

Unsere Kunden im Mittelpunkt

An aerial photograph of a town, likely Vaduz, Liechtenstein, with a large stone castle (Vaduz Castle) perched on a hillside. The image is overlaid with a glowing red fiber optic cable that forms a large loop around the town, symbolizing connectivity and telecommunications. The overall color palette is a monochromatic blue with the red of the fiber optic cable.

Inhalt

Editorial	04
Unsere Mitarbeiter gestalten unsere Zukunft	06
Servicequalität und das beste Netz	12
Zukunftsorientierte Lösungen	22
Unternehmerische Schwerpunkte	28
Risikobewusste Unternehmenssteuerung	34
Verantwortung und Nachhaltigkeit	40
Finanzbericht	46

Herausgeber Telecom Liechtenstein AG, Schaanerstrasse 1, Postfach 279, LI-9490 Vaduz, fl1@telecom.li, www.fl1.li

Text Telecom Liechtenstein AG, Promedia, Eschen

Konzept und Gestaltung Telecom Liechtenstein AG

Fotos Telecom Liechtenstein AG, Adobe Stock

Druck Wolf Druck AG, Triesen

Teile der Fotos sind vor dem Lockdown entstanden.

EDITORIAL

Geschäftsbericht 2020

Der Kunde im Fokus

Die Lockdowns haben gezeigt, wie wichtig die Digitalisierung für unsere Gesellschaft und Wirtschaft ist. Homeoffice, Fernunterricht, Online-Einkäufe oder Videogespräche haben massiv zugenommen. Damit diese digitalen Dienste reibungslos funktionieren können, benötigt man vor allem eines: eine leistungsfähige und stabile Telekommunikations-Infrastruktur. In Liechtenstein übernimmt die Telecom Liechtenstein AG ganz massgeblich die Verantwortung für die Bereitstellung dieser kritischen Infrastruktur. Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnte diese pandemiebedingt deutlich gestiegene Nachfrage nach Kapazität für Kommunikationsdienstleistungen ohne Probleme bewältigt werden und noch zusätzlich neue innovative Lösungen angeboten werden. Gleichzeitig wurde die eigene Effizienz deutlich gesteigert, obwohl die Organisation selbst von den Einschränkungen mit Homeoffice betroffen war.

Der Technologiewechsel auf das Glasfasernetz in Liechtenstein schreitet schnell voran. Für die Telecom Liechtenstein bedeutet dies eine enorme Herausforderung, müssen sich doch sämtliche Kunden und damit auch die grosse Mehrheit der Liechtensteinerinnen und Liechtensteiner, die bisher ihre Telekommunikationsdienste bei der Telecom Liechtenstein bezogen haben, im Zuge des Technologiewechsels wieder neu für einen Provider entscheiden. In derartigen intensiven Konkurrenzsituationen gilt es mehr denn je, das Kundeninteresse in das Zentrum aller Aktivitäten der Organisation zu stellen. Die Telecom Liechtenstein bietet ihren Kunden unkomplizierte und kostengünstige Umbaumöglichkeiten an. Für viele Kunden lohnt sich ein Umstieg auf die neue Technologie nicht nur aufgrund der verbesserten Leistung, sondern sie profitieren auch von noch attraktiveren Angeboten.

Dieser konsequente Kundenfokus zahlt sich aus. Es gelang im abgelaufenen Jahr nicht nur, den überwältigenden Anteil der bestehenden Kunden zu halten, sondern v.a. durch das attraktive Mobilangebot einen Nettozuwachs von rund 4'300 Kunden zu erzielen. Die regelmässig gemessene Kundenzufriedenheit konnte ebenfalls massgeblich verbessert werden. Und auch das Finanzergebnis entwickelte sich erfreulicherweise besser als erwartet positiv, obwohl der Rückgang in der Festnetztelefonie sich beschleunigt und die coronakrisenbedingt höhere Kommunikationsnachfrage sich aufgrund der in den aktuellen Angeboten der TLI enthaltenen Gratisminuten nicht in Mehreinnahmen widerspiegelte. Das positive Ergebnis ist vor allem einem motivierten und engagierten Team und der Wirkung der Restrukturierungsmaßnahmen aus dem Transformationsprogramm sowie einem konsequenten Kostenmanagement zu verdanken.

