

Consumentenstrategie

Regionale uitrol glasvezel én sneller bestaand netwerk

15 december 2009

Stap naar een duurzame samenleving

Glasvezel evolutie

Vandaag

Televisie



Internet



Telefonie



**Het nieuwe
werken**



Zorg op afstand



Intelligent huis



Stap naar een duurzame samenleving

Glasvezel evolutie

Vandaag

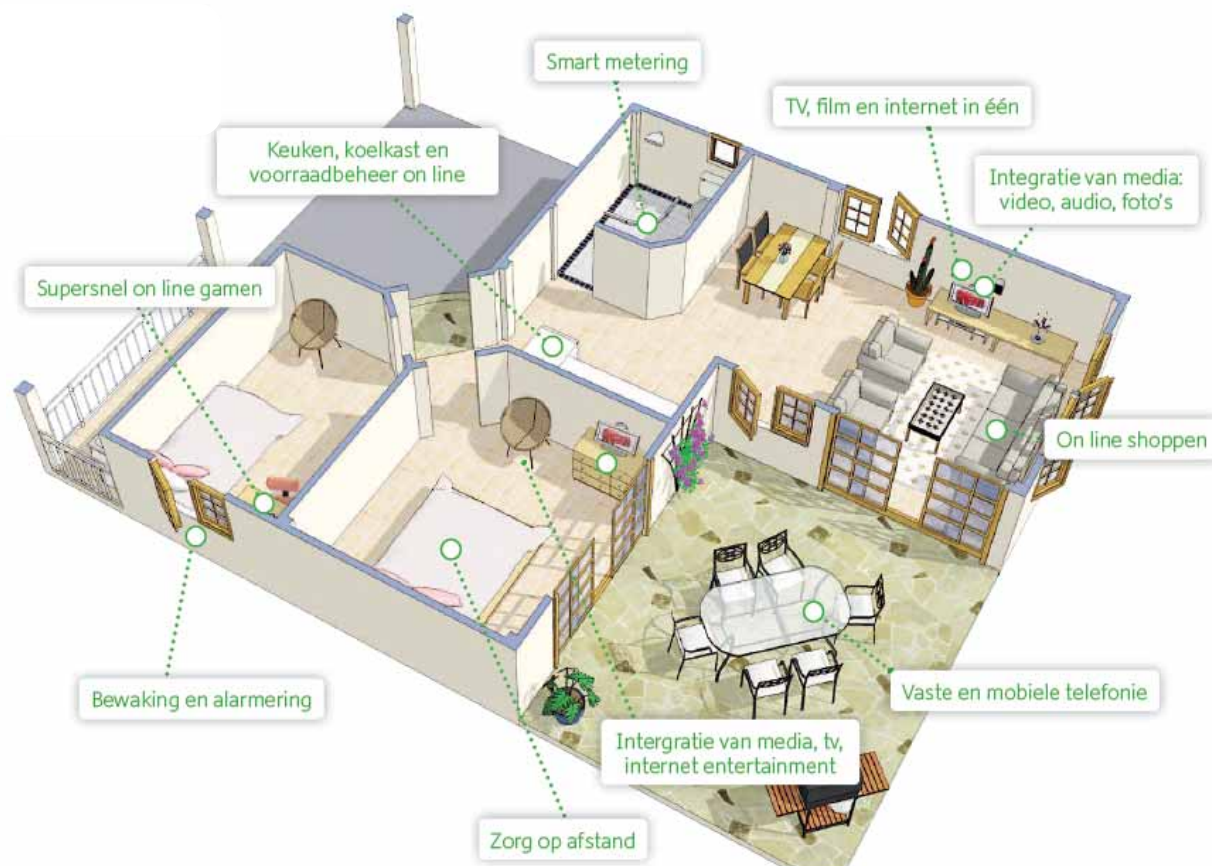
Televisie



Internet

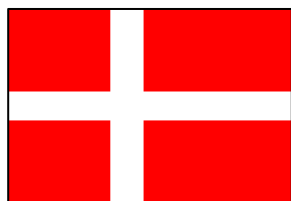


Telefonie

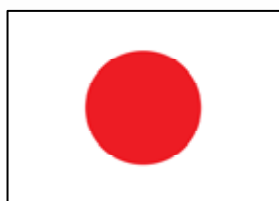


Glasvezel in andere landen

Glasvezel in andere landen



Denemarken



Japan



VS



Zuid-Korea



Singapore

Observaties:

