

A close-up photograph of a young girl with dark, curly hair. Her eyes are closed, and she has a peaceful expression, as if she is smelling something. She is wearing a dark blue, high-necked top. In the background, there is a bouquet of yellow and white flowers, and the scene is set outdoors with sunlight filtering through the leaves of trees.

**Jaarverslag  
2008**





# Inhoudstafel

Markante feiten in 2008	P. 4
Brief van de voorzitter	P. 6
Brief van de CEO	P. 7
De telecommunicatiewereld	P. 8
De Mobistar-strategie	P. 10
Het Mobistar-merk en de marketingstrategie	P. 12
Distributie en klantendienst	P. 14
De residentiële markt	P. 16
Business Mobility	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 2008

## Mobistar Communication Suite voor de residentiële klanten

Begin 2008 bracht Mobistar de aanbieding Communication Suite op de markt waarmee de klanten via een unieke interface toegang krijgen tot tal van diensten: een e-maildienst van Mobistar die toegankelijk is op de pc of gsm via Orange World, de mogelijkheid om sms'jes en mms'jes te versturen met de pc, een agenda, een uniek adresboekje, ... Mobistar Communication Suite is toegankelijk voor alle residentiële klanten (adsl en/of mobiele telefonie).

## Succes van mobiele televisie via Orange World

Orange World, het mobiele portaal van Mobistar, heeft zijn Mobile TV-inhoud aanzienlijk uitgebreid. Het ondertekende daarvoor nieuwe akkoorden met de groep RTL (RTL-TVi en Plug RTL), de Eurosport-zenders, Ciné FX (sciencefictionfilms) en AB Moteurs (autosporten). Eind 2008 waren er een dertigtal zenders beschikbaar op Mobile TV.

## Eerste lenticulaire campagne

Voor de outdoorcampagne voor BestDeal maakte Mobistar gebruik van de lenticulaire druktechnologie van JCDecaux Innovate, waardoor de illusie van beweging wordt gecreëerd. De campagne was gericht op Brussel en Antwerpen en was met z'n oppervlakte van 38 m<sup>2</sup> goed voor een wereldprimeur. Twee Mobistar-visuals ("Ik blijf" en "Maar ik vertrek als ik wil") waren afwisselend zichtbaar voor de automobilisten en de voetgangers, afhankelijk van de hoek van waaruit ze naar de affiche keken. Het bewegende beeld ondersteunt het creatieve concept van de campagne.

## TempoMusic DJ Contest: mobiel platencontract

Mobistar lanceerde in samenwerking met Universal Music en de bank ING de eerste online dj-wedstrijd via de website [www.tempomusic.be](http://www.tempomusic.be). Deze wedstrijd lokte 429 deelnemers: amateur-dj's, semiprofessionele producers of miskende talenten hebben hun songs op de website geüpload. De Dead Disco Drivers wonnen de finale, die op 12 oktober 2008 werd gehouden, en sleepten zo het eerste mobiele platencontract in de wacht dat aangeboden werd door Universal Music.

## Exclusieve verkoop van de iPhone3G

De iPhone3G van Apple werd op 11 juli 2008 gelanceerd tijdens een nachtelijke verkoop in het Mobistar Center in de Gulden Vlieslaan in Brussel. Daarmee was de iPhone3G de gsm die verantwoordelijk was voor de grootste bevlieging van het afgelopen jaar. Mobistar heeft het exclusieve verkoopsrecht van de iPhone3G op de Belgische markt. Dankzij de bijzonder geslaagde lancering van de iPhone3G heeft Mobistar zijn leadership in het segment van de smartphones bevestigd.

## Lancering van One Office Full Pack

Met One Office Full Pack is Mobistar de eerste operator die aan de telecombehoefte van zelfstandigen en kleine bedrijven voldoet door hen een uniek tariefplan voor te stellen dat vaste en mobiele telefonie en breedbandinternet combineert. Deze innovatieve en concurrerende aanbieding is beschikbaar in zeven verschillende formules, afhankelijk van de behoeften. De klant kan zo tot 30 % besparen op zijn telecombudget, terwijl hij ook nog eens aan productiviteit wint.

## Mobistar Messenger by Windows Live: chatten met de gsm

Mobistar lanceerde, in samenwerking met Microsoft, de dienst Windows Live Messenger voor de gsm. Het is de eerste 'co-branded' dienst die gelanceerd werd in het kader van de strategische alliantie tussen Microsoft en de France Télécom-groep, het moederbedrijf van Mobistar. Mobistar Messenger by Windows Live werkt via een mobiele toepassing die op de gsm wordt geïnstalleerd. Daardoor kunnen de Mobistar-klanten hun Messenger-contacten terugvinden en met hen chatten met hun gsm.



### **Verkoop van mini-pc's**

Mobistar zette zijn strategie om het internet te democratiseren voort door mini-pc's te verkopen in de Mobistar Centers. De meest betaalbare mini-pc is de Asus Eee PC 701SD, uitgerust met een Linux-besturingssysteem en een heel eenvoudige klanteninterface. De HP2133 is geavanceerder en is voorzien van een Windows XP Home Edition-besturingssysteem en meer geheugen. Deze mini-pc's zijn verkrijgbaar met of zonder internettoegang. Hun lancering was een onbetwistbaar succes.

### **Daling van de roamingtarieven voor professionele gebruikers**

Mobistar heeft de roamingtarieven voor professionele gebruikers tot 50 % verlaagd. Dankzij de optie Roaming Fleet kunnen werknemers van eenzelfde bedrijf die in het buitenland verblijven elkaar met hun gsm bellen tegen dezelfde prijs als wanneer ze in het buitenland op hun gsm gebeld worden. Met de optie Roaming Fleet is Mobistar de eerste Belgische operator die het concept fleet uitbreidt naar de roamingtarieven voor professionele gebruikers.

### **Mobistar 100 % aandeelhouder van VOXmobile**

Op 12 november 2008 besliste de raad van bestuur van Mobistar om de 10 % aandelen van de Luxemburgse operator VOXmobile die het nog niet in handen had te kopen. Met de overname was 6.675.000 euro gemoeid. In mei 2007 had Mobistar al 90 % van de aandelen van VOXmobile verworven én had het een aankoopoptie op de overige 10 %, die zou vervallen in mei 2010. Die optie werd vervroegd uitgeoefend voor een volledige en snellere integratie van het bedrijf en om de synergieën tussen beide operatoren te optimaliseren.

# Brief van de voorzitter

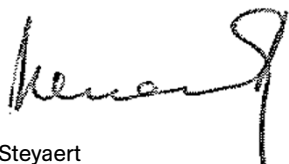
De vertrouwenscrisis waar de beurzen en de economie in zijn geheel onder gebukt gingen, ging tijdens het jaar 2008 crescendo. In deze moeilijke context sta ik, als voorzitter van de raad van bestuur, erop alle ontvangende partijen van Mobistar te bedanken: onze leveranciers, onze klanten, onze aandeelhouders en vooral al onze werknemers. Ik ben hen dankbaar voor hun trouw en hun positieve bijdrage aan de verwezenlijking van onze doelstellingen.

Hoewel Mobistar geconfronteerd werd met een zeer agressieve concurrentiële omgeving en een aanhoudende druk van de regulerende instanties heeft Mobistar betere resultaten opgetekend dan verwacht werd voor het boekjaar 2008, met een geconsolideerde omzet die 1,5 % hoger ligt dan in 2007 en een nettowinst per aandeel die lichtjes steeg. De marge van de EBITDA bleef stabiel, met 41 % van de omzet uit telefonie. Deze resultaten zijn het gevolg van een ambitieuze strategie en consequente investeringen op technologisch en commercieel gebied.

Tussen 2 januari 2008 en 2 januari 2009 bleef de koers van het Mobistar-aandeel stabiel rekening houdend met de uitbetaling van het dividend en de kapitaalsvermindering. Het afgelopen jaar hebben onze aandeelhouders genoten van de herverdeling van bijna 600 miljoen euro. In overeenstemming met de beslissing van 4 februari 2009 zal de raad van bestuur van Mobistar bij de algemene vergadering van aandeelhouders op 6 mei 2009 voorstellen om een gewoon dividend van 2,90 euro per aandeel uit te betalen. Dit dividend zal uitbetaald worden vanaf 15 mei 2009. Er zal ook een buitengewoon dividend van 1,65 euro per aandeel uitbetaald worden vanaf 14 augustus 2009.

Mobistar zou zijn posities op een dusdanig onrustige markt niet kunnen verstevigen zonder de persoonlijke investering en motivatie van al zijn werknemers. Waarvoor we ze ook allemaal bijzonder dankbaar zijn. Zowel de teammembers als het managementteam hebben zich dubbel zo hard ingespannen om Mobistar vooruitgang te laten boeken. Het executive committee, dat grotendeels gewijzigd werd in 2008, is klaar om de nieuwe uitdagingen die aan de horizon van 2009 opdagen te trotseren: marktverzadiging en –consolidatie, toegenomen convergentie, nieuwe Europese regelgevingsmaatregelen, en dit alles in een context van recessie. In naam van de raad van bestuur wil ik het volledige executive committee bedanken voor wat ze verwezenlijkt hebben in 2008, en dat heeft de verwachtingen overtroffen. Verder wil ik ook nog Benoit Scheen bedanken voor het goede werk tijdens het eerste jaar van zijn mandaat als CEO.

De raad van bestuur vat dit nieuwe jaar met vertrouwen aan, want het bedrijf heeft alle troeven die nodig zijn om te blijven groeien en zijn technologische leadership te bevestigen.



Jan Steyaert  
Voorzitter van de raad van bestuur



## Brief van de CEO

Dit eerste boekjaar waarin ik Chief Executive Officer was, werd afgesloten met opmerkelijke prestaties, rekening houdend met het economische klimaat en de verscherpte concurrentie op de mobiele telefonie markt. Dankzij een volutaristisch beleid, nieuwe innovatieve producten en een hoogtechnologisch netwerk, nam het marktaandeel van Mobistar in waarde (value share) toe tot 34,6 % op 31 december 2008.

