



Herzlich willkommen zur Hauptversammlung 2013

Düsseldorf, 26. Juli 2013
ecotel communication ag



- Top 1:** Vorlage der Abschlüsse 2012
- Top 2:** Entlastung des Vorstands
- Top 3:** Entlastung des Aufsichtsrats
- Top 4:** Wahl des Abschlussprüfers 2013
- Top 5:** Änderung der Satzung – Vergütung des Aufsichtsrats
- Top 6:** Änderung der Satzung – Beschlussfassungen des Aufsichtsrats außerhalb der Sitzungen



- ▶ Rückblick und Ausblick Peter Zils
- ▶ Geschäftsbericht 2012 Bernhard Seidl
- ▶ Status Geschäftskundenlösungen Achim Theis



„ecotel hat sich zu einer festen Größe im TK-Markt entwickelt“

Rück- und Ausblick

Peter Zils
Vorstandsvorsitzender

Konzern gesamt

- ▶ Zielerreichung der beiden wichtigsten öffentlichen Prognosen für 2012
- ▶ EBITDA: 6,0 - 7,0 Mio. €
- ▶ Net Debt: 0 € (Schuldenfreiheit)

ecotel

- ▶ Back to Benchmark
- ▶ Effizienz und Produktivitätssteigerung (anhand von zu definierenden Zielen)

nacamar

- ▶ Einführung und Vermarktung der neu entwickelten HbbTV-Lösung (OnTeVe)
- ▶ Akquise von mindestens einem Großkundenprojekt



easybell

- ▶ Sicherung der Ertragskraft im Call by Call - Geschäft
- ▶ Ausbau der NGN-Aktivitäten

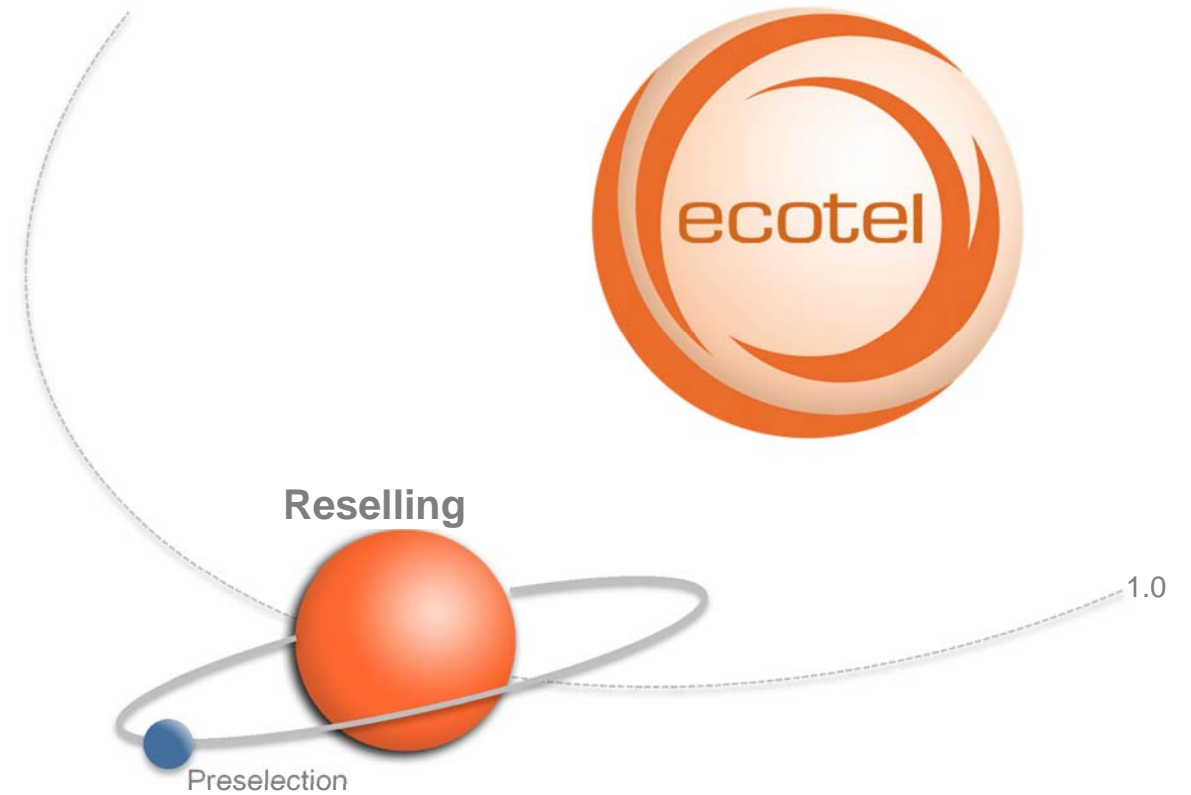


mvneco

- ▶ Weitere Steigerung der Profitabilität und des Cash-Flows
- ▶ Erweiterung der Geschäftsfelder

Kunden
Vertriebspartner

Mission ecotel





ECOTEL.
COMMUNICATION GMBH



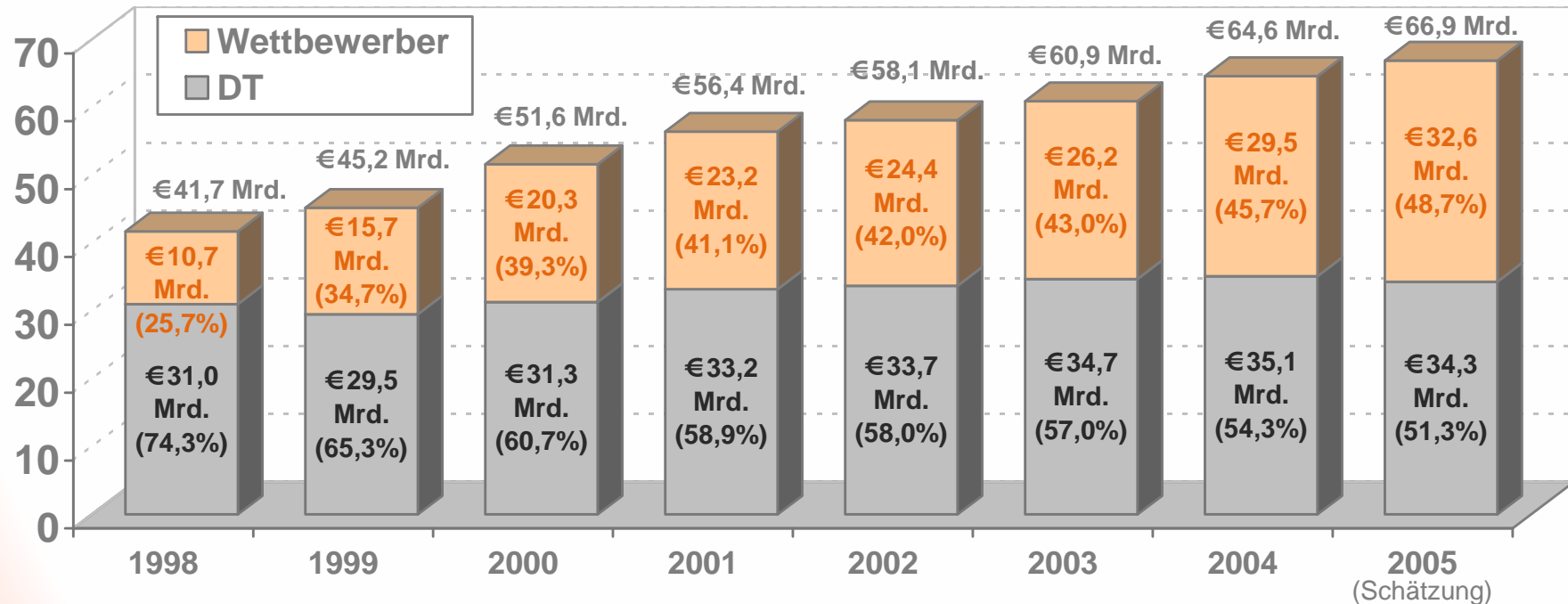
Historie

- 1998** – **Gründung am 30. Januar 1998** und Eintritt in den liberalisierten Telekommunikationsmarkt mit Individualtarifen und Angeboten für kleine und mittelständische Unternehmen
- 1999** – Erweiterung des Portfolios um Dienstleistungen im Internetbereich (bspw. **Dial-In, Internetzugangspakete**)
- 2000** – Umwandlung in eine **Aktiengesellschaft**
– Abschluss von **Rahmenverträgen mit dem DGRV & ServiCon**
– Aufbau des Bereichs **Mehrwertdienste** (Servicerufnummern etc.)
- 2001** – Auf- und Ausbau der **Vertriebspartnerkanäle**
– Einsatz des flexiblen und skalierbaren **Billingsystems**
– Ausbau des Leistungsangebots um **DSL-Dienste** und Standortvernetzungen (VPNs)
– **> 10.000 Kundenaufträge**
- 2002** – Erreichen der Gewinnschwelle im Juli 2002
– Rückführung von Krediten

Historie

- 2003**
- Weiterentwicklung der Ordermanagement-, Provisioning- und Billingsysteme (bspw. **elektronische Schnittstelle mit der DTAG**)
 - Projekterfolge im Datenbereich (Aufbau und Management von Unternehmensnetzen bei E.ON Ruhrgas und Institut Fresenius)
- 2004**
- Erweiterung des Leistungsspektrums um **WLAN Hot Spots**
 - **Gründung der ecotel private**: Markteintritt in das Wiederverkäufersegment mit branchenfremden Vermarktern wie ADAC und PLUS
 - **> 20.000 Kundenaufträge**
- 2005**
- Platz 8 beim Deloitte-Wettbewerb „Technology Fast 50“, der schnell wachsenden Technologieunternehmen in Deutschland
-
- Investitionen in moderne **Vermittlungstechnik (TDM/VoIP)** und Systeme
 - Einstieg in den globalen **Wholesale**-Markt
 - **> 30.000 Kundenaufträge**
- 2006**
- Steigerung des ARPU durch Cross-Selling (Anschlüsse, IP-Services)
 - Hohes Wachstumspotenzial im Bereich Wiederverkäuferlösungen
 - März 2006: **Börsengang (IPO)**

Gesamtmarkt für Telekommunikationsdienste in Deutschland



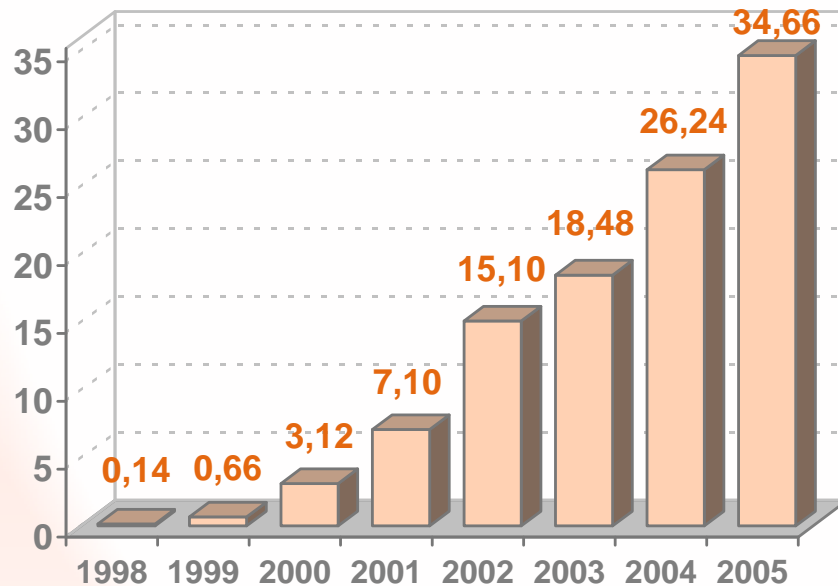
Quelle: Dialog Consult/VATM, Sept. 2005

- ▶ 50%-iges Umsatzwachstum seit der Liberalisierung des deutschen Telekommunikationsmarktes 1998
- ▶ Die Wettbewerber tragen das Wachstum sowohl im Festnetz als auch im Mobilfunk; und ihr Anteil am Gesamtmarkt liegt bereits bei ca. 50%