1

Glasvezel
aanleggen kost tijd

2

Consumenten
aansluiten kost tijd

3

Terugverdienperiode:
5 tot 10 jaar

Trends Consumentenmarkt in Nederland

Hogere bandbreedtes



Hogere TV-kwaliteit en interactieve TV



Meer alles-in-één pakketten



Altijd en overal online



Concurrentie op netwerk diensten, niet op content



Mobile-only aandeel stabiel op 18%



Uitgangspunten KPN

Glas is superieur, mix van verschillende netwerktypen nodig voor succes

Glas is superieur



Hoge kwaliteit TV is essentieel in alles-in-één pakket



Glas uitrollen kost tijd



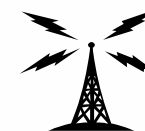
Intussen: huidige netwerk sneller maken



Mix van verschillende netwerktypen









Vast



Mobiel

Status aanleggen glasvezel tot vandaag

Ca. 900.000 huishoudens aangelegd

	Fiber-to-the-Curb (FttC)	Fiber-to-the-Home (FttH)
 Passive Operator	 <ul style="list-style-type: none"> Aanleg passief netwerk 	 REGGEFIBER <ul style="list-style-type: none"> Aanleg en exploitatie passief netwerk Joint Venture voor delen van investeringen en risico
 Active Operator	 <ul style="list-style-type: none"> Activeren glas en exploitatie Open Netwerk Model 	 kpn & REGGEFIBER <ul style="list-style-type: none"> Activeren glas en exploitatie Open Netwerk Model

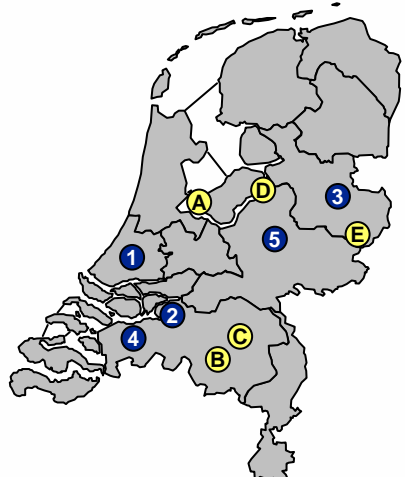
Resultaat Q3 2009:
Ca. 450k huishoudens aangelegd

Resultaat Q3 2009:
Ca. 460k huishoudens aangelegd

Commerciële pilots

Test
Operationele processen: <ul style="list-style-type: none"> • Netwerk uitrol • Regionale marketingaanpak • Klanten aansluiten: nieuw leveringsproces voor diensten
Commercieel potentieel: <ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid • Omzetverwachting • Marktvraag
Financieel: <ul style="list-style-type: none"> • Balans investeringen en opbrengsten



Aanpak
<ul style="list-style-type: none"> • 5 FttC en 5 FttH gemeenten • Propositie: alles-in-één pakket

<u>FttC</u>
<u>FttH</u>
1. Zoeterwoude
A. Almere-Haven
2. Oosterhout-Centrum
B. Son en Breugel
3. Hengelo-Centrum
C. Uden
4. Roosendaal
D. Elburg
5. Apeldoorn-Zuid
E. Haaksbergen