Das Jahr 2020 war für die Telecom Liechtenstein AG damit ein weiterer erfolgreicher Schritt in der Transformation der Organisation. Die Qualität und Stabilität der Dienste zeigen sich aufgrund der Investitionen auf sehr erfreulich hohem Niveau. Das Wachstum der neuen Geschäftsfelder konnte fortgesetzt werden und ihr Anteil beträgt nun bereits mehr als 20 % des Umsatzes. Die Profitabilität der neuen Wachstumfelder wurde abermals überproportional gesteigert, womit es erstmals gelang, den Rückgang im Kerngeschäft ergebnismässig mit dem Zuwachs der neuen Geschäftsfelder zu kompensieren.

Die Organisation bewegt sich in einem sehr dynamischen Umfeld. Der starke Rückgang der Festnetztelefonie sowie der Umbau des kompletten Leitungsnetzes auf Glasfaser, bei im Vergleich zur Marktgrösse sehr hoher Mitbewerberdichte, wird die Organisation weiter stark fordern und weiter auf die Margen im Kerngeschäft drücken. Dieses Umfeld stellt an die gesamte Organisation und die Mitarbeiter der Telecom Liechtenstein AG sehr hohe Ansprüche an Agilität und Veränderungsbereitschaft. Nur mit einem sehr engagierten Team, das sich ständig an den Kundenbedürfnissen orientiert, lassen sich diese Herausforderungen meistern. Im abgelaufenen Jahr hat das Team der Telecom Liechtenstein diese Herausforderung sehr erfolgreich bewältigt.

Der im 2019 eingeleitete Aktienrückkauf der A1 Telekom Austria Group wurde im 2020 abgeschlossen. Der Verwaltungsrat bedankt sich an dieser Stelle für die langjährige Zusammenarbeit. Eine weitere Kooperation auf technisch-operativer Ebene wurde zwischen der Telecom Liechtenstein und der A1 Telekom Austria Group vereinbart.

Wir bedanken uns herzlichst bei unseren Kunden für ihre Treue und bei allen Mitarbeiterinnen für das hohe Engagement und die ausgezeichnete Leistung im abgelaufenen Geschäftsjahr.

Dr. Franz Wirnsperger
Verwaltungsratspräsident

Aldo Frick
Vorsitzender der Geschäftsleitung

UNSERE MITARBEITENDEN ALS WICHTIGSTES POTENZIAL

Begeisterung, Wertschätzung, Gestaltungsspielraum



Michaela Wiedemann | Mitarbeiterin Services & Sourcing

Begeisterung, Wert- schätzung, Gestal- tungsspielraum

Unsere Mitarbeiter gestalten unsere Zukunft

Der Schlüssel zum Erfolg des Unternehmens sind – neben modernster Technologie und einem marktgerechten Produktportfolio – vor allem die Menschen, die bei der Telecom Liechtenstein arbeiten. Die Begeisterung, das Know-how und das Engagement der Mitarbeitenden sind die Pfeiler unserer Kompetenz. Mit ihrem Einsatz tragen sie entscheidend dazu bei, dass die Telecom Liechtenstein weiterhin für ihre Kunden der kompetente und vertrauenswürdige Begleiter in einer zunehmend komplexer werdenden digitalen Welt bleibt.

Die Mitarbeitenden bilden nicht nur die Grundlage für die Erreichung der Unternehmensziele, sie prägen auch die Identität der Telecom Liechtenstein. Das Unternehmen betrachtet seine Mitarbeitenden als wichtigstes Potenzial für einen nachhaltigen Unternehmenserfolg.

