

Wij connecteren alle personen en alle dingen,
zodat mensen beter **leven** en **slimmer werken**

Proximus Groep Jaarverslag 2016

proximus

Inhoud

- 03 Proximus**
- 04 Onze strategie**
 - Onze strategie 2017-2019
- 10 Onze resultaten**
 - Hoogtepunten 2016
 - Financiële kerncijfers Proximus
 - Regelgevende context
 - Internationale hoogtepunten
- 23 Onze merkbelofte**
 - Een superieure klantenervaring
 - Onze geïntegreerde netwerken van topkwaliteit
 - Ons verrijkte contentaanbod
 - Gebruiksvriendelijke innovatieve oplossingen
 - Beste toegankelijkheid
 - Proactieve dienstverlening
- 41 Betekenisvolle innovaties**
 - Internet der dingen
 - Open innovatie
 - Big Data
 - Smart Solutions
- 52 Eenvoudige en wendbare organisatie**
 - Een eenvoudigere organisatie
 - Wendbaarheid
- 60 Een duurzame, digitale maatschappij**
 - Milieu: een koolstofneutraal bedrijf
 - Opleiding en ontwikkeling van vaardigheden
 - Gemeenschap

Proximus

Proximus is een telecommunicatie- en ICT-bedrijf met activiteiten in België en op de internationale markten, dat diensten verstrekt aan consumenten, bedrijven en de publieke sector.

Via onze merken Proximus en Scarlet zijn wij de voornaamste Belgische leverancier van telefonie-, internet-, televisie- en netwerkgebaseerde ICT-diensten. Onze geavanceerde geïnterconnecteerde vaste en mobiele netwerken verlenen klanten overal en altijd toegang tot digitale diensten en data, en tot een brede waaier aan multimediacontent. We investeren in toekomstgerichte netwerken en innovatieve oplossingen en leggen zo de grondslagen voor duurzame groei. Proximus levert het volledige gamma

aan telecom en ICT voor consumenten, bedrijven en overheden.

Via onze dochterondernemingen Telindus Luxemburg (voor ICT) en Tango (voor telecom) zijn wij actief in **Luxemburg**. In **Nederland** bieden we ICT-diensten aan via Telindus Nederland. BICS is onze dochteronderneming die instaat voor onze **internationale** carrierdiensten. Onze complementaire merken komen tegemoet aan de behoeften van een brede waaier aan klanten.

In maart 2016 bundelden Be-Mobile, Flow en Proximus-filiaal Mobile-For hun krachten in een nieuw bedrijf dat gespecialiseerd is in innovatieve mobiliteitsoplossingen om de steden toegankelijker te maken en de verkeersstroom te beheren en te optimaliseren. Be-Mobile neemt een unieke plaats in op de markt van de intelligente mobiliteit, met oplossingen voor weggebruikers, bedrijven, steden en gemeenten en openbare diensten. Het zet zijn expertise in om steden toegankelijker te maken en het verkeer te beheren en te optimaliseren door middel van diensten als mobiliteitscontrole, dynamische verkeerscontrole, elektronische tolheffing en betalende parkeerdiensten.

BEMOBILE

Onze merken:



"De beste kwaliteit en service met een volledige waaier aan mogelijkheden. Het merk dat de klanten onmiddellijk dichtbij brengt bij wat voor hen belangrijk is."



"Het aanbod zonder franjes voor klanten die de beste prijs willen."



"De telecomoperator van de Proximus Groep in Luxemburg, met een aanbod aan vaste en mobiele producten, tv en convergente diensten."



"ICT met een focus op bedrijven en institutionele klanten in Nederland en Luxemburg."



"Uitmuntende internationale wholesaleoplossingen voor leveranciers van spraak- en mobiele datadiensten wereldwijd."



Onze strategie

06 — Onze strategie 2017-2019

Onze

Onze missie is alle personen en alle dingen te connecteren zodat mensen beter leven en slimmer werken.

Strategie



BB Dankzij mijn goede internetlijn en nieuwe communicatietechnologieën kan ik nu thuis CT-scans bekijken wanneer ik 's avonds of in het weekend wachtdienst heb. Zo ben ik vaker bij mijn gezin en blijf ik toch beschikbaar voor mijn patiënten. OO

**Ann, radiologe,
ziekenhuis van Tielt**

Onze strategie 2017-2019

De komende drie jaar versnelt Proximus zijn Fit for Growth-strategie en versterkt het zijn ambitie om een leverancier van digitale diensten te worden die alle personen en alle dingen connecteert zodat mensen beter leven en slimmer werken. Ons ultieme doel is onze klanten een uitmuntende klantenervaring te bieden.

Met zijn Fit for Growth-strategie, die in 2014 van start ging, had Proximus de ambitie te veranderen van een technologiegebaseerde speler in een bedrijf dat focust op de klantenervaring, een vereenvoudigde werking en een nieuwe winnaarscultuur. Het doel van deze strategie was Proximus opnieuw te doen groeien tegen 2016. In 2015, een jaar vroeger dan gepland, knoopte het bedrijf opnieuw aan met groei. Om te anticiperen op de almaar sterkere en sneller evoluerende klantenbehoeften en op een almaar intensievere marktconcurrentie zal Proximus zijn Fit for Growth-strategie de komende drie jaar versnellen en zijn ambitie om een leverancier van digitale diensten te worden versterken.



Dominique Leroy, Gedelegeerd
Bestuurder Proximus



Een leverancier van digitale diensten worden

Proximus wil een **leverancier van digitale diensten** worden die alle personen en alle dingen connecteert zodat mensen beter leven en slimmer werken. Het is onze ambitie om op een eenvoudige manier nieuwe technologieën te leveren aan onze klanten en hun leven en werkomgeving te verbeteren. We gaan voor een nieuw digitaal ecosysteem dat openstaat voor partnerschappen en samenwerking met nieuwe opkomende spelers en onze klanten op een gemakkelijke, klantvriendelijke manier toegang biedt tot nieuwe technologieën en de voordelen daarvan. Met onze nieuwe servicegerichte oplossingen op basis van apps zullen onze klanten werkelijk

ervaren wat de klantgerichtheid van Proximus betekent.

Ons uiteindelijke doel is de klanten te dienen en ze een **uitmuntende klantenervaring** te bieden, met een kwaliteit en service die ze kunnen ervaren via ons geïntegreerde netwerk van topkwaliteit, gebruiksvriendelijke en innovatieve oplossingen, optimale toegankelijkheid en lokaal bereik, en proactieve dienstverlening.

Fit for Growth-strategie

Om de uitmuntende klantenervaring te helpen waarmaken en onze groei in stand te houden zullen we focussen op **vier strategische pijlers** waarmee we de komende drie jaar werkelijk het verschil willen maken.

Fit worden

Proximus zal zijn strategie versnellen door zijn organisatie fitter te maken, zijn werkingskosten te drukken en de tevredenheid van klanten en werknemers te verhogen. Daartoe zullen we aanzetten tot **vereenvoudiging en efficiëntie** in de hele organisatie. Met onze vereenvoudigingsinitiatieven zullen we zowel de portfolio, netwerken en IT als de procedures aanpakken. We zullen onze manier van werken aanpassen om een gestroomlijnde, wendbare organisatie te worden met een sterke drang naar efficiëntie.

De kernactiviteiten laten groeien

Proximus zal de waarde van zijn kernactiviteiten opdrijven door relevante geïntegreerde oplossingen aan te bieden aan residentiële en businessklanten.

Wij connecteren alle personen en alle dingen, zodat mensen **beter leven** en **slimmer werken**



We zullen waarde creëren voor onze klanten door onze **oplossingen op een intelligente manier te bundelen**, het aandeel multiplayklanten te verhogen en gebruikswaarde te creëren via **slimme prijszetting**.

Op de residentiële markt nemen we met onze innovatieve, gloednieuwe portfolio voor gezinnen en kleine ondernemingen een unieke plaats in door niet langer het onderscheid te maken tussen de soorten netwerken die door de toestellen worden gebruikt en door ze een zorgeloze ervaring van a tot z te bieden. Onze portfolio zal met de tijd evolueren met een almaar grotere inbreng van het Internet der dingen.

Op de bedrijvenmarkt zullen we aanzienlijk investeren om aansluiting te vinden met de nieuwe businessrealiteit. We blijven onze bestaande ICT-portfolio verbeteren en uitbreiden door de 'mobile first'- en 'cloud first'-evolutie te volgen. We zullen evolueren naar volledig modulaire convergentie om geïntegreerde oplossingen te leveren die worden ondersteund door nieuwe tools en processen, terwijl we met het oog op de integratie van partners opteren voor **oplossingen op basis van apps**. Dit zal tot uiting komen in uiteenlopende waardevoorstellen, zoals 'workplace as

a service', slimme en geconnecteerde gebouwen en convergente ecosystemen, om waarde te creëren uit de relaties met leveranciers en klanten.

De toekomst bouwen

We willen **de toekomst bouwen** door de uitrol van glasvezel te versnellen, de digitale transformatie van onze processen en klanteninteracties aan te sturen en relevante, op applicaties gebaseerde innovatie uit te rollen. **Glasvezel** is van cruciaal belang in de ondersteuning en verdere ontwikkeling van Proximus' **geïntegreerde netwerk van topkwaliteit**. Het is de ultieme technologie om klanten de beste oplossingen en meest toekomstzekere ervaring te bieden, met een vlugge respons op hun almaar sneller evoluerende behoeften. In een zeer competitieve markt, gelooft Proximus dat de superieure ervaring die glasvezel biedt, met ultrasnelle download- en uploadsnelheden en een ongeëvenaarde responsiviteit, zal leiden tot een groter marktaandeel in het residentiële klantensegment en een sterkere positie in het bedrijvensegment. Glasvezel zal ook de verdere densificatie van ons mobiele netwerk en de toekomstige uitrol van 5G mogelijk maken.

We zullen de digitale klanteninteracties een boost geven. Proximus zal zich omvormen zodat klanten en bedrijven met ons in interactie kunnen treden via een coherent digitaal traject. Onze digitale touchpoints optimaliseren zal ons nog dichter bij onze klanten brengen: eenvoudiger interacties, onmiddellijke toegang wanneer de klant dat wil, eender waar en op elk toestel.

Innovatie bij Proximus omvat twee luiken. Ten eerste focussen we op vernieuwende technologieën die relevant en betekenisvol zijn voor onze klanten en concrete, nuttige toepassingen opleveren. Ten tweede zullen we ons concentreren op innovatie die waarde creëert en zo de toekomstige groeimogelijkheden van de Groep veiligstelt. Op de residentiële markt blijven we trouw aan onze strategie van contentaggregatie. **Smart advertising** en **smart retail** zijn hierin onze belangrijkste focusdomeinen. Voor de bedrijvenmarkt zullen we de ontwikkelingen in de nieuwe domeinen nog versnellen, voornamelijk op het vlak van het **internet der dingen, big data analytics, security en de creatie van een brokerplatform** (*Enabling Company*). Concrete geïntegreerde realisaties zijn 'slimme mobiliteit' en 'slimme steden'.

Het bedrijf transformeren

De versnelling van de **Good to Gold-cultuur van Proximus** zal cruciaal zijn om te slagen in onze opdracht om een uitstekende klantenervaring te bieden en een leverancier van digitale diensten te worden.

We zullen iedereen overtuigen van het belang van een groeimentaliteit als cultuurverandering waarbij iedereen gelooft in het eigen kunnen om te leren en te evolueren en waarbij we ons aanpassen om toekomstig succes te realiseren. Deze mentaliteitsverandering zal gedreven worden door de **drie bedrijfswaarden: wendbaarheid, samenwerking en verantwoordelijkheid**. Wendbaarheid



is een must om te groeien en kansen te benutten in de digitale wereld van morgen. Om daarin te slagen zullen we ons omvormen tot een **'lerende' en sterker gedigitaliseerde organisatie** waar risico's nemen en leren uit fouten worden beloond. Samenwerking en verantwoordelijkheid worden werkelijkheid via lokale geëmpowerde teams die aldus een betere uitvoering verzekeren.

De culturele transformatie van Proximus, die voortbouwt op de troeven van het personeel en de **ontwikkeling van onze talenten** via coaching en feedback zal niet alleen de performantie aanscherpen. Onze werknemers moeten trotse ambassadeurs worden van Proximus en zijn oplossingen, een bedrijf waar successen worden gevierd en dat de werknemers aanbevelen als een leuke plaats om te werken.

Duurzame rendabele groei

Met zijn gezonde financiële positie kan Proximus investeren in klantentevredenheid en in de langetermijnwaarde van het bedrijf. Met het aangekondigde plan voor de uitrol van glasvezel raamt Proximus zijn jaarlijkse investeringen voor de Groep over de komende drie jaar op ca. 1 miljard EUR.

Ondanks de impact van de regelgeving verwacht Proximus een vrije kasstroom die een stabiel dividend zal opleveren gesteund door zijn groei strategie en zijn kostenefficiëntieprogramma's. Proximus kan daarom al aankondigen dat het zijn aandeelhouders over de periode 2017-2019 een stabiel dividend van 1,50 EUR per aandeel wil uitkeren.





