



Marketing & Innovation

A blue-tinted photograph of a person's hands holding a smartphone over a wooden table. On the table, there is a laptop, a tablet, and a glass of coffee on a saucer. The person is wearing a white shirt.

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

joloo

August 2019

Agenda

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

- **Marktübersicht und Entwicklungen**
- Was ist den Kunden wichtig
- Die Herausforderungen
- Positionierung als Erfolgsfaktor
- Positionierung als regionaler Dienstleister
- Fazit und mögliche Handlungsoptionen



Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Marktübersicht und zukünftige Entwicklungen

Gesättigte Märkte machen eine wachstumsorientierte Marktbearbeitung zur Herausforderung

- Die Produkte sind austauschbar und eine "echte" Differenzierung über Leistung tendenziell schwierig.
- Der Kampf um Kunden läuft über Preis und Promotionen.
- Ein Kundenwachstum ist nur noch mit intensiver Marktbearbeitung realisierbar.

Alles geht OTT

- Die Markteintrittsschwelle für neue und kleinere Provider ist tief. Immer mehr Provider stellen Ihre Produkte OTT zur Verfügung.

Auflösung der Netzzugänge

- Netzbetreiber investieren in den Glasfaserausbau. Dies ergibt neue Chancen und Business Modelle in der Vermarktung der Infrastruktur. Die Netzbetreiber überlegen sich wie sie die "freie" Netzkapazität auslasten können?

Eigene Produkte

- Im Zuge der Netzöffnung machen sich Netzbetreiber Gedanken eigene "Retail" Produkte einzuführen. Zum Beispiel verschiedene Internet Profile oder das eigene "gebrandete" IP-TV.

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Marktübersicht und zukünftige Entwicklungen

Von einem Provider zum "Multi"-Provider Anbieter

- Ebenfalls mit der Netzöffnung verbunden, machen sich Netzbetreiber Gedanken, wegzukommen von der "ein" Provider Strategie hin zu einer „multi“ Provider Strategie und diese neuen Produkte auch aktiv zu vermarkten.

5G und Mobile Services

- Alles geht Mobile? Fixed Wireless Access als neuer Use Case für abgelegene Gebiete in welchen hohe Bandbreiten nachgefragt werden. Letzte Meile Funkrouter für 5G zu WIFI Transformation (Reichweite ca. 200M). Die Gesellschaft diskutiert über Abstrahlungs- Grenzwerte, Verbote, Gesundheit und Sicherheit.

Cloud Services

- Cloud Services und Entertainment Streaming sind weiterhin im Trend und führen dazu, dass der Bedarf an Bandbreite weiter zunehmen wird.

Internet of Things

- Führt dazu dass «alles» Internet Zugang braucht. Mit Smart Cities, intelligenter Transport, Steuerbare Maschinen und Omnipräsente Medien sind nur ein paar Anwendungen genannt die in Zukunft die Nachfrage von mobilen oder festen Internetzugängen antreiben wird.

Agenda

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

- Marktübersicht und Entwicklungen
- **Was ist den Kunden wichtig**
- Die Herausforderungen
- Positionierung als Erfolgsfaktor
- Positionierung als regionaler Dienstleister
- Fazit und mögliche Handlungsoptionen



Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Was ist den Kunden wichtig!

Inputs aus Kundenbefragungen:

- Kunden wollen wenn möglich alles von einem Anbieter.
- Über 2/3 der befragten beziehen ein Bundle Angebot.
- Lokaler Anbieter / regionale Verbundenheit.
- Persönlicher Service: Die Installation ist ein Leistungsfaktor und daher geeignet, die Zufriedenheit und Kundenbindung zu steigern.
- Gutes Preis Leistungsverhältnis.
- Qualität der Produkte.
- Stabilität und Zuverlässigkeit.

Quelle: Kundenbefragung in Kabelnetzen (Polyquest) und Suissedigital (Link)

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Was ist den Kunden wichtig!

Inputs aus Kundenbefragungen:

- Knapp 2/3 wissen, dass Ihr Provider Installationsservice anbietet. Fast 50% der befragten haben diesen in Anspruch genommen. Ebenfalls ist 50% bereit für die Installation zu bezahlen.
- Für 40% der befragten ist ein Shop relevant (eher ja, ganz sicher) wenn sie den Anbieter wechseln wollen.
- Der Shop wird von den Kunden grundsätzlich als Basisfaktor (d.h. als must-have) angesehen
- Für 80% der Befragten ist IT-Sicherheit im Alltag relevant. 75% der befragten wissen nicht ob ihr Provider IT-Sicherheitslösungen anbietet.
- Von denjenigen, die wissen, dass ihr Anbieter einen Service für IT-Sicherheit anbietet, haben ihn nur knapp ein Drittel genutzt.