Consumentenaanbod in pilotgebieden



	Prijs per maand	€ 110	€ 80	€ 65
FttH	Breedband	tot 100 Mb download 6 Mb upload	50 Mb download 5 Mb upload	30 Mb download 3 Mb upload
	TV	>100 zenders (incl. voetbalpakket) IPTV	>70 zenders IPTV	>50 zenders IPTV
	Telefonie	Gratis bellen naar vaste nummers in Nederland	Gratis bellen naar vaste nummers in Nederland	Gratis bellen naar vaste nummers in Nederland
	Prijs per maand	€ 75	€ 60	€ 45
FttC	Breedband	~30 Mb download 3 Mb upload	8 Mb download 1 Mb upload	3 Mb download 0.5 Mb upload
	TV	>100 zenders (incl. voetbalpakket) IPTV & Digitenne tuner	>70 zenders IPTV & Digitenne tuner	>50 zenders IPTV & Digitenne tuner
	Telefonie	Gratis bellen naar vaste nummers in Nederland	Gratis bellen naar vaste nummers in Nederland	Gratis bellen naar vaste nummers in Nederland

Resultaat pilots: operationele processen

Netwerk uitrol volgens plan	Schaalvergrotingsproblemen	Regionale aanpak succesvol
 <ul style="list-style-type: none"> • Glasuitrol en activering verloopt volgens plan in pilotgebieden • Succesvolle en goede samenwerking Reggefiber Joint Venture 	 <ul style="list-style-type: none"> • Automatisch leveringsproces niet volgens verwachting  <p>“Kwaliteit boven snelheid”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbeteren leveringsproces • Tijdelijk verkoop stoppen • Klantklachten voorkomen 	 <ul style="list-style-type: none"> • Servicecenters in glasgebieden • Klantvraag groter dan verwachting

Commercieel potentieel resultaat: klantwaardering

Klantinterviews oktober – december 2009 ¹⁾

“Alles compleet, goede service, geen gezeur!”

+

“Snelle internetverbinding, goede service en helpdesk”

+

“Prachtig beeld”

+

“Wij willen BBC!”

-

“Ik wil sneller uploaden”

-

“Ik wil sneller zappen”

-

“Supersnel internet, HDTV, prachtige settopbox met harde schijf, gratis bellen, glasvezel is voorbereid op de toekomst... fantastisch”

