

Jaarverslag 2007





Inhoudstafel

Markante feiten in 2007	P. 4
Brief van de voorzitter	P. 6
Brief van de CEO	P. 8
De telecommunicatiewereld	P. 10
Mobistar als merk en zijn marketingstrategie	P. 12
Verkoop, distributie en klantendienst	P. 14
De residentiële markt	P. 16
Mobistar Business Solutions	P. 18
Netwerk en operationele activiteiten	P. 20
Human resources	P. 22
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	P. 24
Management en controle	P. 26
Informatie over het aandeel	P. 28
Glossarium	P. 30





Markante feiten in 2007

Lancering van Mobistar AtHome

AtHome is een sterproduct in de strategie voor de vervanging van vaste door mobiele telefonie, die Mobistar voor de residentiële markt nastreeft. Door dit unieke aanbod op de Belgische markt kunnen de klanten met hun gsm van thuis uit goedkoper bellen naar vaste lijnen in binnen- en buitenland dan met hun vaste lijn.

Veilig betalen met de gsm

Banksys en de drie nationale operatoren voor mobiele telefonie gaan een samenwerkingsverband aan voor de lancering van beveiligde betalingen met de gsm. De Mobistar-klant die met zijn gsm wil betalen, moet een simkaart hebben die de m-banxafetechnologie ondersteunt. Die kaarten zijn beschikbaar in alle Mobistar Centers.

Samenwerkingsverband met Lycamobile

In het kader van zijn beleid voor samenwerkingsverbanden met operatoren van virtuele mobiele netwerken (mvno), tekende Mobistar een belangrijk contract met Lycamobile. Dat bedrijf richt zich vooral naar de etnische gemeenschap die in België woont en regelmatig naar familie en vrienden in het land van oorsprong belt.

Lancering van Mobistar One Office Voice Pack

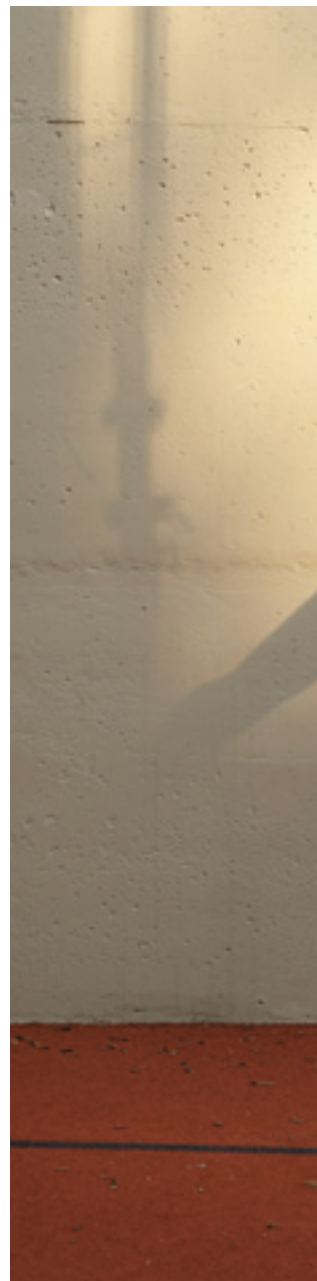
Mobistar lanceerde het eerste aanbod voor de professionele markt dat vaste en mobiele telefonie laat convergeren. Met One Office Voice Pack geniet de gebruiker van een voordeliger tarief per minuut, gratis oproepen binnen het bedrijf en gratis oproepdoorschakeling van de vaste lijn naar de gsm van elke gebruiker. Het gaat om een eerste stap in de richting van de complete convergentie tussen stem- en dataverkeer.

Aankoop van VOXmobile

Mobistar sloot met de Luxemburgse operator VOXmobile een akkoord voor de overname van 90 % van het kapitaal, voor een bedrag van 80,3 miljoen euro. Er werd gestart met de realisatie van synergieën tussen de twee operatoren. Op commercieel vlak uit zich dit in een grensoverschrijdend aanbod voor grote bedrijven in België en Luxemburg.

Vernieuwing van het contract met de Belgische Spoorwegen

Mobistar is al drie jaar lang de partner en leverancier van de Belgische Spoorwegen (NMBS) voor mobiele technologie. Dat contract werd vernieuwd voor een periode van drie jaar. Het omvat de activering van kaarten voor stemverkeer en voor datacommunicatie, de activering van vaste telefonietoepassingen en de activering van permanente lijnen voor datacommunicatie.





Start van Mobistar ADSL Voice

ADSL Voice biedt breedbandinternettoegang (4 Mbps) en vaste telefonie met de voip-technologie (Voice over IP). Dit innoverende aanbod maakt deel uit van een nieuwe waaier van internetoplossingen die Mobistar aanbiedt, zonder abonnementskosten voor een vaste lijn bij de historische operator.

Mobistar Internet Everywhere voor 'light' gebruikers

Internet Everywhere maakt gebruik van de edge-/hsdpa-netwerken van Mobistar en is de eerste mobiele internetoplossing waarvoor de gebruiker per dag betaalt (1 euro per dag op het internet, met een maandelijks abonnement van 5 euro). Het richt zich vooral naar professionals die regelmatig op de baan zijn, maar ook naar studenten en andere particulieren die vaak van huis zijn.



Brief van de voorzitter

Als voorzitter van de raad van bestuur en in naam van het executive committee wil ik in de eerste plaats graag alle klanten en alle aandeelhouders bedanken voor hun loyaliteit en hun steun voor onze strategie. In het bijzonder wil ik ook onze medewerkers bedanken voor het voortreffelijke werk dat zij het voorbije jaar hebben verricht.

Als gevolg van de uitbesteding van het technische beheer en het onderhoud van ons netwerk heeft Ericsson 150 teammembers overgenomen. De raad van bestuur is er zich wel van bewust dat deze outsourcing niet voor iedereen gemakkelijk was, maar we zijn ervan overtuigd dat de beslissing om uit te besteden op termijn de juiste is.

2007 was voor Mobistar opnieuw een succesvol jaar, ook al waren de omstandigheden niet evident. De door de overheid opgelegde daling van de mobiele termineringstarieven en de door de Europese Unie gereguleerde roamingprijzen hebben een duidelijke impact op de omzet gehad. Bovendien wordt de markt steeds maturder en wordt de concurrentie steeds sterker. Ondanks deze externe moeilijke factoren is Mobistar er opnieuw in geslaagd het jaar succesvol af te sluiten.

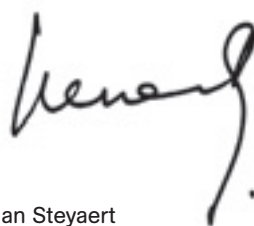
Dankzij de geleverde prestaties zal de raad van bestuur op de algemene vergadering van aandeelhouders van 7 mei 2008 de uitbetaling van een bruto dividend van 2,80 euro per aandeel, een kapitaalsvermindering à rato van 4 euro per aandeel en de inkoop van eigen aandelen voor een maximaal bedrag van 175 miljoen euro voorstellen. Dit betekent dat we voor 2007 ongeveer 600 miljoen euro laten terugvloeien naar onze aandeelhouders. De betaling ervan gebeurt vanaf 14 mei 2008.

Een bijzonder woord van dank gaat dit jaar naar Bernard Moschéni die de voorbije drie jaar als CEO van Mobistar het bedrijf heeft omgevormd van een eerder technologiegeoriënteerde naar een sterk klantgerichte onderneming. Hij heeft beslist om in het buitenland een nieuwe uitdaging aan te gaan.

Zijn opvolger, Benoit Scheen, werd door de raad van bestuur unaniem verkozen als nieuwe CEO. Door zijn jarenlange ervaring in de ict-sector en zijn rol als CCO in de afgelopen jaren is hij voor ons de juiste persoon om de strategische uitdagingen waar het bedrijf voor staat, in te vullen. Hij heeft belangrijke commerciële successen gerealiseerd en heeft een zeer goed inzicht in de specifieke noden van de Belgische residentiële en businessmarkt.

Ook voor 2008 zijn de uitdagingen niet gering. Zo komt er een tweede fase van de verlaagde mobiele termineringstarieven en wordt de verzadiging van de telecommunicatiemarkt een alsnook belangrijkere factor.

Mobistar heeft de intentie met een sterke mobiele centric-strategie, de juiste beleidsplannen en hoge gedrevenheid bij alle medewerkers ook van 2008 een uitstekend jaar te maken.



