



Rob Kurver

API's brengen IT en telecom echt samen

Als ik een jaar of tien geleden ergens op een podium aan een zaal vol telecomresellers vertelde over hosted voice en hoe dat de wereld van bedrijfstelefonie zou veranderen, was er altijd wel iemand die me fijntjes wees op de chef-secretaresseschakeling. Want bellen over internet was wel leuk voor de consument, maar bedrijven hadden natuurlijk bepaalde cruciale features nodig om *in business* te blijven. Dus het zou allemaal wel loslopen met die nieuwigheid.

Ik moest daaraan denken toen ik vorige maand in San Francisco op een APIDays-evenement over security was. Ruim 900 developers – van bedrijven als Facebook, Microsoft, Netflix, Uber, Apple, Cisco, CA, KLM, Oracle en al die andere namen die wij kennen van de apps die we dagelijks op onze smartphones en computers gebruiken – hadden zich aangemeld. Ze luisterden en discussieerden over security in het tijdperk van API's (Application Programming Interfaces).

De tijden zijn veranderd. De strijd om de werkplek en de consument is in volle hevigheid losgebarsten en ook bedrijfscommunicatie gaat niet meer over de functies op het toestel maar de functies *erachter*, in applicaties. Zo snel mogelijk klanten helpen, slim routeren naar het beste loket, handig samenwerken voor mobiele werkers, automatisch vertalen of spraak naar tekst omzetten, stembesturing et cetera.

Bedrijven als Cisco, Avaya en Dialpad kochten voor tientallen miljoenen AI-startups om ze volledig te integreren met hun telefooncentrales uit de cloud, en Google AI wordt geïntegreerd in de contactcenteroplossingen van Genesys, Vonage en vele anderen. En Microsoft maakt Skype for Business en Teams natuurlijk steeds slimmer, met zaken als realtime vertaling en transcriptie en koppeling met de eigen virtual assistant.

De chef-secretaresseschakeling van de oude telefooncentrale wordt vervangen door een virtuele assistent die ons helpt ons

werk slimmer en beter te doen, waardoor iedereen zelf chef is geworden. Technologie democratiseert en verbetert ons leven.

Cruciaal is dat alle componenten voor ontwikkelaars beschikbaar wordt gemaakt via API's, zodat bovenop de standaard bouwblokken applicaties ontwikkeld kunnen worden. Zo bieden bedrijven als Twilio, Nexmo (nu Vonage), Apidaze (nu Voip Innovations) en het Nederlandse CM allerlei communicatiefuncties (sms, social media messaging, voice, video) als bouwblokken, pay per use. En innovatieve telco's zoals Swisscom, Orange of KPN helpen hun klanten intussen al via online API-winkels om hier optimaal gebruik van te maken. Zo worden wereldwijd miljoenen applicatieontwikkelaars in staat gesteld om hun eigen toepassingen te maken, precies geschikt voor een bepaalde situatie of groep gebruikers.

Maatwerk, samengesteld uit standaard bouwblokken. Bellen vanuit de taxi-app, boarding passes ontvangen via sms, customer support via WhatsApp en dan eerst via een AI of chatbot geholpen worden, alles wat je kunt verzinnen om beter met klanten of intern te communiceren kan gemaakt worden, via API's. Volgens Gartner wordt over enkele jaren 75 procent van applicaties niet meer gekocht maar opgebouwd uit standaard blokken.

APIDays Telco Amsterdam 2018

Ontwikkelaars, serviceproviders, innovatiemanagers en system integrators die vooruit willen kijken zijn op 16 en 17 oktober welkom op APIDays Telco Amsterdam, waar twee dagen lang de laatste stand van zaken omtrent API's, CPaaS en programmeerbare telecom gepresenteerd wordt door en besproken wordt met een keur aan internationale sprekers en sponsors. Zie www.apidays.co/amsterdam.

Rob Kurver is ondernemer, consultant en trainer/coach in ICT, telecom en cloudcommunicatie. **Reageren?** rob@white-rabbit.nl