

Voor mens en bedrijf
Voor communicatie, informatie en ontspanning

Jaarverslag 2004





Een sterke groei

Telenet beleefde in 2004 een topjaar. Eind vorig jaar telden we voor het eerst meer dan 2,6 miljoen klanten. Telenet Internet en Telenet Telefonie bleven de motoren van onze groei, de klantenbasis voor CANAL+ en analoge televisie bleef stabiel. De sterke verkoop ging gepaard met een verbetering van de service voor onze klanten en een toenemende klantentevredenheid. Telenet koos ook resoluut voor innovatie. Zo werd het aantal openbare Telenet-hotspots sterk uitgebreid; het hotspotsnetwerk biedt vandaag volwaardige toegang tot het internet. In 2004 werd ook hard gewerkt aan de voorbereiding van de televisie van morgen, interactieve digitale televisie (iDTV).

Telenet breidde zijn **breedbandinternetactiviteiten** sterk uit. Terwijl de markt gemiddeld 15 procent minder nieuwe klanten aantrok, kon Telenet nagenoeg evenveel nieuwe klanten overtuigen als in 2003. Onze marktpositie werd door dit succes versterkt in een bijzonder agressieve omgeving. De verkoop van internetaansluitingen steeg met 7 procent ten opzichte van 2003. Er werden ruim 168.000 nieuwe internetcontracten afgesloten.

Ons internetgamma werd volledig hernieuwd met de introductie van ComfortNet, ExpressNet en ExpressNet Plus. Verder lanceerde Telenet WiFi Home, draadloze internettoegang, hotspottoegang voor Telenet-klanten, GameZone2 en PCTV.

De sterke verkoop ging gepaard met een toenemende **klantentevredenheid**. Het percentage Telenet Internet-gebruikers dat Telenet aanbeveelt aan vrienden en familie ligt driemaal zo hoog als het percentage ADSL-gebruikers dat ADSL aanbeveelt.

In **telefonie** wisten we ons opnieuw te onderscheiden van de rest van de markt. De verkoop van telefonie-aansluitingen steeg met 6 procent ten opzichte van het recordjaar 2001. Er werden meer dan 112.000 nieuwe contracten afgesloten. Telenet sloot 2004 af met 286.000 telefonieklanten. Ons vermogen om in een heel competitieve omgeving te groeien, toont aan dat de telefoniediensten van Telenet de klant een hogere toegevoegde waarde bieden. We schakelden als één van de eerste operatoren in de wereld over op VoIP, 'bellen via het internetprotocol' met gegarandeerde kwaliteit, en introduceerden in december 2004 een nieuw telefonie-concept, Telenet FreePhone.

Onlangs de agressieve prijzenpolitiek van sommige spelers op de markt wist **Telenet Solutions** zich ook in 2004 goed te handhaven in het professionele marktsegment.

De nettogroei was positief. Zowel de omzet als het aantal klanten steeg. Ook de omvang van de projecten groeide.

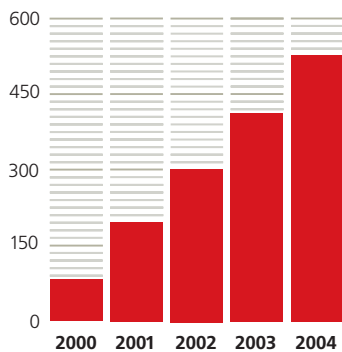
Op het vlak van **draadloze internettoegang en draadloze communicatie** concentreerde Telenet zich eerst op de uitbouw van een volwaardig netwerk van openbare hotspots.

Het sterke operationele resultaat vertaalde zich in een significante verbetering van het financiële resultaat. De omzet, de brutobedrijfskasstroom (EBITDA) en het nettoresultaat gingen fors vooruit.

- De **omzet** steeg met 36 procent tot 681 miljoen euro. Telenet ontwikkelt zich steeds meer tot een echte 'triple play'-operator. De aandelen van televisie-, internet- en telefonieactiviteiten in de omzet zijn evenwichtig verdeeld, in tegenstelling tot wat bij vele sectorgenoten het geval is. Alle productlijnen dragen in gelijke mate bij tot het mooie resultaat van 2004.
- De **brutobedrijfskasstroom**, een goede graadmeter voor de gezondheid van het bedrijf, groeide met 30 procent tot 300 miljoen euro.
- De **kapitaalinvesteringen** namen toe tot 142 miljoen euro, een stijging van 41 procent ten opzichte van 2003. Een belangrijk deel van deze investeringen ging naar installaties bij nieuwe klanten en naar de uitbreiding van de netwerkcapaciteit, die nodig was vanwege het toegenomen aantal klanten en het toegenomen gebruik.
- De kasstroom uit de courante bedrijfsactiviteit steeg met 25 procent tot 223 miljoen euro, ruim voldoende om de toegenomen kapitaalinvesteringen te financieren. Telenet gebruikte het positieve kassaldo in eerste instantie om in maart 2004 een bedrag van 100 miljoen euro vervoegd terug te betalen op zijn uitstaande banklening. Dit vertaalde zich voor het eerst in meer dan drie jaar in **een daling van de uitstaande nettoschuld**.

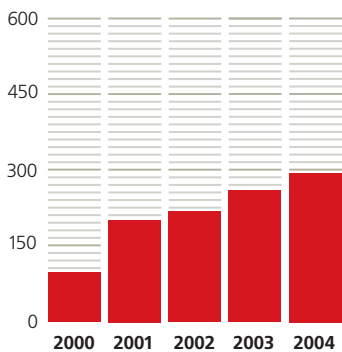
De evolutie van het aantal internetklanten

(voor de residentiële markt en de businessmarkt samen, in duizenden)



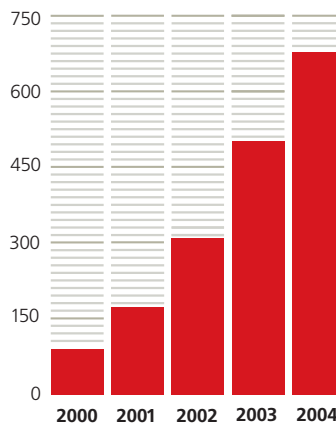
De evolutie van het aantal telefonieklanten

(voor de residentiële markt en de businessmarkt samen, in duizenden)



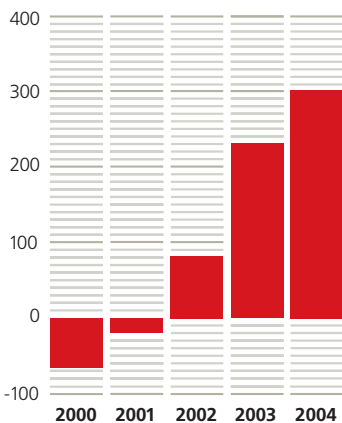
De evolutie van de omzet

(in miljoen euro)



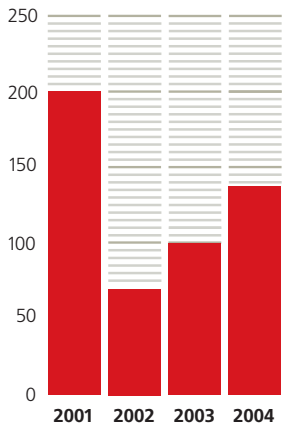
De evolutie van de bruto-bedrijfskastromen (EBITDA)

(in miljoen euro)



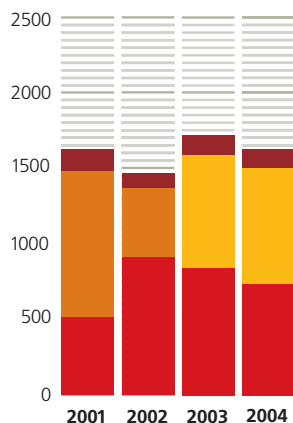
De evolutie van de investeringen

(in miljoen euro)



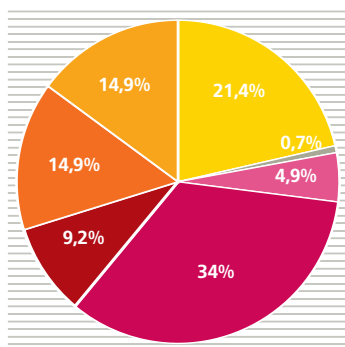
De samenstelling van de langetermijnschuld

(in miljoen euro)



- Schuld aan banken
- Schuld aan aandeelhouders
- Publieke uitgiftes
- Andere langetermijnverplichtingen

De aandeelhouders van Telenet



- Financieel consortium
- GIMV
- Liberty Media International
- Interkabel
- De gemengde intercommunales
- Electrabel
- Andere





Naar een interactieve digitale toekomst

Onze samenleving staat op een keerpunt. In de loop van de volgende jaren zal de manier waarop we communiceren, informatie verzamelen, transacties verrichten en ons ontspannen grondig veranderen. Telenet speelt als één van de grootste leveranciers van breedbandkabel in deze toekomstige evolutie een belangrijke rol. We hebben al bewezen dat we over de technologie, de innovatieve geest, de middelen, de mensen en de ervaring beschikken om grote veranderingen te dragen en in te spelen op actuele vraagstukken.

Het mobiliteitsvraagstuk en de digitale kloof zijn twee belangrijke maatschappelijke problemen die Telenet mee helpt oplossen. Senioren, bijvoorbeeld, zullen door zorgverlening en allerlei innovatieve kabeldiensten langer zelfstandig kunnen blijven.

Door onze bijdrage wordt het leven van mensen eenvoudiger en aangener: we zorgen ervoor dat ze beter communiceren, werken, genieten, wonen en samenleven.

Convergentie van technologieën schept nieuwe mogelijkheden

Mensen halen vandaag al veel meer uit hun televisie, telefonie en internetaansluiting dan vijf jaar geleden. Die innovatieve trend zet zich verder. Zo komen in de nabije toekomst de verschillende technologieën nog

“Telenet beschikt over de technologie, de middelen en de ervaring om mensen beter te laten communiceren, werken, genieten, wonen en samenleven.”

“Wij bieden sinds lang telefonie, internet en televisie aan. In 2005 volgt interactieve digitale televisie.”

dichter bij elkaar. De mens zal kunnen bellen met de computer en videobeelden zien op de telefoon. Uiteindelijk zullen we via een alles integrerend toestel toegang krijgen tot het merendeel van de media en de communicatiemiddelen. Het wordt zelfs mogelijk om via internet en de Telenet-kabel het huis vanop afstand te beveiligen en te bewaken. Telenet is klaar voor deze ontwikkelingen. Wij bieden al langer de zogenaamde triple-playdienst aan: zowel telefonie als internet als televisie. Ondertussen is daar telefonie via het internetprotocol (Voice over IP) bijgekomen en in 2005 volgt interactieve digitale televisie (iDTV). De triple-playdienst van Telenet is dan volledig digitaal.

Sterke diensten, klaar voor de toekomst

“Eind 2005 hebben we wellicht al meer dan 1.000 hotspots. Dat zijn publieke plaatsen waar mensen draadloos op het internet kunnen.”

Videotelefonie, camerabeveiliging via het internet, ‘zorg op afstand’, bellen via de computer en e-mailen via de televisie zijn maar een paar voorbeelden van de mogelijkheden die door de digitalisering en de convergentie van technologieën op het punt staan om door te breken. Voor al deze nieuwe ontwikkelingen is hoge bandbreedte vereist. Daarom werken wij verder aan de ontwikkeling van ons Next Generation Network. Het wordt gebouwd om aan de toekomstige vereisten te voldoen.

Dit nieuwe ExpressNet, dat nagenoeg heel Vlaanderen dekt en dat tot de modernste netwerken van Europa

behoort, brengt internet, telefonie en televisie van hoge kwaliteit in de woonkamer en op het werk. Vanaf 2006 komen nieuwe diensten die optimaal gebruik maken van dit netwerk op de markt. Tegen die tijd zal ook het draadloze netwerk van publieke hotspots – plaatsen waar men draadloos op het internet kan – sterk uitgebreid zijn. Eind 2005 hebben we wellicht al meer dan 1.000 actieve hotspots. We werken ook aan een proefproject dat de stadskernen van Leuven en Hasselt grotendeels met hotspots zal bedekken.

iDTV en het begin van de nieuwe generatie televisiekijkers

iDTV of interactieve digitale televisie speelt een sleutelrol in de ontwikkeling van een digitaal en interactief tijdperk. Dankzij iDTV zal de consument op een goedkope, geleidelijke en heel toegankelijke manier mee kunnen evolueren met technologische ontwikkelingen die anders misschien aan hem zouden voorbijgaan. iDTV bouwt verder op de populairste, invloedrijkste en meest verspreide mediatechnologie van de twintigste eeuw, de televisie, maar dan in digitale vorm. Het combineert klassieke televisie met interactieve technologie en communicatietechnologie. Via eenvoudige menu's in de eigen taal kan de gebruiker programma's bekijken, maar ook communiceren, bankieren, meestemmen, spelletjes spelen, leren,

"Telenet ondersteunt ten volle het gebruik van iDTV door de overheid."

“De professionele gebruiker zal, dankzij de integratie van mobiele en vaste telefonie, nog maar één oproepnummer en één – slimme – telefoon nodig hebben.”

documenten bij de overheid aanvragen, elektronisch winkelen of een film ‘huren’. Omdat het medium zo gebruiksvriendelijk is, helpt het mee de digitale kloof te dichten. Telenet neemt in dit verband zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid op en ondersteunt ten volle het gebruik van iDTV door de overheid. Zo zullen we een digitale ontvanger met een smartcardlezer op de markt brengen voor toepassingen met de elektronische identiteitskaart.

Hoogwaardige service voor programmamakers, bedrijven en consumenten

Telenet ziet zichzelf als een ‘facilitator’ en distributeur. Het is ons vak om het brede scala aan contentdiensten die door de creativiteit van derden is ontstaan succesvol tot bij de consument – de kijker – te brengen.

Programmamakers, overheden en bedrijven kunnen via Telenet op een innovatieve, kwaliteitsvolle en betrouwbare manier hun boodschap kwijt. Voor de bedrijfswereld zijn we overigens al lang geen onbekende meer. Almaar meer kleine, middelgrote en grote ondernemingen uit de hele BeLux-regio vinden hun weg naar Telenet Solutions, onze afdeling voor bedrijven en overheden. Zij weten niet alleen de uitgebreide productportfolio te waarderen, maar ook het serviceniveau dat we permanent trachten te verhogen. Ook in de residentiële markt gaan onze service-inspanningen onverminderd voort. Zo hebben we



in 2004 nieuwe diensten gelanceerd die het de klant gemakkelijker maken en waarmee we tegelijkertijd onze eigen kosten doen dalen. Zo koppelen we klantgericht denken aan economische efficiëntie.

Integratie van vaste en mobiele telefonie

In de bedrijfswereld worden mobiele en vaste telefonie volledig geïntegreerd. Telenet Solutions gebruikt daartoe Voice over IP van zeer hoge kwaliteit. De professionele gebruiker zal, dankzij deze technologie, nog maar één oproepnummer en één – slimme – telefoon nodig hebben. Die telefoon kan hij zowel thuis als op kantoor als onderweg gebruiken.

Telenet Solutions zal als onderneming het samengaan van vaste en mobiele concepten en technologieën op de voet blijven volgen. Het is onze bedoeling huidige en nieuwe klanten waardevermeerdering te geven en kosten te laten besparen.

"De klanten van Telenet Solutions appreciëren ons uitgebreide productfolio én onze service."

Onze missie

De maatschappelijke ontwikkeling van mensen en bedrijven ondersteunen via innovatieve en toegankelijke diensten voor communicatie, informatie en ontspanning.

Onze visie

Wij willen als dienstverlener een leidende rol spelen op het kruispunt van televisie, internet en telefonie. De ontwikkeling van iDTV zorgt er mee voor dat alle consumenten toegang hebben tot dat kruispunt.

Onze strategie

Telenet wil op een betrouwbare manier inspelen op huidige en toekomstige klantenbehoeften. Telenet ontwikkelt kwalitatieve producten en diensten. Wij ondersteunen de klant zodat hij zijn leven en werken op een comfortabele manier kan verrijken.





