LATUS CONSULTING

Von homes passed zu homes connected – die neue Währung im Glasfasermarkt

10.09.2025 | Sebastian Krems | Managing Partner

V 1.0

Vortrag anlässlich des

28. Breitbandkongresses des FRK 2025

Agenda

- **Breitbandmarkt – back to „normal“ ?**
- Wie gut kennen Sie Ihre Kunden ?
- Von der Erkenntnis zum Erfolg
- Fazit

© 2025

Bestandsaufnahme - Ein ganz “normaler” Business Plan…

Je größer das Δ, desto geringer die Heilungschancen.
Kann die Lücke geschlossen werden ? Wenn ja, wie und wie schnell ?

Zur Erinnerung: Vortrag LATUS für FRK 2024

Ziele	Markt besetzen	?	profitabel wachsen
Investor/ Eigentümer	***Blindes Vertrauen*** *„Viel Geld – wenig Fragen“*		***(Böses) Erwachen*** *„Wo bleibt die Rendite ?“*
Unternehmen	***Bitte nicht stören: Geschäftsaufbau*** *„Markt besetzen – auf die Kosten schauen wir später…“*		***Hektischer Umbau*** *„Der Markt hat sich geändert !“*

- Personalaufbau
- Schneller Netzausbau
- i.d.R kaum Prozessoptimierung

- Reorganisation
- Neue IT Systeme
- Financial Engineering
- Effizienzsteigerungsprogramme

Mögliche Diagnosen	Heilungschancen
Kategorie A: ▸ Überambitionierte Business Pläne ▸ Überambitionierte Roll Out Pläne ▸ Unterschätzte Risiken Weitere Diagnosen ▸ Planungsfehler werden spät erkannt ▸ Marktveränderungen werden zu lange ignoriert	**GERING** *Anpassung Planung* *Reduktion Renditeerwartung* *Δ zu groß = Übernahmekandidat*
Kategorie B: ▸ Zu hohe Baukosten je hp/ hc ▸ Zu geringe Kundenakzeptanz ▸ Hohe Prozesskosten ▸ Zu langsame Inbetriebnahmen ▸ Unzureichende Wholesalefähigkeit Weitere Diagnosen ▸ Sehr unterschiedliche Ursachen = unterschiedliche Heilungschancen	**„it depends“** *Δ manage-bar = Restrukturierung* *Δ zu groß = Übernahmekandidat*

© 2025

Die schlechten Nachrichten zuerst…

Die Entwicklung des ARPU wird voraussichtlich hinter der Entwicklung der Inflation bleiben. Ohne Effizienz-steigernde Maßnahmen bzw. Skalengewinne führt dies zu einem „Margensqueeze“.

„Wir müssen uns darauf einstellen, dass die Wirtschaftsleistung in Deutschland 2025 zum dritten Mal in Folge sinkt. Das ist eine Zäsur und unterstreicht den akuten Handlungsbedarf.“

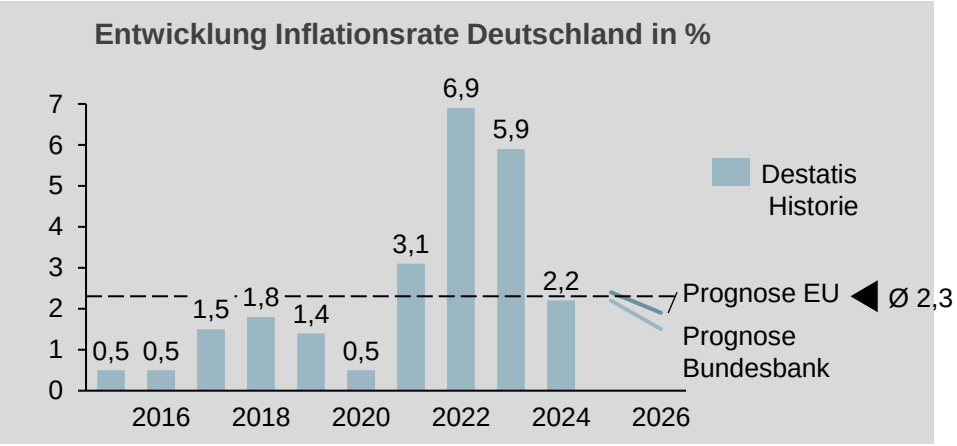
DIHK-Hauptgeschäftsführerin Helena Melnikov

„Es wird immer schwieriger, Kapital von Investoren zu erhalten. In einigen Bereichen ist eine engere Kooperation in der Telekommunikationsbranche unabdingbar.“

Herausforderungen des flächendeckenden Glasfaserausbaus PwC 2025

PwC prognostiziert ein jährliches Wachstum des durchschnittlichen Umsatzes je Kunde (ARPU) im TK Markt D von 1,7 % p.a. bis 2028.

