



# Renet AG

## Geschäftsbericht 2023

renet

# Nintendo Switch geschenkt!

Zum  
Internet- &  
TV-Abo



## JAHRESRÜCKBLICK / ALLGEMEINES

Erneut war das vergangene Jahr geprägt von vielen Herausforderungen, insbesondere die Teuerung und der Preisdruck am Markt sind Beispiele dazu. Trotz diesen schwierigen Marktbedingungen wurde an der Unternehmensstrategie festgehalten und in die Infrastruktur investiert, um damit langfristiges Wachstum und Wettbewerbsfähigkeit zu sichern. Diese Investitionen erfolgten in einem starken Wettbewerbsumfeld, in dem sich Renet kontinuierlich behaupten und die Position als führender Telekomanbieter im Oberaargau halten musste.

Auch im 2023 verzeichneten wir erneut ein sehr beeindruckendes Wachstum in den Kernbereichen Internet, IPTV und Mobile, dies trotz den vielen Herausforderungen im Markt. Da im eigentlichen Sinne eine Marktsättigung in praktisch allen Produktbereichen vorliegt und gleichzeitig eine regelrechte Promotionsschlacht herrscht, ist dies alles andere als selbstverständlich. Innerhalb des Quickline-Verbunds glänzte Renet mit dem grössten Wachstum aller Partner der vergangenen 12 Monate im relevantesten Bereich Internet; ein Ergebnis, welches wir mit Stolz betrachten dürfen. Im Bereich der Geschäftskunden registrierten wir erneut ein solides Wachstum. Dies ist einerseits das Ergebnis einer gesteigerten Investition von Ressourcen in diesem Teilbereich und andererseits einer kontinuierlichen und beständigen Zusammenarbeit mit unseren Fachpartnern. Unser lokales Netzwerk hilft und unterstützt uns mit zusätzlich generiertem Potenzial und vorhandenem Vertrauen gegenüber unserer Organisation. Wir sehen weiteres Potenzial, insbesondere durch die Erbringung von Dienstleistungen in Eigenregie, um das Wachstum in diesem Sektor weiter zu fördern. All diese Entwicklungen verdeutlichen, dass Renet trotz herausfordernden Marktbedingungen in der Lage ist, kontinuierlich zu wachsen und die Marktstellung zu festigen.

Im Rahmen der jährlichen Kundenumfrage des Quickline-Verbunds hat Renet erneut überdurchschnittliche Ergebnisse erzielt. Der Indexwert konnte um 0,5 Punkte auf 83,2 von 100 möglichen Punkten gesteigert werden, was uns innerhalb des Verbunds auf Platz 6 von 23 bringt. Trotz der hohen Bewertung verpassten wir unser avisiertes Ziel, einen Podestplatz zu erreichen. Diese Leistung bestätigt dennoch eine hohe Kundenzufriedenheit in allen Produktbereichen und unterstreicht die Qualität unserer Servicetechniker, sowie den Mitarbeitenden im Shop und Kundendienst. Der lokale und persönliche Ansatz wird von unseren Kunden anhaltend geschätzt und respektiert.

Erste Erfahrungen sammelten wir mit der OffNet-Strategie, die auf die Betreuung der Gemeinden Altbüron, Busswil bei Melchnau, Dürrenroth, Eriswil, Fischbach, Ochlenberg,

Oeschenbach, Rüttschelen, Roggliswil und Zell fokussiert ist. Bis zum Jahresende zählen wir 90 Kunden in unseren OffNet-Gemeinden, was knapp den Erwartungen entspricht. Trotz dieser positiven Entwicklung stehen weitere Herausforderungen an, insbesondere im Bereich der Prozess- und Systemoptimierungen müssen wir uns weiterentwickeln, um die Kundenzufriedenheit und Effizienz weiter zu steigern – die Umsetzung dazu ist für 2024 geplant.