+

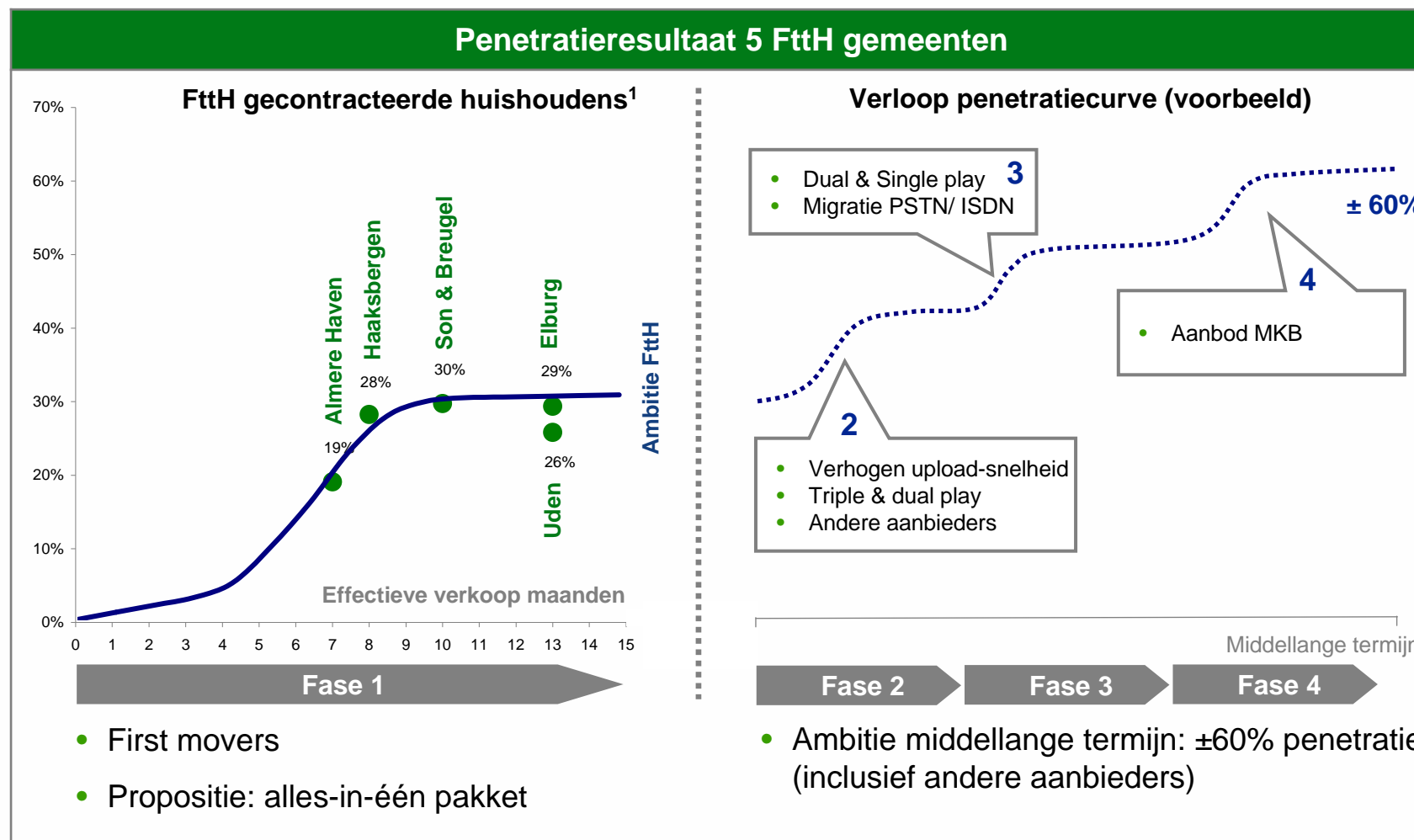
“Goede prijs/ kwaliteit verhouding”