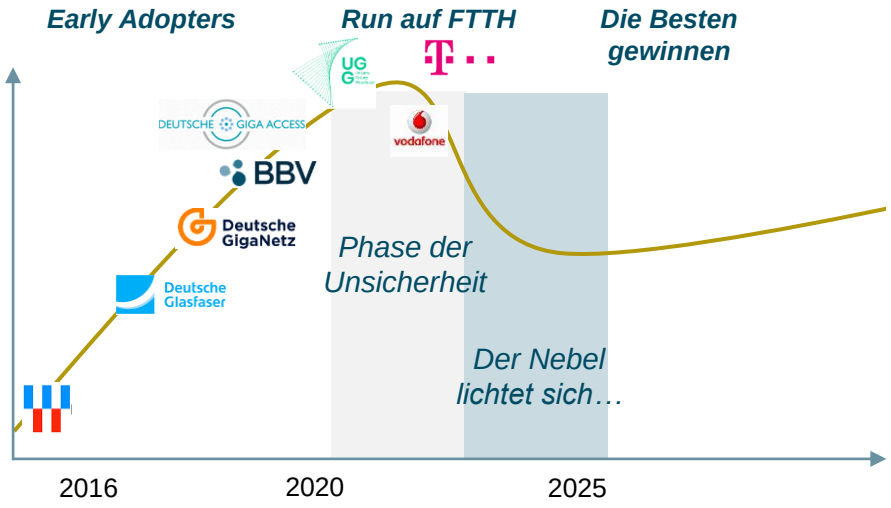
PwC Global Telecom and Entertainment & Media Outlook 2024–2028



© 2025

FTTH/B Markt und Marktentwicklung

Die Dynamik des FTTH-Marktes hat sich infolge schwieriger Rahmenbedingungen und typischer Markt-lebenszyklen verlangsamt. Umsatzwachstum und Effizienz werden zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren.



Implikationen

- **Marktkonsolidierung** setzt ein
- **Renditeziele** rücken wieder in den **Vordergrund**, pures Wachstum reicht nicht mehr
- **Wholesale** zur Erhöhung der **Netzauslastung** wird erfolgskritisch
- **Ländliche** Ausbaugebiete werden **zu teuer** bzw. werden immer **kleinteiliger**
- **FTTH goes urban**: Weiterer Ausbau wird sich auch auf städtische Regionen fokussieren. NE4* Ausbau muss effizient umgesetzt werden.

Von hohen Erwartungen …

- Windhundrennen
- Teilweise Überbau
- Ausbauankündigungen der FTTH-Anbieter übersteigen das tatsächliche Marktpotenzial um rund 11 Mio. Anschlüsse

… in tiefe Enttäuschung …

Handelsblatt

Telekommunikation

Deutschland droht der Glasfaserkollaps

Nach dem Hype der letzten Jahre rutscht die Glasfaserbranche in die Krise. Die Bewertungen sind eingebrochen, manche Anbieter stehen vor der Pleite.

WirtschaftsWoche

ZWEITE PLEITE IN DEUTSCHLAND

Glasfaser Direkt beantragt Insolvenz

Nach Hello Fiber hat jetzt auch die Glasfaser Direkt einen Insolvenzantrag gestellt. Hinter beiden Glasfaser-Ausbauern standen Kapitalversprechen von ausländischen Investoren, die diese aber zurückgenommen hatten.

VDI nachrichten

Glasfaser: „Wir haben ein massives Aufklärungsproblem“

Eine Studie des Beratungsunternehmens Bearingpoint zeigt, dass die Marktdurchdringung von Glasfaseranschlüssen in Deutschland deutlich hinter den Erwartungen von Wirtschaft und Politik liegt. Wir haben mit Soeren Wendler, CSO und Mitgründer der Deutschen Giganetz, über die Gründe gesprochen.

heise online

Keine Glasfaser von Liberty Global, Hellofiber in Konkurs

Der ISP Liberty Global scheitert bei seiner Rückkehr nach Deutschland. Der Konzern schickt seine deutsche FTTH-Tochter in die Insolvenz.

WirtschaftsWoche

GLASFASERAUSBAU

UGG übernimmt Infrafibre Germany

Unsere Grüne Glasfaser (UGG) und Infrafibre Germany GmbH (IFG) mit ihren beiden Internet Service Providern, LEONET und der Breitbandversorgung Deutschland (BBV) sowie der Infrafibre Networks (IFN), haben am 21. Oktober eine Vereinbarung zur Übernahme der IFG durch UGG bekannt gegeben.