De Raad van Bestuur en zijn adviseurs	8
Brief van de voorzitter en van de afgevaardigd bestuurder aan de aandeelhouders	10
Verslag van het management	
2004, een jaar van sterke resultaten	13
Geconsolideerde kerncijfers	
Een sterke groei	28
De organisatie	
Naar een resultaatgerichte en procesmatige bedrijfscultuur	36
De klanten	
Meer service en rendement	42
De netwerktechnologie	
The Next Generation Network	48
Telenet Solutions	
Enkele klanten van Telenet Solutions aan het woord	54
Een jonge divisie in volle ontwikkeling	58
Telenet	
Enkele klanten van Telenet Internet aan het woord	66
Enkele testgezinnen van het iDTV-proefproject aan het woord	68
Een topjaar over de hele lijn	70
Tot slot	82

Van links naar rechts:

Frank Donck, de voorzitter

Jo Geebelen, adviseur - *Interkabel*

Guido Dekeersmaecker, onafhankelijk bestuurder - *Abaxon*

Duco Sickinghe, afgevaardigd bestuurder

André Sarens, bestuurder - *Gemengde Intercommunales*

James S. O'Neill, bestuurder - *UGC*

Rumold Lambrechts, adviseur - *Gemengde Intercommunales*

Paul Van de Castele, bestuurder - *Gemengde Intercommunales*

Paul De fauw, adviseur - *Interkabel*



Van links naar rechts:

Serge Grysolle, bestuurder - *Gemengde Intercommunales*

Patrick Moenaert, bestuurder - *Gemengde Intercommunales*

Michel Delloye, onafhankelijk bestuurder - *Cytifinance*

Yvan Dupon, bestuurder - *Electrabel*

David B. Koff, bestuurder - *Liberty Media International*

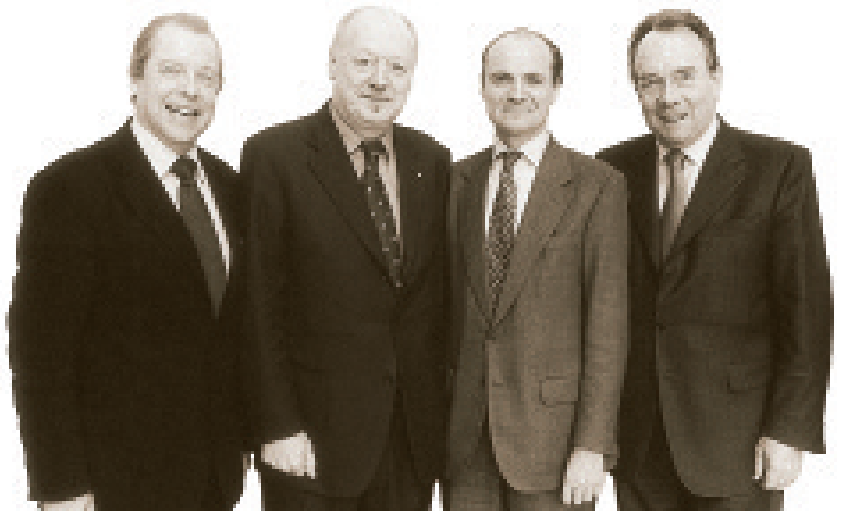
Saul D. Goodman, bestuurder - *Evercore Partners*

Freddy Willockx, bestuurder - *Gemengde Intercommunales*

Julien De Wilde, onafhankelijk bestuurder

Johan Friso van Oranje-Nassau, onafhankelijk bestuurder

Alex Brabers, bestuurder - *GIMV*



Niet op de foto's:

Marcel Bartholomeeussen, bestuurder - *Interkabel*

Dave Brochet, adviseur - *CDPQ*

Cassey Davis, adviseur - *Merrill Lynch*

Guy Peeters, adviseur - *Gemengde Intercommunales*



Brief van de voorzitter en van de afgevaardigd bestuurder

Aan de aandeelhouders



Frank Donck
Voorzitter van de Raad van Bestuur

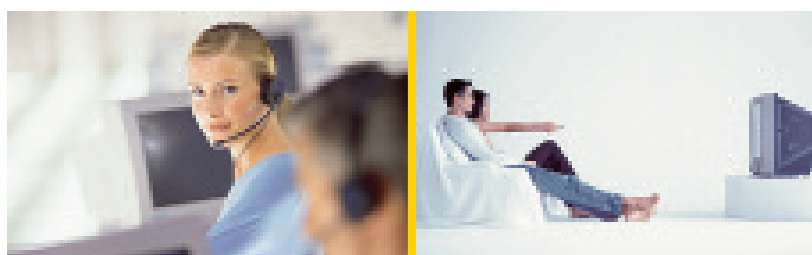
We zijn erg verheugd dat we ons jaarverslag van 2004 aan u mogen voorstellen. De resultaten van 2004 zijn het gevolg van de strategie die we vorig jaar rond deze tijd voorstelden. Er werd over de hele lijn groei gerealiseerd: het aantal abonnees, de inkomsten, de EBITDA en de kasstroom groeiden. Zoals in onze strategie werd vooropgesteld, lag de nadruk op een voorzichtige uitgave van kapitaal en een verbetering van de klantenservice. Het doel is de omvang en de kwaliteit van de bedrijfsactiviteiten sneller te laten groeien dan de markt.

Daarnaast hebben we het grootste deel van de integratie voltooid die voortvloeide uit de overnames in december 2003 van de Vlaamse tak van de betaaltelevisiemaatschappij CANAL+ en van de Belgische business service provider Codenet. Met deze beide bedrijven, die gedurende een volledig jaar aan het resultaat van Telenet bijdroegen, en met het ICS-kabelnetwerk dat we in 2002 verwierven en dat nu volledig geïntegreerd is, beschikken we over een sterk platform voor de toekomst.

Terwijl we groeiden, zijn we natuurlijk onze doelstellingen niet vergeten. Het resultaat vóór rente, belasting en afschrijvingen (EBITDA) klom tot 300 miljoen euro in 2004, een stijging van 30 procent ten opzichte van het jaar voordien. De kasstroom uit activiteiten (exclusief kapitaaluitgaven) steeg tot 223 miljoen euro, meer dan dubbel zoveel als in 2003.

Nu de stevige fundamenten voor onze activiteiten gelegd zijn, kijken we vooruit naar wat een erg belangrijk jaar voor Telenet wordt. We verwachten in 2005 toenemende concurrentie, zowel op de residentiële internet- en telefoniemarkt als op de zakelijke markt. Wij zullen die uitdaging aangaan door de nadruk te blijven leggen op de verbetering van de service voor onze klanten en de innovatie van onze producten. We verwachten dat de lancering van interactieve digitale televisie (iDTV) nieuwe uitdagingen met zich mee zal brengen op het vlak van de marketing, de techniek en de IT, en dat er concurrentie komt van een aantal spelers die de waardevolle iDTV-markt voor zich willen winnen.

Onze technologie volgt de klant; wij verwachten niet dat de klant de technologie volgt. Draadloze internettoegang is daar een mooi voorbeeld van.



De klant wil zich vrij kunnen bewegen met zijn draagbare computer, zowel thuis als elders. Met draadloze thuisnetwerken (WiFi) en de publieke Telenet Hotspots spelen we op die behoeften in. In 2005 krijgt deze technologie meer aandacht dan ooit tevoren.

Telenet heeft in korte tijd een enorme afstand afgelegd. Begin 2001 hadden we minder dan 120.000 klanten. Telenet was een nieuwe naam in de wereld van de telefonie en het internet. Eind 2004 hadden we bijna één miljoen internet-, telefonie- en betaaltelevisieklanten, met daarbovenop 1,6 miljoen analoge-tv-klanten. In totaal maakt dat 2,6 miljoen klanten.

U bent het er ongetwijfeld mee eens dat Telenet in de afgelopen jaren een indrukwekkende groei heeft gekend. We rekenen op uw steun tijdens onze verdere groei die we onder meer dankzij iDTV en WiFi verwachten. We werken natuurlijk ook verder aan groei in de residentiële internet- en telefoniemarkt.

We sluiten graag af met een woord van dank aan onze klanten, medewerkers en partners, die allemaal onze passie voor innovatieve en hoogwaardige producten en diensten delen. We danken ook onze investeerders en aandeelhouders voor hun blijvende steun aan de visie die Telenet met succes heeft doen groeien, een visie die onze richtlijn blijft voor de toekomst.

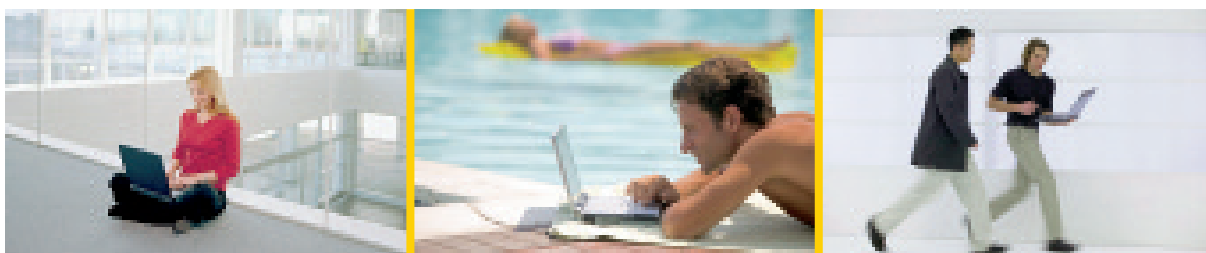
Eind december veranderden we de structuur van Telenet. Callahan verliet ons, als aandeelhouder en bestuurder. Dat bedrijf speelde de afgelopen jaren een belangrijke rol in de ontwikkeling van ons bedrijf, waarvoor we het zeer dankbaar zijn. Een belangrijke nieuwe aandeelhouder trad toe, Liberty Media International. Hun inbreng zal ons op industrieel vlak ongetwijfeld meer armslag geven.



Duco Sickinghe
Afgewaardigd bestuurder

Frank Donck
Voorzitter van de Raad van Bestuur

Duco Sickinghe
Afgewaardigd bestuurder





2004, een jaar van sterke resultaten

De resultaten van Telenet in 2004 voldeden volledig aan de verwachtingen. We hadden voor onszelf ambitieuze doelstellingen geformuleerd en hebben die dankzij de inzet, de ondernemingszin en de toewijding van al onze mensen waargemaakt. De telecomindustrie in zijn geheel boekte ook een mooie vooruitgang met nieuwe producten en gezonde financiële resultaten.

Onze financiële resultaten zijn in overeenstemming met de verwachtingen. We deden de inkomsten en de EBITDA stijgen met het oog op de verbetering van het nettoresultaat. Conform het bedrijfsplan, dat de nadruk legt op investeringen in de groei, verwachtten we voor 2004 nog geen positief nettoresultaat. Wel werd het nettoverlies al sterk teruggedrongen. Het nettoverlies daalde met 90 procent. De investeringen bleven met 142 miljoen euro op een gezond niveau. De nettokasstroom was voor het tweede jaar op rij positief.

Telenet bouwde breedbandinternet sterk uit. Terwijl de markt gemiddeld 15 procent minder nieuwe klanten aantrok, kon Telenet nagenoeg evenveel nieuwe klanten overtuigen als in 2003. Onze marktpositie werd op die manier versterkt in een bijzonder competitieve omgeving.

In telefonie wisten we ons opnieuw te onderscheiden van de rest van de markt. De klantenbasis groeide met 16 procent. Ons vermogen om in een heel competitieve omgeving te groeien, toont aan dat de telefoniediensten van Telenet de klant een hoge toegevoegde waarde bieden.

De integratie van CANAL+ werd een succesverhaal. De nieuwe medewerkers presteerden het hele jaar goed. De integratie van Codenet en Telenet Business in Telenet Solutions bleek, door de sterke prijserosie in de markt, een grotere uitdaging dan verwacht. Na een jaar van hard werken mogen we toch trots zijn op de resultaten.

De lancering van iDTV werd goed voorbereid. Onze keuze voor iDTV via de kabel blijkt de juiste te zijn, getuige de recente ontwikkelingen in Europa en in de VS. Met iDTV manifesteert Telenet zich opnieuw als technologisch leider én we spelen een sleutelrol in de ontwikkeling van nieuwe markten. De iDTV-test met 300 gezinnen was erg succesrijk.

Op het vlak van draadloze internettoegang en draadloze communicatie concentreert Telenet zich eerst op de uitbouw van een volwaardig netwerk van openbare hotspots.

De omzet en de operationale winst stegen sterk. De vrije kasstroom verbetert jaar na jaar.

“We hadden ambitieuze doelstellingen geformuleerd en dankzij onze medewerkers hebben we die waargemaakt.”



Het managementteam van Telenet:

1. **Duco Sickinghe**
Chief Executive Officer
2. **Etienne Blomme**
Secretary General
3. **Hugo Lemmens**
EVP Telenet Solutions Division
4. **Leo Steenbergen**
EVP Chief Financial Officer
5. **Nico Reeskens**
SVP Head of Wireless Division
6. **Dirk Van Dessel**
SVP Information Systems & Development
7. **Paul Van Cotthem**
SVP Residential Marketing & Sales
8. **Tony Jossa**
SVP HR & Organisation
9. **Patrick Vincent**
VP Care & Delivery
10. **Ronny Verhelst**
SVP Media Partnerships
11. **Jan Vorstermans**
EVP Technology & Infrastructure
12. **Jan de Grave**
Communication Manager
13. **Philippe Lemmens**
EVP Residential Market Division
14. **Jo Van Gorp**
EVP General Counsel

Onze obligaties deden het goed; dat was een weerspiegeling van de verbetering van de gezondheid van de financiële markten en een teken van waardering voor onze resultaten.

De Raad van Bestuur werd uitgebreid. De expertise in de groep is verbreed, zodat het management nu over een nog grotere en betere bron van kennis beschikt. Dit is voor het management een goede zaak. Als regionale speler is Telenet ervan overtuigd dat een industriële partner als Liberty Media International ons zal helpen coherente industriële synergieën te realiseren.

We zien 2005 tegemoet als een overgangsjaar. We zullen de klemtoon leggen op de verkoop van meer internet en telefonie, op de versterking van de diensten van Telenet Solutions, en op de ontwikkeling van WiFi en de lancering van interactieve digitale televisie.



1. Uitvoering van de strategie

De volgende kerndoelstellingen, die we begin 2004 formuleerden, werden in de loop van het jaar gerealiseerd.

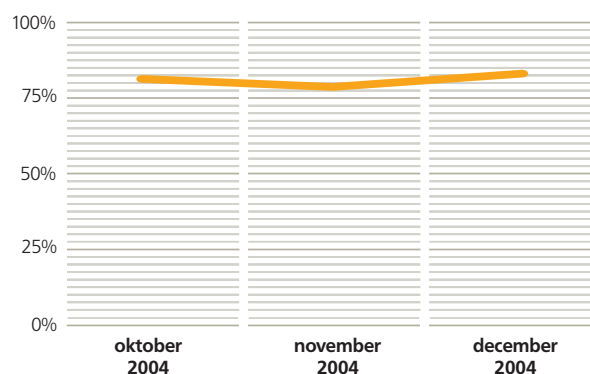
Focus op klantentevredenheid

Telenet bracht sinds zijn ontstaan meerdere nieuwe technologieën op de markt. Technologische innovatie blijft ook vandaag de hoeksteen van onze activiteiten, maar daarnaast willen we ook een superieure dienstverlening aanbieden.

Consistentie in de service voor onze klanten veronderstelt dat we onze kernbedrijfsprocessen beheersen. We hebben heel wat middelen ingezet om deze processen te definiëren, op elkaar af te stemmen en te verbeteren. De opdracht was complex, want we moesten zowel de integratie van het MixtICS-kabelnetwerk voltooien als de integratie van Codenet, CANAL+ en Sinfilo (WiFi-aanbieder) volledig realiseren.

Alle afdelingen voor klantenzorg, installatie en herstelling in heel het bedrijf hebben hard gewerkt om onze klanten de beste service te bieden. Dankzij de toewijding van onze teams hebben we belangrijke resultaten geboekt. De verbetering van de organisatie leidt tot een betere service voor onze klanten. Kwaliteitsprogramma's gebaseerd op de 'Six Sigma'-benadering werden opgestart en zullen in 2005 nog uitgebreid worden.

Onze IT- en technische departementen blijven van kritiek belang. We hebben ze nodig om aan de behoeften van onze klanten te voldoen en om ons van de concurrentie te onderscheiden. De grote flexibiliteit van de software en de hoge frequentie van nieuwe releases hebben in belangrijke mate bijgedragen tot het realiseren van onze doelstellingen.



Het percentage technische vragen of vragen van andere aard die met één telefoontje van de klant meteen worden opgelost door het Contact Center steeg in 2004.

“De Gezinsbond heeft de diensten van Telenet aan zijn leden aanbevolen.”

Veel teams bij Telenet, waaronder dat van de marketingcommunicatie, de KMO-markt en de klantendienst, worden geleid door vrouwen.

We blijven de feedback van onze klanten strikt opvolgen. Deze geeft ons essentiële informatie die het mogelijk maakt om de dagelijkse bedrijfsvoering te verbeteren.

Behoud van onze leiderspositie op de residentiële breedbandmarkt

De penetratie van breedband is in België, in vergelijking met het Europese gemiddelde, nog altijd hoog. Het verschil met het gemiddelde neemt echter af ten gevolge van de lage pc-penetratiegraad in België. Volgens recente analyses beïnvloeden de volgende factoren de groei van de breedbandmarkt: de pc-penetratie, de competitie op de markt en het inkomen per hoofd van de bevolking.

De penetratie van de pc wordt als de belangrijkste indicator voor de potentiële ontwikkeling van breedband gezien. Wij zijn ervan overtuigd dat er meer kan gedaan worden om het gebruik van de personal computer te stimuleren. In België groeide de breedbandmarkt in 2004 met 15 procent minder dan in 2003.