Onze resultaten

- 12 Hoogtepunten 2016
- 14 Financiële kerncijfers Proximus
- 18 Regelgevende context
- 20 Internationale hoogtepunten

Onze resultaten

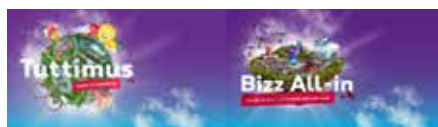
We hebben onze Fit for Growth-strategie consistent uitgevoerd in 2016 en groeien voor het tweede jaar op rij.



BB Met de hulp van Proximus' diensten hebben we onze supply chain en ons voorraadbeheer geoptimaliseerd, met een positieve impact op onze resultaten. OO

**Jan, bakkerij Van Grootloon,
Sint-Truiden**

Hoogtepunten 2016



124.000 klanten op onze 3- en 4-play in de eerste 3 maanden na lancering

ISO 27001

ISO 27 001 Certifiëring- de alom gerespecteerde standaard voor securitymanagement



Lancering van onze nieuwe zender voor kinderen

GPON

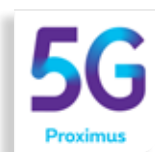
Eerste klant aangesloten op GPON Point-to-Multipoint-glasvezelarchitectuur

VoLTE

Lancering van VoLTE: we kunnen nu tegelijk surfen en bellen met 4G



Proefproject met Tessares om de downloadsnelheid te verhogen voor klanten in afgelegen gebieden



De eerste in België om 5G te testen met snelheden tot 70 Gbps, 100 maal sneller dan 4G



De Proximus League de volgende vier seizoenen exclusief op Proximus TV

2.172

Aantal werknemers dat inging op het vrijwillig plan voor verlof voorafgaand aan het pensioen

+3,6%

Groei van de onderliggende **groepsebitda**

72,3%

Vectoringbereik

93%

Klantentevredenheid na een **Happy House**-bezoek



Proximus is the #1

in de snelheidsindex van Netflix

240.000

proactieve decoderswaps



3 miljard EUR investeringen in de nationale uitrol van 'Glasvezel voor België' in de komende tien jaar

MyAnalytics

Lancering van het MyAnalytics-portal waar professionele klanten hun eigen analyses en rapporten kunnen creëren

EnCo

Platform waar we bedrijven alle bouwstenen bieden om snel hun eigen oplossingen op maat samen te stellen, met integratie van onze key assets

Cruciale klanten-deals

We hernieuwden cruciale contracten en realiseerden belangrijke winbacks



Belfius, bpost en Proximus investeren in **smartretailplatform**

BEMOBILE

lancering van een nieuw bedrijf met innovatieve **oplossingen voor mobiliteit**



Financiële kerncijfers

Proximus

In 2016 bleven we onze Fit for Growth-strategie verder uitvoeren, waarbij we Proximus transformeren in een meer klantgerichte, wendbare en efficiënte organisatie. Op een markt met hevige concurrentie en snel veranderende klantenbehoeften bleven we ons klantenbestand verder uitbreiden. Onze nieuwe convergente productportfolio Tuttimus en Bizz All-in, die we midden oktober lanceerden, wist in de eerste drie maanden na de lancering al 124.000 klanten te overtuigen.

We zijn erin geslaagd om onze klantenbasis opnieuw sterk te laten groeien in 2016, en konden het verdere verrijken met meer waardevolle en trouwere Multiplayklanten. Onze inspanningen om onze onderneming te transformeren leidden bovendien tot een sterke verlaging van onze kostenbasis. Dat werd vertaald in een sterke groei van de onderliggende groepsebitda met 3,6%, ondanks een belangrijke impact van de roamingregelgeving.

Zoals gepland investeerden we 949 miljoen EUR in een upgrade van onze netwerken, een verbeterde klantenervaring en een rijker tv-aanbod. Dat alles leverde een zeer gezonde vrije kasstroom op van 559 miljoen EUR, 23% meer dan in 2015 op vergelijkbare basis.



Omzet

De Proximus Groep sloot 2016 af met een totale onderliggende omzet van 5.871 miljoen EUR, of 2,1% lager dan het jaar voordien. De lagere onderliggende omzet van de Groep was het gevolg van een gedaalde omzet bij BICS, de internationale Carrier-businessunit van Proximus. Dit werd deels gecompenseerd door de activiteiten op de thuismarkten van Proximus, die in 2016 bleven groeien.

Voor het volledige jaar 2016 bedroeg de omzet op de thuismarkten van Proximus 4.410 miljoen EUR, 0,7% beter dan in 2015.

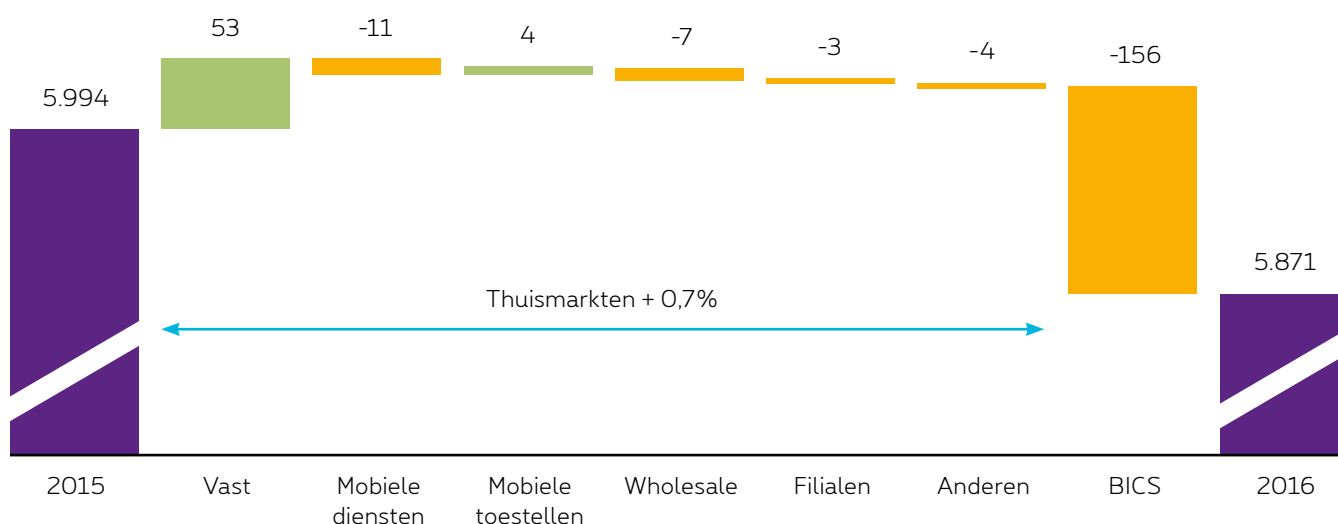
De omzetgroei was te danken aan zowel het Consumer- als het Enterprise-segment van Proximus.

BICS genereerde in 2016 een totale omzet van 1.460 miljoen EUR, of 9,6% lager in vergelijking met zijn recordomzet van 2015. De daling was het gevolg

van de aanhoudend hoge volatiliteit in de spraakbusiness en een minder gunstige bestemmingenmix. De niet-spraakgebonden omzet bleef een solide groei optekenen.

+0,7%
onderliggende omzet op de thuismarkten

Grafiek 1: Omzet per productgroep (onderliggend M€)

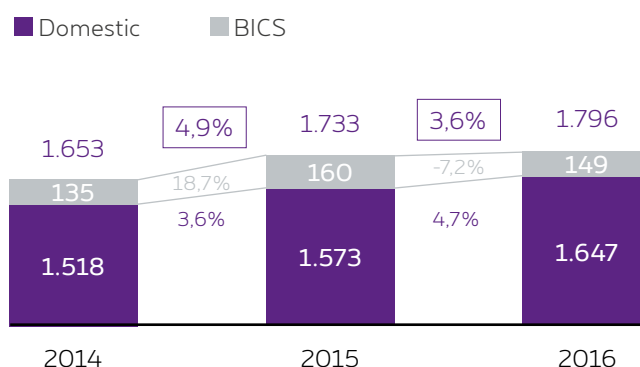


Ebitda

Over 2016 boekte de Proximus Groep een onderliggende ebitda van 1.796 miljoen EUR, een stijging met 3,6% tegenover 2015. De activiteiten op de thuismarkten van Proximus deden de ebitda met 4,7% stijgen tot in totaal 1.647 miljoen EUR. BICS sloot 2016 af met een totaal segmentresultaat van 149 miljoen EUR. Dit is 7,2% lager dan de recordcijfers van 2015, toen BICS kon profiteren van gunstige – zij het volatiele – marktomstandigheden.

+3,6%
onderliggende groeisebitda

Grafiek: Groep Ebitda - Overzicht over drie jaar (onderliggend, M€)

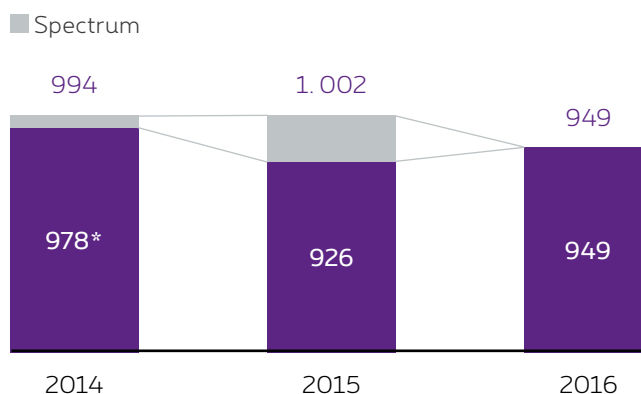


Capex

In 2016 investeerde Proximus een totaalbedrag van 949 miljoen EUR, geheel in lijn met de opgegeven capexvooruitzichten voor 2016. Ter vergelijking: in 2015 bedroeg de totale capex 1.002 miljoen EUR, inclusief de 75 miljoen EUR capex in verband met de vernieuwing van het spectrum.

In 2016 investeerde Proximus onder meer in zijn vaste en mobiele netwerken om het bereik en de snelheid te verbeteren, alsook in IT-systemen, in verdere vereenvoudiging en transformatie, die alle bijdroegen tot de verlaging van de kostenbasis. Bovendien startte Proximus in 2016 met succes zijn Fiber-to-the-Business-uitrol, rolde het greenfieldglasvezelprojecten voor nieuwbouwwoningen uit en gaf het de aanzet voor een brownfieldproject in Brussel.

Grafiek 3: Capex - Overzicht over 3 jaar (M€)



€ 949 M

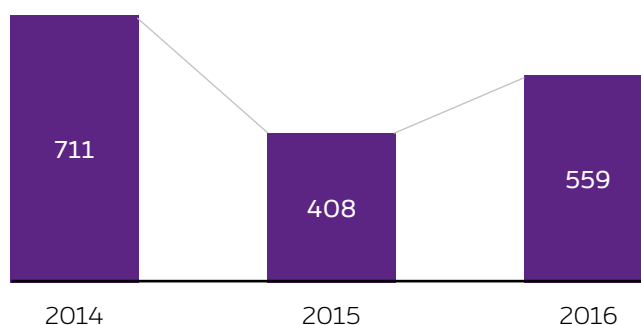
capexinvesteringen

*Inclusief de uitzendrechten voor drie jaar van de Belgische Jupiler Pro league.

Vrije kasstroom

De totale vrije kasstroom van Proximus voor het jaar 2016 kwam uit op 559 miljoen EUR, ondersteund door het initiatief inzake transversaal cashbeheer, dat medio 2015 werd gelanceerd om de vrije kasstroom te optimaliseren. De vrije kasstroom voor 2016 steeg met 151 miljoen EUR ten opzichte van de 408 miljoen EUR vrije kasstroom gerapporteerd in 2015. Uitgezonderd het netto-effect van omvangrijke eenmalige cashitems in 2015, steeg de vrije kasstroom op jaarbasis met 105 miljoen EUR, of 23% op vergelijkbare basis. Dit werd gedreven door de groei van de onderliggende ebitda en de daling van de cash betaald voor capex. Er was echter een grotere behoefte aan cash voor operationeel bedrijfskapitaal door een toename in de voorraden, waarbij het niveau normaliseerde t.o.v. een laag niveau in 2015.

Grafiek 4: Vrije kasstroom - Overzicht over 3 jaar (M€)



€ 559 M

vrije kasstroom

Proximus-aandeel en -dividend

Het Proximus-aandeel sloot 2016 af op 27,36 EUR, of 8,8% lager dan de laatste slotkoers van 2015. In vergelijking hiermee daalde de Europese telecomsector (STOXX EUR 600 Telecom) met 15,8%.

In 2016 presteerde de telecomsector het slechtst van alle sectoren in Europa, en bleef hij achter t.o.v. de brede markt. Dit ondanks het feit dat de telecomsector het beter deed dan het jaar ervoor, met behoorlijke financiële kwartaalresultaten, die aan de consensusverwachtingen beantwoordden of ze zelfs overtroffen, en solide winstuitkeringen voor de aandeelhouders. De mindere prestaties voor de telecomsector waren het gevolg van afnemende hoop in verband met consolidatie en van tegenwind van de regelgeving op verschillende punten.