Quelle: Kundenbefragung in Kabelnetzen (Polyquest) und Suissedigital (Link)

Agenda

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

- Marktübersicht und Entwicklungen
- Was ist den Kunden wichtig
- **Die Herausforderungen**
- Positionierung als Erfolgsfaktor
- Positionierung als regionaler Dienstleister
- Fazit und mögliche Handlungsoptionen



Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Fragen zu den Herausforderungen

Herausforderungen aus Unternehmenssicht:

- Unsere Unternehmensstrategie ist so aufgebaut, dass diese die anstehenden Veränderungen am Markt abbilden und tragen kann? Wir haben einen Plan!
- Wir machen uns Gedanken unsere Netzinfrastruktur für weitere Telekom Provider zu öffnen und so den Umsatz und die Netzauslastung zu steigern?
- Wir machen uns Gedanken unsere Wertschöpfung über zusätzliche Produkte und Dienstleistungen zu vergrössern auch eigene "Whitelabel" Produkte?

Herausforderungen am Markt:

- Wir kennen die aktuellen Entwicklungen am Markt und die Trends welche in Zukunft für unser Geschäft relevant sind?
- Wir kennen unsere Stärken, Schwächen und Schlüssel-Erfolgsfaktoren welche im Kern unserer Positionierung verankert sind.
- Wir kennen die Mitbewerber, deren Stärken und Schwächen, die Produkte und Dienstleistungen und halten uns über Veränderungen am Markt auf dem laufenden.

Umfassende Checkliste zur Selbstdeklaration unter www.joloo.ch/telekom/checkliste

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Fragen zu den Herausforderungen

Herausforderungen bezüglich den Kundenbedürfnissen

- Wir kennen die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse unserer Kunden und setzen diese Erkenntnisse kontinuierlich in der Weiterentwicklung unserer Produkte ein.
- Durch Zufriedenheitsumfragen bei den Kunden, wissen wir, wo wir bei den Kunden als Unternehmen stehen und wo wir uns verbessern können?
- Wir kennen die Kunden-Kontaktpunkte (wo unserer Kunden kaufen), wissen welche funktionieren und welche nicht und entwickeln diese laufend weiter?

Herausforderungen bezüglich Umsatz- und Kostenstruktur

- Wir kennen unsere Kostenstruktur und wissen wo die grossen Hebel bezüglich Umsatz, Kosten und Deckungsbeitrag sind?
- Das Produktportfolio ist so aufgestellt, dass es nachhaltig für den Unternehmenserfolg (Umsatz, ARPU, DB) zuständig ist (Portfolioanalyse und gleichmässige Verteilung im Portfolio)?
- Wir können die Wertschöpfungskette mit zusätzlichen Produkten und Dienstleistungen sukzessive erweitern, um den Unternehmensbeitrag zu vergrössern?

Umfassende Checkliste zur Selbstdeklaration unter www.joloo.ch/telekom/checkliste

Agenda

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

- Marktübersicht und Entwicklungen
- Was ist den Kunden wichtig
- Die Herausforderungen
- **Positionierung als Erfolgsfaktor**
- Positionierung als regionaler Dienstleister
- Fazit und mögliche Handlungsoptionen



Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Eine gute Positionierung schafft Wettbewerbsvorteile



Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

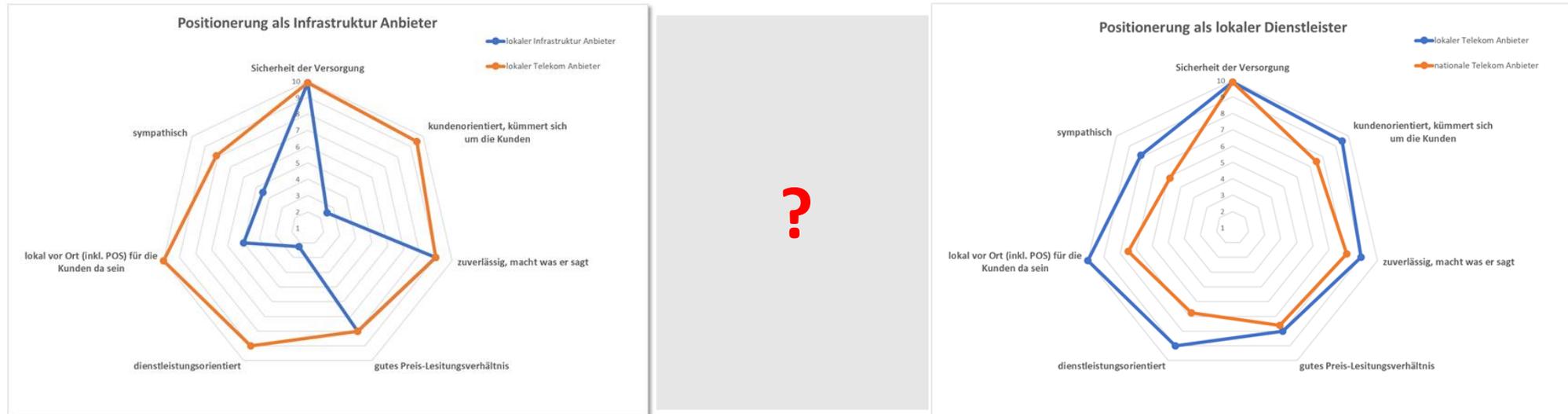
Strategische Positionierung als Schlüssel- Erfolgsfaktor

Echte Positionierung kommt von innen nach aussen und widerspiegelt im Idealfall die Kernwerte und Schlüsselerfolgskriterien einer Unternehmung.

- Mit dem Aufbau einer Positionierung kann ich mich gegenüber den Mitbewerbern differenzieren und mir Wettbewerbsvorteile erschaffen (wir machen was, oder wir stehen für etwas, was unsere Mitbewerber nicht können und für unsere Kunden relevant ist).