+

1) Klanten die KPN glasvezel 3 maanden in gebruik hebben

Commercieel potentieel resultaat: FttH pilots

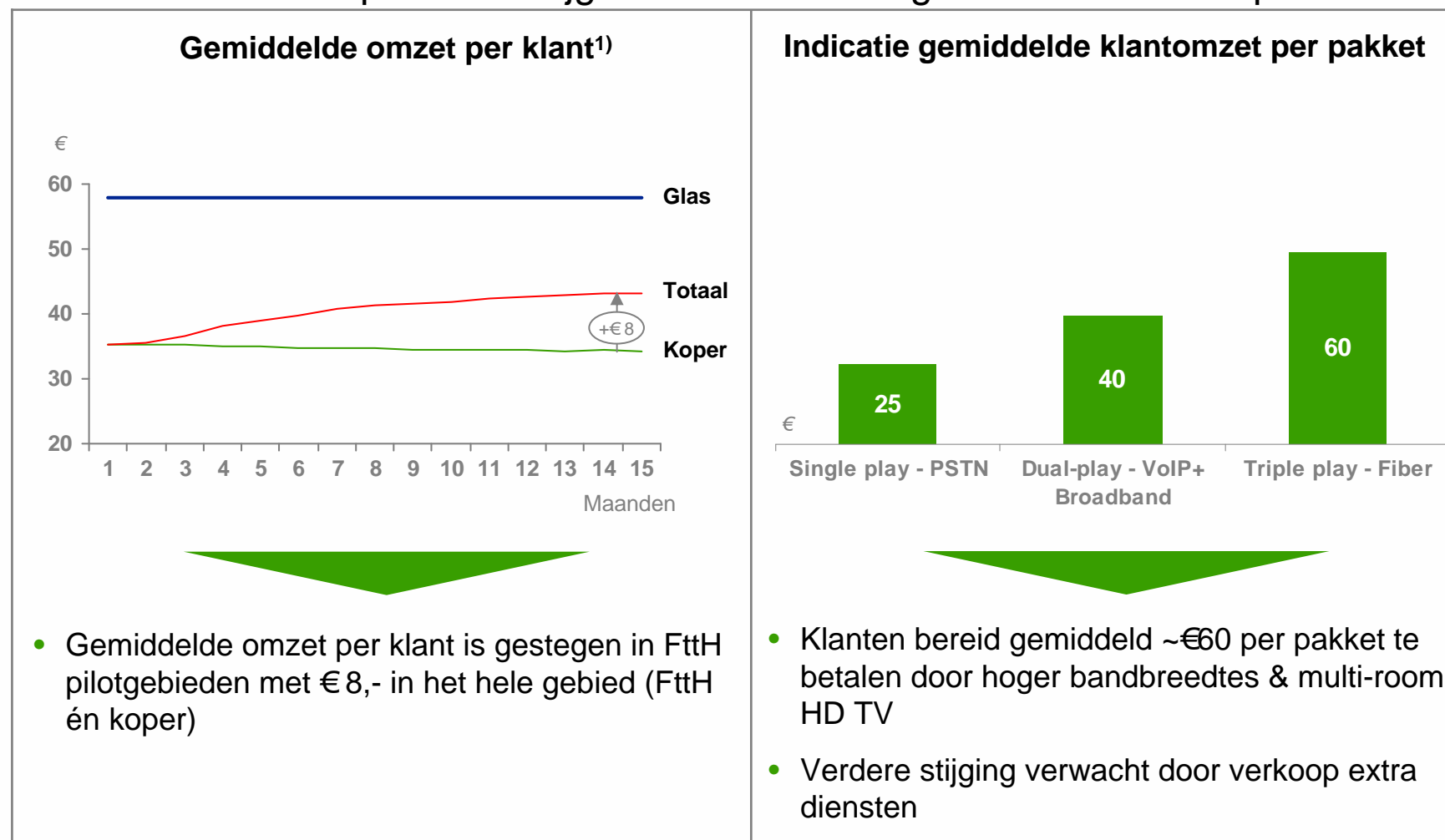
FttH penetratie verloopt volgens plan



1) Alleen KPN retail, weinig andere aanbieders

Commercieel potentieel resultaat: omzet in FttH pilots

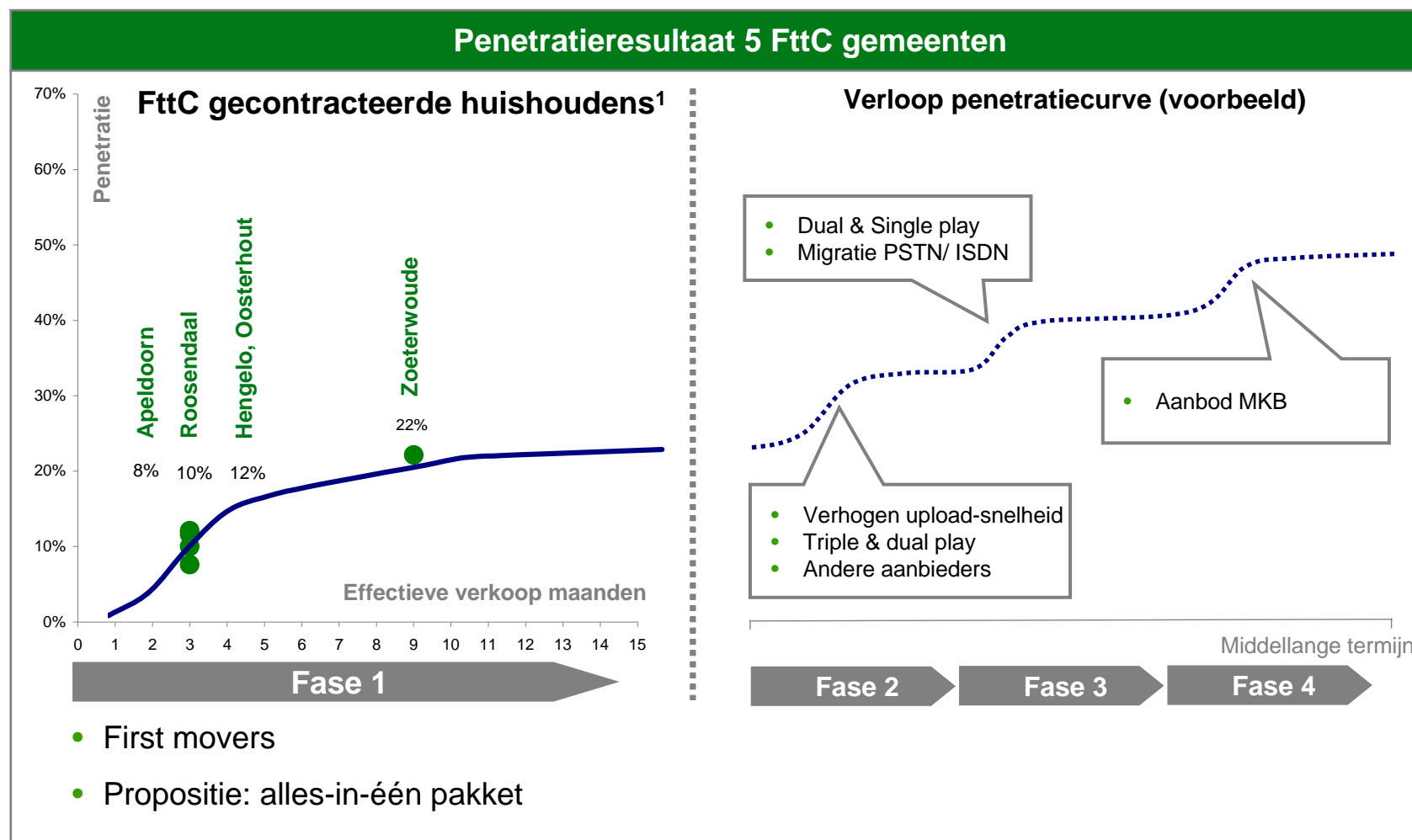
Gemiddelde omzet per klant stijgt door verschuiving naar alles-in-één pakketten



1) Gemiddelde omzet (exclusief BTW) in FttH pilot

Commercieel potentieel resultaat: FttC pilots

Goede start, nog vroeg



1) Alleen KPN retail, weinig andere aanbieders

Tussentijdse conclusie pilots

Conclusies

- Glasvezel is de superieure technologie voor de toekomst
- Commercieel heeft glasvezel veel potentieel
- Glasvezel levert nieuwe klanten op
- Glasvezel uitrollen kost tijd
- Hoogwaardige TV is essentieel