Dit kwam bovenop de macro-economische volatiliteit op de wereldwijde markt.

Aandeelhouderschap van Proximus

De grootste aandeelhouder van Proximus is de Belgische Staat, die 53,5% van de Proximus-aandelen bezit. Eind 2016 hield Proximus 4,6% van zijn eigen aandelen aan. De free float vertegenwoordigde 41,9%.

Van alle vrij verhandelbare aandelen (free float) houden kleine beleggers er ca. 20% aan; het overige deel is voornamelijk in handen van institutionele

aandeelhouders. Proximus' grootste institutionele aandeelhouders bevinden zich in de Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk, gevolgd door de Benelux en Frankrijk.



- Proximus eigen aandelen 5%
- Free float 42%
- Belgische Staat 53%

Beleid inzake de winstuitkering aan de aandeelhouders

Proximus verbindt zich ertoe een aantrekkelijk beleid van winstuitkering te voeren waarbij, in principe, het grootste deel van zijn jaarlijkse vrije kasstroom wordt uitgekeerd aan zijn aandeelhouders.

De teruggave van de vrije kasstroom, hetzij via dividenden, hetzij via aandeleninkopen, zal jaarlijks worden herzien om strategische financiële flexibiliteit te behouden voor toekomstige organische groei of groei via selectieve M&A's, met een duidelijke focus op waardecreatie. Dit omvat tevens het bevestigen van de geschikte niveaus van uitkeerbare reserves.

Het beleid inzake de winstuitkering is gebaseerd op een aantal veronderstellingen betreffende de toekomstige evolutie van de business en de markt en kan onderhevig zijn aan wijzigingen in geval van onvoorziene risico's of gebeurtenissen waarover het bedrijf geen controle heeft.

Winstuitkering over het financiële jaar 2016

Op 23 februari 2017 besliste de Raad van Bestuur een gewoon dividend van 1,00 EUR per aandeel voor te stellen aan de Algemene Vergadering van 19 april 2017. Proximus gaat daarmee uit van een dividend van 1,50 EUR bruto per aandeel over het jaarresultaat van 2016, in lijn met de dividendvooruitzichten op drie jaar voor de periode 2014-2016. Na goedkeuring door de Algemene Vergadering zal het gewone dividend worden uitgekeerd op 28 april 2017, met als registratiedatum 27 april 2017 en als ex-dividenddatum 26 april 2017.

Dat brengt het totaal aangekondigde dividend over de resultaten van 2016 op 486 miljoen EUR.

Proximus blijft zijn aandeelhouders belonen met een aantrekkelijk en duurzaam dividend. Medio december 2016, wanneer het zijn 'Glasvezel voor België'-project aankondigde, maakte het management van Proximus zijn voornemen bekend om de komende drie jaar een stabiel jaarlijks dividend van 1,50 EUR per aandeel uit te keren, op voorwaarde dat de financiële prestaties van Proximus in de lijn van z'n verwachtingen liggen.

Geconsolideerd jaarverslag

Vind alle informatie in het geconsolideerd jaarverslag van Proximus.

➤ [Download de pdf](#)

Regelgevende context

De telecomsector is zowel vanuit nationale als Europese hoek sterk gereguleerd. Daarom bleef Proximus in 2016 net als in de voorgaande jaren onderworpen aan een aantal regelgevingsmaatregelen. De roamingkosten en de vaste terminatietarieven gingen drastisch naar beneden, de nieuwe Netneutraliteitsregels traden in voege en de nieuwe procedure om sneller van leverancier van vaste diensten te veranderen werd goedgekeurd. Tezelfdertijd bleven de kabeloperatoren Proximus toegang weigeren tot de kabelinfrastructuur.

Roaming

De overgangsperiode tot de complete afschaffing van de roamingtoeslagen, **"Roam like at Home"**, (RLAH), ging in op 30 april 2016. De operatoren mogen daarbij met hun toeslag niet boven de huidige gereguleerde wholesaletarieven gaan. Bijgevolg verlaagde Proximus zijn tarieven in Europa en maakte Scarlet volledig komaf met de roamingkosten voor alle EU-landen.

Vanaf 15 juni 2017 zullen de retailroamingprijzen binnen de EU voor verbruik in het kader van de **Fair Use Policy** (FUP) worden aangerekend tegen de binnenlandse tarieven. De Fair Use Policy werd op 15 december 2016 aangenomen door de Commissie. Een akkoord tussen de instellingen van de EU over de herziening van de **wholesaletarieven** is ook een noodzakelijke voorwaarde voor de invoering van RLAH. Op 31 januari 2017 werd een compromis bereikt.

Regelgeving inzake kabel en breedband

Ondanks de uitspraken van de rechtbank, die bevestigden dat Proximus een **principetoelating** heeft om de **coaxkabelnetwerken** te gebruiken, bleven de kabeloperatoren onze in november 2014 en mei 2015 ingediende toegangs aanvragen naast zich neerleggen. Het dossier is momenteel in handen van de regelgevers en zou moeten worden behandeld in de context van de komende herziening van de televisiemarkt, die in de loop van 2017 wordt verwacht.

Herziening van het EU-telecompakket

De ontwerpherziening van het EU-telecompakket die in september door

de Commissie werd vrijgegeven, bevat een aantal positieve signalen aangaande de beloning van **investeringen** in de vaste en mobiele netwerken en de evolutie naar een gelijk speelveld. Er is echter nog een lange weg te gaan tot de finale goedkeuring en het resultaat is nog onzeker.

We blijven pleiten voor een **minder zware regelgeving** die investeringen in netwerken van de volgende generatie en innovatieve diensten aanmoedigt en voor een kader dat een **gelijk speelveld** garandeert voor alle spelers, zowel wat het netwerk als de diensten betreft.

Consumentenbescherming

De **'Easy Switch'**-regels om de migratie van vaste diensten (internet, tv en packs) tussen operatoren te vergemakkelijken, werden goedgekeurd in september 2016. De nieuwe verplichtingen worden van kracht op 1 juli 2017.

Sinds juli 2015 publiceert het BIPT op zijn **'Atlas'**-website kaarten van elk mobiel netwerk. In 2016 publiceerde het BIPT ook de eerste kaarten met het bereik van de vaste breedbandnetwerken van alle operatoren samen, gerangschikt volgens downloadsnelheid. Voor 2017 heeft het BIPT twee meetcampagnes gepland die naast de kaarten met het bereik ook typische parameters van de mobiele gebruikservaring zullen laten zien.

Netneutraliteit

De nieuwe in 2015 aangenomen Netneutraliteitsregels traden op 30 april 2016 in voege en het orgaan van Europese regelgevende instanties keurde de richtlijnen goed die de nationale regulatoren zullen moeten gebruiken voor de implementering.

Terminatietarieven

Op 1 november 2016 daalden de terminatietarieven voor vaste oproepen fors tot 0,092 eurocent/min. (van gemiddeld 0,645 eurocent daarvoor) in België. Deze tarieven daalden ook in Luxemburg op 1 januari 2017, maar in veel mindere mate (van 0,14 eurocent/min. naar 0,131 eurocent/min.).



Het regelgevende kader

Meer details over het regelgevende kader zijn beschikbaar in het volledige verslag 'Het regelgevende kader'.

➤ [Download de PDF hier](#)

Internationale hoogtepunten

BICS is een spraakcarrier van wereldklasse en toonaangevend leverancier van mobiele datadiensten. Telindus Luxemburg integreerde in 2016 zijn business-to-business activiteiten met Tango en werd zo één van de grote spelers in de telecom- en ICT-sector in Luxemburg. Telindus Nederland is de onafhankelijke specialist op het vlak van connectiviteit, datacenteroplossingen, managed services en multivendorsupport.

BICS

Als toonaangevende enabler van internationale communicatie verbindt BICS de wereld door eender waar en wanneer betrouwbare en veilige mobiele ervaringen te creëren.

In 2016 bleef BICS trouw aan zijn alomvattende strategie om zijn aanbod te consolideren en bij te werken en de almaar snellere veranderingen in het wereldwijde telecomlandschap voor te blijven.

BICS behield zijn leiderspositie in de internationale communicatiemarkt als spraakcarrier van topklasse en wereldwijd leider inzake mobiele datadiensten.



Een brug tussen oude en nieuwe communicatie

BICS bleef in 2016 de brug slaan tussen telecom en digitaal. Het breidde zijn aanbod en zijn API-tools verder uit om de verschillende spelers in het ecosysteem te empoweren met state-of-the-art messaging-, antifraude- en authenticatieoplossingen.

Voor digitale service providers die een betere klantervaring willen bieden door hun gebruikers en hun diensten te beveiligen biedt BICS authenticatie- en connectiviteitsoplossingen die gebaseerd zijn op de kracht van de **mobiele** wereld.

Wereldleider in LTE

BICS bleef leider inzake LTE-roaming met tweecijferige groei in elke maand van 2016, terwijl het dataverkeer op het globale netwerk van BICS verdrievoudigde op jaarbasis. Dataroaming van de volgende generatie is nu in bijna 75% van de wereld beschikbaar, dankzij de IPX-hub van BICS.

Het internet der dingen en cloudcommunicatie mogelijk maken.

Trouw aan zijn voornemen om de voorkeurleverancier van

mobilitetsoplossingen te worden, lanceerde BICS een kant-en-klare oplossing voor globale IoT-connectiviteit op basis van API's. BICS biedt een pay-as-you-growmodel voor bedrijven die geconnecteerde toestellen willen integreren, controleren en rentabiliseren.

BICS helpt bedrijven om met klanten en collega's overal ter wereld verbonden te blijven via lokale telefoonnummers in de cloud, met kostenoptimalisering, extra functies en convergentie tussen servicetypes als bonus.





Telindus Nederland

In 2016 investeerde Telindus Nederland fors in **end-to-end security** door de kennis en expertise die aanwezig zijn in de Groep (Proximus, Telindus Nederland en Telindus Luxemburg) te bundelen. Telindus hielp klanten de uitdaging van de cloud aan te gaan met **Cloud Advisor** en **Cloud Builder**, twee concepten die in 2016 werden ontwikkeld. Telindus, dat bij leveranciers hoog aangeschreven staat, won diverse sectorawards waaronder de onderscheiding 'Partner of the Year' van Cisco. Cisco kende Telindus ook de awards 'Architectural Excellence: Datacenter' en 'Cloud Builder of the year' toe. Telindus investeerde aanzienlijk in pakket-optische technologie en werd daarmee de eerste partner ter wereld die van het bedrijf Ciena de ATSS-accreditatie (Advanced Technology Support Services) ontving.

Telindus trok ook als eerste naar de markt met een 200G-encryptieoplossing en werd de eerste partner met een Blue Planet Lab. Als gevolg daarvan werd Telindus door Ciena onderscheiden als **Innovation Partner of the Year**.

Proximus Luxemburg

(Telindus Luxemburg & Tango)

In 2016, oprichting van het filiaal Proximus Luxemburg om de activiteiten van **Telindus Luxemburg en Tango** te overzien. Terwijl de oorspronkelijke merken hun naam en identiteit behouden, ondersteunt de nieuwe entiteit onze business in de EBU-markt. Daarbovenop biedt ze een volledig convergent gamma van ICT- en telecomdiensten aan voor de bedrijvenmarkt. Tot de expertisedomeinen behoren vaste en mobiele netwerken, ICT-infrastructuur, cloud en security.

Telindus Luxemburg

In 2016 vulde Telindus Luxemburg zijn securityaanbod aan met de lancering van een **Security Operations Center (SOC)** van de volgende generatie om de ICT-systemen van onze klanten de klok rond proactief te monitoren en te beschermen tegen cyberdreigingen. Telindus Luxemburg verhoogde ook verder zijn marktaandeel in clouddiensten en managed services door diverse

belangrijke ICT-**outsourcingcontracten** binnen te halen, onder meer bij Alter Domus, toonaangevend Europees leverancier van financiële en corporatediensten. De komende vijf jaar zal Telindus ICT-infrastructuurdiensten leveren aan vijftien bedrijfssites wereldwijd, die alle vanuit het datacenter in Luxemburg zullen worden beheerd.

Tot slot werd de expertise van Telindus Luxemburg onderscheiden met een reeks sectorawards, waaronder die voor 'Best Business Impact provided by Cloud Services 2016' van Eurocloud en 'Cloud and Managed Services Partner of the Year' van Cisco.

Tango

Tango ontwierp in 2016 een nieuwe website die sneller is en de klant eenvoudiger zijn diensten laat kiezen. De geïntegreerde ervaring die **click-to-pick shopping** mogelijk maakt, die klanten de mogelijkheid geeft online zelf hun aanbod samen te stellen en hun toestel af te halen in de dichtstbijzijnde shop.

Tango paste ook zijn **mobiele bundels** aan: roaming in de EU is er nu standaard in opgenomen. Sinds mei 2016 mogen alle Smart-bundels zonder toeslag de volumes verbruiken die inbegrepen zijn in de EU.

