



THE FUTURE'S BRIGHT... THE FUTURE'S SNOOK

HANS R. SNOOK, THE FOUNDER AND FORMER CEO OF THE MOBILE NETWORK ORANGE WELCOMES US INTO HIS HOME AT LA ZAGALETA AND OPENS UP ABOUT THE FUTURE OF THE TELECOMMUNICATIONS INDUSTRY, HIS HEALTH REGIMEN (OR LACK THEREOF), AND HOW SPAIN MANAGED TO CATCH HIS ATTENTION.

There have been founded rumours that this month, Orange -- the UK's third largest mobile network -- will merge with T-Mobile in the UK, creating a mobile giant with 28.4 million clients. This marriage could mean problems when the databases collide, although the firms promise better coverage and customer service, a crucial factor that has been lax for both companies. At this point, whatever the headlines may read, it's impossible to speak of the creation of a "mobile giant" without mentioning the name Hans Snook.

You may have heard of him. He's that non-conventional (eccentric, some call him) leather-jacket-wearing businessman who founded Orange and once proclaimed the crazy notion that we would once be able to make phone calls over an earring-style device. That seemingly radical insight helped Orange become the leading mobile network during the years Snook oversaw the company.

"I was always a few years ahead. I said that within 3 years of starting Orange, 50 percent of the population would be using a mobile phone. They thought I was crazy," says Hans in his home office.

Of course, we all know how that turned out, and Orange was not only leader in customer service in the UK but also in innovation. They were the first to offer a short messaging system, or SMS. When an Orange client would call customer service from their device, the representative would instantly recognize their name and address them as so.

But how does a young man from Canada working in the hotel industry suddenly end up at the head of Orange?

THE FUTURE LOOKS ORANGE

Born to a German mother and British father, Snook moved to England at the age of two and subsequently moved to Vancouver, Canada, where he started his professional career in the hotel industry.

"I started as a busboy. I've been a male maid, a waiter, a desk clerk, you name it," Snook recalls. "And then, at 34, I thought there's got to be something better to do."

And so Hans sold everything he owned and went backpacking around the world, a two-year plan that would be cut short in Hong Kong, where he would eventually accept a one-year executive position at Hutchison Telecommunica-

tions. Under Hutchison, Snook unified the brand, opening mobile retail stores and making the company at one point the most profitable cellular and paging company in the world. Snook quickly expanded the business into Thailand, Malaysia, Taiwan and Australia.

The turning point came when Snook was trusted to go to the United Kingdom to do some "damage control," venturing into a market he hardly knew. The UK division was under shaky leadership that had prompted declining numbers. "It was a big black hole. All of the money we were making in Asia was getting lost in England."

Snook's recommendations: Write off £280 million and invest another £700 million in a new network, not to mention fire thousands of employees along the way.

"It just had to be done. Otherwise, Orange would have never made it," Hans explains.

Needless to say, Snook was not the most beloved man in England, but his plan of action became what we know today as Orange. That was in 1994. Since then, Orange has been twice sold, first to the German firm Mannesmann in 1999. At this point the UK customer base had grown to 3.5 million and Orange had cornered 20 percent of the UK market. Quickly after, in August 2000, France Telecom acquired Orange for a hefty €40 billion, serving then a 9.3 million client base and growing.

Under France Telecom, Snook lasted almost a year as an advisor to the chairman, but soon parted ways to get away from what he called "creeping beaurocracy" and to follow a more alternative path. Snook was leaving behind more than 10,000 employees, years of 18-hour days and jet setting around the world promoting the image of the brand. More importantly, he would be leaving behind a vision of what Orange could one day become, including groundbreaking ideas that have not yet been taken advantage of by the firm.

THE UNIFORM

"I don't have a self-perception," Hans says. "I say I'm not quirky, but I probably am."

Dressed entirely in white, Hans is sitting in his living room in his La Zagaleta residence, surrounded by Hawaiian tribal busts and framed photos of his horses. He has 25

SNOOK PREDICTS

LZLM: TODAY, I CAN FIND THE CLOSEST SUSHI RESTAURANT, EMAIL MY VACATION PICTURES TO MY BEST FRIEND IN ARGENTINA, PURCHASE THE LATEST PAVAROTTI CD AND MANIPULATE EXCEL DOCUMENTS ALL ON ONE MOBILE DEVICE. WHERE DO YOU SEE THE MOBILE PHONE INDUSTRY IN 10 YEARS?