In onze hoofdactiviteit heeft de 'mobility centric'-strategie, die nog verfijnd werd in 2008, volop zijn vruchten afgeworpen. Op 31 december 2008 telde Mobistar in totaal 3.818.291 actieve klanten op het vlak van mobiele telefonie (inclusief mvno- en VOXmobile-klanten), dit betekent een stijging met 7,10 % in vergelijking met eind 2007. We hebben 253.872 nieuwe abonnees aangetrokken, een zeer behoorlijke prestatie in een markt met een penetratiegraad van 105 % eind 2008.

De klassieke toepassingen van mobiele telefonie (belminuten en sms'jes) hebben een duidelijke vooruitgang geboekt in 2008, maar Mobistar breekt ook door in nieuwe marktsegmenten. Dankzij partnerships met internationale spelers als Microsoft of Apple, werden we de leider op het gebied van mobiele multimedia. De distributie van een volledig smartphone gamma (waaronder de iPhone 3G van Apple) en de lancering van de mini-pc's in de Mobistar Centers hebben bijgedragen tot de versterking van onze posities. Het succes van Internet Everywhere en Business Everywhere, die eind 2008 de kaap haalden van 46.827 abonnees, bevestigt dat de tendens van het zwerven meer en meer door de gebruikers wordt gesteund. De marketingstrategie en het merkbeleid van Mobistar zijn volledig gericht op die individuele en emotionele mobiliteitservaringen.

Mobistar heeft ook innovatieve producten gelanceerd op de professionele markt. Terwijl One Office Voice Pack zijn succes bevestigd heeft in 2008, maakte One Office Full Pack het mogelijk om de convergentie te benadrukken door de zelfstandigen en kleine bedrijven een uniek tariefplan te bieden voor vaste en mobiele telefonie en breedbandinternet. Tezelfdertijd verlaagde Mobistar de roamingtarieven voor professionele gebruikers tot 50 % dankzij de optie Roaming Fleet.



Mobistar heeft bovendien zijn opmars bevestigd op het gebied van Machine-to-Machine: in 2009 worden wij het wereldcompetentiecentrum van de France Télécom-groep in dit gebied. Door dit uitgebreide aanbod producten en diensten kan Mobistar elk jaar de negatieve impact van de regelgevingsmaatregelen van de Europese Unie inzake mobiele telefonie op zijn omzet beperken.

Ondanks de marktverplichtingen en de recessie in Europa begint 2009 goed voor Mobistar, dat tezelfdertijd zijn posities op de markt en zijn financiële prestaties wil bevestigen. Dankzij de aankoop van de resterende 10 % van het kapitaal van VOXmobile zullen er nieuwe dragende synergieën van toegevoegde waarde gesloten worden tussen beide operatoren. Het executive committee ambieert een strikt beleid inzake kostenbeheer, de consolidering van zijn aanbod in de verschillende marktsegmenten en de versterking van zijn directe en exclusieve distributiekanaalen. Zo zal het executive committee ervoor zorgen dat het bedrijf blijft evolueren om het zo goed mogelijk voor te bereiden op de behoeften van de wereld van morgen. Soliditeit, efficiëntie, soepelheid en ethiek vormen de basis van dit beleid.

Benoit Scheen  
Chief Executive Officer

# De telecommunicatiewereld

Ten gevolge van verschillende overnames werd de concurrentie in 2008 vooral harder op de mobiele telefoniemarkt. De druk van de regulerende instanties blijft een negatieve impact hebben op de globale omzet van Mobistar, maar vermindert elk jaar dankzij de uitbreiding van zijn aanbod.

## De concurrentiële omgeving

### • Een penetratiegraad van meer dan 100 %

De penetratiegraad van de mobiele telefonie overschreed in 2008 de kaap van de 100 %, wat concreet betekent dat een toenemend aantal personen meer dan een gsm heeft. Eind december bedroeg dit percentage 105 %, met als gevolg een alsmaar heviger concurrentie tussen operatoren in een omgeving die meer en meer betoegeld wordt op het gebied van regelgeving.

### • De strijd van de gecombineerde aanbiedingen

Zowel de mobiele operatoren als de vaste operatoren hebben in 2008 een bijzonder agressief commercieel beleid ontwikkeld dat gericht is op de gecombineerde aanbiedingen (triple play, of zelfs quadruple play waarbij mobiele telefonie, vaste telefonie, adsl en televisie gecombineerd worden). De onderliggende strategie van deze commerciële acties is het behouden van de bestaande klanten, die de grootste doelgroep van de meeste operatoren worden. De daaruitvolgende druk op de prijzen komt de gebruikers vast en zeker ten goede.

### • Een nieuwe golf van consolidaties op de globale telecommarkt

Het jaar 2008 werd gekenmerkt door verschillende overnames, waardoor een grondigere verticale integratie van bepaalde operatoren en de uitbreiding van hun marktaandeelen (onder andere via nieuwe distributiekanaalen) mogelijk werd gemaakt. Hieruit volgde een vermindering van het aantal alternatieve spelers op de markt. Ten gevolge van sommige overnames werd de concurrentie in 2008 vooral harder op de professionele markt.

## De druk van de regelgeving

### • 2G-licentie niet stilzwijgend verlengd

Eind november 2008 werd Mobistar er door het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) en de Minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen officieel van op de hoogte gebracht dat zijn 2G-licentie, geldig tot 27 november 2010, niet stilzwijgend zal worden verlengd. De Minister en het BIPT hebben een eventuele verlenging van de licentie tot juli 2013 aangekondigd, onder financiële voorwaarden die vastgelegd moeten worden in een koninklijk besluit.

Mobistar is van oordeel dat de beslissingen van het BIPT en de Minister niet stroken met onder andere de beginselen van goed bestuur, proportionaliteit en non-discriminatie. Om die reden heeft Mobistar eind december gerechtelijke stappen ondernomen bij de Raad van State en het Hof van Beroep in Brussel met de eis om deze beslissingen te schorsen en te annuleren.

### • Dubbele daling van de mtr-tarieven

In december 2007 had het BIPT de mobiele termineringstarieven (mtr) vastgelegd van de drie nationale mobiele operatoren voor de periode van 1 februari tot 30 juni 2008. De operatoren hadden bezwaar ingediend tegen de beslissing van het BIPT en het Hof van Beroep in Brussel heeft die beslissing geschorst op 4 april 2008. Daarop nam het BIPT op 29 april 2008 een nieuwe beslissing om de mtr-tarieven te verlagen: deze beslissing vertoonde een grotere asymmetrie tussen operatoren en hernam zo de beginselen die geformuleerd waren in het vorige besluit van 11 augustus 2006. Deze nieuwe verlagingen kwamen er in mei en juli 2008.

De aanvullende beslissing van het BIPT straft Mobistar minder op financieel vlak, maar de verlaging van de mobiele termineringstarieven weegt daarom niet minder door op het gemiddelde maandelijkse inkomen per klant (ARPU). Hetzelfde geldt voor de verlaging van de roamingtarieven.

Op 29 april 2008 vochten de drie mobiele operatoren deze beslissing aan bij het Hof van Beroep. Ze riepen daarbij dezelfde argumenten in als de argumenten die ze aangehaald hadden in de gerechtelijke procedure tegen de beslissing van 11 augustus 2006. De acties





tegen die twee beslissingen werden samengevoegd. In de loop van het eerste semester 2009 kan het vonnis van het Hof van Beroep verwacht worden.

#### • Nieuwe daling van de roamingtarieven

Mobistar implementeerde op 1 augustus 2008 de tweede verlaging van de roamingtarieven (tarieven die van toepassing zijn op de inkomende en uitgaande gesprekken in het buitenland, alsook op de volumetarieven tussen operatoren onderling), die werden opgelegd door de Europese wetgeving. De tarieven werden een eerste keer verlaagd op 1 augustus 2007.

#### • Universele dienstverlening: het Europees Gerechtshof aanhangig

Begin 2008 betwistte Mobistar, net als andere operatoren, enkele modaliteiten van de compensatieregeling die bestemd was voor Belgacom in het kader van de sociale tarieven voor mensen met een laag inkomen. In een besluit van 1 september 2008 besliste het Grondwettelijk Hof een prejudiciële vraag te stellen aan het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen omtrent de conformiteit van de compensatieregeling met het Gemeenschapsrecht. Deze jurisdictie werd in september 2008 ook aangegrepen door de Europese Commissie, dat vindt dat sommige bepalingen van het Belgisch recht de Europese regels overtreden. Deze actie volgt op een klacht die Mobistar en de meeste alternatieve operatoren hebben ingediend bij de Commissie.

#### • Emissienormen voor elektromagnetische golven

Mobistar en de andere mobiele operatoren die deel uitmaken van het GOF (GSM Operators Forum) dienden bezwaar in bij het Grondwettelijk Hof tegen de Brusselse ordonnantie van maart 2007. Die ordonnantie voorziet een forse beperking van de sterkte van de elektromagnetische golven die de verbindingantennes van gsm-operatoren mogen uitzenden. De operatoren betwistten onder andere de exclusieve bevoegdheid van het Brusselse Gewest om gezondheidsnormen vast te leggen. Het Grondwettelijk Hof heeft op 15 januari 2009 een vonnis uitgesproken in deze zaak, waarbij het het beroep tot nietigverklaring van de mobiele operatoren verwierp. Het was daarbij onder meer van oordeel dat de Gewesten bevoegd zijn om limieten op de emissie van gsm-antennes vast te stellen. Voor zover de ordonnantie van het Brusselse Gewest van plan is de emissie tot 3 V per meter te beperken, moeten de operatoren het aantal verbindingantennes aanzienlijk uitbreiden om de kwaliteit van het netwerk te garanderen.

