



IP only

V 1_1 - 25.9.2018 phm

Vergleich FMplus mit anderen Lösungen als Ersatz für die Abschaltung von traditionellem UKW auf Kabel

1 Kommunikation

UKW / FM Ist seit Jahrzehnten etabliert, und wird jeden Tag millionenfach genutzt.

Seit den 1970er Jahren bis vor wenigen Jahren war UKW die einzige relevante Radio-Empfangsart.

Bekannter geht fast nicht mehr. → Geringer Kommunikationsbedarf, auch wegen der Einfachheit der Lösung.

Mit FMplus bleibt alles beim Alten, genau das wünschen sich viele Kunden. Der Name sagt es: FM kennt man und FMplus ist ein Upgrade.

DVB-C Hat sich beim Radio - ganz anders als beim TV - praktisch nie wesentlich etabliert.

Grösserer Kommunikationsaufwand. Es kommen Fragen wie:

Was das ist, was muss ich machen, wie funktioniert das, welche Änderungen ergeben sich in der Bedienung und warum? Das traditionelle Publikum schätzt Neuerungen oft nicht.

→ erhöhter Kommunikationsbedarf, mehr Fragen aus dem Publikum, mehr Kosten

2 Mögliche Varianten für Angebote der Netzbetreiber

- Verkauf: Eher schlecht, weil das UKW den Kunden "weggenommen" wird. Dies führt zu viel Erklärungsbedarf / Rechtfertigungsdruck. Nur für zusätzliche FMplus oder DVB-C Geräte sinnvoll, nicht für das Erstgerät.
- Vermietung: Kabelabonnent bekommt das Gerät gegen eine kleine Gebühr (z.B. 1.- / Mt).
- Belohnung (Vorschlag):

Mit FMplus können Sie auch in den kommenden Jahren mit Ihren UKW / FM Geräten Radio hören, sogar nach der geplanten UKW Abschaltung 2024. Radio ab Kabel bleibt am einfachsten, gut und störungsfrei.

Dazu wird ein FMplus Adapter benötigt. Ihnen als treuen Kunden **schenken wir das FMplus Gerät im Wert von CHF 138.-***



* Bei Behalten Ihres Kabelabos für mind. 24 Monate ist das erste Gerät für Sie gratis. Für weitere Geräte (z.B. für zusätzliche Räume) erhalten Sie von uns 50% Rabatt. Das Anschliessen des FMplus Adapters ist sehr einfach, danach bleibt alles genau gleich wie heute.

Das Einzige, was wir von Ihnen benötigen, ist die ausgefüllte Antwortkarte (beiliegend) oder Online: www.xxxx.ch/yy.

*Listenpreis (inkl. MwSt) des DAB+cable Adapter. (Dies ist nicht der Grossisten/Mengenpreis)

Einzige Gegenleistung: Verpflichtung für das Netzaabonnement für die nächsten 24 Monate.

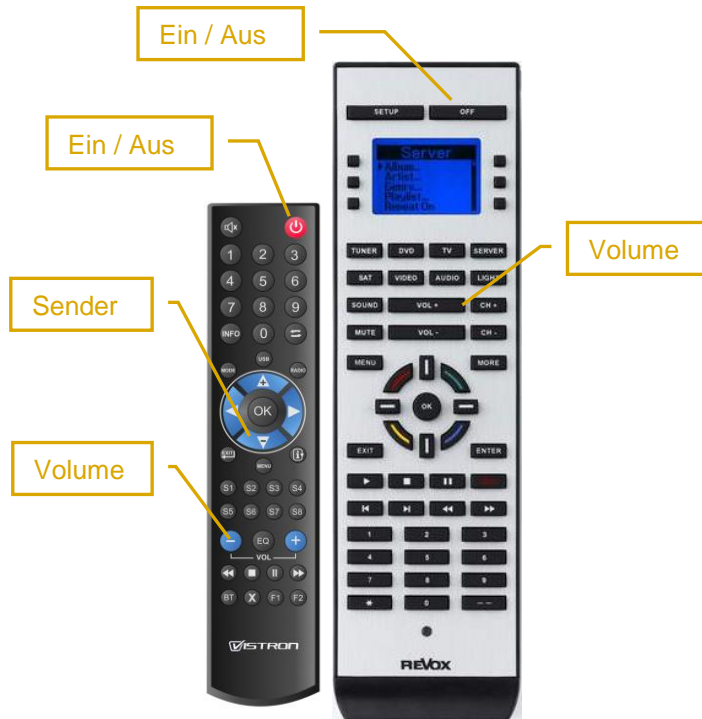
Das kostet die Kabelnetzbetreiber deutlich weniger, als wenn ein Kunde zu IPTV wechselt. Geringer Marketingbetrag für die Kundenbindung.

