

Werken aan je toekomst

Jaaroverzicht 2013



Inhoudstafel

Bedrijfsprofiel	2	Netwerk	16
Missie	3	Overzicht investeringen.....	16
Kerncijfers	4	Snel internet.....	16
Financiële kerncijfers.....	4	Nieuwe routers.....	17
Operationele Kerncijfers.....	5	Klaar voor de toekomst.....	17
Timeline	6	Innovatie	18
Voorwoord van de voorzitter en CEO ...10		Triiing.....	18
De klant	14	Yelo TV.....	18
Amazing Customer Experience.....	14	Wi-Free.....	19
Eenvoudige producten.....	14	Ipv6.....	19
Iedereen op het beste tariefplan.....	15	Entertainment	20
Doe mee met ons proeflab.....	15	Rex & Rio.....	21
		Investeren in Vlaamse content.....	21



➤ Bedrijfsprofiel

Telenet is de grootste leverancier van kabeldiensten in België. Telenet spitst zich toe op het leveren van breedbandinternet, vaste en mobiele telefoniediensten en kabeltelevisie, aan gebruikers in Vlaanderen en Brussel via een performant HFC- (hybride fiber coax) netwerk. Met Yelo TV zet Telenet een eerste stap in het aanbieden van convergente mobiele diensten. Telenet levert eveneens professionele communicatiediensten aan bedrijven in België en Luxemburg.

Als telecommunicatiebedrijf hecht Telenet veel belang aan vernieuwing en ontwikkeling. We optimaliseren voortdurend de huidige toepassingen, breiden de technologische mogelijkheden constant uit en verbreden het inhoudelijke aanbod. Een overtuigende marketingaanpak, een creatieve productmix en een efficiënte klantenservice zorgen er mee voor dat Telenet steeds nieuwe doelgroepen kan aanspreken.

Telenet is zich als groeiend bedrijf zeer bewust van zijn toenemende verantwoordelijkheid binnen de leefgemeenschap. Met een aantal initiatieven is het bedrijf erin geslaagd om zijn ecologische voetafdruk in belangrijke mate te beperken. Bovendien geeft Telenet blijk van een groot maatschappelijk engagement, wat zich niet alleen vertaalt in een sociaal geëngageerd productaanbod, maar ook in de inspanningen van de Telenet Foundation om de digitale kloof tussen de verschillende sociale bevolkingsgroepen verder te dichten.

Telenet is gevestigd in Mechelen, maar beschikt over contactcenters in Herentals, St-Truiden en Aalst en over regionale sites voor het verlenen van technische bijstand, verspreid over heel Vlaanderen.

De hoofdaandeelhouder van Telenet is Liberty Global. Eind 2013 bezat Liberty Global 57,33% van de aandelen van Telenet.

Eind 2013 telde Telenet 2.189 medewerkers, die samen een omzet realiseerden van €1,64 miljard euro. Telenet noteert op Euronext Brussels en is opgenomen in de Bel 20-index.

Het senior leadership team van Telenet vlnr:
Luc Machtelinckx (eVP General Counsel), Martine Tempels (sr VP Telenet for Business), Patrick Vincent (CCO), Micha Berger (CTO), Ann Caluwaerts (sr VP Public Affairs & Media), Vincent Bruyneel ((r VP Strategy, IR & Corp Comm), Inge Smidts (sr VP Resindetail Marketing) John Porter (CEO), Claudia Poels (sr VP HR), Birgit Conix (CFO), Veenod Kurup (CIO).



➤ Missie

Het ondersteunen en inspireren van onze klanten zodat ze, met volle goesting, het beste kunnen halen uit leven en ondernemen in de digitale wereld.

Telenet is een verhaal over nieuwe dingen mogelijk maken. We brachten supersnel internet naar Vlaanderen, we maakten bellen goedkoper via de kabel en maakten van digitale tv de standaard. Telenet liet zijn klanten kennismaken met een wereld van nieuwe mogelijkheden.

Technologieën die gisteren nog in de kinderschoenen stonden, vinden we vandaag helemaal normaal. Klanten denken er niet meer over na, maar willen er gewoon mee aan de slag.

Telenet veranderde "TECHNOLOGY" naar "GENEROSITY".

Wie ondersteund wordt door straffe diensten en de beste dienstverlening, kan zich volledig laten gaan in wat hij ook wil doen. Oneindige mogelijkheden worden concrete opportuniteiten.

Gezinnen ontdekken een volledig nieuwe manier van entertainment, waarbij ze altijd en overal kunnen kijken naar wat zij echt willen. Maar ook ondernemingen vinden nieuwe kansen omdat Telenet hen helpt om voluit de digitale wereld te omarmen.

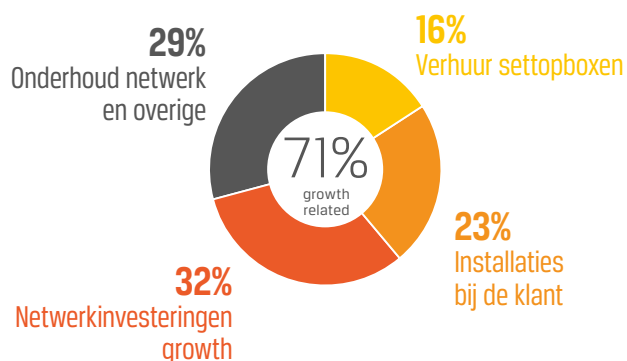
Bij Telenet geloven we dat er elke dag een wereld vol nieuwe kansen ontstaat. Kansen om alles uit het leven te halen, door met volle goesting te doen wat we willen en dat te delen met anderen.

