



Renet AG

Geschäftsbericht 2021





Jahresrückblick / Allgemeines

Wir leben in besonderen Zeiten, das haben wir im Jahr 2021 erneut deutlich zu spüren bekommen, hat uns doch das Thema Corona weiterhin stark beschäftigt. Die anhaltende Pandemie hatte direkte Auswirkungen auf unseren Betrieb. Mitarbeitende im Homeoffice, Absagen von Events, erschwelter Kundenkontakt, vermehrte digitale Sitzungen, aber auch eine nach wie vor erhöhte Netzauslastung aufgrund von vermehrtem Homeoffice, sind nur einige Stichworte, mit denen wir konfrontiert waren. All dies stellte in unserem Arbeitsalltag eine grosse Herausforderung dar und verlangte von allen Mitarbeitenden viel Flexibilität, Verständnis und Anpassungsvermögen.

Trotz diesen erschwerten Bedingungen konnten wir auch im vergangenen Jahr ein erneut sehr erfreuliches Wachstum in den Sparten Internet, Mobil und IPTV verzeichnen. Diese Tatsache ist nicht selbstverständlich, bewegen wir uns doch in einem Markt, der immer härter umkämpft ist und von einem ungesunden Preiskampf dominiert wird, die Abgrenzung gegenüber den Mitbewerbern verläuft immer stärker über die Preisebene. Produktportfolios, Leistungen und Inhalte sind immer mehr identisch. Beispielsweise sind zwischenzeitlich praktisch sämtliche Sportinhalte über alle Anbieter erhältlich. Neben der Preisebene ist eine Differenzierung via Services und Dienstleistungen möglich, dies versuchen wir im Renet-Verbund wann immer möglich auszuspielen. Jedoch gilt auch dieses Argument längst nicht für alle Zielgruppen, gerade das jüngere Kundensegment ist eher preisaffin und organisiert sich in der digitalen Welt in Eigenregie.

Im Gegensatz zum erfreulichen Produktewachstum steht die negative Entwicklung der Digitalanschlüsse, welche nicht zuletzt unter den erwähnten Umständen noch stärker unter Druck gerät. Einmal mehr gilt es in diesem Bereich möglichst schnell und möglichst viele Digitalanschlüsse mit einem jeweiligen Quickline-Produkt zu sichern.

Ein Highlight stellte für uns zweifellos die jährliche Kundenumfrage dar, bei der Renet im Quickline-Verbund unter 22 Partnern den ausgezeichneten zweiten Platz belegte. Mit einem Indexwert von 81/100 erzielte unser Unternehmen eine sehr hohe Bewertung im Vergleich der Telekommunikationsbranche. Die Umfrage ergab eine hohe Zufriedenheit der Kunden bei all unseren Produkten. Zudem verzeichneten wir eine sehr hohe

Kundenzufriedenheit bei der Beratungsqualität in unserem Shop und Kundendienst, sowie den Dienstleistungen unserer Servicetechniker. Dieses gute Umfrageergebnis ist zweifellos auch darauf zurückzuführen, dass wir über ein enorm beständiges Team verfügen, mit zahlreichen langjährigen Mitarbeitenden.

Marketing und Events

Wie stark umkämpft der Markt mittlerweile ist, bekamen wir über verschiedene Wellen im Marketingbereich zu spüren, tobt doch in der Branche eine regelrechte Promotionsschlacht. Bestes Beispiel dafür waren die äusserst aggressiven Aktivitäten vieler unserer Mitbewerber rund um die «Black-Day-Woche». Grundsätzlich sind wir der Meinung, dass dies eine ungesunde Entwicklung ist, stehen doch in den nächsten Jahren in der gesamten Branche und bei allen Anbietern grosse Netzinvestitionen an. Natürlich können jedoch auch wir uns dieser Entwicklung nicht gänzlich entziehen, allerdings fokussieren wir uns wann immer möglich neben Neukunden-Promotionen, auch auf Aktivitäten und Kampagnen mit unseren Bestandskunden. So wurde im letzten Jahr den rund 300 treuesten Renet-Kunden ein TV-Erlebnis der besonderen Art geschenkt: Während 12 Monaten können sie kostenlos Netflix schauen. Mit weiteren Kampagnen (Mobil, TV und Quickline-Family), verknüpft mit Promotionen, haben wir den Fokus auf unser vielfältiges, attraktives Angebot gerichtet. Im laufenden Jahr sollen unsere Bestandskunden weiter in den Fokus rücken. So werden wir zusammen mit Quickline eine Plattform aufbauen, in welcher Bestandskunden mit innovativen Ideen noch besser und intensiver begleitet werden können.

