



**telenet**

# Telenet in 1998

**Haal de toekomst binnen**

## Inhoud

Brief aan de aandeelhouders.....3

Aandeelhouders.....7

Technologie.....8

Marketingbenadering.....12

Organisatorisch.....18

Communicatie.....21

Regelgeving.....22

Leden van de Raden van Bestuur:

Dhr. Marcel Bartholomeeussen, dhr. Alex Brabers, dhr. Georges Deleenheer, dhr. Frank Donck, dhr. Yvan Dupon, dhr. Marc Francken, dhr. John Frontz, mevr. Jane MacDonald, dhr. Stephen McPhie, mevr. Fientje Moerman, dhr. Harvey Plummer, dhr. Isidoor Steyaert, dhr. Gerard Van Acker - Voorzitter, dhr. Erik van Baren, dhr. Raynier van Outryve d'Ydewalle, dhr. Hugo Van Rompaey



Gerard Van Acker,  
voorzitter Raad van Bestuur

# Brief aan de aandeelhouders

## Haal de toekomst binnen

1998 was het "bouwjaar" van Telenet. Strategieën en concepten die in het aanloopjaar 1997 werden gedefinieerd, werden in praktijk gebracht. Tegen een hoog tempo werden een organisatie opgebouwd, bouwwerken uitgevoerd, systemen geïnstalleerd en de eerste klanten geworven. In het totaal investeerde de groep 4,6 miljard frank gedurende 1998. Daarnaast werden voor bijna 3 miljard bedrijfskosten geboekt. Dit resulteerde in een boekhoudkundig verlies van 2,1 miljard frank, wat in lijn van de verwachtingen ligt.



Paul Van der Spiegel  
directeur-generaal

## Uitbouw van het netwerk

Het grootste deel van de investeringen wordt gebruikt voor de uitbouw van het glasvezelnetwerk. De 635 kilometer lange primaire ring werd volledig afgewerkt en vijf van de acht secundaire ringen zijn voltooid.

Het meest complexe, en tevens het belangrijkste, deel van de investeringen, was de eerste fase bij de ombouw van het kabelnetwerk in samenwerking met de kabelintercommunales. Hierbij werd initieel een vertraging opgelopen, voornamelijk te wijten aan de nieuwe technologie, maar ook aan een het noodzakelijk doorlopen van een leercurve.

Door de hoge kwaliteit van de kabelnetwerken, de gezamenlijke expertise van de kabelpartners, MediaOne International en de snelle aanpak van de eigen medewerkers kreeg Telenet dit vraagstuk, als een van de eerste ter wereld, in het derde kwartaal van 1998 onder controle. Vanaf dan werd elke maand het geplande aantal optische nodes en aansluitbare huizen opgeleverd. Dit opleveringsritme is tot op heden volgehouden, waardoor de uitbouw van Telenet vanaf het derde kwartaal 1999 op het originele schema voor zal liggen.

Mede onder druk van Telenet werd door de toeleveranciers hard gewerkt aan het verder verbeteren van de stabiliteit van de technologie. Door de sterke groei van het aantal aansluitbare huizen op het einde van 1998 werd op korte termijn eveneens een forse klim van de verkoop gerealiseerd. Telenet levert een gestage inspanning om de installatiecapaciteit te verhogen en de kwaliteit te verbeteren.

### **Organisatie**

In 1998 groeide de organisatie van 148 tot 420 medewerkers. Het gemiddelde personeelsbestand bedroeg 305 medewerkers. Daarnaast was er eind 1998 nog een aantal andere personen actief, voornamelijk consultants en medewerkers van zowel de kabelpartners als van MediaOne International.

Voorts zorgt Telenet voor een omvangrijke tewerkstelling bij de onderaannemers die de ombouwwerken uitvoeren. De opwaardering van de kabelnetwerken gebeurt door de kabelpartners, die daarvoor een belangrijk deel van hun technische medewerkers hebben gereserveerd.

De sterke groei in de personeelsbezetting stelde de jonge organisatie voor een reeks boeiende uitdagingen. Bijna elke week begonnen er nieuwe medewerkers, elk van hen met eigen achtergrond, motivatie en goede ideeën.

Geconfronteerd met de dagelijkse complexiteit van de opbouw van een nieuwe telefoonmaatschappij die gebruik maakt van een nieuwe technologie vormden hun inzet en inventiviteit mee de kracht van de onderneming.

Naarmate de groep en de ervaring groeiden, kon er meer en meer werk worden gemaakt van een kwalitatieve dienstverlening en klantgerichtheid. Eind 1998 bezat Telenet een groeiend ervaren groep jonge medewerkers, die de ruggengraat en het gezicht van de onderneming vormen.

