

Aan : Sat4All

Van : Martijn van Hout

Datum : 15 maart 2007

Cc: Satplaza.com

**Betreft : Reactie op "Bezwaren t.a.v. CanalDigitaal"**

## **Introductie**

CanalDigitaal wil graag reageren op vragen en opmerkingen van haar klanten. Dat is in het geval van de vragen en opmerkingen die vanuit het sat4all forum komen niet eenvoudig, aangezien het volgens de reglementen CanalDigitaal medewerkers niet toegestaan is aan het forum deel te nemen. In het verleden is gebleken dat het sat4all forum een verzamelaarsplaats was van activiteiten die strijdig zijn met het bedrijfsbelang van CanalDigitaal, waaronder het kraken en aanzetten tot kraken van coderingsystemen die door CanalDigitaal gebruikt worden. Voor een toekomstige, voortdurende dialoog tussen CanalDigitaal en sat4all is het noodzakelijk dat het forum het ondersteunen en aanmoedigen van illegale activiteiten zoals piracy, hacking en card-sharing stopt. Desondanks wil CanalDigitaal serieus ingaan op de vragen en opmerkingen die door sat4all zijn samengevat in het document d.d. 3 maart 2007.

## **Beeldkwaliteit**

CanalDigitaal geeft een groot aantal zenders door waarbij wordt gestreefd naar een zo hoog mogelijke kwaliteit binnen wat economisch haalbaar is, ook voor onze klanten. Onze reclameslogan is dan ook "De meeste zenders, het mooiste beeld en de laagste prijs". In die combinatie wil CanalDigitaal uniek blijven op de Nederlandse markt.

Regelmatig bereiken ons verzoeken om zenders toe te voegen aan het aanbod. Dit was tot voor kort mogelijk door extra satellietruimte te huren. Sinds een aantal maanden is de capaciteit op de Astra 1 positie echter schaars. Zelfs als de capaciteit wel beschikbaar zou zijn dan is het huren van satellietcapaciteit voor veel omroepen in de kleine Belgische en Nederlandse markt te duur. Gelukkig is de kwaliteit van de MPEG-2 compressie apparatuur de laatste 10 jaar aanzienlijk beter geworden waardoor wij in staat waren om binnen dezelfde satellietcapaciteit meer zenders te kunnen doorgeven. Dit is bijna altijd gebeurd met behoud of verbetering van de beeldkwaliteit.

De stelling dat het aantal zenders danwel de bitrate een absolute maat is voor de beeldkwaliteit is begrijpelijk maar feitelijk niet juist. In het begin van de digitale uitzendingen in 1996 zonden we uit met een gemiddelde bitrate van 5,0 MBit/s, in 2000 was dat gedaald naar 3,5 MBit/s met een zichtbare kwaliteitsverbetering door de optimalisatie van het MPEG-2 coderingssysteem. Het MPEG-2 systeem is nu uitontwikkeld en CanalDigitaal zal daar met haar nieuwe encoders en

transponderindeling maximaal van profiteren. Ondertussen richt de industrie zich nu helemaal op de optimalisatie van MPEG-4, al dan niet met HD, wat weer een efficiënter gebruik van de bandbreedte mogelijk zal maken in de toekomst.

In de ons omringende landen worden verschillende gemiddelde bandbreedtes gehanteerd. Op de Duitse markt zijn hogere bitrates per zender inderdaad gebruikelijk. Met meer dan 50 miljoen inwoners is dit eenvoudiger te realiseren dan op de Hongaarse, Vlaamse of Nederlandse markt. Als CanalDigitaal het voorbeeld van de Duitse omroepen zou volgen dan zou dit verstrekkende gevolgen hebben. Of het aantal zenders zou drastisch verlaagd moeten worden, of de prijs voor de zenderpakketten zou flink verhoogd moeten worden. Onze economische afweging is dat beide geschetste situaties ongewenst zijn in de Nederlandse markt. CanalDigitaal zet zich in om het grootste aantal zenders te bieden in de best mogelijke beeldkwaliteit tegen de laagste prijs. Met die boodschap kiezen ieder jaar weer meer dan 100.000 Nederlanders voor een abonnement bij CanalDigitaal.