Wie schon im Jahr zuvor, waren im Jahr 2021 aufgrund der Corona-Pandemie Events und Auftritte nur spärlich oder gar nicht möglich. So mussten wir auf verschiedene Auftritte und Sponsorings – wie der «Glatte-Märit» in Langenthal oder das Oberaargauische Schwingfest in Ursenbach – verzichten. Immerhin verzeichneten wir im Gegenzug einen sympathischen Auftritt als Hauptsponsor bei der Oberaargauer Sportgala. Dabei wurde unser Auftritt mit dem Stargast des Abends, Schwingerkönig Christian Stucki und seinen einmaligen Tätigkeiten in unserem Quickline-Shop kombiniert. Am Huttwiler Märit starteten wir einen Versuch mit einem Auftritt des neuen Quickline-Roadstore. Im Sponsoringbereich wollen wir wann immer möglich neue und digitale Wege gehen, ein Beispiel dafür ist das neue Inhouse-TV beim SC Langenthal, bei welchem Renet seit vergangem Jahr als Sponsor fungiert. Hier gibt



es insgesamt acht Stationen im und rund ums Stadion mit interaktivem Content und Einblendungen. Unser Ziel ist es, im Sponsoring vermehrt von statischen Elementen wegzukommen hin zu bewegten Inhalten, die im passenden Zusammenhang mit der Telekommunikationsbranche stehen.

Daneben mussten vor allem in der zweiten Jahreshälfte gewisse Marketingaktivitäten aufgrund der hohen Belastung in der Umsetzung der Strategie 2020 nach hinten verlegt werden. Dazu kamen wegen Corona erschwerte Bedingungen im direkten Verkauf. Hier müssen wir 2022 einen Schritt vorwärts machen, um wieder präsenter, aktiver und agiler unterwegs zu sein.

Produkte

Im Jahr 2021 haben wir die Produktstrategie «Quickline-Start» – welche die Quickline-Produkte mit dem Digitalanschluss kombiniert – konsequent weitergeführt. Die Fortführung der Produktstrategie dient uns auch als Bestandeskunden-Marketing, da Kunden mit einem Portfoliowechsel in der Regel von mehr Leistung zum gleichen Preis oder zu einem minim günstigeren Preis profitieren. So konnten per Ende 2021 bereits rund 85 Prozent der Kunden auf das neue Portfolio migriert werden.

Erfreut durften wir im letzten Jahr zur Kenntnis nehmen, dass Quickline wie bereits im Vorjahr den Schweizer Breitbandtest des Fachmagazins «connect» gewann. In sämtlichen untersuchten Kategorien überzeugte Quickline mit Top-Resultaten. Mit 910 von maximal 1'000 Punkten schnitt Quickline noch besser ab als 2020 und liess die Konkurrenz in der Geschwindigkeitsklasse bis 1 Gbit/s auch im vergangenen Jahr hinter sich. Damit aber noch nicht genug, denn im neusten Telekom-Rating des Magazins «Bilanz» holte sich Quickline letztes Jahr ebenfalls den ersten Rang in der Mobilkommunikation.

Daneben haben wir aber auch ein neues, attraktives Angebot für Familien lanciert. Quickline-Family beinhaltet Mobile-Abos für alle in der Familie sowie Internet, Festnetz und TV für nur 99 Franken im Monat. Damit werden die Grundbedürfnisse einer ganzen Familie abgedeckt. Auch in unserem Shop haben wir Anpassungen bei den Dienstleistungen vorgenommen, weil wir spüren, dass Beratung und Bedienungsunterstützung vermehrt nachgefragt werden. Verantwortlich dafür ist nicht zuletzt auch Corona, weil dadurch mobile Tätigkeiten und Homeoffice deutlich zugenommen haben. Mit der Erschliessung des renovierten Schwimmbades Huttwil mit

Public-Wireless, ermöglichen wir an einem weiteren öffentlichen Standort unbeschränkten und freien Zugang zum Internet.