➤ Kerncijfers

Financiële kerncijfers

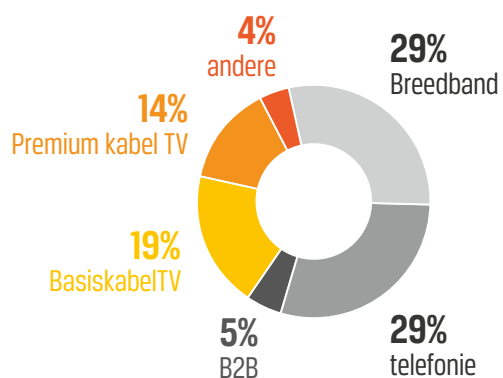
Voor het boekjaar afgesloten op	dec 2013	dec 2012	% verschil
<i>(in € miljoen, uitgezonderd bedragen per aandeel)</i>			
Bedrijfsopbrengsten	1.641,3	1.488,8	10%
Bedrijfswinst	389,2	389,7	N.B.
Nettowinst	116,4	33,3	250%
Gewone winst per aandeel	1,02	0,29	252%
Verwaterde winst per aandeel	1,00	0,29	245%
Adjusted EBITDA	842,6	777,8	8%
Adjusted EBITDA marge %	51,3%	52,2%	
Toe te rekenen Bedrijfsinvesteringen	372,3	353,2	5%
Bedrijfsinvesteringen als % van de bedrijfsopbrengsten	22,7%	23,7%	
Vrije kasstroom	212,4	240,5	-12%

Bedrijfsinvesteringen



Profiel bedrijfsopbrengsten

(FY 2013)



Bedrijfsopbrengsten

+10%

FY'12 1.488,8

FY'13 1.641,3

ARPU per klantenrelatie

(in €/maand)

+4%

FY'11 42,1

FY'12 45,9

FY'13 47,6

Operationele Kerncijfers

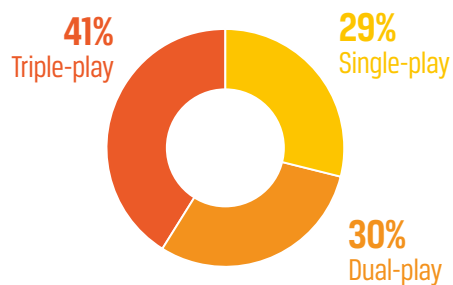
Geleverde diensten	dec 2013	dec 2012	% verschil
Totaal kabeltelevisie	2.092.500	2.122.700	-1%
Analoge kabeltelevisie	601.100	722.500	-17%
Digitale kabeltelevisie	1.491.400	1.400.200	7%
Breedbandinternet	1.464.900	1.387.700	6%
Vaste telefonie	1.065.000	698.700	10%
Mobiele telefonie	750.500	521.600	44%
Triple-playklanten	955.300	860.400	11%
Diensten per klantenrelatie	2,21	2,11	5%
ARPU per klantenrelatie (€/maand)	47,6	45,9	4%

Digitalisatiegraad

Q4 2011	64%	36%
Q4 2012	74%	26%
Q4 2013	79%	21%

Aantal producten per klant Q4 2012

(in %)





FEBRUARI

Maak van elk scherm een TV!



APRIL



MAART

John Porter aangesteld als nieuwe CEO

Timeline

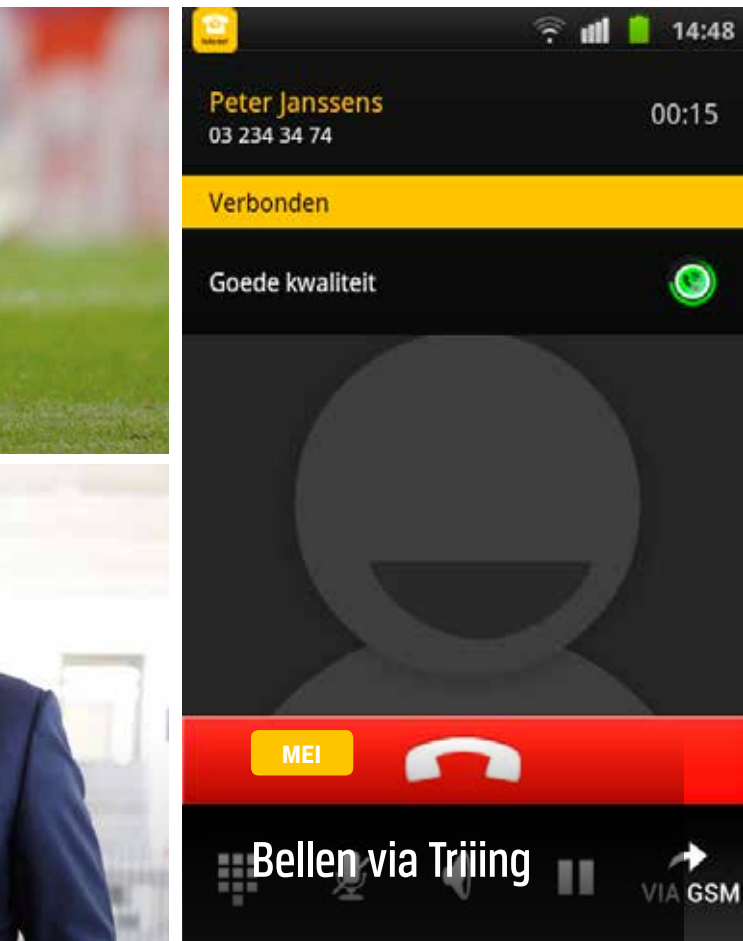
JAN

FEBRUARI

Op 21 februari lanceert Telenet **Yelo TV**: eenzelfde televisie-ervaring op tv, computer, tablet en smartphone. Gezinsleden kunnen zowel live tv als opgenomen programma's kijken op elk scherm in huis. Opnames plannen en wissen kan heel gemakkelijk thuis en van op afstand. Bovendien kan de klant muziek, foto's en filmpjes van op pc, smartphone of tablet bekijken op zijn televisietoestel.

MAART

Op 5 maart kondigt de Raad van Bestuur van Telenet aan dat de Vennootschap het ontslag van CEO Duco Sickinghe heeft aanvaard. Vanaf 1 april neemt John Porter de leiding van Telenet over. **John Porter** was, tot de verkoop aan Foxtel, CEO van Austar United Communication, een toonaangevende leverancier van televisiediensten en aanverwante producten in Australië.