#### • Misbruik van dominante machtspositie

In mei 2007 had de Handelsrechtbank van Brussel twee experts aangeduid in het kader van de procedure voor het misbruik van dominante machtspositie van Proximus, tegenover Mobistar en Base. De communicatie van het verslag van de experts kan in de loop van het eerste semester van 2009 verwacht worden.



# De Mobistar-strategie

De markt van de mobiele telefonie, die tot volle ontwikkeling is gekomen, wordt geconfronteerd met een scherpe concurrentie en een grote druk van de regulerende instanties. Met deze uitdagingen in gedachten bleef Mobistar kiezen voor substitutie in het residentiële segment en verdiepte het zijn convergentiebeleid op de professionele markt. Het koos ook om zich te differentiëren door een alsmaar gepersonaliseerder aanbod dat gericht is op mobiliteitservaringen.

## Een milieu onder druk trotseren

Teneinde zich zo goed mogelijk te wapenen om te blijven groeien in een uiterst gespannen markt heeft Mobistar zijn strategie in 2008 verder verfijnd. De operator plaatst mobiliteit (individuele, emotionele) centraal in zijn strategie. Hij beschouwt deze mobiliteit als een geestesgesteldheid met als doel de klant alle hulpmiddelen en verkoopdiensten te bieden die hij nodig heeft om vrijuit toegang te krijgen tot de contacten, de informatie, de communicatiekanalen en het vermaak waar hij naar op zoek is. Dit komt tot uiting in de mogelijkheid voor een individu, gezinsleden of werknemers van een bedrijf om altijd en overal verbinding te maken met het internet met een telefoon of pc.

### • Substitutie bevorderen

In het residentiële segment zette de operator zijn substitutiebeleid, waarbij de klanten aangemoedigd worden om vaste telefonie door mobiele telefonie te vervangen, verder. Het succes van producten zoals AtHome of Internet Everywhere bevestigt dat deze strategische keuze gegrond was.

Om de convergentie te versterken heeft de operator bovendien nieuwe producten gelanceerd zoals Monster Pack of Mobistar ADSL Max6 + Voice. Het laatste product koppelt zijn adsl-aanbieding aan vaste telefonie, en dit tegen een zeer scherp tarief.

### • Voldoen aan de convergentiebehoefte

Mobistar voldoet ook aan de convergentiebehoefte van de businessmarkt. Het lanceerde achtereenvolgens, in 2007 en 2008, One Office Voice Pack dat vaste en mobiele telefonie combineert, en One Office Full Pack, dat een uniek tariefplan biedt dat vaste en mobiele telefonie en breedbandinternet combineert.

### • Strategische allianties verbeteren

Mobistar wil in 2009, in het kader van het beleid van de vorige jaren, zijn aanwezigheid op de markt versterken door middel van strategische partnerships, bijvoorbeeld met distributeurs, content providers of andere operatoren. Het wil ook de bestaande partnerships verlengen.

### • Zich differentiëren van de concurrentie

#### Gepersonaliseerde aanbiedingen

Mobistar wil aan de bijzondere behoeften van zijn klanten voldoen door zijn aanbod te segmenteren. De operator kwam als eerste met producten op de proppen die specifiek aangepast zijn aan de families. TempoMusic is een referentie geworden bij de jongeren. Het segment 'bedrijven' is ook geprivilegieerd.

#### Een bredere communicatie

Mobistar wil zo breed mogelijk communiceren en zijn dienstenaanbod omvat meer dan enkel eenvoudige mobiele telefonie. Het aandeel van multimedia en mobiele data wordt belangrijker in zijn omzet. Informatie en vermaak zijn segmenten die genoemd worden om in een nabije toekomst aanzienlijk uit te breiden.





## Een strategische coherentie die zijn vruchten afwerpt

De toename van het klantenbestand bevestigt het succes van de 'mobility centric'-aanpak van Mobistar. Eind december 2008 telde Mobistar in totaal 3.818.291 actieve klanten op het vlak van mobiele telefonie (inclusief mvno- en VOX-mobile-klanten), dit betekent een stijging met 7,10 % in vergelijking met eind 2007. De gesegmenteerde aanpak via de mvno's blijft een succes en dankzij die aanpak werden 139.049 nieuwe klanten in een jaar geregistreerd. Eind december 2008 telde Mobistar 345.154 mvno-klanten via zijn partners Telenet en Lycamobile.

Ondanks een bijzonder moeilijke economische context nam het marktaandeel van Mobistar in waarde (value share) toe: eind december bedroeg die 34,6 %.

## VOXmobile: 100 % Mobistar

Op 12 november 2008 besliste de raad van bestuur van Mobistar om de 10 % aandelen van de Luxemburgse operator VOXmobile die het nog niet in handen had te kopen. Met de overname was 6.675.000 euro gemoeid.

In mei 2007 had Mobistar al 90 % van de aandelen van VOXmobile verworven en had het een aankoopoptie op de overige 10 %, die zou vervallen in mei 2010. Er werd in onderlinge overeenstemming met de aandeelhouders van VOXmobile beslist om deze optie vervroegd uit te oefenen om een volledige en snellere integratie van het bedrijf mogelijk te maken en om de synergieën tussen beide operators te optimaliseren. VOXmobile is zo beter gewapend tegen de toenemende concurrentie op de Luxemburgse markt.

# Het Mobistar-merk en de marketingstrategie



Mobistar positioneert zich als een grote speler op het gebied van mobiel internet, dat vast en zeker nog een grote groei zal kennen. De marketingstrategie is volledig gericht op de realisatie van die nieuwe behoeften, maar ze biedt ook een oplossing voor de regelmatige groei van de klassieke toepassingen van mobiele telefonie, een bijzonder sterke groei in 2008.

## Het DNA van het merk Mobistar consolideren

- **Algemene coherentie tussen de communicatie, het merk en de producten**

In de loop van 2008 paste Mobistar zijn communicatie, zijn merkstrategie en zijn commerciële campagnes aan om een perfect coherent geheel te creëren dat sterk verschilt van de concurrentie. De ruggengraat van deze strategie is volledige mobiliteit, iets waar de markt massaal achter staat. Om dit te ondersteunen wist Mobistar het logo 'Love, Work, Play', dat het in 2007 lanceerde, te kapitaliseren. De gebruikers herkennen duidelijk het logo, getuige de herkenningsgraad van 78 % in april 2008, slechts veertien maanden na de lancering ervan.

Een enquête die in de zomer van 2008 werd gerealiseerd bij zijn klanten heeft de vernieuwende positie van Mobistar bevestigd en de waarden die daarbij aan de basis liggen (vrijheid, zelfontplooiing, toegang tot de wereld). Deze herpositionering kreeg vorm in september 2008 in een belangrijke 360°-merkcampagne, die Mobistar volgens de media en de doelgroepen differentieert.

- **Productcampagnes gericht op mobiliteit**

Het vernieuwde Mobistar-merk is meer dan ooit in volledige coherentie met de producten: de 'mobiliteitservaringen' in de productcampagnes versterken de merkherkenning en maken de Mobistar-producten tegelijkertijd aantrekkelijker.

Verschillende aanbiedingscampagnes, met grote luiken die gecentreerd zijn op het web en ervaringsmarketing ondersteunden deze aanpak en waren verantwoordelijk voor een boost in de verkoopcijfers van AtHome, Internet Everywhere of nog TempoMusic,

waarbij de emotionele band met Mobistar aangehaald werd. Ook de iPhone3G werd in de loop van de zomer van 2008 op een innovatieve manier gelanceerd, met een bijzondere aanpak in 's lands luchthavens en grote stations. Deze campagne duurde tot het einde van het jaar.

Ook in het professionele segment was Mobistar creatief, met een nieuwe campagne op de radio en op het internet voor het One Office-gamma, dat de positionering van de globale positie van Mobistar op de B2B-markt heeft verstevigd.

Mobistar zal dezelfde strategie verder zetten in 2009 om de nauwe band en de vertrouwensrelatie tussen de operator en zijn klanten te verstevigen.

## Het digitale leven in handen van de klanten en in het hart van de marketingstrategie

### • Leadership in het segment van de smartphones

De iPhone3G werd op 11 juli 2008 op de markt gebracht door middel van een enorm gemediatiseerd evenement (de organisatie van een nachtelijke verkoop in het Mobistar Center in de Gulden Vlieslaan in Brussel). Het was de gsm die verantwoordelijk was voor de grootste rage van het afgelopen jaar. In september, na de lancering van de LG Diamond en de iPhone3G, verkocht Mobistar ook exclusief de Samsung Omnia. Deze lanceringen passen perfect bij de Mobistar-strategie, dat al een geïntegreerde mobiele BlackBerry®- of Microsoft-oplossing aanbood. De operator eigent zichzelf zo het leadership toe in het segment van de smartphones.

### • Internet toegankelijk voor zo veel mogelijk mensen

Door zijn voordelige formules om toegang te krijgen tot het internet, heeft Mobistar de ambitie om telecomunicatie voor zo veel mogelijk mensen toegankelijk te maken. België heeft immers een zekere achterstand op het gebied van breedbandpenetratie in vergelijking met andere Europese landen. Naast het smartphonegamma begon Mobistar in 2008 met succes met de verkoop van twee modellen van mini-pc's in alle Mobistar Centers. Bij de mini-pc's hoorden bijzonder aantrekkelijke adsl- en Internet Everywhere-aanbiedingen.

### • Explosie van het mobiele dataverkeer

In 2008 explodeerde het dataverkeer op de mobiele telefonienetwerken in België, net zoals in de rest van de wereld. Mobistar heeft een grote rol gespeeld in die evolutie door de verschillende toepassingen van mobiel internet te bevorderen.