Die Plattform Quickline TV wird stetig weiterentwickelt, erwähnenswert im vergangenen Jahr sind die verschiedenen realisierten App-Integrationen. So waren unsere Kunden von Anfang an dabei, als der neue Streamingdienst «oneplus» startete und unseren Konsumenten zum Start exklusiven Inhalt bietet. Kunden haben mittlerweile über Quickline TV Zugriff auf sämtliche erwähnenswerten Streaming-Anbieter (Netflix, Sky, DAZN, etc.), zudem wurden mit der Integration der Blue-App auch der Sportinhalt nochmals massiv ausgebaut.

Projekte

Ein geschichtsträchtiges Projekt war 2021 zweifellos die Abschaltung der UKW-Sender im Juni. Mit der definitiven Umstellung auf das digitale Radiosignal schlug Renet ein neues Kapitel in der Geschichte des Kabelnetzes auf. Mit diesem Schritt wurde das Kabelnetz entlastet und für die künftige technologische Entwicklung gerüstet. Die Umstellung schafft Platz für neue Dienstleistungen und schnellere Übertragungsmöglichkeiten der digitalen Signale, allen voran hinsichtlich der immer wichtigeren Internetbandbreiten. Mit einer gut vorbereiteten Kommunikation konnten wir den Peak mit Kundenanfragen in den 3 Wochen rund um die UKW-Abschaltung gut verkraften. Den betroffenen Kunden bzw. «UKW-Konsumenten» konnten wir als Alternative ein digitales Umwandlungsgerät anbieten, wovon rund 1'200 Stk. verkauft wurden.

Im Bereich der «IT» wurde einerseits die QR-Rechnung eingeführt, andererseits führten wir eine Gebühr für den Versand von Papierrechnungen ein. In der Branche ist dieser Schritt als Normalität zu betrachten, ausserdem unterstützt diese Umstellung die ökologische Sichtweise der heutigen Gesellschaft. Selbstverständlich haben Kunden verschiedene Alternativen (LSV, E-Mail, eBill), mit welchen die erwähnte Gebühr hinfällig wird. Auch dieses Projekt wurde mit einer passenden Kommunikation und einer temporär aufgestockten Einsatzplanung gut vorbereitet. Die erwarteten Kundenreaktionen blieben nicht aus, jedoch verzeichneten wir nur über einige wenige negative Reaktionen. Es scheint dabei, dass sich die «Digitalisierung» auch im Privatkundenbereich mehr und mehr durchsetzen wird.

Innerhalb unserer Organisation und grösstenteils auch im

Auch Sie werden es lieben!



Renet-Verbund, wurden verschiedene Prozesse im FTTH-Bereich ("Fiber to the Home") neu erstellt und initiiert. Die Umsetzungen führen zu Optimierungen im Arbeitsablauf, zu mehr Effizienz und Klarheit, aber auch zu einer Kostenoptimierung für Renet und die Netzeigentümer.

Strategie 2020

Das Jahr 2021 war vor allem gekennzeichnet von einem umfassenden Strukturwandel bei Renet. Die Neustrukturierung ist in mehreren Schritten erfolgt. Bereits per Anfang 2021 haben wir die Kommunikationsnetze der lokalen Netzpartner in Reisiswil und Rohrbachgraben sowie den regional redundanten Backbone (Glasfaseranbindungen) übernommen. Die Übernahme des Ortsnetzes in St. Urban erfolgte am 1. Juli 2021. Zum Beginn des Jahres 2022 wurden die Netze in Bleienbach, Kleindietwil, Melchnau, Rohrbach und Ursenbach aus der Hand der IB Langenthal AG (IBL) übernommen. Ebenfalls mit Wirkung per 1. Januar 2022 übertrug die IBL zudem ihre Aktien der Quickline AG auf die Renet. Mit der Übertragung der Netze kann Renet die für ihre Geschäftstätigkeit zentrale Infrastruktur sichern, zudem erhöht es die Handlungsfähigkeit und Entscheidungswege werden verkürzt.