Tot slot wisselde Tango in minder dan twaalf maanden tijd zijn "mobile Core" (de motor van zijn mobiele netwerk), een project dat normaal minstens twee jaar in beslag neemt.





Onze merkbelofte

- 25 Een superieure klantenervaring
- 26 Onze geïntegreerde netwerken van topkwaliteit
- 30 Ons verrijkte contentaanbod
- 32 Gebruiksvriendelijke innovatieve oplossingen
- 36 Beste toegankelijkheid
- 39 Proactieve dienstverlening

Onze

Als leverancier van digitale diensten connecteert Proximus alle personen en alle dingen zodat mensen beter leven en slimmer werken. Klanten ervaren onmiddellijk de kwaliteit en service die we bieden via onze geïntegreerde netwerken van topkwaliteit, onze gebruiksvriendelijke en innovatieve oplossingen, onze optimale toegankelijkheid en onze proactieve dienstverlening.



BB Mijn vader komt uit Zweden en mijn moeder uit Madagaskar. Met de nieuwe communicatie tools en all-in aanbiedingen is mijn familie in het buitenland nooit veraf. OO

Saurea, huisvrouw, Gent

Een superieure klantenervaring

In 2016 gingen we verder met de transformatie van ons bedrijf en bleven we focussen op onze ambitie om een superieure klantenervaring te bieden in lijn met onze merkbelofte "Altijd dichtbij".

Elke dag zetten we ons extra in om miljoenen klanten de beste service te geven die voor hen belangrijk is. In 2016 voerden we de snelheid op voor meer dan 250.000 klanten, die nu op de **beste ervaring** kunnen rekenen. We vervingen 240.000 decoders met de recentste technologie, waardoor onze klanten nu optimaal kunnen genieten van hun Proximus TV.



82.500

Happy House-bezoeken

In 2016 verbeterden we onze **proactieve monitoring** om de problemen van klanten op te lossen. In die optiek gingen we proactief langs in 82.500 woningen - de Happy House-bezoeken - om klanten thuis de beste ervaring te garanderen: we installeerden de

recentste technologie, zorgden voor volledig wifibereik en gaven uitleg over een aantal praktische applicaties. We lanceerden ook **vangnetten** om klanten informatie en een nauwgezette opvolging te verlenen wanneer een probleem wordt gedetecteerd.

We staan altijd klaar om te helpen: onze **klantendiensten** zijn gratis toegankelijk. Voor alle technische vragen over tv en internet kunnen klanten tot middernacht bij onze experts terecht. Voor onze businessklanten geeft het technische helpcenter de klok rond antwoord op alle technische vragen. Klanten met vragen die niet telefonisch op te lossen zijn, kunnen een bezoek van een technicus aanvragen op een zelfgekozen tijdstip, ook 's avonds en op zaterdag.

We willen onze klanten enthousiast maken door hun een uitstekende klantenervaring te bieden op elk interactiemoment. Met dit in gedachten lanceerden we een interactief bedrijfstransformatieprogramma over meerdere jaren dat Excite werd gedoopt.

Onze geïntegreerde netwerken van topkwaliteit

In de nieuwe digitale wereld stellen de klanten strenge eisen aan de performantie van het netwerk en verwachten ze een uitstekende gebruikservaring, welk netwerk ze ook gebruiken. In 2016 investeerde Proximus € 949 miljoen in zijn infrastructuur, content, vereenvoudiging, transformatie en IT-ontwikkelingen. Met de lancering van 'Glasvezel voor België' hebben we de ambitie om onze nationale uitrol van glasvezel te versnellen, ondersteund door een grootschalig investeringsplan van € 3 miljard over tien jaar.

Een betrouwbaar vast netwerk

Hogere snelheden voor meer klanten

Dankzij de uitbreiding van de vectoringtechnologie in 2016 kunnen klanten nu rekenen op een gemiddelde downloadsnelheid van 63 Mbps op VDSL-lijnen. In één jaar tijd vergrootten we ook het **vectoringbereik** met 29% om eind 2016 uit te komen op **72,3%**. Door DLM en vectoring te combineren kan Proximus een almaar groter deel van de Belgische bevolking 100 Mbps op het kopernet bieden. Hogere

snelheden zetten de deur open voor fantastische diensten als tv in hoge definitie, die nu voor ca. 92% van de gezinnen beschikbaar is.

Zelfs in afgelegen gebieden

We werken aan oplossingen zodat ook mensen in de meest afgelegen gebieden van België kunnen profiteren van supersnel internet.

Samen met de Belgische start-up Tessares combineren we ons vast internetsignaal met ons 4G-netwerk om ook **in landelijke gebieden snel internet mogelijk te maken**. Deze innovatieve technologie om de internetsnelheid te

boosten werd succesvol getest door honderden klanten in de gemeente Frasnes-lez-Anvaing.

Een toekomstzeker netwerk bouwen met glasvezel

Glasvezel is het ultieme toekomstzeker netwerk. De mogelijkheden van glasvezel zullen nieuwe toepassingen bieden en onze manier van werken en leven verbeteren.

Glasvezel voor bedrijven in industriezones

Glasvezelaansluiting maakt voor bedrijven een wereld van verschil. Met glasvezel zijn bedrijfsklanten helemaal klaar voor de nieuwste digitale ontwikkelingen. Samenwerken tussen collega's wordt veel makkelijker omdat alles in de cloud kan worden opgeslagen en onmiddellijk beschikbaar is dankzij supersnel downloaden en uploaden. Glasvezel laat alle medewerkers toe om intensief en gelijktijdig te surfen en te streamen, zonder latentie, zelfs wanneer ze met zware bestanden werken, wat vaak het geval is zoals bijvoorbeeld bij architecten of designers. Bedrijven die werken in de cloud kunnen groeien zonder extra investeringen in infrastructuur, terwijl hun gegevens



Glasvezel, internet met de snelheid van het licht

Het netwerk van Proximus bevat nu al 21.000 km glasvezel, die voornamelijk wordt benut voor VDSL voor residentiële klanten (Fiber-To-The-Curb) en bedrijven (Fiber-To-The-Business). Het recent aangekondigde investeringsplan 'Glasvezel voor België' zal de mogelijkheden van glasvezel direct tot in de huiskamer brengen.

Glasvezel is de allerbeste toekomstzekerere technologie en biedt:

- De hoogste snelheid (Gbps), klaar voor next-generation video
- Lage latentie, cruciaal voor augmented en virtual reality
- Symmetrische up- en downloadsnelheden, nodig voor cloudapplicaties



beschermd en volledig redundant zijn. Daarom is Proximus sinds 2015 proactief bezig met de uitrol van **Fiber-To-The-Business (FTTB)**. Vandaag zijn al **80% van de industriezones** en meer dan **6.000 bedrijfsklanten** aangesloten op FTTB.

Bedrijven verwelkomen de nieuwe mogelijkheden van glasvezel met open armen. Vandaag al maken klanten als Volvo Cars, ING, BNP-Paribas, Belfius, Dovy Keukens en Facilicom maximaal gebruik van de troeven van deze baanbrekende diensten. Proximus investeert ook in GPON (Point-to-Multipoint-glasvezelarchitectuur) voor middelgrote ondernemingen en filialen van grote bedrijven.

Glasvezel in nieuwe woonzones

Fiber-To-The-Home (FTTH) is de ideale technologie om alle leden van het gezin te laten genieten van de scherpste beeldkwaliteit op al hun schermen.

Sinds 2015 is Proximus ook bezig met de uitrol van de FTTH-technologie in nieuwe woonzones overal in België. Met FTTH gaat thuis surfen sneller dan ooit. Een video in ultra-high definition uploaden neemt bijvoorbeeld slechts enkele minuten in beslag. Fiber-To-The-Home is de ideale technologie voor iedereen om de scherpste beelden op alle schermen van het gezin te toveren, of om tezelfdertijd online te zijn, zonder haperingen,

zelfs tijdens de piekuren. Dankzij glasvezel kunnen alle gezinsleden razendsnel surfen, streamen en gamen, zonder enige latentie of verlies van kwaliteit. In juni 2016 lanceerden we een succesvol pilootproject om glasvezel binnen te brengen in bestaande woningen in de Anspach-wijk in Brussel.

'Glasvezel voor België' om de uitrol van glasvezel te versnellen

In december 2016 lanceerden we 'Glasvezel voor België', een grootscheeps **investeringsplan van € 3 miljard over tien jaar** om onze nationale uitrol van Fiber-To-The-Business te versnellen, te beginnen met de **volledige uitrol van glasvezel in dichtbevolkte stedelijke gebieden** met een combinatie van Fiber-To-The-Business en Fiber-To-The-Home (in bestaande woningen) en de densificatie van ons bestaande Fiber-To-The-Curb-netwerk buiten de steden te starten. Het doel is om meer dan 85% van de bedrijven en meer dan 50% van de gezinnen te bereiken.

Vanaf begin 2017 zal Proximus als eerste operator in België op grote schaal glasvezel in bestaande huizen en appartementen binnenbrengen, te beginnen met een stapsgewijze uitrol in zes steden: Brussel, Antwerpen, Gent, Charleroi, Namen en Roeselare.

Topklasse mobiele netwerk

Bij Proximus willen we onze kwaliteit op mobiel vlak intact houden en blijven anticiperen op de toekomstige klantenbehoeften. In 2016 investeerden

we niet alleen in onze bestaande 2G- en 3G-netwerken. We versnelden ook de uitrol van 4G en 4G+ voor snel mobiel internet.

Het mobiele netwerk van de volgende generatie: 5G, met daartussenin 4,5G

Verwacht wordt dat het mobiele dataverkeer elk jaar zal verdubbelen. Deze exponentiële groei volgt uit het stijgende aantal smartphones, die een almaar sterkere vraag naar mobiele data veroorzaken.

Er is ook een explosieve groei van video (3D-video en 4K-schermen) en een toenemend gebruik van het Internet der dingen.

Om op die groei te anticiperen werkt Proximus aan de technologieën van de volgende generatie: 4,5G en 5G. Proximus heeft tijdens de zomer met succes de **4,5G-technologie uitgetest**. De progressieve uitrol



van deze technologie zal beginnen in 2017. Dat zal heel wat mogelijkheden openen voor streaming met een betere beeldkwaliteit.

In november voerde Proximus ook als **eerste in België** en een van de eerste in Europa **tests** uit van **5G**. Met 4,5G en 5G bevestigt Proximus andermaal zijn leidersrol als aanbieder van de beste mobiele gebruikerservaring aan de consument.

Steeds betrouwbaar mobiele netwerk

Vandaag biedt Proximus zijn klanten het topklasse mobiele netwerk. Dat wordt bevestigd door metingen van het onafhankelijke studie bureau Commsquare.



Snelheid



38,3 Mbps download



16,2 Mbps upload

Bereik



97,7 % binnenshuis



99,7 % buitenshuis

Kwaliteitsindicatoren



Proximus op de eerste of gedeelde eerste plaats in 84 van de 89 gemeten categorieën.

1 WEBNAVIGATIE

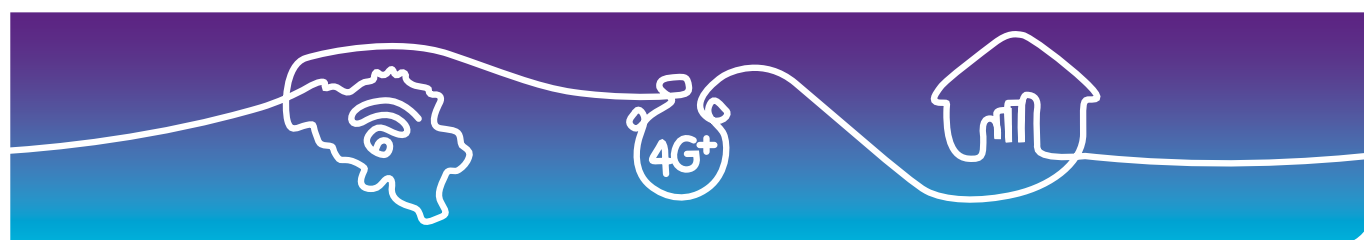
1 VOOR ONLINEVIDEO-STREAMING

1 VOOR HET DOWNLOADEN OF UPLOADEN VAN BESTANDEN

HD-spraakoproepen via 3G en 4G (VoLTE)

Om de klantenervaring te verbeteren werkten we ook aan de **spraakoproepkwaliteit**. Daarom lanceerden we in maart 2016 **HD Voice op 3G** en in december **HD Voice op 4G**. We investeerden om die reden in de VoLTE-technologie (Voice

over LTE/4G). Deze technologie biedt HD-spraakqualiteit met een snellere totstandbrenging van oproepen (van gemiddeld 7 naar 2,6 sec.) en de mogelijkheid om tegelijkertijd te bellen en te surfen met 4G-snelheid.