## **Commercieel**

Op 1 januari 1998 - dag waarop de telefoniemarkt werd geliberaliseerd - werd gestart met de lancering van de Telenet-telefonieproducten. Telenet positioneert zich als klantvriendelijke onderneming die hoogtechnologische én op mensenmaat geschoeide communicatiediensten aanbiedt. Tijdens 1998 werd deze koers zorgvuldig aangehouden en bouwde Telenet een gezonde klantenbasis op, die gretig gebruik maakt van de nieuwe diensten die Telenet biedt.

In 1998 werden in 14 Vlaamse steden en gemeenten de telefonieproducten en breedbandtoegang tot Internet voor het grote publiek gelanceerd met de Telenet Thuis Tour.

Hoewel de huidige ervaring uiteraard nog te beperkt is om definitieve besluiten te trekken, blijkt dat de resultaten in de reeds commercieel gestarte regio's in de lijn te liggen van de verwachtingen. Wat het internetaanbod betreft, werden de verwachte resultaten zelfs overtroffen.

In het tweede kwartaal werd een aanbod voor bedrijven gelanceerd. In eerste instantie bleef dit beperkt tot diensten die met het bestaande platform geleverd konden worden. Ondertussen werden de nodige voorbereidingen getroffen om in 1999 het aanbod te kunnen uitbreiden.

Via deze activiteiten realiseerde de groep een omzet van 386 miljoen frank. Een belangrijk deel hiervan werd in het vierde kwartaal gerealiseerd.

## **De toekomst**

Telenet heeft in 1998 een eerste stap gezet om de visie van de aandeelhouders te verwezenlijken. Het "project" werd een bedrijf. Belangrijk hierbij is dat de groep in het bouwjaar 1998 de belangrijkste strategische risicofactoren onder controle kreeg. Hierdoor kan de groep zich in 1999 steeds meer concentreren op verbetering en vooral een uitbreiding van het commerciële aanbod.

Ook in 1998 werd steeds duidelijker dat de breedbandtoegang tot Internet een cruciale rol krijgt in de informatiemaatschappij. Telenet wil hierbij een katalysatorrol vervullen en heeft zijn gesprekken met mogelijke marktspelers en partners verder uitgebreid, zowel binnen de ondernemingswereld, het onderwijs als de overheden.

Tijdens 1998 werd door alle betrokken partners hard gewerkt aan de opbouw van Telenet. De aandeelhouders hebben een belangrijke inspanning gedaan om die opbouw te ondersteunen.

Hoewel door de initiële vertraging van de uitbouw van het netwerk de inkomsten achterbleven op plan, ligt het financiële resultaat in de lijn van de verwachtingen. De uitbouw duurt nog verder tot 2002 maar in het eerste operationele jaar is Telenet er in geslaagd een belangrijke optie te nemen op de toekomst. "Haal de toekomst binnen" is dan ook ons motto naar de markt voor de komende jaren.



Gerard Van Acker  
Voorzitter Raad van Bestuur

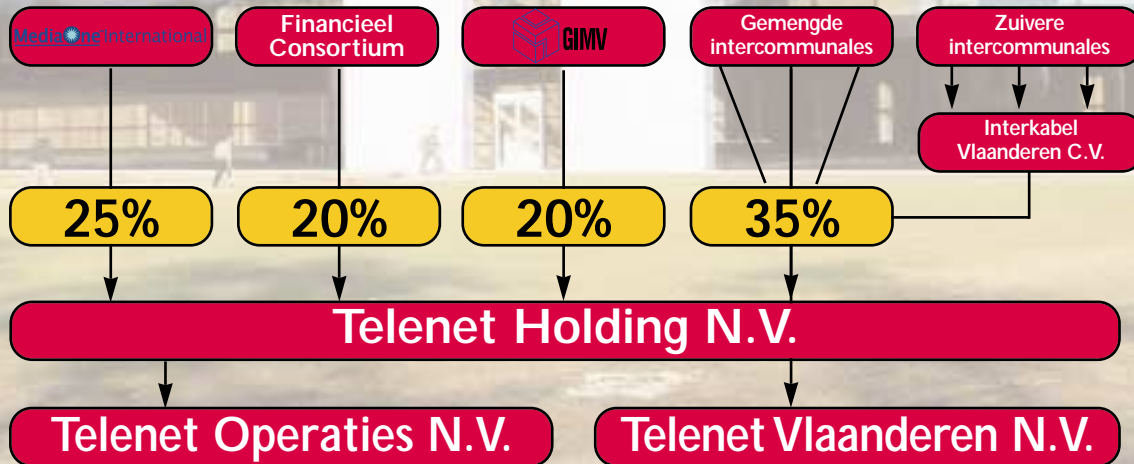


Paul Van der Spiegel  
directeur-generaal

# De aandeelhouders

KBC Bank N.V.  
 KBC Verzekeringen N.V.  
 Gevaert N.V.  
 Sofinim N.V.  
 Parnib België N.V.  
 Finstrad N.V.  
 Lessius N.V.  
 Ibel N.V.