## MARKETING UND EVENTS

Erneut wurden im vergangenen Jahr verschiedene Kampagnen lanciert und darin entsprechende Promotionen umgesetzt. Im Frühling gab es beim Abschluss eines Internet/TV-Abonnements einen Sony-TV geschenkt dazu. Im Sommer folgte eine Promotion mit kostenlosem Mobile-Abonnement bei Neuabschluss eines Internetvertrags. Im Herbst konnten Neukunden beim Abschluss eines Internet-Produkts zwischen einem kostenlosen TV, SONOS-System oder einer Nintendo Switch wählen. Bewusst wollten wir mit dieser Herbstpromotion die Bedürfnisse einer möglichst breiten Zielgruppe ansprechen. «Alle Mobile-Abos für 2 Jahre geschenkt!» lautete das Angebot während den Black-Weeks im November 2023 für Neu- und insbesondere auch für Bestandskunden beim Abschluss von neuen oder zusätzlichen Mobile-Abos. Das limitierte Angebot für Neukunden führte bei Renet zu über 400 Neubestellungen und war innerhalb weniger Tage ausverkauft. Diese Kampagne zielte darauf ab, eine jüngere Zielgruppe zu erreichen und die Aufmerksamkeit und Visibilität der Renet am Markt zu erhöhen.

Anhaltend hohen Wert legten wir auf die Wertschätzung und Weiterentwicklung der Beziehungen zu Bestandskunden. Durch die proaktive Ansprache der Bestandskunden in Verbindung mit Promotionen explizit für bestehende Kunden, konnten diese nicht nur wegen der neuen Mindestvertragsdauer, sondern insbesondere auch durch die dadurch gestärkte Zufriedenheit nachhaltig an uns gebunden werden. Ein stetiger Schwerpunkt ist die aktive Migration bestehender Kunden auf neue Produktportfolios. Damit besteht das Risiko von kurzfristigem Umsatzrückgang, in der langfristigen Betrachtung steigen jedoch Kundenzufriedenheit und Treue zur Renet. Ein weiterer Bestandteil ist das Quickline-Treueprogramm, welches den treuen Kunden wiederkehrende Erlebnisse wie Sportevents oder Konzerte ermöglicht.

2023 war ein aktives Jahr für Renet in Bezug auf die Teilnahme an regionalen Messen. Highlights waren die Auftritte an den



Gewerbeausstellungen in Huttwil im Frühling und im Herbst in Wynau, sowie am Glatte-Märit in Langenthal im November. Ein neuer Ansatz wurde mit der Teilnahme an der Eigenheimmesse in Langenthal verfolgt, leider jedoch mit eher bescheidenem Erfolg. Ausserdem beteiligten wir uns erstmals mit mehreren Quickline-Partnern an einem gemeinsamen Stand bei der BEA Frühlingsmesse. All diese Messen boten wichtige Plattformen zur Produktepräsentation, zur Interaktion mit Kunden und Partnern sowie zu Visibilität- und Imagesteigerung.

Auch im vergangenen Jahr engagierte sich Renet umfangreich in verschiedenen regionalen Event- und Sponsoring-Aktivitäten. Zu den Höhepunkten zählten die Ausrüstung des Old Capitols mit wiederverwendbaren Trinkbechern und das erneute Hauptsponsoring der Langenthaler Kinonächte. Das Sponsoring beim SC Langenthal wurde in reduziertem Umfang fortgesetzt. Weitere Engagements umfassten die Oberaargauer Sportgala sowie diverse kleinere Sponsorings bei lokalen Sport- und Kulturvereinen. Diese Aktivitäten unterstreichen unser kontinuierliches Engagement, die lokale Gemeinschaft und kulturelle sowie sportliche Initiativen zu unterstützen und fördern.

Nach wie vor wurden traditionelle Medien wie Radio, Print und Kino als Werbepattform genutzt. Durch die erweiterten OffNet-Tätigkeiten im Quickline-Verbund wurden Logo und Produkte auch immer mehr in Fernsehwerbungen sichtbar. Die ganzheitlichen Marketingmassnahmen spiegeln unser Bestreben, anhaltende Markenpräsenz und eine breitere Zielgruppe zu erreichen.

## PRODUKTE

Im dritten Quartal erfolgte endlich die langersehnte Einführung von eSIM und Extra-SIM, wodurch das Mobile-Angebot signifikant erweitert werden konnte. Das Zusatzsortiment wurde im vierten Quartal durch Smartwatches ergänzt. Zudem wurden marginale Anpassungen an den Mobile-Abonnementen vorgenommen, um diese wo nötig den aktuellen Kundenbedürfnissen anzupassen. All diese Neuerungen unterstreichen das Bestreben, unser Service- und Produkteangebot kontinuierlich zu erweitern.