FIT FÜR DIE ZUKUNFT

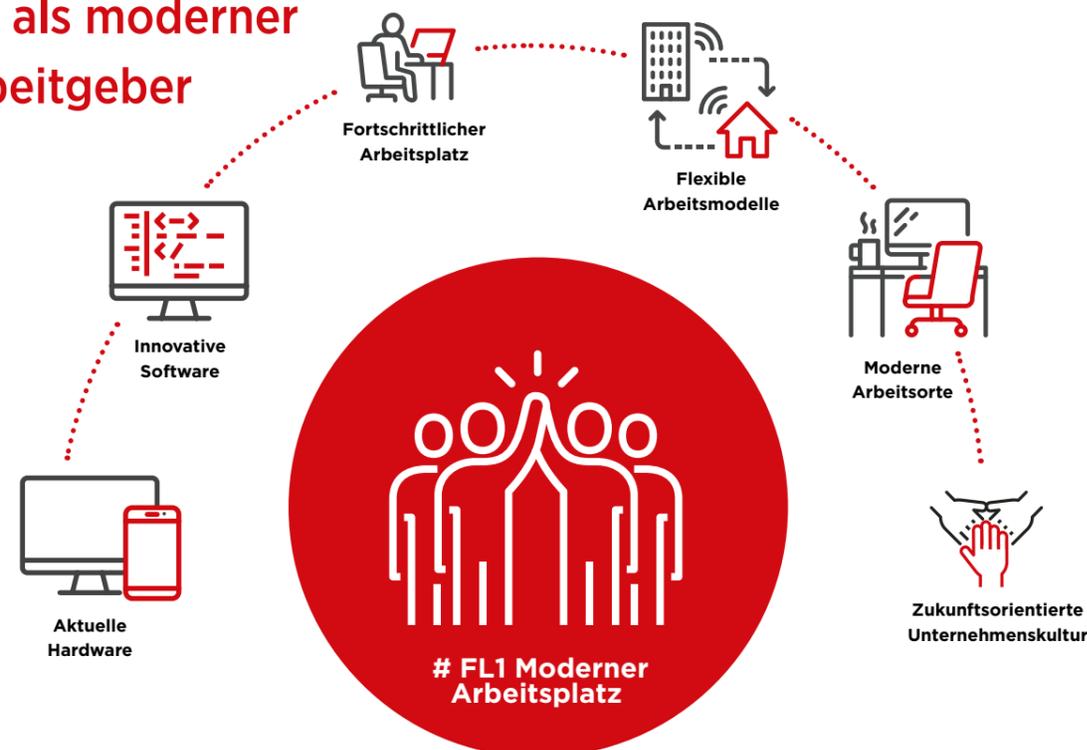
Im innovativen, von der Digitalisierung geprägten Zeitalter sind eine sich laufend weiterentwickelnde Organisation und selbstgesteuertes Lernen unabdingbar. Einen Hauptfokus legt die Telecom Liechtenstein auf die regelmässige und systematische Evaluierung der Kompetenzen, um die Zukunft aktiv mitgestalten zu können. Hierzu investiert das Unternehmen in die Förderung und Entwicklung der Mitarbeiterkompetenzen sowie in die fortlaufende Qualifizierung der Mitarbeitenden. Ausbildungen der Mitarbeiter werden monitär und mit Zeitvergütung unterstützt. Online Schulungen, der Austausch mit Technologiepartnern und eine Wissensmanagement-Plattform runden heute das Angebot ab. Die Mitarbeiterkompetenzentwicklung umfasst nicht nur die Etablierung hoher fachlicher Standards. Besonderes Augenmerk wird

auch auf die Sozial- und Methodenkompetenzen gerichtet, um in den Transformations- und Innovationsprozessen erfolgreich zu sein.

WERTSCHÄTZENDE FÜHRUNGSKULTUR

Einen zentralen Wert für das Unternehmen stellt die auf Vertrauen und Wertschätzung basierende Führungskultur dar. Durch eine offene und transparente Kommunikation wird sichergestellt, dass die Unternehmensstrategie auf allen Ebenen gelebt und umgesetzt wird. Regelmässige Mitarbeiterumfragen und Workshops werden dazu genutzt, den Status quo laufend zu hinterfragen und den Mitarbeitenden eine Plattform zur Verfügung zu stellen, über die sie ihre Bedürfnisse und Ideen aktiv einbringen können.

FL1 als moderner Arbeitgeber



UNSERE MITARBEITENDEN ALS WICHTIGSTES POTENZIAL

Begeisterung, Wertschätzung, Gestaltungsspielraum



Von li nach re: FL1 Trikots für Mitarbeiter; Sawana Banzer, Sidney Briggen | Lernende Detailhandelsfachfrauen; Armin Moser | Expert TV Headend; Adisa Rizanaj, Mladen Pajkanovic, Cathleen Wenger | Mitarbeiter-innen Customer Care

UNSERE MITARBEITENDEN ALS WICHTIGSTES POTENZIAL

Begeisterung, Wertschätzung, Gestaltungsspielraum



Von li nach re: Andrea Corrado | IT Support Engineer; Francesco Filomeno | Account Manager; Carola Rüdisser | Mitarbeiterin Customer Care; Pirol Bont | Mediensprecher

ZUKUNFTSGERICHTETE ANSTELLUNGSBEDINGUNGEN

Die attraktiven Anstellungsbedingungen - mit flexiblen Arbeitszeiten, Teilzeitanstellungen und einem erweiterten Homeoffice-Modell - ermöglichen den Mitarbeitenden der Telecom Liechtenstein, die Herausforderungen des beruflichen Alltags und das Bedürfnis nach Freizeit ideal zu kombinieren. Mit der modernen Infrastruktur und einer offenen Unternehmenskultur hat das Unternehmen die erforderlichen Voraussetzungen für eine mobile Arbeitswelt geschaffen. Das Arbeitsumfeld am Standort ist mit ergonomischen Arbeitsplätzen, Begegnungsräumen und zeitgemässen Hilfsmitteln ausgestattet.

DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT

Ein Grundwert der Telecom Liechtenstein ist die

Wertschätzung der Vielfalt im Zusammenwirken von Menschen mit unterschiedlichen Erfahrungen und kulturellen Hintergründen. Das Unternehmen nutzt das Potenzial der Diversität als wertvolle Ressource für die Zusammenstellung und Bildung von leistungsstarken Teams. Für Chancengleichheit sorgen bereits bei der Rekrutierung der Mitarbeitenden standardisierte Prozesse zur besseren Vergleichbarkeit sowie die Einbindung mehrerer Personen, um die Objektivität zu erhöhen. Die Anwendung von stellenbezogenen Lohnbändern, basierend auf Marktniveau im Benchmark von vergleichbaren Branchen und Regionen, stellen eine faire Vergütung über alle Funktionen im Unternehmen sicher. Um die Gleichstellung auch beim Bonusmodell zu gewährleisten, wurde dieses durch eine transparente Erfolgsbeteiligung ersetzt. Alle Mitarbeitenden partizipieren mit einer funktionsgerechten Beteiligung gleichermassen am Unternehmenserfolg.



SERVICEQUALITÄT UND DAS BESTE NETZ

Kundenerwartungen erfüllen



Servicequalität und das beste Netz Kundenerwartungen erfüllen

Die Telecom Liechtenstein bedient ihre Kunden mit umfassenden Dienstleistungen aus einer Hand. Das Portfolio deckt das gesamte Spektrum an ICT-Bedürfnissen ab – sowohl Festnetz als auch Mobilfunk und cloudbasierte Kommunikationslösungen, Cyber Security, Network Security, Machine-to-Machine-Services (Internet der Dinge) sowie Fernsehen.

Durch modular kombinierbare Produktpakete erhalten Privat- und Geschäftskunden von einem Ansprechpartner die ideale Lösung für ihren gesamten Bedarf an Kommunikationsdienstleistungen.