Het mobiele portaal Orange World kreeg in 2007 een facelift en in 2008 heeft het zijn dienstenpalet nog meer uitgebreid om te voldoen aan de behoeften van de

verschillende gebruikersprofielen, of die nu 'Love', 'Work' of 'Play' zijn ... Orange World telde in 2008 in totaal bijna 300.000 actieve gebruikers per maand.

In juli 2008 lanceerde Mobistar, in samenwerking met Microsoft, de dienst Windows Live Messenger op de gsm. Het is de eerste 'co-branded' dienst die gelanceerd werd in het kader van de strategische alliantie tussen Microsoft en de France Télécom-groep, het moederbedrijf van Mobistar.

### • Sterke stijging van de m-banxafe-transacties

Hoewel het zich relatief traag ontwikkelt op de Belgische markt, wekt 'mobile banking' bij de Mobistar-klanten alsmear meer belangstelling. Het totale aantal m-banxafe-transacties (Banksys), gaande van het raadplegen van het banksaldo tot beveiligde betalingen, steeg met 44 % tussen 2007 en 2008.

### • Partnerships in de mobiele marketing

In september 2008 lanceerde Mobistar een gezamenlijke actie met het bedrijf Pumbby om mobiele reclame te promoten bij zijn klanten. Nadat de Mobistar-klanten zich hebben ingeschreven op Orange World of op de website [www.tempomusic.be](http://www.tempomusic.be) ontvangen ze reclame op hun gsm in ruil voor een financieel voordeel. Via het portaal van Pumbby kunnen ze hun voordeel inruilen voor herlaadkaarten, bioscooptickets of andere culturele producten; of ze kunnen vragen om het te laten overschrijven op een bankrekening.

### • TempoMusic: exclusieve voordelen en merkherkenning

In samenwerking met Universal Music, was Mobistar de eerste operator om, in februari 2006, een herlaadkaart te lanceren die mobiele telefonie, muziek en multimedia-diensten combineert. Eind 2008 haalde TempoMusic de kaap van de 730.021 klanten.

De TempoMusic-klanten hebben in 2008 verschillende exclusieve voordelen genoten. De twee opvallendste muzikale evenementen waren de showcases van Amy Macdonald en Martin Solveig.

De lancering door Renault van de Twingo TempoMusic, een beperkte reeks die bestemd was voor de Belgische markt, legde de basis voor een onwaarschijnlijke merkherkenning van het merk TempoMusic, en maakte van Mobistar de leider van de jongerenmarkt in België.

### • Mobistar is de 'coolste' mobiele operator

Voor het derde opeenvolgende jaar peilde MTV Networks België bij de jongeren naar de coolste merken van het jaar. Deze peiling werd door het marktonderzoekbureau InSites Consulting gerealiseerd bij 1.778 Belgen tussen 13 en 29 jaar. Mobistar werd verkozen tot 'Coolest Mobile Phone Operator', voor MTV Generation en Proximus.



## Distributie en klantendienst

Via exclusieve distributiekanaalen voldoet Mobistar zo goed mogelijk aan de behoeften van elk type gebruiker. Het aantal Mobistar Centers bleef groeien in 2008 en het succes van de onlineverkoop werd bevestigd.

### Distributie over meerdere kanalen

- **Het eerste uithangbord voor telecom**

Met 154 winkels in eigen beheer of onder franchise op het einde van 2008 bevestigde Mobistar Center zijn leadership op de telecomdistributiemarkt. De keten was het afgelopen jaar goed voor een totaal van ongeveer 750.000 verkochte gsm's en een marktaandeel van 18 %.

Mobistar, dat als enige de iPhone3G van Apple op de Belgische markt mag verhandelen, lanceerde dit product met succes in juli 2008: zijn verkoopcijfers hebben de verwachtingen ruimschoots overtroffen. De lancering van de iPhone3G betekende ook een boost voor de verkoop van gsm's met touchscreens van de andere merken, waardoor het de distributiecijfers hielp ondersteunen in een sombere economische omgeving.

de distributie van zijn internetproducten (adsl-verbinding en Internet Everywhere).

#### • **Vooruitgang van de onlineverkoop**

Het Mobistar-productengamma dat via het internet wordt verkocht werd ook in 2008 uitgebreid, ditmaal met de lancering van de mini-pc's en de uitbreiding van het smart-phonegamma. Het succes van de onlineverkoop stelt niet teleur en Mobistar, dat de onlineverkoop als strategisch beschouwt in het licht van zijn distributie over meerdere kanalen, zal in 2009 in dit segment blijven investeren.

Eind 2008 deed deze afdeling (verkoop, marketing, communicatie) een beroep op een toegewijd team van een tiental personen.

### **Groei van het B2B-segment**

#### • **Persoonlijke relaties**

Mobistar bleef groeien in het B2B-segment door een beroep te doen op al zijn teams voor de grote relaties en zijn netwerk van onafhankelijke verkopers op de sohomarkt (Small office-Home office). Die laatste zijn nauwkeurig geselecteerde partners met wie Mobistar relaties op lange termijn uitbouwt.

In 2008 zette Mobistar de procedure voor de certificering van de onafhankelijke verkopers, waarmee het een jaar eerder was gestart, verder. Vandaag is meer dan 75 % van de externe verkopers gecertificeerd. Een opleidingsprogramma hielp bovendien bij de ontwikkeling van de nieuwe triple play-aanbiedingen.

#### • **Een netwerk van Business Solutions Partners**

Mobistar is begonnen met het uitbouwen van een netwerk van Business Solutions Partners die complete telecomoplossingen kunnen leveren. Er werd een eerste contract ondertekend met Business Com en EuroSys in 2008. 2009 begint goed aangezien Mobistar zopas een nieuw partnership heeft afgesloten met de groep TelelinQ.

### **'Customer centric'-aanpak**

#### • **De werkwijzes optimaliseren**

Mobistar heeft in 2008 de actieplannen gestabiliseerd, waarmee het de twee vorige jaren gestart was, om sommige operationele en ondersteunende activiteiten uit te besteden. Eind 2008 werd ongeveer 60 % van de klantendiensten uitbesteed.

In 2009 wil Mobistar zijn 'customer centric'-aanpak versterken door de werkwijzes van de verschillende distributiekanaalen en alle klantendiensten te optimaliseren.

#### • **Contactcenters: een intense activiteit**

In 2008 hebben de contactcenters van Mobistar 3.811.680 inkomende oproepen, 1.972.000 uitgaande oproepen en 675.919 ontvangen e-mails en brieven geregistreerd. Doorheen het jaar werden er bijna 16.500.000 miljoen facturen opgesteld.

Mobistar heeft bovendien een heel mooie lanceringsactie gerealiseerd van twee mini-pc's (netbook-pc's) in de Mobistar Centers. Zo profileerde Mobistar zich als de eerste mobiele operator die de aankoop van laptops met een gemakkelijke internettoegang wou democratiseren. Tegelijkertijd bleef de verkoop van Internet Everywhere, een van de succesproducten van Mobistar, toenemen.

Mobistar heeft 4 nieuwe eigen verkooppunten geopend in 2008, waardoor dat totaal nu op 31 komt. De bedoeling is om een netwerk van ongeveer 200 Mobistar Centers (in eigen beheer of onder franchise) uit te bouwen tegen eind 2009.

#### • **Nieuwe ICT-verkooppunten**

Mobistar ging in 2008 verder met het optimaliseren van zijn distributienetwerk voor het grote publiek. Naast de zowat 6.000 verkooppunten waar voornamelijk herlaadkaarten verkocht worden, heeft Mobistar een samenwerkingsakkoord afgesloten met een honderdtal ICT-verkooppunten (Exellent IT, Connect IT, Didi Trade, ...) voor

# De residentiële markt

In 2008 heeft Mobistar zijn aanbod uitgebreid volgens de behoeften van de particulieren. De operator heeft ook zijn portefeuille uitgebreid om aan de verhoogde mobiliteitseisen te voldoen, zowel wat telefonie als datadiensten betreft. Deze op 'volledige mobiliteit' gecentreerde aanpak en het segmentatiebeleid speelden een doorslaggevende rol in het commerciële succes van Mobistar.

## Naar een volledige mobiliteit

### • De vruchten van de segmentatie

Op het vlak van telefonie heeft Mobistar voor elk residentieel marktsegment een aanbod producten en relevante aanbiedingen ontwikkeld. De ambitie is om gelijk welke gebruiker een geschikte oplossing te bieden, volgens zijn mobiliteitsbehoeften en in functie van zijn levenscyclus. Dankzij dit beleid kan Mobistar de klanten voor langere periodes aan zich binden. Het aantal nieuwe contracten die in 2008 ondertekend werden, ligt bijzonder hoog.

De gegrondheid van de segmentatie is ook zichtbaar in het permanente succes van TempoMusic, dat zijn leadership bij het jongerensegment bevestigt en een heuse merkherkenning geniet.

### • Mobistar AtHome

Op de residentiële markt werd de vervanging van vast door mobiel verdergezet in 2008. De formule AtHome, die in 2007 op de markt werd gebracht, telde eind 2008 in totaal 124.582 klanten.

### • Mobistar Monster Pack

Het Monster Pack van Mobistar, het sterproduct van 2008 dat in september op de markt werd gebracht, bevestigt de 'mobility centric'-trend en de behoefte aan convergentie. Deze globale oplossing biedt de klant een echte mobiliteitservaring: vanaf 14 euro per maand kan de klant bellen en sms'en met zijn gsm, nagenoeg onbeperkt bellen van thuis uit naar vaste lijnen in België dankzij de integratie van Mobistar AtHome, en overal toegang krijgen tot mobiel internet dankzij Internet Everywhere. Dit alles zonder abonnement op een vaste lijn.