Quickline wurde zum dritten Mal in Folge vom Schweizer Institut für Qualitätstests (SIQT) als Internetanbieter mit dem besten Kundenservice ausgezeichnet. In der im April 2023 durchgeführten Kundenbefragung wurden Spitzenpositionen in den Kategorien Kundenservice, Preis-/Leistungs-Verhältnis und Kundenzufriedenheit erreicht. Wir sind stolz, jeweils unseren

Beitrag zu solch tollen Resultaten des Quickline-Verbunds leisten zu können. Die damit verbundene Auszeichnung ist eine Anerkennung für den täglichen und kompetenten Einsatz unserer Mitarbeitenden.

Der Quickline-Shop in Langenthal erlebte eine anhaltend hohe Nachfrage nach Beratungen und Services. Mit durchschnittlich über 1'200 Besuchern pro Monat bestätigt sich die Bedeutung des direkten Kundenkontakts. Die hohe Nachfrage hat unter anderem einen Zusammenhang mit unseren Supportleistungen wie Datentransfers oder Systeminstallationen. Kostenpflichtige Leistungen sind je länger je mehr ein wichtiger Erfolgsfaktor für den Betrieb der Verkaufsfläche in unserem Shop.

## PROJEKTE

Mit der Einführung neuer Prozesse und Handhabungen stellt Renet die Konformität mit dem revidierten Datenschutzgesetz sicher. Renet hat dabei ein spezielles Archiv-Modul für die dafür relevante Prozessabwicklung beschafft, damit optimieren wir die Verwaltung und gewährleisten den Schutz personenbezogener Daten. Zudem wurden Richtlinien und Verträge für die Zusammenarbeit mit Dienstleistern erstellt, um diese zur Einhaltung unserer neuen Standards zu verpflichten. Damit unterstreichen wir unser Engagement für den verantwortungsvollen Umgang mit Kundendaten und den Schutz personenbezogener Daten.

Per 1. Januar 2024 haben wir von der Genossenschaft Wynet ein weiteres Kommunikationsnetz übernommen. Im Vorfeld wurden die üblichen Prüfverfahren vom eingespielten Projektteam durchgeführt. Die Übernahme umfasst das bereits fertig auf FTTH umgebaute Kommunikationsnetz in Wynau.

In unserem Shop wurde aufgrund betriebswirtschaftlicher Überlegungen und zur Verbesserung des Handlings das bestehende Kassensystem durch eine neue Lösung ersetzt. Die umfangreiche Planung beinhaltete unter anderem die Übertragung aller Tarife und Buchungen aus der jüngsten Vergangenheit.

## RENET-VERBUND 2023

Im Zuge der kontinuierlichen Entwicklung und Anpassung an die sich wandelnden Marktbedingungen hat Renet wichtige Vertragsdokumente innerhalb des Renet-Verbunds überarbeitet. Nach dem erfolgreichen Abschluss der «Strategie 2020»



# Mit Renet an die Langenthaler Kinonächte!

im Jahr 2022 wurden damit die Weichen für die nächste Entwicklungsphase gestellt. Die Schaffung von Rahmenbedingungen für die Möglichkeit zur Öffnung der Netze für Drittanbieter war ein zentraler Antrieb für die notwendigen Anpassungen der vertraglichen Grundlagen. Bereits im August konnte der Aktionärsbindungsvertrag aktualisiert werden, wofür die Unterzeichnung aller Aktionäre notwendig war. Das neue Dokument schafft die Voraussetzung für Netzöffnungen, sowohl für die Aktionäre als auch für Renet selbst. Darüber hinaus wurde der Signalliefervertrag, ein weiteres Schlüsseldokument für die operative Zusammenarbeit zwischen Renet und den Aktionären, von Grund auf überarbeitet. Die finale Version beinhaltet die neuesten Entwicklungen im Bereich der Netztechnologien und der strategischen Zusammenarbeit. Ein bedeutender Schritt, der die gemeinsamen Bestrebungen nach Fortschritt und Innovation untermauert. Wir sind überzeugt, mit dieser soliden Basis im dynamischen Marktumfeld bestens für zukünftige Herausforderungen vorbereitet zu sein und unsere Visionen damit umsetzen zu können.