Für unsere Kunden löst die Neustrukturierung im Moment keine spürbaren Änderungen aus, vielmehr werden sie davon profitieren, dass zukünftige Investitionen in den qualitativen Netzausbau einfacher und effizienter ausgelöst werden können. Zudem haben verschiedene Netzpartner durch ihre Einbindung in die Renet Nachfolgefragen lösen können. Auch wird mit dieser Entwicklung die lokale Marke Renet weiter gestärkt, was bei den Kunden für langfristige Sicherheit sorgt. Wenig ändert sich auch für die 22 Mitarbeitenden, die bislang schon für Renet tätig waren. Ihre Arbeitgeberin war bisher die IBL. Mit Jahresbeginn 2022 haben sie nun offiziell zur Renet AG gewechselt.

Mit diesem Schritt sind wir erstmals selbst verantwortlich für eigene Netze und alle damit zusammenhängenden Aufgaben wie der Verrechnung der Digitalanschlüsse, die Netzentwicklung oder den Pikettbetrieb. Im Zuge dieser Strukturanpassung erfolgen auch diverse Umsetzungsmassnahmen im Bereich Auftritt und Kommunikation. So wurden Fahrzeuge neu beschriftet, erhalten die Servicetechniker ein neues Outfit (Kleider) und werden die internen Arbeitsabläufe weiter justiert. Die Neuorganisation wird von den lokalen Netzbetreibern und

Aktionären unterstützt und mitgetragen, die entsprechenden Entscheide wurden einstimmig gefällt. Daran hat auch die Tatsache nichts geändert, dass die IBL durch die Übertragung verschiedener Vermögenswerte nun als Mehrheitsaktionärin von Renet erscheint. Die Restrukturierung wurde im Einklang mit allen Partnern von langer Hand sorgfältig vorbereitet. Alle Beteiligten sind davon überzeugt, dass dieser Schritt für die weitere Entwicklung optimale Voraussetzungen bietet.

Netzausbauten

Im Jahr 2021 wurde die Netzentwicklung in mehreren Oberaargauer Gemeinden fortgeführt. So wurden im Versorgungsgebiet über 1'200 Internetkunden auf die FTTH-Technologie umgerüstet (mit direktem Glasfaserkabel erschlossen). Bereits laufen nun 33 Prozent der Internetkunden auf direkter Glasfaser-Technologie. Der Umbau wird in den nächsten Jahren nahtlos fortgesetzt. Neben den physischen Kabeln sind weitere diverse Faktoren für ein stabiles Internet entscheidend, unter anderem auch leistungsfähige Modems der neusten Generation. Ein dediziertes Projektteam hat hier im vergangenen Jahr einen Grosseinsatz geleistet und knapp 1'500 Modems ausgewechselt und ersetzt.

Ausblick 2022

Für das Jahr 2022 stehen diverse Systemanpassungen und Optimierungen auf der Agenda. So soll ein neues CRM-System – welches ergänzend zum Quickline-System fungiert – eingeführt werden, damit wir unsere Marketingaktivitäten weiter optimieren können. Solche weiterentwickelnden Anpassungen sind in der aktuellen Marktsituation absolut erforderlich. Weiter steht die Einführung einer neuen Telefonanlage bevor, welche zu mehr Effizienz, Flexibilität und einem besseren Kundenerlebnis führen wird. Daneben wollen wir innerhalb des Quickline-Verbundes bei Kampagnen und Promotionen agiler und zielgruppengerichteter werden. Kampagnen sollen nicht mehr ausschliesslich als Breiteninstrument daherkommen, sondern vermehrt fokussiert und individuell mit der jeweils relevanten Zielgruppe verknüpft werden. Dazu hoffen wir 2022 auf ein Wiederaufleben vom vermehrten direkten Kundenkontakt in Form von Messen, Kundenbesuchen und Sponsoringaktivitäten. Wir haben bereits einige Projekte in der Pipeline und würden uns freuen, diese endlich wieder durchführen zu können.

Unsere Aktionäre und Netzpartner

Fernsehgenossenschaft Auswil

Privat Kabelfernsehen Gondiswil AG

Industrielle Betriebe Huttwil AG

IB Langenthal AG

Einwohnergemeinde Lotzwil

Fernsehgenossenschaft Madiswil

Gemeindebetriebe Roggwil GBR

TB Netz AG

Wynet Kommunikationsnetz Wynau

WWZ Telekom AG, Aarwangen



RENET AG | Quickline-Shop
Farbgasse 3 | 4900 Langenthal
062 916 57 87 | www.renet-ag.ch