- Eine Positionierung muss erarbeitet und kontinuierlich gesteuert werden.
- Die Positionierung wird konsequent in der Marktbearbeitung umgesetzt.
- Der Kunde entscheidet ob eine Positionierung angekommen ist.
- Eine Erfolgreiche Positionierung führt zu Kundenbindung, Neukunden, Up- und Crossselling, Markentreue und Weiterempfehlung.
- Aber... der Aufbau und die Pflege der Positionierung braucht Geduld und Durchhaltewille.

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Strategische Positionierung als Schlüssel- Erfolgsfaktor



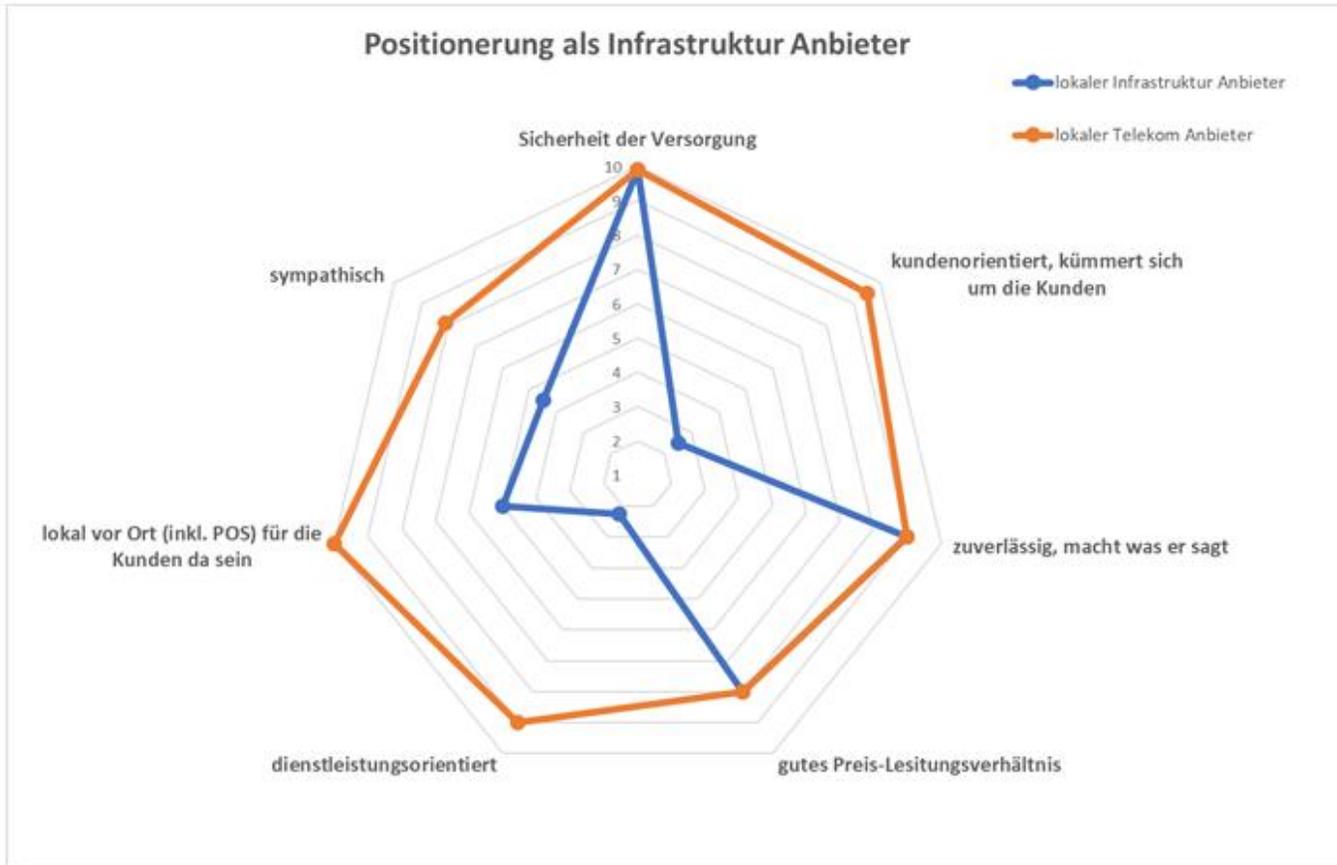
"Stuck in the middle?"