JUNI

Een week "De Grootste Helpdesk van Vlaanderen"

FEB

MAA

APR

MEI

APRIL

In april ging Sporting Telenet op zoek naar twee **nieuwe voetbalcommentatoren**. Om enthousiast talent de kans te geven zich optimaal te ontplooiën, organiseerde de sportzender van Telenet in samenwerking met het REC Radiocentrum een doorgedreven opleiding voor 20 kandidaten. In december werden de 5 **finalisten** bekend gemaakt. Begin 2014 wordt bekend welke twee toptalenten over die op freelance basis aan de slag kunnen bij de sportzender.

MEI

Midden mei pakt Telenet uit met **Triiing**, een applicatie die toelaat om via wifi met je smartphone te bellen naar zowel mobiele nummers als naar vaste lijnen, en dit aan de tarieven van de vaste lijn bij Telenet. Ideaal om in binnen- en buitenland goedkoop te bellen, want in de daluren bel je gratis.

JUNI

De eerste week van juni is Telenet gastheer van "**De Grootste Helpdesk van Vlaanderen**", een initiatief van Radio 2 waarbij het programma Inspecteur Decaluwé een week lang inzoomt op "veilig internet". Luisteraars met vragen over online privacy, cyberpesten, kinderen veilig op het internet, antivirus ... konden de hele week terecht bij een gespecialiseerde helpdesk.



JUNI

Digitale televisie zonder decoder



JUNI



JUNI

Investeren in het Vlaams medialandschap

JUN

JUL

AUG

SEP

JUNI

Op 13 juni kondigt Telenet de lancering van zijn nieuwe televisieproduct, **'TV met een kaartje'** aan. Door een CI+ module met smartcard in zijn tv-toestel te plaatsen, kan de klant televisie kijken in digitale beeld- en geluidskwaliteit, zonder decoder of extra kabels. Kabeltelevisieklanten kunnen op deze manier hun zenderaanbod op een eenvoudige wijze uitbreiden tot het digitale basisaanbod.

JUNI

Op 24 juni lanceert Telenet **Whop** en **Whoppa**, twee nieuwe alles-in-één formules. Telenet trekt met deze lancering de filosofie van **KING en KONG** verder door, waarbij de vier pijlers: eenvoud, transparantie, focus op trouwe klanten en continue verbetering van de beleving van de klant centraal staan. Whop biedt de klanten een basisformule waarmee zij kunnen bellen, tv kijken en surfen. Met Whoppa haalt heel het gezin het maximale uit hun digitale ervaring.

JUNI

Enkele dagen later maakt Telenet de eerste 11 projecten bekend die in 2013 financiële ondersteuning krijgen van het **STAP**- investeringsprogramma. Concreet maakt Telenet de komende 4 jaar in totaal 30 miljoen euro vrij om te investeren in het Vlaams medialandschap. Onder andere de nieuwe serie van VIER, 'Omerta', de film van FC de Kampioenen en van Dominique De Ruddere, Jan Verheyen en Stijn Coninx werden geselecteerd.



SEPTEMBER

Het belang van duurzaamheid



Rex & Rio



SEPTEMBER

GEEF JE OGEN HUN VOLLE GOESTING

OKT

NOV

DEC

SEPTEMBER

Begin september laat Telenet weten dat het bedrijf is opgenomen in zowel de Dow Jones Sustainability Europe als de **Dow Jones Sustainability World Index** van 2013. Deze indices bekronen sterke economische, ecologische en sociale prestaties van toonaangevende bedrijven in 59 industriële sectoren. Het is het derde jaar op rij dat Telenet opgenomen wordt in deze gerespecteerde indices. Telenet werd bovendien voor de tweede opeenvolgende maal uitgeroepen tot best-in-class in de wereldwijde mediasector.

SEPTEMBER

Telenet stelt **Rex & Rio** voor: twee nieuwe onbeperkt zenderpakketten. Met Rex en Rio hebben klanten toegang tot een uitgebreide bibliotheek met een brede selectie niet-te-missen-films, populaire series, tv-programma's, documentaires, aangevuld met een reeks van themakanalen voor ieders smaak. Rex & Rio kunnen bekeken worden via de decoder op het klassieke tv-toestel, of via draadloos internet van Telenet op de laptop, tablet of smartphone via de Yelo TV website of app.

➤ Voorwoord van de voorzitter en CEO

**Beste aandeelhouder,
Beste klant,
Beste partner,**

2013 was opnieuw een boeiend jaar voor Telenet. We willen onze klanten ondersteunen en inspireren zodat ze het beste kunnen halen uit leven en ondernemen in de digitale wereld. Dankzij deze aanpak, realiseerden we een duurzame operationele en financiële groei.

We zijn ons bewust van de belangrijke maatschappelijke rol die Telenet draagt. Duurzaamheid wordt in al zijn facetten hoog in het vaandel gedragen. We leveren een positieve bijdrage aan de samenleving, de economie en het milieu door onze producten en diensten, werkgelegenheid, maatschappelijke betrokkenheid en verantwoord gebruik van hulpbronnen. Telenet heeft al jaren hard gewerkt om een verantwoord en duurzaam bedrijf te zijn. We kunnen dit aantonen op vele manieren, met inbegrip van onze positie als 'best in class' in de Dow Jones Sustainability Indexes voor onze sector voor het tweede jaar op rij. Lange termijn duurzaamheidsdenken speelt een belangrijke rol in het creëren van business value en ondersteunt onze overtuiging dat dit essentieel is voor Telenet om op lange termijn winstgevende groei te behalen.

Onze supersnelle breedbandverbindingen voor particulieren en bedrijven helpen mee om de digitale economie te laten groeien. Het toegankelijk digitaal tv-platform van Telenet brengt content vanuit Vlaanderen en elke hoek van de wereld naar eender welk scherm thuis. We houden rekening met diegenen voor wie de digitale wereld minder toegankelijk is. Onze sociale tarieven bestaan voor al onze producten en we bieden structurele steun aan maatschappelijke projecten die de digitale kloof proberen te dichten. We blijven belangrijke initiatieven zoals de UN Global Compact ondersteunen en promoten. Recent werden we lid van de adviesraad van het Belgische Netwerk van de UN Global Compact, en sinds 2011 onderschrijft Telenet de tien principes van de UN Global Compact.