Bedienung und Nutzer-Erlebnis

FM PLUS
fmplus.com

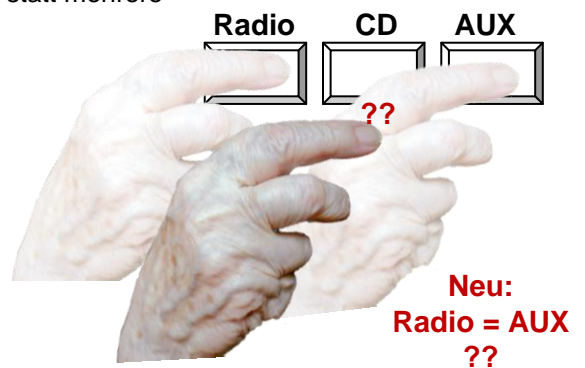


DVB C

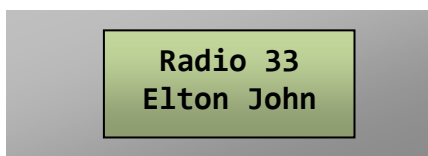


Mit FMplus: Wie bisher, **nur die eine, vertraute Bedienung**

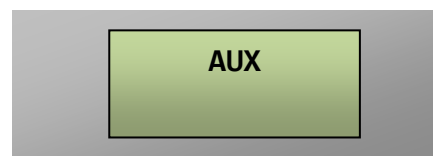
statt mehrere



Mit FMplus: RDS-Anzeige funktioniert weiterhin



Interpret, Titel und Station (RDS) werden angezeigt



jetzt steht nur noch AUX

Optik



Mit FMplus keine störenden "Zusatzböxli"
FMplus braucht keine Bedienung und ist so klein, dass es unsichtbar hinter den Geräten verstaut werden kann.



DVB-C muss wegen IR-Bedienung sichtbar aufgestellt sein.

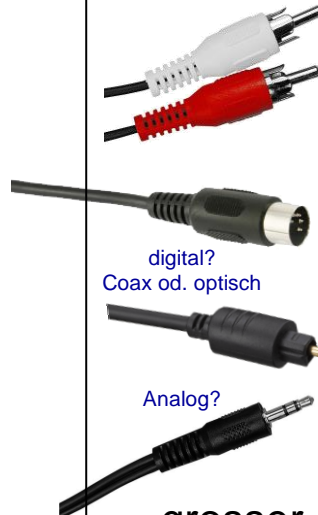
Installation Wo das Audiokabel einstecken?

(Die Installation des HF Kabels ist bei beiden ähnlich)

FMPLUS
fmplus.com

Keine Massnahme nötig
(noch einfacher geht's nicht)

welcher
Stecker
wohin ?



digital?
Coax od. optisch

Analog?

grosser
Support-
Aufwand ist
absehbar

DVB C

Chinch / RCA, Klinke 3.5mm, 2.5mm, TOSLINK,



Hier kein
Audioeingang



Hier nur
Bluetooth™



Installation Suchlauf, Suchen und Speichern der Favoriten



Kein Suchlauf nötig
Alle
Programmierungen
bleiben genau gleich
wie bisher.
Kein neues
Abspeichern nötig.
(noch einfacher geht's nicht)



Suchlauf
Wie?

Auffinden Sender
Wie?

Programmieren
Lieblingssender
Wie?

Falls Probleme Unterstützung durch Call-Center



Es bestehen nur sehr
wenige Fehlerquellen:

- Alte UKW-Filterdose.
- HF Kabel falsch oder nicht eingesteckt.
- USB Speisegerät nicht eingesteckt.
- Defekte Geräte sind sehr unwahrscheinlich, da alle getestet werden.

Das Risiko, dass es
Hilfe braucht, ist
gering. In den meisten
Fällen werden Tipps
vom Call Center
ausreichen.





Es bestehen diverse
Fehlerquellen:

- Alte UKW-Filterdose.
- HF Kabel falsch oder nicht eingesteckt.
- Speisekabel nicht eingesteckt.
- Audio-Kabel falsch oder nicht eingesteckt.
- Verstärkergerät falsch eingestellt (falsche Quelle, zu leise bei DVB-C...).
- Suchlauf nicht richtig durchgeführt.
- Den gewünschten Sender nicht gefunden.
- Probleme bei der Programmierung der Favoriten.
- Allg. Probleme bei der Bedienung.
- Defektes Gerät.