HANS SNOOK: A PHONE IS A REMOTE CONTROL FOR LIFE. WE WILL BE ABLE TO USE OUR MOBILE PHONE TO BUY NEWSPAPERS AND CANDY BARS VIA A BARCODE READER INTEGRATED INTO OUR DEVICE. THEY USE IT IN JAPAN NOW. THEY ALSO HAVE FINGERPRINTING SYSTEMS FOR PRIVACY AND SECURITY REASONS, AND WE WILL EVENTUALLY HAVE THAT AS WELL. AT SOME POINT IN THE FUTURE IT WILL BE YOUR PASSPORT, IT WILL BE YOUR CREDIT CARD, YOUR SINGLE MODE OF IDENTIFICATION, IT WILL HAVE ACCESS TO YOUR MEDICAL RECORDS...I THINK IT'S GOING TO BE PHENOMENAL, IT'S NOT GOING TO STOP. THE SKY'S THE LIMIT.

back in England, where he resides most of the year. For most of his career, Snook was known not just for his leaps in the telecom industry, but also for his non-traditional choice of attire. It's been said that he would close business deals in jeans and a leather jacket. An odd choice for a man running a number one mobile empire in Europe.

"It was really an accident. I was flying from London to New York for a press conference. The flight was delayed and I didn't have time to go back to the hotel and change, so I presented one of our products in jeans, a white shirt with no collar and a black leather jacket. The media thought that I had matched the casual nature of what we were presenting. So it sort of stuck."

The "uniform" became part of his daily attire, even for special occasions at restaurants where a dress code was not to be deliberated. He was even confused with a priest once, and had the entire staff at the prestigious London nightclub Annabel's calling him "your eminence."

"The last time I wore a suit was at a dinner with Prince Charles," Hans recalls.

MOVING ALONG

Behind the collarless dress shirts is a visionary businessman who now plays by his own rules. The post-Orange way of life has taken him to explore an alternative side to what was once a desire to explore the medical field.

"I originally wanted to become a doctor. When I was younger I managed to get into the university library and get access to medical books. You know, 70 percent of med students

think they develop a terrible disease from reading these books. I went to my family doctor thinking I had Leukaemia. Of course I didn't, but I even got a second opinion!"

He gave up on being a doctor and attended the university of British Columbia, constantly switching majors before deciding on English literature and Psychology. Snook came 3 credits shy of graduating, but he doesn't seem to be bothered too much.

Aside from serving as Chairman of TrueMove (Thailand's third largest mobile phone firm) and the non-executive director at DDD Group which formulates software that converts 2-D images to 3-D, Snook serves as the Founder and Chairman for The Diagnostic Clinic, a London-based clinic that combines Western treatments with non-traditional medicine and methods to provide patients a more accurate and personalised health assessment.

According to Snook, no one treatment is right for one condition, or for every person who suffers from it.

"I know for a fact that we've improved many people's lives," says Hans. "We're not afraid to be a bit pioneering as well."

Quite ironically, Hans is a chain smoker. "Somebody's gotta do it," he says. But in his defence, Hans is partaking in golf lessons, something he's always wanted to do. He also takes close to 18 different vitamins a day, something that he says helps to counteract the effects of smoking and drinking. Also, he's installed a gymnasium in his La Zagaleta estate.

FINDING FREEDOM IN SPAIN

In the last year, Hans and his wife Helen have moved to La Zagaleta to get away – for at least 6 weeks of the year – from what he calls a nannified England.

"The UK has become so politically correct. The Egg and Spoon race, the Three-Legged race...they have been prohibited!"

Hans discovered Spain when he began to visit Helen's parents in Nueva Andalucia. "The people, the weather, the food. I felt a better sense of freedom than in the UK. I was getting fed up with the rules. It's what I love about Spain, people do what they want."

After Hans and his wife toured 10 properties at La Zagaleta, they decided on the first home they looked at. And it became perfect, according to Snook.

"I love the security measures. And the Steak Tartare at the Club House – it's consistently great. The wildlife is amazing," he says.

So now that he has more free time, does Hans feel retired? "No, I don't," Hans answers. "I do enough to keep myself interested, in mobile phones and health. I am a workaholic, but on my free days, I completely switch off."