Internet der dingen met LoRa

Naast het toenemend aantal geconnecteerde personen zal de komende jaren ook het aantal geconnecteerde 'dingen' exponentieel groeien. Daarom begonnen we in 2015 de uitrol **van een netwerk specifiek voor het internet der dingen op basis van de LoRa-technologie**, een kostenefficiënte oplossing om korte berichten uiterst veilig en met een laag energieverbruik over lange afstanden te vervoeren. Dit dedicated netwerk werd verdicht in stedelijke gebieden in België en Luxemburg om te beantwoorden aan de behoeften van de klanten.

Meer over IoT in het hoofdstuk: ["Innovatie"](#)

BB We gaan ervoor om onze klanten, waar ze ook zijn, de beste bel-, surf- en video-ervaring te geven en hun alle nieuwe mogelijkheden aan te reiken die de wereld van 'Internet of Things' biedt. Om klaar te zijn voor de toekomst, testen Proximus en Huawei nu al 5G, het mobiele internet van de volgende generatie. OO

Geert Standaert,
Proximus CTO



Ons verrijkte contentaanbod

Na het heruitvinden van Proximus TV het jaar voordien, verrijkten we in 2016 de ervaring met onze nieuwe tv-interface en ons verruimde contentaanbod.

Verdere verrijking van onze content

In 2016 voerden we beduidende verbeteringen door aan **ons aanbod voor gezinnen en kinderen**. Vanaf maart 2016 hebben Proximus TV-klianten exclusieve toegang tot Wanagogo, het digitale aanbod van **Studio 100** voor kinderen op tv, smartphone en tablet. De **Wanagogo-pass** is beschikbaar voor alle Proximus TV-klianten en geeft toegang tot het hele Studio 100-universum: programma's op aanvraag, videoclipps, games, boeken, enz. Het is het ideale aanbod voor ouders die intelligente en veilige ontspanning zoeken voor hun kinderen.



Bovendien is de nieuwe tv-zender **Studio 100 TV** sinds 1 juni 2016 beschikbaar in het basisaanbod voor alle Proximus TV-kanten in Wallonië en Brussel. De zender pakt de klok rond uit met een rijk en gevarieerd aanbod voor kinderen van 0 tot 12 jaar.



Voetbalfans mogen op nog meer spanning en emotie rekenen dankzij een exclusief akkoord voor de uitzendrechten van de D1B, de nieuwe vorm van het kampioenschap van de huidige tweede divisie. Deze competitie zal de volgende vier seizoenen de 'Proximus League' heten. We blijven ook de volledige UEFA Champions League uitzenden, samen met het beste van het Europese voetbal en de Jupiler Pro League. Maar er is meer

dan voetbal alleen. Met Eleven Sports kunnen klanten de mooiste momenten meepikken uit het basketbal, Amerikaans voetbal, tennis, volleybal, handbal en wielrennen.

Fans van veldrijden kunnen hun favoriete sport nu gratis bekijken op Proximus TV met de Superprestige, een regelmatigheids criterium in het



veldrijden, en de Telenet UCI Cyclocross World Cup.

Met **Netflix** bieden we ook de **beste series en films!** Volwassenen, tieners, kinderen, iedereen vindt zijn gading op Netflix, met exclusieve series en films die je nergens anders aantreft. Klanten kunnen Netflix rechtstreeks streamen op Proximus TV.

NETFLIX



Voetbal, overal en op elk scherm met de Proximus 11-app

Met de Proximus 11-app en -website:

- Kijk je overal en live naar je favoriete teams. Via wifi of 4G.
- Krijg je toegang tot het Video Goal Alert-systeem.
- Kijk je op je pc, laptop, tablet of smartphone naar Proximus 11.
- Bieden we je alle nieuws en resultaten van je favoriete teams.

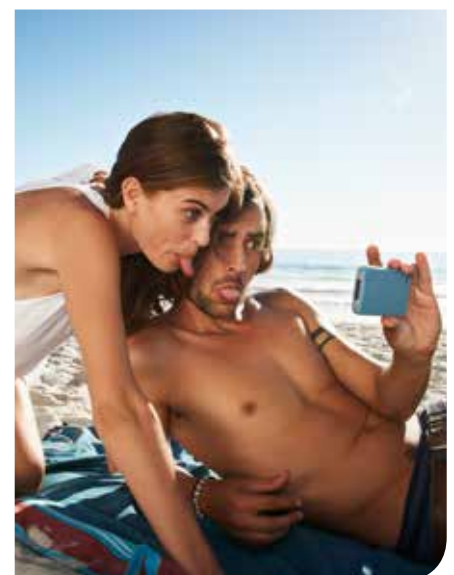
Plus extra video's en samenvattingen.

Gebruiksvriendelijke innovatieve oplossingen

Onder impuls van de digitale revolutie vormt Proximus zich om tot een leverancier van digitale diensten die nieuwe, gebruiksvriendelijke oplossingen levert voor consumenten en bedrijven. We bieden volledig digitale, convergente diensten en platformen die onze klanten nieuwe mogelijkheden geven om beter en efficiënter te leven.

Een convergente ervaring voor consumenten, altijd en overal

We willen dat onze klanten moeiteloos toegang hebben tot hun favoriete content en op al hun schermen op dezelfde convergente ervaring kunnen rekenen, **altijd, overal en op elk toestel**. We hebben in 2016 hard gewerkt om dit voor mekaar te krijgen. We focusten daarbij op een nieuw commercieel aanbod en een verbeterde tv-ervaring. 2016 was ook het jaar waarin we onze roamingaanbiedingen aanpasten.





Tuttimus

Stel je voor: een wereld waar ieder z'n goesting krijgt:

- Ieder z'n eigen grote hoop mobiele data en onbeperkt internet thuis
- Ieder onbeperkt z'n favoriete app
- Ieder z'n favoriete tv-bundel en Netflix
- Ieder belt onbeperkt mobiel en vast

Wel, da's de wereld van Tuttimus!



Bizz All-in

Met Bizz All-in kan elke ondernemer:

- Onbeperkt bellen, vast én mobiel,
- Megaveel surfen, vast én mobiel
- Rekenen op support 24/7
- Werken in de cloud
- Digitale tv kijken op al zijn schermen (optioneel)

Bovendien kunnen klanten hun Bizz All-in personaliseren met extra mobiele toestellen, oproepbeheer met Bizz Call Connect, roamingopties en joint offers.

Nieuw aantrekkelijk commercieel aanbod

In oktober 2016 vond Proximus zijn commercieel aanbod opnieuw uit met de lancering van de nieuwe all-in producten **Tuttimus** voor residentiële klanten en **Bizz All-in** voor kleine ondernemers. Met dit aanbod kunnen klanten hun diensten op maat samenstellen naar eigen smaak en behoeften. Het is ontworpen voor het digitale tijdperk waarin klanten een all-inpakket willen met een overvloed aan opties die ze gemakkelijk kunnen personaliseren. Gebruikers kunnen thuis en op verplaatsing zorgeloos bellen, surfen, tv-kijken en werken.

Roaming wordt goedkoper in de EU en topbestemmingen

Klanten zonder grenzen die altijd onderweg zijn, willen overal toegang tot hun content. Conform de nieuwe Europese roamingregelgeving voerden Proximus en Scarlet grondige aanpassingen door aan hun roamingaanbiedingen.

Sinds 30 april 2016 is bellen, sms'en en surfen binnen de Europese Unie **tot 70% goedkoper voor Proximus-abonnees**. Roaming is nu goedkoper voor klanten in 73 landen, waaronder topbestemmingen als Canada, de Verenigde Staten, Turkije, Marokko en Australië. In april 2016 **schafte Scarlet alle roamingtarieven af** voor de EU-landen. Deze prijsaanpassing sluit aan bij de filosofie van Scarlet, ons merk voor consumenten die de beste prijs-kwaliteitverhouding zoeken.

Vanaf juni 2017 zullen de roamingtarieven voor retail die van toepassing zijn binnen de EU volledig worden afgeschaft. Dankzij de nieuwe regelgeving zullen klanten in EU-landen kunnen surfen, bellen en sms'en tegen hetzelfde tarief als in België.

Toekomstzekere oplossingen voor bedrijven

Waar de digitale revolutie ons ook zal leiden, we willen de **toonaangevende, betrouwbare ICT-partner blijven voor bedrijven**. Met toekomstklare en toekomstzekere oplossingen die hen helpen om slimmer te werken en beter te leven. Proximus biedt zijn businessklanten connectiviteit met hoge ingebedde **beveiliging** op elk toestel. Onze geïntegreerde IT- en telecomoplossingen zijn ontworpen met flexibiliteit in gedachten.

We ontwerpen ook **totaaloplossingen** die een verschil kunnen maken bij het runnen van een onderneming. Door bijvoorbeeld productieve, gemotiveerde werknemers te ontwikkelen, slimmere samenwerking mogelijk te maken, de klanten tevreden te stellen en het bedrijf efficiënt te laten draaien.

We verbeteren ook onze **nieuwe portfolio voor communicatie en samenwerking** door in te spelen op alle mogelijke communicatie- en samenwerkingsbehoeften over

technologische grenzen heen. We gingen onder meer een partnerschap aan met Duvel Moortgat voor de vervanging van hun oude traditionele PABX'en door een Unified Communications-oplossing: Skype for Business.

Voluit voor de cloud

Proximus vulde zijn cloudportfolio voor de bedrijvenmarkt aan met het

Proximus Azure Pack. Dit product biedt flexibiliteit en keuze voor Hybrid Cloud-datacenterdiensten, terwijl de Proximus Cloud Connect- en Azure ExpressRoute-diensten dedicated aansluitingen bieden op de clouddiensten van onze klanten. Proximus combineert Microsoft-technologie met zijn cloudexpertise om betere oplossingen te bieden aan Belgische bedrijven en ondernemingen te helpen de troeven van de cloud maximaal te benutten.



Proximus Cloud Connect

biedt klanten via een beveiligde privéaansluiting van topkwaliteit toegang tot al onze **clouddiensten in de datacenters van Proximus**. De klant kan makkelijk de benodigde bandbreedte aanpassen aan zijn bedrijfsbehoeften.

Bizz Call Connect

is een flexibele en voordelige oplossing in de cloud. Voor een **professioneel beheer van alle oproepen** van klanten op elk type toestel, van vaste telefoons tot smartphones. Met de app (beschikbaar voor iOS en Android) of de webportal kunnen alle functies van Bizz Call Connect eenvoudig worden beheerd.

KMO in de Cloud

verlost de klant van alle beslomeringen rond zijn IT-beheer. Met KMO in de Cloud wordt zijn vertrouwde pc-omgeving (data en applicaties) ondergebracht in een beveiligd datacenter van Proximus. De klanten beschikken dan over de **recentste IT-infrastructuur en toepassingen in de cloud** tegen een vaste prijs per gebruiker. Ze kunnen zelfs hun eigen applicaties in deze oplossing integreren.

Security

Gezien de constant evoluerende risico's en dreigingen is cybersecurity voor Proximus en zijn klanten een absolute prioriteit. In deze geïnterconnecteerde wereld vormen bedrijven een makkelijke prooi voor hackers die naar gevoelige informatie vissen of de activiteiten in de war willen sturen.

Als antwoord op deze dreigingen heeft Proximus **'360° Security Services'** ontwikkeld, inclusief voorspelling, preventie, detectie en respons. Het is een onestopshop voor oplossingen die het bedrijf en zijn data, eindpunten en kritieke infrastructuur beschermen.

We bieden ook een unieke incidentresponscapaciteit met meer dan **300 securityspecialisten**. Als erkenning van de expertise van Proximus op het vlak van cybersecurity behaalde de Enterprise Business Unit voor zijn housing- en hostingplatform het **ISO 27001**-certificaat - de alom gerespecteerde standaard voor securitymanagement. Proximus behaalde ditzelfde waarmerk van excellentie ook voor zijn Security Operations Center, het Explore-netwerk en de Workplace as a Service-oplossing.



Stijgende merkvoorkeur als provider van ICT-oplossingen

De keuze van Proximus voor digitale innovatie loont. Een studie bij Belgische bedrijven toont aan dat Proximus meer en meer als een toonaangevende ICT-provider wordt beschouwd. In november 2016 gaf 46% van de bedrijven Proximus als antwoord op de vraag om een ICT-serviceprovider te noemen, een stijging met 18% ten opzichte van januari 2016.

(Proximus Communication Tracker)

Zelfbeheerde oplossingen

Laat de klant zijn nieuwe security-oplossingen liever door eigen werknemers installeren en beheren, dan kunnen we voor hen opleidingen organiseren om grote interventies uit te voeren, waarvoor de deelnemers na afloop een certificaat ontvangen.

Beste toegankelijkheid

Proximus wil de digitale en menselijke interacties voor de klant zo eenvoudig mogelijk maken. Proximus wil zijn klanten in alle kanalen een naadloze shopping- en service-ervaring bieden met een 'digital first'-mindset.

MyProximus: je gepersonaliseerde app

Via MyProximus volgen klanten hun verbruik en producten en ontvangen ze advies op maat. Vandaag gebruiken al **740.000 klanten** MyProximus. In 2016 concentreerden we ons op het verbeteren van de klantenervaring via de look-and-feel en de responsiviteit van de app.