### • Mobiel blijven in het buitenland

2008 was het eerste volledige jaar waarin de eerste fase van de door de Europese Commissie verlaagde roamingtarieven werd toegepast. De tweede fase werd doorgevoerd op 30 augustus 2008.

In die context voerde Mobistar zijn beleid om diensten en aanbiedingen uit te breiden door naar het gebruik van mobiele diensten in het buitenland. De optie Favourite Country, die in juni 2008 op de markt werd gebracht, biedt 33 % korting in het oproepland dat de gebruiker heeft aangeduid. Vanaf diezelfde maand werden de tarieven om in het buitenland toegang te krijgen tot het internet aanzienlijk verlaagd voor alle klanten, via maandelijks aanbiedingen, en dit zowel in Europa als in de rest van de wereld.

## Altijd en overal verbonden

Mobistar legde in 2008 de nadruk op individuele en 'emotionele' mobiliteit. Die koers wordt ook in 2009 behouden, met inbegrip van de familiale context. De operator heeft een actieplan ontwikkeld dat moet leiden tot de uitwerking van aanbiedingen op maat om 'zichzelf via mobiliteitservaringen te ontplooiën', de visie van Mobistar om zich te distantiëren van zijn concurrenten.

### • Mobistar Communication Suite

In maart 2008 bracht Mobistar de Communication Suite op de markt waarmee men via een unieke interface toegang krijgt tot tal van diensten: een e-maildienst van Mobistar die toegankelijk is op de pc of gsm via Orange World, de mogelijkheid om sms'jes en mms'jes te versturen met de pc, een agenda, ...

### • Mobile Mail&Surf Max

Voor de klanten die zeker willen zijn van absolute mobiliteit lanceerde Mobistar in juli 2008 Mobile Mail&Surf Max, een dataforfait om te surfen met de gsm (2 GB voor 30 euro per maand). In 2008 was Mobile Mail&Surf verantwoordelijk voor meer dan de helft van de afzet op het gebied van mobiele datacommunicatie.





### • Orange World

Mobiele datacommunicatie kende in de loop van het derde trimester van 2008 een versnelde groei dankzij een uitgebreid dienstenaanbod. Dit aanbod is gecentreerd op Orange World, het mobiele portaal van Mobistar, en telt bijna 300.000 gebruikers die maandelijks actief zijn. De Mobile TV-inhoud werd aanzienlijk uitgebreid met sportevenementen en fictie (de Olympische Spelen in samenwerking met RTBF/VRT; Eurosport & Eurosport 2, AB Moteurs, Ciné FX). De Music Store werd in 2008 uitgebreid en telt voortaan bijna 1 miljoen beschikbare songs. Sinds december 2008 kunnen Mobistar-klanten ook de video's bekijken, die aangeboden worden door Dailymotion.

### • Mobistar Messenger by Windows Live

In juli 2008 lanceerde Mobistar, in samenwerking met Microsoft, Mobistar Messenger by Windows Live. Met die dienst kunnen de klanten in contact blijven met hun Messenger-vrienden terugvinden en met hen chatten met hun gsm.

### • Dataformules voor de iPhone3G

De geslaagde lancering van de iPhone3G droeg bij tot de positieve evolutie van de omzet van Mobistar en past perfect in het smartphonegamma dat verdeeld wordt door de operator. Er werden drie nieuwe dataformules op maat voorgesteld aan de residentiële klanten: My30 for iPhone, My45 for iPhone en My60 for iPhone.

## Vereenvoudigde internettoegang

### • Internet Everywhere

Het succes van Internet Everywhere, dat in 2007 op de markt werd gebracht, overtrof alle verwachtingen. Dit product, dat profiteerde van nieuwe aanbiedingen in 2008, richt zich tot de personen die af en toe internet willen gebruiken tegen een scherpe prijs en tot de personen die thuis al een internetverbinding hebben, maar die ook willen kunnen surfen als ze niet thuis zijn. InternetEverywhere-klanten hebben geen vastelijns nodig, maar surfen op het nationale edgenetwerk of op het 3G/hsdpa-netwerk. Op 31 december 2008 had de formule meer dan 46.000 personen voor zich gewonnen.

### • Verkoop van mini-pc's

Mobistar verkoopt vanaf eind oktober 2008 mini-pc's (netbook-pc). De operator wil de internettoegang nog meer vereenvoudigen door de personen die gebruik willen maken van een lichte formule of de personen die overall internettoegang willen hiervoor oplossingen aan te bieden. De voordeligste mini-pc (199 euro) is de Asus Eee PC 701 SD, uitgerust met een Linux-besturingssysteem en een heel eenvoudige klanteninterface. De HP2133 is geavanceerder en is voorzien van een Windows XP Home Edition-besturingssysteem en meer geheugen, en kost 229 euro. Deze mini-pc's zijn verkrijgbaar in de Mobistar Centers, met of zonder internettoegang.

# Business Mobility

Mobistar helpt bedrijven een hogere productiviteit te halen door hen een betere operationele mobiliteit te garanderen. Dit uit zich door aanbiedingen die vaste en mobiele telefonie en internet combineren en zo gratis communicaties tussen werknemers toelaten.

## Globale oplossingen

### • Mobistar One Office Voice Pack

Het succes van One Office Voice Pack, dat in 2007 op de markt werd gebracht, werd bevestigd in 2008. Deze convergente aanbieding (fix voice-mobile voice) die verzekert dat alle interne communicatie van het bedrijf vanaf vaste telefoons en gsm's gratis is, heeft niet enkel de sohomarkt (Small office-Home office) veroverd, maar ook de markt van de kmo's en van de grotere bedrijven. Eind december 2008 maakten 143.748 mobiele kaarten gebruik van de formule One Office Voice Pack.

### • Mobistar One Office Full Pack

Bedrijven zijn op zoek naar globale oplossingen voor hun basisbehoeften op het vlak van telecommunicatie, maar ook naar eenvoud: één contract, één factuur, één klantendienst, één contactpersoon. Uit onderzoeken blijkt dat 77 % van de bedrijven slechts een leverancier wenst voor vaste en mobiele telefonie en internet. Bijna 90 % onder hen wil ook het totale budget voor telecommunicatie verlagen.

Om aan die behoeften te voldoen bracht Mobistar in mei 2008 een oplossing die nog meer convergentie biedt op de sohomarkt. Met One Office Full Pack is Mobistar de eerste operator die aan de telecommunicatiebehoeften van zelfstandigen en kleine bedrijven voldoet door hen een enkel tariefplan te bieden dat vaste en mobiele telefonie en breedbandinternet combineert. Deze innovatieve en concurrerende aanbieding is beschikbaar in zeven verschillende formules, afhankelijk van de behoeften. De klant kan zo tot 30 % besparen op zijn telecombudget, terwijl hij ook nog eens aan productiviteit wint.



## Altijd verbonden blijven

### • Partnerships met prestigieuze spelers

De specifieke aanbiedingen voor de professionele markt die traditionele mobiele telefonie combineren met een eenvoudig gebruik van e-mail- en internetdiensten, hebben in 2008 een groei gekend van meer dan 40 %. Mobistar was al in een sterke positie in dit marktsegment dankzij de geïntegreerde mobiele oplossing BlackBerry®, maar heeft ook onderhandeld over nieuwe partnerships met internationale spelers zoals Microsoft (Mobistar Messenger by Windows Live) en Apple (iPhone3G). In het kader van de commercialisering van de iPhone3G heeft Mobistar de aanbieding iPhone3G for Business gelanceerd. Met die aanbieding krijgt de professionele gebruiker voor een forfait van 25 euro per maand (exclusief btw) een datavolume van 1 GB, een uur wifitoeegang en een uur belwaarde.

### • Roaming Fleet

In november 2008 heeft Mobistar de roamingtarieven voor professionele gebruikers tot 50 % verlaagd. Dankzij de optie Roaming Fleet kunnen werknemers van eenzelfde bedrijf die in het buitenland verblijven elkaar met hun gsm bellen tegen dezelfde prijs als wanneer ze in het buitenland op hun gsm gebeld worden.

De optie kan geactiveerd worden op elke kaart binnen een professioneel tariefplan en kost 1,50 euro per kaart en per maand. Dit tarief geldt voor alle oproepen tussen collega's, op elk moment en onafhankelijk van het gebruikte netwerk. Een uniek tarief voor inkomende en uitgaande oproepen naar collega's in het buitenland blijkt niet alleen voordelig te zijn voor de klant, maar zorgt ook voor meer mobiliteit en efficiëntie in zijn professionele activiteiten.

Met de optie Roaming Fleet is Mobistar de eerste Belgische operator die het concept fleet uitbreidt naar de roamingtarieven voor professionele gebruikers.

### • Favourite Country

Met de optie Favourite Country, die in juni 2008 werd gelanceerd, krijgt de gebruiker 33 % korting voor het oproepland dat hij heeft gekozen. In het Groothertogdom Luxemburg is de prijs van uitgaande oproepen identiek aan die van inkomende oproepen.

## Wereldcompetentiecentrum op de MaTMa-markt

Mobiliteit is ook essentieel op de markt van communicatie tussen machines, doorgaans MaTMa (Machine-To-Machine) genoemd. Op die markt werd in 2008 een groei genoteerd van meer dan 35 % dankzij de ontwikkeling van nieuwe applicaties. Met bijna 110.000 geïnstalleerde kaarten blijft Mobistar de onbetwiste leider in dit marktsegment.

De machines waarvoor monitoring vereist is, hebben een simkaart waardoor ze informatie kunnen ontvangen en versturen via het netwerk van Mobistar of over het netwerk van een van zijn partners. Net zoals in voorgaande jaren was er in 2008 een bijzonder grote vraag naar mobiele betaalterminals enerzijds en naar applicaties om wagens, vrachtwagens en ander rollend materiaal te volgen anderzijds.

