



von Cornelia Chromik

# „Auf die Kunden kommt es an“

## Transparente Information und Markenbildung als Strategie zum Erfolg

**tradu4you®:** Herr Schickel, welche Bedeutung haben Image und Bekanntheit für Sie als Kabelnetzbetreiber?

**Dietmar Schickel:** Jeder, der sich selbst schonmal über einen neuen Internetanschluss informiert hat, weiß: Der Telekommunikations- und Mediensektor ist zu einem komplexen Markt mit vielen erklärungsbedürftigen Tarifen und technischen Spezifikationen geworden. Um uns in diesem Markt abzuheben, setzen wir ganz klar auf zwei Dinge: eine möglichst transparente und umfassende Information unserer Kunden – und eine starke, klar profilierte Marke.

**tradu4you®:** Wie setzen Sie diese Strategie praktisch um?

**Dietmar Schickel:** Für transparente Information sorgen wir zum Beispiel über unsere neue Website [www.tele-columbus.de](http://www.tele-columbus.de), die wir zum November

gestartet haben. Der Auftritt wurde mit modernsten technischen Mitteln in interaktiven Tests mit unseren Kunden entwickelt und bietet einen noch einfacheren und nutzerfreundlicheren Zugriff auf Informationen und Angebote. Und unsere Markenwerte **regional, kompetent, innovativ und menschlich** transportieren wir nicht nur über eine regionale Servicestruktur mit eigenen Shops und Medienberatern vor Ort, sondern auch über eine Vielzahl von Sponsorings und sozialen Engagements in unseren Fokusregionen. Von Cottbus in der Lausitz über Döbeln und Erfurt bis hin zu Wernigerode im Harz gibt es kaum eine Kernstadt, wo wir nicht mit entsprechenden Projekten aktiv wären.

**tradu4you®:** Wie messen Sie das Ergebnis Ihrer Maßnahmen?

**Dietmar Schickel:** Wir stellen uns selbst kritisch auf den Prüfstand und führen regelmäßig repräsentative Befragungen unter unseren Kunden durch, um die Kundenzufriedenheit und die Markenbekanntheit zu messen. Mit sehr positivem Ergebnis: Für 84 % der Verbraucher in unseren Kernregionen ist die Marke Tele Columbus ein Begriff, rund 90 % der Kunden sind inzwischen mit unseren Internetprodukten zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Und besonders erfreulich: Mehr als drei Viertel – 77 % – unserer Kunden sind der Meinung, Tele Columbus passt gut zu ihrer Region und den Menschen die dort leben. Und darauf kommt es uns an!

**tradu4you®:** Wie geht die Entwicklung im Medien- und TK-Markt weiter – was sind die Trends der Zukunft?

**Dietmar Schickel:** Der große Trend im Bereich Fernsehen ist sicherlich



**Dietmar Schickel**, Geschäftsführer der Tele Columbus Gruppe

das hochauflösende Fernsehen HDTV. Diesen haben wir zum Glück früh erkannt und bieten unseren Kunden bei Tele Columbus inzwischen ein einzigartiges Angebot von bis zu 47 HD-Sendern.

Und im Bereich Internet wird sich der verstärkte Bandbreitenbedarf und die Tendenz „mehr Bandbreite für weniger Geld“ weiter fortsetzen. Dafür sind die Kabelnetzbetreiber mit dem modernen Internetstandard DOCSIS 3.0 bestens gerüstet. Bei den Tarifvergleichen der verschiedenen Verbraucherportale liegen wir schon heute klar vorne. ▶

**Die Tele Columbus Gruppe versorgt bundesweit rund 2 Millionen angeschlossene Haushalte mit Fernsehen, Internet und Telefon über den Kabelanschluss und ist damit einer der wichtigsten Servicepartner für Mieter, Hausbesitzer und die Wohnungswirtschaft.**

**Über modernste Glasfaser-Koax-Netze bietet das Unternehmen unter anderem bis zu 47 hochauflösende HDTV-Sender und Internetgeschwindigkeiten bis zu 128 Megabit pro Sekunde.**