

Er waren al 99.999.999 hits vóór u

Hennie grijsde. Tien jaar geleden werd hij beroemd omdat zijn oproep om de winnaar van de Soundmix-show door te bellen het Nederlandse telefoonverkeer urenlang blokkeerde. Toen werd met vingers gewezen. Nu kijken Max en Lex elkaar glimlachend aan. Dankzij de dwaze hackers hebben ze een rustige avond.

Rust, dat is het motto van 2002. We keren weer tot onszelf. De *light*-jaren breken aan. Opties, bonussen en overuren zijn vervallen. Verworvenheden uit de Gouden Eeuw worden met een bijbehorende handdruk afgedaan. Aandacht voor het gezin. De kinderen weten niet hoe ze het hebben. Papa komt op tijd thuis om het vlees te snijden! Dat kan Mama niet meer met haar ontstoken pezen. Voortaan geldt een Maxima voor *hits*. En voor keuzes. Weg met multiple choice. Hoe meer keuze, hoe meer twijfel. Dat doe je jezelf en dus de klant niet aan. Uitgestelde beslissingen zijn geen omzet. Over met de neiging om twintig kleuren te etaleren als er geen van wordt verkocht. Iedereen weer zwart-wit ingedeeld met de vijf tinten van Mazlov.

Alleen de spoorwegen staan er gekleurd op. Spoor 6 in Utrecht CS heeft een eigen trap naar 40 meter perron, maar zonder spoor. Daar stond vroeger de directietrein de *Kameel* klaar. Nadat die zijn neus om de hoek had gestoken kregen ze een sik, waarna beide zijn afgevoerd ten gunste van de panda, een dubbeldekker.

Een contradictio in terminis, gezien het uitsterven waarmee deze beer wordt bedreigd. De struisvogel is gevlogen want reizigers hebben geen keuze gekregen tussen rijden (groen), stil staan (rood) of geld terug vragen (geel). Klagen mag.

Callcenterschermen geven in de zeven chakra kleuren de stemming en persoonlijkheid van de beller of mailer weer. Ooit geweten dat blauw staat voor communicatie, ether, liegen, hoofdpijn en gewrichtsklachten? Daar is KPN een groentje bij. Daarom is mobiel uit. Domotica wordt het nu. *Cocooning* in huiskamers met vlakke wanden vol grootbeeld en elektrostatische speakers. Draadloos boodschappen doen, ontvangen en verzenden. Nieuwe kansen voor 3D Hifi Wifi door het huis. Wie zich op de wc wil terugtrekken met hardcore kan kiezen voor een opwindende handset. Tijdens het 3G congres 2001 stelde een spreker voor niet zo hypocriet te zijn en gewoon te accepteren dat porno net als bij internet de *killer application*

zou zijn. Een paar maanden later annoucerde Hutchison de komst van 3G pornoservices. Volgens de rechter *bezigheden die in Nederland veelal nog steeds als immoreel worden beschouwd*. We kunnen weer stiekem kijken, ook dat brengt rust. Dat gedoe om alles in close up op billboard te laten zien leek net op die wilde babyboom-jaren. Verlekkeren doe je in kleinbeeld, toch? Gelanceerd kwam-ie op de markt. De Europese modevariant op de Japanse i. Passend gebracht met pracht en praal. Alsof we erop zaten te wachten. Hoge verwachtingen van de jeugd die al vakenvullend en krantbezorgend sparend het nieuwe speeltje moet begeren. Maar ook die doelgroep is moe en aan rust toe: ouderverlof, werkgeverscrèche, peuteropvang, praatgroepen in de kleuterklas, themacircuits op de basisschool, Cito-



toetsen, Jenaplan-presentaties in de onderbouw, no logo mode en tweede fase updates. Is er niet zoiets als kindbescherming? De afgedankte dierenambulante rukt uit om de marktontwikkelaars bij telecomoperators uit hun brainstormingsfunctie te ontzetten. Tijd voor de voorjaars-schoonmaak.

Tijdens het 3G congres 2001 stelde een spreker voor niet zo hypocriet te zijn en gewoon te accepteren dat porno net als bij internet de killer application zou zijn.

Het lastige van een recessie is dat je ineens je bureau en kast moet opruimen. Dat je dan klussen tegenkomt die je vroeger uit prioriteitsstelling met goed fatsoen kon laten liggen. *Formats* en procedures worden weer belangrijk. Bovendien gaan bazen vragen om bewijzen. De kleinste bonnetjes komen boven tafel. Je moet iets doen om de gemiste bonus te compenseren. Tijd ook om elkaar weer eens bij de koffieautomaat te ontmoeten en de inflatie van titels op visitekaartjes te beklagen. What's in a name? Functienamen en *buzzwords* veranderen sneller dan Van Dale's herdruk. AM staat onder druk. UM is einde bericht. VoIP was in, maar dankzij Gartner weer uit. ARPU contra Anno Nu. Back to basics. Persoonlijke bereikbaarheid doet het nu goed. We hebben nu weer tijd om zelf de telefoon aan te nemen. Nu nog tijd om naar de klant te luisteren.

Jacob van Kokswijk