Süddeutsche Zeitung

„Wir müssen in Deutschland aufhören, Probleme zu erfinden“

Jan Budden, Gründer und Chef des Glasfaserunternehmens Deutsche Giganetz, über verpasste Chancen beim Ausbau der schnellen Leitungen, was die Deutsche Telekom damit zu tun hat und was die Politik nun tun sollte.

ZfK Zeitung für kommunale Wirtschaft

Kein flächendeckendes Glasfasernetz bis 2030

Der Ausbau verlangsamt sich – dadurch könnte das Ziel der Bundesregierung verfehlt werden, warnt der Branchenverband Breko.

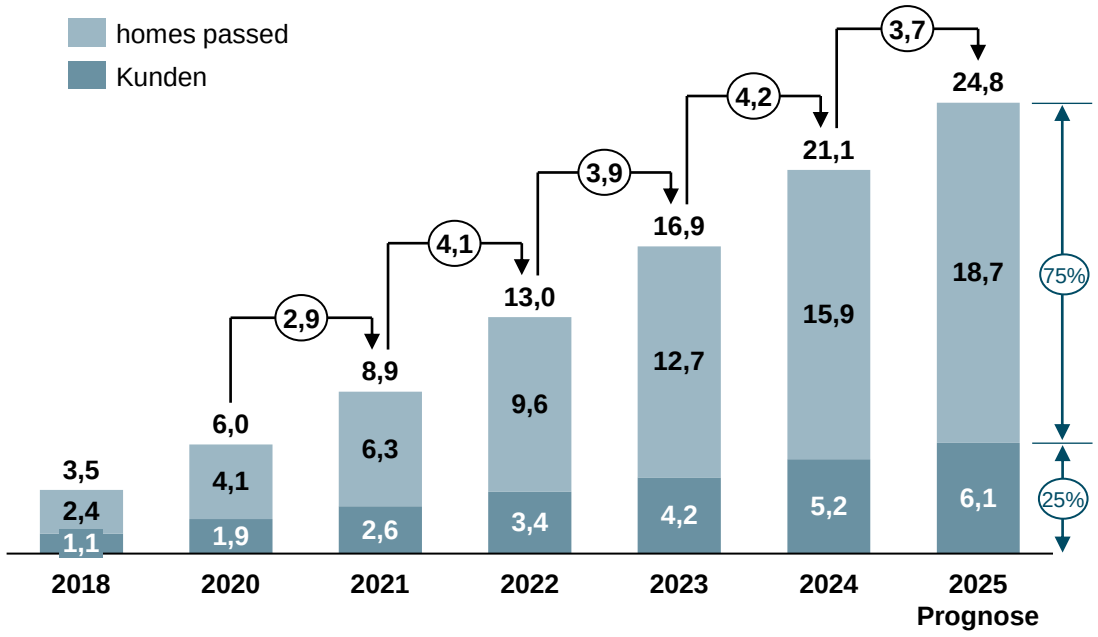
* NE4 = Netzebene 4 (Inhouse-Verkabelung)

© 2025

FTTH/B Markt und Marktentwicklung - Bestandsaufnahme

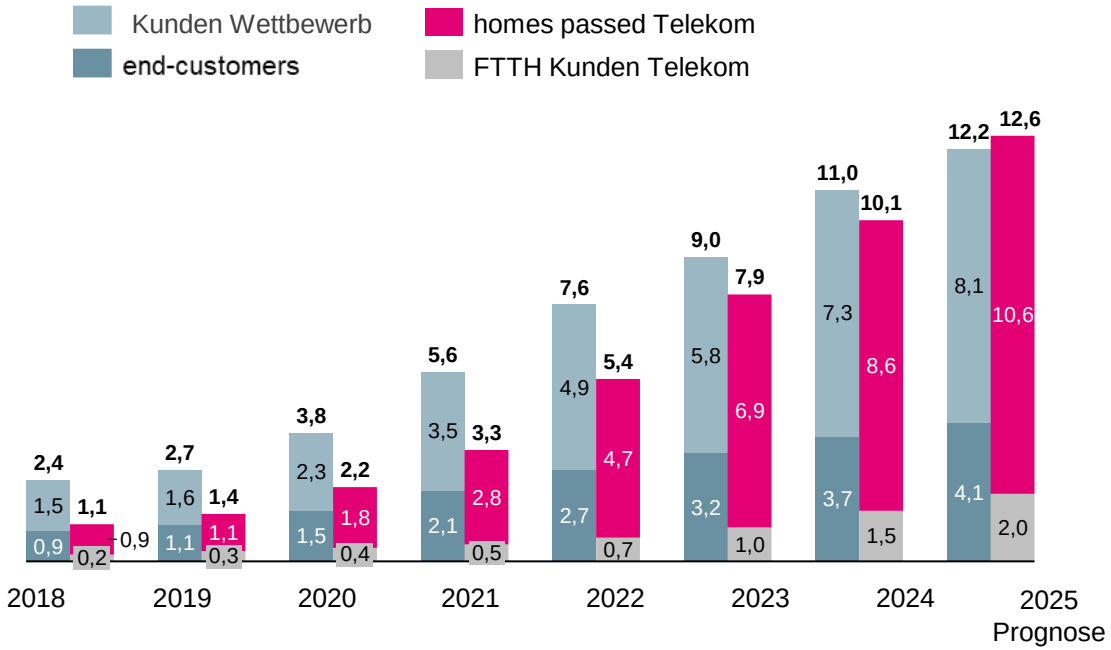
Die Ausbaugeschwindigkeit ist seit 2022 auf ähnlichem Niveau stabil. Die Kundenakzeptanz ist auf (zu) niedrigem Niveau gleich geblieben. Starke Aufholbewegung der Telekom bei Homes passed.