De beeldkwaliteit van zenders die wij niet zelf op de satelliet plaatsen maar van een andere exploitant betrekken, is niet altijd door ons te beïnvloeden. Zenders als BBC Prime en Extreme Sports, die afkomstig zijn van UPC Direct, zijn hier voorbeelden van. Deze zenders hebben een beperkt publiek en zouden op speciaal voor Nederland en Vlaanderen ingekochte satellietcapaciteit niet rendabel te exploiteren zijn.

Ondertussen speelt de toename van het aantal mensen met een grote TV in de woonkamer ook een belangrijke rol in de gewijzigde perceptie van de beeldkwaliteit. Op grote beeldschermen zijn MPEG artefacten veel eerder en beter zichtbaar. Daarnaast staat de kwaliteit van de huidige plasma en LCD schermen nog niet in verhouding tot de kwaliteit van zogenaamde 'ouderwetse' CRT schermen. Ook het gebruik van digitale ruisonderdrukkers en andere beeldoptimalisatie technieken op moderne TV's is een veelvoorkomende oorzaak van een mindere beeldkwaliteit. Technieken die een analoog signaal kunnen optimaliseren hebben vaak een tegengestelde werking op de beeldkwaliteit van het digitale televisie-signaal. We raden onze klanten aan om al deze beeldverbeteraars standaard uit te zetten voor de beste beeldkwaliteit.

De trend naar grotere TV schermen zal alleen nog maar toenemen. CanalDigitaal houdt daar terdege rekening mee, onder meer door het ontwikkelen van een volwaardig aanbod van HDTV zenders. CanalDigitaal overweegt om op Astra3 een tweede satellietpositie voor Nederland te ontwikkelen waarmee nog meer zenders in een nog betere beeldkwaliteit bij verhoudingsgewijs blijvend lagere kosten ontvangen kunnen worden.

## **HDTV**

Satelliet is over de hele wereld voorloper in de technische ontwikkeling van transmissie- en decoder-systemen. Dit geldt ook voor HDTV. CanalDigitaal heeft begin 2006 de Europese ontwikkelingen op HDTV gebied onderzocht en geconstateerd dat de technologie wel een eind op weg was, maar nog onvoldoende om een stabiel en betrouwbaar product aan onze klanten te kunnen bieden. Naast de technische problemen waren op dat moment ook nog onvoldoende programma's beschikbaar om een voor de consument aantrekkelijk aanbod neer te kunnen zetten. We zijn nu ruim een jaar verder en zien dat de technologie goede voortgang heeft gemaakt en dat er ook steeds meer programma's beschikbaar komen in HD. CanalDigitaal heeft daarom besloten om in het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2007 met een HD aanbod te komen. Alle voorbereidingen hiervoor zijn in volle gang. Ondanks dat de technologie stabiel is dan in 2006, moet er nog wel flink wat gebeuren om het HD pakket met de meeste (HD-)zenders met de mooiste (HD-)beeldkwaliteit tegen de laagste prijs goed in de markt te kunnen zetten.

## **Smartcard**

De verkoop van smartcards is een belangrijke inkomstenbron voor CanalDigitaal die het mogelijk maakt om de maandelijkse abonnementsprijs laag te houden. Dit geldt zowel voor de eenvoudige als de uitgebreide pakketten.

De oplossing om binnen 1 huishouden meerdere smartcards tegen 1 Euro per maand te gebruiken staat pas kort in de markt. Op basis van de ervaringen met deze oplossing wordt later dit jaar bekeken of en hoe dit uitgebreid kan worden. Voor veel klanten lijkt het Set Top Box-pakket toch voldoende zenders te bevatten aangezien hier toch de meest bekeken zenders mee ontvangen kunnen worden.

## **Mediahighway EPG**

CanalDigitaal is onlangs een project gestart om de Mediahighway EPG te vernieuwen. Doelstelling van het project is het uitbreiden van de functionaliteit van de EPG en het verbeteren van de look & feel.