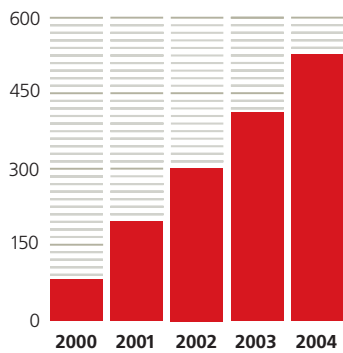
Telenet is erin geslaagd zijn marktpositie niet alleen te bevestigen maar zelfs te versterken. In 2004 was 33 procent van alle nieuwe breedbandinternet-aansluitingen van Telenet, tegenover 30 procent in 2003. Dit resultaat was het gevolg van een aantal activiteiten:

- de introductie van meer internetproducten, zowel basisproducten als geavanceerde producten
- extra bescherming tegen virussen en spam
- nieuwe diensten als PCTV, GameZone en PhotoZone
- actieve programma's ter bevordering van het gebruik van internet, zoals de internetcursus voor senioren en het gratis magazine Open, dat in heel Vlaanderen wordt verspreid
- permanente investering in de kracht van onze service.



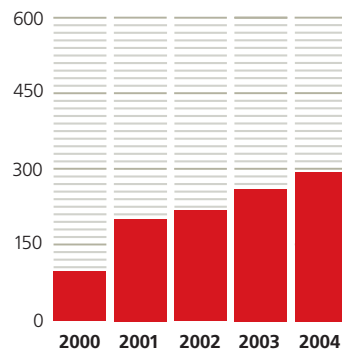
De evolutie van het aantal internetklanten

(voor de residentiële markt en de businessmarkt samen, in duizenden)



De evolutie van het aantal telefonieklanten

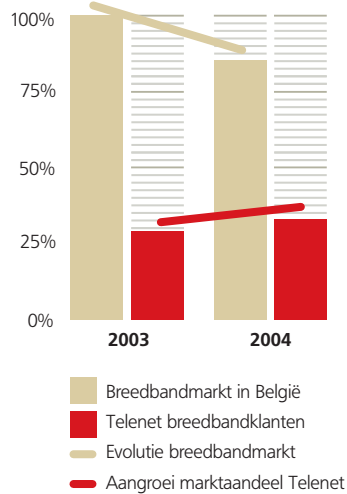
(voor de residentiële markt en de businessmarkt samen, in duizenden)



“Dankzij de suggesties van onze klanten zijn we in staat onze dagelijkse bedrijfsvoering te verbeteren.”

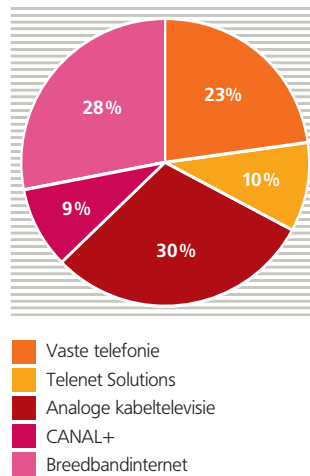
De breedband internet markt in België.

Het marktaandeel van Telenet groeit in een vertragende markt.



Telenet vandaag: een uitgebalanceerde omzetverdeling

Totale omzet in 2004:
 681,1 miljoen euro



“Met de introductie van Voice over IP en van het Telenet FreePhone-tariefplan toonden we aan dat we een belangrijke vernieuwer zijn op de telefoniemarkt.”

De consumentenorganisatie Test-Aankoop heeft reeds meermaals onze diensten een positieve beoordeling gegeven. De Gezinsbond, een gereputeerde gezinsorganisatie, beval onze diensten aan zijn leden aan.

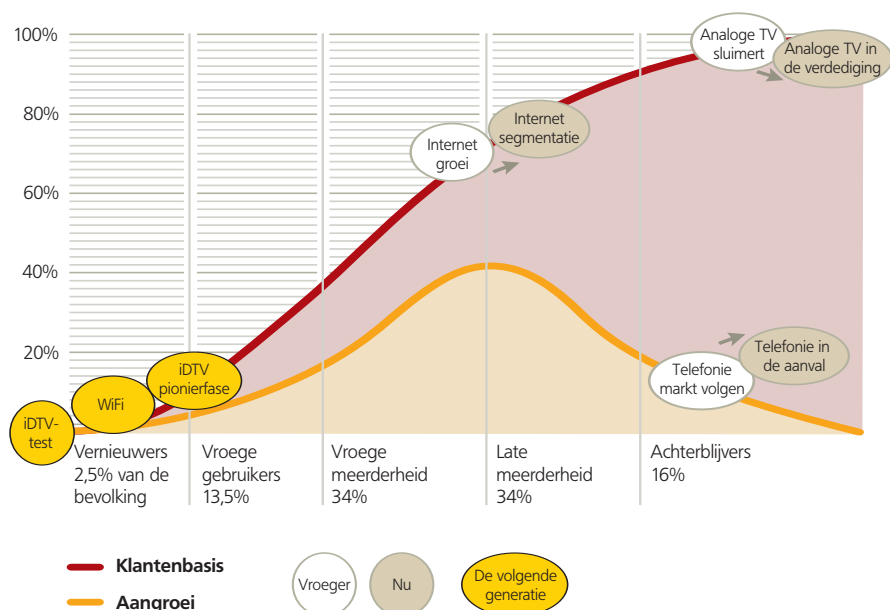
Innovatie en groei in de residentiële telefoniemarkt

Wij investeren voortdurend in de vernieuwing van ons productportfolio waardoor de diversificatie van onze omzet meer in balans is dan bij andere spelers in de kabelindustrie. We zijn in de afgelopen jaren minder afhankelijk geworden van onze 'legacy'-producten. Telenet Telefonie onderscheidt zich dan ook sterk van de concurrentie, wat resulteert in een groot klantenbestand. Ondanks de concurrentie wisten we een groei van 16 procent (40.000 abonnees) te realiseren.

Met de introductie van Voice over IP (VoIP) en het Telenet FreePhone-tariefplan toonde Telenet dat het een belangrijke vernieuwer is op de telefoniemarkt. Dankzij de migratie van onze voice-diensten naar een modern IP-platform zullen we in de loop van de volgende jaren meer diensten met toegevoegde waarde kunnen leveren.

Adoptiecurves voor nieuwe producten

WiFi en iDTV worden nu al aanvaard door 'vernieuwers', maar de markt voor deze producten zal zich de volgende jaren sterk ontwikkelen. Onze internet- en telefonieproducten hebben ook nog groeipotentieel. Inzake analoge televisie zullen we onze marktpositie verdedigen.





We geloven dat de voice-markt in de volgende jaren zal evolueren door de komst van nieuwe toegangstechnologieën als WiFi en door de introductie van nieuwe handsets.

Hogere penetratie in de bedrijfsmarkt

De introductie van nieuwe technologieën volstaat niet altijd om nieuwe bedrijven als klant aan te trekken. Prijs speelt een grote rol. In 2004 leed de markt onder een sterke prijsersosie. De grote kostendruk waar bedrijven het afgelopen jaar mee geconfronteerd werden, leidde op de telecommunicatiemarkt tot een prijsersosie. Ondanks de moeilijke situatie wist Telenet Solutions zijn inkomsten-niveau toch te handhaven.

De overname van Codenet heeft ons een grotere klantenbasis gegeven en een betere penetratie buiten Vlaanderen. We verhuisden Telenet Solutions naar een nieuw gebouw in Diegem, Brussel.

Het is onze strategie om grote ondernemingen met behoefte aan data- en voiceoplossingen in heel België en Luxemburg te bedienen. Voor de kleine en middelgrote bedrijven hebben we aantrekkelijke telefonie- en databundels. Internationale carriers kiezen Telenet vaak omdat we met maatwerk perfect op hun noden inspelen. Zij zien Telenet als de kritieke verbinding die ze nodig hebben om superieure diensten aan lokale sites te leveren.

In onze 'go to market'-benadering werken we met value added resellers van topniveau en integratoren. Door de samenwerking met deze professionele partners kunnen we onze klanten oplossingen bieden die een cruciale bijdrage leveren tot het succes van hun bedrijf.

Onze positie op de bedrijfsmarkt wordt mee bepaald door ons vermogen om kleinere ondernemingen aan te trekken. De binding tussen klant en leverancier is hier vaak zeer sterk en de kosten om over te schakelen vaak erg hoog.

“Door de samenwerking met een aantal partners, value added resellers genaamd, kunnen we onze klanten oplossingen bieden die een cruciale bijdrage leveren tot het succes van hun bedrijf.”

“Bedrijven en overheden uit België en Luxemburg vinden makkelijker hun weg naar Telenet Solutions.”

Het Telenet-productenaanbod omvat nu een brede reeks spraak-, internet-, data-, IP-VPN- en carrierproducten. We kunnen onze klanten zowel glasvezel- als koper- als coax- als draadloosnetwerkdiensten aanbieden. We kunnen ons daardoor ‘technologieneutraal’ opstellen en een oplossing aanbieden ongeacht de bestaande infrastructuur. We lanceerden ook een nieuwe productlijn, Digital Voice over Broadband, voor geavanceerde voicecommunicatie tegen competitieve prijzen.

Uitbreiding internettoegang met hotspots

In april 2004 dachten we nog dat Telenet tegen eind mei 2005 een vijfhonderdtal publieke hotspots – plaatsen waar men draadloos op het internet kan – zou uitbaten. Vandaag gaan we ervan uit dat dat aantal de 1.000 zal overschrijden. De groei van het aantal hotspots is explosief. Elk kwartaal steeg het aantal hotspotgebruikers en de intensiteit van het gebruik.

De hotspots vormen een mooie aanvulling op onze andere producten voor de professionele gebruiker en op termijn ook op onze producten voor de residentiële markt. We verwachten dat het netwerk in de toekomst ook voor spraakverkeer geschikt zal zijn (Voice over WiFi).

De activiteiten rond draadloos internet zijn ondergebracht in een aparte divisie. Deze divisie verkoopt zijn diensten rechtstreeks, maar ook via onze residentiële divisie, via Telenet Solutions en via hun respectievelijke kanalen. De ondernemingsgeest van Sinfilo zorgde voor een succesvolle start van Telenet op de draadloze markt.

Een nieuw team met een sterke leiding werd samengesteld en was erg succesvol in de verwerving van nieuwe locaties voor hotspots. De meest in het oog springende partnershipovereenkomsten waren die met de NMBS, Q8, Lunch Garden en Carestel. We verwachten verder veel van de publiek-private samenwerking in i-City.

Vorbereiding van de lancering van iDTV

De klassieke tv-kabeldienst werd geïntegreerd. In 2004 zetten we het avontuur dat de omschakeling van analoge naar digitale televisie is verder met een uitgebreide test van interactieve digitale televisie. Het product voldeed aan onze verwachtingen. In de loop van het jaar deden steeds meer partners mee aan het iDTV-project. Vandaag hebben al meer dan 30 partners op ons platform diensten ontwikkeld.



In het begin van het jaar organiseerden we het eerste Vlaamse iDTV-congres in Antwerpen. Meer dan 600 personen bezochten de conferentie waarop zowel lokale als buitenlandse sprekers aan het woord kwamen.

Wij denken dat iDTV aan een aantal sleutelbehoeften van klanten voldoet en een nieuwe wereld van ontspanning mogelijk maakt. IDTV biedt:

- digitale beeld- en geluidskwaliteit;
- de mogelijkheid om programma's te kiezen via een gebruiksvriendelijke interactieve programmagids;
- de mogelijkheid om programma's op te nemen en diensten 'op aanvraag' te gebruiken;
- meer keuze: meer kanalen en onlinediensten;
- diensten voor communicatie via de televisie;
- e-government- en e-commerce-diensten.

De test met 300 Vlaamse gezinnen vond plaats in een vroeg stadium van de technologische ontwikkeling en was desondanks een groot succes. De waardering voor het project oversteeg de verwachtingen. Gebruikers wisten de brede waaier aan opties echt te appreciëren.

We hebben ervoor gekozen als distributeur op te treden en niet als producent van inhoud. We hebben daarom kort na de overname van CANAL+ onze intentie bekendgemaakt om de productie van de betaaltelevisiekanalen over te dragen. We onderhandelen momenteel met de VMMA, het moederbedrijf van VTM, JIMtv en Kanaaltwee, om de exploitatie en de rechten over te brengen naar de VMMA die zich zal concentreren op betaaltelevisie. We hebben ook verscheidene partnerships afgesloten met lokale en internationale kanaalaanbieders met interesse in ons platform.

***"Ons iDTV-testproject
was een groot succes.***

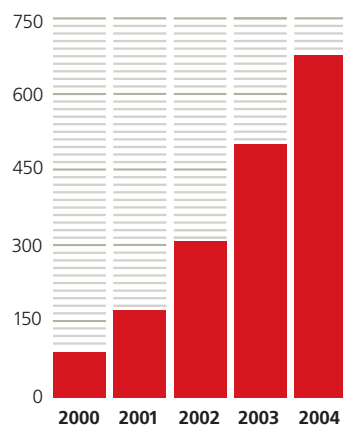
***De reacties van de
testgezinnen overtroffen
onze verwachtingen."***

2. Financiële resultaten

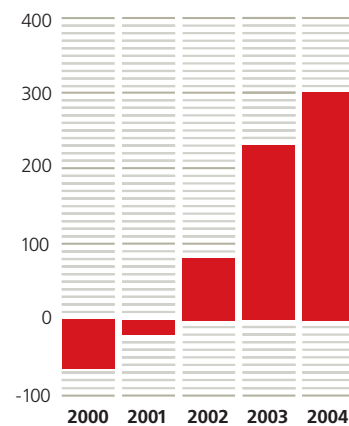
“De omzet en de operationele winst stegen sterk.”

Alle kernproductlijnen deden het in 2004 goed. Telenet Telefonie wist, ondanks de toenemende competitie, voortdurend nieuwe abonnees aan te trekken, waardoor de inkomsten met 26 procent stegen. Telenet Internet zette een inkomstengroei van 30 procent neer. Het aanbod van klassieke televisie en betaaltelevisie bleef even goed presteren. Door de overname van CANAL+ konden we een volledig jaar betaalkanaaldiensten boeken, wat voor een stijging van de inkomsten uit tv-activiteiten met 37 procent zorgde.

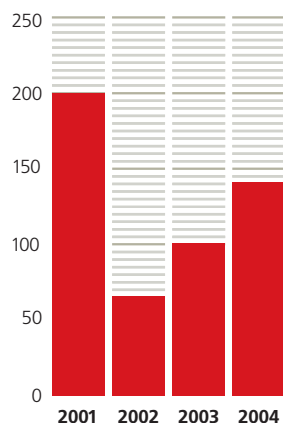
De evolutie van de omzet
(in miljoen euro)



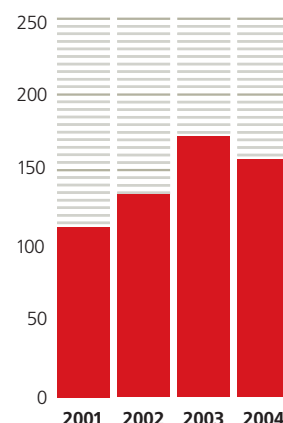
De evolutie van de bruto-bedrijfskasstromen (EBITDA)
(in miljoen euro)



De bedrijfsinvesteringen namen toe met 42 procent.
(in miljoen euro)



Netto interest-uitgaven
(in miljoen euro)





Ten slotte stegen de inkomsten van Telenet Solutions met 80 procent als gevolg van de overname van Codenet op het einde van 2003.

Terwijl Telenet groeide, hebben we natuurlijk onze doelstellingen niet uit het oog verloren. De inkomsten vóór intrest, belastingen en afschrijvingen (EBITDA) bedroegen in 2004 net geen 300 miljoen euro, dat is een stijging van 30 procent in vergelijking met 2003. De kasstromen uit onze bedrijfsactiviteiten (de kapitaalinvesteringen buiten beschouwing gelaten) verdubbelden in vergelijking met 2003 tot 223 miljoen euro.

Voor Telenet Internet, Telenet Telefonie en Telenet Solutions zullen we de dienstverlening nog verbeteren en onze producten waar nodig aanpassen. We verwachten dat de lancering van iDTV nieuwe uitdagingen met zich mee zal brengen op het vlak van marketing, techniek en IT. Ook verwachten we concurrentie van een aantal spelers die de waardevolle iDTV-markt zullen trachten te veroveren.

We hebben op korte tijd een enorme afstand afgelegd. Begin 2001 hadden we minder dan 200.000 klanten. Telenet was toen een nieuwe naam in de wereld van de telefonie en het internet. Eind 2004 hadden we bijna één miljoen internet-, telefonie- en betaaltelevisieklanten, met daarbovenop 1,6 miljoen analoge-tv-klanten, in totaal dus 2,6 miljoen klanten. We hopen dat u het ermee eens bent dat Telenet in de afgelopen jaren een indrukwekkende groei heeft gekend en rekenen op uw steun voor onze verdere groei, mét iDTV.

3. Sociaal verslag

“We geloven dat thuiswerk het mobiliteitsvraagstuk mee kan helpen oplossen.”

Telenet heeft een sterk imago, ook op de rekruteringsmarkt. Vorig jaar ontvingen we meer dan 5.000 sollicitaties. We vulden ongeveer 350 vacatures in, waarvan 60 procent door nieuwe aanwervingen en 40 procent via interne rotatie. Het algemene tewerkstellingsniveau schommelde lichtjes door het voortdurend in- en outsourcen van specifieke activiteiten. Op 31 december 2004 werkten er 1.472 personen bij Telenet (incl. ICS, CANAL+ en Codenet). In totaal ging het om 1.346 fulltime-equivalenten.