FTTH/B homes passed vs. Kunden [in Mio.]



- Die größte Dynamik im Ausbau war in 2023/24 zu verzeichnen.
- In 2024/25 hat sich die Ausbaudynamik abgeschwächt. Für 2025 wird noch ein Zuwachs von 3,7 Mio. Anschlüssen (hp) erwartet.
- Die Kundenakzeptanz (Take-rate) verharrt auf (zu) niedrigem Niveau.

FTTH/B homes passed Wettbewerb vs. Deutsche Telekom [in Mio.]



- Aufholgeschwindigkeit bei Homes passed der Telekom deutlich sichtbar. Laut Prognose wird Telekom 2025 den Wettbewerb mit Bezug auf HP überholen.
- Die Kundenakzeptanz der Wettbewerber liegt mit 33,6% deutlich über der Telekom take-up-rate von 15,8%.

Quellen: BNetzA / VATM Marktstudie 2025

© 2025

Inhalt

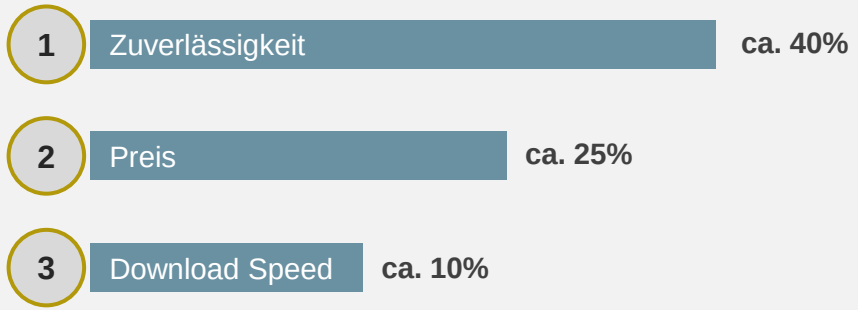
- Breitbandmarkt – back to „normal“ ?
- **Wie gut kennen Sie Ihre Kunden ?**
- Von der Erkenntnis zum Erfolg
- Fazit

© 2025

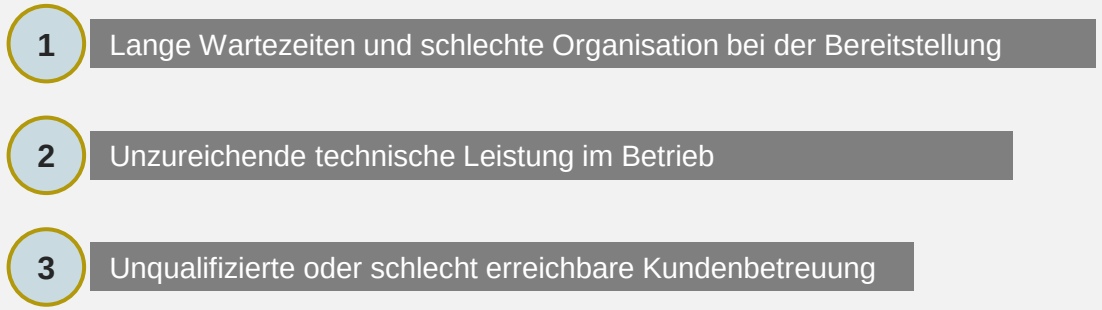
Kaufkriterien für einen Breitbandanschluss

„Die Deutschen wünschen sich zuverlässiges und preiswertes Internet, Geschwindigkeit spielt für sie eine untergeordnete Rolle.“[1] Ist die Branche dafür aufgestellt ?

