

TrendCall tweede mvno bij Teleena

# Enorme besparingen mogelijk

TEKST EN FOTOGRAFIE\_MARCO MEKENKAMP

Op de dag dat deze Connexie verschijnt, maakt TrendCall bekend dat voor haar klanten van mobiele telefoniediensten niet alleen het netwerk van KPN maar nu ook het netwerk van Teleena ter beschikking staat. Connexie sprak met Ilco Schipper, samen met Lex van den Hondel oprichter van TrendCall. Aan hem de vraag wat de toegevoegde waarde van Teleena is voor de klanten van TrendCall.

Teleena heeft, net als andere mobiele operators, een eigen netwerk gebouwd. Teleena heeft alleen geen eigen zendmasten. Hiervoor maakt het bedrijf gebruik van de masten van Vodafone. Met dat bedrijf zijn bovendien tariefafspraken gemaakt voor klanten van Teleena die in het buitenland bellen op het netwerk van Vodafone. Teleena maakt ook gebruik van de roamingdienst van Vodafone.

# bij bellen vanuit het buitenland

**W**e schrijven het begin van deze eeuw. Ilco Schipper en Lex van den Hondel studeren aan de Nyenrode University en zitten in een groep met een dikke 30 nationaliteiten. "In die tijd zag het landschap van mobiele telefonie er anders uit dan nu", vertelt Ilco Schipper op de negentiende hole van golfbaan Amstelborgh in Amsterdam waar we voor het gesprek hebben afgesproken. "Voor een niet-Nederlander was het eigenlijk niet mogelijk om een mobiel abonnement te nemen. Alleen prepaid was een oplossing, maar dat was toen ook nog erg duur. Wij zagen kansen om voor die groep op het gebied van mobiel bellen een oplossing te bieden. En zo zijn we in 2004 de mvno (Mobile Virtual Network Operator, MM) TrendCall begonnen." Toen TrendCall startte, waren er nog niet zoveel mvno's actief. Het netwerk van Telfort bood mogelijkheden via mvne (Mobile Virtual Network Enabler) Mec Solutions, dat later in Aspider is opgegaan. "Ons idee om andere nationaliteiten de mogelijkheid te geven om een mobiel abonnement in Nederland af te sluiten en goedkoper naar het buitenland te laten bellen bleek niet zo simpel te realiseren. Mensen komen hier vaak voor korte tijd wonen en gaan op dat moment alles regelen. Je moet dan precies op dat moment bij de mensen aankloppen, want anders hebben ze in een telecomwinkel inmiddels een prepaidpakketje gekocht en dat nummer verspreid onder familie en kennissen. Dan ben je dus te laat."

## Stewardessen

Maar het licht begon te schijnen toen TrendCall contact kreeg met de Nederlandse Vereniging van Cabinepersoneel. "Stewardessen en piloten zijn heel vaak in het buitenland. In die tijd had de Europese Unie zich nog niet bemoeid met de tariefstelling van bellen over de grens. Dus de kosten lagen heel hoog. Wij konden mensen veel lagere kosten aanbieden. Dat zit zo: in het buitenland zijn inkomende gesprekken goedkoper dan uitgaande gesprekken naar Nederland. Dus bedachten wij een *callback*-faciliteit. In het buitenland belde je een computer, die belde terug en vervolgens kreeg je een kiestoon te horen. Vervolgens legde die persoon contact met degene die hij of zij wilde bellen. Door het omdraaien van de gespreksrichting, dus niet bellen vanuit het buitenland naar Nederland maar het gesprek in Nederland af te handelen, waren er enorme besparingen mogelijk."