Leistungsübersicht Telecom Liechtenstein

SERVICEQUALITÄT UND DAS BESTE NETZ

Kundenerwartungen erfüllen

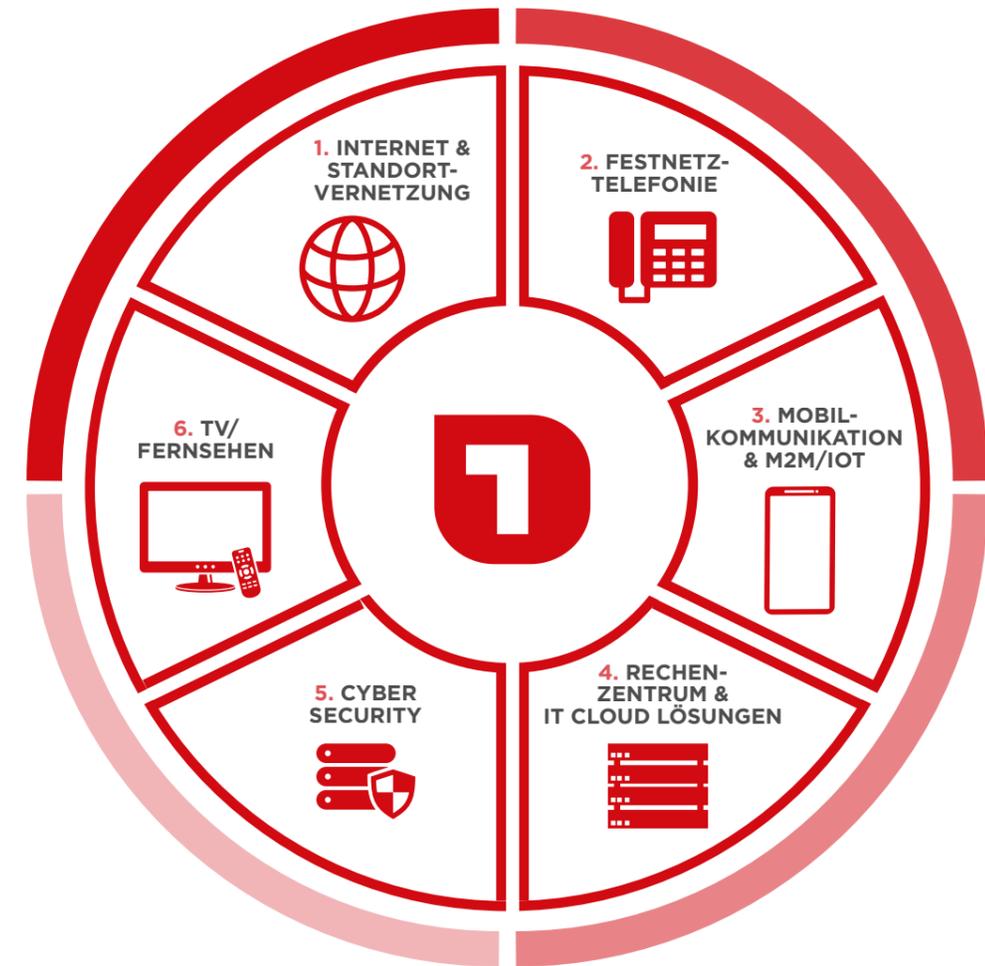
NEUES PRODUKTPORTFOLIO FÜR GESCHÄFTSKUNDEN

Als verlässlicher Partner in allen Fragen der Telekommunikationsdienste unterstützt die Telecom Liechtenstein rund 3'200 Unternehmen in Liechtenstein und in der Schweiz. Sie alle profitieren von professionellen Dienstleistungen und dem leistungsstarken, konvergenten Kommunikationsnetz.

Im Jahr 2020 wurde das gesamte Produktportfolio für Geschäftskunden überarbeitet und auf den neuesten Stand gebracht. Auf der Grundlage des neuen Hochleistungs-IP-Core können in Kombination mit drei Rechenzentren in Liechtenstein modernste Hosting-, Housing- und Cloud-Workplace-Lösungen unter Berücksichtigung höchster Sicherheitsstandards angeboten werden. Durch

die Zusammenarbeit mit internationalen Partnern wurden auch im Bereich Unified Communications bei namhaften Kunden Grossprojekte umgesetzt. Die Tools und Systeme werden im Rahmen des «Sales Excellence»-Programms ebenso modernisiert. So hat FL1 ein neues Offertentool eingeführt und den Wechsel auf ein modernes CRM-System vorbereitet.

Die Neuerungen unterstützen die Telecom Liechtenstein noch besser bei der proaktiven und kundenorientierten Zusammenarbeit mit den Geschäftskunden. Besonderen Wert legt das Unternehmen gerade in der aktuellen, pandemiegeprägten Zeit auf die persönliche Betreuung der Kunden.



INTERNET & STANDORT-VERNETZUNG

1

Stabilität sowie leistungsfähige und sichere Anbindungen bilden die Basis für die Erfüllung der Kundenanforderungen an Technologie, Sicherheit und Kosten. Vom Basis-Internet über Businesslösungen, einschliesslich DDoS-Abwehr, bis hin zur professionellen Standortvernetzung ist im Portfolio von FL1 alles enthalten. Optional erhältlich sind Zusatzangebote wie Firewalls, massgeschneiderte DDoS-Konfigurationen, TV-Lösungen und vieles mehr, wie beispielsweise Verbindungen mit bis zu 400 Gigabit pro Sekunde und komplett gemanagte Services.



FESTNETZ-TELEFONIE

2

Die Festnetztelefonie ist trotz deutlicher Rückgänge bis heute nicht wegzudenken. Die Ausgangslage und die Bedürfnisse sind vor allem bei Unternehmen sehr unterschiedlich.

FL1 hat für jeden Kunden die passende Lösung. Dies reicht von Festnetzanschlüssen und Anbindungen von Telefonanlagen jeglicher Grösse über zukunftsichere Telefonanlagen und «Unified Communications»-Lösungen für alle Unternehmensgrössen – virtuell, physisch und/oder konvergent bis hin zu massgeschneiderten Connectivity-Lösungen.



MOBILKOMMUNIKATION & M2M/IOT

3

FL1 bietet die Möglichkeit, sowohl +41- als auch +423-Rufnummern in eine Gesamtlösung einzubinden.