In 2004 ging het gemiddelde aantal trainingsdagen per voltijdse werknemer omhoog tot 6,6, dat betekent een stijging van 30 procent ten opzichte van 2003. Het merendeel van de opleidingen werd aangepast aan de specifieke noden van onze onderneming. De aandacht ging naar competence management als onderdeel van een holistische benadering. Het doel is de bekwaamheid van onze mensen over de hele lijn te verbeteren.

We hebben de drie kritieke waarden van Telenet – ‘klant’, ‘toegevoegde waarde’ en ‘cultuur’ – in negen competenties vertaald:

- Businessgericht Denken
- Analyseren
- Creativiteit
- Klantgerichtheid
- Ownership
- Resultaatgerichtheid
- Zelfmanagement
- Open Communicatie
- Doelgericht Coachen

“Momenteel telt Telenet meer dan 46 procent VPN-gebruikers onder zijn medewerkers. Zij kunnen ook bijvoorbeeld van thuis uit werken.”

Met het oog op de integratie van de verschillende activiteiten hebben we heel wat werk verricht om de culturen van Telenet en de overgenomen bedrijven samen te brengen.

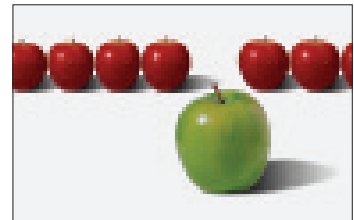
Telenet gelooft sterk in thuiswerk en de mobiliteit van zijn werknemers. Momenteel telt Telenet 683 VPN-gebruikers onder zijn medewerkers, die dus ook bijvoorbeeld van thuis uit kunnen werken. Wij geloven dat thuiswerk, waarvoor wij de technologie ook aan onze klanten aanbieden, het mobiliteitsvraagstuk kan helpen oplossen.

We houden regelmatig vergaderingen met de senior managers van het bedrijf, en we houden ook offsite meetings met het oog op teambuilding. Een jaarlijkse werknemersenquête vertelt ons hoe we Telenet als werkplaats samen kunnen verbeteren.

4. Veiligheid en preventie

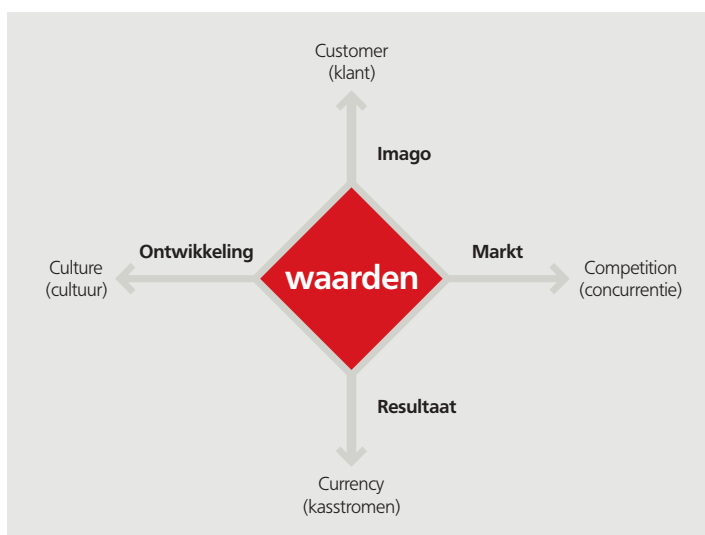
Voor de directie van Telenet is preventie een prioritaire doelstelling die met evenveel inzet wordt nagestreefd als de economische doelstellingen van het bedrijf. Wij beschouwen preventie als een belangrijk onderdeel van de algemene bedrijfspolitiek die erop gericht is een kwaliteitsimago op te bouwen en te versterken. Binnen dit kader werken we aan een zo veilig en zo gezond mogelijke werkomgeving voor iedereen. Ook respect voor het milieu staat daarbij centraal. Uitmuntende preventieresultaten zijn in het voordeel van Telenet, maar vooral en in de eerste plaats in het voordeel van de betrokkenen zelf. Vanzelfsprekend kunnen positieve resultaten enkel bereikt worden met de steun en de actieve medewerking van iedereen. Bij de uitvoering van het preventiebeleid zijn dan ook alle geledingen van het bedrijf betrokken. Wij vragen alle werknemers, ook de tijdelijke, om in alle omstandigheden veilig en milieuvriendelijk te werken, in het belang van de collega's en van alle andere aanwezigen. Verder kant Telenet zich tegen elke vorm van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op de werkvloer. We willen in dit verband al onze werknemers op een aangepaste manier beschermen en inlichten.

Onze medewerkers staan achter onze normen en waarden en zetten ze dagelijks om in de praktijk. Het zijn allemaal "mooie rode appels" die het proces op gang houden.



Onze waarden vertalen zich in vier C's.

We hebben een waardenkader gecreëerd waarbinnen we ons hele denken en handelen plaatsen.



Onze uitgangspunten zijn:

- De klant staat centraal.
- We werken op een respectvolle manier en in vertrouwen samen.
- We zijn resultaat- en kwaliteitsgericht en gaan altijd voor beter.
- We willen innoveren in alles wat we doen.

telenet 

***“We hebben een goede
werkrelatie met de overheid.
We zijn daar erg trots op.”***

5. Regulering en juridische zaken

We zijn trots op onze goede werkrelatie met de lokale, regionale en federale overheden. Een vlotte samenwerking tussen de overheid en Telenet is onontbeerlijk.

De nieuwe telecomwetgeving zou in 2005 in het parlement goedgekeurd moeten worden, na de goedkeuring ervan door de ministerraad in 2004. Het is van groot belang voor Telenet dat de wet een uitzondering maakt op het verbod om gebundelde diensten te verkopen. Die uitzondering maakt de versnelde ontwikkeling van triple-playdiensten mogelijk.

Wij hebben ons in de pc-markt als een stimulerende kracht gedragen. Helaas heeft de overheid tot nu toe onvoldoende financiële middelen kunnen vrijmaken om het thuisgebruik van de pc krachtdadig te stimuleren.

Belgacom ging in beroep in de interconnectiezaak tussen Telenet en Belgacom. In deze zaak gaat het om de tarieven die operatoren elkaar aanrekenen voor het doorschakelen van oproepen. De rechtbank van Mechelen besliste eerder dat ze onbevoegd was in de materie. Het hof van beroep te Antwerpen verwierp nadien de eis van Belgacom om de tariefverhoging die Telenet had toegepast ongedaan te maken. Ons principiële argument, dat operatoren van nieuwe netwerken – zowel mobiele als andere – hun eigen groei moeten kunnen financieren, werd hierdoor bevestigd. Groeien kan immers niet zonder te diversifiëren en zonder het recht om de eigen tarieven te bepalen.



6. 2005, het jaar van WiFi en iDTV

In 2004 voerde Telenet zijn ambitieuze zakenplan met succes uit. We zijn er opnieuw in geslaagd het bedrijf te veranderen. Telenet is een betere operator voor zijn klanten geworden, zoals de onderzoeken en de onderscheidingen bevestigen. Telenet werd ook een betere plaats om te werken.

Veel dank gaat uit naar de gemotiveerde teams en individuele werknemers in het bedrijf. Zij helpen een droom waar te maken.

In 2004 zetten we nieuwe stappen in de technologische evolutie van het bedrijf. iDTV en WiFi hebben een vaste plaats in ons aanbod verworven. De klassieke producten werden op korte tijd aangepast aan de technologische evoluties. En Telenet Solutions heeft veel inspanningen geleverd om zijn service meer bekendheid te geven.

Het nieuwe jaar wordt een overgangsjaar met de introductie van nieuwe diensten. We kijken uit naar iDTV en naar meer draadloze toepassingen. Daarbij vergeten we niet dat internet en vaste telefonie voor residentiële en zakelijke klanten nog altijd onze basisactiviteiten vormen.

Met de solide structuur die we nu hebben, kijken we uit naar wat ongetwijfeld een bijzonder jaar voor Telenet wordt. We verwachten dat in 2005 de concurrentie op de residentiële markt zal toenemen.

Telenet vormt het kruispunt van verschillende technologische diensten voor communicatie, informatie en ontspanning. De klant staat midden op dat kruispunt. Vanuit die opvatting willen we ons bedrijf in 2005 verder ontwikkelen.

“Dankzij onze solide structuur gaan we een bijzonder jaar tegemoet.”



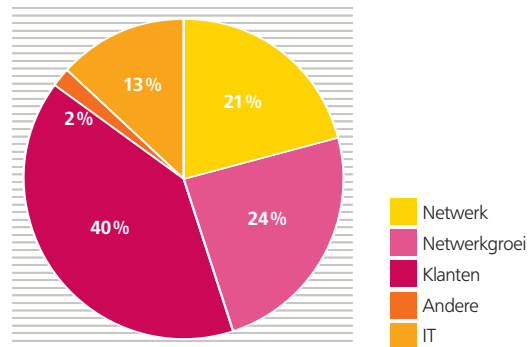
Een sterke groei

De hoge groeicijfers in 2004 waren het gevolg van een sterke organische groei, die de brutobedrijfskasstroom met 30 procent deed stijgen, en van overnames. Ondanks de stijging van de kapitaalinvesteringen slaagde Telenet erin om zijn positieve kasstroom te behouden. Het nettoresultaat is nog altijd negatief, maar het verbeterde aanzienlijk.

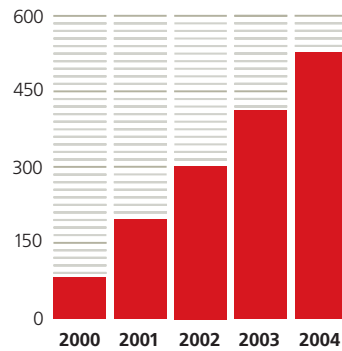
Het Finance-team



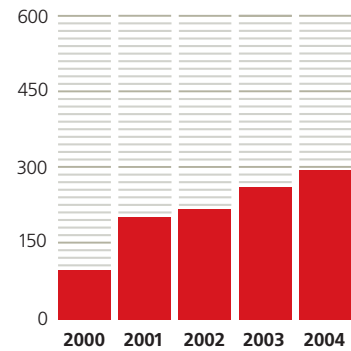
Samenstelling bedrijfsinvesteringen



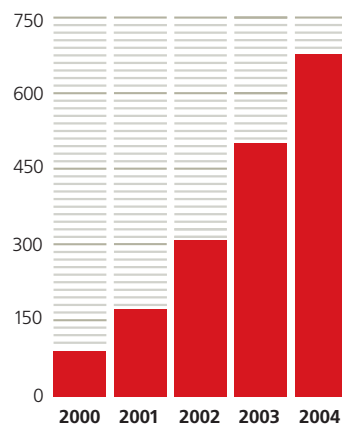
De evolutie van het aantal internetklanten (voor de residentiële markt en de businessmarkt samen, in duizenden)



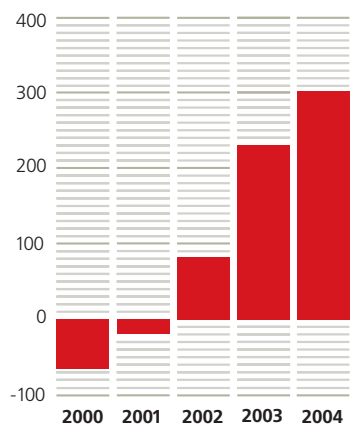
De evolutie van het aantal telefonieklanten (voor de residentiële markt en de businessmarkt samen, in duizenden)



De evolutie van de omzet (in miljoen euro)



De evolutie van de brutobedrijfskastromen (EBITDA) (in miljoen euro)



Omzet

De omzet steeg ten opzichte van 2003 met 36 procent tot 681 miljoen euro. De belangrijke oorzaken waren de groei van de klantenbasis van Telenet Internet (residentieel) met 27 procent en de impact van de consolidatie van de overnames van CANAL+ en Codenet. Ook Telenet Telefonie (residentieel) presteerde sterk in 2004, voornamelijk door een groei van de klantenbasis met 16 procent en een stijging van de gemiddelde omzet per klant tot bijna 36 euro per maand. We verwachten dat de internetactiviteit in de komende jaren de voornaamste groeipool blijft voor Telenet.

“We verwachten dat onze internetactiviteit in de komende jaren onze voornaamste groeipool blijft qua omzet.”

Directe kosten

De directe kosten stegen in 2004 tot 36 procent van de omzet, vergeleken met 33 procent in 2003. Deze stijging is voornamelijk het resultaat van de programmeer- en contentkosten voor betaaltelevisie als gevolg van de overname van CANAL+, en de hogere operationele kosten door de overname van Codenet.

Algemene uitgaven

De algemene uitgaven bedroegen in 2004 20 procent van de omzet, vergeleken met 22 procent in 2003. Deze verbetering is een resultaat van de focus op kostencontrole.

Operationeel resultaat (brutobedrijfskasstroom)

Een sterke omzetstijging en lagere totale kosten deden de brutobedrijfskasstroom met 30 procent stijgen. De brutobedrijfskasstroom kwam uit op net geen 300 miljoen euro, exclusief eenmalige uitzonderlijke kosten. Dit resultaat weerspiegelde zich in de nettokasstroom.

“Een sterke omzetstijging en lagere kosten deden de brutobedrijfskasstroom met 30 procent stijgen.”

Investerings

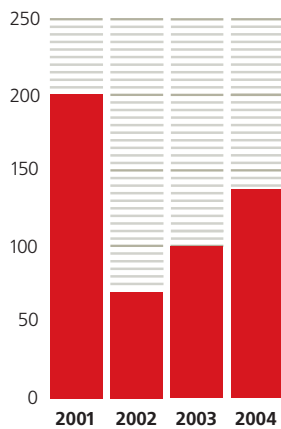
Een belangrijk deel van de kapitaalinvesteringen ging naar installaties bij nieuwe klanten en naar de uitbreiding van de netwerkcapaciteit, die nodig was vanwege het toegenomen aantal klanten en het toegenomen gebruik. Telenet heeft verder aanzienlijk geïnvesteerd in de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten, zoals het platform voor iTV en draadloos internet (hotspots), en in kwaliteit. Onze investeringen zijn gericht op de groei van ons bedrijf. Van alle investeringen gaat 13 procent naar IT, 40 procent naar klanten en 45 procent naar de uitbouw van het Telenet-netwerk.

Schuldgraad en kasstroom

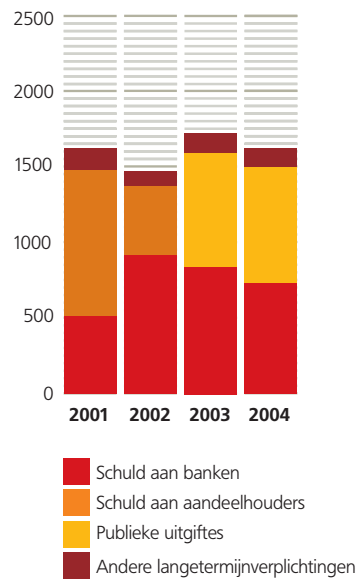
De sterke operationele resultaten vertaalden zich in een groei van de kasstroom uit de courante bedrijfsactiviteit met 25 procent tot 223 miljoen euro, ruim voldoende om de toegenomen bedrijfsinvesteringen van 141 miljoen euro te financieren. Telenet gebruikte het positieve saldo in eerste instantie om in maart 2004 een bedrag van 100 miljoen euro op zijn uitstaande banklening vervroegd terug te betalen. Dit vertaalde zich voor het eerst in drie jaar in een daling van de uitstaande nettoschuld van Telenet. Terzelfdertijd daalde de schuldgraad van 6,7 in 2003 naar 4,9 in 2004.

Als gevolg van de schuldherfinanciering in 2003, de lagere uitstaande schuld en de lagere basisrentevoeten daalde de totale interestlast van 172 miljoen euro in 2003 naar 157 miljoen euro in 2004.

