



Renet AG Geschäftsbericht 2022

renet



JAHRESRÜCKBLICK

Kaum war die Pandemie überstanden, wurde die Gesellschaft mit den nächsten unvorhergesehenen Krisen konfrontiert; der Ukraine-Krieg, die Teuerung und steigende Energiepreise führten zu neuen Herausforderungen. Zudem dreht sich der Preiskampf weiter und weiter, dies bei gleichzeitig steigenden Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen. In der Telekommunikationsbranche gilt es mittelfristig zu überdenken, ob diese Entwicklungen mit den massiven Netzinvestitionen, welche getätigt werden, so vereinbart werden können.

Erfreulicherweise konnten wir im vergangenen Geschäftsjahr ein positives Wachstum in allen relevanten Produktbereichen erzielen. Speziell im Bereich Business haben wir vermehrt und fokussiert Ressourcen in unser Tagesgeschäft und in die gezielte Zusammenarbeit mit Fachpartnern investiert. Massnahmen, welche sich schlussendlich im Kundenwachstum erkenntlich zeigten.

Aber nicht bloss die Geschäftszahlen sorgen für Genugtuung, erfreut sind wir auch darüber, dass Renet bei der jährlichen Kundenumfrage im Quickline-Verbund erneut den zweiten Platz (von 21 Partnern) erreicht hat. Dabei konnte der Index sogar um 1,7 Punkte auf 82.7 von 100 möglichen Punkten gesteigert werden, was eine ausserordentlich hohe Bewertung innerhalb der Telekommunikationsbranche bedeutet. Die Umfrage zeigt zudem eine hohe Zufriedenheit der Kunden bei allen Produkten sowie der Qualität bei der Servicetechnik, im Shop und beim Kundendienst. Für uns eine Bestätigung dafür, dass unser Geschäftsmodell mit lokalem und persönlichem Auftritt von den Kunden honoriert und respektiert wird.

Seit September 2022 sind Quickline-Produkte in der ganzen Schweiz verfügbar. Diese Markterweiterung stellt eine wichtige Weichenstellung für die nächsten Jahre im stark unter Druck stehenden Markt dar. Beispielsweise kann Renet das Marktgebiet um weitere Gemeinden erweitern und der Kundenwegzug aus dem aktuellen Versorgungsgebiet ist kein Kündigungsgrund mehr.

2022 war zudem das erste Jahr in der neuen, eigenständigen Organisation. Das Führungsteam, die Geschäftsleitung sowie

das Kader haben sich gefunden und eingespielt. Die neu definierten Reglemente und Prozesse haben sich im Alltag bewährt.

MARKETING UND EVENTS

Im Bereich Marketing sind die Anforderungen weiter gestiegen, müssen doch die Kunden laufend und immer stärker umworben werden, um Produkte und Dienstleistungen verkaufen zu können. Dafür sind erhebliche Marketing-Massnahmen erforderlich. So hat der Quickline-Verbund per 8. September 2022 ein neues Portfolio eingeführt, was im kompetitiven und kurzlebigen Telekommunikationsmarkt mittlerweile rund alle zwei Jahre erforderlich ist. Wiederum haben wir im vergangenen Jahr verschiedene Werbekampagnen durchgeführt, in den allermeisten Fällen sind diese jeweils mit einer Promotion verknüpft. Im Frühling gab es bei einem Neuabschluss ein Internet-Abo für ein Jahr geschenkt, im Herbst konnte bei einem Neuanschluss ein Sony-TV für unschlagbare CHF 99.– bezogen werden und während den beliebten Black-Days wurden die vergünstigten Mobil-Abos (50% während zwei Jahren) mit zusätzlich stark vergünstigten Smartphones angeboten. Diese Promotionen sind mit einer längeren Mindestvertragsdauer von meistens 24 Monaten verknüpft, nur so können die Promotionskosten refinanziert werden. Gerade die Black-Days wurden im Markt einmal mehr von einer aggressiven Promotionsschlacht sämtlicher Mitbewerber begleitet und bilden mittlerweile einen prominenten Marketing-Fixpunkt des Jahres.

Weiter legen wir den Fokus vermehrt auf unsere Bestandskunden, im vergangenen Jahr wurde zusammen mit Quickline ein Treueprogramm aufgebaut. In diesem Programm erhalten langjährige Kunden die Gelegenheit, unvergessliche Erlebnisse in Form von Konzertbesuchen, Ausflügen oder Sportanlässen zu erleben. Das Treueprogramm ist bei den Bestandskunden sehr gut angekommen und erfreut sich nach kurzer Zeit bereits über eine erstaunliche Bekanntheit. Publikumsmessen kamen 2022 nach der leidigen Coronazeit langsam wieder in den Fokus.