Unternehmensentwicklung in Zahlen

Umsatz

in Mio. €

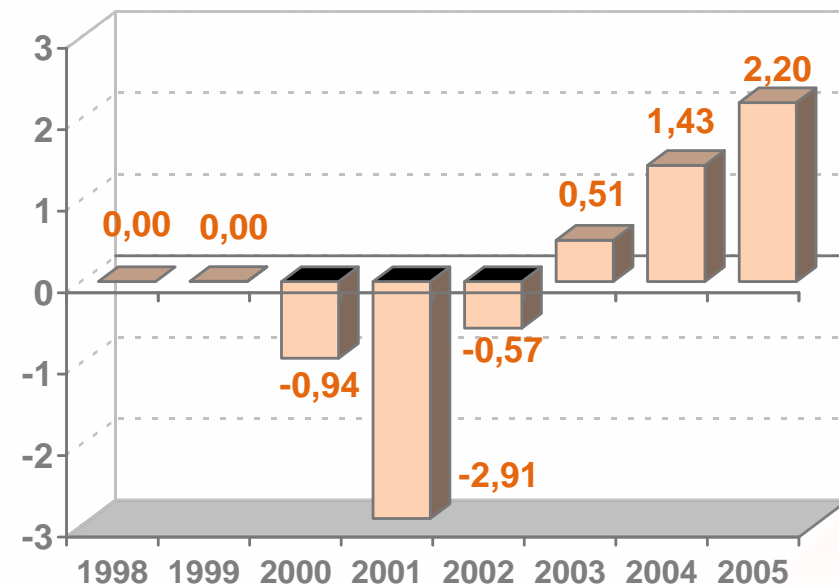


- **62% CAGR* (2000-2005)**

* Compounded Annual Growth Rate

Profit (EBIT)

in Mio. €



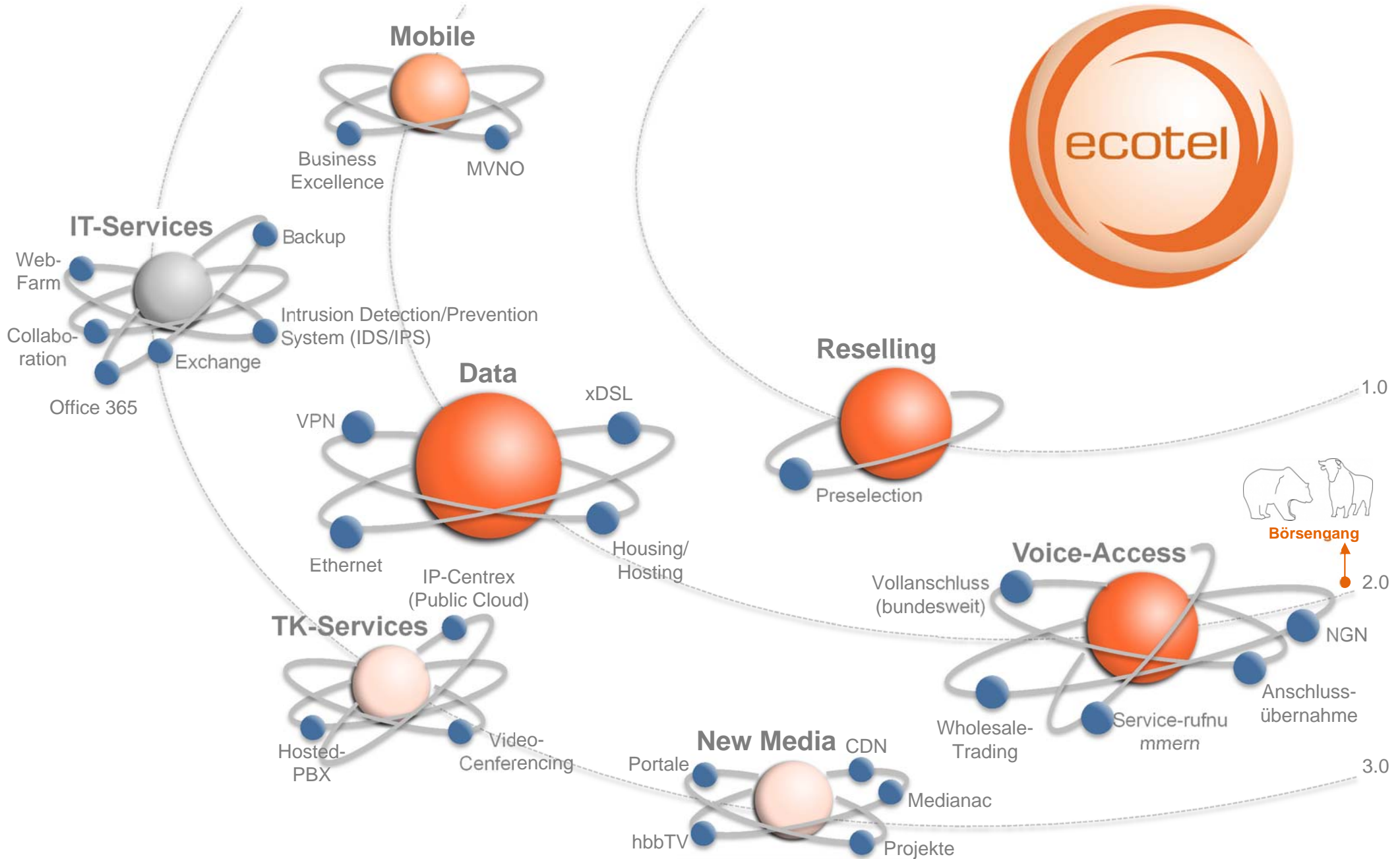
- **2,8% EBIT 2003**
- **5,4% EBIT 2004**
- **6,3% EBIT 2005**

Das Management hat in den zurückliegenden Jahren eine gesunde Balance zwischen Profitabilität, Wachstum und Finanzreserven angestrebt.



Mission ecotel

Kunden
Vertriebspartner

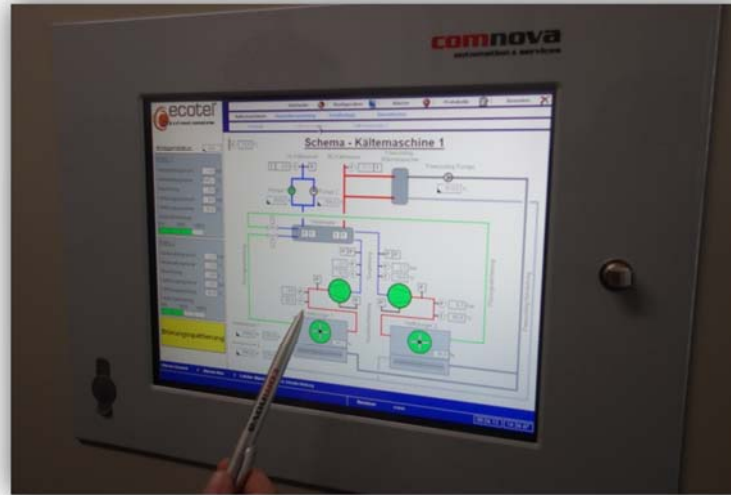




Alles zu Ihrem Vorteil:


- ▶ Abschließbare 19 Zoll System-Racks mit bis zu 40 Höheneinheiten für Ihre Hardware inkl. Vorinstallation der System-Racks und der Rack-Einheiten
- ▶ Nach höchsten Sicherheitsstandards betriebenes Rechenzentrum mit redundanter Klimatisierung, USV sowie Brandmelde- und Gaslöschsystem
- ▶ ecotel Core-Netz mit redundanten, direkten Internet-Anbindungen/ Peerings an z. B. Deutsche Telekom, DE-CIX, GT-T (vormals TI-Net)
- ▶ Aktives Network Operation Center (24/7 NOC) mit umfassendem Ticketing- und Monitoring-System
- ▶ Optional: Backup-, VPN- und Domain-Services und Nutzung der ecotel Multimedia Streaming-Plattform
- ▶ Nur 50 Meter vom DE-CIX entfernt - dem deutschen Internetknoten
- ▶ **Neu:** Jetzt auch mit Geo-Redundanz in Düsseldorf

Blick in das ecotel Datacenter FFM:



Datacenter FFM

Redundantes Kühlungssystem mit modernsten Kaltwassersätzen (UNIFLAIR):

- ▶ Durch die richtungsweisende Technologie mit Energieeffizienz und Umweltverträglichkeit wird das ecotel Datacenter **green-IT** 
- ▶ Trotz Leistungssteigerung (inkl. N+1 – Redundanz) wird weniger Strom für die Kühlung benötigt
- ▶ Mit der neuen Technologie nutzen wir an kalten Tagen die Außenluft zur sogenannten „freien Kühlung“

Großbaustelle Klimatisierung und Generator



Blick in das ecotel Datacenter FFM:



Datacenter FFM

Redundante Stromversorgung mit leistungsstarken Diesel-Aggregaten:

Neuer USV-Dieselmotor für Kühlungssystem/ Kaltwassersätze

- ▶ Maximalleistung von 400 kW/ 544 PS
- ▶ Kurze Startzeit innerhalb von 10 Sekunden sowie unterbrechungsfreie Rückschaltung
- ▶ Tank mit 750l Diesel (10h Betrieb) mit automatischer Nachtankung aus zentralem Tank mit 4900l

Zusätzliche Piller USV-Anlage:

- ▶ Zwei leistungsstarke Dieselaggregate sichern den **USV-Strom** für die Kundensysteme (2x Schiffsdiesel mit je 500 kW (1.360 PS) mit min.12 Std. Vorlaufzeit vor Nachbetankung)

Blick in das ecotel Datacenter DUS:



Datacenter DUS

Neuer ecotel Datacenter-Standort für Ihre Kundenprojekte:

- ▶ Abschließbare 19 Zoll System-Racks mit bis zu 40 Höheneinheiten für Ihre Hardware
- ▶ Nach höchsten Sicherheitsstandards betriebenes Rechenzentrum mit redundanter Klimatisierung, USV sowie Brandmelde- und Gaslöschsystem
- ▶ ecotel Core-Netz mit redundanten, direkten Internet-Anbindungen an z. B. Deutsche Telekom, GT-T (vormals TI-Net)
- ▶ Interconnection zwischen ecotel Datacenter DUS und ecotel Datacenter FRA mit 2x10Gbit/s
- ▶ Ermöglicht den Aufbau redundanter Kundensysteme an beiden ecotel DC-Standorten



Datacenter FFM



Datacenter DUS

Steigerung der NOC-Performance durch innovatives Kontrollzentrum

- ▶ Überwachung der Kunden- und ecotel-Netzinfrastruktur für FFM / DUS (**aktives Monitoring**)
- ▶ Überwachung und Betrieb 24x7x365
- ▶ Überwachung von internen und externen Serversystemen
- ▶ Störungsannahme und aktive Koordination und Durchführung der Störungsbeseitigung
- ▶ 1st-Level Support
- ▶ Steuerung und Koordination der Technikereinsätze (2nd- und 3rd-Level Support)
- ▶ Eskalationsmanagement
- ▶ Gebäudemanagement (RZ-Zugangskontrolle, Überwachung der Haustechnik)

Die ecotel-Taktik: 3 Handlungsfelder



Mannschaft: Mitarbeiter

Trainer: Abteilungsleiter

Präsidium: Vorstand

Aufsichtsrat

Das ecotel-Team

Taktik und Strategie







- ▶ Rückblick und Ausblick Peter Zils
- ▶ **Geschäftsbericht 2012** Bernhard Seidl
- ▶ Status Geschäftskundenlösungen Achim Theis

A professional portrait of Bernhard Seidl, a man with short brown hair and blue eyes, wearing a dark suit, a light blue shirt, and a dark tie with white polka dots. He is standing in front of a large window with a blurred cityscape in the background.