Gaselwest C.V.  
 Iverlek C.V.  
 Imea C.V.  
 Iveka C.V.  
 Intergem C.V.  
 Interteve C.V.  
 Tevelo C.V.  
 Telekempo C.V.  
 Teve Oost N.V.  
 Teve West N.V.  
 Havi-tv C.V.  
 Integan C.V.  
 Interelectra C.V.  
 Pbe C.V.  
 Vem C.V.  
 Wvem C.V.



## Financieringsakkoord met BNP en KBC

Telenet heeft in 1998 met een Europees consortium, geleid door BNP en KBC Bank, een financieringsovereenkomst gesloten voor een bedrag van 15 miljard BEF over een periode van 10 jaar. Het was de eerste maal dat Telenet een

beroep deed op externe langetermijnfinanciering. BNP en KBC Bank hebben gezamenlijk het krediet gestructureerd en succesvol gesyndiceerd bij 14 andere financiële instellingen, waaronder het Europees Investeringsfonds.

# Technologie



## Een performant breedbandnetwerk



De ruggengraatring van 635 km (dikke lijn) werd eind 1998 voltooid

De digitale informatiesnelweg heeft een bijna onbeperkte capaciteit. De basis van het breedbandnetwerk vormen de ruim 1.000 kilometer glasvezelringen die de telefooncentrales van Telenet en de antennestations van de kabelmaatschappijen met elkaar verbinden. Langs honderden glasvezellussen worden die stations wijk na wijk met de bestaande kabeldistributie verbonden. Of de glasvezelkabel gaat rechtstreeks naar bedrijven, of industrieparken.

De distributiekabel zorgde al voor de verdeling van tientallen radio en tv-stations. En brengt thuis nu ook telefonie en kabeltoegang tot Internet. De toepassingen voor de toekomst zijn, ook bijna, onbeperkt. Telenet omschrijft het zelf als tele van a tot z: van tele-arbeid tot tele-zorg.



## Goed nieuws: een kabelbreuk

Begin oktober 1998 zorgden enkele rode alarmlichten voor goed nieuws in het netwerk operatie centrum in Mechelen. In dat centrum worden het netwerk en de gebouwen 24 uren op 24 nauwlettend gecontroleerd.

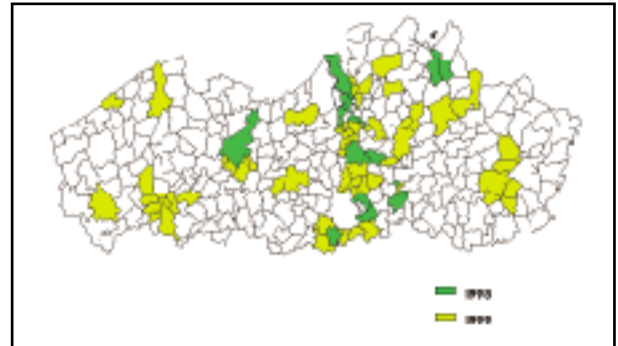
Die bewuste dinsdag 6 oktober 1998 werd een stukje van Telenets ruggengraat tussen de telefooncentrales van Hoboken en Gent per ongeluk vernield. Alle glasvezels waren op één plaats doorgesneden.

En toch was het goed nieuws voor Telenet. De betrouwbaarheid en bedrijfszekerheid van de glasvezelinfrastructuur bewezen hun degelijkheid. Bij een glasvezelbreuk maakt het signaal in nauwelijks een vingerknip tijd een omweg, zodat geen enkel gesprek of geen enkele communicatie wordt onderbroken.

Ook bij deze eerste glasvezelbreuk merkte of ondervond geen enkele klant enige hinder. Binnen de 24 uren was de breuk hersteld, onder meer dankzij een gestuurde boring van 100 meter. En woensdagochtend om kwart over negen was alles weer bij het oude.



## Waar is Telenet voor particulieren



### 1998

**Antwerpen, Beersel, Bonheiden, Edegem, Gent, Hemiksem, Hoboken, Hove, Leuven, Mechelen, Oud-Turnhout, Tervuren, Turnhout, Zaventem.**

