieders. Eigenlijk is dat vandaag de dag te gek voor woorden dat een aanbieder zo aanbodgedreven kan zijn. Voor een auto pik je het niet dat de dealer zegt: je mag een auto hier kopen, maar de banden moet je maar bij Halfords gaan kopen, daar doen wij niet in. Is het dan wel normaal dat je vastgoed zo oplevert? Dat van die auto zou je nooit pikken, maar als het om vastgoed gaat wel. Dat is toch raar? Auto's zijn een commodity geworden, dat is het toverwoord vandaag de dag. Technologie wordt commodity. Telecom is nu ook commodity geworden en daar moeten veel leveranciers nog aan wennen. Het moet er zijn, het moet het doen, het moet niet teveel



kosten en je wilt er geen gezeur over hebben want je wilt door. De ICT-afdelingen zitten daarmee, telecom operators worstelen daarmee."

#### Genot van gebruik

Commodity, daar gaat het volgens Mioulet om. "Een auto is tegenwoordig een stuk high tech, maar het is een commodity want er is heel veel keuze in aanbieders, en het is een vervoermiddel om je van A naar B te brengen. Je wil geen auto, je wil van A naar B. In telecom geldt hetzelfde: je wil geen indoor coverage, je wil gewoon in het gehele gebouw je spullen kunnen gebruiken. Het gaat om de nutsvoorziening, het gebruik. Je wil het genot van het gebruik en niet het apparaat zelf. Je wil geen auto bezitten, je wil het genot van het gebruik. En je wil het genot van het gebruik van telecommunicatie voorzieningen. Dat daarvoor een ringleiding en een repeater moet komen en dat KPN, Vodafone of T-Mobile daar allerlei zaken voor moet regelen zal je een worst zijn. Het moet het doen. Maar het blijft nieuw voor aanbieders."

#### OM: Maar als er van die repeaters in het pand komen hangen, geeft dat dan niet veel meer straling en is dat niet gevaarlijk voor mensen?

Mioulet: "Dat is een heel goed punt! In tegenstelling tot wat jij suggereert wordt van al die repeaters het stralingsniveau juist lager. Als ik wil bellen, maakt mijn mobiel verbinding met het dichtstbijzijnde base station, dat gaat hij zoeken. Naarmate dat station verder weg is, gaat mijn

mobiel harder zenden om zo'n station te bereiken. Dus ik zit met die mobiel naast mijn oor en dat ding gaat harder zenden naarmate hij meer moeite moet doen om een base station te vinden. Heb ik nu zo'n wireless systeem binnen mijn gebouw, dan vindt hij zo'n zender op twee meter afstand, en schakelt mijn mobiel dus terug naar zijn laagste zendvermogen. Een ringleidingsysteem is dus heel goed voor het verminderen van de zendvermogens – de straling, zo je wil. Bovendien gaat je accu dan langer mee, je mobiel hoeft niet zo hard te werken om een base station te vinden."

Mioulet sluit af: "Waar het om gaat is dat een gsm, smartphone of tablet een commodity is: je moet er mee kunnen communiceren: het moet het doen, het moet betaalbaar zijn, er moet concurrentie zijn. Het is een volwassen markt, feitelijk zouden we kunnen spreken van telecommodity. Telecom mag en moet commodity worden, dat moeten we met z'n allen willen. Waarom is de automarkt zo goed en bedient hij ons zo goed? Omdat auto's commodity zijn. Waarom zijn we allemaal zo blij met onze mobieltjes? Omdat ze commodity zijn: ze zijn goedkoop, doen het altijd, je kunt ze overal krijgen, het is high-tech. Commodity is toch geweldig? Een partij als KPN vindt het niet zo leuk, die komt uit de tijd dat telecom hun privilege was. Nu is het commodity, je kunt het overal krijgen van veel aanbieders. Dat is lullig voor zo'n KPN, maar goed voor de markt. Goed voor de consument, daar profiteren we allemaal van." ■