„Zu 2012 wollen wir unsere
Netto-Verschuldung in
Netto-Vermögen wandeln“

Geschäftsbericht 2012

Bernhard Seidl
Vorstand Finanzen

- ▶ Unterzeichnung des Hauptvertrags mit der **Allianz**
- ▶ Umsetzung eines weiteren **Großauftrags** der **ING-DiBa**
- ▶ Abschluss eines **B2B Mobilfunkvermarktungsvertrag** mit **Vodafone**
- ▶ Positive Entwicklung der **Datendienste**
- ▶ Erfolgreiche Umsetzung der **Verfügbarkeitsabfrage**
- ▶ **Modernisierung** und **Zertifizierung** des ecotel **Rechenzentrums**
- ▶ Erfolgreiche Geschäftsentwicklung bei **easybell**

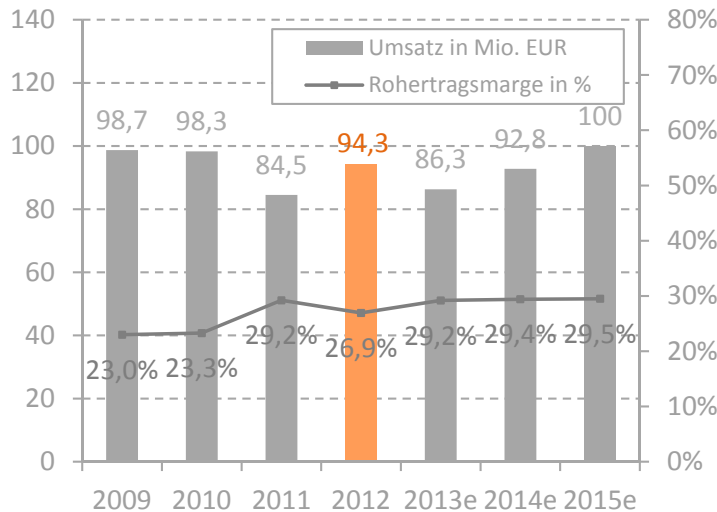
- ▶ **Rückgang** der „**Preselection**“ Umsätze noch nicht ausreichend durch Neuumsätze (Vollanschluss, Ethernet) abgedeckt, jedoch Bodenbildung bei den B2B Umsätzen in 2012
- ▶ **Sonderabschreibung** des **Goodwills** (2,9 Mio. EUR) der nacamar
- ▶ Teilweise **Sonderabschreibung** des **Gesellschafterdarlehens** (0,6 Mio. EUR) an die mvneco
- ▶ Teilweise **Sonderabschreibung** des **Gesellschafterdarlehens** (0,3 Mio. EUR) an die synergyPlus

Ertragslage 2012 – Umsatz- und EBITDA-Ziele wurden erreicht – jedoch Sonderabschreibungen

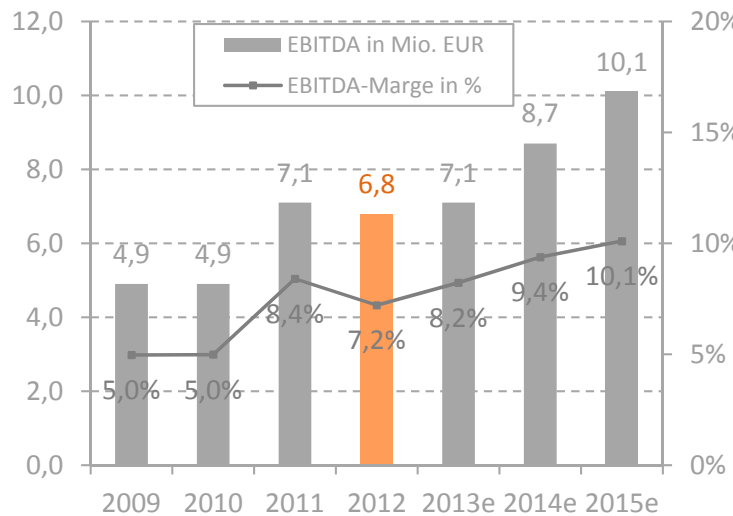
[Mio. EUR]

Wesentliche Kennzahlen (IFRS)	2009	2010	2011	2012
Umsatzerlöse	98,7	98,3	84,5	94,3
davon Geschäftskunden	48,2	44,8	41,6	40,8
davon Wiederverkäufer	34,4	38,7	30,6	40,8
davon New Business	16,1	14,8	12,3	12,7
Rohhertrag	22,7	22,9	24,6	25,1
davon Geschäftskunden	17,9	17,5	18,7	18,9
davon Wiederverkäufer	1,2	1,3	1,4	1,0
davon New Business	3,6	4,1	4,5	5,2
EBITDA	4,9	4,9	7,1	6,8
EBIT	-2,2	1,5	3,1	0,4
Konzernergebnis	-2,2	0,1	1,1	-2,6
Ergebnis je Aktie	-0,57	0,02	0,29	-0,70

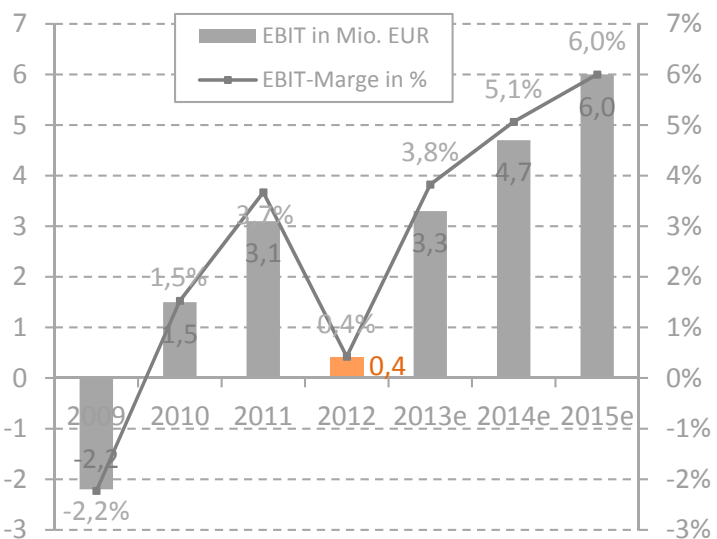
Umsatz



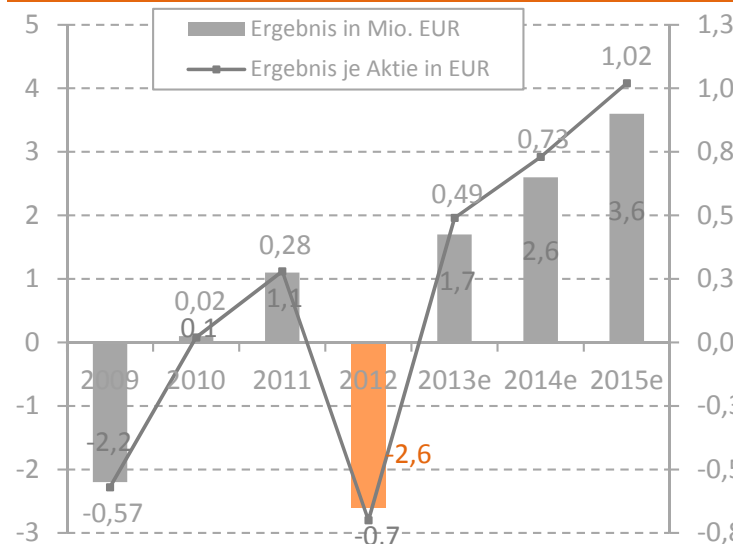
EBITDA



EBIT



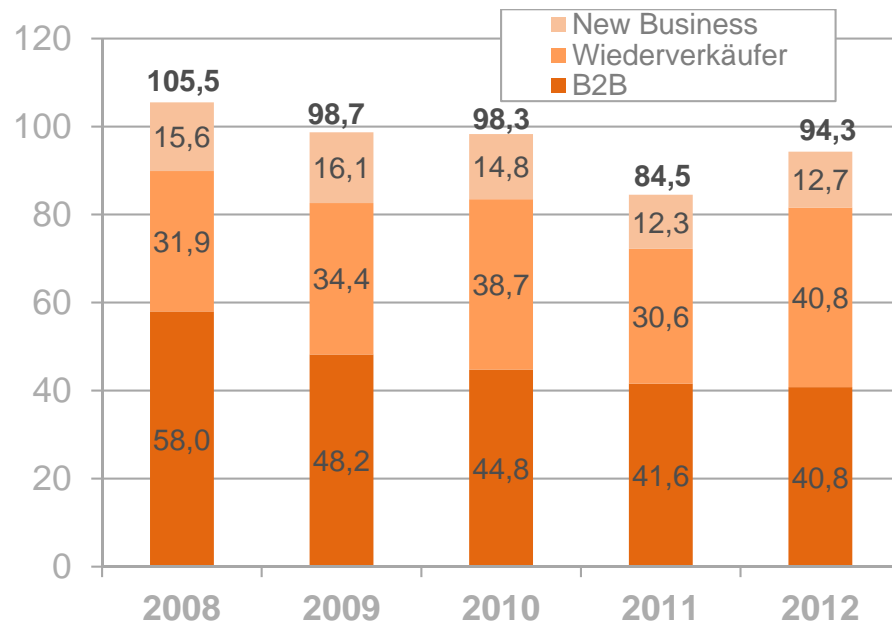
Konzernergebnis



- ▶ Zahlen von 2013 bis 2015 basierend auf DZ Bank Research Studie (vom 01.03.2013)
- ▶ EBIT und Ergebnis in 2012 durch Sonderabschreibungen negativ beeinflusst
- ▶ Steigerung sowohl von B2B Umsatz als auch B2B Rohertrag bis 2015
- ▶ Umsatz- und Ertragssteigerung durch
 - weniger rückläufige Preselect Umsätze
 - anhaltend starkes Wachstum der Datenumsätze
 - Geringere Interconnectkosten Voice
 - Allianz Projekt
 - Geringere Abschreibungen

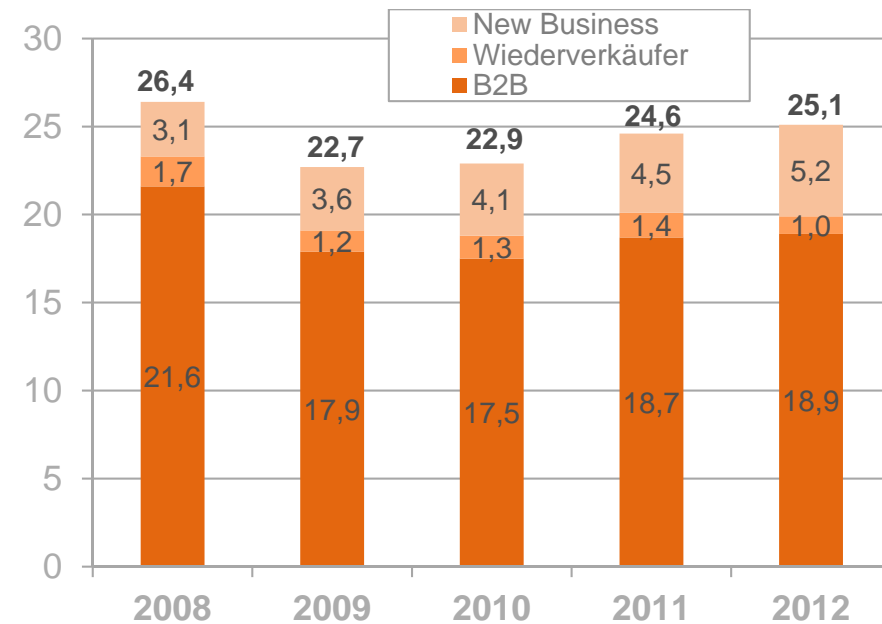
Umsatz

[Mio. EUR]