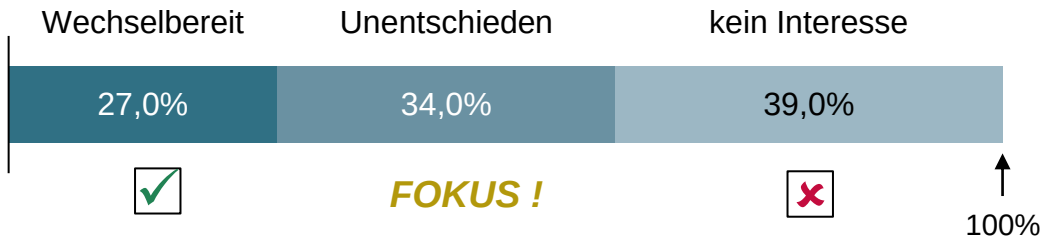
Top 3 Kaufkriterien für einen Breitbandanschluss[1]



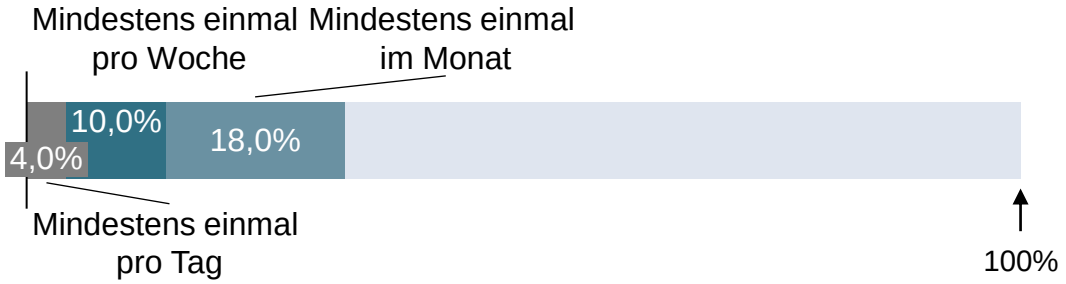
Top 3 Beschwerdegründe in den Foren der Glasfaseranbieter[2]



Aktuelle Wechselbereitschaft zu einem Glasfaseranschluss[1]



Wie häufig hatten Sie im letzten Jahr Probleme[3] [1] mit Ihrem stationären Breitbandanschluss ?



1) Deloitte Broadband Consumer Survey 2025 – LATUS Auswertung
2) LATUS Recherche Unternehmensforen Glasfaseranbieter

3) Signalausfälle / zu langsame Verbindungen Bezugsjahr 2024

© 2025

Qualität und Wahrnehmung

„Wo gehobelt wird, fallen Späne“ ?
Fegen Sie die Späne auf bevor es der Kunde merkt !

Startseite › Lokales › Geretsried-Wolfratshausen › Münsing

Glasfaser-Frust: Jetzt kommt Starlink aufs Dach

21.08.2025, 04:50 Uhr

Merkur.de

Kommentare

Drucken

Lässt weiter auf sich warten: der Glasfaser-Ausbau in der Gemeinde Münsing. © Sina Schuldt

Auszug aus den Foren der Anbieter

- *Lange Bereitstellungszeit und mehrfach verschobene oder unklare Technikertermine trotz Auftrag.*
  - Techniker erscheinen ohne das nötige Material oder Wissen und verlassen die Baustelle unverrichteter Dinge.
- *Hausübergabepunkte sind montiert, aber das Glasfaserkabel kann wegen technischer Hindernisse (z. B. vereistes Schloss) nicht eingezogen werden.*
  - Beim Providerwechsel fehlen Home-ID oder VLAN-Informationen, sodass Router und ONT nicht mit dem neuen Netz synchronisieren.
- *Kunden erhalten keine klaren Konfigurationshinweise (PPPoE, VLANs) und die Hotline kann technisch nicht weiterhelfen.*

- Wie messen Sie die Zufriedenheit der Kunden ?
- Werten sie regelmäßig Social media Posts Ihrer Kunden (bzw. nicht mehr Kunden ;-)) aus ?
- Welche Schlüsse ziehen Sie daraus ?

© 2025

Die beschwerliche Reise vom Interessenten zum Kunden

Die Kundenzufriedenheit in der Bereitstellungsphase ist einer der wesentlichen Faktoren für die Kaufentscheidung ! In Zeiten von Social Media spricht sich herum, ob Sie Ihr Werbeversprechen halten !

Kundeninteresse

- Wie wird der Interessent auf sie aufmerksam ?
- Wo informiert er sich ?