Het versturen van EPG informatie voor meer dan 2 dagen kost erg veel bandbreedte en gaat dus of ten koste van het aantal zenders dat we kunnen doorgeven of ten koste van de beeldkwaliteit. We realiseren ons dat met toenemend gebruik van decoders met harddiskrecorders de behoefte aan een meerdaagse, betrouwbare EPG toeneemt. We onderzoeken de mogelijkheden om de EPG informatie op een efficiënte manier uit te breiden.

CanalDigitaal gebruikt de Mediahighway EPG omdat hiermee met gebruik van minder bandbreedte meer programma-informatie verstuurd kan worden. Deze EPG werkt alleen op de zenders die door CanalDigitaal zelf worden uitgezonden en in Nederland het meest bekeken worden. De internationale standaard gebruikt aanzienlijk meer bandbreedte dan Mediahighway maar daardoor is deze wel weer op meer ontvangers bruikbaar. In het kader van de EPG vernieuwing onderzoeken we de mogelijkheid om gebruik van de DVB EPG standaard te vergroten.

De BIENTOT melding is een hardnekkige en vervelende fout in het Mediahighway systeem die niet zo maar op te lossen is. Deze EPG fout staat op de lijst van verbeteringen bij de volgende systeem upgrade van het Mediahighway EPG systeem.

Met de vernieuwing van de Mediahighway EPG wordt ook onderzocht of het mogelijk is om bij het zappen het huidige en volgende programma op de zenderbalk te tonen.

De EPG data die CanalDigitaal doorgeeft wordt door de zenders zo aangeboden. BVN bepaalt dus zelf welke EPG informatie er zichtbaar is. Omdat BVN overdag een herhaling is van de avondprogrammering staat daar "Herhaling". We zullen dit melden bij BVN en hen vragen of ze dit anders kunnen aanleveren.

## **Mediahighway Software**

Er is een software update in de maak voor een aantal CanalDigitaal goedgekeurde Mediahighway ontvangers. Een tweede voorkeurstaal wordt in deze fase nog niet geïmplementeerd aangezien het hierdoor te lang gaat duren voordat alle software updates klaar zijn. Prioriteit ligt nu bij letterbox-omzetting en ondersteuning van de DUO LNB voor de ontvangst van Astra 1 en Astra3.

## **Mediaguard CAM**

De software update voor de CanalDigitaal CAM is de afgelopen maanden getest en zal binnen 2 maanden on air komen voor een OTA (over the air) download. Compatibiliteit en stabiliteit worden hierdoor verbeterd. Naar aanleiding van deze software update zijn we benieuwd naar de reacties van klanten die een CanalDigitaal CAM gebruiken.

## **Afmelding van een abonnement**

CanalDigitaal overweegt dit jaar een proef te doen met telefonisch opzeggen. Het blijft wel problematisch dat het niet goed mogelijk is om een klant te identificeren aan de hand van een telefoongesprek. Misbruik is dan ook niet uit te sluiten.

Het is een hardnekkige mythe dat de post bij CanalDigitaal kwijt zou raken. We nodigen de forumleden van sat4all van harte uit om een kijkje te nemen op ons mailcenter dat sinds 2006 weer in eigen handen is van CanalDigitaal. Op dit mailcenter wordt iedere brief, coupon of contract met uiterste zorgvuldigheid verwerkt. Alle verwerking geschiedt binnen één ruimte zodat de post direct verwerkt kan worden door onze vaste medewerkers.

Het merendeel van de klanten die een abonnement opzegt - en terugvalt naar het standaard aanbod met enkel Nederland 1,2 en 3 - blijkt na enkele weken weer ge-upgrade naar een van de instappakketten zoals het Set Top Box-pakket, Basis-pakket, Familie-pakket of Entertainment-pakket. Om geen dubbel werk te creëren worden klanten die niet specifiek aangeven bij hun opzegging welk zenderpakket zij voortaan wensen te ontvangen, automatisch aangemeld op het eerstvolgende instappakket. Klanten krijgen hier per brief bericht van. Om het klanten gemakkelijker te maken heeft CanalDigitaal sinds enige maanden het wijzigingsformulier op haar website geplaatst. Dit formulier is te vinden in de "Mijn CanalDigitaal" sectie van de website. Door het invullen van dit formulier kan de klant precies aangeven welk pakket hij wil overhouden na verwerking van de opzegging.