Das Call-Center wird mehr
beansprucht, und einfache
Tipps reichen oft nicht aus.

Übersicht Tabelle:

	 fmplus.com		IP Only
Kommunikation	✓✓✓	✓✓	✓✓
Erklärung, was sich ändert.	Vorteil: Geringer Aufwand Nur einmalige Installation, danach bleibt alles gleich	Nachteil: Hoch Bereits bei der Installation kommen auf die Kunden viele Stolpersteine zu.	Nachteil: Hoch Siehe DVB-C
Wie reagieren die Kunden gegenüber Anbieter? Rechtfertigung / Image. Warum der Kabelnetzbetreiber die Änderungen verursacht/will.	Vorteil: Gering Bei Abgabe gegen Verpflichtung kann man das als gute Kundenbindungsaktion anbieten. Löst wenig Rechtfertigungsdruck aus.	Nachteil: Hoch Wegen der komplizierteren Installation und der nachteiligen Bedienung kommen viele Fragen und Unzufriedenheit.	Nachteil: Hoch Siehe DVB-C
Installation	✓✓✓	✓✓	✓
Speisung	Einfach	Einfach	Einfach
Koax/Ant-Anschluss	Einfach	Einfach	n/a
IP-Anschluss	n/a	n/a	Nötig Kabel oder WLAN (wegen E-Smog nicht bei allen beliebt).
Audioanschluss	Vorteil: nicht nötig = einfach	Nachteil: Relevant Es gibt unterschiedliche Audiostecker: Chinch/RCA, Klinke 2.5mm und 3.5 mm, TOSLINK und Geräte OHNE AUX Anschluss oder nur Bluetooth oder gar keinen Audioanschluss. Hohes Risiko von Problemen, Fragen und Aufwand für Support und Field-Force.	Nachteil: Relevant Siehe DVB
Sichtbares Zusatzgerät	Vorteil: nicht nötig = einfach	Zusatzgerät muss sichtbar sein, wegen Fernbedienung	

	FM PLUS	DVB-C	IP Only
Bedienung	✓✓✓	✓✓	✓
Bedienung am Gerät	Vorteil: Bleibt gleich = einfach	Nachteil: Ändert. Neu ist Radio nicht mehr FM, sondern AUX.	Nachteil: Ändert. Neu ist Radio nicht mehr FM, sondern AUX, noch mehr Sender ergeben mehr Probleme, den gewünschten zu finden.
Bedienung über Fernbedienung	Vorteil: Bleibt gleich = einfach		
Ein- / Ausschalten	Vorteil: Bleibt gleich = einfach	Nachteil: Ändert: Es müssen zwei Geräte ein- und ausgeschaltet werden.	Nachteil: Ändert: Siehe DVB-C
Sender umschalten	Vorteil: Bleibt gleich = einfach	Nachteil: Ändert: Nicht mehr über bestehendes Gerät, sondern mit zweiter Bedienungsanleitung.	Nachteil: Ändert: Siehe DVB-C
Lautstärke	Vorteil: Bleibt gleich = einfach	Nachteil: Ändert: Kunde muss wissen, dass er sein altes Gerät verstellen muss. Wird am DVB-C verstellt, kann es bei zu geringem Pegel zu Rauschen, oder bei einer Quellenumschaltung zu schockartigem Pegelunterschied oder zu Mute kommen (→ Kunde vermutet ev. Ausfall ?).	Nachteil: Ändert: Siehe DVB-C
Sendersuche	Keine Alle Einstellung an den vorh. Geräten bleiben gleich = einfach	Nötig Kann mehrere Minuten dauern.	Nötig Kann mehrere Minuten dauern.
Netzbelegung	✓✓	✓✓✓	✓
Frequenzbedarf	20.5 MHz werden benötigt, sind aber heute (mit UKW) auch belegt.	Zusätzlicher Frequenzgewinn möglich, da die DVB-C Radios bereits aufgeschaltet sind.	IP-Verkehr nimmt zu, wenn alle Abonnenten per Stream empfangen.
Verfügbarkeit Anspruch	Wie bisher	Wie bisher	Hoch, bereits kurze IP-Ausfälle fallen auf.