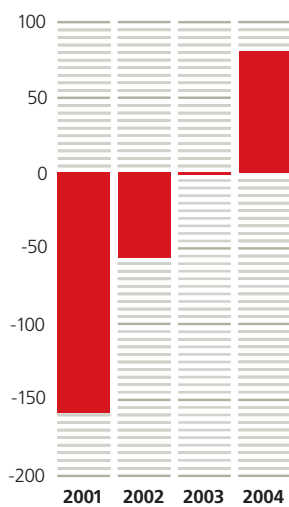
De evolutie van de investeringen
(in miljoen euro)



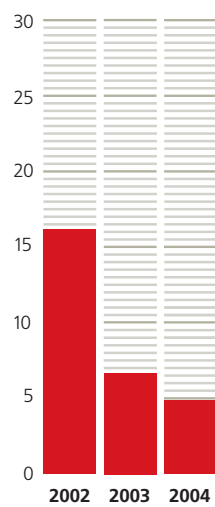
**De samenstelling van de langetermijn-
schuld** (in miljoen euro)



De evolutie van de cashflow
(in miljoen euro)



De evolutie van de schuldgraad
(nettoschuld/EBITDA)



Balans (in miljoen euro)

Telenet Group Holding geconsolideerd

ACTIVA	2004	2003
Vaste activa		
Cash en cashequivalenten	146	171
Handelsvorderingen	85	85
Overige	24	28
Totale vlottende activa	254	280
Materiële vaste activa	962	991
Nettogoodwill	1.028	1.032
Immateriële vaste activa	274	281
Andere vaste activa	65	76
Totale activa	2.584	2.664
PASSIVA	2004	2003
Kortetermijnschulden		
Kortetermijngedeelte van de langetermijnschulden	7	6
Handelsschulden	146	130
Toe te rekenen kosten en overige kortetermijnschulden	149	98
Verworven opbrengsten	114	99
Kortetermijnschulden	416	333
Langetermijnschuld (exclusief het gedeelte dat vervalt binnen één jaar)	1.625	1.710
Provisies en voorzieningen	51	47
Eigen vermogen		
Kapitaal	2.309	2.307
Overgedragen winst (verlies)	(1.819)	(1.733)
Totaal eigen vermogen	492	574
Totale passiva	2.584	2.664

Resultatenrekening (in miljoen euro)

Telenet Group Holding geconsolideerd

	2004	2003
Omzet		
Televisie	265,0	192,8
Breedbandinternetdiensten – residentiële markt	192,3	147,9
Telefoniediensten – residentiële markt	157,2	125,0
Diensten professionele markt	66,7	36,6
Totale bedrijfsopbrengsten	681,1	502,3
Kosten en uitgaven		
Bedrijfskosten	(247,8)	(164,1)
Algemene kosten	(133,8)	(108,1)
EBITDA	299,6	230,0
Afschrijvingen		
Afschrijvingen op materiële vaste activa	(159,3)	(140,4)
Afschrijvingen en waardeverminderingen op immateriële vaste activa	(35,6)	(368,5)
Totale afschrijvingen	(193,4)	(508,9)
Financieel resultaat	(161,3)	(304,9)
Nettowinst (verlies)	(60,5)	(583,8)

Kasstromen (in miljoen euro)

Telenet Group Holding geconsolideerd

	2004	2003
Nettokasstroom gegenereerd (gebruikt) in bedrijfsactiviteit	223,8	99,4
Nettokasstroom gegenereerd (gebruikt) in investeringsactiviteiten	(141,5)	(127,7)
Nettokasstroom gegenereerd (verbruikt) in financieringsactiviteiten	(107,5)	181,1
Nettoaangroei cash (gebruikt)	(25,2)	152,7
Bedrijfsinvesteringen (exclusief deelnemingen)	141,5	100,4
Betaalde rente op schulden	115,4	68,0



Naar een resultaatgerichte en procesmatige bedrijfscultuur

De afgelopen jaren veranderde Telenet enorm. Telenet blijft een jong en creatief bedrijf met een sterke familiecultuur, maar door de groei is procesmatig en resultaatgericht werken onontbeerlijk geworden. In 2004 legde het personeelsbeleid de basis voor performance management en competence management.

De volgende jaren zullen we deze nieuwe managementmethoden inzetten om de bestaande kwaliteits- en resultaatgerichte familiecultuur te transformeren in een klantgerichte, procesmatige bedrijfscultuur.

Het Human Resources-team



***“Vanuit al onze vestigingen
kijken we met heldere blik
naar alles wat er in de wereld
gebeurt.”***

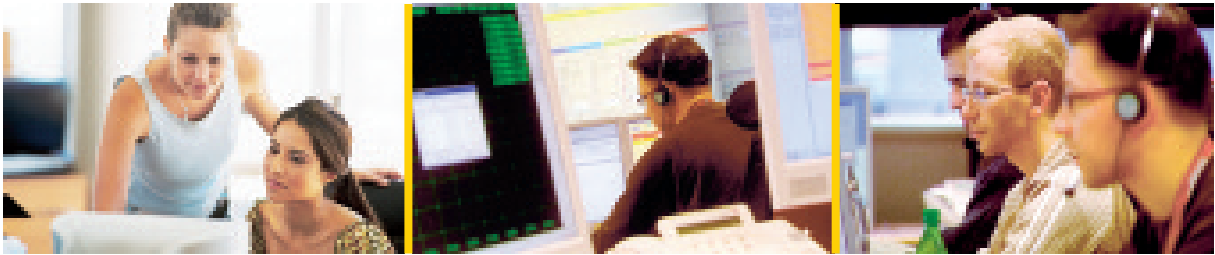
Van cultuurmix naar Telenet-cultuur

Na de overname van ICS, Codenet, Sinfilo en CANAL+ in de voorbije jaren moesten verschillende bedrijfsculturen samengebracht worden. We maakten eerst een analyse van de bestaande culturen. Vervolgens definieerden we nieuwe waarden die een leidraad konden vormen bij de duurzame ontwikkeling van het bedrijf als geheel. Dit proces werd in 2004 afgerond. De grootste integratie, die van ICS, werd in het eerste kwartaal van 2004 afgerond met een collectief akkoord. Ongeacht het niveau werkt iedereen nu volgens dezelfde principes. Bij Telenet gaan we met elkaar om op basis van vertrouwen, openheid en waardering. We communiceren zakelijk op een informele wijze en nemen initiatieven. We streven ernaar de klant zoveel mogelijk tevreden te stellen. Als ploegspelers werken we samen aan een resultaatgerichte en procesmatige bedrijfsvoering.

Nieuwe aanwervingen en sollicitaties

Waar nodig namen we nieuwe medewerkers en specialisten in dienst. We hadden daarbij zowel aandacht voor de versterking van kaderfuncties als voor de versterking van administratieve en technische functies. Onze organisatie heeft een betrouwbare structuur met een brede toplaag, waardoor beslissingen snel en zorgvuldig genomen worden. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers bedraagt 31 jaar: we hebben het afgelopen jaar regelmatig gekozen voor medewerkers met meer ervaring. Als jong en innovatief bedrijf hebben we een grote aantrekkingskracht. We kregen in 2004 bijna 500 spontane sollicitaties per maand, waarvan een groot deel van hooggekwalificeerde kandidaten.





Performance management en competence management

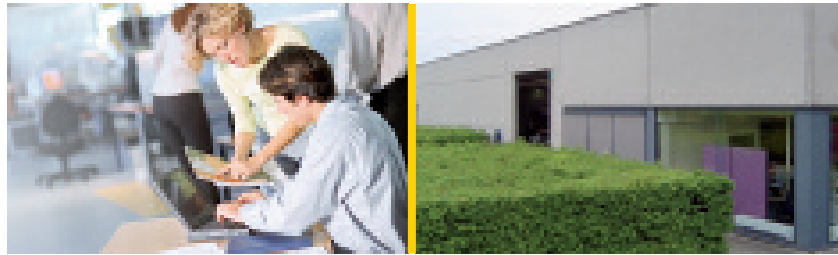
Performance management en competence management zijn de sleutelbegrippen in het humanresourcesbeleid. Performance management legt de nadruk op interne communicatie en resultaat. De strategie van de organisatie wordt tot op het niveau van de individuele medewerker doorgetrokken door hem verantwoordelijkheid en doelstellingen te geven en verantwoording te laten afleggen omtrent behaalde resultaten. Competence management koppelt de processen rechtstreeks aan de realisatie van de bedrijfsdoelstellingen. Het integreert de klassieke processen van vorming, loopbaanbegeleiding en evaluatie. Dit verhoogt het rendement van de vorming en de flexibiliteit van de human resources, en verbetert de integratie van al onze medewerkers in de organisatie.

Door deze aanpak ontwikkelen onze medewerkers hun technische kennis, persoonlijke capaciteiten en sociale vaardigheden. Daardoor stijgen hun persoonlijke waarde en hun promotiekansen. Tegelijkertijd krijgen we als bedrijf beter opgeleide en gemotiveerde medewerkers. Op die manier kunnen we de bedrijfsdoelstellingen beter realiseren en onze concurrentiepositie versterken.

Training en ontwikkeling

Telenet laat iedereen meegroeien met het bedrijf en doet daartoe de nodige investeringen. Dit gebeurt binnen het kader van ontwikkelingsprocessen. De verantwoordelijkheid voor zijn of haar ontwikkeling ligt bij het individu zelf. In een veranderende omgeving is het noodzakelijk de organisatie aan te passen en regelmatig accenten te verschuiven. Daarom nemen onze mensen deel aan assessmentprogramma's. Daarna wordt hun competentieprofiel getoetst aan de nieuwe klemtonen. Op die manier kan iedere medewerker op de juiste plaats terecht komen. Het is de taak van het Telenet-management om te coachen, te begeleiden en te stimuleren. Aan de bestaande opleidingen werden nieuwe vormingsactiviteiten toegevoegd om vaardigheden te verbeteren of om de introductie van een nieuw product of nieuwe dienst te ondersteunen. Ook op

“Bij Telenet gaan we met elkaar om op basis van vertrouwen, openheid en waardering.”



“Wij laten iedere medewerker meegroeien en doen daarvoor de nodige investeringen.”

managementniveau werden de inspanningen van 2003 voortgezet. Dat gebeurde met competentietrainingen leidinggeven, communiceren, evalueren en coachen. Onze nieuwe medewerkers kregen een reeks specifieke trainingen om beter te leren werken met onze ICT-infrastructuur en onze bestaande klantensystemen. Het gemiddelde aantal trainingsdagen per medewerker – interne en externe trainingen samen – steeg van 4,5 dagen in 2003 naar 6,6 in 2004. Het aantal interne opleidingsuren per medewerker bedroeg 38 uur, het aantal externe opleidingsuren 17.

Groei naar meer dan 13 locaties

Door de groei van Telenet is het aantal vestigingen sterk gestegen. Met de komst van ICS kwamen er 10 lokale vestigingen bij. Ook Codenet en CANAL+ brachten hun eigen gebouw mee. In en met al deze nieuwe locaties diende de communicatie gestroomlijnd te worden. In 2004 werden alle procedures om mensen en systemen te integreren, afgerond. Het intranet werd een belangrijk kanaal voor communicatie binnen en tussen de verschillende vestigingen.



Het Telenet-gebouw in Diegem



Codenet werd ondertussen geïntegreerd met Telenet Business in Telenet Solutions. In mei 2004 verhuisde Telenet Solutions naar een nieuw gebouw in het Pegasus-bedrijvenpark in Diegem, Brussel.

Veiligheid en preventie

Onze mensen werken in een veilige en aangename werkomgeving. De afdeling Preventie werkt op basis van een concreet jaaractieplan met 150 aandachtspunten, die alle veiligheids- en preventievoorschriften omvatten in verband met brand- en evacuatieoefeningen, zorg voor klimaat, ergonomie en hygiëne.

Andere activiteiten ter ondersteuning van de bedrijfsvoering en de bedrijfscultuur

Geen familie zonder feesten, en geen familie zonder familievergadering. Telenet organiseerde in 2004 een Management Leadership Forum, een dagsessie voor eerste- en tweedelijnsmanagers over strategische beslissingen. Tijdens de All Employee Meeting, bedoeld voor alle medewerkers, werden resultaten en prioriteiten in beeld gebracht. Een receptie gaf iedereen de gelegenheid om in een informele sfeer van gedachten te wisselen. Om de nieuwe bedrijfscultuur op de meest enthousiaste en tastbare wijze te ondersteunen, organiseerde Telenet ook de traditionele Zomerborrel, een namiddag in juni met een informele drink en babbel. In 2004 was er ook weer een Familiedag in een attractiepark, voor alle medewerkers en hun familie.

Een open huis

De vestigingen van Telenet in Mechelen en van Telenet Solutions in Diegem (Brussel) zijn transparante huizen met veel glas. De open inrichting moedigt het informele overleg aan terwijl het glas aan de buitenkant symbool staat voor een heldere kijk op alles wat er in de wereld beweegt.



Meer service en rendement

Telenet wil de klant verwonderen met innovatieve producten die tegemoetkomen aan reële behoeften en met een vlotte service. In 2004 namen we heel wat initiatieven, met succes.



Een aantal van de medewerkers van ons Contact Center. Zij zorgen voor het vlot en professioneel afhandelen van vragen van klanten, ongeacht of het om een technische vraag over internet, telefonie, televisie of over facturatie gaat.

Deze medewerkers krijgen speciale trainingen.



De Team Coaches: zij zorgen voor de dagdagelijkse opvolging en coaching van de medewerkers van ons Contact Center.



Telenet Anti-Spam weert ongewenste e-mail op een efficiënte manier.



Telenet Anti-Virus verhoogt de veiligheid van de internetgebruiker door virussen in e-mails uit te schakelen.



Telenet EasyCare verbetert automatisch verkeerde e-mail- en internetinstellingen op de computer van de gebruiker.

Nieuwigheden voor de klant

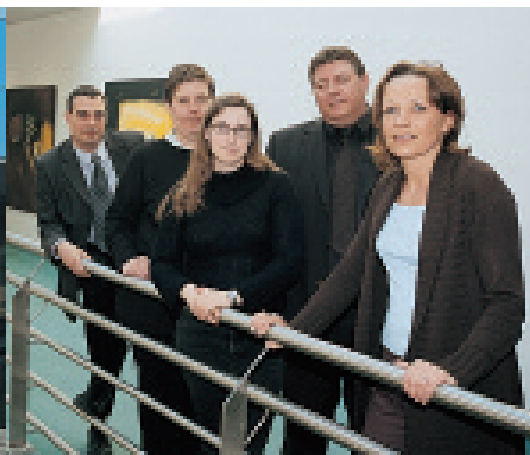
In 2004 bracht Telenet heel wat nieuwigheden uit voor zijn klanten. We lanceerden internetopleidingen voor senioren, vernieuwden het telefonie-aanbod met FreePhone en brachten het gratis internetmagazine Open uit. Verder lanceerden we ComfortNet, een 'light'-versie van breedbandinternet. Telenet Anti-Spam en Telenet Anti-Virus worden gratis aangeboden om het internetgebruik veiliger en aangenamer te maken. We brachten ook andere nieuwigheden uit zoals EasyCare, E-billing en Urgent Repair.

EasyCare is een softwaretoepassing die verkeerde e-mail- en internetinstellingen automatisch rechtzet. Bij nieuwe aansluitingen wordt EasyCare gratis op de computer geplaatst – als de klant dat wil natuurlijk. Inmiddels maakt een vierde van alle Telenet Internet-klanten al gebruik van EasyCare. E-billing is beschikbaar voor alle internetklanten die via domiciliëring betalen. Zij kunnen hun facturen via het internet ontvangen en online een overzicht van de laatste zes maanden raadplegen. Voor thuiswerkers, zelfstandigen en vele anderen is het internet een onmisbaar werktuig geworden. Vanuit die vaststelling zijn we eind 2004 met Urgent Repair gestart. Deze nieuwe dienst garandeert de klant dat hij bij een probleem met de internetverbinding binnen de vier uur terug kan surfen en e-mails.

Dit team zorgt voor het management van ons Contact Center dat uit verschillende klantendiensten bestaat.



Directe verkoop is één van de manieren waarop we de markt benaderen. Dit team zorgt voor de dagelijkse werking van ons hele Direct Sales-kanaal.





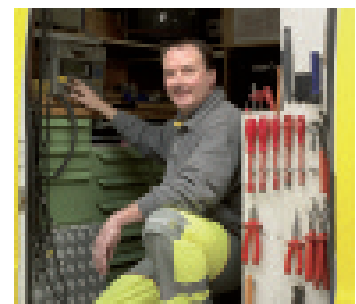
Sinds november 2004 biedt Telenet aan zijn nieuwe internetklanten een gratis opleiding aan, in samenwerking met Syntra. Ondertussen werden al meer dan 450 lessen aan meer dan 5.000 deelnemers gegeven. We bereiken met deze opleidingen vooral 50-plussers: 60% van de deelnemers is ouder dan 50 jaar. De deelnemers krijgen zowel een introductie tot de computer als een introductie tot het internet. En dat blijkt te bevalen. De tevredenheid ligt erg hoog: 98% van alle deelnemers geeft een score van 8 of 9 op een schaal van 9.

Versterking van de klantendienst

De spectaculaire groei van het aantal klanten zorgde begin 2004 voor een overbelasting van de klantendienst. Daar werd snel op gereageerd met nieuwe aanwervingen. Omdat alles snel moest gebeuren, werd gedeeltelijk voor outsourcing gekozen. De IT-afdeling zorgde voor een upgrade van de telefoniecentrale en de informaticasystemen. Verder werd ook in training en coaching geïnvesteerd. Al deze inspanningen leverden een mooi resultaat op: in het derde en vierde kwartaal van 2004 presteerde de klantendienst als nooit tevoren. Zo kregen negen op de tien bellers binnen de dertig seconden een medewerker aan de lijn. En in 83 procent van de gevallen was het probleem van de klant na één oproep opgelost of zijn vraag meteen beantwoord.

Verbetering van de installaties

Om de sterke groei van het aantal nieuwe telefonie- en internetklanten op te vangen, hebben we samenwerkingsverbanden afgesloten met onderaannemers. Daardoor hebben we de termijn tussen aanvraag en installatie sterk kunnen inkorten. De installatie gebeurt nu binnen de 3 tot 14 werkdagen, afhankelijk van de wens van de klant. Ook de kwaliteit van de installaties zelf werd beter. Meer dan 95 procent van de nieuwe klanten blijkt tevreden te zijn over de installatie. De klant kan kiezen tussen een bekabelde en een draadloze aansluiting. Hij kan alles laten doen of de installatie gedeeltelijk zelf uitvoeren. Vanaf 2005 krijgen nieuwe klanten de mogelijkheid om tot drie uur internetles te volgen, zodat ook de leek zijn weg vindt op het internet.