Rohertrag

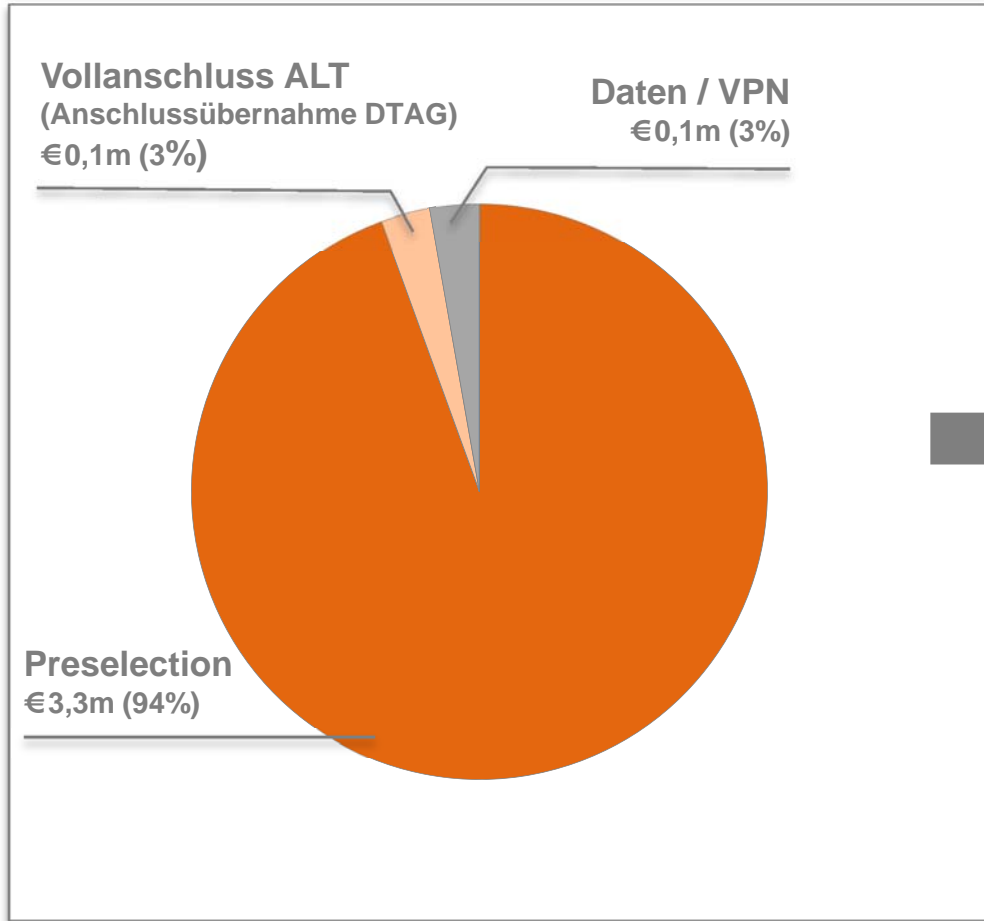
[Mio. EUR]



- ▶ Rückläufige B2B Umsätze, Steigende Wiederverkäufer Umsätze
- ▶ Steigende Roherträge im B2B- und New Business Segment
- ▶ Fallende Roherträge im Wiederverkäufersegment

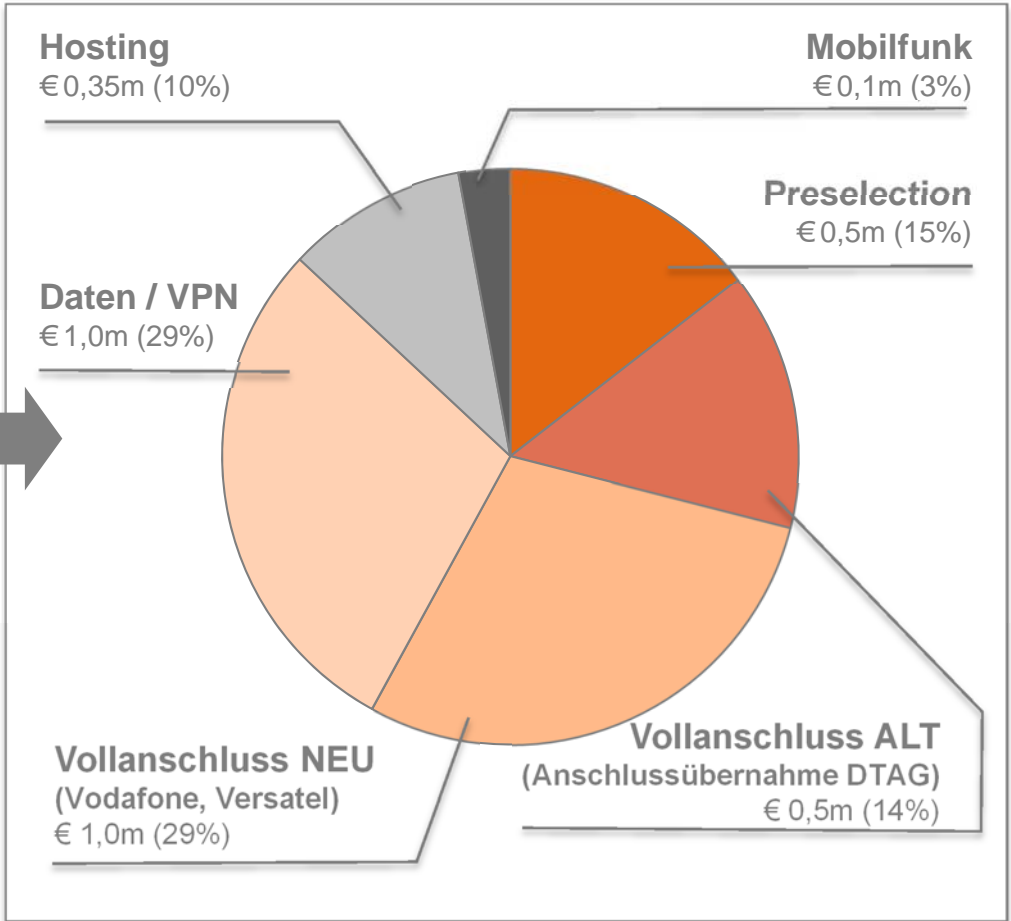
Mittlerweile werden über 80% der B2B-Umsätze mit nachhaltigen Produkten erwirtschaftet

2006



100% = € 3,5m pro Monat (2006)

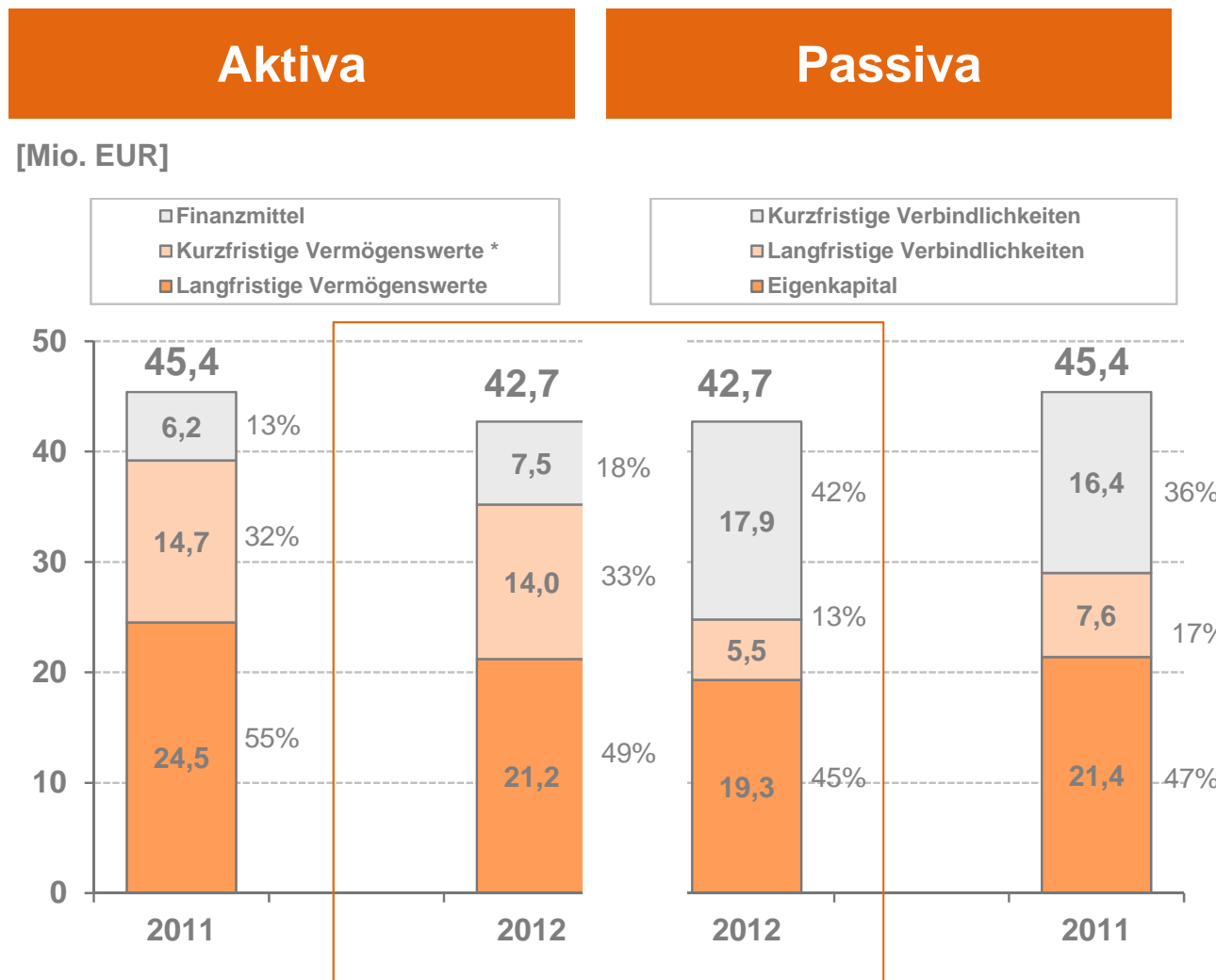
2013



100% = € 3,5m pro Monat (2013)



Vermögenslage 2012 – Eigenkapitalquote von 45%



- ▶ Rückgang der Bilanzsumme um 6% durch Abschreibungen
- ▶ Goodwill beträgt 8,9 Mio. EUR (Geschäftskundensegment)
- ▶ Abschreibung des Kundenstamms auf 2,5 Mio. EUR
- ▶ Eigenkapitalquote von 45%
- ▶ Abbau der Nettoverschuldung in 2012 von 3,0 Mio. EUR auf -0,3 Mio. EUR

* Kurzfristige Vermögenswerte ohne Finanzmittel

Finanzlage 2012 – Stabiler Cash Flow

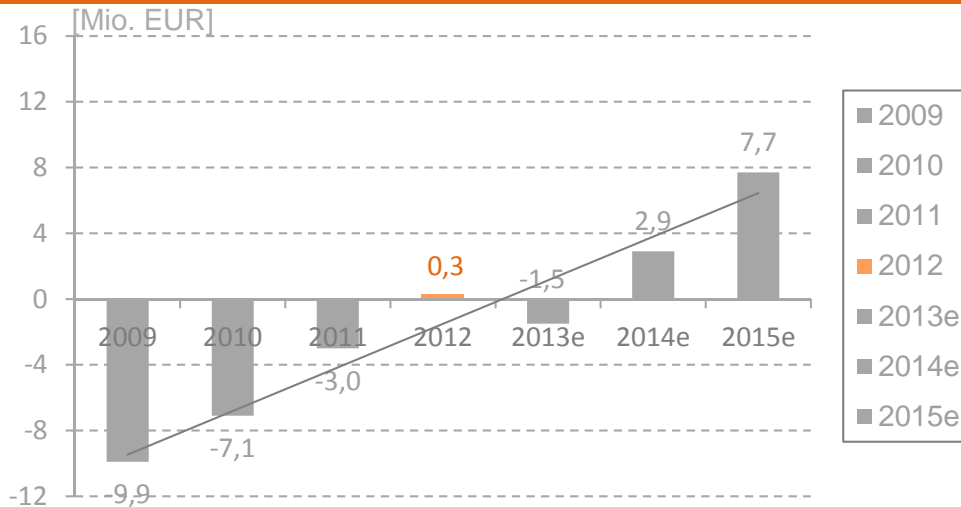
[Mio. Euro]