Ons doel is onze klanten de beste en meest betrouwbare technologie aan te bieden zodat ze zowel thuis als onderweg van hun digitale levensstijl kunnen genieten. We realiseren dit door hen innovatieve vaste en mobiele producten aan te bieden. Voortbouwend op het succes van onze eenvoudige, transparante tariefplannen voor mobiele telefonie KING & KONG, die we midden 2012 gelanceerd hebben, vereenvoudigden we onze bundels voor zowel de residentiële als de zakelijke markt. Deze nieuwe bundels

weerspiegelen onze kernwaarden: eenvoud, transparantie, focus op trouwe klanten en de constante verbetering van de klantervaring. Eind juni 2013 lanceerden we onze nieuwe alles-in-één triple-playbundels Whop & Whoppa. Deze nieuwe concepten spelen in op een totale Telenet-ervaring, met inbegrip van ons toonaangevende multi-screen digitale tv-platform Yelo TV, een supersnel breedbandinternetproduct met downloadsnelheden van 60 of 120 Mbps en ons verrijkte vaste-telefonieaanbod.

Deze beleving strekt verder dan de huiskamer. Dankzij onze unieke positie in de markt streven we ernaar onze klanten supersnelle datatoegang aan te bieden, op welke locatie dan ook. Zo kan men gebruik maken van de meer dan 1,2 miljoen WiFi homespots en 1.500 publieke hotspots in België om te surfen, e-mails te checken, video's te downloaden of Facebook-status aan te passen.

Al deze innovatieve diensten blijven slechts mogelijk dankzij onze bakermat: het netwerk. We zullen blijven investeren in ons hybride netwerk van glasvezel en coaxiale kabel. Telenet heeft de afgelopen jaren al verschillende concrete acties ondernomen om ervoor te zorgen dat er voldoende bandbreedte beschikbaar is. In





2009 werd de bandbreedte van ons netwerk verhoogd van 450 MHz naar 600 MHz. In 2010 werd de kabelstandaard EuroDocsis 3.0 geïntroduceerd. Dit stelde ons in staat de maximumsnelheid van onze internetproducten te verviervoudigen van 30 Mbps naar 120 Mbps.

Ons optisch netwerk, dat bestaat uit glasvezel, zullen we dichterbij de huizen brengen. Vandaag zijn gemiddeld 580 huizen verbonden per optisch knooppunt, in vergelijking met 1.400 huizen in 2010, en tegen 2015 zal het gemiddelde verder gedaald zijn tot 500. Tegen 2015 zullen we de beschikbare bandbreedte per gezin hebben verdrievoudigd. We gaan immers uit van een forse toenemende vraag naar snellere breedbandverbindingen, hogere datavolumes en de opkomst van andere digitale toestellen.

We zijn vol vertrouwen dat de combinatie van een optimalisatie van onze netwerkbandbreedte en de invoering van EuroDocsis 3.1 er voor zal zorgen dat de kabelsector nog steeds het best geplaatst blijft om op middellange en op lange termijn supersnel breedband internet aan te bieden. We zullen nauwgezet onze bedrijfsinvesteringen opvolgen en ervoor zorgen dat deze investeringen de opbrengsten incrementeel doen stijgen.

In 2013 legden we voor het eerst specifiek de klemtoon op entertainment. Het zijn niet langer de producten op zich, maar wat de klant ermee kan doen. Maar we zijn niet de enige aanbieders. We moeten rekening

houden met een versnellende globalisering in de mediawereld. Rex en Rio zijn een fantastische eerste stap geweest in onze entertainmentstrategie. Klanten krijgen bij ons wat ze nergens anders op legale manier in België vinden. Vooral lokale content wordt belangrijk om ons te differentiëren. Met STAP investeren we jaarlijks 7,5 miljoen in Vlaamse series en films. We zullen samenwerken met onze mediapartners om het Vlaamse, lokale medialandschap die unieke positie te geven die de kijker zo waardevol vindt.

Intern hechten we eveneens veel aandacht aan duurzaamheid. We zorgen er steeds voor dat onze medewerkers alle opportuniteiten krijgen. Zij zijn immers onze grootste troeven. In 2013 werden 283 nieuwe medewerkers aangeworven en stelden we bijna 2.200 mensen direct te werk. Meer dan de helft van onze vacatures wordt intern ingevuld, en via diverse talentprogramma's en opleidingen werken we er hard aan om ons verworven talent te blijven stimuleren. De komende jaren zullen we stevig verder bouwen aan zowel klanten- als medewerkerstevredenheid.

Met z'n allen hebben we onze doelstellingen voor 2013 behaald. Onze bedrijfsopbrengsten stegen in 2013 met 10% tot €1.641 miljoen. Onze Adjusted EBITDA steeg met 8% in 2013 tot €842,6 miljoen, wat overeenstemde met een marge van 51,3%. We investeerden ongeveer 23% van onze bedrijfsopbrengsten. We blijven vastberaden om een stevige groei van onze activiteiten te realiseren



in 2014 en in de toekomst. Onze klantgerichte positionering zal ons toelaten om innovatieve en concurrerende producten aan te bieden, die de basis zullen leggen voor toekomstige groei.

Klanten die vandaag op één product geabonneerd zijn maken steeds vaker de overstap naar onze voordelige bundels en nemen er een mobiel abonnement bovenop. Onze bewezen langetermijnstrategie rond "multiple-play" overtuigt steeds meer klanten om meerdere diensten af te nemen. Voor het volledige jaar 2013 leidde dit tot een nettogroei van het aantal triple-playklanten met 94.900. De gemiddelde opbrengst per klantenrelatie steeg in 2013 met 4% j-o-j tot € 47,9, uitgezonderd de opbrengsten uit mobiele telefonie.