In 2009 wordt Mobistar het eerste wereldcompetentiecentrum van de France Télécom-groep op het gebied van MaTMa-connectiviteit. Deze beslissing zal een positief effect hebben op het zakencijfer en de tewerkstelling in deze afdeling.





## Netwerk en operationele activiteiten

Mobistar ging in 2008 door met de implementatie van een 'next generation network'-architectuur en maakte de analyses die nodig zijn om het driejarige moderniseringsplan van zijn it-architectuur te verwezenlijken. Dankzij deze technologische sprong kan Mobistar zijn klanten de beste producten en diensten aanbieden, in combinatie met een accuraat kostenbeheer.

### Netwerkuitbreiding

- **Verhoging van de capaciteit van het 2G-netwerk**

In 2008 heeft Mobistar de 'deep indoor'-dekking van zijn 2G-netwerk nog meer versterkt. Het 2G-netwerk is volledig compatibel met edge, de technologie die multimediatoepassingen mogelijk maakt, en zag in de loop van vorig jaar zijn capaciteit sterk toenemen. Eind 2008 telde dit netwerk 3.265 basisstations, die vrijwel de volledige bevolking van het land dekken.

- **Snelle groei van de 3G-technologie**

Mobistar rondde het proces af waarbij het oude Nortel-netwerk vervangen werd door Huawei-apparaat van de laatste generatie en breidde het aantal 3G-sites aanzienlijk uit, waardoor er eind 2008 al 1.181 Huawei-sites waren, vergeleken met iets minder dan 300 eind 2007. Dit netwerk zorgde voor een dekking van 80 % van de bevolking van het land.

Eind 2008 was de hsdpa-technologie waarmee snelheden van 7,7 Mbits per seconde kunnen gehaald worden (High Speed Downlink Packet Access) beschikbaar op het hele 3G-netwerk van Mobistar. De hsupa-technologie (High Speed Uplink Packet Access) werd ook op alle 3G-sites geactiveerd, waardoor mobiel breedbandinternet echt kan doorbreken.

## ‘Next generation network’-architectuur

De migratie van de oude msc-infrastructuur (Mobile Switching Center) naar de msc R4-uitrusting van Huawei, waarmee Mobistar in 2007 begon, werd in de loop van vorig jaar voortgezet. Eind 2008 verliep 60 % van het netwerkverkeer langs deze nieuwe infrastructuur. De installatie van dit netwerkcentrum van de nieuwe generatie (Next Generation Network) garandeert een zeer hoge capaciteit die gemakkelijk kan verhoogd worden, met een beter kostenbeheer.

De site van Bordet (Brussel), waarnaar onder andere de telecomapparatuur van de oude St. Michel-site verhuisd werd, is de belangrijkste schakelcentrale van Mobistar. In 2009 moet daar ook de it-apparatuur die terugkeert uit Charleroi worden ondergebracht. De it-apparatuur van St. Michel werd overgebracht naar het datacentrum van Interxion Belgium, in Zaventem. Mobistar zal deze nieuwe strategie in 2009 en 2010 blijven voortzetten. Na de renovatie zal de site van Charleroi een telecomschakelcentrale worden. Er wordt een gemengde telecom-it-centrale gebouwd in Antwerpen, alsook een nieuwe schakelcentrale in Luik.

In 2009 voorziet Mobistar om de huidige gsgn (schakelaars) en ggsn (ip-toegangsmodule) te vervangen door apparatuur van de nieuwe generatie. Ook het begin van de vervanging van de hlr (Home Location Register) door nhlr (New Generation HLR) staat in 2009 op het programma.

## Modernisering van het transmissienet

In 2008 besloot Mobistar enerzijds zijn glasvezelnetwerk te moderniseren door middel van de nieuwe generatie van wdm/ip-technologieën (ip/mppls) en anderzijds zijn eigen ‘next generation network’ op basis van radiogolven uit te breiden. De bedoeling is de capaciteit en de transmissiesnelheden naar de Mobistar-sites aanzienlijk te verhogen, en tezelfdertijd de transmissiekosten te beperken.

In 2008 breidde Mobistar ook zijn eigen dslam (Digital Subscriber Line Acces Multiplexer) verder uit in de centra die het samen met Belgacom huurt. Met een aantal van 138 eind 2008 waren die goed voor een dekking van 45 % van de gezinnen van het land waardoor het breedband- en voip-diensten kon leveren. Deze infrastructuur wordt ook gebruikt om onze 2G- en 3G-radio-sites (‘mobile backhauling’) te verbinden met als gevolg dat Mobistar aanzienlijk kan besparen op de huurkosten van lijnen, maar tevens de capaciteiten van de bandbreedte voor geavanceerde multimediatoepassingen op ons 3G-netwerk kan verhogen. In 2009 zal Mobistar zijn dekking verder voltooien en beginnen met zijn apparatuur geleidelijk naar ip-apparatuur te migreren.

Om te voldoen aan de sterke stijging van het verkeer heeft Mobistar in 2008 de signalisatietechnologie Sigtran geïmplementeerd op heel zijn netwerk.

## Nieuwe dienstenplatforms

Mobistar ging in 2008 door met het vernieuwen van zijn dienstenplatforms. De capaciteit van zijn twee smsc-platforms (Short Message Service Center) werd verhoogd en er werd een derde platform van hetzelfde type toegevoegd. Door de invoering van de fda-functionaliteit (First Delivery Attempt) kon Mobistar het sms-verkeer naar Mobistar-klanten aanzienlijk verhogen en zo voldoen aan de vraag van marketing op het gebied van gecombineerde aanbiedingen (aangeboden sms-bundels), en tezelfdertijd de kosten beperken.

Dankzij de geslaagde implementatie van het voip/ims-platform heeft Mobistar zijn eerste commerciële aanbiedingen op de residentiële markt gebracht. Mobistar is het eerste dochterbedrijf van de France Télécom-groep dat, voor dit soort producten, een beroep doet op het sip-protocol (Session Initiation Protocol). Mobistar heeft ook met succes het eerste voip-product voor de sohomarkt gelanceerd.

## Beheer van het technische netwerk

Dankzij het partnership met Ericsson voor het beheer van het volledige technische netwerk van Mobistar konden in 2008 veel meer 3G-sites gebouwd en overgenomen worden dan de vorige jaren. De helft van de bsc (2G) en alle rnc (3G) werden gemigreerd naar de msc r4. De capaciteit van het netwerk werd beduidend verhoogd door ongeveer 500 uitbreidingen van de capaciteit op de bestaande 2G-sites, alsook uitbreidingen van de datacapaciteit op de bsc en door nieuwe radiofunctionaliteiten te gebruiken zoals de amr half rate-technologie. Bovendien werd het netwerk geoptimaliseerd zodat het aantal ‘drop calls’ aanzienlijk kon worden gereduceerd.

## Plan om de it-infrastructuur te moderniseren

Eind 2008 ondertekende Mobistar een driejarig contract met Accenture om de activiteiten voor de it-ontwikkeling te beheren. Met het oog op verhoogde efficiëntie en kostenbesparing werden zo ook de activiteiten van een tiental leveranciers gehergroepeerd in handen van één leverancier.

Het driejarige plan om de it-infrastructuur te moderniseren ging in 2008 van start met een volledige analyse van de behoeftes en de applicaties. Op basis van die analyse besliste Mobistar om zijn factureringssysteem en ‘customer care’-infrastructuur geleidelijk te vervangen door een nieuwe oplossing (‘best of suite approach’). Na de selectieprocedure voor een integrator in H1 van 2009 voorziet Mobistar om de eerste fase van de implementatie al in het vierde kwartaal van 2009 uit te voeren.

# Human resources

Het beheer van het menselijke kapitaal moet voldoen aan de uitdagingen die veroorzaakt worden door een verscherpte concurrentiële omgeving en een moeilijke economische context. De persoonlijke ontplooiing en de tevredenheid van alle werknemers van Mobistar staan centraal in het HR-beleid.

## Geavanceerde beheersinstrumenten

### • Gebruik van de persoonlijke ontwikkelingsplannen

Het persoonlijk ontwikkelingsplan (PDP, personal development plan) van elke werknemer van Mobistar maakt een heel geavanceerd beheer van de competenties mogelijk en bevordert zo de interne mobiliteit binnen het bedrijf. Het PDP-proces werd in 2007 gelanceerd en in 2008 verder uitgewerkt. Linemanagers en teammembers voeden het systeem met gegevens die ze uit hun semestriële functioneringsgesprekken halen. Die gegevens maken het mogelijk om het profiel van elke werknemer te preciseren en bevorderen een proactief beleid van de vraag en aanbod van competenties. De doelstelling die de HR-directie heeft vastgesteld is om tegen de tweede helft van 2009 een lastenpercentage te halen van 85 tot 90 %.

### • Naar een geïntegreerde oplossing van alle HR-functies

De ontwikkeling van het PDP-proces is een eerste essentiële stap naar de realisatie van een geïntegreerde informatica-oplossing van alle HR-functies: het invullen van de persoonlijke gegevens van iedere teammember, het loopbaanbeleid, de aanvragen voor opleidingen en e-recrutement (Mobistar ontvangt jaarlijks 25.000 spontane kandidaturen). Dit systeem werd in de loop van 2008 ontwikkeld en zal in 2009 geïmplementeerd worden en een heel geavanceerd beheer van de verschillende HR-functies mogelijk maken.



## Team Member Satisfaction Survey 2008

### • Verbetering van de algemene tevredenheid

Met de Team Member Satisfaction Survey (TMSS), die om de twee jaar wordt gehouden, wordt de tevredenheid van de Mobistar-werknemers gemeten volgens verschillende parameters. De resultaten van de laatste enquête, die verspreid werden in maart 2008, toonden een positieve evolutie in vergelijking met 2006 op belangrijke punten zoals de mobiliteit en het stressbeleid bij de contactcenters.