Wesentliche Daten zum Cash Flow	2010	2011	2012
Finanzmittelfonds zum 01.01	7,1	6,1	6,2
Cash Flow aus laufender Geschäftstätigkeit	5,3	6,3	6,8
Cash Flow aus der Investitionstätigkeit	-1,8	-1,6	-2,7
Cash Flow aus der Finanzierungstätigkeit	-4,5	-4,5	-2,8
Finanzmittelfonds zum 31.12.	6,1	6,2	7,5
Erzeugter Free Cash Flow *	3,5	4,7	4,1

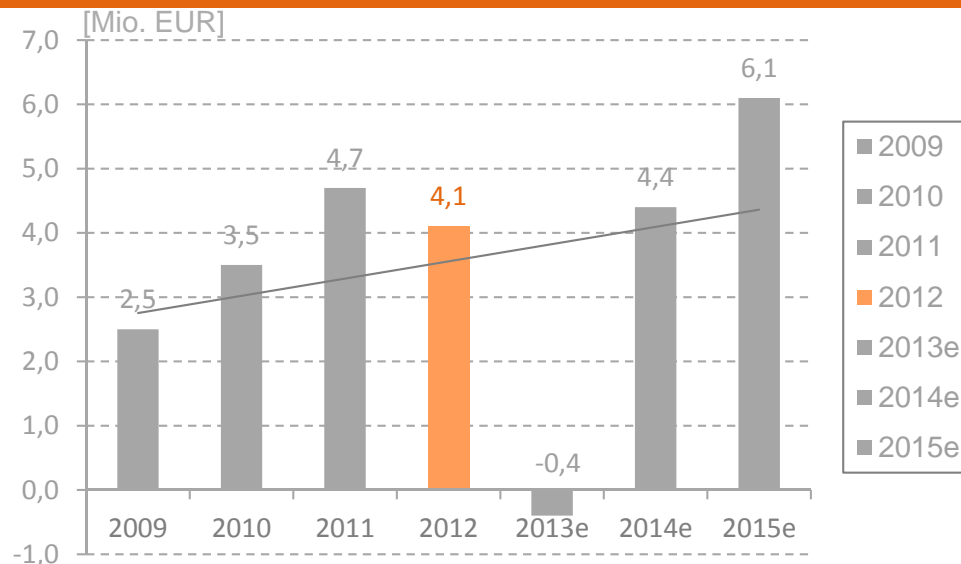
- ▶ Cash Flow aus laufender Geschäftstätigkeit 2012 bei 6,8 Mio. EUR
- ▶ Cash Flow in Investitionen von - 2,7 Mio. EUR
- ▶ Cash Flow aus Finanzierungstätigkeit betrug -2,8 Mio. EUR

* Free Cash Flow = Operating Cash Flow + Investing Cash Flow

Nettofinanzvermögen



Free Cash Flow *



- ▶ Zahlen von 2013 bis 2015 basierend auf DZ Bank Research Studie (vom 01.03.2013)
- ▶ Nettoverbindlichkeiten inklusive der Nachrangtranche des KfW Darlehens (€2,5m)
- ▶ Reduktion der Nettoverschuldung um 10 Mio. EUR in den letzten 3 Jahren
- ▶ Stabiler Free Cash Flow von >4 Mio. EUR ab 2014 erwartet
- ▶ Free Cash Flow Rückgang in 2013 bedingt durch die Vorfinanzierung des Allianz Projekts i.H.v. 4-5 Mio. EUR
- ▶ Dividendenfähigkeit im HGB Abschluss 2012 wieder neu hergestellt

* Free Cash Flow = Operating Cash Flow + Invest Cash Flow

Peer to Peer Vergleich – Kennzahlen Q1 2013

[Mio. Euro]	ecotel	Drillisch	QSC	freenet	Telefonica
Umsatz (Q1 2013)	21,5	74,7	113,0	775,2	1.230,0
EBITDA (Q1 2013) in % vom Umsatz	1,7 7,9%	16,6 22,2%	18,9 16,7%	85,3 11,0%	278,0 22,6%
Bilanzsumme (31.03.)	44,5	534,0	387,4	2.518,7	9.083,2
Eigenkapitalquote (31.03.)	44,5%	44,2%	47,9%	49,2%	70,6%
Nettofinanzverbindlichkeiten als Faktor vom extrapolierten Q1 EBITDA	1,5 0,2	151,6 2,3	50,2 0,7	421,4 1,2	762,0 0,7
Investitionen (Q1 2013) in % vom Umsatz Q1	2,3 10,7%	8,3 11,1%	9,8 8,7%	2,6 0,3%	165,5 13,5%
Free Cashflow (Q1 2013)	-1,7	-5,7	5,1	56,4	105,0
Marktkapitalisierung (31.03.)	20,9	758,2	323,0	2.428,0	6.416,0
EV/EBITDA*	3,3	13,7	4,9	8,4	6,3

Quelle: Finanzberichte der jeweiligen Gesellschaften

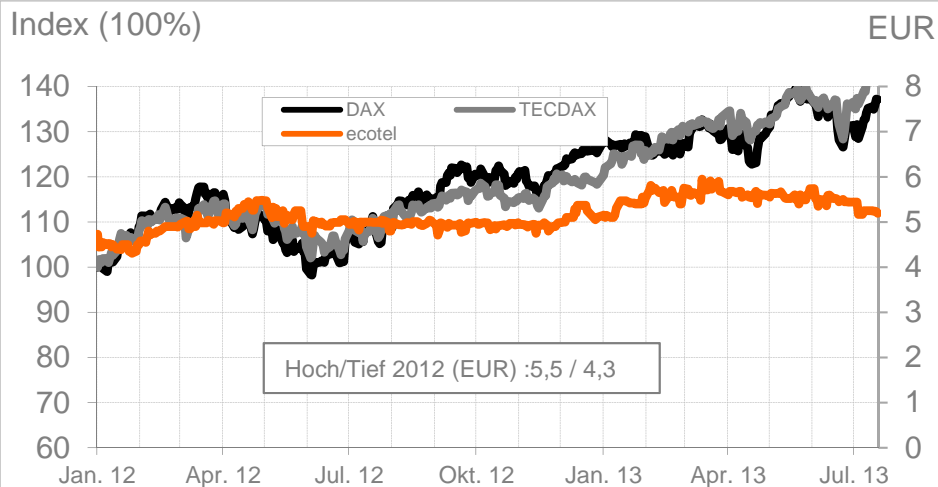
*Enterprise Value (EV) = Marktkapitalisierung + Nettofinanzverbindlichkeiten

Q1 2013 Zahlen – Nachhaltig positive Entwicklung

[Mio. EUR]

Wesentliche Kennzahlen	Q1 2010	Q1 2011	Q1 2012	Q1 2013
Umsatzerlöse	23,1	20,8	23,7	21,5
davon Geschäftskunden	11,4	10,8	10,4	10,5
davon Wiederverkäufer	8,6	7,0	10,2	7,8
davon New Business	3,2	3,0	3,1	3,2
Rohertrag	5,2	6,3	6,3	6,5
EBITDA	0,9	1,7	1,8	1,7
In %	3,9%	8,0%	7,6%	7,8%
EBIT	0,1	0,9	1,0	0,9
Konzernergebnis	-0,1	0,4	0,5	0,5
Ergebnis je Aktie	-0,03	0,11	0,14	0,13
Bilanzsumme	51,2	46,9	44,5	44,5
Eigenkapital	19,5	20,5	22,2	19,9
in % der Bilanzsumme	38%	44%	50%	45%
Nettofinanzverbindlichkeiten	9,1	5,7	3,0	1,5

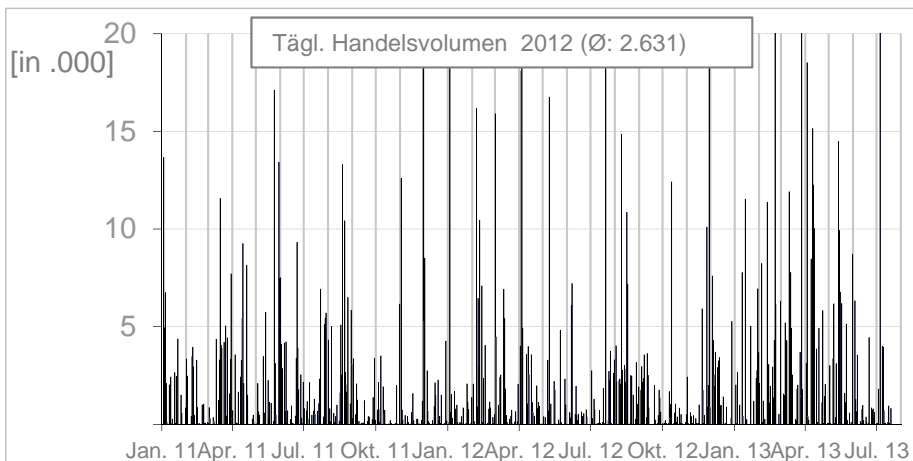
Kursentwicklung der ecotel Aktie



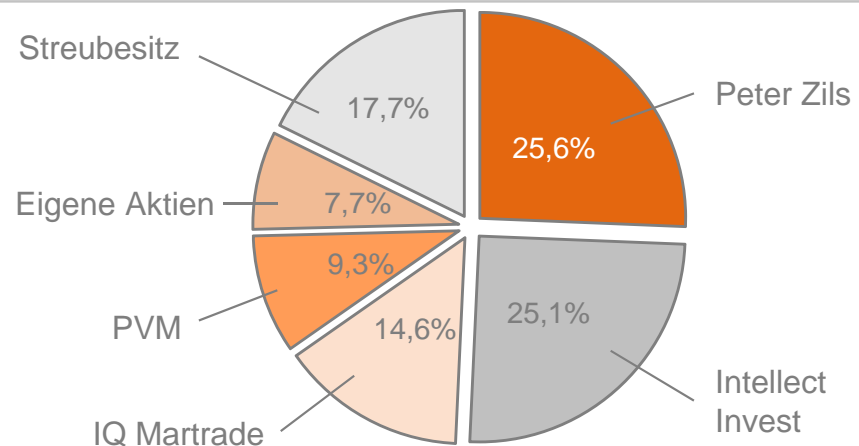
Die ecotel Aktie

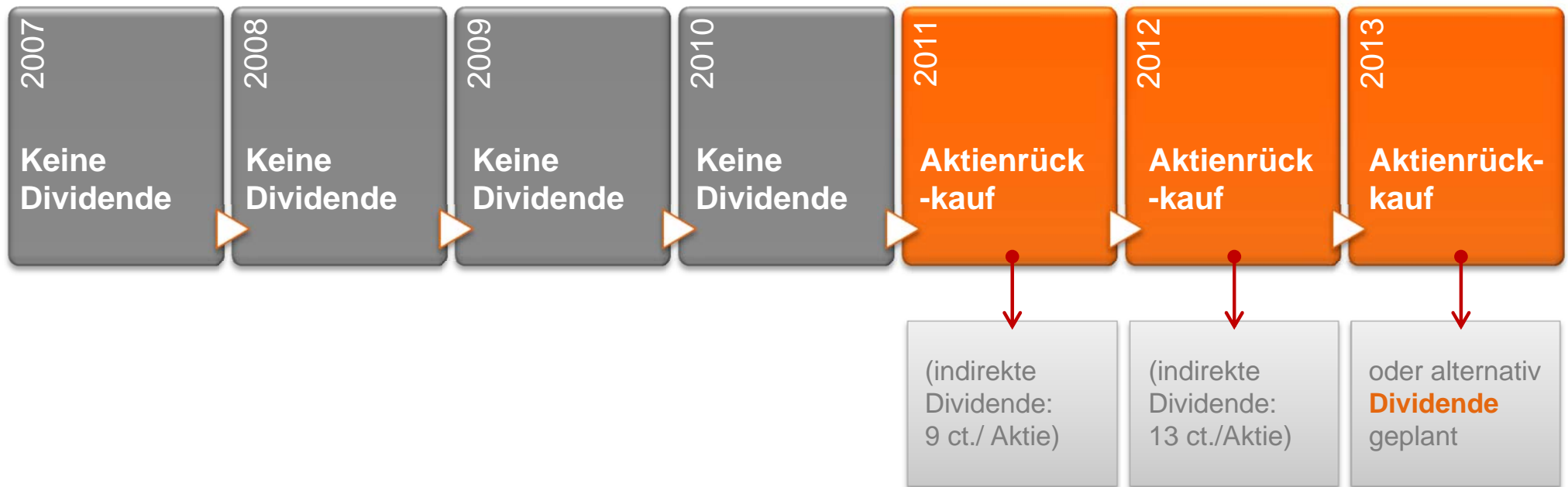
- ▶ **Aktueller Aktienkurs (25.07.): 5,19 EUR**
- ▶ **Marktsegment: Prime Standard**
- ▶ **Ausstehende Aktien: 3,6 Mio.**
- ▶ **300.000 eigene Aktien**
- ▶ **Marktkapitalisierung (25.07.): 18,7 Mio. EUR**
- ▶ **Designated Sponsor: Close Brothers Seydler**