Die Gewerbeausstellung in Langenthal (GALA) bescherte uns unerwartet viele Verkaufsmöglichkeiten an unserem Messestand

Sony-TV zum TV-Abo!

quickline.ch/tv



99.-
statt 899.-

re|net

QUICKLINE

und wurde so für uns sowie die Organisatoren zu einem Erfolgserlebnis. In den heissen Sommermonaten haben zahlreiche Stakeholders und Geschäftskunden unter dem Motto «Sie lassen uns nicht kalt» mit einer Glace-Aktion überrascht. Solche neuen Massnahmen sind wichtig und zielfördernd gemäss unseren regionalen und persönlichen Werten. Daneben hatten wir auch Werbeauftritte am Oberaargauischen Schwingfest in St. Urban, den Langenthaler Kinonächten, an der Sportgala des Donnerstag Clubs sowie bei zahlreichen Sport- und Kulturvereinen.

PRODUKTE

Einmal mehr wurden im vergangenen Jahr die Internet-Abos bei gleichem Preis aufgewertet, dies entspricht der langjährigen, praktisch linear stattfindenden Entwicklung des Bandbreitenbedarfs. Seit dem 1. März 2022 verfügen wir zudem auf der FTTH-Technologie über ein 10 Gbit Abonnement. Nüchtern betrachtet handelt es sich dabei vor allem um einen Marketingfokus, werden doch solche Geschwindigkeiten von den allermeisten Haushalten in der aktuellen Zeit noch nicht benötigt. Erfreut haben wir zur Kenntnis genommen, dass der Quickline-Verbund erneut verschiedene Auszeichnungen für beste Produkte und exzellenten Kundenservice entgegennehmen durfte. So hat Quickline im BILANZ Telekom-Rating 2022 den ersten Rang in der Kategorie TV erobert. Auch in der Kategorie Mobile schaffte es Quickline dank der Kundenbewertung als drittbesten Anbieter aufs Podest. Bereits zum zweiten Mal belegte Quickline in der Kundenbefragung des Schweizer Instituts für Qualitätstests in der Branche Internetanbieter den ersten Platz für ihren Kundenservice. Diese Ergebnisse bestätigen den Fokus unserer Produktstrategie verknüpft mit einem exzellenten und lokalen Kundenservice.

Realisiert hat Quickline im Jahr 2022 auch die Branchenvereinbarung GT12 für werbefreies Replay-TV. Dank der eigenen TV-Entwicklung setzt Quickline die Vorgaben so um, dass unsere Kundinnen und Kunden auf Wunsch und bei Bedarf weiterhin ein werbefreies Fernseherlebnis geniessen können. In unserem Quickline-Shop haben wir unser Dienstleistungs-Angebot

erweitert, weil eine anhaltend hohe Nachfrage nach Beratung und Service besteht. Dieses Angebot hat sich zwischenzeitlich etabliert und verfügt bei unseren Kunden über eine rege Bekanntheit. Mittlerweile werden in unserem Shop täglich zwei und mehr Mobile-Datentransfers vorgenommen und unser technischer, kostenpflichtiger Support im Bereich Smartphones (Erklärung und Unterstützung) ist immer mehr gefragt.

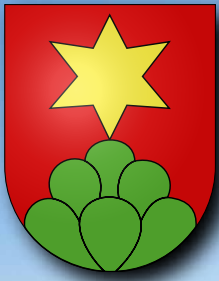
PROJEKTE

Zahlreiche Projekte haben das Geschäftsjahr geprägt. In unserem Quickline-Shop wurde ein Umbau «light» vorgenommen. Dieser betraf grösstenteils das Mobiliar sowie die Einrichtung innerhalb des Shops, nachdem das Mobiliar knapp zehn Jahre im Einsatz stand. Gleichzeitig haben wir unsere Beratungspunkte im Shop besser verteilt, um unseren Kunden und Mitarbeitenden mehr Platz und eine bessere Atmosphäre zu ermöglichen. Dafür sind wir für drei Tage in ein Provisorium ausgewichen.

Unsere Telefonanlage wurde letztes Jahr durch die Contact-Center Lösung von Quickline ausgewechselt. Diese bietet einerseits mehr Möglichkeiten im Routing und Zuweisung der Kunden, andererseits bringt diese verbesserte Instrumente für die Führungspersonen und hilft mit, Kunden noch besser und effizienter zu beraten. Wir haben aber nicht nur in die Infrastruktur, sondern auch in unsere Mitarbeitenden investiert. Seit mehreren Jahren werden unsere Shop- und Kundendienst-Mitarbeitenden mittels eines professionellen Coachings unterstützt und weitergebildet. Erstmals werden im laufenden Jahr auch unsere Servicetechniker in dieses Coaching integriert.

STRATEGIE 2020

Abgeschlossen wurde im letzten Jahr die Strategie 2020. Im Zuge dieses Projekts wurden die ehemaligen IBL-Netze Bleienbach, Kleindietwil, Melchnau, Rohrbach und Ursenbach per 1. Januar 2022 in unsere Organisation übertragen. Ebenfalls wurden 22 Mitarbeitende auf den gleichen Zeitpunkt hin von der IBL auf die Renet übertragen, inklusive einem neuen Personal-



Wir erschliessen Rohrbach mit Glasfaser



und Organisationsreglement. Letztendlich erfolgte dann auch noch der Übertrag der Quickline-Aktien von der IBL zur Renet. Mit diesen Übertragungen wurde die IBL ab 12. Januar 2022 Mehrheitsaktionärin der Renet.