Klanten waarderen onze eenvoudige, transparante en concurrerende tariefplannen voor mobiele telefonie, wat ons de mogelijkheid geeft om mobiele diensten door te verkopen aan onze aanzienlijke klantenbasis. Eind 2013 was slechts 16% van onze klanten eveneens geabonneerd op onze mobiele tariefplannen, wat meteen de aanzienlijke groeiopportunity aangeeft. Met bijkomende extra's als de Triiing-app, waarmee klanten bellen via hun smartphone aan de tarieven van hun vaste lijn, ons uitgebreide Wi-Free netwerk en de lancering van 4G zonder meerkost voor onze mobiele klanten bieden we een van de beste mobiele producten in de markt.

We zullen ook verder blijven focussen op het aanbieden van entertainment, onder andere via Rex & Rio en ons Yelo TV-platform, waarbij we de beste lokale en internationale content zullen beschikbaar stellen aan onze klanten en op deze manier de nieuwe trends die ontstaan in televisie kijken beantwoorden.

We blijven tevens enthousiast over onze groeiopportunity's in de zakelijke markt. Onze bedrijfsdiensten richten zich voornamelijk op de segmenten en diensten waarvoor we, ondanks de hevige concurrentie in zowel 2014 als daarna, een hoger marktaandeel verwachten. Telenet for Business wil daarbij voortborduren op de investeringen van de voorgaande jaren en de markt benaderen met een geïntegreerde waaier van toonaangevende diensten en oplossingen op het vlak van connectiviteit, beveiliging en hosting met een sterke focus op onze coaxproducten.

In 2014 wensen we verder uit te blinken in de dienstverlening aan klanten en in klantentrouw. We zullen onze processen en platformen blijven optimaliseren en onze klanten centraal stellen.

Frank Donck
Voorzitter

John Porter
Gedelegeerd bestuurder

► De klant

“Zorgeloos genieten van digitale mogelijkheden”

Amazing Customer Experience

We werken al enkele jaren via diverse methoden aan een verbetering van de ervaring van onze klanten. Door het behalen van hun klantenbrevet, maken alle medewerkers minimum een halve dag per jaar kennis met een functie die een rechtstreeks contact met de klant vereist, zoals medewerker van het contact center of shop assistent. We hebben ook veel geleerd uit de Customer Loyalty Score. We bevragen maandelijks via enquêtes zo'n 2.500 klanten over wat zij vinden van hun Telenet-producten en van de omringende dienstverlening zoals installatie, bereikbaarheid en kwaliteit van het contact center, facturatie en overige klantencommunicatie. Maar vanaf 2013 gaat Telenet nog een stap verder met het "Amazing Customer Experience" programma, kortweg 'ACE'.

Het ACE-programma zal op een gestructureerde manier de klantenervaring in kaart brengen en optimaliseren. Een specifiek ACE-team rolt in 2014 dit nieuwe programma in de hele organisatie uit, om zo klantgerichtheid op een gestructureerde manier nog dieper in het DNA van Telenet te verankeren. Een goede klantenervaring zorgt er immers voor dat Telenet beter gewapend is tegen veranderingen in de markt. Zo investeren we verder in klanttevredenheid en in een solide toekomst voor Telenet.

Eenvoudige producten

De laatste twee jaar heeft Telenet de samenstelling van zijn productaanbod grondig herzien. De vier pijlers: "eenvoud", "transparantie", "focus op trouwe klanten" en "klaar voor de toekomst", staan steeds centraal. Door het productaanbod te beperken tot slechts 2 of 3 opties, is het voor de klant gemakkelijk om de verschillende producten met elkaar te vergelijken en kan hij snel een evenwichtige keuze maken. Na de lancering van KING en KONG werden ook de productbundels en de zenderpakketten heruitgevonden.





Met Whop en Whoppa kiest de klant sinds juni 2013 tussen twee eenvoudige alles-in-één formules waarmee hij kan bellen, surfen en televisie kijken.

Met Rex en Rio kijkt het hele gezin onbepaald naar de beste Vlaamse en internationale tv-shows, documentaires, series en films, op het grote scherm via hun vertrouwde Telenet Digicorder of Digibox, of via YeloTV op de laptop, tablet en smartphone.

Iedereen op het beste tariefplan

In november lanceerde minister van Economie en Consumenten Vande Lanotte de "Durf Vergelijken!"-campagne om klanten ertoe aan te zetten tarieven tussen de verschillende operatoren te vergelijken. Telenet ondersteunde volop het idee achter deze campagne. Zoals we met het ACE-programma benadrukken, vinden we het immers belangrijk dat klanten zich goed voelen bij hun keuze voor Telenet.

Telenet contacteert proactief klanten wanneer het voor hen voordeliger is of beter aansluit bij hun gebruik om over te stappen naar een andere productformule. Eind 2013 genoot 96% van de mobiele Telenet-klanten van de voordelige nieuwe KING of KONG tariefplannen. Ook voor onze vaste diensten hebben we zo veel mogelijk klanten proactief overgezet naar Whop en Whoppa.

Doe mee met ons proeflab

Telenet wil zijn klanten graag begeleiden naar de beste digitale ervaring via diverse kanalen. Klanten kunnen via Mijn Telenet inschrijven op verschillende commerciële nieuwsbrieven om op de hoogte te blijven van het productaanbod van Telenet. Via de Facebookpagina's van Telenet, Telenet Entertaint en Sporting Telenet, en via Twitter en LinkedIn, informeren we klanten over het gebruik van producten of het entertainmentaanbod, aangevuld aan de hand van inspirerende verhalen op ons conversatieplatform SNAP. Zo blijven ze op de hoogte van wat er reilt en zeilt bij Telenet én gaan we in dialoog met de klant.

Voor het testen van nieuwe digitale producten richten we "proeflabs" op. Dit is een gesloten facebook-groep, waarbij een aantal testers ervaringen kunnen delen en suggesties lanceren om nieuwe producten te verbeteren. Voor ons is dit hét instrument om te weten hoe onze ontwikkelingen onthaald worden en hoe we ze zo goed mogelijk kunnen laten aansluiten bij de wensen en ideeën van onze klanten.