Aangezien CanalDigitaal langdurige verplichtingen aangaat met zenders en aanbieders van satellietcapaciteit is het noodzakelijk om enige zekerheid te hebben over het klantenbestand in de verschillende zenderpakketten. Die zekerheid geeft ons de ruimte om blijvend lagere tarieven dan onze concurrenten aan te blijven bieden. Om die reden zal de jaarlijkse verlenging van de abonnementen met een periode van 12 maanden in stand blijven.

## **Bestaande Tele2 abonnees**

Alle Tele2 abonnees hebben inmiddels een persoonlijke brief ontvangen met een gepersonaliseerd aanbod om optimaal te profiteren van de prijsverlaging van het Tele2 Voetbal pakket. Meestal zal dit aanbod een combinatie zijn van een lagere abonnementsprijs met een groter aantal zenders. Tele2 abonnees die nog geen brief ontvangen hebben kunnen zich melden bij CanalDigitaal om alsnog hun persoonlijke aanbieding te ontvangen.

## **Abonnee administratie en afhandeling van klachten**

Nogmaals: Het is een hardnekkige mythe dat de post bij CanalDigitaal kwijt zou raken. In ons mailcenter wordt de binnengekomen en verwerkte post dagelijks structureel bijgehouden waardoor er continu inzicht is in eventuele achterstanden. Alle mutaties worden binnen 3 werkdagen (en vaak sneller) uitgevoerd. Het management van de klantenservice bepaalt dagelijks of er extra personeel moet worden ingezet om deze doelstelling te behalen.

Het klopt dat CanalDigitaal gebruik maakt van standaardbrieven in de beantwoording van veelvoorkomende "standaard" vragen. Indien vragen complexer zijn, worden deze door onze medewerkers beantwoord met een handmatig opgestelde brief. In bepaalde gevallen zijn de vragen dusdanig complex of is de vraagstelling te onduidelijk dat besloten wordt om telefonisch contact op te nemen met de abonnee. Onze klantenservice medewerkers op het mailcenter werken tijdens kantoortijden maar indien nodig wordt er 's avonds teruggebeld door een collega van de telefonische klantenservice om dit soort complexe vragen te beantwoorden.

De mutaties betreffende adreswijzigingen, upgrades etc. worden ook door onze eigen klantenservice medewerkers verwerkt. Het komt geregeld voor dat deze mutaties niet op de juiste manier worden aangeleverd. Bijvoorbeeld door een adreswijziging op een door CanalDigitaal poststuk te schrijven en retour te zenden. Het kan dan voorkomen dat zo'n wijziging in het postverwerkingsproces over het hoofd gezien wordt. Maar iedere brief die gestuurd wordt met het verzoek om adreswijziging, wijziging rekeningnummer, een opzegging of een upgrade wordt zo snel mogelijk door ons verwerkt.

### **Servicelijnen van CanalDigitaal**

De telefoongesprekken worden gevoerd door medewerkers van een facilitair callcenter waar we al sinds de oprichting van CanalDigitaal een deel van onze dienstverlening hebben ondergebracht. Het management van dit callcenter heeft een jarenlange ervaring met CanalDigitaal, net als een aanzienlijk deel van de medewerkers. Desondanks worden er regelmatig nieuwe medewerkers aan het telefoon team toegevoegd die op de "werkvloer" in de beginperiode ondersteund worden door ervaren collega's. Er vindt structureel overleg plaats tussen CanalDigitaal en het facilitair callcenter. Tijdens deze meetings worden gesprekken geëvalueerd en verbeterpunten vastgelegd.

Uit rapportages blijkt dat wachttijden van 15 tot 20 minuten voorkomen maar wel degelijk uitzonderingen zijn. De gemiddelde wachttijd is vele malen lager en ligt rond de minuut met uitschieters naar beneden van 10 seconden en uitschieters naar boven van 3 minuten (gemiddeld) maximaal.