### 1999

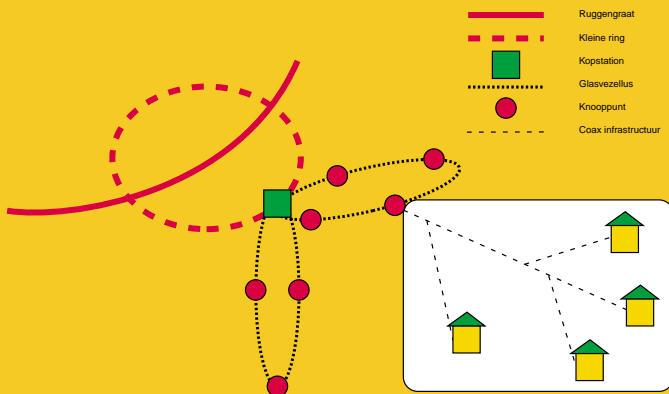
Aalst, **Aartselaar**, Alken, Bavikhove, **Boom**, Brecht, **Brugge**, De Pinte, Diepenbeek, Deurne, Ekeren, Erpe-Mere, **Geel**, Grimbergen, Gullegem, **Halle**, Harelbeke, **Hasselt**, Heist Op-den-Berg, Herentals, Herenthout, Hoeilaart, Houthalen-Helchteren, Hulste, Ieper, Kampenhout, Keerbergen, **Kontich**, Kortesseem, Kortrijk, Kurne, Ledegem, Lendeledede, Leuven, Lier, Linkebeek, **Lint**, Machelen, Merelbeke, Melle, Merksem, Mol, Moorsele, **Niel**, Oostende, Overijse, Reet, Roeselare, Rollegem-Kapelle, **Rumst**, **Schelle**, Schoten, Sint-Eloois-Winkel, Sint-Genesius-Rode, Sint-Martens-Latem, Sint-Niklaas, **Sint-Pieters-Leeuw**, Steenokkerzeel, **Terhagen**, Vilvoorde, Waregem, Wevelgem, **Willebroek**, **Zemst**, **Zoersel**, Zonhoven.

(vetjes reeds aansluitbaar)

# Technologie



## De informatiesnelweg bij u thuis



Vanuit de antennestations vertrekken glasvezellussen - in totaal zo'n 8.500 kilometer - naar de 2.200 optische knooppunten, waar de verbinding wordt gemaakt met het bestaande net. Elk knooppunt bedient zo een 1.000 tot 1.500 huizen.

De combinatie van glasvezel en coax zorgt bij de telefoongebruiker voor een helder digitaal geluid: de ruis is verdwenen. De internetsurfer geniet van een opmerkelijk hogere snelheid.



## De kracht van coax en glasvezel

De kracht van het breedbandnetwerk dat Telenet gebruikt komt uit de combinatie van de bestaande coaxinfrastructuur en het nieuwe glasvezelnet. Het gaat hier om de HFC-technologie, of de Hybrid Fiber Coax. De basis voor de ombouw van de distributienetten naar één geïntegreerd telecommunicatienetwerk is uiteraard de 52.000 kilometer coaxkabel van de 18 kabelintercommunales.

Telenets basisinfrastructuur verbindt langs zijn ruggengraatring met glasvezelkabel de vijf sites met telefooncentrales in Asse, Gent, Hasselt, Hoboken en Roeselare en de 47 antennestations van de intercommunales. Vanuit die centrale plaatsen vertrekken glasvezellussen naar de knooppunten waar voor een goede 1.000 woningen de aansluiting wordt gemaakt. In totaal gaat het hier om een 10.000 kilometer glasvezel.

Toen Telenet midden jaren negentig nog een project was, zat de HFC-technologie nog in een laboratoriumfase. Ondertussen staat Telenet samen met zijn Amerikaanse partner MediaOne International en een handvol andere operatoren wereldwijd aan de top van de HFC-technologie. Onder meer met A2000 in het Nederlandse Amsterdam, met Cable Plus in de republiek Tsjechië en met Titus in Japan.

Zoals voorzien in de originele planning verloopt de opwaardering van de kabelnetten voor tweewegscommunicatie over een periode van 5 jaar.

In 2002 zal het coaxnet met zijn ruim 2,1 miljoen kabelabonnees in heel Vlaanderen zijn aangepast. Het is een gigantisch werk. Het distributienet is van een uitstekende kwaliteit, maar toch wordt die 52.000 kilometer coaxkabel gecontroleerd. De zowat 125.000 versterkers worden tweewegs gemaakt en alle kabelklanten krijgen een filter op hun aansluiting om te voorkomen dat zij storende signalen op het net sturen.

In 1998 werd het net naar 440.000 woningen aangepast, waarbij er naar 240.000 door Telenet diensten werden aangeboden. Voor 1999 staan er 730.000 woningen op de ombouwplanning.

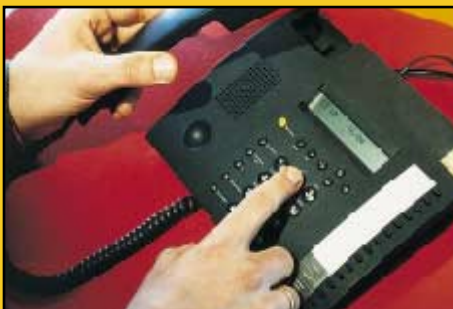
Eind 1999 zal in totaal 1 miljoen 170.000 woningen in een opgewaarderd net liggen.

En dat is zowat de helft van alle kabelabonnees.