96%

van de mobiele Telenet klanten geniet van KING of KONG

► Netwerk

“Elke dag 1 miljoen investeren”

Overzicht investeringen

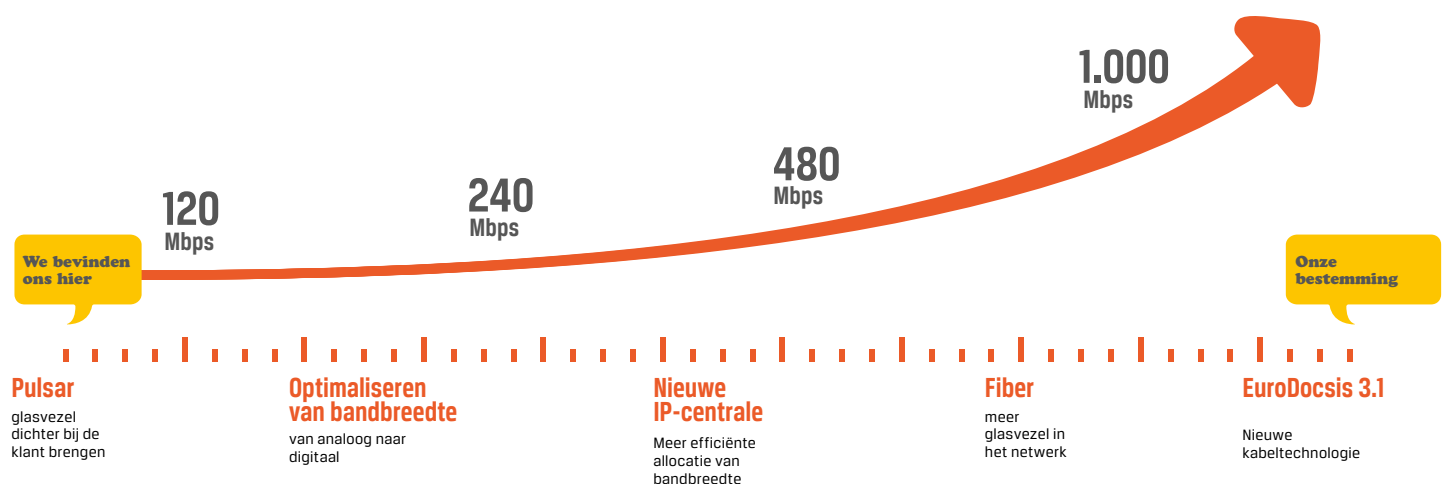
Telenet herinvesteert jaarlijks een aanzienlijk deel van zijn winst om ervoor te zorgen dat klanten altijd beschikken over producten en diensten die competitief in de markt staan. In 2013 investeerden we €372.3 miljoen, wat overeenstemt met 23% van de bedrijfsopbrengsten.

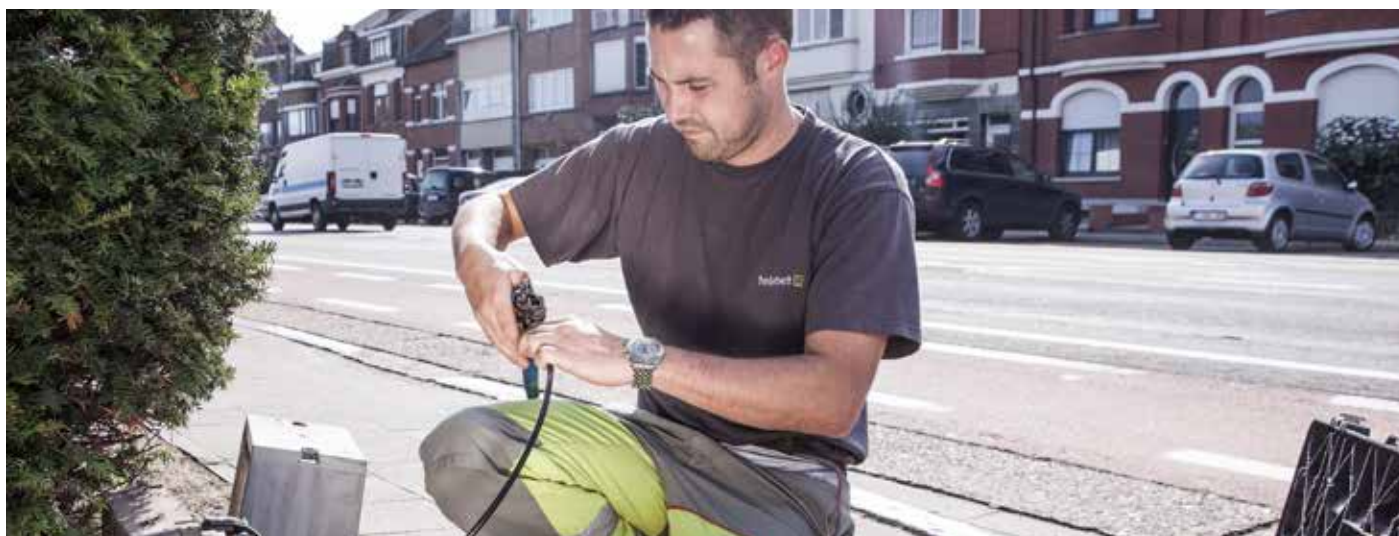
Het grootste deel van de investeringen werd besteed aan de uitbreiding en de verbetering van het netwerk, waaronder het Pulsar programma voor het splitsen van de nodes in ons netwerk. Het resterende gedeelte ging onder andere naar reparaties en vervangingen van netwerkapparatuur, kosten voor de aankoop van sportrechten en investeringen in IT-systemen.

Snel internet

Telenet kan bijna 100% van zijn verzorgingsgebied bereiken met snelheden tot 120 Mbps. Momenteel surfen alle Telenet-internetklanten aan snelheden van minstens 30 Mbps. Telenet vervult daarmee vandaag al de doelstellingen van de Digitale Agenda 2020. Telenet-klanten surfen dan ook erg snel in vergelijking met andere landen. De gemiddelde snelheid van Telenet internet in 2013 was 64 Mbps.