Jan Steyaert
Voorzitter van de raad van bestuur



Brief van de CEO

Ondanks de consolidatietrend en de hoge concurrentiedruk op de Belgische markt, versterkte Mobistar zijn groei in 2007. Aan de basis: zijn commerciële dynamiek en innovatiebeleid.

De mobiele telefonie markt is volgroeid, met een penetratiegraad van 99 % eind 2007. En toch kon Mobistar zich differentiëren, dankzij een proactief segmentatiebeleid. Om zo goed mogelijk aan de verwachtingen van iedere type consument te beantwoorden, ontwikkelde de operator nieuwe producten en aangepaste diensten. Het succes van TempoMusic, voortaan ook voor postpaidklanten, is daarvan een goed voorbeeld. Op het einde van 2007 telde de formule 579.306 klanten.

Naast de optimalisatie van de productenportefeuille, kreeg het merk Mobistar een nieuwe identiteit met het driedimensionale logo Love, Work, Play. Een geslaagde vernieuwing, want de herkenninggraad bij de klanten is nu al heel hoog.

Kiezen voor de mobile centric-aanpak

Mobistar maakte de juiste strategische keuzes. Dat bewijst het succes van nieuwe formules, zoals AtHome en One Office Voice Pack, beide gelanceerd in 2007. Op de residentiële markt koos de operator voor substitutie (overstap van vast naar mobiel) en een gesegmenteerd aanbod, met nóg meer eenvoud en transparantie. Voor professionele gebruikers focuste Mobistar vooral op de convergentie van stem- en dataverkeer, om tegemoet te komen aan de hogere eisen van ondernemingen op mobiliteitsvlak.

Het stijgende aantal klanten bevestigt het succes van deze commerciële strategie. Op 31 december 2007 telde Mobistar 3.489.859 actieve klanten (inclusief mvno) – dit is een stijging van 10,7 % op een jaar tijd. In 2007 won de operator 144.530 nieuwe abonnees, waarbij ook de prestaties van onze mvno-partners vermeldenswaard zijn. Het aantal abonnees bedroeg eind 2007 54 % van het totale klantenbestand, tegenover 51,4 % eind 2006.

Op het vlak van internet ontwikkelde Mobistar een compleet gamma oplossingen waarvoor geen abonnement bij de historische operator meer nodig is (onder meer ADSL Voice en Internet Everywhere). De toename van mobiele datatransmissie heeft veel te danken aan de nieuwe Orange World-diensten, waarvan het portaal een facelift kreeg. Maar ook aan het succes van BlackBerry® en Business Everywhere op de zakelijke markt. Eind 2007 vertegenwoordigden de inkomsten uit mobiele data 18 % van de omzet uit mobiele telefonie, tegenover 15,4 % vorig jaar.

Een strategie van partnerships

Mobistar wil al zijn doelstellingen realiseren, en zette daarvoor zijn beleid van partnerships verder. Het versterkte bestaande samenwerkingsakkoorden, en onderhandelde over nieuwe, in het bijzonder met Lycamobile en Transatel. Het aantal mvno-klanten steeg op het einde van 2007 tot 206.105 – vijftienmaal meer dan op het einde van 2006.

Mobistar verwierf daarnaast 90 % van het kapitaal van de Luxemburgse operator VOXmobile.

De samenwerking tussen beide operatoren begon met een grensoverschrijdend aanbod voor grote bedrijven in België en in het Groothertogdom Luxemburg.

Performante distributiekanaalen

De aangepaste commerciële organisatie en de nieuwe verkooppunten droegen bij tot de optimale verspreiding van het aanbod. Mobistar renoveerde zijn distributienetwerk volledig. Het bestaat nu uit 27 verkooppunten in eigen beheer en 119 franchisewinkels, en is daarmee de belangrijkste telecomdistributieketen in België. In 2007 vierde de operator de tiende verjaardag van zijn eerste Mobistar Center. Opmerkelijk is ook de groei van de onlineverkoop. Begonnen in 2006, kende deze aanpak het voorbije jaar een spectaculaire groei, en bereikte bijna 6 % van de verkoop eind 2007.

In 2007 verkocht Mobistar 20 % meer mobiele telefoons. Deze stijging is het gevolg van de uitbreiding van het toestellengamma, onder meer in het high-end-segment (edge/3G).

Sterk sociaal engagement

Mobistar vergrootte zijn sociaal engagement in de strijd tegen autisme. De vzw Participate! structureert dit initiatief. Ze rekruteerde ervaren psychologen die de inhoud van de eerste module op www.participate-autism.be uitwerkten. Deze website is een referentie voor iedereen die informatie zoekt over autisme.

Sterkere positionering in 2008

Dankzij de uitstekende resultaten in 2007 begint Mobistar het nieuwe jaar in de beste omstandigheden. In een markt met verscherpte concurrentie en verhoogde druk van de regelgever, wil het management de commerciële positie van Mobistar nóg versterken. Dat zal gebeuren via de vernieuwing van zijn producten en diensten, om alsmaar beter tegemoet te komen aan de noden van de klant, in combinatie met een nauwkeurig kostenbeheer.

Mobistar rekt hiervoor op het ijzersterke engagement en de competenties van al zijn medewerkers, in een professionele, stimulerende omgeving.

Als nieuwe CEO kijk ik vol ongeduld ernaar uit de uitdagingen van 2008 te verwezenlijken.



Benoit Scheen
Chief Executive Officer



De telecommunicatiewereld



De Belgische markt werd in 2007 gekenmerkt door een consolidatietrend en een toenemende druk van de regulerende instanties. Dat zette echter geen rem op de groei van Mobistar. Dankzij zijn commerciële dynamiek kon de operator 338.000 nieuwe klanten werven en daardoor zijn marktaandeel nog vergroten.

Concurrentiële omgeving

■ Optimale penetratiegraad

De druk van de concurrentie bleef in 2007 heel hoog, terwijl ook de penetratiegraad steeg naar 99 % van de bevolking. Dat zorgde voor een verbeterde concurrentiestrijd tussen de operatoren om nieuwe klanten aan te trekken: steeds agressievere promocampagnes, steeds frequentere lancering van nieuwe producten, ...

■ Marktconsolidatie

In 2007 trokken de belangrijkste spelers op de markt een sterke consolidatiebeweging op gang. Dat stelde een aantal operatoren in staat om nieuwe marktsegmenten te veroveren. Het gevolg hiervan was een nog grotere druk op de concurrentiestrijd.

■ Succes voor een aantal mvno's

Een groot aantal mvno's (Mobile Virtual Network Operator) lanceerde zich de voorbije jaren op de Belgische markt. Sommigen voerden nieuwe diensten in en verstevigden hun posities in 2007. Mobistar onderhandelde in 2006 een samenwerkingsakkoord met Telenet. Mobistar zette deze koers in 2007 verder en sloot nieuwe akkoorden met Lycamobile en Transatel. Transatel fungeert enerzijds als mvne (Mobile Virtual Network Enabler) – een tussenpersoon die diensten levert aan mvno's, maar zelf geen contacten onderhoudt met de eindgebruiker. Anderzijds heeft Transatel 15.000 eigen gebruikers.

■ Mobistar verstevigt zijn posities

In deze erg moeilijke marktomgeving zorgde Mobistar voor een behoud van zijn posities. Op de residentiële markt ging het voor een substitutiestrategie (overstap van vaste naar mobiele telefonie). In het professionele segment legt het voortaan de klemtoon op convergentie.

Het succes van AtHome en One Office Voice Pack, twee sterproducten van 2007, bevestigen dat deze strategische keuzes de juiste zijn.

Op 31 december 2007 bedroeg het klantenbestand van Mobistar, inclusief het aantal mvno-klanten, 3.489.859, een stijging met 10,7 % ten opzichte van 3.152.455 klanten eind 2006. Het aantal Mobistar adsl-klanten bleef stabiel, met 23.774 op het einde van het boekjaar 2007.

Druk van de regelgeving

■ Mtr-tarieven dalen opnieuw

In augustus 2006 legde het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) de mobiele termineringstarieven (mtr of Mobile Termination Rates) vast voor de drie nationale netwerken. Na een eerste daling van de mtr-tarieven met 16,5 % in november 2006, volgde een tweede daling – dit keer met 20 % - in mei 2007.

Eind 2007 trof het BIPT een bijkomende maatregel die de mobiele termineringstarieven van de drie operatoren vastlegt voor de periode van februari tot juli 2008.

■ Maximumtarieven binnen de Europese Unie

Vanaf 30 juli 2007 voerde Mobistar de Europese regelgeving door voor de roamingtarieven (tarieven die van toepassing zijn bij in- en uitgaande gesprekken in het buitenland, en op volumetarieven tussen operatoren onderling) voor de 27 Europese lidstaten en enkele bijkomende landen. Mobistar-klanten kregen vooraf duidelijke informatie over de tariefaanpassingen.