### **Ontbreken van E-mailadres of contactformulier**

In de loop van dit jaar zal het voor abonnees mogelijk worden om vragen via email aan de klantenservice te sturen. Zusterbedrijf TV Vlaanderen is onlangs al begonnen met het beantwoorden van e-mails in het contactcenter, en CanalDigitaal zal hier op voortborduren. Wij beseffen terdege dat de bereikbaarheid van CanalDigitaal via e-mail een lang gekoesterde wens is van onze gebruikers. Wij zijn het echter ook aan onze klanten verplicht om op het moment dat we dit kanaal open zetten een goed serviceniveau te bieden. Met de interactieve kennisbank applicatie die we op dit moment in ontwikkeling hebben kunnen we dit straks garanderen.

Overigens zijn de "veelgestelde vragen" en "Mijn CanalDigitaal" pagina's op de website van CanalDigitaal het afgelopen jaar flink verbeterd. We gaan hier mee door, commentaar en feedback hierop is uiteraard welkom.

## **CanalDigitaal Website**

Gelukkig kent het produkt satelliet TV niet veel storingen maar we zullen er alles aan doen om de storingen die optreden, snel te melden. Er wordt momenteel een controle systeem ontwikkeld dat ons sneller waarschuwt dan nu het geval is, voor een mogelijke storing in het uitspelen van (her-)activatie signalen. Na oplevering zullen we voordat een abonnee het merkt een storing kunnen verhelpen en abonnees op de hoogte brengen van de vertraging via de website.

We willen graag een mythe uit de wereld helpen die geregeld de ronde doet op het forum: de kosten die het facilitair callcenter met zich meebrengt liggen vele malen hoger dan de opbrengsten van de service lijnen en dat maakt deze activiteit dus zwaar verliesgevend. Het streven van de verantwoordelijk klantenservice manager is om het aantal telefoontjes naar het callcenter te doen dalen. Ten eerste uiteraard vanuit service perspectief maar op de tweede plaats zeker ook vanuit kostenoverweging.

Graag feedback over mogelijke onjuistheden of onvolledigheden op de website van CanalDigitaal in het algemeen en de pakketadvies pagina in het bijzonder. We zullen dit dan zo snel mogelijk herstellen. Het is overigens sinds kort ook mogelijk om Film | Sport | te combineren met willekeurige andere zenderpakketten van CanalDigitaal. Dit is dus geen bug maar een feature!

In het verleden is de verzending van de nieuwsbrief inderdaad niet altijd zonder problemen verlopen. De nieuwsbrief wordt sinds januari met een nieuw, professioneel e-mailsysteem verstuurd. Klanten die nu nog steeds geen e-mail nieuwsbrief ontvangen verzoeken we nogmaals te registreren op de website.

## **Facturering / Betalingen**

De opbouw van de factuur was ook een doorn in het oog van CanalDigitaal. De factuur roept veel vragen op die weer leiden tot telefoontjes naar het callcenter. En daar zitten we niet op te wachten. De afgelopen maanden hebben we in het project "Pakketfacturatie" de voorbereidingen getroffen voor het vereenvoudigen en verduidelijken van de factuur. Met ingang van deze maand factureren we op basis van het pakket dat de klant bij ons afneemt en niet meer op basis van de onderdelen waaruit dit pakket bestaat. Enige uitzondering is het Film | Sport | pakket dat om administratieve redenen los gefactureerd moet worden. We hopen met deze verbetering van de factuur het aantal telefoontjes over de factuur verder terug te dringen.

## **Ten slotte**

Wij waarderen ten zeerste de opbouwende kritiek van onze klanten en proberen daar zoveel mogelijk rekening mee te houden zodat wij onze dienstverlening steeds verder kunnen verbeteren. Omdat onze organisatie van enige tientallen mensen relatief klein is in vergelijking met concurrenten zoals KPN en de grote kabelmaatschappijen kan dat niet altijd direct in de gewenste vorm en snelheid. Wij doen onze uiterste best om ons in onze dienstverlening positief van onze concurrenten te onderscheiden.