Prüfung Verfügbarkeit

- Wie gut wird er beraten ?
- Wie leicht machen sie ihm die Prüfung ?

„Angebot“

- Ist das Angebot einfach und übersichtlich ?
- Sind die Kaufargumente überzeugend ?
- Ist es preislich attraktiv ?

Bestellung

- Wie leicht machen sie dem Kunden den Vertragsschluss ?

Bau NE 3

- Kommunizieren Sie während der Wartezeit mit Ihrem Kunden ?
- Wie zuverlässig halten sie die kommunizierten Termine ein ?

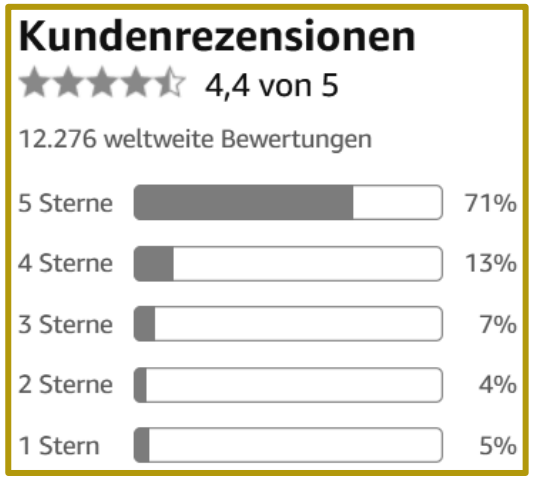
Bau NE 4

- Gibt eine proaktive Entschuldigung, wenn etwas schief geht ?

Bereitstellung/ Betrieb Produkt

- Ist die Inbetriebnahme einfach ?
- Ist der Kundenservice kompetent und verfügbar wenn der Kunde Hilfe braucht ?

- Was sagen/ schreiben Kunden über sie ?
- Kommunizieren sie Zuverlässigkeit, oder … ?



- Was sagen die Foreneinträge über sie ?
- Kommunizieren sie Zuverlässigkeit, oder … ?

© 2025

Inhalt

- Breitbandmarkt – back to „normal“ ?
- Wie gut kennen Sie Ihre Kunden ?
- **Von der Erkenntnis zum Erfolg**
- Fazit

© 2025

Operative Exzellenz ist die Voraussetzung für vertrieblichen Erfolg. Marketing und Vertrieb können negatives Image aufgrund von Zuverlässigkeits- und Qualitätsschwächen nicht kompensieren.

Optimales Geschäftsmodell

- Optimierung Eigen- und Fremdwertschöpfung
- Open Access Modelle integriert

Konsistente Daten

Marktangang

- 360 Grad **Vermarktungskonzept**
- Optimiertes **Produktportfolio/ Pricing**
- **Effiziente Vertriebssteuerung** und Echtzeitreporting

Planung, Rollout und Clusterauswahl

- Kostenoptimiertes **Netzdesign und Materialkonzept**
- Kostenoptimiertes **NE4-Ausbaukonzept**

KUNDE

Betrieb

- Optimierung **Dienstleisterlandschaft**
- **Wholesale-schnittstellen**

Netzbau

- Standardisierter & **integrierter Bauprozess,** inkl. GU Steuerung & NE4 Bau
- Konsistente **Echtzeitdokumentation** Baustatus & Netz