■ Brusselse emissienormen voor elektromagnetische golven

Mobistar en andere operatoren van mobiele netwerken die deel uitmaken van het GOF (GSM Operators Forum), dienden bezwaar in bij het Grondwettelijk Hof tegen de ordonnantie die het Brusselse parlement op 16 februari 2007 goedkeurde (publicatie in het Belgisch Staatsblad op 14 maart 2007). Die voorziet een forse beperking van de sterkte van de elektromagnetische golven die de verbindingssantennes van gsm-operatoren mogen uitzenden. Ze voert een bovengrens in van 3 volt per meter, terwijl de huidige federale norm – en die is al vier keer strenger dan de geldende Europese normen – 20,6 volt per meter bedraagt. De drie Belgische operatoren vinden dat de Brusselse wetgever met deze maatregel zijn



bevoegdheden overschrijdt. Bovendien ondermijnt deze maatregel de dienstverlening naar de klanten die een optimale beschikbaarheid vereisen.

Inspelen op de verwachtingen van de markt

■ Toepassing van de universele dienstverlening

Sinds januari 2006 biedt Mobistar aan mensen met een laag inkomen een sociaal tarief aan. Deze financiële steun wordt toegekend aan bepaalde personen die zich in een moeilijke situatie bevinden onder specifieke voorwaarden die zijn voorzien in de telecomwet van 13 juni 2005.

■ 3G op dezelfde frequenties als 2G

Nieuwe wettelijke voorschriften (Koninklijk Besluit van 28 maart 2007, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 11 mei 2007) geven de operatoren van mobiele telefoonnetwerken het recht om 2G-frequenties (gsm) te gebruiken voor 3G (umts), ten vroegste vanaf juli 2008. De operator Base is er niet in geslaagd om de schorsing van dit KB te verkrijgen bij de Raad van State.

De frequentie-uitbreiding zal het bereik vergroten op het platteland en langs de grote verkeersassen (weg- en spoorverkeer). Het verbetert ook de dekkingskwaliteit in steden, tegen een lagere kostprijs voor Mobistar en de andere operatoren. Op die manier kunnen bestaande installaties opnieuw gebruikt worden (waarbij een aantal nog te bouwen installaties), wat meteen ook een gunstig effect op het milieu heeft.

Gezonde concurrentie

■ Misbruik van dominante machtspositie

In mei 2007 duidde de Handelsrechtbank van Brussel twee experts aan in het kader van de procedure voor het misbruik van dominante machtspositie van Proximus, tegenover Mobistar en Base. De experts hebben de opdracht om te onderzoeken of Proximus zijn dominante positie tussen 1999 en 2004 daadwerkelijk heeft misbruikt. De deskundigen moeten ook bepalen welke schade de partijen hierdoor leden. De resultaten van dit expertonderzoek worden in 2008 verwacht.

Mobistar als merk en zijn marketingstrategie

In 2007 legde Mobistar de klemtoon op zijn segmentatiebeleid. De kern van zijn marketingstrategie bestond erin om – met aangepaste producten en dienstverlening – zo goed mogelijk in te spelen op de verwachtingen van ieder type consument. Deze proactieve aanpak wierp zijn vruchten af op de residentiële en professionele markten. De operator vertaalde zijn positionering ook door een opfrissing van het merk Mobistar.

Het merk Mobistar

■ Love, Work, Play

Mobistar wil het merk zijn dat iedere Belg verkiest voor zijn mobiele telefonie. In een omgeving van een steeds heviger concurrentie is het noodzakelijk om zich duidelijk te differentiëren. Mobistar doet dat door altijd en overal de consument centraal te stellen in zijn aanpak. Deze positionering uit zich concreet in de nieuwe identiteit van het merk Mobistar, met een logo dat in 2007 mee veranderde.

De consument van vandaag wil mobiele oplossingen en ervaringen die hem helpen om meer te halen uit zijn leven: Mobistar speelt daarop in door producten en diensten te lanceren die de consument helpen, to *love*, *work* en *play* zoals hij wil. Alle belangrijke dingen in het leven situeren zich namelijk in die drie domeinen.

Tegelijkertijd laten we de consument de keuze, hij neemt immers zelf de macht en wil participeren. Deze 'participatie' uit zich in de manier waarop we communiceren, en in de verschillende keuzemogelijkheden die we de consumenten aanbieden.

De lancering van de visuele identiteit van Mobistar is een succes: in december piekte het al op een herkenningsgraad van 75 %.



Tegemoetkomen aan de noden van de klanten

Een van de strategische doelstellingen van Mobistar is: zo goed mogelijk tegemoetkomen aan de diverse noden van zijn klanten. TempoMusicMonthly is daarvan een voorbeeld. Het is een van de sterproducten die werden ingevoerd in het kader van de gesegmenteerde aanpak voor abonnees die eveneens willen genieten van gratis sms en muziek. Op 31 december 2007 bedroeg het totaal aantal TempoMusic-klanten 579.306.

■ Een nieuwe productenportefeuille

In 2007 optimaliseerde Mobistar zijn productenportefeuille. Om met een aantrekkelijker en tegelijk nóg efficiënter aanbod naar de klant te gaan. Deze evolutie vergrootte de synergie tussen het prepaid- en het postpaidaanbod. Tempo-klanten kunnen nu gemakkelijker overschakelen naar een abonnementsformule. Dat vertaalt zich in een nieuwe stijging van het aantal abonnees. Die zijn trouwer en gebruiken hun gsm vaker. Hun aandeel steeg tot 54 % tegen het einde van 2007.

In die nieuwe portefeuille zitten heel innovatieve pakketten zoals AtHome voor de residentiële markt, en One Office Voice Pack voor de professionele klanten.

AtHome geeft een antwoord op de behoeften van residentiële klanten die steeds vaker volledig mobiel willen gaan. One Office Voice Pack combineert vaste en mobiele telefonie voor de professionele markt. De stijging van het aantal klanten in 2007 bevestigt dat deze commerciële strategie succesvol is.





Andere noemenswaardige innovaties zijn ADSL Voice, dat vaste telefonie en internettoegang via de Livebox aanbiedt, en Internet Everywhere, een product speciaal ontworpen voor professionals die regelmatig op de baan zijn, maar ook voor studenten en andere particulieren die vaak van huis zijn.

Het Orange World-portaal vierde in 2007 zijn derde verjaardag met een facelift. De nieuwe interface is eenvoudig en geeft een gepersonaliseerd aanbod. Het portaal is aangepast aan de noden van iedere klant, die het persoonlijk kan aanpassen in functie van het gebruik dat hij ervan maakt.

■ Aangepaste mobiele telefoons

Mobistar bereidde zijn klanten al in 2007 voor op de diensten die het morgen aanbiedt. Daarvoor paste het zijn aanbod van mobiele telefoons aan. Die richten zich steeds meer op multimediatoepassingen. De verkoop van gsm's door Mobistar steeg in 2007 met 20 % van 50,6 miljoen euro eind 2006 naar 60,7 miljoen euro op 31 december 2007.

■ Samenwerking met Lycamobile en Transatel

Om zijn marktaandeel voor mobiele telefonie te vergroten, sloot Mobistar samenwerkingsakkoorden af met operatoren van virtuele mobiele netwerken (mvno voor

Mobile Virtual Network Operators), maar ook met andere spelers die zich op de mobiele telefonie markt willen lanceren. Mobistar zette dit beleid voort met zijn partners Telenet, Euphony en Delhaize.

In april 2007 werd een nieuw akkoord getekend met Lycamobile, een baanbrekend merk van Lycatel voor internationaal mobiel telefoonverkeer. De onderneming Lycatel telt meer dan zeven miljoen gebruikers verspreid over heel Europa. Ze zijn goed voor meer dan 1,4 miljard belminuten per maand. Lycatel is leider op de Europese markt van de herlaadbare belkaarten voor internationale telecommunicatie. Het richt zich in de eerste plaats tot buitenlanders die in België verblijven en willen bellen met vrienden en familie in hun land van oorsprong. Lycatel gebruikt het Mobistar-netwerk en pakt uit met een specifiek aanbod en dienstverlening, die het volledig afstemt op het doelpubliek. Het is in België actief met een netwerk van 1.000 verkooppunten.

In november sloot Mobistar ook een samenwerkingsovereenkomst met de Franse maatschappij Transatel. Die biedt naast een eigen mobiel aanbod tevens diensten waarmee mvno's hun eigen activiteit als mobiel operator kunnen opzetten.