# Marktbenadering



## Eindelijk een vrije keuze



Eindelijk heeft Vlaanderen sinds 1 januari 1998 de vrije keuze om te telefoneren met een nieuwe telefoonmaatschappij. Telenet komt op de markt met een duidelijke en originele visie. De klant staat centraal. "Telefoon voor U" is niet voor niets de slogan .

Een duidelijk symbool van die klantgerichtheid is zeker het Telenet-logo. Een vriendelijk, sympathiek lachend gezichtje in een vierkantje. Juist, de verwijzing naar het hekje op de telefoontoets rechts onderaan het toestel. Of de link met de wereld van de telecommunicatie.

Telenet wil zich duidelijk anders profileren en lanceert nieuwe diensten die zeer relevant en nuttig zijn voor de

klanten: Ken je Beller en Telenet Berichtendienst. Bovendien verpakt Telenet deze diensten in zeer gebruiksvriendelijke pakketten: de Thuis-lijn en de Doe-lijn. Met deze pakketten wordt communicatie in elk modern gezin beter georganiseerd. Ook de Jong-lijn als tweede lijn speciaal voor jongeren en Tele-keuze getuigen van de zin voor innovatie.

Ook de benaming van de pakketten en diensten getuigen van een klantvriendelijke en een duidelijke benadering, in de taal van de klant. En de naam van de dienst legt duidelijk uit wat die voor de gebruiker kan doen.

Voor de Thuis-lijn is door Telenet een totaal nieuw en exclusief toestel ontwikkeld dat alle nieuwe diensten op eenvoudige wijze ondersteunt. Naam en nummer van de Telenet-abonnee verschijnen op het schermje van de telefoon en als er een boodschap is gaat er een rood lichtje aan. Met één druk op de gele toets raadpleegt de klant dan zijn berichten. Eenvoudiger kan niet.

Telenet positioneert zich niet alleen als beter, maar ook als voordeliger.



Met Telenet bespaart de klant 10 tot 20 % op zijn gesprekken. Ook dat is klantvriendelijk.

Als jong telefoonbedrijf stapt Telenet



letterlijk naar zijn klanten toe. De meest opvallende aanpak van deze lokale benadering is de Telenet Thuis Tour. De grote gele tent trok in 1998 voor het eerst van dorpsplein naar marktplein. Ondersteund door een lokale communicatiecampagne was elke lancering een groot succes: zo een 10 tot 15 procent van de genodigden kwam naar de tent. Wat meteen ook de start was van de verkoop in die streek. Na de komst van de Telenet Thuis Tour, de televerkoop en het werk van de vertegenwoordigers haalt Telenet in het domein van de residentiële telefonie een marktaandeel van 10 %.

# Marktbenadering



## Na Pandora wordt Internet nooit meer hetzelfde

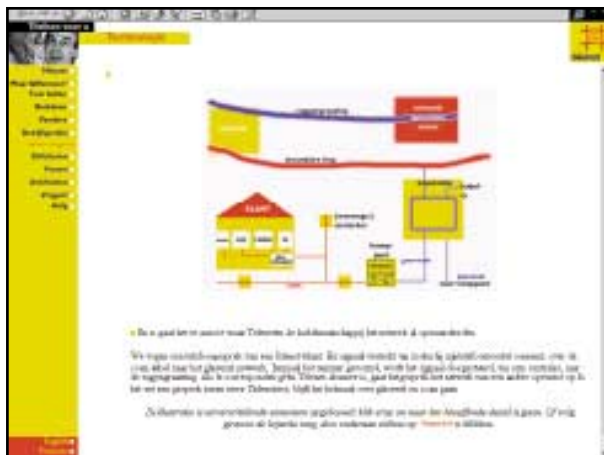


De kabeltoegang tot Internet is ongetwijfeld het meest besproken en het langst verwachte product dat ooit op de Belgische internetmarkt werd gelanceerd. Nooit waren de verwachtingen zo hoog gespannen als voor Pandora, de merknaam van Telenets internettoegang.

Na een eerste markttest in 1997 werd duidelijk dat Internet in België nooit meer hetzelfde zou zijn. Met de verdere uitbouw van Telenets netwerk bleek dat dit succes verder gezet zou worden doorheen heel Vlaanderen. Pandora veroverde niet alleen een aanzienlijk marktaandeel, maar was mede de

stuwende kracht achter de groeiende internet-penetratie in Vlaanderen. In de lente van 1998 lanceerde Telenet ook de klassieke inbeltoegang onder de merknaam Pandora.

Anderhalf jaar na de lancering heeft Pandora dan ook een solide naam opgebouwd, zowel in de sector als bij de thuisgebruiker. Zo ontving Pandora in 1998 de Computer Magazine Award "Editor's Choice Most Innovative Internet Initiative". Uit Telenet-onderzoek blijkt dat de Pandora-gebruiker bovendien zeer tevreden is met het product: zo maar even 92 % onder hen zegt tevreden tot zeer tevreden te zijn! De kabelsurfers genieten voor hun vaste maandelijkse abonnementsprijs van een open lijn om snel en onbeperkt te surfen. De ondersteuning die ze krijgen van de internetklantendienst scoort in heel de sector hoge ogen.