Massenmarkttaugliche IT

Standardisierte Prozesse & Schnittstellen

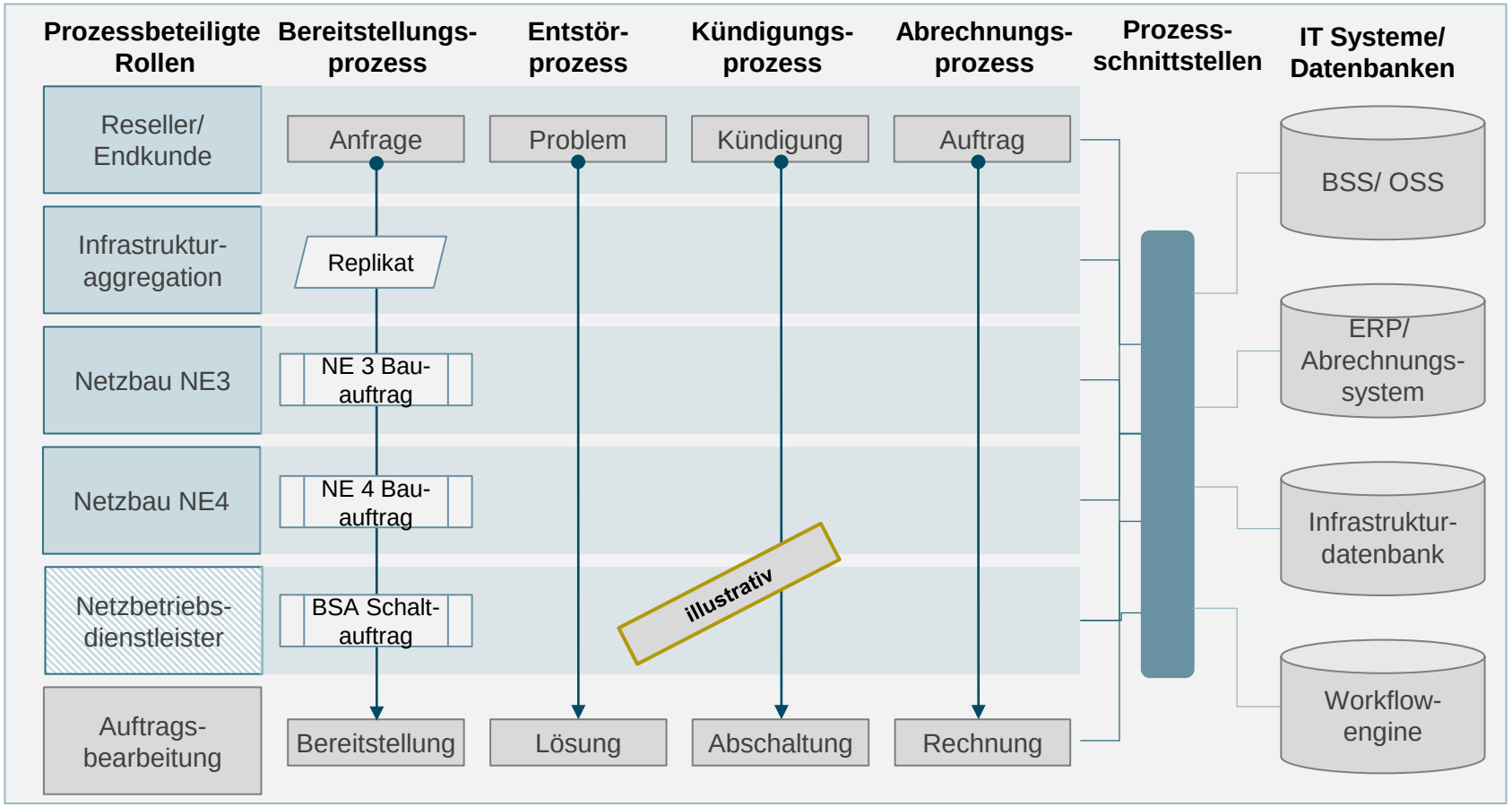
© 2025

Herausforderung: Komplexität beherrschen

Richten Sie ihre Datenstruktur, ihre Prozesse und IT an den Kundenbedarfen aus, nicht an ihren Internen…
Solange noch keine Flächendeckung vorhanden ist, MUSS der Bauprozess integraler Bestandteil sein !