Verkoop, distributie en klantendienst

In 2007 werd de commerciële organisatie verder aangepast. Het werd een jaar van consolidatie. Toch zijn er ook nieuwe elementen, zoals het grote succes van de onlineverkoop.



Onlineverkoop neemt hoge vlucht

In 2006 begon Mobistar met de onlineverkoop van zijn producten. Het voorbije jaar kende deze aanpak een spectaculaire groei. In de onlineshop kunnen de klanten gsm-toestellen kopen, uit het mobiele aanbod kiezen en adsl activeren. Mobistar waakt erover dat alle transacties uiterst veilig verlopen en gebruikt daarom het ssl-encryptiesysteem (Secure Sockets Layer).

Eerste Mobistar Center viert tiende verjaardag

■ Verkoop aan het grote publiek: verhoogde efficiëntie

Mobistar voerde een grondige sanering door van zijn verkoopsnetwerk dat vooral herlaadbare simkaarten verkoopt. In 2007 werd de efficiëntie van de 6.000 verkooppunten verbeterd. Hun aantal bleef het voorbije jaar stabiel.

■ Exclusieve verkoop: shop refitting voltooid

Mobistar maakte het hele jaar door werk van de verdere modernisering van de Mobistar Centers. Die twee jaar durende operatie is bijna afgerond. Eind 2007 waren 125 winkels opnieuw ingericht. De renovatie van een tiental Mobistar Centers werd uitgesteld, omdat de kans bestaat dat ze binnenkort verhuizen naar een nieuwe locatie.

In 2007 vierde Mobistar de tiende verjaardag van het eerste Mobistar Center. Met 146 verkooppunten in eigen beheer of onder franchise, heeft Mobistar de belangrijkste telecomdistributieketen in België.

Mobistar ging steeds meer verkooppunten in eigen beheer uitbaten: van 12 eind 2006 naar 27 eind 2007. Deze 'ontdekkingssruimtes' leggen de klemtoon op dienstverlening aan de klant en directe toegang tot informatie. Zo versterken ze de commerciële dynamiek van Mobistar.

■ Certificering van onafhankelijke agenten

Het netwerk van onafhankelijke agenten dat Mobistar-producten en -diensten verdeelt op de soho-markt (Small office – Home office) – dat zijn zelfstandigen, vrije beroepen en heel kleine ondernemingen – en op de kmo-markt werd in 2007 nog uitgebreid. Deze agenten zijn heel streng geselecteerde partners, met wie Mobistar een langetermijnrelatie wil uitbouwen.

Mobistar is in 2007 gestart met een procedure voor de certificering van deze onafhankelijke agenten. Daarbij is het de bedoeling om hun efficiëntie en de kwaliteit van hun interventies nog te verhogen. Immers, de commerciële oplossingen worden met de dag complexer.

Versterkte banden met grote klanten

Het team dat instaat voor de commerciële relaties met de grote klanten werd in 2007 opgesplitst om zo de dienstverlening nog te versterken. Eén team legt zich voortaan toe op prospectie en de eerste contacten met nieuwe klanten. Een tweede zorgt voor duurzame relaties met de bestaande klanten.

In 2007 werden een aantal belangrijke contracten vernieuwd. Verschillende grote organisaties schonken Mobistar hun vertrouwen voor hun vaste en mobiele telefonie, waaronder de Vlaamse Gemeenschap.

Blijvende verbetering van dienstverlening aan klanten

■ Optimalisering van relaties met externe partners

In 2006 lanceerde Mobistar het plan om een aantal operationele en ondersteunende activiteiten uit te besteden. Dat plan werd vorig jaar verder uitgewerkt. Meer dan 400 mensen werken nu voor de klantendienst bij onze verschillende partners (Sitel, TechCity, Call-It, Orange Roemenië). In 2007 leverde Mobistar inspanningen om de banden te versterken met zijn onderaannemers van wie een aantal exclusief voor Mobistar werkt.

■ Prijs voor het beste adsl-callcenter

Mobistar won in oktober 2007 de TechCity Mystery Contact Challenge Award, uitgereikt door TechCity Solutions. Die bekroning volgde het na een onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening in negentig contactcenters van grote technologische bedrijven, die al dan niet klant zijn bij TechCity. Volgens deze studie is de ondersteuning die Mobistar zijn adsl-klanten biedt, duidelijk van een hoger niveau dan die van de andere twaalf internetproviders in de enquête (Mobistar haalde een score van 75,75 %, tegenover een gemiddelde van 59,32 %).

■ Cijfers om van te duizelen

De resultaten weerspiegelen de intense activiteiten die samengaan met de dienstverlening aan de klant: 4,2 miljoen binnenkomende gesprekken, 3,5 miljoen uitgaande gesprekken, 1,6 miljoen e-mails en brieven, en 14,1 miljoen facturen.



De residentiële markt



Op de residentiële markt kiest Mobistar voor een substitutiestrategie. De uitdaging? Particulieren overtuigen om hun vaste lijn in te ruilen tegen een mobiele telefoon. Om deze evolutie te bevorderen, kwam er in september 2007 een nieuwe segmentatie van het aanbod.

Competitief en innoverend gamma

Mobistar zet zijn innovatiebeleid door en stelt zijn klanten oplossingen voor die beantwoorden aan hun specifieke noden. Een nieuw tariefrooster ondersteunt sinds september die oplossingen met nog meer eenvoud en transparantie. De website voor de residentiële markt kreeg in 2007 een opfrisbeurt. Mobistar biedt zijn klanten daar de kans om het voordeligste aanbod in functie van hun profiel uit te kiezen.

■ Mobistar AtHome

AtHome kwam in maart 2007 op de markt. Het is een sterproduct dat volledig in lijn ligt van de gekozen substitutiestrategie. Door dit unieke aanbod op de Belgische markt kunnen de klanten met hun gsm van thuis uit goedkoper bellen naar vaste lijnen in binnen- en buitenland dan met hun vaste lijn. De klanten hebben er dus geen baat bij om thuis hun vaste lijn te behouden en besparen nog tot 17,50 euro abonnementsgeld. Ze genieten bovendien van een groter gebruikscomfort.

■ Nieuwe waaier van aanbiedingen

Mobistar stapt af van de traditionele opsplitsing tussen prepaid- en postpaidklanten. Het splitst zijn aanbod op in vier categorieën die inspelen op de verschillende gebruikerstypes: *MyComfort* (vooral bellen en sms'en), *Music* (gratis sms en muziek), *Friends* (uren gratis bellen met vrienden), *MyTime* (bellen met iedereen). Deze nieuwe waaier van mogelijkheden kwam in september 2007 op de markt. Daarnaast blijven een aantal specifieke opties bestaan voor postpaidklanten, zoals AtHome (inclusief ADSL Connect), Family (inclusief ADSL Voice) en andere internetopties.

Aanpassing van het internetaanbod

Mobistar heeft de ambitie om meer inkomsten te winnen uit mobiele data-uitwisseling. Het nieuwe Orange World-portaal, mobiel internet en mobiele tv stimuleren het gsm-gebruik voor andere toepassingen dan klassieke stemverkeer. Ze moedigen internettoegang aan voor wie

onderweg is, en als alternatief in situaties waar er geen adsl beschikbaar is.

Mobistar ontwikkelde een compleet gamma internetoplossingen waarvoor geen abonnement bij de historische operator meer nodig is. Naast het klassieke aanbod van ADSL Connect, lanceerde Mobistar in september 2007 ADSL Voice: toegang tot breedbandinternet (4 Mbps) en vaste telefonie via de voip-technologie (Voice over IP). En in november ging Internet Everywhere van start. Dat is de eerste mobiele internetoplossing voor regelmatige gebruikers of mensen die veel onderweg of van huis zijn, zoals verkopers, studenten enz.

Veilig betalen met de gsm

Banksys en de drie nationale operatoren voor mobiele telefonie bundelden de krachten en lanceerden in maart 2007 een systeem van beveiligde betaling met de gsm. Deze dienst staat open voor iedere houder van een bankkaart Bancontact-Mister Cash, met een gsm op de netwerken van Mobistar, Base of Proximus. Een Mobistar-klant die met zijn gsm wil betalen, moet een simkaart hebben die de m-banxafe-technologie aankan. Die vindt hij in elk Mobistar Center.

