

Bericht van Ali B op je voicemail

Voicemail vindt toepassing in interne én externe communicatie. Maar toestemming van de ontvanger is cruciaal. **DM**

De stem van de grote baas in de voicemail; dat heeft kennelijk nog enige impact. Achtduizend medewerkers van KPN maakten onlangs als eersten kennis met het fenomeen; ze ontvingen een voicemail van hun ceo Ad Scheepbouwer waarin de kwartaalcijfers bekend werden gemaakt. De medewerkers bleken nieuwsgierig naar het nieuwe medium: 70 procent luisterde het bericht in het eerste uur af. In totaal heeft 85 procent het bericht beluisterd.

De benodigde techniek werd ontwikkeld door het Nederlandse bedrijf vZine. De ingesproken tekst wordt als audiobestand rechtstreeks in de voicemailbox geplaatst. Vervolgens gaat er automatisch een sms naar de houder van het bijbehorende nummer. Dat klinkt betrekkelijk simpel, maar Diederik Bijlsma, medeoprichter van vZine, verzekert dat het nog helemaal zo eenvoudig niet was om het hele traject vlekkeloos draaiende te krijgen. Vooral de wisselwerking tussen de systemen van de operator en het voor voicemail messaging verantwoordelijke bureau zorgde voor de nodige hoofdbreken. Uiteindelijk ging er anderhalf jaar werk in zitten alvorens de eerste grote actie kon worden gehouden.

OVER DE STREEP

Dat KPN de opdrachtgever was, heeft een reden. Want het telecombedrijf was niet alleen nauw betrokken bij de ontwikkeling van de techniek, het is vooralsnog ook de enige waar het werkt. Hoewel het nog altijd gaat om 7 miljoen aansluitingen, houdt dit een beperking in voor het bereik. Om ook die organisaties van dienst te kunnen zijn die niet-KPN abonnees willen bereiken, moeten dus ook andere mobiele operators met de vZine-techniek kunnen werken. Wat dat betreft is Bijlsma hoopvol gestemd. De bedoeling is 'cases te bouwen en zo andere operators over de streep te trekken'. Dit jaar nog

DUBBELE OPT-IN

vZine en KPN willen voicemail als extra categorie opnemen in de gedragscode sms-marketing. Behalve de dubbele opt-in, is wat Bijlsma betreft ook een voorwaarde dat een aanmelding alleen gebruikt wordt voor de dienst waarvoor de consument zich aanmeldt.



zou het bereik met één operator uitbreiden. Wie een mobiel abonnement heeft, hoeft overigens niet bang te zijn dat hij of zij bestookt zal worden met voicemailberichten. Toestemming van de ontvanger is cruciaal, benadrukt Bijlsma, die met KPN zegt te werken aan een 'code of conduct' die in het stelsel van de Reclame Code Commissie moet worden ingebracht. De consument dient z'n toestemming te geven door middel van een dubbele opt-in. Dit wil zeggen dat er na de aanmelding voor een dienst een bevestiging komt met een 'verificatie-sms'. Zo wil vZine voorkomen dat de voicemailbox een doelwit van spammers wordt.

DIRECT RESPONSE

Interne communicatie is een voor de hand liggende toepassing van voicemail messaging. Bedrijven beschikken over zakelijke abonnementen en kunnen die gebruiken om medewerkers op de hoogte houden. Maar ook voor externe communicatie ziet Bijlsma tal van mogelijkheden. Uitgevers kunnen een gesproken nieuwsbulletin of column

verzorgen. En bedrijven kunnen gesproken diensten aanbieden. Zo heeft ANWB een widget op de site. Wie zich hier aanmeldt, ontvangt een code die in de wiget wordt ingevoerd, waarna in het vervolg het verkeersnieuws in de voicemail komt. Jawel, dat zou ook door middel van een sms kunnen, beaamt Bijlsma. 'Maar daarin kun je veel minder informatie kwijt. In de voicemail krijg je dagelijks het bulletin dat je ook hoort op de radio.'

Een belangrijke markt ziet vZine in de wereld van entertainment. Zo kunnen artiesten met vZine contact onderhouden met de fans. Daarnaast is het een direct-responskanaal. 'Via de Hyves-pagina van een artiest kunnen de fans zich aanmelden voor een gesproken nieuwsbrief', aldus Bijlsma. 'Stel je voor, Ali B of Anouk heeft een nieuw album uit en belt je op. Via een keuze-menu kun je het album gelijk bestellen.' Voor adverteerders ziet Bijlsma mogelijkheden met sponsoringmodellen, maar ook met voicemail als gratis dienst. In ruil voor een paar reclameboodschappen.

'MEER INFO IN VOICEMAIL DAN IN SMS'