

*Telefonica*

---

# Testübersicht 2018

Netz- und Customer Service-/Tariftest



12.12.2018

Public – Nicht vertraulich



**WE CHOOSE IT ALL**

# Testübersicht 2018: O<sub>2</sub> Netz verbessert sich in allen Netztests



- Quantensprung für Telefónica/O<sub>2</sub>
- O<sub>2</sub> Netz schließt noch weiter zum Wettbewerb auf
- In getesteten Großstädten sehr gute bis gute Performance



- Telefónica/O<sub>2</sub> steigert sich deutlich – sowohl in der Sprach- als auch in der Datendisziplin
- Besonders offensichtlich ist die Verbesserung in Großstädten
- Als einziger Anbieter kann Telefónica/O<sub>2</sub> zulegen



- Als einziger Anbieter kann Telefónica/O<sub>2</sub> eine leichte Verbesserung in der Bewertung erzielen
- Starker LTE-Ausbau auch in kleinen Städten
- O<sub>2</sub> Netz liefert in Städten Indoor die beste Versorgung



- Bester Geschäftskundenservice und Top-Tarife

## Presse-Echo:

„Das Netz von O<sub>2</sub> wird besser“

**Handelsblatt**

„O<sub>2</sub> holt zu Telekom und Vodafone auf“



„Telekom gewinnt – O<sub>2</sub> holt deutlich auf“



Die Ergebnisse der Netztests 2018 bestätigen:  
Die umfangreichen Netzmaßnahmen – von Netzintegration bis Netzausbau – zeigen eine positive Wirkung. Das O<sub>2</sub> Netz konnte sich deutlich steigern und seine Netzqualität signifikant verbessern.

# Back-Up/Details



# Übersicht Netztests 2018:

## O<sub>2</sub> Netz verbessert sich in allen Netztests

- Das O<sub>2</sub> Netz hat sich in allen drei nationalen Netztests gesteigert, in der Regel sogar sehr deutlich sowie mit einer Notenverbesserung.
- Telefónica Deutschland ist damit der einzige deutsche Anbieter, der sein Ergebnis in sämtlichen Netztests verbessern konnte.
- Der Abstand zum Wettbewerb hat sich signifikant verringert. Zudem befindet sich das O<sub>2</sub> Netz in immer mehr Kategorien auf Augenhöhe.
- Die Netztestergebnisse bescheinigen dem O<sub>2</sub> Netz bundesweite Fortschritte in der Netzqualität. Dabei wird besonders die Netzqualität in Großstädten (inkl. Indoor-Versorgung) sowie der voranschreitende LTE-Ausbau positiv hervorgehoben.
- Weiteren Ausbaubedarf sehen die Netztests in ländlichen Gebieten sowie entlang von Verkehrsinfrastrukturen. Diese Punkte wird Telefónica Deutschland mit seinen geplanten umfangreichen Netzmaßnahmen 2019 gezielt angehen.

*„Das Netz von O<sub>2</sub>  
wird besser“*

**Handelsblatt**

*„O<sub>2</sub> holt zu Telekom  
und Vodafone auf“*



*„Telekom gewinnt –  
O<sub>2</sub> holt deutlich auf“*



Die Ergebnisse der Netztests 2018 bestätigen:  
Die umfangreichen Netzmaßnahmen – von Netzintegration bis Netzausbau – zeigen eine positive Wirkung. Das O<sub>2</sub> Netz konnte sich deutlich steigern und seine Netzqualität signifikant verbessern.

# CHIP Netztest: „Quantensprung“ für das O<sub>2</sub> Netz

- Das O<sub>2</sub> Netz sichert sich klar die Note „gut“ (2,22) und springt um fast eine komplette Wertungsnote gegenüber dem Vorjahr nach vorne.
- Durch eine deutliche Verbesserung um +17,5% schließt das O<sub>2</sub> Netz noch weiter zum Wettbewerb auf.
- Mit „gut“ wird das O<sub>2</sub> Netz auch in den Teilkategorien Internet (2,26), Sprache (2,16) und LTE-Netz (1,70) ausgezeichnet. In der Kategorie Züge erhält das Netz die Note 3,68 – das Ausbaupotenzial wird hier klar hervorgehoben.
- In den getesteten Großstädten erzielt das O<sub>2</sub> Netz ausschließlich gute bis sehr gute Noten: München („sehr gut“), Hamburg („sehr gut“), Berlin („gut“), Köln („gut“) und Frankfurt („gut“). Zudem sehr gute Netzversorgung an städtischen Hotspots.
- In städtischen Drivetest-Messungen erzielt das Netz durchschnittliche Datenraten von 35 Mbit/s – für die Nutzung aller digitalen Anwendungen absolut ausreichend.
- Methodik: Drive- und Walktests (Oktober/November 2018)



„Quantensprung für Telefónica / O<sub>2</sub>“

„Die größte Überraschung findet sich auf dem dritten Platz“

## Ergebnis CHIP Netztest

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Telekom:</b>    | „sehr gut“ (1,36)<br>2017: „sehr gut“ (1,4) |
| <b>Vodafone:</b>   | „sehr gut“ (1,46)<br>2017: „gut“ (1,6)      |
| <b>Telefónica:</b> | „gut“ (2,22)<br>2017: „befriedigend“ (3,1)  |