Met de huidige EuroDocsis3.0 standaard kan Telenet in de toekomst snelheden aanbieden van 1 Gbps om te downloaden en 100 Mbps om te uploaden. CableLabs werkt volop aan de ontwikkeling van de volgende versie, DOCSIS 3.1. Hiermee zullen nog hogere snelheden behaald kunnen worden. Een ander voordeel is dat de specificatie efficiënter zal zijn, waardoor de capaciteit in hetzelfde spectrum met ongeveer 25% zal toenemen.





Nieuwe routers

Naast het Pulsar Project, waarbij we de optische knooppunten in ons netwerk verdrievoudigen, zijn er nog een aantal investeringen gepland die ons netwerk proactief klaar maken voor de verwachte groei in dataverbruik, voornamelijk gedreven door toename aan video en het feit dat steeds meer toestellen verbonden worden met het internet. Zo zullen we belangrijke componenten in het netwerk vernieuwen.

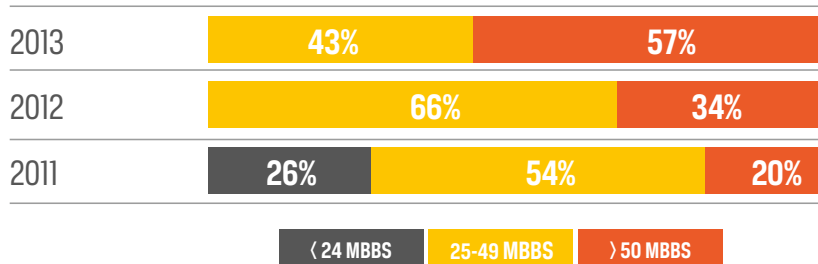
In 2014 worden tien nieuwe core routers in de grootste knooppunten van ons netwerk, de switch stations, vervangen door nieuwe exemplaren van Alcatel Lucent. De core routers zijn te vergelijken met de "toegangsdeur" tot het internet: ze zorgen voor doorstroom van alle signalen van en naar ons netwerk. Met de nieuwe routers verbreden we deze toegangsdeur en kan er meer capaciteit tegelijkertijd passeren. Concreet hebben de nieuwe routers een capaciteit van 16 Terabit/s, dat is 10 maal krachtiger dan de vorige modellen.



Klaar voor de toekomst

De combinatie van een verdere optimalisatie van onze netwerkbandbreedte en de invoering van EuroDocsis 3.1 zal er voor zal zorgen dat Telenet ook op lange termijn het best geplaatst blijft om supersnel breedband aan te bieden in Vlaanderen en Brussel.

Evolutie Internetsnelheid Telenet-klanten



► Innovatie

“Steeds mee met technologische ontwikkelingen”

Onze netwerkinvesteringen leiden ertoe dat we steeds de beste en meest innovatieve producten aan onze klanten leveren. Ook in 2013 werden een hele reeks nieuwe producten gelanceerd.

Triiing

Begin mei 2013 verrijkten we ons vaste telefonieaanbod met de lancering van "Triiing". Deze applicatie biedt klanten van vaste telefonie de mogelijkheid om met hun smartphones via WiFi te bellen tegen de aantrekkelijke forfaitaire tarieven van hun vaste lijn. Eind 2013 waren er 133.000 actieve gebruikers. Samen voerden ze bijna 500.000 gesprekken met de app.

Yelo TV

In het voorjaar 2013 lanceerde Telenet Yelo TV, de nieuwe tv-ervaring waarbij de klant zijn favoriete programma's, live of opgenomen, op elk scherm kan bekijken. Yelo TV biedt met een intuïtief televisiemenu dezelfde kijkervaring op alle schermen. Opnames plannen en wissen kan heel gemakkelijk thuis en van op afstand. Bovendien kan de klant ook muziek, foto's en filmpjes van op pc, smartphone of tablet bekijken op zijn televisietoestel. Met de Yelo TV-app kan de klant ook zijn opnames op smartphone, tablet of computer bekijken. Eind 2013 waren er 384.000 gebruikers van de applicatie, een stijging van 84% op jaarbasis.





Wi-Free

Door de jaren heen breidde Telenet zijn WiFi-netwerk, dat sinds 2011 de merknaam Wi-Free draagt, sterk uit. Momenteel zijn er meer dan 1.900 publieke Telenet Hotspots, verspreid op strategische locaties over België en Luxemburg zoals de luchthaven van Zaventem, 80 treinstations, 150 tankstations, meer dan 70 laadpalen voor elektrische wagens. Zowel door de steeds talrijkere aanwezigheid van hotspots als door de integratie van smartphones en tablets neemt het hotspotgebruik aanzienlijk toe. In 2013 logden maandelijks meer dan 156.000 unieke gebruikers aan op het Telenet-hotspotnetwerk. Dat is een vermeerdering met 56% ten opzichte van 2012.



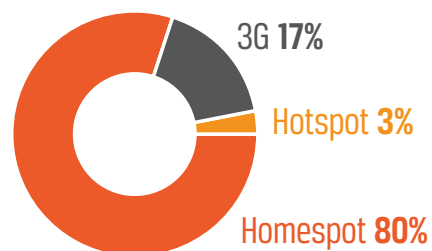
Het hotspotnetwerk wordt sinds 2012 aangevuld met homespots, waarbij de draadloze Telenet-modem van de klant thuis publieke WiFi-signalen uitzendt. Het homespot netwerk telde eind 2013 net geen miljoen locaties, wat ongeveer 67% van onze breedbandinternetabonnees vertegenwoordigde. Bijna 83% van het surfverkeer buiten huis, verloopt via het Wifree netwerk.

Ipv6

Momenteel staan we aan de vooravond van een trend die we "the internet of things" of machine2 machine noemen. We verbinden steeds meer apparaten zoals auto's, huishoudtoestellen, verlichting en verwarming aan het internet. Om te communiceren op het net, hebben alle deze miljarden toestellen een Internet Protocol (IP) adres nodig. Het aantal beschikbare IP-adressen hangt af van een internetprotocol. De nieuwste versie van het internetprotocol, IPv6, laat 2^{128} adressen toe, bijna oneindig veel.