Infrastrukturanbieter

Dienstleistungsanbieter

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Strategische Positionierung als Schlüssel- Erfolgsfaktor



- Die Positionierung erfolgt basierend auf der Unternehmens- und Marketingstrategie.
- Eine Positionierung als «reiner» Infrastrukturbetreiber ist dies auch eine klare Positionierung und schliesst dadurch vieles von Anfang an aus.

Vorteil:

- Beschränkt sich meistens auf Verwaltung, Betrieb und Unterhalt und Ausbau der Infrastruktur.
- Wenig Personal intensiv.

Nachteil:

- Risiken bei Marktöffnung von Teilbereichen wie Strom, für EVU's.
- Keine Verbundenheit der Kunden zum Unternehmen.
- Limitierte Wertschöpfungskette.

Agenda

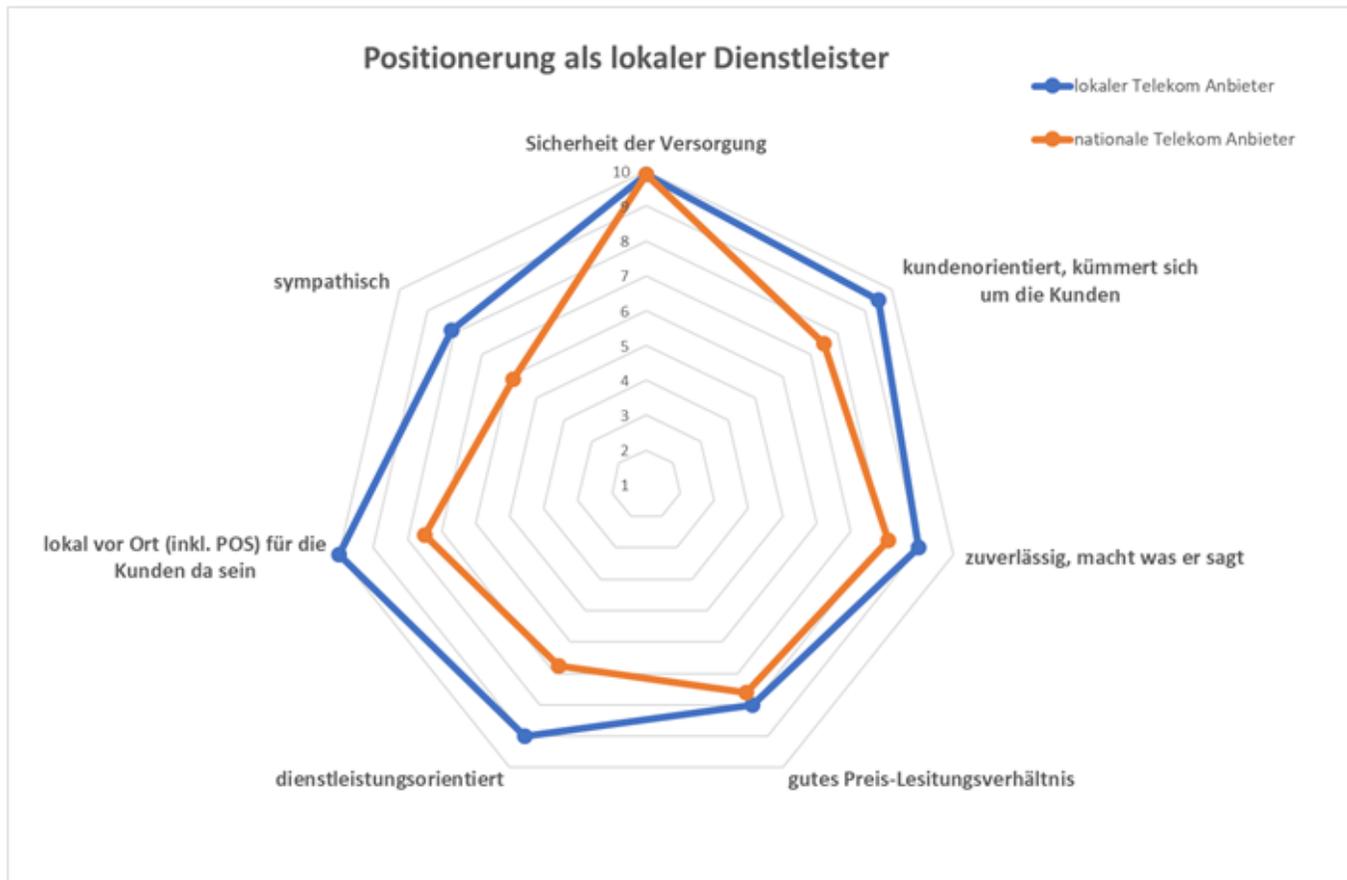
Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

- Marktübersicht und Entwicklungen
- Was ist den Kunden wichtig
- Die Herausforderungen
- Positionierung als Erfolgsfaktor
- **Positionierung als regionaler Dienstleister**
- Fazit und mögliche Handlungsoptionen



Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Positionierung als lokaler Telekom Anbieter



- Die Positionierung erfolgt basierend auf der Unternehmens- und Marketingstrategie.

Vorteil:

- Möglichkeit neue Wertschöpfung zu generieren.
- Kundenbeziehung und Loyalität zum Unternehmen.
- Bekanntheit und Image des Unternehmens.

Nachteil:

- Umgang im Dynamischen Marktumfeld.
- Personal- und Kostenintensiver.
- Risiko, dass mal was schief geht.

Wichtig: Als Quer-Verbundsunternehmen wird die Positionierung meistens für das gesamte Unternehmen erstellt.

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Positionierung als regionaler Dienstleister

Was meinen wir mit Positionierung als lokaler Telekom Provider...

- Brand: Bereits aufgebaute Bekanntheit, Markenbekanntheit und Markenstärke ausnutzen.
- POS Situation ausbauen oder erschaffen.
- Präsenz vor Ort markieren in der Öffentlichkeit z.B. bei Events.
- Lokale Marktbearbeitung, anpassen des Marketing- Mixes auf die lokalen Gegebenheiten.
- Investition in digitale Marktbearbeitungsinstrumente für die regionale Ausspielung.
- Lokale Sponsoring Unterstützung.
- Aufbau von neuen Zusatzleitungen, Produkten und Dienstleistungen für die Kunden
- Und vieles mehr.....

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Positionierung als regionaler Dienstleister