Om aan de verwachtingen van het groeiend aantal klanten te kunnen voldoen en de bestaande klanten de dienstverlening te bieden die ze verdienen, heeft Telenet gradueel meer geïnvesteerd in de internet-afdeling. Zo is de internetgroep binnen Telenet sinds begin 1998 meer dan verdubbeld in bezetting en zijn er substantiële investeringen gebeurd op het vlak van infrastructuur en netwerk.

Ook het product zelf wordt constant verbeterd en versterkt met nieuwe diensten.

Zo zette Pandora een aantal spelservers op die al snel tot de meest populaire in België behoren, een babbelserver ("virtual community") werd ontwikkeld en de eerste stappen werden gezet op het vlak van e-commerce. De gebruikers worden bovendien elke maand op de hoogte gebracht van de jongste nieuwtjes, tips en trucs met de Pandora nieuwsbrief. Telenet heeft zich tot doel gesteld de gebruiker elke maand te verbazen met een innovatie en zo een tevreden, trouwe klantenbasis uit te bouwen.

In 1999 zal Telenet deze trend voortzetten met onder meer de lancering van een aantal producten, specifiek ontwikkeld om te voldoen aan de verwachtingen van de bedrijfswereld.

In de toekomst zal Telenet zich dan ook blijven inzetten om z'n voortrekkersrol waar te maken en de internetmarkt te blijven stimuleren.

# Marktbenadering



## Bedrijvenaankpak op kruissnelheid



De afdeling Professionele Markten richt zich tot alle ondernemingen met minimaal 10 werknemers en de overheidsinstellingen. In eerste instantie werden enkel de grootste bedrijven in Vlaanderen en Brussel proactief benaderd. De reden hiervan was heel eenvoudig: Telenet had op dat ogenblik ook enkel voor deze bedrijven een optimaal aanbod. De minimale capaciteit voor een directe aansluiting op het technologisch superieure netwerk van Telenet bedroeg voor telefonie en huurlijnen minimaal 2 Mbps.

Bedrijven die geen zeer hoge capaciteiten - 2Mbps of meer - nodig hadden, konden wel klant worden langs carrier select, of operatorkeuze met als nummer 1515.

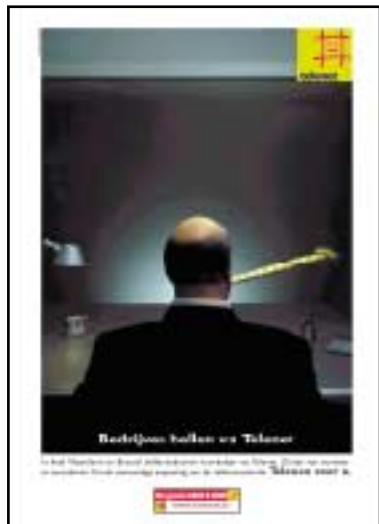


Of nog, een indirecte aansluiting op het netwerk. Vlak voor de zomer van 1998 werden ook de eerste resultaten geboekt bij belangrijke "resellers", of doorverkopers van telefoniediensten. Het eerste contract werd op de belangrijkste telecombeurs TMAB ondertekend. Het was trouwens de eerst keer dat Telenet met een volwaardige stand op deze professionele beurs aanwezig was.

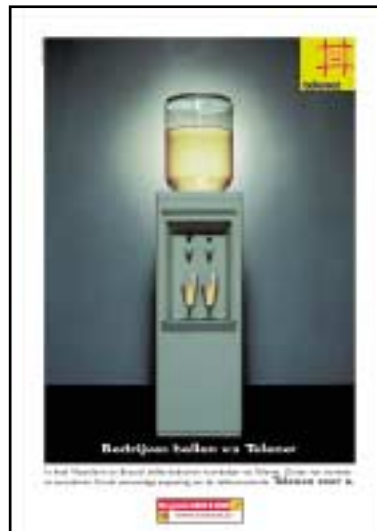
Meer dan 80 % van de inkomsten via "resellers", werden vanaf augustus gerealiseerd.

Naast een eigen verkoopteam en "resellers" heeft Telenet voor bedrijven nog onafhankelijke verdelers die in naam van Telenet ook diensten leveren.

In 1998 werden door de afdeling Professionele Markten ruim 300 contracten afgesloten. De grootste vooruitgang werd geboekt vanaf juni.



Dit wordt verklaard door de uitbreiding en opleiding in spoedtempo van het verkoopteam. Een moeilijke klus, want aangezien telecommunicatiebedrijven als paddestoelen uit de grond rijzen, zocht iedereen



verkopers met ervaring. Telenet opteerde voor een verkooptploeg zonder ervaring, maar met een zeer degelijke opleiding en een doorgedreven reclame-ondersteuning.