Dies bedeutet für den Kunden weltweite Erreichbarkeit zu einem konkurrenzfähigen Preis-Leistungs-Verhältnis, flexibel erweiterbare und jederzeit einfach buchbare Pakete, Bündelrabatte für Festnetzkunden und leistungsstarke «Managed Connectivity»-Plattformen für IoT-Lösungen.



RECHENZENTRUM & IT CLOUD LÖSUNGEN

4

FL1 begleitet kleine und mittelgrosse Unternehmen in die Cloud. Die Lösungen der Telecom Liechtenstein sind sicher und optimal in die Kommunikationsservices integriert. Die Daten bleiben immer im Land.

Das Housing findet in drei hochmodernen Rechenzentren statt. FL1 bietet Infrastruktur sowie Arbeitsplatzlösungen für Unternehmen und virtuelle Server sowie Back-up- und Restore-Lösungen für Unternehmen jeder Grösse.



CYBER SECURITY

5

Die Telecom Liechtenstein ermöglicht ihren Kunden, die Sicherheit der IT-Infrastruktur laufend zu auditieren und sich so gegen mögliche Angriffe auf Basis standardisierter Workflows abzusichern. Automatisierte PEN-Tests/Vulnerability-Scans ermöglichen es den Kunden, das aktuelle Sicherheitsniveau der IT-Infrastruktur ihres Unternehmens optimal einzuschätzen. Zusätzliche Sicherheit bietet das «Security Operations Center as a Service» (SOCaaS) in Zusammenarbeit mit dem FL1-Exklusivpartner Radar-Services.



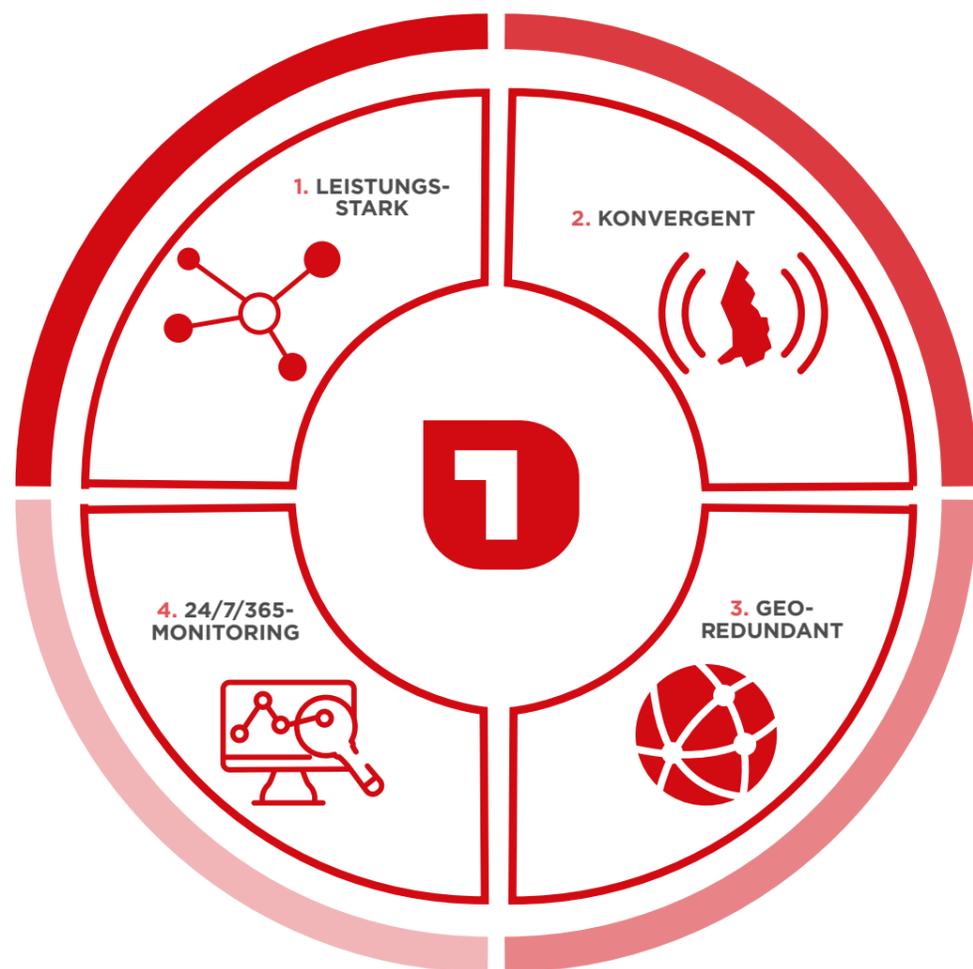
TV/FERNSEHEN

6

Die Telecom Liechtenstein bietet seit über 10 Jahren auch digitales Fernsehen per IPTV. Mit «FL1 TV» bieten wir ein Fernseherlebnis der neuesten Generation. Zugriff auf über 180 Sender, davon die meisten in HD.