Handelsvolumen

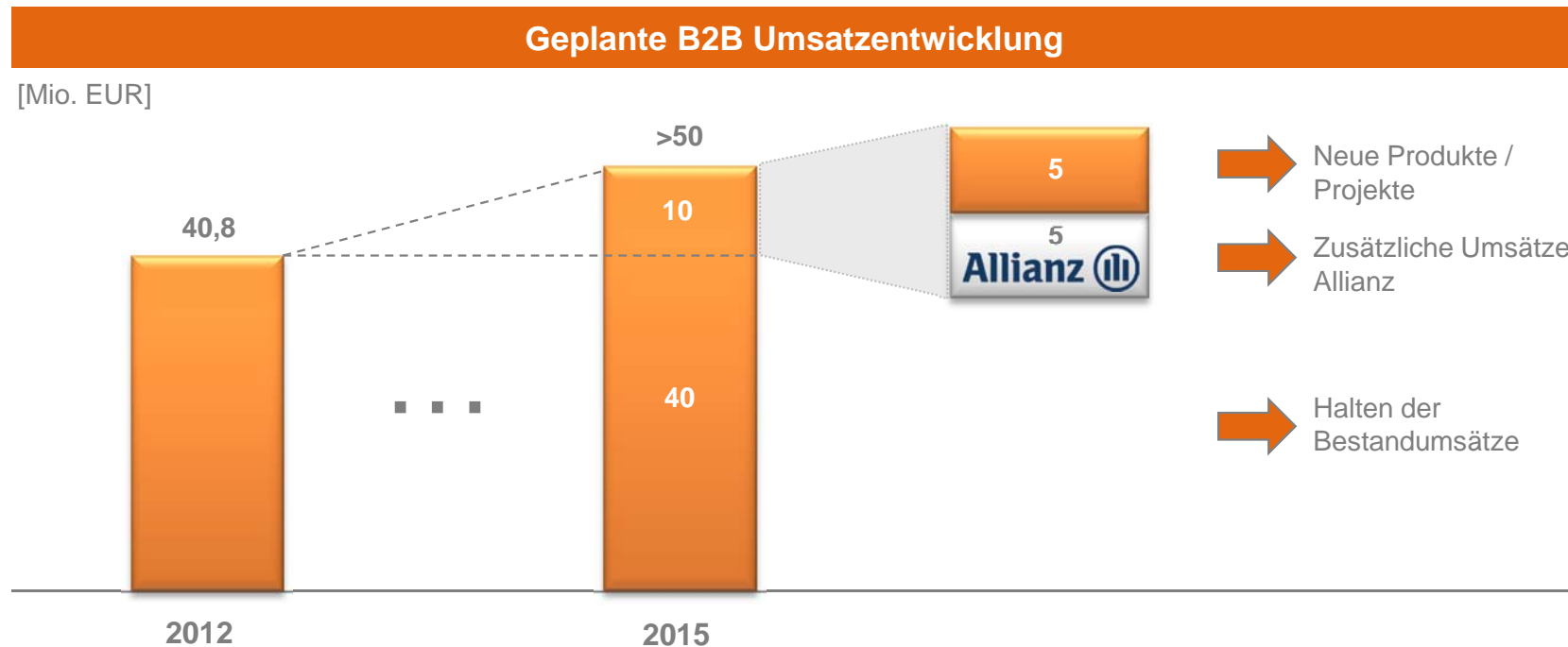


Aktionärsstruktur





- ▶ Umsatz in 2013 von 80 – 90 Mio. EUR
- ▶ EBITDA in 2013 bei 6 – 7 Mio. EUR
- ▶ Steigende B2B Umsätze ab 2013
- ▶ Kurzfristige Erhöhung der Nettofinanzverbindlichkeiten in 2013
- ▶ Ziel für 2015: Umsatz von 100 Mio. EUR und EBITDA von 10 Mio. EUR





- ▶ Rückblick und Ausblick Peter Zils
- ▶ Geschäftsbericht 2012 Bernhard Seidl
- ▶ Status Geschäftskundenlösungen Achim Theis

A portrait of Achim Theis, a middle-aged man with short, light brown hair, wearing a dark suit, white shirt, and patterned tie. He is looking slightly to the right of the camera with a neutral expression. The background is a blurred office interior with large windows and structural elements.

„2012 war aus vertrieblicher Sicht
das erfolgreichste Jahr in der
ecotel Firmengeschichte.“

Status Geschäftskundenlösungen

Achim Theis
Vorstand Vertrieb

ecotel erhält neuen Großauftrag von der Allianz Deutschland AG

Auf Grundlage der langjährigen erfolgreichen Zusammenarbeit bei der Anbindung von Agenturstandorten kann ecotel die Partnerschaft mit der Allianz Deutschland AG nun deutlich ausbauen. Im Zuge des aktuell laufenden Projektes „Allianz Global Network“ zur Digitalisierung und Optimierung des Informationsaustausches zwischen Agenturen und Zentrale erhielt ecotel den Zuschlag für einen Großauftrag zur Anbindung von bis zu 10.000 Agenturstandorten mit Sprach- und Datendiensten in Deutschland.

Um den umfangreichen Leistungs- und Sicherheitsanforderungen gerecht zu werden, setzt die Allianz auf performante Business-DSL-, Ethernet- und LTE-Anbindungen über ein Virtual Private Network (VPN) mit MPLS-Technologie von ecotel. Damit wird der schnelle und sichere Informationsaustausch der

Agenturen mit der Zentrale speziell für die zukünftige Nutzung von Cloud Services ermöglicht. Zur zusätzlichen Datensicherheit wird eine moderne IP-Sec- und Web-Proxy-Plattform im ecotel Rechenzentrum aufgesetzt und betrieben. Abgerundet wird das Großprojekt durch den Einsatz individueller Firewall- und VPN-Komponenten sowie einen interaktiven Monitoring-Service rund um die Uhr. ecotel übernimmt damit den gesamten Infrastruktur-Service für das Agenturnetz in Deutschland.



Dr. Andreas Nolte
CIO Allianz Deutschland AG



Achim Theis
Vorstand Vertrieb ecotel

„Ausschlaggebend für die Auftragsvergabe an ecotel war nicht nur das leistungsfähige Gesamtkonzept, sondern auch die **hohe Flexibilität** und **Kundenorientierung** von der Anschaltung über den Betrieb bis hin zur Rechnungsstellung. Dieses Gesamtpaket hat uns überzeugt. Die für uns **besonders interessante „Multi-Carrier-Strategie“** inklusive Netzkopplung mit den relevanten Carriern und die damit verbundene **höchstmögliche Verfügbarkeit von Breitbandanschlüssen** für unsere Agenturen in Deutschland rundete die Entscheidung schließlich ab.“

„Der Ausbau unserer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit der Allianz ist für uns ein weiterer Beleg dafür, dass wir in den letzten Jahren unsere Hausaufgaben gemacht haben. Mit unserem aktuellen Produktportfolio, unserer Multi-Lieferanten-Strategie und unseren kundenorientierten Serviceleistungen sehen wir uns gut gerüstet, die zunehmenden Anforderungen unserer Kunden auch im Bereich der Datendienste erfolgreich erfüllen zu können. Dies hat nun auch die Allianz Deutschland AG mit ihrem neuen Großauftrag honoriert. Während sich viele Unternehmen aktuell mit der Einführung von ‚Cloud Services‘ beschäftigen, haben wir uns darauf spezialisiert, die notwendigen ‚Rennstrecken‘ hierfür zu liefern und die individuelle Infrastruktur professionell zu managen.“



Bis zu 10.000 Allianz-Agenturstandorte profitieren zukünftig von Sprach- und Datendiensten der ecotel.

Auswahl an neuen ecotel Projekten



- ▶ Großauftrag für die bundesweite Vernetzung sämtlicher Geldautomaten erfolgreich umgesetzt -
 - > Auftrag zum Ausbau der Managed Services und Kapazitäten der „Public Web“ Seiten erhalten
- ▶ Großauftrag zur Anbindung von bis zu 10.000 Agenturstandorten mit Sprach- und Datendiensten.
- ▶ Führender eMail- und Social Media Marketing Anbieter setzt mit weiteren Racksystemen komplett auf die sicheren und flexiblen Services im zertifizierten ecotel Rechenzentrum

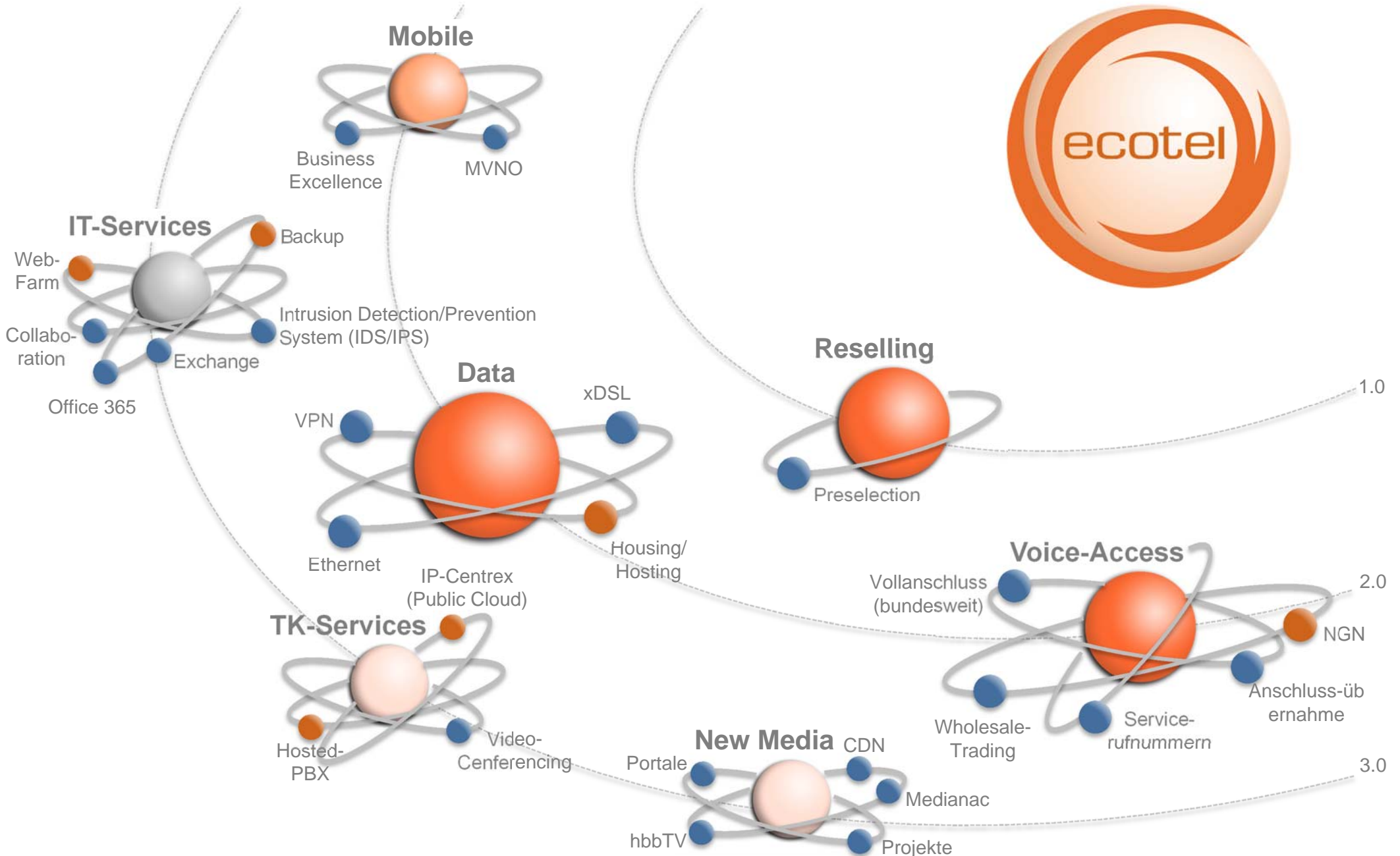


Weitere neue namhafte Kunden gewonnen, wie z.B.:

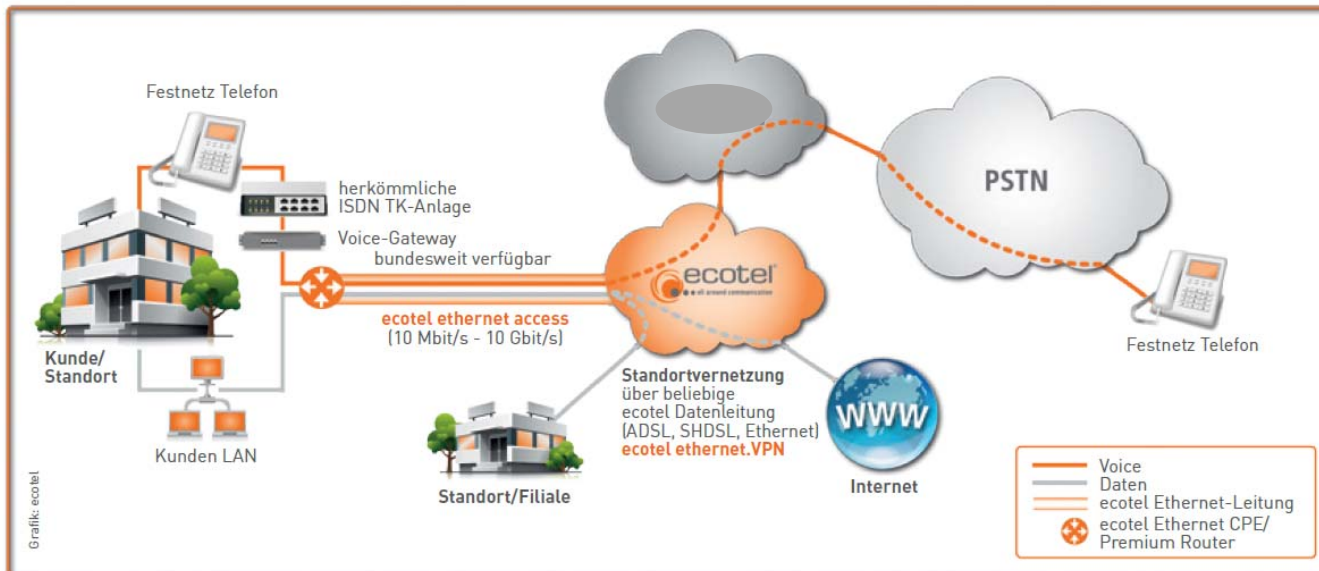


Mission ecotel

Kunden Vertriebspartner

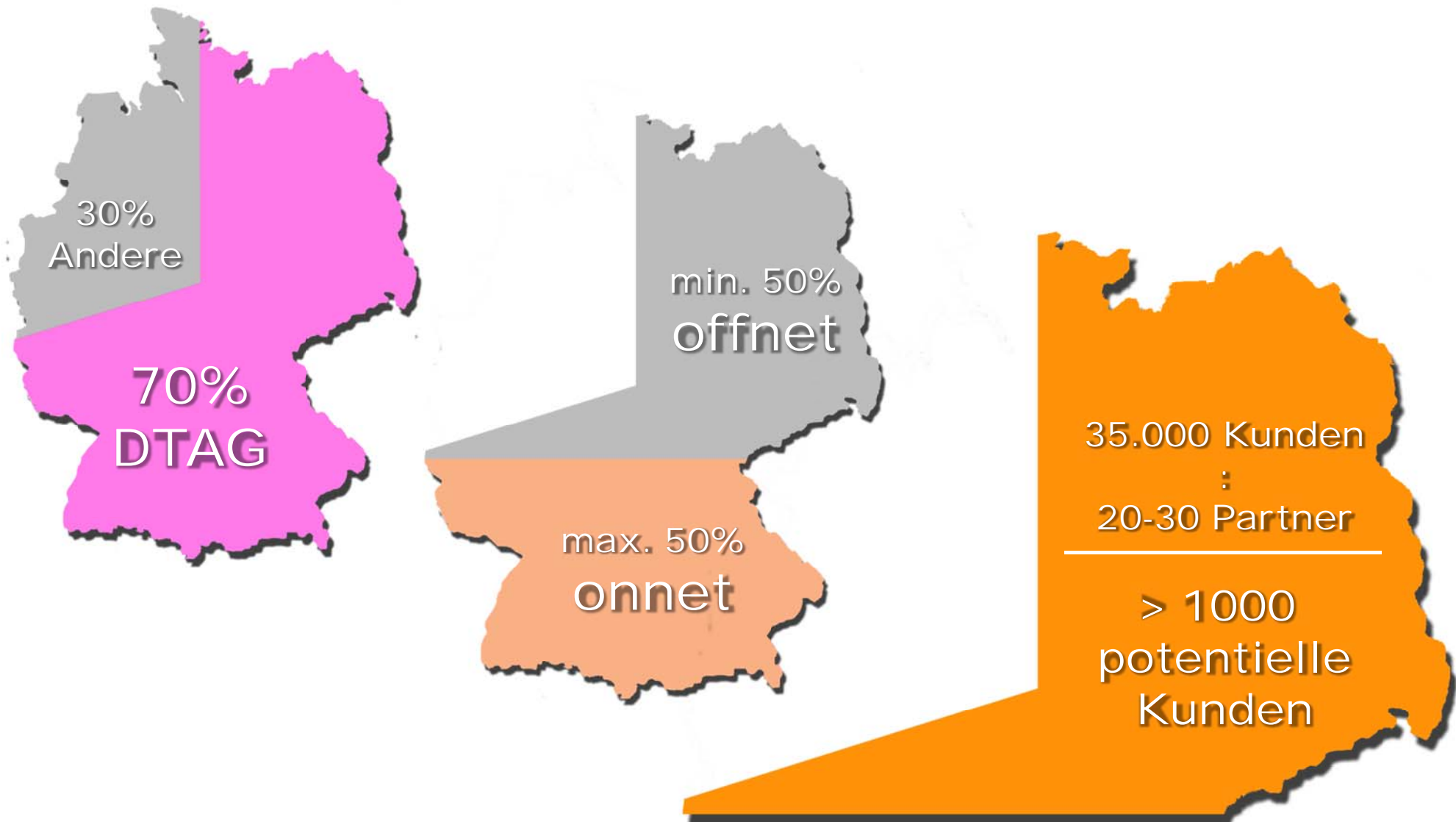


- ▶ Zusatzoption „**voice**“ für die ecotel Produkte (Grundlage):
 - ▶ **ecotel ethernet access**
 - ▶ **ecotel ethernet.VPN line**
- ▶ Varianten:
 - ▶ **ecotel ethernet voice PMX** (bis zu 2 S₂M)
 - ▶ **ecotel ethernet voice Anlagenanschluss**
(je mit bis zu 4 bzw. mit bis zu 8 S₀)



- ▶ **Bundesweit an jedem Standort** auf Basis einer ecotel ethernet-Festverbindung **verfügbar**
- ▶ Günstigster mtl. Basispreis für S₀ bzw. S₂M-Anschlüsse **auch in ländlichen Regionen**
- ▶ Günstigster Sprachtarif: national und international
- ▶ Verkürzte Entwürzzeiten und für Geschäftskundenanforderungen ausgerichtete Premium-SLA
- ▶ Beste Sprachqualität und alle ISDN-Leistungsmerkmale

100.000 PMX-Anschlüsse



ecotel-Abschätzung Stand Juni 2013

Business Telefonie im Umbruch?

Kernaussagen



JEDES ZWEITE UNTERNEHMEN PLANT IN DEN KOMMENDEN DREI JAHREN INVESTITIONEN IN EINE TELEFONIELÖSUNG.

Jeder dritte IT-Entscheider liebäugelt bereits mit einer Cloud-Telefonanlage!



VIELE IT-VERANTWORTLICHE STEHEN DEM THEMA CLOUD COMPUTING NOCH SKEPTISCH GEGENÜBER. DENNOCH GLAUBT EIN GROSSER TEIL AN DIE ZUKUNFT DER CLOUD-TELEFONIE.

Lediglich eine Minderheit von 17% glaubt **NICHT**, dass sich Cloud-Telefonanlagen langfristig am Markt durchsetzen werden.



NACH EINSCHÄTZUNG VIELER IT-VERANTWORTLICHER WERDEN SICH DIE INVESTITIONSZYKLEN VON TELEFONIELÖSUNGEN ZUKÜNFTIG VERKÜRZEN

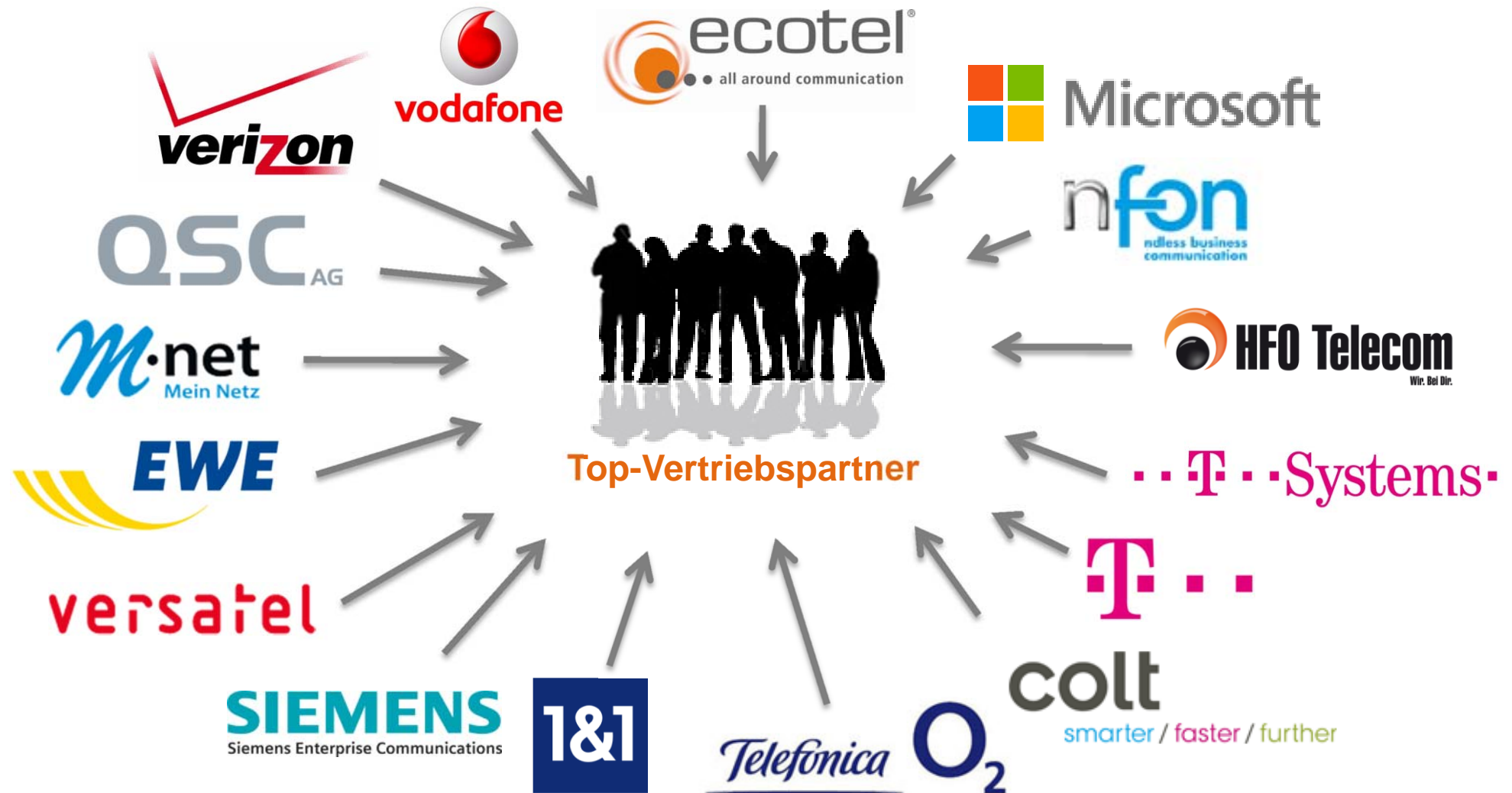
Bei Cloud-Telefonanlagen sind diese automatisch kostenlos enthalten.