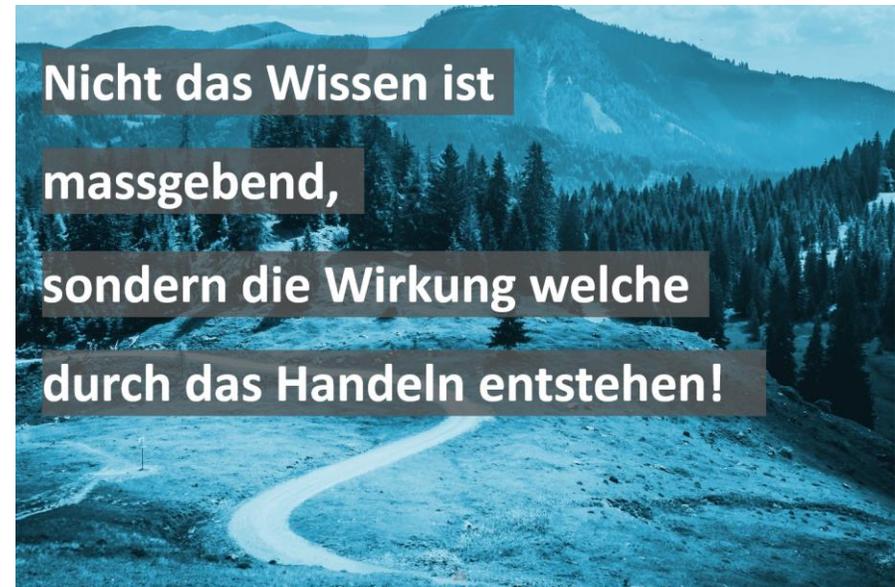
Mögliche Dienstleistungen die regional angeboten werden können

- Heimberatungen und Heiminstallationen von Telekom- und Multimedia Produkten.
- WLAN-Abdeckung und Installation beim Kunden zu Hause.
- Smartphone und Tablet Inbetriebnahmen / Austausch, Backup und Restores.
- IT-Sicherheitsberatung für Privatkunden.
- PC-Computer-, Smartphone- und Tablet- Security und E-Mail Security.
- Festnetz Telefon einrichten Nummern speichern oder transferieren.
- TV und Radio Beratung Installation und Einstellungen.
- Hardware Angebot allgemein z.b. im Shop mit Handy Zubehör.

Agenda

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

- Marktübersicht und Entwicklungen
- Was ist den Kunden wichtig
- Die Herausforderungen
- Positionierung als Erfolgsfaktor
- Positionierung als regionaler Dienstleister
- **Fazit und mögliche Handlungsoptionen**



Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Die Herausforderungen strukturiert angehen

Handlungsoptionen als Chance die richtigen Weichen jetzt zu stellen!

- In Zeiten der Unsicherheit helfen «Anhaltspunkte und Anker».
- Sicherheit wird erlangt durch klare Rahmenbedingungen, Weitsicht, Innovationsgeist und klare Zielsetzung.
- Erarbeiten Sie Ihren Plan und Positionieren sich! Egal in welche Richtung tun Sie es!
- Bewusst sein der aktuellen Marktsituation der laufenden Veränderungen und der notwendigen Flexibilität.
- Anlass zur Überprüfung und Anpassung der Unternehmens- Strategie, Ziele und der Marketingstrategie inklusive Positionierung.

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Die Herausforderungen strukturiert angehen

Handlungsoptionen als Chance die richtigen Weichen jetzt zu stellen!

- Mut zur Positionierung z.B. vom Infrastruktur Anbieter zum lokaler Dienstleister?
- Wagen sie den Schritt Richtung Digitalisierung im lokalen Marketing.
- Überarbeiten sie das Produkt Portfolio und bieten sie neue Dienstleistungen und eventuell eigene Produkte an.
- Öffnen sie Ihre Infrastruktur und generieren Sie zusätzlichen Umsatz auf Wholesale und Retail Ebene.
- Haben sie den Mut auch mal etwas auszuprobieren und eine Dienstleistung direkt bei ihren Kunden abzutesten. Sie können nur gewinnen.
- Überarbeitung sie ihren Marketingplanung (12 Monatssicht) und setzen sie diesen in flexibler Art und Weise um.

Regionale Marktbearbeitung für Kommunikationsnetze

Marketing & Verkauf für Telekom- und Kabelnetze ist unsere Leidenschaft

- Nutzen sie unserer Ausführungen als Checkliste und machen sie eine Standortbestimmung
- Entscheiden sie sich in welche Richtung und wie intensiv sie sich entwickeln wollen
- Legen Sie los...



360° Marketing
für KMU's

Anmeldung
für ein kostenloses
Orientierungsgespräch

Tel.: +41 79 637 67 95
E-Mail: info@joloo.ch
Web: www.joloo.ch/kontakt





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

jooloo ist der Spezialist für regionale Marktbearbeitung und Produktentwicklung.

Wir begleiten Netzanbieter und EVU's im Zuge des Auf- und Ausbaus einer aktiven und regionalen Vermarktung von Telekom Produkten, FTTH Netzen und Dienstleistungen von der Strategie über die Planung bis und mit der Umsetzung und Kontrolle.