Telenet is al enkele jaren bezig met de nodige voorbereidingen om zijn netwerk klaar te maken voor IPv6. Deze migratie naar IPv6 is de grootste technische aanpassing aan het internet die operatoren moeten leveren sinds het ontstaan van de internet-industrie. In 2014 rolt Telenet het nieuwe protocol gecontroleerd en stelselmatig uit bij alle klanten die beschikken over een draadloze internetmodem.

Datagebruik out-of-home van onze klanten



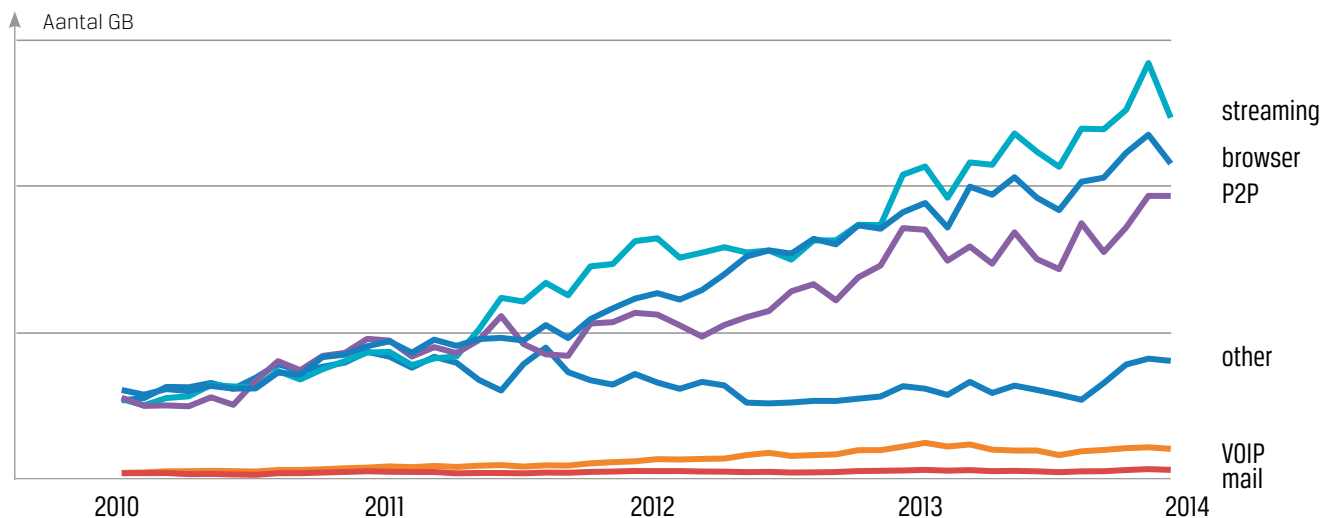
▶ Entertainment

“Altijd kijken naar wat je wil”

De consument bekijkt almaar meer content en hij verstuurt steeds meer data. De laatste vijf jaar is het internetverkeer verviervoudigd, en de volgende vijf jaar zal het volgens voorspellingen nog eens verdrievoudigen. Tegen eind 2017 zal het wereldwijde jaarlijkse IP-verkeer voor het eerst de kaap van 1 zetabyte overschrijden, of 100 miljard gigabytes.

Voorals video- en entertainmentdiensten vragen meer bandbreedte. Volgens Cisco zullen in 2017 de wereldwijde internetnetwerken maar liefst 41 miljoen DVD's per uur doorsturen. Het zou één persoon meer dan 5 miljoen jaar kosten om alle content te zien die dan op een maand tijd passeert over de netwerken!

Ook bij monitoring van het Telenet-netwerk zien we dat entertainment diensten fel in opmars zijn.



Streaming

Video streaming, oa YouTube

Browser

Browsen van internet sites

P2P

Downloaden van content via peer-to-peer netwerken, oa Bittorrent

Mail

Versturen en ontvangen van mails.

VoIP

Telefonietoepassingen met behulp van bvb. Triiing.



Rex & Rio

Met Yelo TV lanceerde Telenet een nieuwe tv-ervaring waarbij de klant zijn favoriete programma's, live of opgenomen, op elk scherm kan bekijken. Maar naast het uitbouwen van de multi-screen mogelijkheden op zijn digitale televisieplatform, hanteert Telenet ook een focus op premium content.

In september 2013 stelde Telenet Rex en Rio voor. Met Rex en Rio kijkt het hele gezin onbeperkt op het grote scherm naar de beste Vlaamse en internationale tv-shows, documentaires, series en films, op het grote scherm via hun vertrouwde Telenet Digicorder of Digibox. Sinds oktober 2013 is dit ook mogelijk via YeloTV op de laptop, tablet en smartphone via draadloos internet van Telenet, waaronder de 900.000 Wi-Free homespots en 1.500 hotspots. Op deze manier genieten gezinsleden voor een vaste prijs per maand onbeperkt en tegelijkertijd van hetzelfde abonnement op verschillende toestellen.

Investeren in Vlaamse content

Telenet steunt vanaf 1 januari 2013 Vlaamse content-creatie door middel van STAP, een investeringsprogramma waarbij we de volgende 4 jaar in totaal 30 miljoen euro zullen inbrengen in Vlaamse televisieproducties en Vlaamse films. Op die manier hopen we de Vlaamse televisiewereld een stevige financiële boost te geven en producenten en zenders alle kansen te bieden om ook in de toekomst kwaliteitsfilms, topseries, animatie en ijzersterke docu's te produceren.

In 2013 kregen 13 projecten financiële steun via het investeringsprogramma STAP. Hieronder bevindt zich onder andere de nieuwe serie van VIER, 'Omerta'. Geselecteerde films als FC de Kampioenen, Het Vonnis en Marina wisten nu al een breed publiek aan te spelen, maar ook arthouseparel 82 Days in April en horrorfilm Welp kregen steun.

Daarnaast liet Telenet weten een nieuwe, bredere overeenkomst met Studio 100 gesloten te hebben, waardoor het bedrijf vanaf nu ook programma's en langspeelfilms van Studio 100 zal financieren via STAP.