Sinds december hebben klanten directe toegang tot hun facturen en ontvangen ze van de app een bericht zodra de factuur beschikbaar is.

We verbeterden ook de ervaring op proximus.be. De meeste rubrieken

van de website kregen een make-over en werken nu **eenvoudiger en responsiever** op elk toestel.



E-billing: eenvoudiger en groener

Meer en meer klanten opteren voor e-facturatie. **Meer dan één miljoen residentiële klanten** ontvangen hun rekeningen nu elektronisch. Dat scheelt een hoop papier. En bomen.

We gaven een nieuwe, vereenvoudigde "look" aan de rekeningen van particuliere klanten voor vaste diensten en packs. We verbeterden daartoe de lay-out en de leesbaarheid.

Klantensupport via touchpoints

We gebruiken zowel digitale als fysieke kanalen om onze klanten op de best mogelijke manier te ondersteunen. Klanten met technische vragen kunnen ons elke dag van de week van 8 uur 's morgens tot 10 uur 's avonds bellen (tot middernacht voor tv en internet). Support via de website bestaat uit frequent gestelde vragen en zestig tutorials op YouTube.

In 2016 lanceerden we het **Proximus Forum**, dat interactie mogelijk maakt tussen experts en klanten op zoek naar hulp. In een jaar tijd registreerden we meer dan een miljoen bezoeken. In specifieke gevallen kunnen klanten een antwoord op hun vragen krijgen door online te chatten.

Met de opkomst van de sociale media als belangrijk supportkanaal voor klanten investeerden we in de opleiding van 'social media agents'.

Beste ervaring voor businessklanten

We innoveren ook in de relatie tot

onze professionele klanten door onze **interacties en oplossingen te vereenvoudigen**.

We willen onze klanten enthousiast maken door hun een uitstekende klantenervaring te bieden bij elk contact. Met dit in gedachten lanceerden we een interactief bedrijfstransformatieprogramma over meerdere jaren dat **Excite** werd gedoopt. Dit programma zal de groei op de professionele markt ondersteunen via convergente oplossingen, een flexibele aanpak en digitalisering.

Als eerste stap in dit programma namen we voor het beheer van de verkoopcyclus het **Salesforce Customer Relations Management-systeem** in gebruik. Deze oplossing maakt alle gegevens van de klant overal en altijd beschikbaar, wat de service aan en interactie met de klanten ten goede komt. Om onze klanten te verzekeren van de beste klantenervaring implementeerden we een **'First Time Right'**-aanpak om het aantal klachten tot het minimum te

beperken. Deze aanpak is voelbaar vanaf het ogenblik dat de klant een bestelling plaatst tot de oplossing volledig geleverd is. Om dit te garanderen herstructureerden we de belangrijkste klantentrajecten en stemden we ze af op de behoeften van onze klanten.

Proximus en de Gentse start-up **Showpad** bundelden hun krachten voor een cloudapplicatie die accountmanagers het krachtigste contentactiveringsplatform ter wereld biedt. Het platform maakt het ontzettend makkelijk om de commerciële en marketingcontent van Proximus te vinden, te delen en te meten.

Bedrijfscontinuïteit - 'same day repair'

In een hypergeconnecteerde wereld wordt permanente beschikbaarheid steeds crucialer. De laatste jaren zijn we



erin geslaagd de **dienstcontinuïteit voor kleine ondernemingen rond 99,99%** te houden. Krijgt een kleine onderneming toch met een panne af te rekenen, dan voeren we nog de dag zelf de herstelling uit (vaste lijn, internetverbinding en PABX).

Om ervoor te zorgen dat ondernemers worden bediend door mensen die hun behoeften kennen, is er ons netwerk van **vierhonderd Bizz Experts** die in de shops, contactcenters en online de beste oplossingen zoeken voor hun vragen.

400

Bizz Experts

Voor onze professionele klanten bieden we **de klok rond toegang tot een ICT Service Desk** met diverse oplossingen op maat van hun behoeften. Non-stopservice voor non-stopbusiness.



Proactieve dienstverlening

In een wereld waar bedrijven en consumenten rekenen op de permanente beschikbaarheid van onlinediensten maakt de kwaliteit van de service het verschil. De proactieve servicingaanpak van Proximus sluit zoveel mogelijk potentiële problemen bij de bron uit. We engageren ons om problemen proactief op te lossen, waar ze ook voorkomen, en end-to-endbeschikbaarheid van onze oplossingen te garanderen.

Hoge tevredenheid over de "Full Install"

We leveren onze klanten de beste productervaring door ervoor te zorgen dat alles van de eerste keer perfect is. Onze technici voeren alle installaties nu zelf uit en garanderen daarbij een hoog **'First Time Right'-percentage** en een **klantentevredenheid** van 86,4% voor residentiële klanten en 80,3% voor kleine ondernemingen



86,4%

tevreden klanten

Happy House- een niveau hoger in dienstverlening

Voor bestaande klanten lanceerden we in 2016 de **Happy House**-campagne. We gaan proactief op huisbezoek bij onze klanten om al hun Proximus-oplossingen te optimaliseren. De Proximus-technicus controleert de bestaande vaste installatie, het mobiele bereik binnenshuis en het wifibereik waar de klant dat wenst, en geeft uitleg over nuttige applicaties.



In 2016 legden we **82.500 bezoeken** af, met een fantastisch resultaat: na een Happy House-bezoek zou ongeveer één op de twee klanten Proximus aanbevelen en **de klanttevredenheid piekt op 93%**. Onze technici maken het verschil!

End-to- endoplossingen voor bedrijven

In 2016 introduceerden we de eerste **end-to-endservicing: dienstherstelling**. We garanderen een herstelling van de dienst binnen vijf uur voor de bundel Enterprise Call & Surf, ongeacht waar het technische probleem zich voordoet. Ook zijn alle nieuwe contracten voor standaardoplossingen gebaseerd op dezelfde reeks bouwstenen, wat zorgt voor uniformiteit en duidelijkheid over de supportdiensten die Proximus voor zijn oplossingen levert.





Betekenisvolle innovaties

44 Internet der dingen

46 Open innovatie

48 Big Data

50 Smart Solutions

We willen een leverancier van digitale diensten worden die nieuwe technologieën voor onze klanten makkelijk toegankelijk maakt en hun leven en werkomgeving verbetert. We focussen niet enkel op technologie, maar op hoe we technologieën als het internet der dingen (IoT), Big Data, de Cloud en Security kunnen omvormen tot oplossingen met een positieve impact op mens en maatschappij.



BB Samen met Be-Mobile zullen we innovatieve mobiliteitsoplossingen ontwikkelen om de verkeersveiligheid te verbeteren en de koolstofuitstoot te verminderen, waaronder een app om vrachtwagenchauffeurs te verwittigen van een gevaarlijke verkeerssituatie. DD

**Stephan, Supply Chain Manager
bij Colruyt, Halle**

Om innovatie te stimuleren, ontwikkelen we flexibelere manieren van werken en kiezen we voor een start-upmentaliteit. Dat betekent **sterke 'partnershipecosystemen'** bouwen en samen met onze klanten de oplossingen van morgen **cocreëren**. Met onze nieuwe servicegerichte oplossingen op basis van apps zullen onze klanten werkelijk ervaren wat de klantgerichtheid van Proximus betekent.

Op de residentiële markt leggen we ons toe op **Smart Advertising en Smart Retail**.

Voor de bedrijvenmarkt versnellen we ontwikkelingen in nieuwe domeinen, voornamelijk op het vlak van het **internet der dingen, data analytics, beveiliging en de creatie van het brokerplatform EnCo** (Enabling Company). Concrete geïntegreerde realisaties zijn 'slimme mobiliteit' en 'slimme steden'.



Internet der dingen

Met het internet der dingen (IoT) maken alledaagse voorwerpen verbinding met internet, waardoor ze gegevens kunnen versturen en ontvangen. Deze gegevens worden verzameld en verwerkt om de manier waarop dingen thuis en in bedrijven werken sterk te verbeteren. Proximus biedt unieke end-to-endmogelijkheden om toestellen met internet te verbinden via zijn IoT-netwerk op basis van de LoRa™-technologie.

Vandaag is de voornaamste activiteit van het Internet der dingen nog altijd voorwerpen connecteren met simkaarten. We zijn hierin de marktleider met meer dan 1,1 miljoen actieve simkaarten. In 2016 activeerden we bijna **700.000 simkaarten**, voornamelijk in het kader van het project voor de kilometerheffing. Proximus werkte mee aan de ontwikkeling van de **wegentoloplossing voor Viapass** – het Belgische project om weggebruikers een kilometerheffing aan te rekenen – die moet leiden tot minder vervuiling, betere mobiliteit en meer belastinginkomsten.

Sinds 1 april 2016 betalen vrachtwagens een heffing per afgelegde kilometer, afhankelijk van de voertuigkenmerken,

de plaats en het tijdstip. Proximus levert IT- en communicatiediensten.

Daarnaast rollen we ons **LoRa™-netwerk** voor objecten verder uit (simloze technologie).



IoT in actie

De oplossingen van Proximus op basis van het Internet der dingen bieden talloze mogelijkheden in uiteenlopende sectoren en in het dagelijkse leven:

QUALITY GUARD

Het bedrijf Quality Guard heeft een app ontwikkeld die gebruikmaakt van het LoRa™-netwerk om de koudeketen in de voedingssector te meten. Sensoren detecteren alle wettelijk vereiste informatie in verband met de koelopslag (temperatuur, vochtigheidsgraad, enz.) en sturen die via LoRa™ door om te worden gemonitord en opgeslagen, een proces waarbij nog nauwelijks papier komt kijken.

SMART BUILDING

De laatste twee decennia hebben nieuwe bouwtechnieken

en -materialen ervoor gezorgd dat nieuwe gebouwen beter voldoen aan de recentste milieuverwachtingen (bv. betere isolatie en milieuvriendelijke verwarmings- en aircosystemen). Vandaag is het dankzij de ontwikkeling van nieuwe communicatietechnologieën mogelijk verder te gaan en slimme gebouwen te maken.

Allerlei sensoren verzamelen in real time informatie die wordt geanalyseerd en gebruikt om sneller beslissingen te nemen (bv. detectie van schoonmaaknoden op drukbezochte plaatsen, ...).

Proximus investeert in dit nieuwe domein en ontwikkelt partnerships met belangrijke spelers om tegemoet te komen aan de behoeften van zijn klanten.



Open innovatie

Innovatie is een heel belangrijk aspect van de groeistrategie van Proximus. We kiezen resoluut voor open innovatie door samen met externe spelers te werken aan de producten van morgen.

In april startte Proximus een strategisch samenwerkingsprogramma met researchcentrum iMinds. Dankzij dit partnerschap speelt Proximus een nog crucialere rol in de implementering van slimme huizen, slimme logistiek en de slimme stad.

Lancering van de EnCo-marktplaats van Proximus

Een nieuwe stap in de ontwikkeling van het partnerecosysteem was de lancering van het Proximus **Enabling Company-platform** (EnCo) in oktober 2016. Proximus EnCo stelt alle businessklanten, alle partners met wie we applicaties ontwikkelen en de Proximus-medewerkers in staat om **interne en externe gegevens,**

applicaties en diensten op een flexibele manier via een open IT-platform te connecteren.

Als onderdeel van onze innovatiestrategie stellen we de assets van Proximus en die van derde partijen beschikbaar voor een **ecosysteem** van partners. Het doel is om de ontwikkeling van **'Proximus inside'-oplossingen** te stimuleren. De EnCo-gemeenschap telt meer dan **vierhonderd actieve ontwikkelaars**.



EnCo in actie

- Met onze open API voor "carrier billing" kunnen partners digitale goederen verkopen en factureren via de Proximus-factuur, zonder kredietkaart. Proximus-klanten kunnen hun aankopen in de Google Android store vandaag rechtstreeks op hun Proximus-factuur laten aanrekenen.
- De SMS API maakt het mogelijk om massa's sms'en te versturen en te ontvangen. Een softwarepartner in de gezondheidssector bijvoorbeeld gebruikt ons sms-platform in combinatie met zijn afsprakenkalender. Patiënten ontvangen de dag voordien een sms'je om hen te herinneren aan hun afspraak.
- Wanneer kredietkaartmaatschappijen fraude vermoeden, kunnen ze door middel van onze Location Based Services een locatiecontrole uitvoeren van de mobiele telefoon van de kaarthouder.
- Hun eigen oplossingen op maat samen te stellen. Via het Proximus Enabling Company-platform (EnCo) bieden we bedrijven alle noodzakelijke bouwstenen om snel hun eigen oplossingen op maat samen te stellen.



Hack-a-post

Om cocreatie met de gemeenschap van ontwikkelaars te stimuleren organiseren en steunen we actief events waarop we ontwikkelaars aanmoedigen om **nieuwe oplossingen te creëren die gebruikmaken van onze core assets**. Zo organiseerde Proximus onder meer de Hack-a-post-wedstrijd, samen met post en Microsoft. Ontwikkelaars en professionals uit de sector kregen twee dagen de tijd om manieren te bedenken om de infrastructuur van bpost (bv. brievenbussen, postbodes) met IoT-hardware en cloudapps te combineren tot nieuwe concepten die gemeenschappen en bedrijven ten goede komen.