# connect Netztest:

## O<sub>2</sub> Netz steigert sich deutlich um 127 Punkte

- Deutliche Steigerung des O<sub>2</sub> Netzes sowohl in der Bewertung (+127 Punkte) als auch in der Benotung („befriedigend“)
- Ohne die verschärften Messkriterien (u.a. Crowdsourcing) in diesem Jahr wäre die Bewertung noch besser ausgefallen
- Als einziger Anbieter kann Telefónica Deutschland im Ergebnis zulegen (Punktrückgang beim Wettbewerb)
- O<sub>2</sub> Netz verbessert sich in nahezu allen Kategorien und Messwerten (KPIs), vor allem in Großstädten sowie entlang von Verbindungsstraßen und Bahnstrecken
- Gestiegene Sprachqualität u.a. durch Einführung von Enhanced Voice Services (EVS; Full HD Voice)
- Crowdsourcing: Niedrigere Punktzahl aufgrund geringerer LTE-Abdeckung in ländlichen Gebieten
- Ausbaupotenzial in Kleinstädten sowie entlang von Verkehrsinfrastrukturen – auf der Agenda für 2019
- Methodik: Drive- und Walktests (Oktober/November 2018), Crowdsourcing (Mai bis Oktober 2018)



*„Im Vergleich zum Vorjahr steigert sich O<sub>2</sub> deutlich, sowohl in der Sprach- als auch in der Datendisziplin.“*

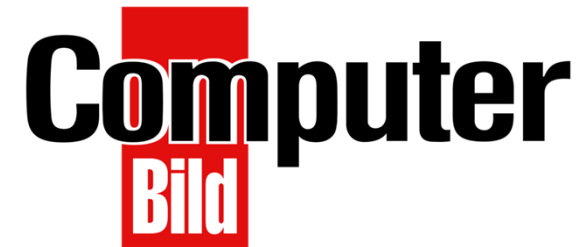
*„Besonders offensichtlich sind die Verbesserungen in Großstädten.“*

### Ergebnis connect Netztest

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Telekom:</b>    | <b>„sehr gut“ (888 Pts.)</b><br>2017: „sehr gut“ (901 Pts.)   |
| <b>Vodafone:</b>   | <b>„gut“ (810 Pts.)</b><br>2017: „sehr gut“ (876 Pts.)        |
| <b>Telefónica:</b> | <b>„befriedigend“ (680 Pts.)</b><br>2017: „ausreichend“ (553) |

# COMPUTER BILD Netztest: Verbesserung dank „starkem LTE-Ausbau“

- Als einziger Anbieter kann Telefónica Deutschland eine leichte Verbesserung in der Bewertung erzielen.
- Der Abstand zum Wettbewerb hat sich damit erfolgreich verkürzt (auf 0,6/0,7 Punkte).
- Verbesserung der Netzqualität ist laut CoBi insbesondere in Städten ersichtlich, wo das O<sub>2</sub> Netz zudem die beste Indoor-Versorgung liefert.
- „Starker LTE-Ausbau“ ist zunehmend spürbar, auch in Kleinstädten.
- Positive Anmerkung zum Preis-Leistungs-Verhältnis: „günstiges LTE-Netz für Städter“
- Einziger Anbieter mit LTE-Zugang und verbesserter Sprachqualität dank VoLTE und EVS (Full HD Voice) für Zweit- und Partnermarken.
- Verbesserungsbedarf beim LTE-Ausbau in ländlichen Gebieten und entlang von Bahnstrecken sowie bei den Datenraten. Diese Punkte adressiert Telefónica Deutschland mit den Netzausbaumaßnahmen 2019.
- Methodik: Crowdsourcing (Mai bis Oktober 2018)



*„Es wird besser.  
Ging es 2017 darum, die Versorgung  
stabil zu halten, offenbaren die  
Messwerte 2018 einen starken LTE-  
Ausbau auch in kleinen Städten.“*

| Ergebnis CoBi Netztest |  |
|------------------------|--|
| <b>Telekom:</b>        | „gut“ (1,8)<br>2017: „gut“ (1,6)                   |
| <b>Vodafone:</b>       | „gut“ (1,9)<br>2017: „gut“ (1,7)                   |
| <b>Telefónica:</b>     | „befriedigend“ (2,5)<br>2017: „befriedigend“ (2,6) |

# Exkurs: Wirtschaftswoche

## Bester Geschäftskundenservice und Top-Tarife

- Der Geschäftskundenservice wird mit der Note „sehr gut“ bewertet und landet auf dem 1. Platz
- Tarife von Telefónica Deutschland erreichen in allen Nutzerprofilen für Geschäftskunden (Vieltelefonierer, Geschäftsreisender und Freiberufler) die Noten „gut“ und „sehr gut“ und erreichen damit die Top-Plätze

| Ergebnis WiWo Mobilfunkranking (Geschäftskundenservice) |                              |
|---|------------------------------|
| Telefónica:   | „sehr gut“ (17,5 Punkte)     |
| 1&1:  | „sehr gut“ (17,1 Punkte)     |
| klarmobil.de:   | „gut“ (16,4 Punkte)          |
| freenetmobile:  | „gut“ (15,2 Punkte)          |
| Vodafone:   | „gut“ (15,1 Punkte)          |
| Telekom:  | „befriedigend“ (13,5 Punkte) |



# WirtschaftsWoche

„Am meisten punkten konnte O<sub>2</sub>. Die Webseite ist übersichtlich und transparent und verfügt über einen Livechat. Telefonisch schneidet O<sub>2</sub> mit Blick auf Kompetenz, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft überdurchschnittlich ab. Die E-Mail-Anfragen beantwortete das Service-Team von O<sub>2</sub> allesamt und am zweitschnellsten.“



# Testsiegel für die Nutzung in Kundenpräsentationen\*

\* Die Testsiegel dürfen nur im Namen der Marke O<sub>2</sub> verwendet werden