ComfortNet werd ontwikkeld voor mensen die hun eerste stappen zetten op het internet of minder vaak en minder intensief surfen. Deze formule biedt het comfort van snel internet voor een beperkt vast bedrag. Met ComfortNet wil Telenet de internetpenetratiegraad in Vlaanderen verder verhogen.

Nieuwe uitdagingen

Door de toename van het aantal Telenet-producten hebben we meer nood aan gespecialiseerde kennis. Het is niet langer mogelijk alles te weten over het hele Telenet-gamma. We hebben gespecialiseerde medewerkers nodig om de klant sneller en beter te helpen. Daarin gaan we in de nabije toekomst meer investeren. We willen het klantenbeleid verder ontwikkelen. In dit verband stappen we in 2005 over naar een systeem van onmiddellijke klantenbevraging: meteen na een gesprek met de klantendienst zullen we klanten ondervragen over de geboden hulp. Op die manier krijgen we een nauwkeuriger beeld van de tevredenheid en kunnen we alerter reageren op belangrijke tendensen en problemen. Ook gaan we proactiever optreden. We gaan bijvoorbeeld zelf de klant sneller en systematischer wijzen op producten, diensten of aanbiedingen die voor hem interessant kunnen zijn.



FreePhone biedt de best mogelijke prijs-kwaliteitverhouding op de telefoniemarkt. Uniek aan FreePhone is dat klanten tijdens de daluren en in het weekend gratis onbeperkt kunnen bellen naar vaste nummers van Telenet en van alle andere vaste operatoren in België.



'Open' verscheen voor het eerst in augustus 2004. Het gratis tijdschrift bracht het internet-, telefonie- en iDTV-verhaal van Telenet op een heldere en toegankelijke wijze tot bij 2,5 miljoen gezinnen in Vlaanderen.



The Next Generation Network

Telenet investeerde in 2004 verder in de uitbouw van zijn Next Generation Network. Er werden heel wat inspanningen geleverd om de snelheid en de betrouwbaarheid ervan nog te verhogen. Deze verbeteringen werden ook uitgevoerd met het oog op de lancering van nieuwe diensten. Telenet laat mensen via één eenvoudige kabel communiceren, werken, leren en zich ontspannen. Telenet is een toegangspoort tot een makkelijker, beter leven.

Dit team zorgt ervoor dat we ons Next Generation Network verder kunnen uitbouwen.



ExpressNet: meer snelheid, meer bandbreedte, meer service

Telenet zette in 2004 de bouw van zijn nieuwe netwerkinfrastructuur verder. ExpressNet is gebaseerd op EuroDOCSIS 2.0, een IP-communicatiestandaard die meer bandbreedte, meer capaciteit en een hogere servicekwaliteit garandeert. Telenet bereidde zich in 2004 voor op EuroDOCSIS 3.0, de nieuwe standaard voor nog hogere snelheden. Ook voerden we voortdurend regionale en backbone-upgrades uit. Met dit soort relatief eenvoudige en budgetvriendelijke ingrepen zijn we in staat om de prestaties van het netwerk op peil te houden, ook al stijgt het aantal klanten sterk. Ook de draadloze technologie staat niet stil. In de toekomst zal WiMax geïntroduceerd worden, met een veel groter bereik en een veel hogere snelheid dan het huidige WiFi. Een andere interessante draadloze technologie is Ultra Wideband (UWB) waarmee nog hogere snelheden bereikt kunnen worden.

ComfortNet	512 Kbps	Lancering 30 april 2004
ExpressNet	4 Mbps	
ExpressNet Plus	6,6 Mbps	Lancering 6 september 2004
ExpressNet Turbo	10 Mbps	Lancering 17 mei 2005





Voice over IP: efficiënt, kostenbesparend en van hoge kwaliteit

ExpressNet opent de breedbanddeur naar nieuwe diensten en producten. In juli 2004 introduceerden we Voice over IP (VoIP). Bij VoIP wordt het datanetwerk gebruikt voor telefonietoepassingen. Dit 'dubbel' gebruik van de infrastructuur leidt tot meer efficiëntie en tot kostenbesparingen, zowel voor de gebruiker als voor Telenet. Er is nog maar één modem nodig voor internet en telefonie en er is nog maar één netwerk dat onderhouden moet worden. De kwaliteit van VoIP is even goed als de kwaliteit van klassieke telefonie.

Eén enkele modem, amper groter dan een boek, volstaat voor internet en telefonie.



Draadloze verbindingen

In 2004 zette de ontwikkeling van draadloos internet zich voort. Telenet Internet-klanten kunnen opteren voor een draadloos thuisnetwerk, WiFi Home. Telenet biedt daarnaast ook draadloze verbindingen aan in heel het land via een groeiend aantal hotspots op openbare plaatsen. In dit verband werden in 2004 overeenkomsten gesloten met onder meer de NMBS, Q8, Carestel en Lunch Garden. In de toekomst zullen door de introductie van WiMax-technologie de snelheid en het bereik van de draadloze verbindingen sterk stijgen. Een andere toekomstige evolutie is de integratie van mobiele en vaste technologie. Het wordt mogelijk om met hetzelfde toestel via het vaste en het mobiele netwerk



2004



2005



2006

De convergentie van verschillende technologieën zorgt er in de praktijk concreet voor dat klanten steeds minder doosjes aan de muur zullen moeten hangen.

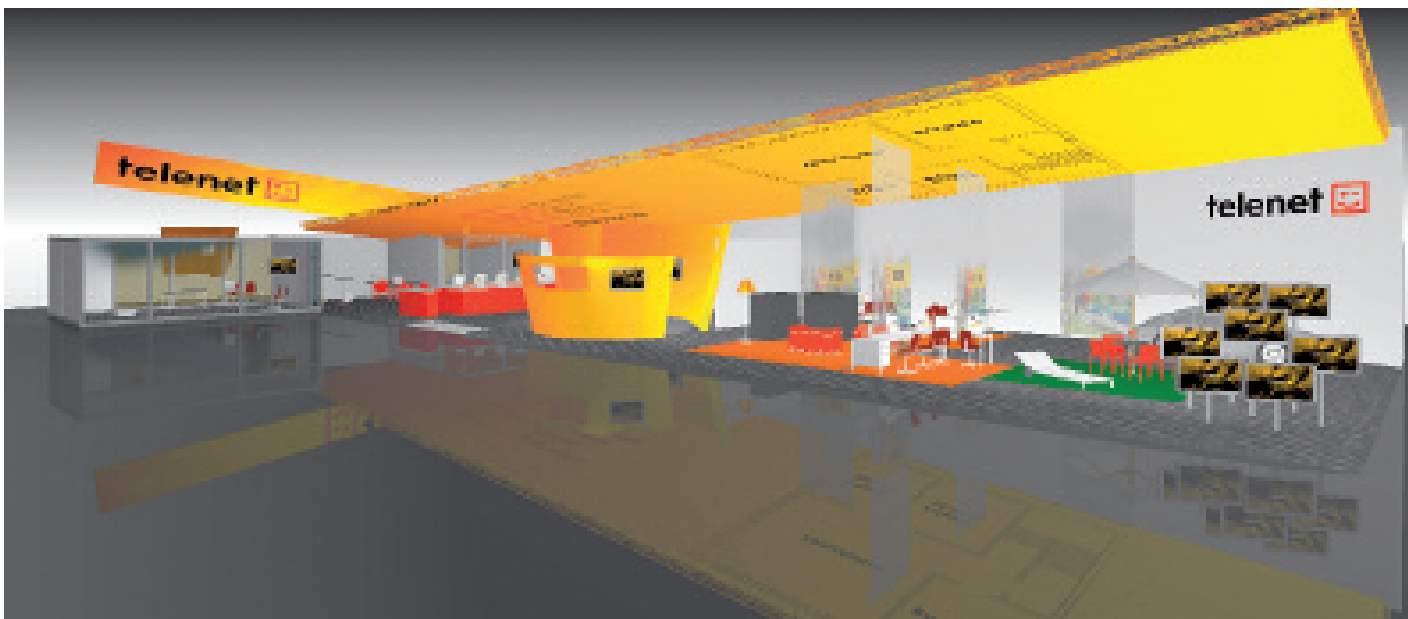
te communiceren. Dit hybride toestel maakt binnen het bereik van een hotspot gebruik van het vaste Telenet-netwerk, wat voordelen biedt op het vlak van prijs en kwaliteit. Buiten het bereik van de hotspot wordt automatisch overgeschakeld op het mobiele netwerk. De doorbraak van deze technologie zal wellicht in 2006 plaatsvinden.

i-City: Hasselt en Leuven worden grote hotspots



Telenet staat, samen met Concentra Media, Microsoft, Siemens, Fujitsu-Siemens, de Research Campus Hasselt en de Vlaamse overheid, aan de wieg van het i-City-project in Hasselt en Leuven. In beide steden komen er tot 300 hotspots. Ongeveer 4.000 testgebruikers zullen met hun handcomputer, gsm of laptop toegang krijgen tot het internet en tot het i-City-softwareplatform met innoverende en handige toepassingen. Met dit project willen de initiatiefnemers inzicht krijgen in de maatschappelijke en economische betekenis van draadloos breedbandinternet. Er wordt ook nagegaan hoe mensen omgaan met de nieuwe technologie en welke toepassingen ze interessant vinden.

Telenet Hotspots werden ook voorgesteld tijdens de Accentabeurs in Gent.





Nieuwe technologieën in internationale context

Telenet is een voortrekker geweest bij het opstarten van EuroCableLabs (ECL), een initiatief van de European Cable Communication Association (ECCA) waarin verschillende Europese kabeloperatoren samenwerken. Binnen het kader van EuroCableLabs onderzoeken de kabeloperatoren de mogelijkheden van nieuwe technologieën en maken ze afspraken over technologiëstandaarden en -keuzes. Het gaat daarbij onder meer over de volgende generatie EuroDOCSIS en over de settopboxen voor iDTV.

“Telenet bereidde zich in 2004 voor op EuroDOCSIS 3.0, de nieuwe standaard voor nog hogere snelheden.”

Fiber-to-the-Home: mooi maar duur

Voorals in Nederland droomt de overheid hardop over de uitbouw van het glasvezelnetwerk tot in de huiskamer. Via deze Fiber-to-the-Home wil de Nederlandse overheid het (toekomstige) aanbod van breedbanddiensten toegankelijk maken voor iedereen. Dit is een lovenswaardig initiatief, maar de investeringen die bij Fiber-to-the-Home komen kijken, zijn zeer groot. Telenet is ervan overtuigd dat het met voortdurende maar beperktere investeringen in zijn Next Generation Network dezelfde breedbanddiensten zal kunnen aanbieden. Amerikaanse tests met nieuwe technologieën tonen aan dat snelheden van meer dan 200 Mbps over de kabel perfect mogelijk zijn. We gaan met de kabeltechnologie dus nog een mooie toekomst tegemoet.

“Wat we nu over coax kunnen, kon enkele jaren geleden alleen via glasvezel.”

Enkele klanten van Telenet Solutions aan het woord

Steeds meer kleine, middelgrote en grote ondernemingen, ziekenhuizen en overheden uit de hele BeLux kiezen voor de oplossingen van Telenet Solutions. Dat heeft te maken met ons alsmaar groeiend aanbod van producten en diensten. Maar onze klanten waarderen ook onze uitstekende service. Vele van onze klanten beschouwen ons als een trouwe partner. We zoeken immers naar de beste oplossing en leveren vaak maatwerk af. De band die zo ontstaat is vaak zo hecht dat onze klanten hun ervaringen willen delen. De volgende getuigenissen willen we u zeker niet onthouden.



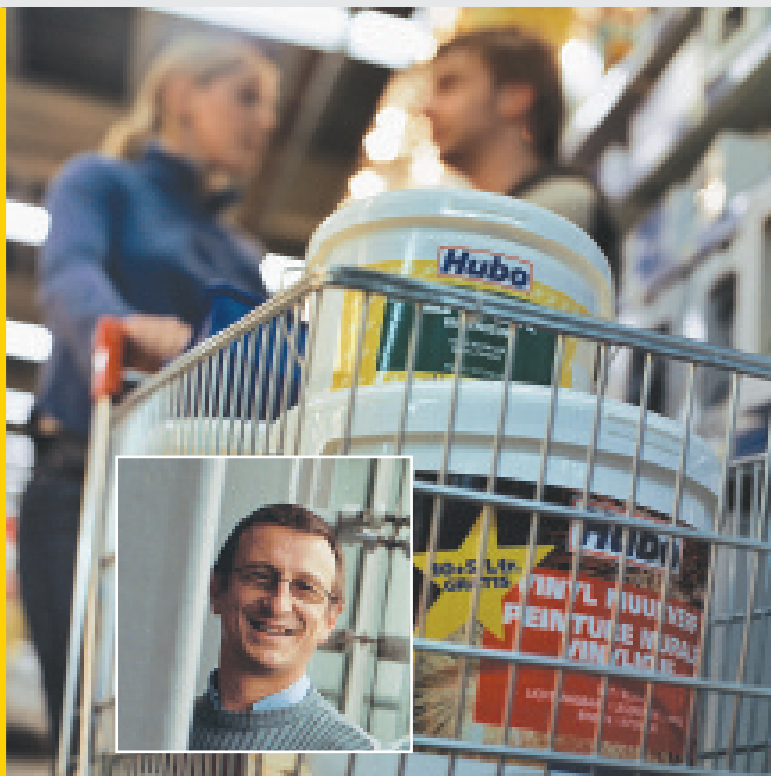
Jacques Dohet, ICT-manager van T.Palm

Gemakkelijk en voordelig overschakelen naar Telenet Telefonie. Bouwbedrijf T.Palm koos twee jaar geleden voor Telenet Solutions als telecompartner. "Een overstap die we ons nog niet hebben beklagd," zegt Jacques Dohet, ICT-manager. "We zijn er op alle vlakken op vooruit gegaan. De telefoniekwaliteit is echt superieur. Vroeger was de verstaanbaarheid van de gesprekspartners tijdens conferentiegesprekken soms echt problematisch, nu is het precies alsof je in hetzelfde lokaal zit. Ook vanuit financieel oogpunt is het een goede zet geweest: de kostenbesparing situeert zich rond de 10 procent. De omschakeling is ook ontzettend vlot verlopen. En zonder bijkomende investeringen: we hebben onze centrale en onze telefoontoestellen gewoon kunnen behouden." Om zo goed mogelijk te kunnen inspelen op lokale wensen heeft T.Palm geopteerd voor een gedecentraliseerde structuur. "De manier van bouwen verschilt sterk van regio tot regio," legt Jacques Dohet uit. "Daarom werken we met plaatselijke mensen vanuit regionale vestigingen. Communicatie is dus ontzettend belangrijk. En communicatie-infrastructuur dus ook." T.Palm maakt gebruik van Digital Voice over Broadband van Telenet Solutions. "Een formule die ook de nodige flexibiliteit biedt," zegt Jacques Dohet. "Als onze activiteiten groeien, kunnen we het systeem heel eenvoudig upgraden."



Thierry Bontinck, IT-manager van Lunch Garden

Lunch Garden: efficiënte samenwerking met Telenet Solutions. Sinds november 2004 staat in elke Lunch Garden draadloos internet van Telenet Solutions op het menu. De combinatie VPN-hotspot geeft het bedrijf twee grote voordelen. IT-manager Thierry Bontinck: "Enerzijds is de combinatie interessant voor onze directieleden en district managers. Zij kunnen met hun laptop via de hotspot vanuit eender welke vestiging op een beveiligde manier op het bedrijfsnetwerk. Anderzijds willen we met de hotspot een jonger publiek bereiken en meer zakenmensen in onze restaurants aantrekken. Er is ook het enorme aantal Telenet-klanten. Die kunnen nu bij ons surfen en mailen op dezelfde comfortabele manier als thuis." De hele infrastructuur werd in anderhalve maand opgezet, zegt Thierry Bontinck: "We zijn met de roll-out gestart in september en eind oktober waren alle vestigingen volledig uitgerust. Telenet Solutions heeft alles perfect volgens afspraak uitgevoerd. We hebben heel productief en efficiënt samengewerkt."



Luc Slaets, IT-manager van Hubo

Nieuwe mogelijkheden bij Hubo dankzij IP-VPN van Telenet Solutions. Hubo is aan een sterke opmars bezig. Sinds januari 2003 is de keten gegroeid met 33 vestigingen. Er zijn nu 90 winkelpunten en die zijn allemaal verbonden met de hoofdzetel via een IP-VPN-oplossing van Telenet Solutions. IT-manager Luc Slaets is erg tevreden: "Vroeger hadden we minder winkels maar meer problemen. Er was elke dag wel iets. Nu kunnen we veel gemakkelijker werken. Het is bijvoorbeeld helemaal niet moeilijk meer om ervoor te zorgen dat alle winkels hetzelfde op de computer hebben staan. De vaste kostprijs van het IP-VPN en de hoge graad van beschikbaarheid zijn ook sterke voordelen. Plus: we hebben nu veel meer mogelijkheden. De omschakeling naar het IP-VPN is ook heel vlot verlopen. Uiteindelijk hebben we de volledige overgang in drie maanden tijd gemaakt."