As eccentric as the media may have once baptised Snook, his energy is relaxed yet correct. Open yet reserved. Perhaps it's the newfound Spanish way of life taking effect.

Interview by Alejandra García Farfán
La Zagaleta Lifestyle Magazine

"I CAN'T REMEMBER LIFE BEFORE CELL PHONES AND MOBILE INTERNET. WE DIDN'T HAVE ANYWHERE, ANYTIME CONTACTABILITY AND ACCESS TO INFORMATION. I CAN'T IMAGINE NOT HAVING PHONE. I'VE LEFT MY HOUSE WITHOUT MY PHONE AND I'M SUDDENLY IN PANIC MODE."





"I can't remember life before cell phones and mobile internet. We didn't have anywhere, anytime contactability and access to information.. I can't imagine not having my phone. I've left my house without my phone and I'm suddenly in panic mode."

EL FUTURO ES BRILLANTE... EL FUTURO ES SNOOK

HANS R. SNOOK, EL FUNDADOR Y EX CONSEJERO DELEGADO DEL OPERADOR DE RED MÓVIL DE ORANGE NOS RECIBE EN SU CASA DE LA ZAGALETA Y NOS HABLA DEL FUTURO DE LA INDUSTRIA DE LAS TELECOMUNICACIONES, SU ESTADO DE SALUD (O SU AUSENCIA), Y CÓMO ESPAÑA CONSIGUIÓ CAPTAR SU ATENCIÓN.

Este mes se han difundido rumores de que Orange – la tercera red móvil más grande en el Reino Unido – se fusionará con T-Mobile en el Reino Unido, creando un gigante de la telefonía móvil de 28,4 millones de clientes. Este matrimonio podría traer problemas cuando choquen las bases de datos, aunque las empresas prometan mejor cobertura y servicio al cliente, factor crucial que ha sido el punto débil de ambas compañías. En este punto, independientemente de los titulares que se puedan leer, es imposible hablar de la creación de un “gigante de los móviles” sin mencionar el nombre de Hans Snook.

Es posible que hayan oído hablar de él. Es un empresario nada convencional (algunos le llaman excéntrico) que lleva chaqueta de cuero y que creó Orange y una vez vaticinó la posibilidad de realizar llamadas con un dispositivo auricular parecido a un pendiente. Esta visión aparentemente radical ayudó a Orange a convertirse en la red móvil líder durante los

años que Snook supervisó la compañía.

“Siempre he estado unos años por delante. Yo dije que, a menos de tres años del inicio de Orange, el 50 por ciento de la población usaría teléfono móvil. Pensaron que estaba loco,” dice Snook en el despacho de su casa.

Por supuesto, todos conocemos el resultado y Orange no era solo el líder en el servicio al cliente en el Reino Unido sino también en innovación. Fueron los primeros en ofrecer el sistema de mensajes cortos o SMS. Cuando un usuario de Orange llamara al servicio al cliente desde su terminal, el empleado de la compañía inmediatamente reconocería al usuario y se dirigiría a él por su nombre.

Pero ¿cómo un joven de Canadá que trabaja en la industria hotelera de repente termina a la cabeza de Orange?

EL FUTURO PARECE ORANGE

Nacido de madre alemana y padre inglés, Snook viajó

PREDICCIONES DE SNOOK

LZLM: HOY EN DÍA, PUEDO ENCONTRAR EL RESTAURANTE DE SUSHI MÁS CERCANO, ENVIAR LAS FOTOGRAFÍAS DE MIS VACACIONES A MI MEJOR AMIGO EN ARGENTINA, COMPRAR EL ÚLTIMO CD DE PAVAROTTI Y MANEJAR TODOS LOS DOCUMENTOS EXCEL DESDE UN TERMINAL MÓVIL. ¿DÓNDE VE USTED LA INDUSTRIA DE LA TELEFONÍA MÓVIL DENTRO DE 10 AÑOS?