### • Veranderingsmanagement

In de tevredenheidsenquête hebben de teammembers van Mobistar bepaalde angsten uitgedrukt in verband met de veranderingen binnen het bedrijf. Veranderingen die onvermijdelijk waren door de verscherpte concurrentie op de telecommarkt en nog erger gemaakt werden door de crisis van 2008. De HR-directie wil vanaf 2009 de nadruk leggen op een betere integratie van de begrippen 'verandering' en 'permanente aanpassing'.

## Meer mobiliteit

Na een testfase op de commerciële afdeling werd telewerken geïmplementeerd in 2008. Dit gebeurde in fases: een nieuwe afdeling om de zes maanden. Er zijn strikte regels voor thuiswerken, dat momenteel beperkt is tot maximaal 2 dagen per week. Eind 2008 werd er een balans van dit beleid opgemaakt: het leidde tot uiterst positieve resultaten, zowel wat mobiliteit als de motivatie van het personeel betreft.

## Op weg naar Sirius

Op 24 september 2008 werd de eerste steen gelegd van het Sirius-gebouw, waar vanaf 2009 de nieuwe zetel van Mobistar in zal worden ondergebracht. Dit gebeurde in aanwezigheid van verschillende Brusselse politieke en economische prominenten. Dit gebouw met een oppervlakte van bijna 30.000 m<sup>2</sup> bovengronds, op de vroegere site van Honeywell, zal in een bijzonder korte termijn gebouwd worden aangezien de werken voltooid zullen zijn voor 30 september 2009. Een deel van de activiteiten van Mobistar zal al vanaf juli 2009 in Sirius worden ondergebracht. In het laatste trimester van 2008 begon men al na te denken over de inrichting van het interieur van het gebouw.

## Benoemingen in het executive committee

Benoit Scheen nam op 1 januari 2008 zijn taken als CEO op zich. Hij begon zijn carrière bij Mobistar in november 2005 als Chief Commercial Officer (CCO) en lid van het executive committee. In die functie nam hij de verantwoordelijkheid op zich voor alle commerciële activiteiten naar particuliere en professionele Mobistar-klanten toe.

Paul Baeck volgde Benoit Scheen op als CCO vanaf 1 augustus 2008. Hij stond aan het hoofd van het bedrijf Midas waarna hij in 2002 aan de slag ging bij The Phone House, waar hij een jaar later tot Managing Director werd benoemd. Onder zijn leiding is dit uithangbord uitgegroeid tot een van de belangrijkste onafhankelijke ketens van de telecomsector in België.

Op 1 januari 2008 werd Pascal Koster, bestuurder-directeur van VOXmobile, benoemd tot Chief Technology Officer van Mobistar, als vervanger van Bernard Buyat. Hij behoudt wel zijn functies bij de Luxemburgse operator, waarvan hij een van de medeoprichters is.



# Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Mobistar wil maatschappelijk verantwoord ondernemen in de Belgische maatschappij. De operator organiseert dit engagement rond drie hoofdthema's: sociaal engagement, milieu-engagement en bescherming van de gebruiker.

## Sociaal engagement

### • Participate!

Sociaal engagement staat centraal in het maatschappelijk verantwoord ondernemen van Mobistar. In 2008 zette de operator het project Participate! verder. Dit project komt perfect overeen met het imago en de missie van Mobistar en heeft als doel de levenskwaliteit van personen met autismespectrumstoornissen en hun gezinnen te verbeteren door informatie- en sensibiliseringsmateriaal te ontwikkelen.

Voor ouders die geen toegang hebben tot het internet heeft de vzw Participate! de brochure 'Een ontdekkingstocht - Autisme begrijpen' gerealiseerd. Dit document vat de eerste module van de website [www.participate-autism.be](http://www.participate-autism.be) samen, dat een referentiepunt wil zijn voor iedereen die op zoek is naar kwaliteitsvolle informatie over autisme. Bij de papieren versie hoort een dvd.

Bovendien werd er al een tweede module (Mijn kind helpen in zijn ontwikkeling) geüpload. Die module behandelt opvoedingsstrategieën om het dagelijkse leven van het kind in het gezin, de organisatie van zijn vrije tijd, de communicatie, ... te verbeteren. De bezoeker kan op drie manieren op de website terecht-komen: via de teksten, getuigenissen en video's die het leven van elke dag illustreren.

Op 25 oktober 2008 organiseerde Participate! een congres rond het thema 'Autisme, een ontdekkings-tocht'. Er waren ongeveer 900 ouders en een honderdtal professionals aanwezig, die zes lezingen konden volgen en die ook toegang hadden tot verschillende informatiestanden. Er was ook een crèche voorzien voor kinderen met autismespectrumstoornissen. In november 2008 werd het evenement via e-mail bij 500 deelnemers geëvalueerd en daaruit blijkt dat 91 % onder hen een tweede congres wensen.

Mobistar heeft zich voor drie jaar geëngageerd voor het project Participate!. In 2009 zal de operator de balans van de verspreide activiteiten opstellen en zijn toekomstige strategie preciseren.

### • Engagement bij Business & Society

In 2008 vernieuwde Mobistar zijn lidmaatschap van de vzw Business & Society Belgium, een netwerk van bedrijven en organisaties die maatschappelijk verantwoord ondernemen willen integreren in hun beleid en activiteiten.

### • Partnership met Think-Pink

Think-Pink is een permanente bewustmakingscampagne die werd opgericht in het kader van de strijd tegen borstkanker in België. Ze wordt gesteund door de Stichting tegen Kanker. Mobistar en de twee andere Belgische operators hebben zich bij Samsung gevoegd in het kader van de campagne: bij elke aankoop van een specifiek model van Samsung gaat er 10 euro naar Think-Pink.

## Milieu-engagement

Mobistar spant zich in om de impact van zijn activiteiten op het milieu te beperken en tezelfdertijd het uitstekende karakter van zijn producten en diensten te behouden.

### • Energiebesparingen

Mobistar wil zijn energieverbruik verminderen en het gebruik van groene energie in zijn gebouwen stimuleren. Die energiebronnen zijn uitgerust met spaarlampen. Mobistar wil nog verder gaan in zijn nieuwe zetel, in Evere. Door het bouwkundige en technische ontwerp van Sirius zal men een totale energieprestatie-index van E80 halen, terwijl de norm die momenteel van kracht is in het Brussels



Gewest E90 is. Later wordt er nog bijna 200 m<sup>2</sup> aan thermische en fotovoltaïsche zonnepanelen geïnstalleerd, waardoor deze index nog lager zal liggen.

#### • Minder CO2

Mobistar probeert om elk jaar zijn CO2-uitstoot te reduceren. De teammembers kunnen telewerken en teleconferenties houden. Ons bedrijfspark bestaat uit auto's met een lage CO2-uitstoot en hybride wagens. Dit beleid wordt gecontroleerd door het agentschap Vigeo en geeft goede resultaten. De CO2-uitstoot, alsook het gemiddelde brandstofverbruik per wagen, daalden in 2008. Bovendien dacht de werkgroep Mobiliteit in 2008 na over de veralgemening van de kosteloosheid van het openbare vervoer voor de woon-werktrajecten.

#### • Afvalbeperking

In de kantoren zijn de printers zo geconfigureerd dat ze in zwart-wit en recto-verso afdrukken. Het keukenafval wordt verzameld, vermaald en opgeslagen zodat het keukenafval slechts een keer per maand moet worden opgehaald.

Mobistar stelt zijn klanten voor om hun gsm's (inclusief de batterijen) te recyclen en recycleert de meeste onderdelen van zijn antennes.

#### • Milieubescherming

Mobistar zette zijn project 'Zo kan het ook', dat als doel heeft het papierverbruik te verminderen door onlinefacturering, verder. Het uitgespaarde geld wordt geïnvesteerd in een project voor het behoud van het Amazonewoud, in Peru.

### Bescherming van de gebruiker

Mobistar wil het debat stimuleren rond het gsm-gebruik van minderjarigen. In 2008 hielp Mobistar de Gezinsbond een rondetafelgesprek organiseren rond dit thema. Daarna lanceerde de operator een praktische gids over gsm-gebruik bij jongeren. Deze gids is gratis te verkrijgen in alle Mobistar Centers of te downloaden op de Mobistar-website en bevat informatie en tips voor ouders en adolescenten over sociale netwerken, het versturen van video's en foto's met de gsm, chatrooms, pesten met de gsm, valse noodoproepen en betaaldiensten (spelletjes, ringtones, ...). De gids wil de aandacht van de ouders vestigen op een aantal risico's en hen oplossingen en denkpistes bieden om die risico's het hoofd te bieden.

Sinds begin juni 2008 kunnen bezorgde ouders inkomende en uitgaande oproepen van/naar bepaalde telefoonnummers, gsm-diensten en websites blokkeren. Dit gebeurt gratis, op aanvraag bij de Mobistar-klantendienst.