Serge Demeulenaere, Network & Telecom Manager bij Fabricom GTI

Flexibel in aanpak en aanbod. Fabricom GTI is een Belgische onderneming gespecialiseerd in technische installaties en diensten voor industriële en infrastructurele markten. Het bedrijf telt 8.300 werknemers en verschillende vestigingen. De aparte netwerken van drie vestigingen werden door Telenet Solutions geïntegreerd in één geheel. “Op amper drie maanden tijd hebben we de hele operatie kunnen afronden, een knap staaltje van flexibiliteit,” vertelt Serge Demeulenaere, Network & Telecom Manager bij Fabricom GTI. “En de flexibiliteit is er nog altijd. Als we een vraag hebben of als we iets willen veranderen, reageert Telenet Solutions altijd heel snel. De communicatie is heel direct.” Ook de diversiteit van het aanbod wordt gewaardeerd. “Het aanbod van connectiviteitstechnologieën van Telenet Solutions is heel breed,” vervolgt Serge Demeulenaere. “Dat is voor ons belangrijk. Want we hebben vestigingen waar 800 mensen werken, maar ook werven met vijf of tien mensen. Het ruime aanbod maakt een oplossing op maat voor iedere vestiging mogelijk. Ook dat noem ik flexibiliteit.”



Johan Godemont, voorzitter van het directiecomité van Heijmans België, en rechts René Marnef, directeur bij Van den Berg

Betrouwbaarheid is een topprioriteit. “Hoe kunnen we de datacommunicatie tussen onze hoofdzetel en onze verschillende vestigingen zo vlot mogelijk laten verlopen?” Met die vraag kwam infrastructuurdienstverlener Van den Berg, van de groep Heijmans België, aankloppen bij Telenet Solutions. Het bedrijf is zijn ICT-infrastructuur tussen de verschillende vestigingen aan het optimaliseren en wilde een sterk netwerk voor datacommunicatie. “Ik denk dat we één van de eerste klanten van Telenet Solutions waren. Hun aanbod was zowel financieel als technisch interessant. Maar uiteindelijk ging het ons vooral om de betrouwbaarheid. Een permanent beschikbaar netwerk is voor ons van vitaal belang, want driehonderd medewerkers gebruiken het dagelijks”, blikt directeur René Marnef terug. “Als we vandaag een betrouwbare partner kunnen zijn voor onze klanten, dan is dat omdat betrouwbaarheid ook voor Telenet Solutions een topprioriteit is”, vult Johan Godemont aan. Niet alleen Van den Berg, maar heel de groep Heijmans België kozen voor CLIC (Corporate LAN InterConnect) van Telenet Solutions. Het voordeel van CLIC is dat er per vestiging maar één toegangslijn nodig is, ongeacht het aantal sites waarmee de vestiging communiceert.



De heer Klaps, eigenaar van betonproducten Klaps, en rechts Kris Sleurs, ICT-directeur en logistiek directeur

Telenet Solutions denkt mee. Klaps is één van de belangrijkste betonproducenten in ons land. Het bedrijf maakt onder meer straatstenen, boordstenen, betonbuizen, inspectieputten, producten voor waterbehandeling en prefabmaatwerk. Voor het dataverkeer tussen zijn vijf productievestigingen zocht het een oplossing bij Telenet Solutions. “Het contact was meteen goed”, zegt Kris Sleurs, ICT-directeur en logistiek directeur. “Onze account manager bij Telenet Solutions is iemand die met ons meedenkt. Hij kan dat omdat hij én onze business begrijpt én technisch goed onderlegd is. Wij ervaren de samenwerking als een echt partnership; er is een vertrouwensband. Dat vertrouwen is voor ons belangrijk. De netwerktechnologie verandert zo snel dat wij het intern onmogelijk kunnen opvolgen.” Ondertussen is Klaps overgenomen door de Ierse bouwgroep CRH, een bedrijf dat wereldwijd 60.000 mensen tewerkstelt.



Een jonge divisie in volle ontwikkeling

Telenet Solutions ontstond eind 2004 uit de integratie van Codenet en Telenet Business. Met een sterk managementteam en een geharmoniseerd aanbod wierp Telenet Solutions zich op als de alternatieve business solutions provider. Hoewel het nog te vroeg is om besluiten te trekken omdat 2004 veeleer een overgangsjaar was, zijn de eerste tekenen gunstig. DataNews noemde Telenet Solutions op het gebied van WAN (Wide Area Networking) alvast de nummer 2 in het land.

Het managementteam van
Telenet Solutions





“Telenet Solutions is actief in heel België en Luxemburg en richt zich naar KMO’s, grote bedrijven, de overheid en ziekenhuizen.”

Resultaten

Ondanks de agressieve prijzenpolitiek van sommige spelers op de markt wist Telenet Solutions zich in 2004 goed te handhaven. De nettogroei was positief. Zowel de omzet als het aantal klanten stegen. Ook de omvang van de projecten groeide. Zo realiseerde Telenet Solutions onder meer een multisiteproject voor verzekeraar Hamburg-Mannheimer. De vier afdelingen van Telenet Solutions – KMO, Corporate, Professional & Public Health en Wholesale leverden gelijkwaardige bijdragen tot de omzet. Tegen het einde van 2005 wordt een sterkere groei van het KMO-segment verwacht.

Volwaardige partner voor België en Luxemburg

Telenet Solutions is nu actief in heel België en Luxemburg; dat is belangrijk voor ondernemingen met vestigingen in heel dat gebied. Het netwerk van Telenet Solutions reikt tot aan elk bedrijfsgebouw in de BeLux-regio, met inbegrip van de allerlaatste kilometer. In Luxemburg hebben we een leidinggevende positie op het domein van de snelle dataverbindingen voor financiële instellingen. We hebben niet alleen de bestaande klanten kunnen behouden maar wisten ook nieuwe klanten uit de financiële sector aan te trekken. Zowel voor de financiële gemeenschap in Luxemburg als voor de Belgische financiële bedrijven met Luxemburgse filialen kon Telenet Solutions zich in 2004 als een belangrijke partner manifesteren.

Harmonisering van de producten en diensten

Door de overname van Codenet was een harmonisering van de producten en diensten noodzakelijk. Telenet Solutions heeft deze opdracht met succes voltooid en werkt nu vanuit een ‘technologieneutrale’ visie: niet de access-technologie staat centraal, wel de behoeften van de klant. Bedrijven kunnen voor coax-access, voor DSL-access of voor een combinatie van beide kiezen. Voor de KMO-markt en voor grote bedrijven met verspreide vestigingen bracht Telenet Solutions een volwaardig ISDN-alternatief op de markt: Digital Voice over Broadband (DVoB). Digital Voice over Broadband biedt de klant digitale telefoonkwaliteit en garandeert de continuïteit van alle ISDN-faciliteiten (de zogenaamde Class-5-diensten).



Versterking van de samenwerking met partners

De samenwerking met de grote high-end system integrators werd in 2004 voortgezet. In het KMO-segment werkt Telenet Solutions voortaan met een brede groep KMO-businesspartners. Dat zijn zowel PBX-installateurs als KMO-systeemintegratoren. Deze partners vervolledigen de Telenet-technologie en helpen de KMO-markt te ontgrendelen. Deze samenwerking in de KMO-markt zal in 2005 op kruissnelheid komen.

Klantentevredenheid

In het najaar van 2004 zette Telenet Solutions een programma op voor de meting van de klantentevredenheid. Op basis van de resultaten wordt een beleidsplan ontwikkeld, waarvan de eerste resultaten in 2005 zichtbaar zullen worden.

Competitiviteit

Telenet Solutions verwacht dat zijn slagkracht zich in 2005 verder zal ontwikkelen. We zien onder meer een groeiende belangstelling van grote bedrijven voor telewerken, een domein waarin Telenet Solutions sterk staat. Verder is ook de nationale dekking van groot belang. Het netwerk reikt nu tot aan elke onderneming in de BeLux-regio. In Wallonië heeft Telenet Solutions echter nog te weinig naambekendheid. In 2005 wordt die naambekendheid versterkt.

De vrijheid van draadloos internet

Mensen en bedrijven willen mobiel zijn. De technologie om aan deze behoefte te voldoen, heeft de laatste jaren een hoge vlucht genomen. 2004 was wereldwijd een scharnierjaar, ook voor Telenet. Wij investeerden aanzienlijk in ons netwerk van hotspots voor krachtige draadloze breedbandtoegang. Vandaag baten we al meer dan 250 actieve hotspots uit onder de merknaam Telenet Hotspot. Maar dat aantal zal in de loop van de volgende jaren nog flink groeien.

Voor privé- en professioneel gebruik

Een hotspot biedt, in tegenstelling tot andere mobiele internetaccess-technologieën, volwaardige breedbandtoegang tot het internet. Uniek aan het aanbod van Telenet is dat via één en dezelfde hotspot zowel toegang voor privé-gebruik als voor professioneel gebruik (VPN-faciliteit) mogelijk is. Bedrijfsklanten zien hiervan de toegevoegde waarde in en zijn bereid hiervoor te betalen.

De draadloze divisie is een aparte entiteit binnen Telenet. Dit team zorgt voor het dagelijks beleid ervan.



Competitief voordeel

In het kader van de roll-out van het netwerk werden een aantal lange-termijnpartnerships afgesloten met belangrijke bedrijven zoals Q8, Lunch Garden, NMBS en Carestel. Deze partners zien hotspots als een belangrijk competitief voordeel. Het onderscheidt hun aanbod van dat van de concurrentie. Lunch Garden stapte bijvoorbeeld afgelopen jaar met de draadloosdivisie van Telenet (Telenet Wireless) in zee om aan zijn





restaurantbezoekers een draadloze breedbandinternetverbinding aan te bieden. De mobiele werker kan nu in elke Lunch Garden behalve eten en drinken ook e-mailen en surfen. Dankzij de expertise van Telenet Solutions op het vlak van zakelijke producten en de samenwerking tussen Telenet Solutions en Telenet Wireless kon via één draadloos netwerk zowel publieke internettoegang als beveiligde internettoegang voor de werknemers van Lunch Garden aangeboden worden. Via de beveiligde toegang voor het bedrijf communiceren de vestigingen onderling en met het hoofdkantoor.

Draadloos internet voor het hele stadscentrum

Telenet is netwerkpartner in het i-City-project. In dit proefproject biedt het samen met Microsoft, Siemens, Fujitsu Siemens, Concentra en de Vlaamse overheid, draadloos breedbandinternet aan in de centra van Hasselt en Leuven. Het project maakt vanaf midden 2005 van grote delen van deze steden zones voor draadloos breedbandinternet. Dat gebeurt door honderden hotspots aan elkaar te schakelen.

Beter mobiel werken

Mobiliteit is een uitdaging in onze huidige maatschappij. Met Telenet Wireless pakt Telenet de problematiek op een eigen, unieke manier aan. Gesteund door de fiscale maatregelen van de overheid in het kader van PC-privé-projecten, spelen Telenet Solutions en Telenet Wireless in op het groeiende succes van mobiel werken.



Enkele klanten van Telenet Internet aan het woord

Telenet speelt in het leven van vele honderdduizenden mensen een belangrijke rol. Dankzij één kabel zijn zij in staat om beter te leren, te leven, te werken en te ontspannen. En velen van hen zijn trots op hun nieuw verworven kennis en ervaringen of zijn gewoon gelukkige en tevreden mensen door producten en diensten die wij hen leveren. En daar zijn we bij Telenet enorm fier op.



E-love. Het internet leidt regelmatig tot verrassende ontmoetingen. Petra en Michel kwamen elkaar voor het eerst tegen in een chatroom. "Petra en ik chatten regelmatig met elkaar," vertelt Michel, "en na een maand of zes besloten we elkaar eens 'in real life' te ontmoeten. We zouden naar de film gaan en daarna iets drinken. Ik stond keurig op tijd en een beetje zenuwachtig op de afgesproken plaats te wachten. Maar Petra daagde niet op. Later op die avond kwam ik haar opnieuw tegen in de chatroom: ze vertelde me dat haar auto het begeven had op weg naar de bioscoop en dat ze daarna tot overmaat van ramp op een verkeerde tram was gestapt. Opgelucht maakten we een afspraak voor de volgende dag. En toen was ze er op tijd: een rustig, wat verlegen meisje. We zijn vanaf toen regelmatig samen naar de film of uit eten gegaan en al snel konden we elkaar niet meer missen. Na tweeënhalf jaar zijn we getrouwd en enkele weken geleden hebben we een prachtige zoon gekregen. Chatten doen we niet meer in de nachtelijke uren: we staan nu om de beurt op voor Robin!"



Leuke ontmoetingsdagen. “Toen ik op brugpensioen werd gesteld, was de computer goed om de tijd te doden. Toevallig belandde ik bij SeniorenNet en na een tijd ging ik me actief inzetten. Uiteindelijk begon ik een mailgroep. Dat is een gesloten forum waar iedereen zich strikt aan de regels moet houden. Onze mailgroep – De slanke lijners – telt intussen honderdzestig leden en we behalen schitterende resultaten. We stellen menu's samen, geven tips en maken aangepaste bewegingsschema's. We kondigen dagelijks het spreekuur aan waarop je kunt chatten met de leden van de mailgroep. Het leukste zijn de groepsdagen, waarop alle leden samenkomen voor een babbel over toekomstplannen, een etentje en een dansje!”

Hugo, 61 jaar

Intens contact op afstand. “Ik ben heel blij met het internet. Dertig jaar geleden verbleef ik in het kader van een uitwisselingsprogramma lange tijd in de Verenigde Staten. Wat heb ik toen het contact met thuis gemist! Nu mijn eigen dochter in Ghana zit, is er gelukkig e-mail. Wat een uitvinding! Ik geniet enorm van onze internetrelatie, waarin het zeker niet aan diepgang ontbreekt. Mijn grote les bij het mailen is dat je duidelijk moet communiceren. Wat gezegd is, blijft gezegd en geschreven woorden wegen soms net iets zwaarder dan gesproken woorden. Wat we nu met elkaar delen, is doordacht. Het contact tussen ons is daardoor heel intens. Ik had nooit kunnen denken dat ik mijn dochter zo goed zou leren kennen, terwijl ze zesduizend kilometer van huis is!”

Christine, 47 jaar

Enkele testgezinnen van het iDTV-proefproject aan het woord



Beter plannen met iDTV. "Als ik thuiskom, zie ik graag het nieuws van 19 uur. Maar op dat moment kijken de kinderen nog naar Ketnet. Vroeger keek ik dan maar naar het nieuws van 20 uur; met iDTV kan ik het nieuws van 19 uur gewoon iets later opvragen. We kunnen ook op zaterdagmiddag van 'Witse' of 'Baantjer' genieten als we dat willen. We kunnen ons gezinsleven dus beter plannen en er zijn geen conflicten meer over wie welk programma mag zien. Ook de informatiepagina's zijn interessant. Vroeger was het altijd zoeken naar het infoboekje van de stad, nu vragen we de informatie gewoon op tv op. Als iDTV definitief gelanceerd wordt, wordt ons gezin zeker één van de eerste abonnees. Alles is tegenwoordig digitaal: foto's, cd's, dvd's, ... Logisch dat tv dezelfde weg opgaat. Dit is de toekomst."

Luc Nackaerts, iDTV-testgebruiker

Zaterdag, filmdag. Maarten (26) en Ilse (25) uit Hasselt waren bij de eersten die iDTV konden gebruiken. Ze kunnen nu al niet meer zonder. "Wij vinden het heel handig dat we films kunnen bekijken wanneer het ons uitkomt. Je kunt heel makkelijk kiezen uit de titels die beschikbaar zijn in de tv-theek. We hebben keuze uit maar liefst vier filmzenders. Zaterdagavond is daardoor zowat onze vaste filmavond geworden. Wat ook opvalt: de fenomenale beeldkwaliteit! Verbazend trouwens, hoe snel je went aan digitale televisie."



Een plezier voor heel het gezin. Manu (25) was dolgelukkig, toen hij hoorde dat mama Arlette (54) het gezin had ingeschreven voor de iDTV-test van Telenet. "Ik ben dol op muziek en was sowieso van plan een satellietontvanger te kopen. Daarmee zou ik dan MTV2 kunnen ontvangen. Maar toen bleek dat de zender deel uitmaakte van het digitaaltelevisieaanbod, hoefde ik niet meer in mijn portefeuille te tasten!" Ook vader Pierre (64) en Manu's broer Dominiek (32) zijn uiterst tevreden. De twee sportliefhebbers worden op hun wenken bediend door de verschillende sportzenders. De familiale vrede bij de Vandurens wordt bewaard door een handigheidje van iDTV: televisie op aanvraag. Manu: "Het komt erop neer dat je geen videotoeistel meer nodig hebt. De televisiezenders plaatsen hun uitzendingen in een soort van archief. Op die manier kun je programma's bekijken wanneer het je uitkomt." Goed nieuws voor mama Arlette, die haar 'Koppen' kan bekijken, meteen na het laatste fluitsignaal!