Contactpersonen bewaren

Mobistar is de eerste operator die ContactSave in België aanbiedt. Gemalto, wereldleider op het vlak van digitale veiligheid en sinds 1996 leverancier van de Mobistar-simkaarten, ontwikkelde deze innovatieve dienstverlening. Daarmee kan de gebruiker alle contactpersonen van zijn simkaart bewaren op een speciale server. Met de nieuwe 128k-simkaart – gratis verkrijgbaar in elk Mobistar Center – kunnen prepaid- en postpaidklanten van Mobistar hun contactpersonen archiveren en ze recupereren als ze hun gsm verliezen of als die wordt gestolen.

Beste roamingvoorwaarden

■ Tariefdaling

Op 1 februari 2007 stemde Mobistar de Tempo-roamingtarieven af op die voor postpaidklanten. Dat betekent een daling met 40 % van de prijs voor inkomende en uitgaande oproepen, en voor sms'jes.

Een ander tariefvoordeel vloeit voort uit de opdeling in vijf wereldzones die Mobistar invoerde. Er is slechts één tarief per zone, ongeacht de operator met wie de klant belt als hij in het buitenland is.

In september 2007 werden de roamingtarieven in de Europese Unie opnieuw aangepast. Bellen vanuit een Europees land kost hiermee maximaal 49 cent per minuut.

■ Roamingkosten onder controle

Mobistar paste zijn Voice Mail-platform aan, zodat niet-beantwoorde oproepen niet langer naar het buitenland worden omgeleid, maar onmiddellijk worden doorgeschakeld naar België. Dat betekent winst voor de gebruiker. Dankzij Free Voice Mail Deposit, is de ontvangst van Voice Mail-berichten in het buitenland voortaan gratis. De Mobistar-klant kiest of hij de oproepen die hij in het buitenland krijgt, beantwoordt, of zonder kosten omleidt naar zijn voicemail.

Andere aanpassingen aan het technisch platform stellen de gebruiker in staat om overal ter wereld te genieten van het gebruikskomfort en de gepersonaliseerde assistentie waarvan hij in België geniet.



Mobistar Business Solutions

Voor professionele gebruikers wil Mobistar convergente oplossingen aanbieden vanuit een mobile centric-visie. Op die manier biedt Mobistar een antwoord aan de steeds hogere eisen die bedrijven stellen op mobiliteitsvlak. Nieuwe innoverende en concurrentiële producten onderbouwen deze strategie.



Keuze uit convergente diensten

■ Mobistar One Office Voice Pack

In mei 2007 lanceerde Mobistar zijn eerste convergente aanbod voor de professionele markt dat de vaste lijn en de mobiele telefoon combineert: One Office Voice Pack. Dankzij deze oplossing is het tarief per minuut goedkoper, zijn de interne communicatiekosten van vaste lijn naar gsm gratis voor het bedrijf, net zoals de doorschakeling van oproepen van de vaste lijn naar de gsm van elke gebruiker. One Office Voice Pack oogstte heel veel succes, zowel bij bestaande klanten als bij nieuwe. Er is de flexibiliteit in het gebruik, het bedrijf kan zijn budget beter onder controle houden en de administratie vereenvoudigen (slechts één factuur voor vaste en mobiele telefonie).

■ Mobistar Wirefree Office

Een onderdeel van de mogelijke diensten die Mobistar in het One Office Voice Pack aanbiedt, is de optie Wirefree Office. Die richt zich in de eerste plaats tot werknemers die in het bedrijf zelf vaak mobiel zijn. Wirefree Office geeft de gebruiker de mogelijkheid om met zijn gsm en vanuit het bedrijf gratis te bellen naar alle vaste lijnen in België (tot veertig uur per maand) – tegen een voordelige maandelijkse abonnementsbijdrage.

Andere opties zijn voorbehouden voor kmo's en de soho-markt (Small Office – Home Office). Een voorbeeld is Invoice Split, dat een maximumbedrag bepaalt dat het bedrijf op zich neemt. De rest betaalt de gebruiker zelf.



■ Connect Mail/Mail&Surf

Mobistar werkte de oplossing Connect Mail/Mail&Surf uit voor al wie op zijn gsm e-mails wil lezen en toegang hebben tot internet. Dat is interessant voor bedrijven die geen eigen mailserver hebben. De gebruikers kunnen hun e-mails nu automatisch of op aanvraag downloaden, of bijlagen enkel downloaden als ze die nodig hebben. Die kunnen ze dan op hun draagbaar toestel bewerken zonder internetverbinding. Ze kunnen ook op elk ogenblik e-mails versturen en hun agenda en contactgegevens synchroniseren. De gebruiker heeft ook toegang tot Orange World. Deze snelle en efficiënte oplossing is mogelijk op een waaier van toestellen.

■ Mobistar Internet Everywhere

Mobistar evolueert naar een volledige convergentie van stem- en dataverkeer voor zijn professionele klanten. Een van de vele innovaties is Internet Everywhere, een edge-/ hsdpa-aanbod dat in november 2007 op de markt kwam. Deze extra connectie waarvoor de klant een dagprijs betaalt (1 euro per dag op het internet, met een maandelijks abonnement van 5 euro), richt zich vooral tot soho-klanten die regelmatig onderweg zijn. Internet Everywhere is een typisch voorbeeld van professionele producten die inspelen op de specifieke noden van zelfstandigen en vrije beroepen. Mobistar heeft een specifieke focus op deze doelgroep.

Vertrouwen van de grote bedrijven

Mobistar versterkte zijn commercieel team voor grote bedrijven en optimaliseerde zijn verkoopkanalen zodat zij convergentiespecialisten werden. Dit heeft ervoor gezorgd dat het bedrijf in 2007 meer grote bedrijven en instellingen als klant voor mobiele en vaste telefonie kon winnen én behouden.

■ De Belgische Spoorwegen verlengen samenwerking

In juni 2007 vernieuwde Mobistar zijn contract met de Belgische Spoorwegen (NMBS) voor een periode van drie jaar. Het gaat over de activering van kaarten voor stemverkeer en voor datacommunicatie, de activering van vaste telefonietoepassingen en de activering van permanente lijnen voor datacommunicatie. Eind 2007 activeerde Mobistar 19.550 simkaarten voor de NMBS.

Het ontwikkelde specifieke toepassingen voor de optimalisering van veiligheid, de klokvastheid van treinen, en de kwaliteit van de dienstverlening aan de reizigers. De operator beschikt over de kennis van zaken die nodig is om deze groeipool verder uit te bouwen.

■ Nieuw contract met Vlaamse Gemeenschap

In juli 2007 werd een groot contract voor vaste en mobiele telefonie ondertekend met de Vlaamse Gemeenschap. Het mobiele luik van het contract omvat de uitbreiding van de vloot en biedt diensten met toegevoegde waarde die helpen bij het beheer van de oproepkosten. Het deel 'vaste lijnen' omvat de verbindingen tussen diverse gebouwen van de Vlaamse regering – grote sites, maar ook kleinere vestigingen – en verschillende 0800-nummers.

Leider op matma-markt

Mobiliteit slaat ook op machines die met elkaar in verbinding staan. De markt van de communicatie tussen machines – algemeen gekend als matma (Machine-To-Machine) – groeide in 2007 met meer dan 35 %. De drempel van 85.000 geïnstalleerde kaarten werd overschreden en dat bevestigt de leidende rol van Mobistar in dit marktsegment. De toepassingsmogelijkheden van deze technologie zijn bijzonder talrijk en hun aantal neemt voortdurend toe. Typisch voor 2007 was de sterke groei van de vraag naar terminals voor mobiele betaling. Daarnaast is er de doorbraak van toepassingen waarmee het mogelijk is auto's, vrachtwagens en elk ander rollend materieel, te volgen.

Nieuwe B2B-website

De website voor de professionele markt (<http://business.mobistar.be>) kreeg in 2007 een volledige facelift, met meer functionaliteiten. Met zijn onlinecatalogus profileert Mobistar zich meer en meer als adviseur bij de aankoop van gsm-toestellen, omdat het rekening houdt met het profiel van de gebruiker en zijn specifieke noden.

Netwerk en operationele activiteiten

Mobistar zet zijn samenwerkingsstrategie met verschillende technologische partners verder om op die manier aan zijn klanten mobiele spits technologie en optimale dienstverlening te kunnen aanbieden, tegen een aanvaardbare kostprijs. Vereenvoudiging en rationalisering van het netwerk en de it-architectuur waren in 2007 de bakens voor de strategie van de technische afdeling.



Voortdurende verbetering van het breedbanddebiet

Mobistar maakte in 2007 verder werk van de uitbouw van zijn hsdpa-netwerk (3G+, High Speed Downlink Packet Access). De overstap naar een sneller hsdpa-netwerk, gestart in Brussel in januari 2008, is een belangrijke stap naar hsupa (High Speed Uplink Packet Access), een geëvolueerde 3G-versie, die echt de weg vrijmaakt naar mobiel breedbandinternet.