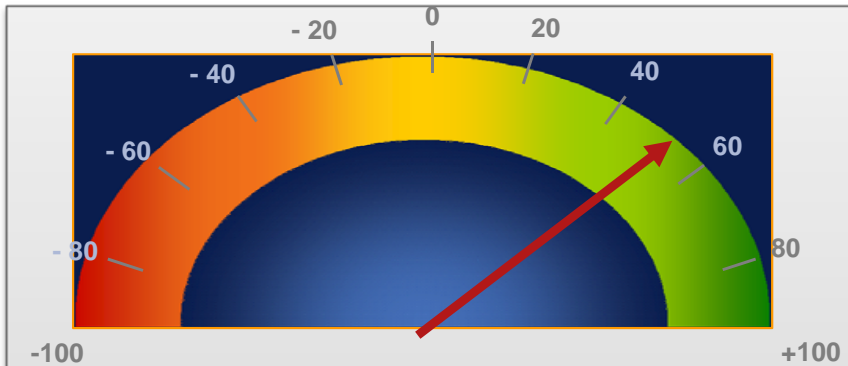
60 BIS 70% DER DEUTSCHEN UNTERNEHMEN SIND MIT IHREN TELEFONIELÖSUNGEN HINSICHTLICH IT-INTEGRATION, MOBILITÄT UND FLEXIBILITÄT EHER UNZUFRIEDEN.

Beste Voraussetzung für weitere Vertriebsserfolge

Gute Positionierung im Partnervertrieb



Treiber: B2B-Kompetenz, attraktive Tarife, funktionierende Produkte, Höhe der Provisionen, Markenimage, ...Was hebt uns ab?



Weiterempfehlung für ecotel (NPS) = X

		Anz	%
Gesamt		50	100
Promotoren	●	25	50
Neutralen	●	20	40
Detraktoren	●	5	10



Positive Rückmeldungen (Beispiele)

Vielen Dank für die informative Rückmeldung. Das ist doch was ganz Anderes als eine bloße Info „ist in Bearbeitung“. Bin sehr angenehm überrascht, Sie haben meine Erwartungen weit übertroffen.

Der Service und die vorangehende, sehr freundliche telefonische Betreuung waren optimal und die Problemlösung prompt.

Negative Rückmeldungen (Beispiele)

Ich habe mich nicht gut betreut gefühlt. Der Mitarbeiter am Telefon war unfreundlich und ist nicht auf meine Fragen eingegangen.

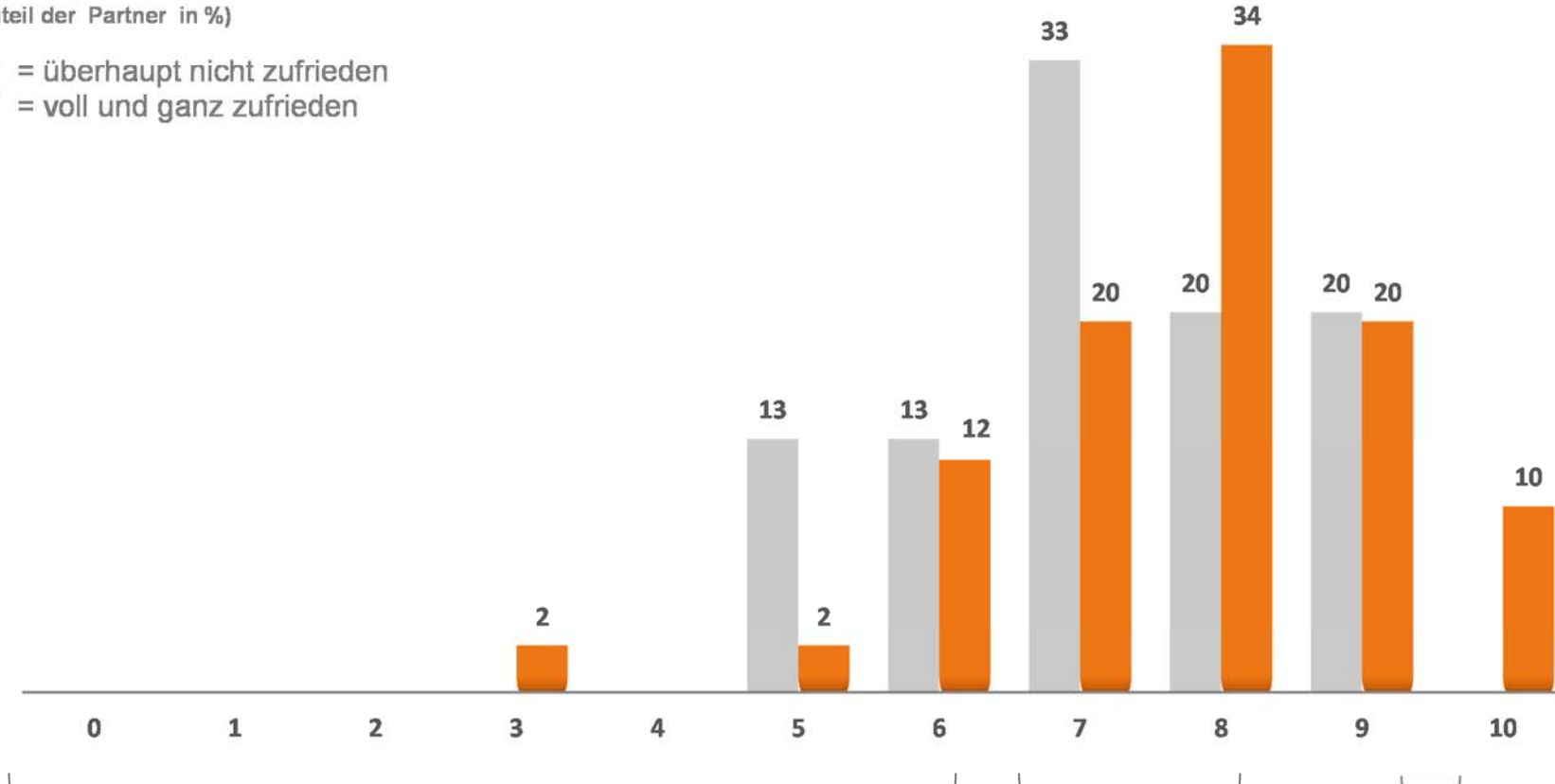
Sehr geehrte Damen und Herren, ich habe bis heute keinen Anschluss der funktioniert. Auf meine Nachfragen habe ich keine zufriedenstellende Antwort erhalten und wurde vertröstet.

Zufriedenheit der Partner 2012 vs. 2011

Wie zufrieden sind Sie als Partner von ecotel insgesamt? Vergleich 2012 vs. 2011

(Anteil der Partner in %)

0 = überhaupt nicht zufrieden
10 = voll und ganz zufrieden



2012:	14% Detraktoren	54% Neutrale	30% Promotoren
2011:	26% Detraktoren	53% Neutrale	20% Promotoren

Net Promoter Score (NPS) 2012

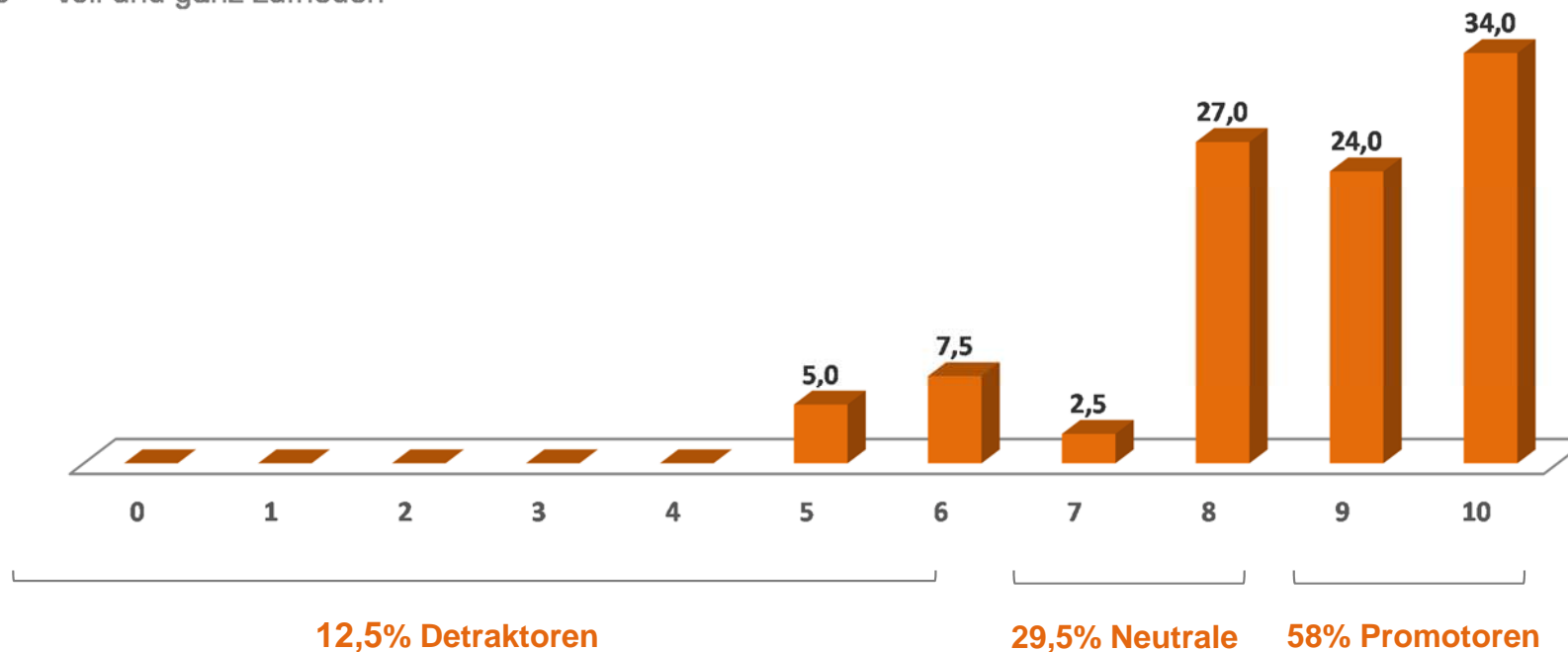
$$\text{NPS} = 58 - 12,5 = 45,5 *$$

Weiterempfehlungsbereitschaft der ecotel Partner

(Anteil der Partner in %)

0 = überhaupt nicht zufrieden

10 = voll und ganz zufrieden



Der Benchmark in der Branche für Kundenbefragungen liegt der NPS aktuell bei einem Wert von 20

Der Wille zum Erfolg!





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!