Hinzu kommen Video on Demand («VoD») sowie 7 Tage Replay.

Für unterwegs bietet FL1 TV Apps für Apple und Android.



1

Die Trennung der einzelnen Netz- und Kundenanwendungen erfolgt durch eine Netzarchitektur, die auf verschiedenen Layern basiert.

So können den Kunden mehrfache «100 Gbit/s»-Anbindungen vom Kundenstandort quer durch Liechtenstein bis zu den internationalen Rechenzentren zur Verfügung gestellt werden.

2

Das vollständig über Glasfaser an das Kernnetz angebundene Mobilfunknetz und das Festnetz mit dem neuen Hochleistungs-IP-Core sowie den Accesstechnologien Glasfaser, TV-Kabel und Kupferkabel verschmelzen zum einzigen konvergenten Netz in Liechtenstein.

3

FL1 bietet alle verfügbaren Access-Technologien sowohl über Festnetz als auch Mobilfunk an und verfügt über ein leistungsstarkes, mehrfach redundantes «Backbone».

Die Serviceplattformen werden in verteilten Rechenzentren betrieben und durch ausgebildetes, zertifiziertes Fachpersonal weiterentwickelt.

4

Management- und Leitsysteme, basierend auf Künstlicher Intelligenz (KI), unterstützen das geschulte Fachpersonal bei Monitoring und Wartung.

Funktionsstörungen können frühzeitig erkannt werden, was die Ausfallrate der Dienste deutlich reduziert und diese sicher und stabil macht.

SERVICEQUALITÄT UND DAS BESTE NETZ

Kundenerwartungen erfüllen

ERHALTUNG DER HOHEN SERVICEQUALITÄT

Die Telecom Liechtenstein legt grossen Wert darauf, ihre Kunden durch kompetente Betreuung zu überzeugen. Wann immer hilfreich auch vor Ort. Gerade in Zeiten der Corona-Pandemie und des eingeschränkten Geschäftslebens war der Telecom Liechtenstein die Erhaltung der hohen Servicequalität ein besonderes Anliegen. Trotz der widrigen Umstände konnten zahlreiche Optimierungen umgesetzt werden. Unsere Mitarbeitenden arbeiten täglich daran, die angebotenen Services zuverlässig zu erbringen. Das grösste Serviceteam Liechtensteins im ICT-Bereich bietet Kunden die Möglichkeit, jederzeit mit FL1 in Kontakt zu treten sowie im Bedarfsfall schnell unkomplizierte Lösungen zu finden. Für Supportanfragen bei Servicebeeinträchtigungen ist das FL1-Team rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr erreichbar. Premiumkunden können die technischen Experten direkt kontaktieren und werden über Wartungsarbeiten, Alarme und globale Servicebeeinträchtigungen proaktiv informiert.

OBERSTE PRIORITÄT: ZUFRIEDENE KUNDEN

Die Kundenzufriedenheit steht im Zentrum des Handelns der Telecom Liechtenstein. Das Unternehmen holt quartalsweise Rückmeldungen von Privat- und Geschäftskunden ein. Diese laufende externe Bewertung der Dienstleistungsqualität gibt Aufschluss darüber, was von den Kunden geschätzt und als Stärke der Telecom Liechtenstein gesehen wird. Dazu zählen die hohe Servicequalität, kurze Reaktionszeiten, die kompetente Betreuung und im Bedarfsfall schnelle und unkomplizierte Lösungen. Die Kundenerhebung

gen werden dazu genutzt, die Abläufe, Produkte und Services kontinuierlich zu verbessern.