Met deze degelijke opleiding, de grootscheep-

se reclamecampagne en een extra tijdelijke prijs-promotie was zij vanaf juni klaar voor de markt. En succesvol!

De agressieve lancering van Telenet in de professionele markt, vanaf juni, verklaart waarom 80 % van de inkomsten gedurende de laatste vier maanden van het jaar werden geboekt.

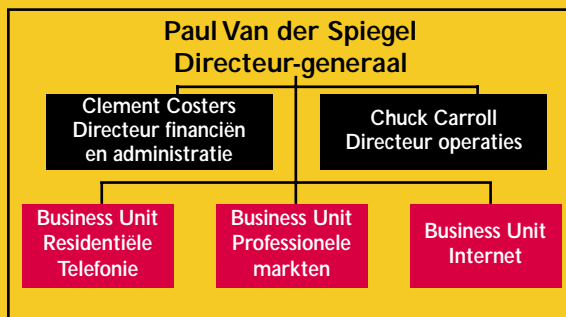
Op 1 januari 98 bedroeg het totaal personeelsbestand van Telenet voor bedrijven 9 personen. In eerste instantie werden zij belast met de opstart van Telenet voor bedrijven. Vanaf mei 98 werd er met de uitbreiding van de verkooptploeg echter serieus wat vaart gezet achter de lancering van Telenet, in de professionele markt. Op het eind van het jaar werkte deze afdeling dan ook met 47 personeelsleden.

# Organisatorisch



## Telenet werkt met drie bedrijfseenheden

De dagelijkse leiding van Telenet is in handen van Paul Van der Spiegel, directeur-generaal; Clement Costers, directeur financiën en administratie; en Chuck Carroll, directeur operaties.



In 1998 werd de structuur van Telenet met de oprichting van drie bedrijfseenheden aangepast om sneller op de marktbehoeften in te spelen. De bedrijfsidentiteiten zijn respectievelijk verantwoordelijk voor residentiële telefonie, voor professionele markten en voor Internet.

## De kracht van de kabelpartners

De samenwerking van de 18 kabelintercommunales met Telenet is niet alleen uniek in zijn sector, maar zelfs in het economische landschap.

De intercommunales vormen met 35 % niet alleen de voornaamste aandeelhoudersgroep maar Telenet is in feite gebouwd op een samenwerkingsmodel met de kabelpartners.

En hoewel er een vrij lijvige aandeelhoudersovereenkomst door alle betrokken partijen was ondertekend, moest de dagelijkse praktijk zich nog bewijzen. De samenwerking werd gestructureerd in onder meer verschillende technische werkgroepen, maar ook ad hoc comités rond aankoop, technologie, financiën of nog verkoop en dienstverlening.

De kabelintercommunales staan overigens volledig in voor de ombouw van hun distributienetten.

Niet alleen technologisch een hele opgave, maar ook inzake coördinatie om in heel Vlaanderen jaarlijks naar zo een half miljoen huizen toe de aanpassingen te doen. Want uiteraard moeten er eerst ontwerpen worden gemaakt van elke lokale ombouw, moeten de nodige vergunningen voor de eventuele graafwerken worden aangevraagd om dan vanuit de antenestations de werken uit te voeren langs de optische knooppunten en dan verder huis na huis, straat na straat, wijk na wijk.

## Gemengde kabelintercommunales



## Zuivere kabelintercommunales



# Organisatorisch



## Een nieuwe medewerker per dag

In 1998 werd er bijna elke dag een nieuw personeelslid aangeworven. Het aantal vaste personeelsleden klom van 148 eind 1997 naar 420 eind 1998. Ook in 1999 moeten opnieuw ruim 300 vacatures worden ingevuld. Zoals het hoort in een jong bedrijf is de gemiddelde anciënniteit amper 1 jaar en 4 maanden en is de gemiddelde leeftijd 30 jaar. De verhouding mannen, vrouwen is 55 - 45%.

Als jong telecommunicatiebedrijf dat zich profileert als een voortrekker voor de informatiemaatschappij maakt Telenet bij zijn rekrutering een nieuwe en opmerkelijke maar niet helemaal vreemde evolutie mee.

De laatste twee maanden van 1998 kwam zowat 40 % van alle sollicitaties langs e-mail binnen.

De evolutie begon gestaag in het begin van het jaar om een ware vlucht te nemen na de zomer. De klassieke post bleef evenwel ook hoog scoren: het ging in totaal om 5.600 brieven. Het eerste gebouw van Telenets hoofdzetel raakte in de loop van het jaar dan ook vrij snel behoorlijk vol. Begin januari 1999 werd de start gegeven voor het tweede gebouw, dat in september met zijn 5.800 vierkante meter extra kantoorruimte zal bieden.