Kundenreise

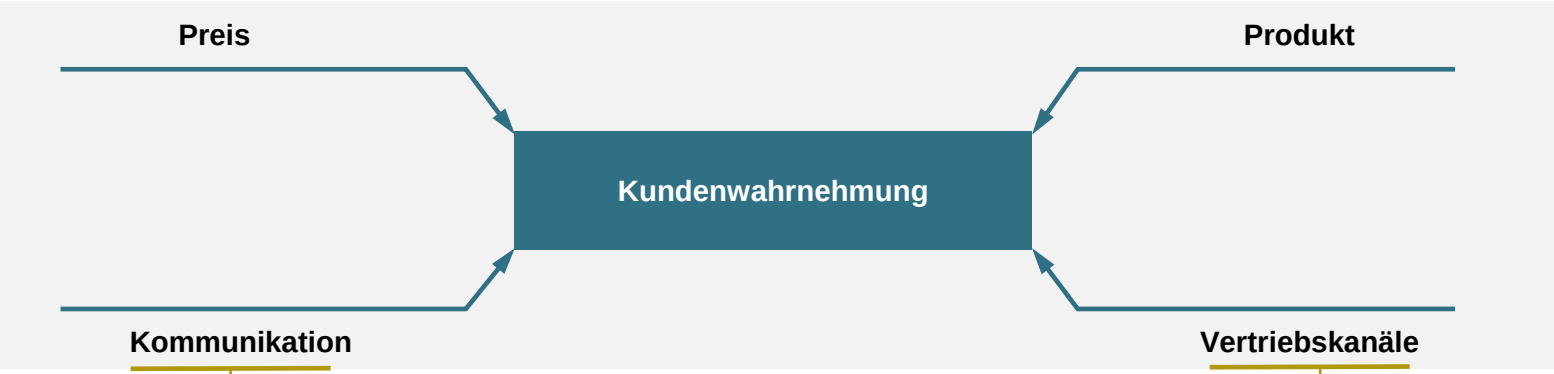
Wesentliche Produktionsprozesse



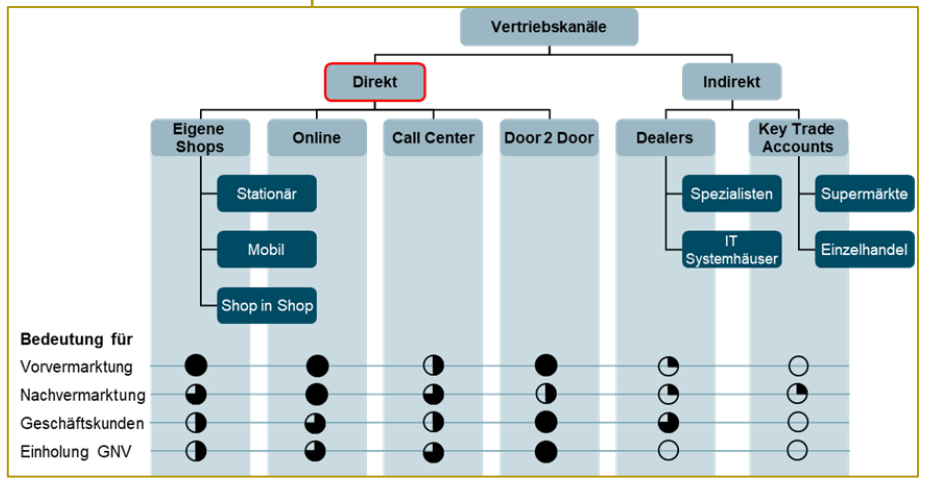
© 2025

360 Grad Vertriebskonzept

Ein 360 Grad Vertriebskonzept umfasst alle Kommunikationskanäle. Die IT und datentechnische Integration aller Informationen ist die Voraussetzung !



Touch Point	Events	Mailing	Social Media	Website	Contact Center	Vertriebs -partner	Direkt- vertrieb	PoS/ Shop
Infomieren	X	X	X	X	X	X		X
Beraten	X		X	X	X	X	X	X
Prüfen/ Auswählen			X	X		X		X
Kaufen				X	X	X	X	X
Nutzen			X	(X)	X			(X)



© 2025

Inhalt

- Breitbandmarkt – back to „normal“ ?
- Wie gut kennen Sie Ihre Kunden ?
- Von der Erkenntnis zum Erfolg
- **Fazit**

© 2025

Fazit: Es schlummert Potenzial – heben Sie es

Das brachliegende Homes Connected Potenzial kann nur über eine optimale Qualität und Zuverlässigkeit der Leistungen und Services erschlossen werden. Ein state of the art Vertriebskonzept ist die Voraussetzung.

Fazit

- Die aktuell im Markt erreichte Kundenakzeptanz reicht nicht, um die ambitionierten Business Pläne zu erfüllen.
- Investoren sind nervös aufgrund der Kaufzurückhaltung und hoher „ungedeckter Schecks“ (= nicht erfüllte Business Pläne)
- Über 30 % der potenziellen Kunden zögern und müssen überzeugt werden.
- Zuverlässigkeit (Anbieter & Produkte) ist ein Hauptkaufargument….
- … und wird kaum kommuniziert und häufig nicht eingehalten…

Aufgaben

- Vertrieb, Kommunikation (und Produkte) auf Kundenbedarfe hin optimieren
- Qualitätsversprechen einhalten !
- Konsistente Daten schaffen, IT gestützte optimierte Prozesse über die Wertschöpfungskette
- Effiziente „TK Produktion“ bauen, um Rentabilitätsziele trotz verschlechterter Rahmenbedingungen zu erreichen
- Messen von Erfolg und Misserfolg

© 2025

LATUS CONSULTING

Es kommt nicht darauf an, die Zukunft vorherzusagen, sondern darauf,
auf die Zukunft vorbereitet zu sein.

Perikles, 493 – 429 v. Chr.

Vielen Dank für Ihr Interesse.

Überzeugen Sie sich von unserer Leistungsfähigkeit.
Wir beraten Sie gern !

Sebastian KREMS

Managing Partner

Tel. +49 2241 261 54 82

Mobil +49 170 56 22 141

mailto: sebastian.krems@latus-consulting.com

LATUS consulting AG
Am Brauhof 1
D – 53721 Siegburg
latus-consulting.de

© 2025