Mobistar zorgde ook voor een optimalisering van de diep-indoor-dekking van zijn 2G-netwerk. Met 3.201 basisstations in 2007 bereikt dit netwerk vanaf nu 99,9 % van de bevolking.

Netwerk zonder capaciteitsbeperking

■ Geleidelijke overstap naar next generation network-architectuur

Mobistar tekende eind 2006 een overeenkomst met het Chinese bedrijf Huawei voor de aanpassingen van de netwerkconfiguratie. Mobistar ging van start met de vernieuwing van zijn msc-infrastructuur (Mobile Switching Center). Die schakelt over van tien naar twee eenheden. De eerste msc van Huawei werd in de lente van 2007 geplaatst op de Bordetsite in Brussel. De tweede wordt in 2008 actief in Antwerpen (Titansite).

De uitbouw van een netwerkcentrum van de nieuwe generatie (ngn-architectuur, Next Generation Network) maakt het mogelijk om de sterke trafiekgroei op de 2G-/3G-netwerken te ondersteunen, én om te evolueren naar volledige ip (gebruik van alle internetdiensten). Tegelijk helpt dit om de kosten beter in de hand te houden. Deze overstap gebeurt in een aantal fazen met als doelstelling een volledige overschakeling van het netwerk in 2008.

■ Outsourcing bij Ericsson

Mobistar koos Ericsson als beheerder van zijn volledige technische netwerk. Dit vijfjarige contract slaat op het dagelijks beheer, de supervisie en de bouw van de noodzakelijke infrastructuur op het niveau van het netwerkcentrum, de platforms voor dienstverlening en de toegangsuitrusting (transmissie en relaisposten).

■ Vernieuwing en uitbreiding van de netwerkarchitectuur

Mobistar zette in 2007 de vernieuwing door van zijn dienstenplatforms. Vooral de prestaties van het herlaadplatform en het sms-platform, werden gevoelig verbeterd.

Mobistar zorgde ook voor evolutie bij de stp-servers (de interface tussen Mobistar en de buitenwereld voor inkomend en uitgaand verkeer). Dat maakt de integratie van tcp/ip-protocollen mogelijk. Het is een belangrijke stap in de migratie van het Mobistar-netwerk naar volledige ip.

Volledig vernieuwde it-architectuur

■ Start van een driejarig moderniseringsplan

In 2007 ging Mobistar van start met een driejarig plan om zijn it-architectuur te vernieuwen. Dat heeft als belangrijkste doelstellingen: meer efficiëntie en lagere onderhoudskosten. Het contract met Interxion voor de hosting van de gegevenscentra van Mobistar is de eerste belangrijke beslissing in het kader van dit plan. Het creëert de mogelijkheid om het aantal servers bij de operator met twintig percent te verminderen en zo belangrijke besparingen te realiseren — vooral op het vlak van benodigde ruimte.

Het eerste van de twee datacentra van Mobistar verhuisde begin 2008 naar Zaventem. Er is nog geen precieze datum voor de verhuis van het tweede.

■ Indienstneming van het voip-platform

De indienstneming van het voip-platform (Voice over IP) was een ware technische uitdaging. Het stelde Mobistar in staat om in september 2007 zijn eerste commerciële aanbod (ADSL Voice) voor te stellen.

■ Verbetering van de prestaties van het Mobistar-portaal

De technische afdeling werkte trouwens actief samen met de marketingafdeling om de prestaties van het Mobistar-portaal te verbeteren. Er was ook samenwerking met de financiële afdeling om de toegangstijd tot statistische gegevens sterk te verminderen en de snelheid van de facturering te verhogen.

■ Uitbesteding van de informaticaondersteuning

Mobistar vroeg eind 2007 offertes voor de uitbesteding van de informaticaondersteuning (ontwikkeling van toepassingen en serverbeheer). Deze stap kadert in de context van de rationalisering van de samenwerkingsovereenkomsten. De uiteindelijke keuze van de partner volgt in 2008.

Human resources



In een voortdurend wijzigende concurrentiële omgeving wil Mobistar zich profileren als een innovatieve werkgever die de kracht van zijn menselijk potentieel stimuleert. Interne mobiliteit en de persoonlijke ontplooiing van iedere werknemer staan centraal in het humanresourcesbeleid.



Middelen voor een proactief beleid

■ Functieclassificatie

In het eerste trimester van 2007 zette de hr-directie de nieuwe functieclassificatie op punt, waaraan ze in 2006 begon. Nu kan ze terugvallen op een coherente visie op de functies en profielen in het bedrijf. Deze classificatie vergemakkelijkt de rekrutering en zorgt voor een betere interne doorstroming. Tegelijk staat ze dicht bij wat de markt vraagt en biedt. Ze maakt het ook mogelijk om het humanresourcesbeleid voortdurend bij te sturen.

■ Persoonlijke ontplooiing

In 2007 werden ook de competenties opnieuw in kaart gebracht. Het nieuwe overzicht baseert op informaticaontwikkelingen die in 2006 ingevoerd werden. De resultaten van de semestriële evaluatiegesprekken die

linemanagers met hun teammembers voeren worden in een centrale database opgenomen. Hierdoor wordt een heel geavanceerd beheer mogelijk van de persoonlijke ontwikkelingsplannen van de teammembers, in functie van de bedrijfsnoden.

■ Efficiënte procedures

Er worden nieuwe toepassingen voorbereid voor het humanresourcesbeleid. Ze willen het werk van de linemanagers vergemakkelijken en de efficiëntie van de procedures verbeteren. Het gegevensbeheer wordt steeds belangrijker omdat het een proactief beleid mogelijk maakt van vraag en aanbod van competenties.



Geslaagde outsourcing

De uitbesteding van het technisch beheer en het onderhoud van het Mobistar-netwerk was volledig rond in mei 2007. Als gevolg hiervan heeft Ericsson 150 teammembers van Mobistar overgenomen en werden een aantal verwachte besparingen gerealiseerd. De meerderheid van de personeelsleden die de overstap maakten – met behoud van hun sociale voordelen – zeggen dat ze tevreden zijn omdat ze binnen hun nieuwe omgeving betere groeikansen hebben.

Mobistar verwacht dat de bedrijfsorganisatie in de toekomst nog verder evolueert. De einddoelstelling blijft om de structuren aan te passen aan de veranderingen in de telecommunicatiesector.

Mobiliteit en nieuwe werkplek

Mobistar lanceerde in 2007 een proefproject van telewerken voor de commerciële afdeling. Gradueel zal het bedrijf dit experiment uitbreiden naar de volledige organisatie.

Mobistar nam trouwens in 2007 de beslissing om de gebouwen aan de Auguste Reyerslaan en de Kolonel Bourgstraat te verlaten. Het verhuist in 2009 naar het Da Vincipark aan de Bourgetlaan in Evere (Brussel). De nieuwe vestiging creëert de mogelijkheid om alle personeel op één werkplek samen te brengen, wat tot een grotere efficiëntie moet leiden.

Wijzigingen in het executive committee

Vanaf 1 oktober 2007 is Anne Cambier, Chief Procurement and Process Officer, verantwoordelijk voor de aankoop, de supply chain en de optimalisering van de procedures en de interne organisatie van Mobistar. Anne Cambier werkt al acht jaar op de commerciële afdeling waar ze verschillende functies bekleedde op het vlak van program management, business engineering en distributiestrategie.

Chris Van Roey, Chief Communication Officer, verliet Mobistar op 1 oktober 2007. Hij werd niet vervangen in het executive committee. Om efficiënter en dichter bij de markt te opereren, werd besloten om de commerciële communicatieactiviteiten en merkbeheer te integreren in het marketingdepartement. Press Relations, Events, Corporate Social Responsibility en Internal Communication werden ondergebracht bij Corporate Strategy & Communication.

Op 6 december 2007 besliste de raad van bestuur van Mobistar om Benoit Scheen te benoemen als CEO van het bedrijf met ingang van 1 januari 2008. Hij volgt Bernard Moschéni op die het bedrijf eind 2007 verliet. Benoit Scheen startte zijn loopbaan bij Mobistar in november 2005 als Chief Commercial Officer en lid van het executive committee. Sindsdien was hij verantwoordelijk voor alle commerciële en klantengerelateerde activiteiten binnen het bedrijf.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Mobistar wil zijn verantwoordelijkheid opnemen binnen de Belgische samenleving, in overeenstemming met het imago en de missie van het bedrijf. Het werkte verder aan zijn maatschappelijk engagement dat zich toespitst op autisme.