HANS SNOOK: UN TELÉFONO ES UN CONTROL REMOTO PARA LA VIDA. SEREMOS CAPACES DE UTILIZAR NUESTRO TELÉFONO MÓVIL PARA COMPRAR PERIÓDICOS Y GOLOSINAS A TRAVÉS DE UN LECTOR DE CÓDIGO DE BARRAS INTEGRADO EN NUESTRO DISPOSITIVO. ACTUALMENTE YA SE USA EN JAPÓN. TAMBIÉN TIENEN SISTEMAS DE TOMA DE HUELLAS DACTILARES PARA LA PRIVACIDAD Y LA SEGURIDAD, Y PRÓXIMAMENTE NOSOTROS TAMBIÉN LO TENDREMOS. EN ALGÚN MOMENTO EN EL FUTURO SERÁ NUESTRO PASAPORTE, SERÁ NUESTRA TARJETA DE CRÉDITO, NUESTRO MODO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN, TENDRÁ ACCESO A NUESTRO HISTORIAL MÉDICO... PIENSO QUE VA A SER FENOMENAL, ESTO NO VA A PARAR. EL CIELO ES EL LÍMITE.

a Inglaterra a la edad de dos años y, posteriormente, se trasladó a Vancouver, Canadá, donde empezó su carrera profesional en la industria hotelera. “Empecé como ayudante de camarero. He sido hombre de la limpieza, camarero, recepcionista, lo que sea,” recuerda Snook. “Y entonces, con 34 años, pensé que tenía que haber algo mejor que hacer.”

“NO PUEDO RECORDAR MI VIDA ANTES DEL TELÉFONO MÓVIL. CREO QUE TENÍAMOS QUE ENVIAR TODO POR CORREO POSTAL. NO PUEDO IMAGINAR NO TENER MI MÓVIL. SALGO DE CASA SIN MI TELÉFONO Y DE REPENTE ENTRO EN PÁNICO.”

Y así Snook vendió todo lo que tenía y se fue con su mochila a dar la vuelta al mundo, un plan de dos años que se detendría en Hong Kong, donde más tarde aceptaría un contrato de un año como ejecutivo en Hutchison Telecommunications. En Hutchison, Snook unificó la marca, abriendo tiendas de móviles al por menor y consiguiendo que la compañía fuese la más rentable del mundo entre las empresas de móviles y radiomensajería. Snook rápidamente expandió los negocios a Tailandia, Malasia y Taiwán.

El punto de inflexión se produjo cuando a Snook le fue confiada la tarea de ir al Reino Unido y hacer algún “control de daños,” aventurándose en un Mercado que apenas conocía. La división del Reino Unido estaba bajo un liderazgo inestable que había propiciado el descenso de las cifras.