Natuurlijk mag de indirecte tewerkstelling niet uit het oog worden verloren. Onder meer bij de kabelpartners die niet alleen instaan voor de ombouw van hun lokale distributienetten, maar tevens in hun kantoren zorgen voor promotie en verkoop van de Telenet-producten en -diensten. Of de tijdelijke onderaanneming voor het leggen van de kabels.



# Communicatie

## Telenet een feest

Telenet staat als nieuw telecommunicatiebedrijf zo dicht mogelijk bij zijn klanten. Zowel zijn professionele gebruikers, als zijn thuis klanten. Met een communicatie-politiek die de gebruiker ook zo dicht mogelijk in zijn leefwereld tracht te benaderen. Neen, nog geen



ationale barnum-campagnes; maar in de steden en gemeenten waar Telenet er staat konden de inwoners niet naast de komst van het nieuwe telefoonbedrijf kijken.

De grote gele tent van de Telenet Thuis Tour mag op

een massaal succes rekenen. Niet alleen de lokale media, iedereen uit de sportieve, de socio-culturele en de politieke sector wordt bij de lokale lancering betrokken. Een start die telkens weer mogelijk wordt gemaakt door de plaatselijke kabelintercommunale.

Telenet duikt nadien lokaal in het straatbeeld op bij een festival, een concert, een happening. Een feest.

Opmerkelijke sponsoringprojecten van Telenet waren in 1998 onder meer De Reus in Antwerpen, de Taxifietsen in het centrum van Gent en de concerttoernee van Will Tura. Voor 1999 sloot Telenet ook een belangrijke samenwerkingsovereenkomst af met het dierenpark Planckendael. Mede door dit partnership konden de zeer populaire koala's terugkeren naar het dierenpark.



# Regelgeving



## Nog veel wetgevend werk aan de winkel

Net op de valreep - op 30 december 1997 namelijk - werd het wettelijk kader gecreëerd om op 1 januari 1998 over te gaan van een monopolie naar een geliberaliseerde telecommunicatiemarkt. Nauwelijks twee dagen voor de vrijmaking van die markt werd de wet tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige overheids-bedrijven gepubliceerd in het Belgische Staatsblad.

Deze juridische stap was voor Telenet evenwel voldoende om, weliswaar op een voorlopige basis, te kunnen functioneren als een telecommunicatiebedrijf.

Een wet vergt echter altijd een verdere uitvoering in de vorm van ministeriële en koninklijke besluiten.

Een eerste optelling brengt ons tot ongeveer 50 besluiten die in uitvoering van deze wet dienen genomen te worden en waarvan er een jaar later slechts een beperkt aantal ook effectief werd gepubliceerd.

Een juridisch vacuüm blijft bestaan, waardoor er het eerste jaar in de geliberaliseerde telecom-markt heel wat regelgevend stuntwerk werd verricht op basis van interpretaties van de wet, vaak in overleg en samenspraak met het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) en andere operatoren.

Zo diende het verlenen van de definitieve spraak- en infrastructuurlicenties uitgesteld te worden tot einde 1998. Zo is er nog steeds onduidelijkheid over de invoering van nummeroverdraagbaarheid, waar Telenet vasthoudt aan de datum vooropgesteld in de Europese Richtlijn: 1 januari 2000.

Zo is er nog steeds geen duidelijkheid over de verschillende aspecten van de interconnectie, werd de universele dienst en de universele toegang nog niet verder uitgewerkt. Meer nog: de wet zelf is duidelijk een overgangsdokument en dient gestabiliseerd en op sommige punten zelfs grondig te worden gewijzigd. Zolang dit alles niet gerealiseerd is, blijft een vacuüm bestaan en een immens gebrek aan zekerheid in deze informatiemaatschappij.

Telenet was het eerste telecombedrijf dat een protocolovereenkomst afsloot met de Ombudsdienst voor Telecommunicatie om de behandeling van klachten en dan vooral kwaadwillige oproepen beter te stroomlijnen. Daarbuiten werd nog een arbitrage-overeenkomst afgesloten, die het mogelijk maakt, zowel voor de klant als voor Telenet om kosten- en tijdsbesparend te werken bij de oplossing van een conflict.

## Vorbereidingen voor het jaar 2000

Met het oog op het jaar 2000 besliste Telenet reeds in 1997 om een Y2K om een Y2K programma op te zetten. Er werd een inventaris opgemaakt van alle datumgevoelige elementen en hun risicograad. Alle kritische en belangrijke factoren werden aan milleniumtesten onderworpen. Nadien werd ook 'end-to-end' testen met succes uitgevoerd en bekroond met de Media One International titel 'Best in class End to End test'.

Naast het testen van de infrastructuur heeft Telenet ook de nodige maatregelen getroffen om te kunnen reageren op de eventuele problemen die zich toch mochten voordoen.



OMBUDSDIENST

TELECOMMUNICATIE