1

KPN gaat door met glasvezel

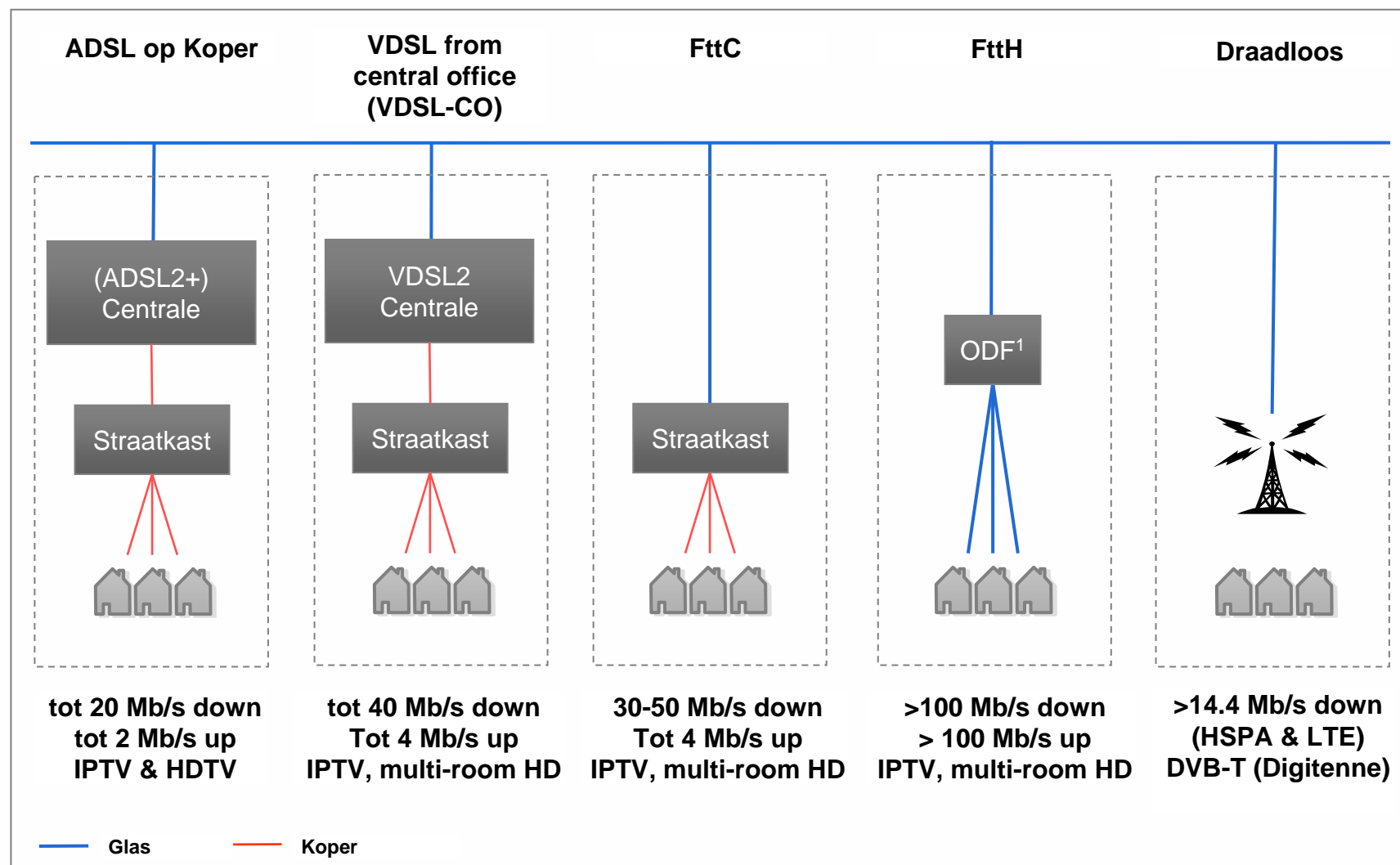
2

Tussentijds het kopernetwerk opwaarderen met VDSL-CO voor:

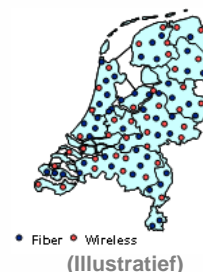
- Hoogwaardige TV
- Hogere breedband snelheden

Infrastructuur

Inzetten mix van verschillende netwerktypes voor hoogwaardige TV en snel internet