## NETZE

Das Engagement zur Entwicklung der Kommunikationsnetze in den Oberaargauer Gemeinden wurde von allen Netzpartnern fortgeführt. Weitere 1'200 Internetkunden konnten auf Glasfaser (FTTH) migriert werden. Dadurch erhöhte sich der Anteil der Kunden mit einem Glasfaseranschluss im Renet-Verbund auf 57%. Der weitere Ausbau der Oberaargauer Kommunikationsnetze wird von Renet und den Partnern in den nächsten Jahren fortgeführt.

In Rohrbach – dem ersten Renet-Eigennetz, welches auf FTTH umgebaut wird – konnten bis Ende 2023 bereits 60% der Kunden auf die neue Technologie migriert werden. Den Umbau bis im Sommer 2024 abzuschliessen, bleibt weiterhin das Projektziel. Der FTTH-Umbau in Ursenbach und Kleindietwil konnte im August 2023 begonnen und sollte gemäss Netzstrategie der Renet bis 2025 abgeschlossen werden können. Die Arbeiten für die Projektleitung und Planung werden mit der Firma «Infracom» durchgeführt, während die Inhouse-Installationen vom lokalen Unternehmen «Landstromer» ausgeführt werden.

Erneut wurden im Laufe des Jahres zahlreiche Modems älterer Generationen ersetzt – etwa 700 im HFC- und rund 400 im FTTH-Bereich. Diese Wechsel sind Teil einer grösseren Initiative, die durch neue Vorschriften der Fernmeldeverordnung vorangetrieben werden. Um die Sicherheitsanforderungen der

neuen Fernmeldeverordnung nachhaltig zu erfüllen, muss der Austausch von älterer Hardware in den kommenden Jahren weiter intensiviert werden.

## AUSBLICK 2024

Um den Herausforderungen eines sich ständig verändernden Markts zu begegnen, plant Renet im Jahr 2024 einige strategische Initiativen umzusetzen und die Entwicklung weiter voranzutreiben. Der Verwaltungsrat wird einen umfassenden Strategie-Review durchführen und damit die Weichen für die Zukunft stellen.

Die bevorstehenden Netzöffnungen erfordern eine enge Zusammenarbeit mit den Partnern und erstmals in dieser Intensität auch mit Mitbewerbern. Verschiedene Anpassungen und Erweiterungen in der Systemwelt und Prozessen werden unumgänglich sein. Der direkte Austausch mit Partnern, einschliesslich Aktionären und dem Fachhandel, soll intensiviert werden, um Beziehungen zu stärken und Synergien zu schaffen.

Preisänderungen bei bestimmten Produkten sind angesichts der Teuerung unvermeidlich und werden erstmals seit mehreren Jahren per Mai 2024 umgesetzt. Die Promotionen, die ein fester Bestandteil des Quickline-Verbunds sind, werden fortgesetzt und sollen den Kundenstamm erweitern sowie die Bindung zur Renet stärken. Zudem wird der Fokus auf den direkten Kundenkontakt und die Verkaufsaktivitäten, den persönlichen Service und die Kundenbindung weiter vertieft. Renet plant auch im laufenden Jahr auf regionalen Veranstaltungen und Messen wie z. B. dem Glatte-Märit präsent zu sein. Die Vorbereitungen auf das anstehende 20-jährige Jubiläum der Renet im 2025 laufen bereits.

Der Start des dritten FTTH-Umbauprojekts in einer weiteren Gemeinde markiert die fortlaufende Investition in die modernste Infrastruktur. In Zusammenarbeit mit WWZ übernimmt Renet per 1. Januar 2024 den Grossteil der Servicetechniker-Dienstleistungen in den Gemeinden Aarwangen, Bannwil, Pfaffnau, Schwarzhäusern, Walterswil und Wyssachen. Die weiteren FTTH-Migrationen unterstreichen das Bestreben von Renet, zukunftsfähige Technologien anzubieten und den Übergang zu modernen Netzwerkinfrastrukturen zu erleichtern. Die Einführung neuer HFC- und FTTH-Endgeräte, einschliesslich eines innovativen Mesh-Systems, wird das Produktangebot bereichern und Kunden zusätzliche Optionen in Bezug auf Kinderschutz, Smart Home und Cyber-Sicherheit bieten.

## Unsere Aktionäre und Netzpartner

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](http://www.renet-ag.ch)