Mit diesen Schritten ist die Renet nun erstmals verantwortlich für eigene Netze, zu denen ab 1. Januar 2023 auch jenes von Auswil gehört, das auf diesen Zeitpunkt hin übernommen wurde. Gleichzeitig ist die Renet jetzt auch verantwortlich für alle mit diesem Transfer verbundenen Aufgaben wie Verrechnung Digitalanschluss, Netzentwicklung sowie Pikettbetrieb. Erfreulich ist, dass die gesamte Umsetzung reibungslos funktioniert hat. Mit diesen Punkten ist die Strategie 2020 abgeschlossen.

NETZE

Im letzten Jahr hat der gesamte Renet-Verbund die Netzentwicklung in den jeweiligen Oberaargauer Gemeinden fortgesetzt. Mehr als 1'200 Internetkunden wurden 2022 auf die FTTH-Technologie umgerüstet, beziehungsweise mit direktem Glasfaserkabel erschlossen. Mittlerweile laufen nun bereits 48% unserer aktiven Internetkunden auf der FTTH-Technologie, was einen nicht zu unterschätzenden Vorteil im intensiven Markt darstellt. Dieser Umbau wird im laufenden Jahr durch die Renet-Partner sowie durch Renet in unseren Eigennetzen fortgesetzt.

Das Glasfaser-Zeitalter ist im Herbst 2022 definitiv auch in Rohrbach angebrochen, Renet erschliesst die Gemeinde flächendeckend mit Glasfaser (FTTH). Damit ermöglichen wir den Nutzern schnellste und beste Datenverbindungen. Bis Ende 2022 konnten rund 15% der Liegenschaften ans Glasfasernetz angeschlossen werden, der grösste Teil der Erschliessungen folgt nun im Jahr 2023.

Erneut wurden im vergangenen Jahr rund 1'000 bestehende Modems durch Geräte der neusten Generation ausgetauscht. Dieses Thema wird uns künftig noch intensiver beschäftigen. Aufgrund der neuen Verordnung über Fernmeldedienste, in der

die Sicherheitsparameter angepasst wurden, müssen künftig Modems/Endgeräte bei den Kunden in einem noch rascheren Zyklus ausgetauscht werden. Dieser Umstand führt zu erhöhtem Ressourcen- und Kostendruck.

AUSBLICK 2023

Im laufenden Geschäftsjahr steht unter anderem die «OffNet-Strategie» im Fokus. Durch die Markterweiterung der Produkteverfügbarkeit in der ganzen Schweiz, konnten die Quickline-Partner festlegen, für welche zusätzlichen Gemeinden sie künftig verantwortlich sind. Bei der Renet sind dies Buswil bei Melchnau, Rütschelen, Altbüron, Fischbach, Roggliswil, Eriswil, Dürrenroth und Zell. «Die OffNet-Strategie» erreicht nun die Umsetzungsphase, wir haben uns ambitionierte Wachstumsziele gesetzt.

Neben dem laufenden Glasfaserausbau in Rohrbach, wollen wir die Planung für weitere Gemeindeerschliessungen aufsetzen. Im Businessbereich ist unserer Meinung nach immer noch Potenzial vorhanden, dies wollen wir mit passenden Aktivitäten und einer noch intensiveren Fachpartner-Zusammenarbeit weiter ausschöpfen. Nach dem Entscheid der Fernmeldeverordnung gilt es eine Strategie für den Umgang mit den Modemwechseln zu erarbeiten, dabei müssen Ressourcen- und Kosten bestmöglich berücksichtigt werden.

Im organisatorischen Bereich sind kleinere Justierungen geplant, vorgesehen sind weitere Anpassungen vom Allrounder zum Bereichsspezialisten, weil mittlerweile das erforderliche Knowhow vermehrt in die Breite wächst. Daneben legen wir den Fokus erneut auf den direkten Kundenkontakt. Entweder via Kundenbesuche vor Ort von unserem Sales-Team oder durch verschiedene Messeaktivitäten (Huttwil, Wynau, Langenthal), welche im laufenden Jahr stattfinden.

Unsere Aktionäre und Netzpartner

Fernsehgenossenschaft Auswil

Privat Kabelfernsehen Gondiswil AG

Industrielle Betriebe Huttwil AG

IB Langenthal AG

Einwohnergemeinde Lotzwil

Fernsehgenossenschaft Madiswil

Gemeindebetriebe Roggwil GBR

TB Netz AG, Thunstetten-Bützberg

Wynet Kommunikationsnetz Wynau

WWZ Telekom AG, Aarwangen



RENET AG | Quickline-Shop

Farbgasse 3 | 4900 Langenthal

062 916 57 87 | www.renet-ag.ch