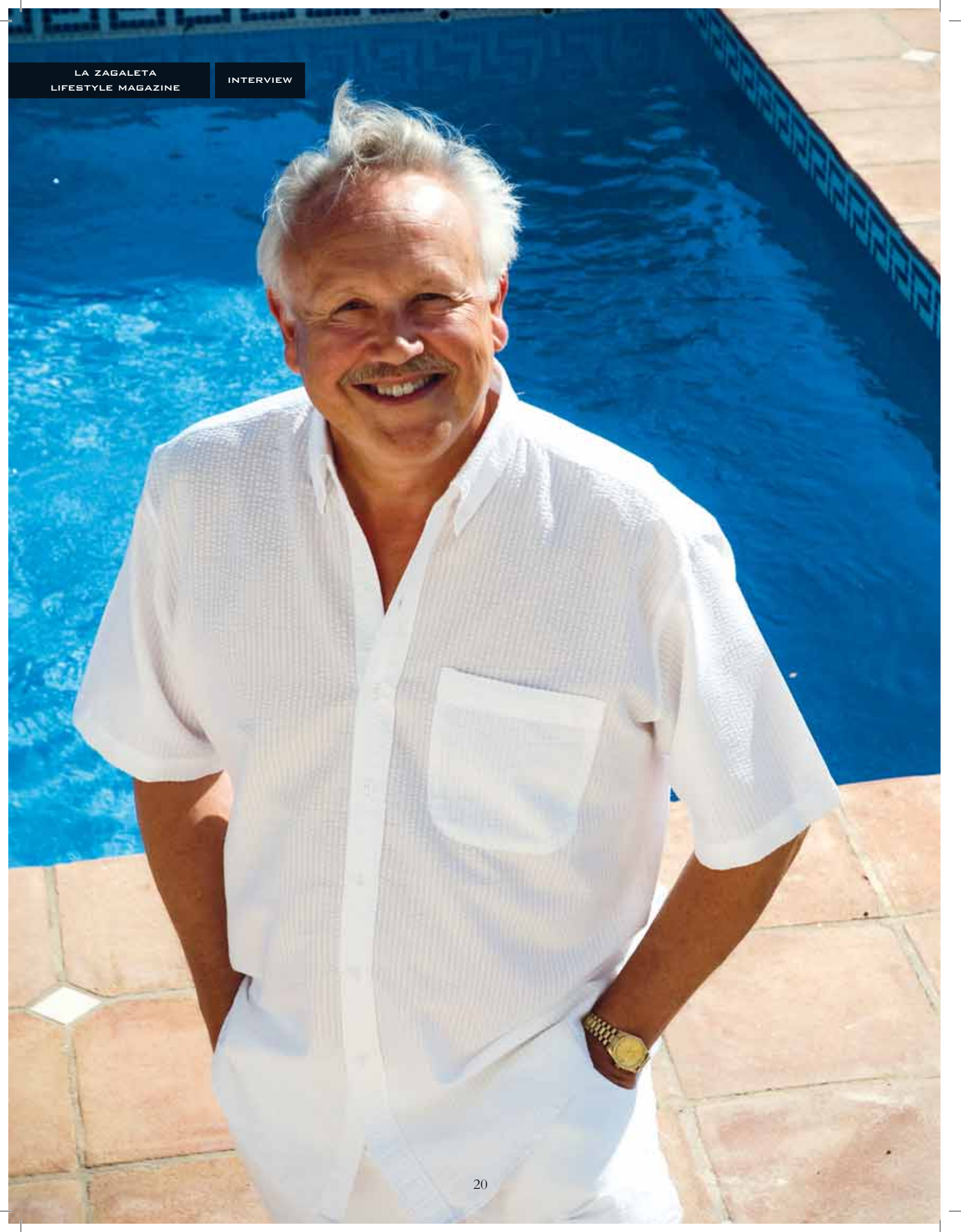
“Era un gran agujero negro. Todo el dinero que estábamos haciendo en Asia se perdía en Inglaterra.” Las recomendaciones de Snook: amortizar 280 millones de libras e invertir 700 millones de libras en una nueva red, por no hablar de los miles de despidos a lo largo del camino.

“Simplemente tenía que hacerse. De lo contrario, Orange nunca hubiera salido del bache,” explica Snook.

No es necesario decir que Snook no era el hombre más querido de Inglaterra, pero su plan de acción se convirtió en lo que hoy conocemos como Orange. Estábamos en 1994. Desde entonces, Orange ha sido vendida dos veces, primero a la compañía alemana Mannesmann en 1999. En ese momento la base de clientes del Reino Unido había crecido a 3,5 millones y Orange había conquistado el 20 por ciento del mercado del Reino Unido. Inmediatamente después, en agosto de 2000, France Telecom adquirió Orange por la considerable suma de 40 billones de euros, sirviendo entonces a una base de 9,3 millones de clientes y creciendo

En France Telecom, Snook permaneció casi un año como asesor del presidente, pero pronto se separó para alejarse de lo que él propio llamó “burocracia progresiva” y siguió un camino más alternativo. Snook dejaba tras de sí más de 10.000 empleados, años de jornadas de 18 horas y viajes en jet alrededor





del mundo promocionando la imagen de la marca. Y lo más importante, dejaría atrás la visión de lo que Orange podría convertirse un día, incluyendo las ideas innovadoras que todavía no han sido aprovechadas por la compañía.

EL UNIFORME

“Yo no tengo una percepción de mi mismo,” dijo Snook. “Yo digo que no soy raro, pero seguramente lo soy.”

Vestido completamente de blanco, Snook está sentado en el salón de su casa en La Zagaleta, rodeado de bustos tribales de Hawái y fotos enmarcadas de sus caballos. Posee 25 en Inglaterra, donde reside la mayor parte del año.

Durante la mayor parte de su trayectoria, se ha conocido a Snook no sólo por sus andanzas en la industria de las telecomunicaciones, sino también por su elección de vestuario no tradicional. Se ha dicho que iba a cerrar los negocios con vaqueros y chaqueta de cuero. Una elección extraña para un hombre que lidera el imperio número uno de los móviles en Europa.