Co.Station Gent

In september opende Co.Station Gent zijn deuren in samenwerking met BNP Paribas Fortis, Ernst & Young en Proximus. Co.Station Gent is een **'village-style' co-workingruimte**, samen met een leeracademie en een acceleratorprogramma. Co.Station richt zich tot scale-ups, jonge bedrijven die hun groei een niveau hoger willen tillen.

Met zijn betrokkenheid bij Co.Station Gent wil Proximus de nieuwste technologieën bevorderen en bijdragen tot de boomende digitale economie.

Big Data

Big Data is een krachtige bron van innovatie bij Proximus. Met onze oplossingen kunnen professionele klanten hun bedrijven boosten met een betere kennis van de markt en de consument.

We verzamelen massa's waardevolle gegevens die door alle interacties met onze klanten worden gegenereerd, inclusief klantenlocaties en tv-kijkgedrag. Big Data biedt bedrijven interessante inzichten en helpt hen oordeelkundige beslissingen te nemen. Belangrijk om te weten is dat deze gegevens worden geaggregeerd, waardoor de privacy altijd verzekerd is.

Lancering van Proximus MyAnalytics

Om de capaciteit van Big Data optimaal te benutten, lanceerden we in oktober het **MyAnalytics-webportaal**. Dit portaal



biedt professionele klanten een vitale tool om hun business te verrijken met een betere kennis van de markt en de consument. Met MyAnalytics creëren ze hun **eigen analyses en rapporten** op basis van gsm-locatiegegevens afkomstig van toestellen die verbonden zijn met ons netwerk. Naast een selfservicemogelijkheid bieden we op het MyAnalytics-**dashboard** ook rapporten op maat **binnen 48 uur**.

Ook bij data-analyse garandeert Proximus de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De rapporten bevatten uitsluitend geaggregeerde, anonieme gegevens, en geen individuele informatie.

Handelszaken, steden, gemeenten, adverteerders en organisatoren van evenementen kunnen allen baat vinden bij deze nieuwe technologie. Visit.Brussels, het toeristisch agentschap van de stad Brussel, gebruikt onze geaggregeerde anonieme data om een beter beeld te krijgen van de patronen van de bezoekers van onze hoofdstad. Het gebruikt de

maandelijkse bezoekersstatistieken om zijn communicatie te verfijnen en beter op de verschillende doelgroepen af te stemmen.

Accurate bezoekersinformatie kan organisatoren van allerlei events ook helpen om hun evenementen doeltreffender en succesvoller te plannen.

Verbeterde verkeersanalyse

Voor de stad Oostende analyseerden we de trajecten op één van de drukste verkeersaders. Deze weg is, vooral in het weekend, over het algemeen verzadigd, wat zorgt voor frustraties bij de bewoners. Proximus heeft de weg gemapt op zijn cellulair netwerk en de bewegingen geanalyseerd om te zien welke bestemmingen de gebruikers kiezen na het verlaten van deze weg. Dat maakt de verkeerssituatie

begrijpelijk en laat de stad toe om beter onderbouwde beslissingen te nemen voor het beheer van het verkeer.

Samenwerking met het Nationaal Instituut voor de Statistiek

Proximus werkte samen met het Nationaal Instituut voor de Statistiek, een echte Europese première. We valideerden samen een nieuwe benadering voor het aanmaken van statistieken. Het is een mooi voorbeeld van hoe Proximus aan cocreatie doet in nieuwe domeinen en investeert in het creëren van open relaties met overheidsspelers op verschillende niveaus in het data-analysedomein.



Smart Solutions

Smart Solutions combineren de mogelijkheden van Proximus op het vlak van IoT en Big Data om samen met uiteenlopende partners nieuwe oplossingen te cocreëren die een echte impact hebben op de levenskwaliteit en mensen helpen beter te leven en slimmer te werken.

Smart Cities: Proximus- innovatie in het hart van de stad

Onze steden kampen met heel wat uitdagingen: de vergrijzende bevolking, grondstoffen- en energieverbruik, connectiviteit, dichtslibbend verkeer, beperkte financiering van openbare dienstverlening, afvalbeheer, enz.

Steden en gemeenten hebben vandaag nood aan **'slimme' oplossingen**, die hun helpen om al deze uitdagingen aan te gaan, duurzamer en ecologischer te worden en een betere levenskwaliteit te bieden.

Er bestaan momenteel talloze voorbeelden van intelligente initiatieven

voor de Smart Cities van morgen op basis van hightechoplossingen en internet: slim parkeren, slim afvalbeheer, e-vergunningen en omgevingsmonitoring. Deze initiatieven zijn gebouwd op het IoT-netwerk van Proximus, op zijn beurt gebaseerd op de LoRa-technologie.

Smart Mobility: lancering van Be-Mobile

In maart 2016 richtte Proximus een nieuw smartmobilitybedrijf op, waarbij het Proximus-filiaal Mobile-For en het bedrijf Flow opgingen in het bestaande **Be-Mobile**. Het nieuwe bedrijf biedt **oplossingen voor mobiliteitsmonitoring, dynamische verkeerscontrole, elektronische tolheffing**

en parkeerdiensten. Het gaat om waardevolle oplossingen voor weggebruikers, bedrijven, steden, gemeenten en overheidsdiensten. De economie heeft er ook baat bij. Via onze samenwerking met Be-Mobile kunnen we verkeersinformatie in real time leveren. We kunnen interessante inzichten genereren, bijvoorbeeld voor de ideale inplanting van een nieuw distributiecentrum, of drukbezochte locaties identificeren die interessant zijn voor adverteerders.

In september lanceerde Be-Mobile in samenwerking met openbaarvervoersmaatschappij De Lijn de app **4411**. Met zijn elektronische m-ticket wil Be-Mobile het makkelijker maken om vervoersbewijzen te kopen zonder cashgeld.

In oktober lanceerden Be-Mobile en de stad Antwerpen een **slimme routeplanner** waarmee bewoners, pendelaars en bezoekers zich vlot van en naar Antwerpen kunnen verplaatsen. Deze planner is gebaseerd op realtime-informatie van Be-Mobile.

Hij kan door iedereen geraadpleegd worden op www.slimnaarantwerpen.be.

Smart Retail: Proximus, Belfius en bpost investeren in het digitale platform Citie

Belfius, bpost en Proximus investeren samen in het **digitale platform Citie** om de lokale Belgische economie te ondersteunen en ons land op de digitale kaart te zetten.

De bedoeling van de drie partners is Citie met hun eigen expertise en lokale positionering te combineren om handelaars, kopers en lokale overheden dichter bij elkaar te brengen.

De drie bedrijven zullen voortbouwen op het bestaande Citie-platform dat in

2015 werd gelanceerd in Roeselare. Door samen te werken willen Belfius, bpost en Proximus hun knowhow inzake digitale betalingswijzen, e-commerce, m-commerce, logistiek en duurzame mobiliteit samenbrengen om een geïntegreerde **gratis app voor smartphone** en tablet te lanceren die tegemoetkomt aan de behoeften van lokale handelaars, kopers en plaatselijke overheden.

Citie is op dit ogenblik al actief in verschillende steden en gemeenten, waaronder Brugge, Oostende, Roeselare, Antwerpen en Genk. Belfius, bpost en Proximus willen Citie verder uitbouwen en implementeren op nationaal niveau.

Smart Advertising

In 2016 ging Proximus verder met het ontwikkelen van zijn Smart Advertising-strategie. We werkten in 2016 met


succes aan wat **'Addressable TV'** wordt genoemd. Daarbij maken we doelgerichte reclame mogelijk op lineaire tv en via uitgesteld kijken. Op die manier kunnen we door relevante gegevens te gebruiken de juiste persoon bereiken, op de juiste plaats en op het juiste ogenblik. We gingen voor dit project een partnerschap aan met vier grote nationale televisiemaatschappijen: SBS (Vier en Vijf), Medialaan (VTM, Q2), RMB (La Une, La Deux) en IP (RTL Group).



Citie, Smart Retail in actie:

- **Steden, gemeenten en lokale besturen kunnen op een eenvoudige manier rechtstreeks communiceren met inwoners en plaatselijke handelaars (dringende meldingen, ernstige verkeersproblemen, cultuur- en sportevenementen, enz.).**
- **Bruikbaar als digitaal uitstalraam voor handelaars, compleet met een geïntegreerde webshop. Klanten bestellen en betalen online en krijgen de goederen thuisbezorgd door bpost en zijn partners.**
- **Handelaars leren hun klanten beter kennen en via het dashboard kunnen ze e-mails of tevredenheidsenquêtes sturen die de klanten direct op hun smartphone of tablet kunnen invullen.**





Eenvoudige en wendbare organisatie

54 Een eenvoudiger organisatie

56 Wendbaarheid

Proximus zal zijn strategie versnellen door zijn organisatie fitter te maken, zich om te vormen tot een meer gestroomlijnde en wendbare structuur met meer efficiëntie en zijn vereenvoudigingsinspanningen om de kosten te drukken voort te zetten .



BB We verbeteren onze systemen voortdurend zodat nieuwe orders gemakkelijk in te voeren zijn en onze klanten onmiddellijk goed bediend worden zonder dat ze lang hoeven te wachten. OO

**Benjamin, retail sales agent,
Brussels**

Een eenvoudigere organisatie

Proximus streeft ernaar om een fittere organisatie te worden door te vereenvoudigen en zijn bedrijfskosten te drukken, terwijl het de tevredenheid van klanten en medewerkers verbetert.

Met dit doel voor ogen stimuleren we vereenvoudiging en efficiëntie in de hele organisatie. Onze vereenvoudigingsinitiatieven hebben betrekking op de portfolio, de netwerken, IT en de processen. We passen onze manieren van werken aan om een gestroomlijnde en wendbare organisatie te worden, met een sterke nadruk op efficiëntie.

Vereenvoudiging van onze portfolio

We evolueren naar een vereenvoudigde portfolio van producten en oplossingen, bouwen onze traditionele portfolio af en bieden proactief aan om packs te migreren naar toekomstbestendige, gebruiksvriendelijke oplossingen die onze klanten meer voordelen bieden.

Eind 2016 had 97% van onze klanten met een convergent aanbod een pack van de laatste twee generaties. Met de lancering

van de nieuwe portfolio werden 500.000 mobiele postpaidabbonementen gemigreerd naar Mobilus. Voor mobiele prepaid werd een cleaning van 30% van de prepaidplannen doorgevoerd, terwijl een nieuw IN-platform (Intelligent Network) in gebruik werd genomen.

Door onze portfolio te vereenvoudigen waren we in staat het **interne werkvolume**, het onderhoud, de manuele interventies en ook het aantal klachten **terug te dringen**.

Voor onze bedrijfsklanten hebben we onze producten en oplossingen verder vereenvoudigd om beter tegemoet te komen aan hun behoeften en om de IT- en bedrijfstransformatie in het kader van **Excite** te vergemakkelijken.

Nieuwe oplossingen moeten vóór hun lancering een **'Simplification & Customer Experience Stamp'** krijgen. Zo kunnen we garanderen dat ze voor de klant eenvoudig en duidelijk zijn en dat ze gemakkelijk kunnen worden besteld, geïnstalleerd, gefactureerd en ondersteund.

Netwerkver- eenvoudiging

Proximus investeert in de modernisering en vereenvoudiging van zijn netwerken. Dat zal de **kosten drukken**, het bedrijf wendbaarder maken op de markt en ervoor zorgen dat klanten gemakkelijk kunnen worden overgezet naar toekomstbestendige oplossingen.

Door de grootschalige overgang van klanten van traditionele platformen, zoals PSTN en ATM, naar technologieën op basis van IP konden we in 2016 bijvoorbeeld **221 traditionele centrales buiten dienst stellen**. Om dat mogelijk te maken werden in 2016 533.000 klanten gemigreerd van klassieke telefoonlijnen naar het toekomstbestendige Voice over IP-platform, dat nu 2,3 miljoen klanten telt.

Dankzij dergelijke migraties en buitendienststellingen kunnen we het aantal gebouwen verminderen. In 2016 werden nog maar eens twee grote gebouwen verkocht, wat een positieve impact had op de totale onderhouds- en energiekosten van ons gebouwenpark.

Vereenvoudiging van IT en de processen

De hertekening van de IT-architectuur gaat gepaard met de hertekening van de processen met het oog op meer First Time Right en maximale efficiëntie.

De nieuwe IT-systemen voor Mass Market bijvoorbeeld hebben de verkoop- en orderingsystemen binnen Proximus drastisch vereenvoudigd. Daardoor kon de tijd voor de invoering van een complex order **met 75% worden ingekort**. We hebben ook nog slechts één productcatalogus in plaats van allerlei lokale catalogi voordien.