Netwerkstrategie



	2009	2010	2012	Middellange termijn
Vast	<ul style="list-style-type: none"> Glasvezel Pilots Koper ADSL2+ 	<ul style="list-style-type: none"> Verdere uitrol glasvezel FttH: up & download snelheid gelijk Upgrade koper naar VDSL-CO in Q2 <ul style="list-style-type: none"> 80% iTV dekking 70% HDTV dekking 50% van NL breedband snelheidsverbetering 	<ul style="list-style-type: none"> Ambitie FttH: 1,1 - 1,3 mln huishoudens aangelegd >1,5 mln TV via alle infrastructuren 	<ul style="list-style-type: none"> Ambitie glasvezel: 30-60% huishoudens aangelegd Partner mogelijkheden
Mobiel	<ul style="list-style-type: none"> Mobiel HSPA 7.2 	<ul style="list-style-type: none"> Mobiel HSPA Introductie 14.4 	<ul style="list-style-type: none"> Landelijke dekking UMTS/HSPA 	<ul style="list-style-type: none"> Introductie LTE voor verdere snelheidsverhoging en extra capaciteit

KPN dienstenportfolio 2010

Transparant alles-in-één pakket beschikbaar op verschillende netwerktypen

3-play Incl BTW		Basis/ Brons	Extra / Zilver	Premium / Goud
Internet	FtH	30 Mb download, €65,- 30 Mb upload	50 Mb download, €80,- 50 Mb upload	100 Mb download, €110,- 100 Mb upload
	Koper/ FtC	Tot 8 Mb download, €45,- 1 Mb upload	Tot 16 Mb download, €60,- 2 Mb upload	Tot 40 Mb download, €75,- 4 Mb upload
	Mobiel	€0.15/ Mb AltijdOnline (Mobiel Internet) + Internet HotSpots		
TV		1 ^e TV ontvanger gratis (SD of HD, Video-on-demand, Elektronische gids, uitzending gemist)		
		2 ^e TV ontvanger optie (€4,- per maand – iTV of Digitenne)		
		PVR optie (€4,- per maand)		
		iTV basis: 53 zenders, 90 radio, Video-on-demand >1000 videos Digitenne basis: 23 zenders, 19 radio Extra opties: Pluspakket, HD pakket, Sport 1		
Bellen		BelOnbeperkt weekend & Avond	BelOnbeperkt Altijd	

Financieel: investeringen

Uitrol blijft binnen bestaand investeringsraamwerk

	Glas	Koper
Uitrol	<ul style="list-style-type: none"> FttH doel: 1,1-1,3 mln huizen aangesloten 2012 FttC: focus op commercialiseren voor verdere uitrol Activeren FttH/ FttC klanten: 600-800k 2012 	<ul style="list-style-type: none"> Upgrade kopernetwerk met VDSL-CO Q2 2010 <ul style="list-style-type: none"> Sneller internet voor 50% populatie Vergroten iTV dekking tot 80% HDTV dekking tot 70%
Business case	<ul style="list-style-type: none"> Groei EBITDA door hogere penetratie en ARPU Investeringen FttH lopen via Reggefiber joint venture CAPEX €75-150 mln per jaar voor het activeren van klanten 	<ul style="list-style-type: none"> Capex ~€50 mln voor VDSL netwerk H1 2010 Vasthouden stabiele EBITDA en cash flow ontwikkeling op koper

Focus op cash flow ontwikkeling tijdens migratie naar Glasvezel
Beperkt risico op hoge CAPEX

Regionale uitrol glasvezel én sneller bestaand netwerk

Conclusies

- Glasvezel is de superieure technologie voor de toekomst
- Commercieel heeft glasvezel veel potentieel
- Glasvezel levert nieuwe klanten op
- Glasvezel uitrollen kost tijd
- Hoogwaardige TV is essentieel
- Een succesvolle netwerkstrategie bestaat uit een mix van glasvezel, koper en mobiel

KPN gaat door met glasvezel

Tussentijds het kopernetwerk opwaarderen met VDSL-CO voor:

- Hoogwaardige TV
- Hogere breedband snelheden

Q & A