Die optie bleek ook voor de internationale chauffeurs een interessante oplossing. "Bij die doelgroep waren de maandelijkse belkosten via ons terug te brengen van gemiddeld 600 tot 800 euro naar zo'n 200 tot 300 euro. Een aanmerkelijk verschil." Maar wat heeft dat alles nu te maken met het netwerk van Teleena? "Laat ik met een simpel voorbeeld beginnen. Als iemand belt in het buitenland, wil die persoon graag het in zijn telefoon opgeslagen telefoonboek gebruiken. Dat is op dit moment in die *callback*-situatie niet mogelijk. Het netwerk van Teleena biedt die mogelijkheid wel. Dat komt omdat bij Teleena die functie op een andere, volledig geautomatiseerde manier wordt opge-

lost. In het buitenland kies je als klant van TrendCall gewoon een telefoonnummer uit het geheugen van je telefoon. Op het scherm verschijnt dan de melding: een ogenblik, u wordt teruggebeld. Dat gebeurt en je neemt de telefoon aan. Op dat moment belt het netwerk van Teleena de te bellen persoon op. Op die manier komt het telefoongesprek dus in Nederland tot stand en zijn de kosten, door vaste afspraken over tarieven, niet alleen lager maar ook direct inzichtelijk. En dat laatste is met roaming-gesprekken in het buitenland wel eens anders."

## Meer faciliteiten

Toch zijn er meer redenen voor TrendCall geweest om voor het netwerk van Teleena te kiezen. Ilco Schipper: "Bij Teleena heeft een mvno veel meer mogelijkheden. Wil bijvoorbeeld een grote klant zijn eigen voicemailmelding, dan kan dat. Maar er is bijvoorbeeld ook per simkaart in te stellen of in het buitenland de *callback*-functie wel of niet werkt. Je kunt je voorstellen dat bijvoorbeeld een directeur van een grote onderneming rechtstreeks wil bellen terwijl voor zijn medewerkers de *callback*-functie is geactiveerd. Dat kan dus bij Teleena. Erg belangrijk is ook dat wij zelf kunnen bepalen hoe we de gesprekken uitrouteren."

Dat laatste vraagt enige uitleg. Normaal zorgt Teleena ervoor dat wanneer een gesprek naar een KPN-klant gaat dit ook direct op het KPN-netwerk terechtkomt. Dat geldt ook voor de andere netwerken, zoals T-Mobile en Vodafone. Voor TrendCall kan het echter door gemaakte afspraken goedkoper zijn om via een ander netwerk te routeren, met name internationaal. Dat maakt Teleena dus mogelijk.

"Ook handig is dat we de instellingen op de simkaart zelf kunnen beheren. In de huidige situatie moeten er heel veel handelingen gedaan worden om bijvoorbeeld een blokkade op het bellen van 0900-nummers in te stellen. Wij hebben een directe koppeling vanuit onze klantendatabase met het netwerk van Teleena. Veranderen wij in ons systeem een instelling, dan is deze direct doorgevoerd."

En zo zijn er nog tal van voordelen die TrendCall kan bieden voor zijn klanten, zoals dataverkeer via hsdpa.

De samenwerking met Teleena betekent niet dat TrendCall stopt als mvno op het netwerk van KPN. "Dat blijven wij ook doen voor klanten die dat graag willen en voor nieuwe propositities die beter bij de mogelijkheden van KPN en haar mvne passen. Wij verwachten dat van onze huidige klanten de meerderheid zal overgaan op het netwerk van Teleena door de enorme meerwaarde, zoals op maat gemaakte oplossingen, die we via dat netwerk kunnen bieden." Het klantenbestand van TrendCall is met zo'n 1500 aansluitingen weliswaar niet heel groot, maar de omzet per klant is zo'n vijf keer hoger dan het landelijk gemiddelde. TrendCall spreekt dus een doelgroep aan die te omschrijven valt als 'krenten in de pap'. "En", zo besluit Ilco Schipper, "met onze propositie in combinatie met de mogelijkheden die Teleena ons biedt, verwachten wij flink te kunnen groeien. Want er is voor heel veel bedrijven nog heel veel te besparen." <