Binnen Proximus wordt een methodologie voor de re-engineering van processen ingevoerd om de werkvolumes te verminderen en om de organisatie zuurstof te geven zodat we meer taken met toegevoegde waarde aankunnen. Dit werd al toegepast in diverse domeinen zoals promoties voor Mass Market, interne mobiliteit, procurement en het budgetteringsproces.



Wendbaarheid

De snel evoluerende digitale wereld heeft er meer dan ooit nood aan: een meer gerichte aanpak waarbij de klant centraal staat net zoals ondernemerschap en innovatief denken met de ingesteldheid van een winnaar. In één woord, wendbaarheid.

Proximus transformeert zichzelf tot een wendbare organisatie die medewerkers en teams nodig heeft om snel en zonder aarzelen nieuwe of verbeterde oplossingen aan de klant te leveren. In een dergelijke omgeving voelen medewerkers zich sterker betrokken, zijn ze klaar voor de digitale transformatie en treden ze op als ambassadeurs voor het bedrijf.

Om deze wendbare organisatie te verwezenlijken, moeten **onze cultuur, onze medewerkers en onze organisatie** hand in hand evolueren. Daarvoor is een geïntegreerde changemanagementaanpak nodig.

Medewerkers

Een bedrijf is maar zo goed als zijn medewerkers. Daarom gelooft Proximus in permanente coaching en feedback, met meer nadruk op **ontwikkeling**. In 2016 lanceerden we 'Drive for Personal Growth', onze nieuwe filosofie inzake prestatiebeheer, en het ondersteunende My Growth-platform.

Dit nieuwe groedenken draait rond **openstaan voor verandering**, klaar zijn om sneller te ageren en te leren uit feedback en fouten. In 2016 kregen



alle teamleaders een 'Coaching & Feedback'-opleiding. In totaal volgden 1615 medewerkers de vierdaagse cursus. We startten ook een intern coachingproject voor teamleaders om hun vaardigheden in domeinen zoals verandering, leiding geven en communicatie te versterken. Op hun verzoek zullen ze worden bijgestaan door een team van collega's die een opleiding hebben gekregen rond coachingvaardigheden.

Omdat persoonlijke ontwikkeling essentieel is, blijven we investeren in opleiding, met een gemiddelde van **22 uren opleiding** per Proximus-medewerker. We bieden medewerkers ook de kans om intern te bewegen en nieuwe ervaring op te doen. In 2016 **veranderden 798 medewerkers intern van job**.

Culturele transformatie

De voorbije drie jaar hebben we onder de naam 'From Good to Gold' gewerkt aan de culturele transformatie van ons bedrijf. Om onze Fit for Growth-strategie waar te maken, hebben we drie bedrijfswaarden

gedefinieerd die een sterke ondersteuning vormen voor de bedrijfscultuur: **samenwerking, wendbaarheid en verantwoordelijkheid**.

Als volgende stap zullen we deze gedragsverandering versterken en sturen om groeidenken ingang te laten vinden, de overtuiging dat we de uitdagingen die op ons afkomen aankunnen en dat we in staat zijn te leren, te veranderen en bij te sturen om in de toekomst succes te boeken. Uit enquêtes onder de medewerkers blijkt dat de overgrote meerderheid gemotiveerd is en achter deze cultuurverandering staat.

1.615

medewerkers volgden de opleiding 'Coaching & Feedback'

798

interne jobrotaties

331

aanwervingen

Organisatie

Door wendbaarder te worden, verhogen we ook de efficiëntie en drukken we de personeelskosten, die nu op jaarbasis 2% minder bedragen. Om die efficiëntie nog verder te verbeteren, heeft Proximus in april 2016 met zijn sociale partners een akkoord bereikt over een **vrijwillig plan voor verlof voorafgaand aan het pensioen**, dat over verschillende jaren gespreid wordt.

Medewerkers die voor dit plan kiezen, kunnen vanaf hun zestigste vrijwillig thuis blijven tot hun vroegste pensioendatum. Daardoor zullen de volgende vijf jaar **2172 medewerkers** het bedrijf verlaten. Proximus heeft ook **331 nieuwe medewerkers aangeworven** in 2016. Onze aanwervingsstrategie is gericht op het aantrekken en ontwikkelen van de vaardigheden die we nodig hebben om in de toekomst te kunnen groeien. De nadruk ligt op factoren zoals de capaciteit om te veranderen en groeidenken, meer dan op de juiste technische vaardigheden. Het gaat vooral om **digitale profielen** zoals data-analisten en experts op het vlak van IT en cyberveiligheid.

We verwachten de komende jaren enkele honderden nieuwe werknemers per jaar aan te werven. We worden ook stilaan **een wendbare organisatie** om onze transformatie te versnellen en ons alerter te maken om in te spelen op de snel veranderende behoeften van onze klanten en de externe bedrijfsomgeving.

Om daarbij te helpen hebben we verschillende transversale programma's opgestart over de grenzen van de verschillende businessunits heen. Dat bevordert de samenwerking en brengt teams over interne en externe grenzen heen samen om snelle, gerichte oplossingen te leveren.

'**Local Teams**' vormen de kern van wat we willen doen, door medewerkers uit verschillende organisaties en met een andere functionele achtergrond samen te

brengen om de klant in die regio met een specifieke opdracht te bedienen.

De behoeften en verwachtingen van klanten kunnen per locatie anders zijn en een wendbare reactie vergen met een zekere speelruimte voor de lokale teams, die dicht bij de markt en dicht bij de klant staan. Zo lopen verschillende expertisedomeinen in elkaar over om de klant zo goed mogelijk te bedienen. In ons streven om de klant centraal te plaatsen is het van essentieel belang om de dynamiek en context van de lokale markten te begrijpen en er snel op te reageren binnen de grenzen van de algemene governance.

Met deze aanpak boeken we al goede resultaten en we zullen nog meer met Local Teams werken, vooral voor onze glasvezelprojecten in de verschillende regio's waar de uitrol al heeft plaatsgevonden.

Digitale transformatie en digitale cultuur

Het leven van onze klanten speelt zich steeds meer af in een digitale wereld

en hun behoeften evolueren mee met die trend. Bij Proximus stemmen we ons daarop af met toekomstzekere oplossingen, zodat we voor onze klanten relevant blijven. Ons digitaliseringsprogramma bestaat daarom onder meer uit opleiding, samen met het inzetten van onze digital natives. Dat zorgt voor inspiratie en knowhow die dit digitale DNA volop tot ontwikkeling brengt en de digitale manier van werken aanstuurt. We zijn ons bewust van de behoefte om het "digitaal" zijn in het DNA van onze medewerkers te verhogen. Daarom werven we niet alleen nieuwe krachten aan, maar moedigen we ook onze bestaande medewerkers aan. We hebben belangrijke stappen gezet voor een nieuwe manier van werken, als onderdeel van het transversale 'Digital Workplace'-programma.

We hebben zogenaamde 'Digital Heroes' opgespoord, drijvende krachten achter de verandering die enthousiast zijn over de nieuwe samenwerkingstools en hun collega's zullen leren om anders en efficiënter samen te werken. Er komen steeds meer digitale community's tot stand om informatie en ervaringen uit te wisselen. We werken ook aan opleidingsprogramma's om ervoor te zorgen dat onze medewerkers klaar zijn voor de toekomst, meer bepaald in nieuwe domeinen zoals big data, cyberveiligheid, enz.



Innovation discovery-sessies


Van januari tot mei 2016 organiseerden de top 200-leiders van Proximus 'discovery tours' en bezochten ze innovatieve start-ups in Silicon Valley, Berlijn, Dublin en Londen. Tijdens de 'discovery sessions' konden ze hun lessen

delen met meer dan duizend medewerkers. Als resultaat daarvan heeft Proximus nieuwigheden zoals 'Unconferences' ingevoerd. In deze brainstormingsessies kunnen medewerkers uit alle hoeken van het bedrijf hun ideeën kwijt over onderwerpen zoals geluk op het werk of de digitale werkplek.

We doen ook een beroep op onze klanten als bron van vernieuwing via

meer design thinking en cocreatie. Tuttimus was het eerste voorbeeld van cocreatie met onze klanten. Bij de uitwerking van Tuttimus werden klanten betrokken bij de ontwerpfase. Uit dit cocreatieproces kwamen drie duidelijke verwachtingen naar voren: klanten willen een all-inpakket, zonder zorgen en met een breed aanbod dat ze naar hartenlust kunnen personaliseren, en dat alles tegen een scherpe prijs.





Een duurzame, digitale maatschappij

62 Milieu: een koolstofneutraal bedrijf

★ 62 Opleiding en ontwikkeling van vaardigheden

62 Gemeenschap

Een duurzame

Bij Proximus werken we aan een duurzamere en veiligere maatschappij, waarin iedereen een rol kan spelen. We hebben ons ertoe verbonden om essentiële maatschappelijke thema's aan te pakken door maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) structureel in te bouwen in alles wat we doen. Onze MVO-strategie is opgebouwd rond drie pijlers: milieu, opleiding en gemeenschappen.



〇〇 Soms heb je een paar lichtjes op het einde van de tunnel nodig; Bednet was zo'n lichtje voor me. Dankzij Bednet kon ik alle lessen inhalen die ik door mijn ziekte gemist had. 〇〇

Sofie, studente, Jette

Milieu: een koolstofneutraal bedrijf

We zitten op schema om de verbintenissen die we voorafgaand aan de Klimaatconferentie COP21 in Parijs zijn aangegaan na te komen.

Vanaf 2016 is Proximus een koolstofneutraal bedrijf. We hebben de koolstofuitstoot van onze Groep voor het zesde jaar op rij verlaagd en de uitstoot die we niet kunnen wegwerken, zullen we neutraliseren.

Proximus heeft voor het vierde jaar op rij de CDP Climate Leadership Award in ontvangst mogen nemen.

Er zijn vier kerndomeinen waarin we onze koolstofvoetafdruk hebben verlaagd. Het eerste is dat van de mobiliteit. Onze medewerkers geven de voorkeur aan groene mobiliteitsplannen, die voorrang geven aan het openbaar vervoer en voor het eerst de mogelijkheid bieden om een fiets te leasen.

We hebben ook energie-efficiëntieprogramma's lopen voor onze netwerken, datacenters, kantoorgebouwen en ons vervoer. We gebruiken hoofdzakelijk elektriciteit uit vernieuwbare energiebronnen.

Het grootste deel van ons afval wordt gerecycleerd en we helpen onze klanten om ook hun koolstofvoetafdruk te verkleinen dankzij onze producten en diensten.

Ten slotte zamelden we 120.000 oude gsm-toestellen in in scholen in samenwerking met onze partner GoodPlanet Belgium.

Opleiding en ontwikkeling van vaardigheden

Via empowering en bewustmaking helpt de **Proximus Foundation** werkzoekenden met nieuwe technologieën en probeert ze om jongeren te helpen om hun dromen waar te maken.

Digitalent



Een van de initiatieven in het kader van het Digitalent-project is om jonge laaggeschoolde werkzoekenden de ICT-wereld te leren kennen. In 2016 gaven we aan 72 personen opleiding. We organiseerden in totaal in acht steden in België opleidingsessies. Het project is een groot succes, want 32 % van de deelnemers volgde een erkende opleiding, 35 % vond werk en een van hen begon zelfs een eigen zaak.

Safer Internet

Via het Safer Internet-programma gaven onze medewerkers in 2016 in samenwerking met Child Focus opleiding aan 11.816 leerlingen over hoe ze internet en de sociale media veilig kunnen gebruiken. Tweemaal per jaar bezoeken ongeveer 150 van onze medewerkers vrijwillig het vijfde en zesde leerjaar van lagere scholen om veilig internetgebruik in de kijker te plaatsen. Sinds het begin van het project hebben al meer dan 65.000 leerlingen de opleiding gekregen.

Gemeenschap

De evolutie van onze technologieën maakt ook het verschil voor gemeenschappen die specifieke oplossingen nodig hebben om hun leven te verbeteren.

Proximus biedt actief hulp aan langdurig zieke kinderen, mensen met een beperking en minder bevoorrechten.

Bednet- en Take-off-programma

Dankzij het Bednet- en Take-off-programma konden in 2016 meer dan 430 langdurig zieke kinderen in contact blijven met hun klasgenootjes en de lessen volgen.

Via het programma voor mensen met een beperking testen we voortdurend de toegankelijkheid van de toestellen die we op de markt brengen. Dat helpt de fabrikanten en moedigt ze aan om hun producten onophoudelijk te verbeteren.

MVO-verslag

Meer informatie in het MVO-verslag.

➤ [Download het MVO-verslag hier](#)

➤ Klik op & download de rapporten van het Proximus Groep Jaarverslag



MVO-verslag

2016

proximus



Het regelgevende kader

2016

proximus



Corporate Governance
Verklaring

2016

proximus



Proximusaandeel

2016

proximus



Bezoldigingsverslag

2016

proximus



Geconsolideerd
Jaarverslag

2016

proximus



Jaarrekening Proximus NV

2016

proximus



Jaarverslag Proximus NV
van publiek recht

2016

proximus



Geconsolideerde
jaarrekening

2016

proximus