	FM PLUS	DVB C	IP Only
Ökologie	✓✓✓✓	✓✓	✓
Stromverbrauch	Sehr gering: ca. 0.6 W Kosten: Fr. 0.90 / J @ 20 Rp / kWh	Gering: ca. 2 W ? Kosten: Fr. 3.50 / J @ 20 Rp / kWh, 6.5 W aktiv, 0.7 W passiv	Gering: Siehe DVB-C. Wegen WLAN (E-SMOG) & Mehr- verbrauch schlechter
Qualität / Lebensdauer	Sehr hoch Schweizer Qualität	Mittel	Mittel
Cost of Ownership Anzahl Geräte über 10 Jahre bei ca. 80 % Menge	Gering: 1 (einmalige Beschaffung)	Mittel: 1-3 (mehrmalige Beschaffung wahrscheinlich)	Mittel: Siehe DVB-C
Programmauswahl und Qualität	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓
Mehrnutzen durch zusätzliche Programme	Gering, UKW-Palette reicht für 85% der Bevölkerung. Grund: Die allermeisten Personen hören nur ca. 1- 3 Radiogramme. UKW resp. FMplus erfüllt den Bedarf der allermeisten.	Gering aber für wenige Personen, welche spezielle Program- me hören möchten, kann ein Vorteil bestehen. DVB-C ist für solche Per- sonen bereits heute eine Ergänzung.	Gering Siehe DVB-C
Audioqualität	Gut	Gut	Gut, abhängig von der Qualität der Web-Radios. Nicht alle sind gut und verlässlich empfangbar.
Erhalt Marktposition	✓✓✓✓	✓✓✓	✓✓
Wie stark hilft die Lösung, die Kunden zu behalten, und die Marktposition zu verteidigen?	Da es die Lösung mit der geringsten Irritation ist, bleibt das USP* "einfach- ster Radioempfang Zuhause" voll erhalten. *Einzigartigkeit	Die Lösung bietet zwar mehr als nur IP resp. IPTV, verlangt vom Kunden aber doch einiges ab.	Der Kunde erhält gegenüber IPTV Anbietern keinen Vorteil mehr. Das USP geht für die Kabelnetze verloren.
Unterschied zu Swisscom TV und anderen IPTV	Einzigartiges USP: Einfachster Empfang überall wo eine CATV Dose vorh. ist. UKW bleibt nur auf Kabel. Alle rund 10 Mio. UKW Geräte können nur mit Kabel- anschluss weiter- verwendet werden (USP).	DVB-C bietet gegenüber "nur IP" / Swisscom-TV einen Mehrwert.	Identische Technologie wie Swisscom. USP nur durch Content und Preis erreichbar. Wichtiges, heute vorhandenes USP geht verloren.

	FMPLUS	DVB-C	IP Only
Kosten	✓✓✓✓✓	✓✓	✓✓
Gerät	Das FMplus ist bei der Beschaffung ev. etwas teurer, wird aber über 10 Jahre nur einmalig beschafft werden müssen, was langfristig am günstigsten ist. ✓✓✓✓✓	Die Geräte sind in der Regel günstig, oft aber qualitativ eher billig gebaut. Risiko, dass sie in wenigen Jahren ersetzt werden müssen besteht. ✓✓✓	Siehe DVB-C ✓✓✓
Kommunikation / Marketing	Alles ist den Kunden bekannt. Sie kennen und nutzen UKW. Kommunikation ist einfach und effektiv möglich. ✓✓✓✓✓	Da diverse Umstellungen nötig sind, ist die Kommunikation aufwändiger. ✓	Siehe DVB-C, Aufwand eher geringer, da Web-Radio bekannter ist als DVB-C. ✓✓
Call-Center / Kundendienst	Da mit Ausnahme der einmaligen, sehr einfachen Installation alles genau gleich bleibt, ist mit wenig Kundenanrufen zu rechnen. Zudem wird die hohe Qualität zu sehr wenigen Ausfällen führen. ✓✓✓✓✓	Weil sowohl die Installation aufwändiger ist als auch die Bedienung ändert, werden deutlich mehr Kunden Hilfe benötigen als bei FMplus. ✓✓	Siehe DVB-C, Aufwand eher noch höher. Die riesengrosse Auswahl an Sendern führt dazu, dass viele Personen den gewünschten Sender nicht mehr finden, oder bei Web-Problemen beim Kabelnetzbetreiber anrufen... ✓

Mit **FMPLUS** bleibt nach der Installation alles wie bisher.

Und genau das ist die Stärke: Weniger Kosten und Aufwand für die Netzbetreiber und vor allem zufriedene Kunden.

Warum sollte man den treuen, in der Regel weniger technikaffinen Bestandskunden eine komplizierte Lösung zumuten, obwohl sie eine einfache, gleich bleibende bevorzugen?