“Fue realmente una casualidad. Estaba volando de Londres a Nueva York para una rueda de prensa. El vuelo venía con retraso y no tuve tiempo de ir y volver al hotel para cambiarme, así que presenté uno de nuestros productos en vaqueros, una camiseta blanca sin cuello y una chaqueta de cuero negro. Los medios de comunicación pensaron que yo hacía juego con la esencia informal de lo que estábamos presentando. Y este estilo pegó.”

El “uniforme” se volvió parte de su atuendo diario, incluso para ocasiones especiales en restaurantes donde un código de etiqueta sobre la ropa no era objeto de deliberación. Incluso, una vez, fue confundido con un sacerdote y todo el personal del prestigioso club de Londres Annabel lo estuvo llamando “su eminencia.” “La última vez que vestí un traje estaba en una cena con el príncipe Carlos,” recuerda Snook.

“AVANZANDO”

Detrás de las camisas sin cuello hay un hombre de negocios visionario que ahora juega con sus propias reglas. El modo de vida post-Orange le ha llevado a explorar un lado alternativo de lo que fue una vez un deseo de explorar el campo de la medicina.

“Originalmente quería ser médico. Cuando era joven conseguí entrar en la biblioteca de la universidad y conseguir acceso a los libros de medicina. Ya sabes, el 70 por ciento de los estudiantes de medicina piensan que han desarrollado una terrible enfermedad debido a la lectura de esos libros. Fui a mi médico de familia pensando que tenía leucemia. ¡Por supuesto que no, pero yo pedí una segunda opinión!”

Abandonó la idea de ser médico y asistió a la Universidad de Columbia Británica, cambiando constantemente de carrera antes de decidirse por literatura inglesa y psicología. Snook estuvo a 3

créditos de poder graduarse pero no parece que ese hecho le importe demasiado.

Además de trabajar como Presidente de TrueMove (la tercera más importante compañía de telefonía móvil de Tailandia) y director no ejecutivo en DDD Group la cual elabora software que convierte imágenes 2-D en imágenes 3-D, Snook trabaja como Fundador y Presidente de The Diagnostic Clinic, clínica situada en Londres, que combina tratamientos de la medicina occidental con métodos y medicina no tradicionales para proporcionar a los pacientes una evaluación de la salud más segura y personalizada.

Según Snook, no hay un único tratamiento correcto para una afección o para todas las personas que la sufren.

“Es un hecho que hemos mejorado la vida de muchas personas,” dice Snook. “No tenemos miedo a ser un poco pioneros también.”

Irónicamente, Snook es un fumador empedernido. “Alguien tiene que hacerlo,” dice. Pero en su defensa, Snook está recibiendo clases de golf, algo que siempre quiso hacer. También toma cerca de 18 diferentes vitaminas al día, algo que según él le ayuda a contrarrestar los efectos del tabaco y la bebida. También ha instalado un gimnasio en su villa de La Zagaleta.

DESCUBRIENDO LA LIBERTAD EN ESPAÑA

Durante el último año, Snook y su compañera se trasladaron a La Zagaleta para escapar – al menos 6 semanas al año – de lo que llama la Inglaterra sobreprotectora.

“El Reino Unido se ha vuelto tan políticamente correcto. ¡Se han prohibido las carreras del huevo y la cuchara y la de las tres piernas!”

Snook descubrió España cuando empezó a visitar a los padres de Helen en Marbella. “La gente, el tiempo, la comida. Sentí un superior sentido de libertad que en el Reino Unido. Estaba harto de normas. Es lo que adoro de España, hacen lo que quieren.”

Después de visitar 10 propiedades en La Zagaleta, Snook y su esposa se decidieron por la primera que habían visto. Y todo fue perfecto, según Snook.

“Me gustan las medidas de seguridad. Y el “Steak Tartar” del Club House – es siempre buenísimo. La vida en el campo es increíble” dice.

Así que tiene más tiempo libre, ¿se siente jubilado? “No” contesta Snook. “Hago lo suficiente para mantenerme interesado en los móviles y en la salud. Soy un adicto al trabajo, pero en mis días libres, desconecto completamente.”

Tan excéntrico como una vez bautizaron los medios de comunicación a Snook, su energía es relajada pero correcta. Abierto pero reservado. Tal vez sea el efecto del recién encontrado modo de vida español.

Entrevista realizada por Alejandra García Farfán
La Zagaleta Lifestyle Magazine