# Management en controle

## Raad van bestuur

<b>Jan Steyaert</b>	Voorzitter
<b>Benoit Scheen</b> (1) (6)	Bestuurder
<b>Christina von Wackerbarth</b> (3)	Onafhankelijk bestuurder
<b>Sparaxis</b> (3)(4)	Onafhankelijk bestuurder
<b>Eric Dekeuleneer</b> (3)	Onafhankelijk bestuurder
<b>Philippe Delaunois</b> (3)	Onafhankelijk bestuurder
<b>Bertrand du Boucher</b> (1)	Bestuurder
<b>Olaf Swantee</b> (1)	Bestuurder
<b>Brigitte Bourgoin</b> (1)	Bestuurder
<b>Vincent Brunet</b> (1)	Bestuurder
<b>Gervais Pellissier</b> (1)	Bestuurder
<b>Wirefree Services Belgium</b> (1) (5)	Bestuurder

## Het auditcomité

<b>Eric Dekeuleneer</b>	Voorzitter
<b>Philippe Delaunois</b>	
<b>Bertrand du Boucher</b>	
<b>Gervais Pellissier</b>	
<b>Sparaxis</b>	

## Het remuneratie- en benoemingscomité

<b>Olaf Swantee</b>	Voorzitter
<b>Jan Steyaert</b>	
<b>Eric Dekeuleneer</b>	
<b>Philippe Delaunois</b>	

## Het strategisch comité

<b>Jan Steyaert</b>	Voorzitter
<b>Brigitte Bourgoin</b>	
<b>Vincent Brunet</b>	
<b>Philippe Delaunois</b>	
<b>Sparaxis</b>	

## Het toezichtscomité voor corporate governance

<b>Eric Dekeuleneer</b>	Voorzitter
<b>Jan Steyaert</b>	
<b>Brigitte Bourgoin</b>	
<b>Wirefree Services Belgium</b>	

(1) Bestuurders die de meerderheidsaandeelhouder (Atlas 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) Benoit Scheen werd benoemd op de algemene vergadering van mei 2008 (hij was reeds gecoöpteerd door de raad van bestuur op de vergadering van 6 december 2007, met ingang van 1 januari 2008).



## Executive committee

(Van links naar rechts en van boven naar onder)

**Benoit Scheen**

Chief Executive Officer

**Paul-Marie Dessart**

General Secretary

**Erick Cuvelier**

Chief Marketing Officer

**Olivier Ysewijn**

Chief Strategy Officer

**Anne Cambier**

Chief Procurement & Process Officer

**Paul Baeck (7)**

Chief Commercial Officer

**Werner De Laet**

Chief Financial Officer

**Pascal Koster**

Chief Technology Officer

(7) Sinds 1 augustus 2008 is Paul Baeck benoemd als Chief Commercial Officer.

# Informatie over het aandeel

In de loop van dit 'annus horribilis' voor de beurzen bleef de koers van het Mobistar-aandeel stabiel. Goede resultaten en de goedkeuring van het programma voor de inkoop van eigen aandelen door de raad van bestuur konden de koers steunen.

## De Europese context

Heel 2008 werd gekenmerkt door een historische degradatie van de beurzen; de telecomaandelen leken wel goederenkapitaal. In Europa presteerde de telecomsector veel beter dan de vele andere sectoren. De onzekerheden die verbonden zijn met de impact van de Europese wetgeving inzake roaming en mobiele termineringstarieven blijven de investeerders zorgen baren. Nochtans werd de trend van het tweede semester van 2007 bevestigd: investeerders werden ook nu vooral verleid door het hoge rendement van de telecomaandelen, maar ook door de aankondiging van stabiele kasstromen en degelijke balansstructuren van de bedrijven in deze sector. Hoewel de Euro Stoxx 50-index het jaar 2008 afsloot met een daling van 44 %, kon de Dow Jones Euro Stoxx Telecom-index zijn val beperken tot 36,98 % in datzelfde jaar.



## De evolutie van het Mobistar-aandeel

De 'mobility centric'-strategie van Mobistar heeft absoluut zijn vruchten afgeworpen in 2008. Dankzij een hoog dividendrendement, een lage schuldenlast en stabiele bronnen van inkomsten is het Mobistar-aandeel een van de weinige waardepapieren van de BEL 20 dat erin slaagde zijn verliezen te beperken tijdens dit rampzalige beursjaar. Tussen 2 januari 2008 en 2 januari 2009 bleef de koers van het van het Mobistar-aandeel stabiel, rekening houdend met de uitbetaling van het dividend en de kapitaalsvermindering.

In het eerste semester presteerde het Mobistar-aandeel iets beter dan de BEL 20 (-16 %, tegenover -23 % voor de Euronext Brussel-index) dankzij meerdere positieve gebeurtenissen zoals de aankondiging van de herverdeling van bijna 600 miljoen euro over de aandeelhouders, de – voor Mobistar gunstige – herziening van de dalingen van mobiele terminatietarieven door het BIPT of het exclusieve distributierecht voor de iPhone3G op de Belgische markt. Op het einde van die periode sloot Mobistar ook de eerste fase van zijn programma voor de inkoop van eigen aandelen af (vernietiging van 1.291.000 aandelen) en betaalde het een gewoon dividend uit van 2,80 euro per aandeel.

Het Mobistar-aandeel bevestigde in het tweede semester zijn resistentie na de aankondiging van gunstigere halfjaarresultaten dan aanvankelijk was verwacht en de betaling van 4 euro per aandeel als gevolg van de kapitaalsvermindering. De wens die de Europese Commissie heeft uitgedrukt om de roamingtarieven van sms'jes te reduceren tot 11 cent per bericht heeft geen duidelijke impact gehad op de koersevolutie. Die is relatief stabiel gebleven na de bekendmaking van de zeer bemoedigende resultaten van het derde trimester, de aankondiging van de overname van de resterende 10 % van het kapitaal van de Luxemburgse operator VOXmobile en de afsluiting van de tweede fase van het programma voor de inkoop van eigen aandelen (vernietiging van 1.985.000 aandelen).

## Aandeelhoudersstructuur

In mei 2008 werden er, overeenkomstig de beslissing van de algemene vergadering van aandeelhouders van 7 mei, 1.291.752 Mobistar-aandelen vernietigd. Die aandelen werden teruggekocht sinds januari 2008, in het kader van een eerste fase van het programma voor de inkoop van eigen aandelen, voor een totaalbedrag van 73,7 miljoen euro. De gemiddelde aankoopprijs was ongeveer 57 euro per aandeel en deze actie vertegenwoordigde 15 % van het dagelijkse wisselvolumen.

Op 27 november voerde Mobistar de tweede fase van dit programma uit met de aankoop van 1.985.586 aandelen voor een totaalbedrag van 101,3 miljoen euro. De gemiddelde aankoopprijs bedroeg ongeveer 51 euro en die tweede actie vertegenwoordigde 7 % van het dagelijkse wisselvolumen. Op 9 december besliste de raad van bestuur dat dit pakket aandelen met onmiddellijke ingang zou vernietigd worden.

De totale kostprijs van het programma voor de inkoop van eigen aandelen bedroeg 175 miljoen euro. Bij afloop van dit programma werd het totale aantal Mobistar-aandelen teruggebracht tot 60.014.414 (eind 2007 waren dat er 63.291.752). De free float vertegenwoordigde op 9 december 47,09 % van de aandelen in omloop. Het bedrijf Atlas Services Belgium, 100 % dochtermaatschappij van de France Télécom-groep, had op diezelfde datum 52,91 % van het kapitaal van Mobistar in handen.

Het voorbije jaar wisselden er bijna 80 miljoen Mobistar-aandelen van eigenaar (dit is een stijging van 14 % in vergelijking met 2007), wat overeenkomt met 2,6 keer het free float-gemiddelde. Het dagelijkse wisselvolumen op Euronext Brussel benaderde de 310.000 aandelen, tegenover 271.000 in 2007.

Op basis van de slotkoers van 51,64 euro per aandeel op 31 december 2008, haalde de beurskapitalisatie van Mobistar 3.099.144.339 euro.

## Uitbetaling van de aandeelhouders

In overeenstemming met zijn beslissing van 4 februari 2009, stelde de raad van bestuur van Mobistar bij de algemene vergadering van aandeelhouders op 6 mei 2009 voor om een gewoon dividend van 2,90 euro per aandeel uit te betalen. Dit dividend zal uitbetaald worden vanaf 15 mei 2009. Er zal ook een buitengewoon dividend van 1,65 euro per aandeel uitbetaald worden vanaf 14 augustus 2009.



# 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.

## **AMR (Adaptive Multi Rate)**

Formaat dat gebruikt wordt door een groot aantal gsm's voor het versturen van mms of geluidsopnames.

## **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).

## **Drop call**

Verbroken oproep ten gevolge van een netwerkkonderbreking.

## **DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer)**

Multiplexer die dsl-diensten (zoals adsl of adsl 2+) verzekerd via een telefoonlijn.

## **Edge (Enhanced Data Rates for GSM Evolution)**

Technologie voor datatransmissie, een uitbreiding van gprs.

## **GGSN (Gateway GPRS Support Node)**

Zorgt voor een verbinding tussen het pakketgeschakelde datanetwerk en ip-netwerken.

## **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.

## **FDA (First Delivery Attempt)**

Onmiddellijk versturen van een sms naar de bestemming, zonder tussenkomst van de SMSC.

## **HLR (Home Location Register)**

Database die alle nuttige informatie over de abonnees groepeerd.

## **Hsdpa (High Speed Downlink Packet Access)**

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

**Hsupa (High Speed Uplink Packet Access)**

Telecommunicatietechnologie van de derde generatie voor cellulaire telefoons, wordt soms ook 3.75G of 3¾G 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 videoclipen.

**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 Mobistarnetwerk, per actieve klant en per maand.

**MPLS (Multi Protocol Label Switching)**

Mechanisme om data over een computernetwerk te transporteren.

**MSC (Mobile Switching Centre)**

Switchingcenter van een mobiele telefonienetwerk.

**Mtr (Mobile Terminating Rates)**

Mobiele termineringstarieven die de gsm-operator aanreken 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.

**SIP (Session Initiation Protocol)**

Meest gebruikt standaardprotocol voor internettelefonie.

**SGSN (Serving GPRS Support Node)**

Verantwoordelijk voor het afleveren van datapakketten van en naar de mobiele stations.

**Sms (Short Messaging Service)**

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

**SMSC (Short Message Service Center)**

Center dat de sms-overdracht tussen de gebruikers van mobiele telefoons beheert.

**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 multimediadata-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.

**WDM (Wavelength Division Multiplexing)**

Technologie die veelvoudige optische signalen op één enkele optische vezel door verschillende golflengten (kleuren) van laserlicht gebruikt om verschillende signalen simultaan over te dragen.