Mobiliserende projecten

■ Participate!

Mobistar legde contacten met zeven diagnosecentra voor autisme en twee belangrijke ouderverenigingen (de Vlaamse Vereniging voor Autisme en de Association des Parents pour l'Epanouissement des Personnes Autistes). Daaruit groeide een uniek project met nationale draagwijdte. Dat wil de levenskwaliteit van autisten en hun gezinnen verbeteren door de ontwikkeling van informatie- en sensibiliseringsmateriaal. In 2007 maakte Mobistar hiervoor een budget vrij van 300.000 euro.

De vzw 'Participate!', met zetel in de Mobistar-kantoren, geeft structuur aan dit initiatief. In 2007 wierf ze ervaren psychologen aan, die de universiteiten van Gent en Bergen detacheerden. Zij werkten de inhoud uit van een eerste module van de website www.participate-autism.be. Die wil een referentiepunt worden voor iedereen die op zoek is naar kwaliteitsvolle informatie over autisme. De website geeft in een eerste fase antwoord op drie vragen: 'Wat is autisme?', 'Hoe kun je beter leven met autisme?' en 'Hoe kun je autisme beter leren begrijpen?' Een wetenschappelijk comité begeleidt het project en keurt de inhoud goed. De antwoorden op de kernvragen werden geformuleerd in een taal die zoveel mogelijk mensen begrijpen. Een reeks videofilmjes geeft de website de nodige dynamiek. Ze geven een beeld van het dagelijkse leven in de gezinnen, met getuigenissen van ouders en standpunten van experts.

Deze basismodule ging in juli 2007 online. Er volgen nog twee modules. De eerste behandelt de ontwikkelingsstrategieën om de autonomie van het kind te bevorderen. De tweede bestaat uit een praktijkgids voor de omgeving van de autistische persoon.

De ouders die bij het project zijn betrokken, de wetenschappers en de teamleden van Mobistar, kregen een uitnodiging om de website te evalueren. Globaal kreeg hij een heel goede quotering. De navigatie werd nog verbeterd en het woordgebruik verder verfijnd.

■ Toetreding tot Business & Society Belgium

Mobistar werd in 2007 lid van de vzw Business & Society Belgium, een netwerk van bedrijven en organisaties die de maatschappelijke verantwoordelijkheid willen integreren in hun beleid en activiteiten.

■ Deelname aan projecten van Orange

Naast zijn eigen initiatieven op het vlak van maatschappelijke verantwoordelijkheid, is Mobistar betrokken bij maatschappelijke projecten van de Orange-groep. Het nam ondermeer deel aan een seminarie over dit engagement, de opstelling van het mvo-jaarverslag, en de actie 'Caring for the Future'.







Management en controle

Raad van bestuur

Jan Steyaert	Voorzitter
Bernard Moschéni (1)(2)	Bestuurder
Christina von Wackerbarth (3)	Onafhankelijk bestuurder
Sparaxis (3)(4)	Onafhankelijk bestuurder
Eric Dekeuleneer (3)	Onafhankelijk bestuurder
Philippe Delaunois (3)	Onafhankelijk bestuurder
Bertrand du Boucher (1)(7)	Bestuurder
Olaf Swantee (1)(8)	Bestuurder
Brigitte Bourgoïn (1)	Bestuurder
Vincent Brunet (1)(6)	Bestuurder
Gervais Pellissier (1)(9)	Bestuurder
Wirefree Services Belgium (1)(5)	Bestuurder

Executive committee



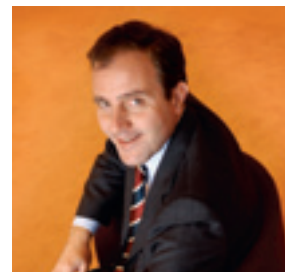
Bernard Moschéni (10)
Chief Executive Officer



Paul-Marie Dessart
General Secretary



Erick Cuvelier
Chief Marketing Officer



Olivier Ysewijn
Chief Strategy Officer

(1) Bestuurders die de meerderheidsaandeelhouder (Wirefree Services Belgium) vertegenwoordigen.

(2) Bestuurder belast met het dagelijks bestuur.

(3) De onafhankelijke bestuurders hebben een verklaring ondertekend die stelt dat ze de criteria voor onafhankelijkheid respecteren die vermeld worden in artikel 524 §4 van het Wetboek der Vennootschappen.

(4) De vennootschap Sparaxis is verbonden met de SIRW (Société Régionale d'Investissement de Wallonie) en wordt vertegenwoordigd door de heer Eric Bauche (adviseur van het Executive Committee van SIRW).

(5) De firma Wirefree Services Belgium wordt vertegenwoordigd door de heer Aldo Cardoso (onafhankelijk bestuurder van Orange S.A.).

(6) De heer Vincent Brunet werd benoemd op de algemene vergadering van 2 mei 2007 (hij werd gecoöpteerd door de raad van bestuur op de vergadering van 6 februari 2007).

Het auditcomité

Eric Dekeuleneer Voorzitter
 Philippe Delaunois
 Bertrand du Boucher
 Gervais Pellissier
 Sparaxis

Het strategisch comité

Jan Steyaert Voorzitter
 Brigitte Bourgoïn
 Bertrand du Boucher
 Philippe Delaunois
 Sparaxis

Het remuneratie- en benoemingscomité

Olaf Swantee Voorzitter
 Jan Steyaert
 Erik Dekeuleneer
 Philippe Delaunois

Het toezichtscomité voor corporate governance

Eric Dekeuleneer Voorzitter
 Jan Steyaert
 Brigitte Bourgoïn
 Wirefree Services Belgium (5)



Benoit Scheen (11)
 Chief Commercial Officer



Bernard Buyat (12)
 Chief Technology Officer



Werner De Laet
 Chief Financial Officer



Anne Cambier
 Chief Procurement
 & Processes Officer

(7) De heer Bertrand du Boucher werd benoemd op de algemene vergadering van 2 mei 2007 (hij werd gecoöpteerd door de raad van bestuur op de vergadering van 9 maart 2007).
 (8) De heer Olaf Swantee werd gecoöpteerd door de raad van bestuur op de vergadering van 23 oktober 2007.
 (9) De heer Gervais Pellissier werd gecoöpteerd door de raad van bestuur op de vergadering van 6 december 2007.
 (10) Bernard Moschéni was Chief Executive Officer tot 31 december 2007.
 Chris Van Roey was tot 1 oktober 2007 Chief Communication Officer. Hij werd niet vervangen in het Executive committee.
 (11) Sinds 1 januari 2008 is Benoit Scheen benoemd als Chief Executive Officer.
 (12) Sinds 1 januari 2008 is Pascal Koster benoemd als Chief Technology Officer en lid van het Executive committee van Mobistar.

Informatie over het aandeel

In de loop van 2007 presteerde het Mobistar-aandeel minder sterk dan de globale telecommunicatiesector in Europa. Toch haalde het betere resultaten dan de BEL20, die een indexdaling met 5,9 % noteerde voor het hele jaar. De aankoop van de Luxemburgse operator voor mobiele telefonie, VOXmobile, op 22 mei 2007, zorgde voor een lichte klim van het aandeel.



Vanaf augustus – in volle subprime-crisis – stegen de telecommunicatieaandelen toch weer, omdat de investeerders deze waarden een groter gewicht toekenden in hun portefeuilles. Ze werden aangetrokken door het hoge rendement, de vooruitzichten op een stabiele kasstroom en de gezonde balansstructuren.

Daarom steeg de Dow Jones EURO STOXX Telecomindex met 16,7 % in 2007, terwijl de EURO STOXX 50-index het jaar afsloot met een daling van 0,4 %.

De evolutie van het Mobistar-aandeel

Tot half april 2007 volgden de prestaties van het Mobistar-aandeel de trend van de MSCI Europe Telecom-index. In het tweede trimester waren er de concrete gevolgen van de beslissing van de Europese Commissie over de ramingtarieven. Die hadden een negatief effect op de koers. Die situatie vloeide voort uit de impact die de ramingtarieven hebben op het rendement van Mobistar: dat ligt hoger dan het Europese gemiddelde. Hetzelfde geldt voor de daling van de mobiele termineringstarieven die de drie nationale operatoren kregen opgelegd.