Geen technische knobbel nodig. iDTV is voor iedereen toegankelijk. Victorine Lauwers (68), die helemaal niet technisch aangelegd is, kon er vanaf de eerste dag vlot mee werken. "Mijn schoonzoon schrok zich een hoedje toen hij mijn eerste e-mail las!" vertelt de onderwijzeres op rust en sinds kort 'cyberoma'. "Ik wou al langer e-mails schrijven, maar die kleine lettertjes op een computerscherm en het gebruik van al dat Engels hielden me tegen. Dankzij de interactieve digitale televisie kan ik nu berichtjes sturen naar mijn vriendin in Amsterdam." Als ze geen berichtjes verstuurt, lost Victorine kruiswoordraadsels op met iDTV of zoekt ze op haar televisie naar nieuwe recepten. Het toetsenbord waarmee ze haar televisietoestel bedient, ligt altijd binnen handbereik ...



Een topjaar over de hele lijn

Telenet beleefde in 2004 een topjaar.
Nog nooit waren de verkoopresultaten
voor telefonie en internet zo sterk.

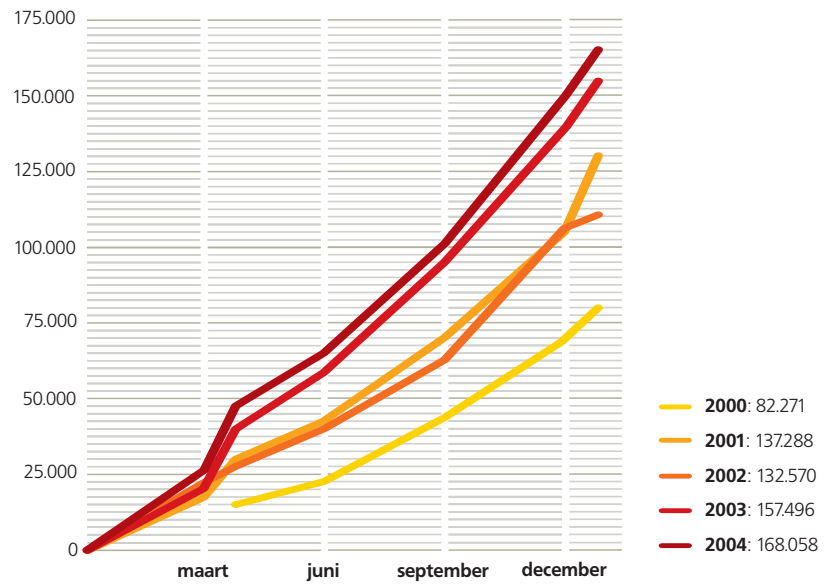


Teamleden van de afdeling
'Media Partnerships'.

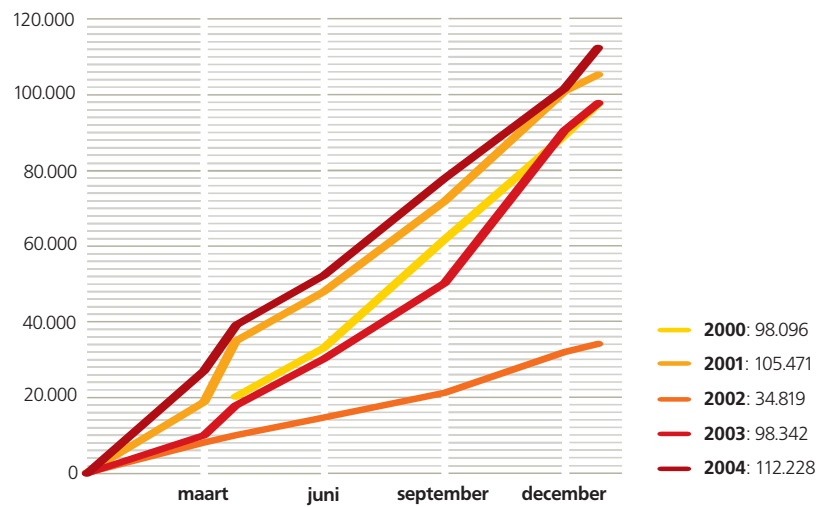


Telenet heeft voor de residentiële
markten diverse gespecialiseerde
teams die zich bezighouden met
verkoop, marketing en
productmarketing.

Het aantal verkochte internetaansluitingen in de periode 2000-2004.
2004 was het beste jaar tot hiertoe.



Het aantal verkochte telefonieaansluitingen in de periode 2000-2004.
2004 was het beste jaar tot hiertoe.



Verkoopresultaten

De verkoop van internetaansluitingen steeg met 7 procent ten opzichte van 2003. Er werden 168.058 nieuwe Telenet Internet-contracten afgesloten, waardoor de totale klantenbasis nu op 529.000 eenheden komt.

De verkoop van telefonieaansluitingen steeg met 6 procent ten opzichte van het recordjaar 2001. Er werden 112.228 nieuwe contracten afgesloten, voornamelijk dankzij de introductie van Telenet FreePhone in december.

De verkoop steeg in die maand enorm. FreePhone verminderde ook het aantal annuleringen. Het aantal betalende klanten steeg uiteindelijk met 50.000, waardoor het totaal aantal telefonieklanten nu 286.000 bedraagt.

Ons marktaandeel is daardoor met 20 procent toegenomen.

Bij betaaltelevisie lag de klemtoon op klantenbehoud, niet op het verwerven van nieuwe klanten. Toch werden 11.000 nieuwe contracten afgesloten.

“Dankzij de introductie van Telenet FreePhone steeg ons marktaandeel met 20 procent.”

Het Telenet Sales-team



Verkoopkanalen

We maximaliseerden de efficiëntie van onze verkoopinspanningen door nieuwe verkoopkanalen op te zetten. Het ging hier vooral om outbound calling, verkoop via installateurs en evenementen. We evolueerden op deze manier naar een gedifferentieerde verkooporganisatie met maximale conversie- en kruisverkoopratio's. De acquisitiekosten van de verschillende verkoopkanalen kunnen de vergelijking met de sector doorstaan.



Sterke klantentrouw, succesvolle vriendenacties

De introductie van nieuwe producten ging gepaard met een verhoging van de opbrengst van de investeringen in marketing. In mei werd ComfortNet, een 'light'-versie van breedbandinternet, op de markt gebracht zonder dat dit tot een noemenswaardige neerwaartse migratie leidde. In september vervulde ExpressNet en ExpressNet Plus het residentiële productengamma. We lanceerden op dat moment een internetproefaanbod, wat de verkoopresultaten voor de rest van het jaar verbeterde. 15 procent van de totale verkoop werd via ad-hoc- en vriendenacties gerealiseerd. Op bouwbeurzen wist Telenet heel wat bouwers en verbouwers te overtuigen. We moedigen hen aan om al bij de eerste plannen aan de Telenet-kabel te denken. Zo maken ze hun woning op een eenvoudige manier toegankelijk voor alle media, communicatie- en informatiemiddelen.

Merk- en reclamebekendheid

De merkbekendheid van Telenet nam in 2004 beduidend toe. De spontane merkbekendheid steeg van 74 procent in het laatste kwartaal van 2003 tot 82 procent in het laatste kwartaal van 2004. In dezelfde periode daalde de score van onze voornaamste concurrent van 89 naar 86 procent, zodat de kloof nu nagenoeg gedicht is. De eerstvolgende andere concurrent behaalde eind 2004 een score van 26 procent. Inzake reclamebekendheid blijft Telenet in de sector nummer 1, hoewel de spontane reclameherkenning in de tweede helft van het jaar iets daalde door de sterke aanwezigheid van onze grootste concurrent in die periode.

Klantentevredenheid

De klantentevredenheid steeg voor Telenet Internet, zoals verwacht. Het percentage Telenet Internet-gebruikers dat Telenet Internet aanbeveelt aan vrienden en familie ligt drie maal zo hoog als het aantal ADSL-gebruikers dat ADSL aanbeveelt. De tevredenheid inzake telefonie kwam onder druk te staan, vooral in de tweede helft van het jaar. De lancering van Telenet FreePhone in december 2004 zou de trend vanaf 2005 moeten omkeren. In vergelijking met de klantentevredenheid bij Telenet Internet en Telenet Telefonie ligt de klantentevredenheid bij televisie eerder laag, maar ze gaat wel in stijgende lijn.

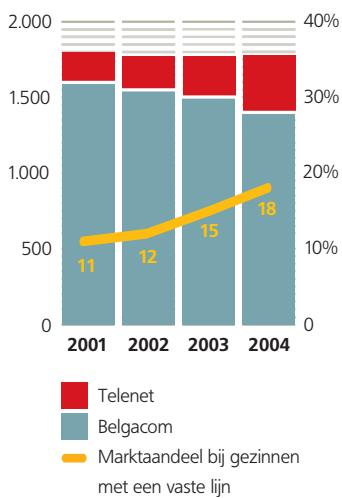
Innovatie

Het internetgamma werd volledig hernieuwd. In april 2004 lanceerde Telenet als eerste een 'light'-aansluiting, ComfortNet, waarmee we ons aandeel in een



"Inzake reclamebekendheid blijft Telenet in zijn sector nummer 1."

Het marktaandeel van Telenet Telefonie stijgt in een stagnerende (dalende) markt.



aantal specifieke marktsegmenten verbeterden. In september volgde de lancering van ExpressNet en ExpressNet Plus. Verder lanceerde Telenet de draadloze WiFi Home-verbinding, hotspottoegang voor Telenet-klanten, GameZone II en PCTV.

Voor telefonie schakelden we als één van de eerste in de wereld over op VoIP, 'bellen via het internetprotocol' met gegarandeerde kwaliteit. De omschakeling heeft de installatie eenvoudiger gemaakt: er is nu nog slechts één modem, voor telefonie en internet samen. Op het einde van het jaar werd Telenet FreePhone gelanceerd voor onbeperkt bellen tijdens de daluren. Telenet bond met deze verrassende formule succesvol de strijd aan met de concurrentie.

Bij televisie ging de aandacht naar iDTV. We voerden een test uit bij 300 gezinnen en bereidden de lancering van iDTV voor. De betaaltelevisiezender CANAL+ werd uitgebreid met een kanaal voor films voor cinefielen, Fezztival.

Competitiviteit

De concurrentiedruk steeg in 2004 op de internet-, telefonie- en televisiemarkt. Zo brachten alle internetaanbieders een 'light'-versie op de markt. Alle spelers voerden agressief campagne. Enkele aanbieders kwamen ook met telefonie-en-internet-bundels. Een aantal van hen voerde terugwincampagnes. Toch steeg het internetmarktaandeel van Telenet. Een Customer Retention Team en vanaf 2005 een speciaal programma voor Customer Lifetime Management moeten de positie van Telenet in deze competitieve omgeving verder versterken. We ruilen de klemtoon op massamarketing en acquisitie in voor een betere balans tussen massamarketing en gesegmenteerde marketing, en een betere balans tussen behoud en acquisitie.

Op PCTV vind je de eerste digitale videotheek in België. Onze klanten kunnen 24 uur per dag films huren en afspelen op hun pc.



Naar 2005

In 2005 wil Telenet het succes van 2004 verder zetten. We zien ook heel wat mogelijkheden in de verkoop van bundels met internet-, telefonie- en televisie-diensten. Of we die kunnen benutten, hangt van de overheid af. Een duidelijke uitspraak omtrent de bundeling van aanbiedingen zou meer rust brengen in de sector, het vertrouwen van de consument versterken en de juridische onzekerheid bij de bedrijven wegnemen. Door het bundelen van producten kunnen we onze klanten een gunstiger voorstel doen.



Interactieve digitale televisie

In 2004 werd het iDTV-proefproject Vlaanderen Interactief voortgezet. Het project, een gezamenlijk initiatief van Telenet, Interkabel en de omroepen VRT, VMMa en VT4, werd gerealiseerd met steun van de Vlaamse overheid en het Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Onderzoek.

Unieke samenwerking

Een 300-tal huisgezinnen konden interactieve digitale televisie in de praktijk uitproberen. Uniek in de wereld was de samenwerking tussen de verschillende partijen. Er bestond een duidelijke rolverdeling tussen Telenet en Interkabel aan de ene kant en de omroepen en de overheid aan de andere kant. De kabelmaatschappijen traden enkel op als distributeurs en dienstverleners. De inhoud kwam van de omroepen, van de Vlaamse overheden en van bedrijven.





Een open platform

Wie iDTV-inhoud wil aanbieden, kan de MHP-open standaardtechnologie gebruiken. Ze is toegankelijk voor iedereen en eenvoudig in gebruik. Zo kost het weinig moeite om bestaande webtoepassingen op iDTV te brengen. In het kader van het proefproject Vlaanderen Interactief, bijvoorbeeld, kon de iDTV-gebruiker de hele Jobdatabank van de VDAB raadplegen.

Uitgebreide tests

In het proefproject werden de verschillende mogelijkheden getest: mail, spelletjes, communicatie met het gemeentebestuur, film op aanvraag, enzovoort. Telenet ontwikkelde 19 interactieve toepassingen, waaronder de Elektronische Programma Gids, mail- en chattoepassingen, een navigatiesysteem voor diensten en een toepassing voor films op aanvraag.

Er werden verschillende e-governmenttoepassingen ontwikkeld: voor de Vlaamse Infolijn, de VDAB, Toerisme Vlaanderen, De Lijn en de gemeenten. 86 procent van de testgebruikers bezocht minstens één keer een website van één van deze organisaties. De testgebruikers waren vooral mensen zonder computer, zonder internet of met enkel inbelinternet. Er was hoofdzakelijk belangstelling voor culturele activiteiten, praktische zaken en het aanvragen van documenten.

De omroepen ontwikkelden digitale teletekst en interactieve livetoepassingen. VT4 zond een interactieve toepassing bij 'Expeditie Robinson' uit, met toegang tot twee filmpjes. Bij 'Peking Express' van VT4 konden kijkers extra informatie opvragen. VRT liet iDTV-testkijkers meespelen met 'Doe de stemtest' en bracht digitale teletekst in de woonkamer. Bij VTM kon men meespelen met 'Safe' en meestemmen voor 'Idool 2004'. Commerciële toepassingen kwamen van Cash!, Connections, Dexia, Easy Immo,

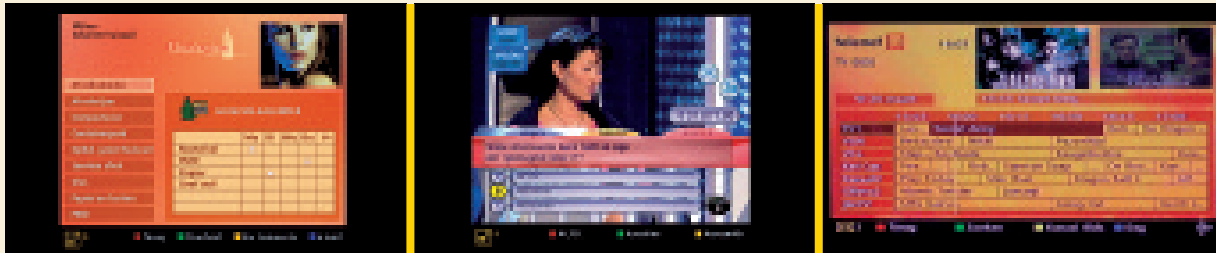
Electrabel, Extrafilm, Gouden Gids, Horoscoop.be, Humo, Libelle, Nationale Loterij, Neckermann Reizen, Neckermann Shopping, Reiswijzernet, Stella Music, StoneGames, VAB, WeerID en Xquis.

De alternatieve toegang tot de informatiemaatschappij

“Ook senioren zijn erg enthousiast over interactieve digitale televisie.”

Vlaanderen Interactief had onder meer tot doel de behoeften en de reacties van Vlaamse gezinnen te onderzoeken en de ontwikkeling van iTV voor te bereiden. Verschillende universiteiten, onderzoeksbureaus en organisaties waren hierbij betrokken. Uit het proefproject blijkt dat niet alleen jonge mensen enthousiast zijn, maar ook senioren. iTV is een heel toegankelijk medium voor alle bevolkingsgroepen. Mensen het gebruik van de computer niet onder de knie hebben, gebruiken vlot iTV. Interactieve digitale televisie kan bijgevolg ook de digitale kloof helpen overbruggen. De technische en financiële drempel, waardoor veel mensen de stap naar het internet niet zetten, zijn bij iTV niet aanwezig.





Vlaanderen Interactief door de ogen van de testgebruikers

- 90 procent is tevreden, heel tevreden of uiterst tevreden.
- 90 procent zou iDTV aanbevelen aan vrienden en familie.
- 89 procent van de testklanten overweegt iDTV in huis te halen.



Tot slot

Telenet heeft zich de afgelopen jaren tot een heel nieuw bedrijf ontwikkeld. Van een kleine speler met een familiale cultuur is het uitgegroeid tot een sterk zichtbare, procesmatige en resultaatgerichte onderneming met 1.500 medewerkers. Deze transformatie van het bedrijf is nog niet voltooid. Ze zal zich in de nabije toekomst verder doorzetten, ook al omdat de samenleving zelf en de manier waarop mensen met technologie omspringen veranderen. De hoge groeicijfers bewijzen ondertussen dat we op het juiste spoor zitten. Telenet heeft in 2004 op alle terreinen vooruitgang geboekt. De aandeelhouders, klanten, medewerkers en partners van Telenet mogen de toekomst vol vertrouwen tegemoet zien.