De koers van het Mobistar-aandeel steeg lichtjes na de aankondiging van de overname van de Luxemburgse operator voor mobiele telefonie VOXmobile, op 22 mei 2007. Toch duwden de definitieve beslissing over de ramingtarieven (klein- en grootverbruiker) en de consolidatiebeweging op de Belgische markt het aandeel naar beneden. Het koersgemiddelde werd bereikt op 16 augustus 2007 met 56,07 euro. Vanaf dat moment volgde Mobistar perfect de stijgende tendens van de telecommunicatiewaarden en sloot het 2007 af met een koers van 62,25 euro. Dat dankt het aan zijn profiel van hoog rendement, de quasi onbestaande schuldenlast en de vooruitzichten op een stabiele kasstroom.

Het gevolg is dat het Mobistar-aandeel over het geheel van 2007 niet zo goed presteerde als de globale telecommunicatiesector in Europa. Het noteert een onderprestatie op jaarbasis van 3,7 %. Daarmee doet het beter dan de BEL20, waarvan de index op jaarbasis met 5,9 % zakte.

Mobistar betaalde een gewoon dividend uit van 2,7 euro en een uitzonderlijk dividend van 1,8 euro. Zo blijft het rendement van het Mobistar-aandeel toch positief (+ 2,2 % na belastingen), terwijl de rendementsindex van de BEL20 negatief is (- 3,9 % op jaarbasis).

De Europese context

In 2007 kenden de belangrijkste beurzen een grotere volatiliteit dan de voorgaande jaren. De aandelen kenden het eerste semester een belangrijke stijging, maar de gevolgen van de subprime-crisis (risicovolle hypothecaire kredieten) in de Verenigde Staten dwongen investeerders om het volume van risicodragende beleggingen in hun portefeuille te verkleinen.

De investeerders stelden zich ook vragen bij de gevolgen van de Europese reglementering op de ramingtarieven en de versterkte concurrentie door de komst van nieuwe marktspelers (mvno) in de sector. In deze context was het rendement van de Europese telecommunicatieaandelen tijdens de eerste helft van 2007 relatief zwak in vergelijking met die van andere sectoren.



Aandeelhoudersstructuur

In februari 2007 besliste Belgacom om zijn laatste aandelen in Mobistar te verkopen. Toen de historische operator de Telindus-groep opkocht, had hij te kennen gegeven dat de participatie van die groep in Mobistar niet tot de strategische activa behoorde. De 2.274.043 Mobistar-aandelen werden verkocht tegen 65 euro per aandeel, voor een totaal bedrag van 147.812.795 euro. Deze verkoop leidde tot een stijging van de free float. Die klom tot 49,83 % van de aandelen in omloop.

Het gebruik dat loontrekkenden van Mobistar maakten van hun opties, zorgde voor een lichte stijging van het aantal aandelen: van 63.289.921 eind 2006 tot 63.291.752 eind 2007. Tegen een koers van 62,25 euro haalt de beurskapitalisatie 3.939 miljoen euro op 31 december 2007. Het voorbije jaar wisselden bijna 70 miljoen aandelen van eigenaar (een stijging met 47 % in vergelijking met 2006): dat is 2,2 keer de free float. Elke dag worden iets meer dan 271.000 Mobistar-aandelen verhandeld op Euronext.

Vergoeding van de aandeelhouders

De raad van bestuur van Mobistar bevestigt dat de financiële situatie van het bedrijf haar de mogelijkheid biedt om de investeringen binnen de huidige strategie te realiseren en stelt de uitbetaling voor van een totale vergoeding van ongeveer 600 miljoen euro aan de aandeelhouders. Naast de betaling van een gewoon bruto dividend van 2,80 euro per aandeel (te betalen vanaf 14 mei 2008), zou de vergoeding bestaan uit een kapitaalsvermindering à rato van 4 euro per aandeel (te betalen vanaf 6 augustus 2008) en de inkoop van eigen aandelen in de loop van het jaar 2008, om deze te vernietigen, voor een totaal bedrag van 175 miljoen euro. Het gewoon dividend, de kapitaalsvermindering en de vernieuwing van de toelating voor de inkoop van eigen aandelen zullen door de algemene vergadering van 7 mei 2008 goedgekeurd moeten worden. De meerderheidsaandeelhouder bevestigt dat hij niet zal deelnemen aan het programma van de inkoop van aandelen.



Glossarium

3G

Mobiele telefonie van de derde generatie, beter gekend als umts.

Abonnement

Gefactureerd product of dienst beschikbaar voor de klanten.

Actieve klanten

Som van postpaidklanten die een maandelijkse factuur ontvangen en van prepaidklanten die minstens een oproep gepleegd of een sms hebben verstuurd gedurende de afgelopen drie maanden.

Adsl (Asymmetric Digital Subscriber Line)

Technologie die een digitale hogesnelheidsconnectie en datacommunicatie mogelijk maakt op een koperdraad.

Arpu (Average Revenue Per User)

Gemiddeld inkomen per gebruiker en per maand gegenereerd door telecomdiensten.

BSC (Base Station Controller)

Netwerkeenheid die een bepaald aantal Base Transceiver Stations controleert.

BSS (Base Station System/Subsystem)

Geheel bestaande uit BSC en geconnecteerde BTS.

BTS (Base Transceiver Station)

Basiselement van het cellulaire mobiele netwerk.

Churn

Percentage van actieve klanten die gedeactiveerd werden op het Mobistar-netwerk ten opzichte van het gemiddelde aantal actieve klanten in dezelfde periode (een maand, een jaar).

Gprs (General Packet Radio Service)

Mobiel telecommunicatiesysteem van de tweede generatie. Deze laat een dataoverdracht per pakketten toe die hoger ligt dan die van gsm.

Gsm (Global System for Mobile Communications)

Europese norm voor digitale cellulaire telefonie.

Hsdpa (High Speed Downlink Packet Access)

Telecommunicatietechnologie van de derde generatie voor cellulaire telefoons, wordt soms ook 3G+ genoemd.

Interconnect

Link tussen minimaal twee telecommunicatienetwerken die apart beheerd worden. Deze link maakt de gegevensoverdracht mogelijk tussen een netwerksegment en het andere.

Ip (Internet Protocol)

Deel van de tcp-ip-protocols die gebruikt worden voor de gegevensoverdracht per pakketten. Dit protocol wordt voor de transport van berichten via het internet gebruikt.

Matma (Machine-to-Machine)

Machine-to-machinecommunicatie.

Mms (Multimedia Messaging Service)

Evolutie van sms die het mogelijk maakt om bovenop de tekst en verschillende multimediacontent over te dragen, zoals afbeeldingen en audio- en videoclips.

MNP (Mobile Number Portability)

Mogelijkheid voor particulieren, bedrijven en organisaties om hun bestaande telefoonnummer(s) te behouden als zij van service provider veranderen.

Mobile Data

Draadloze communicatiediensten die de overdracht en/of de ontvangst van gegevens toelaat, bijvoorbeeld sms, mms, gprs, edge en hsdpa.

Mobile Penetration Rate

Percentage van de totale bevolking die een mobiele telefoon bezit.

MOU (Minutes Of Use)

Totaal aantal gespreksminuten vanaf en naar het Mobistar-netwerk, per actieve klant en per maand.

MSC (Mobile Switching Centre)

Switchingcenter van een mobiele telefonienetwerk.

Mtr (Mobile Terminating Rates)

Mobiele termineringstarieven die de gsm-operator aanrekent voor gesprekken die afkomstig zijn van een netwerk van een ander bedrijf (vast of mobiel).

Mvno (Mobile Virtual Network Operator)

Mobiele dienstenleverancier die een overeenkomst heeft gesloten met Mobistar om tariefplannen door te verkopen.

Roaming

Dienst eigen aan gsm die het mogelijk maakt dat de gebruiker kan bellen of gebeld worden als hij zich buiten de regio bevindt die door zijn nationale operator wordt gedekt. Bijvoorbeeld tijdens zijn reizen naar het buitenland.

Sms (Short Messaging Service)

Draadloze dienst die de overdracht van korte tekstberichten mogelijk maakt van en naar een mobiele telefoon.

Soho (Small office/Home office)

Verscheidene activiteiten van kleine ondernemingen en kleine businessstructuren.

Tcp/ip (Transmission Control Protocol/Internet Protocol/Internet Protocol)

Basiscommunicatietaal of -protocol van het internet.

Umts (Universal Mobile Telecommunication System)

Mobiel telecommunicatiesysteem van de derde generatie dat multimediatelefoon-overdracht tegen hoge snelheid toelaat.

Voip (Voice over Internet Protocol)

Technologie die de overdracht van stemverkeer toelaat via het internet of andere netwerken die de tcp/ip-protocollen aanvaarden.