DAS BESTE NETZ IN LIECHTENSTEIN

Die Telecom Liechtenstein plant, implementiert und betreibt für ihre Dienste die technologische Basis auf dem leistungsstärksten, konvergenten Netz in Liechtenstein. Netzinfrastruktur, Rechenzentren und Serviceplattformen sind georedundant aufgebaut und werden vom FL1-Team rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr überwacht. Das bestehende Netzkonzept hat sich bewährt. Trotz höherer Netzlast und der mit dem Ausbau des Glasfasernetzes zusammenhängenden Umbauten konnte eine 100-prozentige Verfügbarkeit der Universaldienste gewährleistet werden. Besonders erfreulich ist die Tatsache, dass die Netzstabilität seit der Inbetriebnahme des neuen Kernnetzes deutlich verbessert werden konnte. Die praktisch uneingeschränkte Verfügbarkeit der Netzdienste im Berichtsjahr 2020 dokumentiert eine hohe Ausfallsicherheit. Aufgetretene Ausfälle machen sich statistisch betrachtet lediglich in einer hinteren Nachkommastelle bemerkbar. Die Gewährleistung einer hohen Ausfallsicherheit und Netzstabilität sind auch für die Zukunft eines der Hauptziele der Telecom Liechtenstein.

Ein grosser Entwicklungsschritt steht im Mobilfunk mit dem 5G-Ausbau bevor. Um die positiven Effekte von 5G in vollem Umfang realisieren und einen kommerziell sinnvollen Ausbau gewährleisten zu können, müssen jedoch noch die entsprechenden Rahmenbedingungen rechtlich-regulatorischer Natur geschaffen werden, weil die noch leistungsfähigere Mobilfunkgeneration mit den heutigen Rahmenbedingungen nicht umsetzbar ist.

SERVICEQUALITÄT UND DAS BESTE NETZ

Kundenerwartungen erfüllen

KOMPETENTE BERATUNG UND UMSETZUNG, FACHMÄNNISCHE DIENSTLEISTUNGEN

«Die Telecom Liechtenstein betreibt unsere Telefonanlage. Die ganze Technik im Hintergrund wird von den FL1-Experten zentral organisiert. Bei uns stehen lediglich die Apparate. Auf diese Weise ist immer alles auf dem neuesten Stand. Updates oder Ähnliches bemerken wir gar nicht. Bereits die Beratung, bevor wir uns für diese Dienstleistung entschieden haben, war ausgezeichnet. Das Gleiche gilt für die Umsetzung.»



Heinz Beck, stellvertretender Geschäftsführer Reinold Ospelt AG, Vaduz



Magnus Tuor, Geschäftsführer Messtechnik AG, Triesen

SPEDITIVER SERVICE GARANTIERT

«Wir haben seit über zwei Jahren alle unsere Mobiltelefone und unser Festnetz bei der Telecom Liechtenstein. Zuvor haben wir uns beraten lassen, welches Modell für uns am besten geeignet ist. Die Beratung war äusserst kompetent, und es hat sich bewahrheitet, dass wir mit der Telecom Liechtenstein am besten fahren. Wir sind auch sehr zufrieden mit dem Service sowie dem Support. Wenn wir ein Anliegen haben, wird dies kompetent und sehr speditiv erledigt. Das ist für uns von grosser Bedeutung.»

ZUVERLÄSSIGER PARTNER IN DER KOMMUNIKATION

«Mit 240 Mitarbeitern und Projekten auf vielen Baustellen in der ganzen Region spielt eine gute Kommunikation für unser Unternehmen eine ganz wichtige Rolle. Die Telecom Liechtenstein unterstützt uns als Kommunikationspartner vor allem in der Mobiltelefonie zuverlässig und mit einem guten Service. Gerade weil mobiles Telefonieren in unserer Grenzregion durch das Zusammentreffen in- und ausländischer Mobilfunknetze auch seine Tücken hat, schätzen wir die Dienstleistungen von FL1.»



René Ritter, Geschäftsführer Wilhelm Büchel AG



Andy Bircher, Partner und Geschäftsführer Funk Insurance Brokers AG, Vaduz

VIELSEITIG, MODERN UND NICHT 08/15

«Sowohl als Privatkunde als auch in Bezug auf unser Unternehmen schätze ich die kurzen Wege zur Telecom Liechtenstein. Der Kontakt ist sehr persönlich, auf Wünsche gehen die Mitarbeiter rasch ein, und es funktioniert immer alles einwandfrei. Privat schätze ich neben den guten Konditionen und der optimalen Netzabdeckung vor allem FL1 TV, mit dem ich flexibel Sendungen und Filme jederzeit zu Hause oder unterwegs ansehen kann. Im Unternehmen beziehen wir alle Kommunikationsprodukte von der TL. Vor Kurzem hat die Telecom Liechtenstein bei der Funk-Gruppe auch die technische Infrastruktur in Bezug auf Cyber-Security geprüft. Diese Dienstleistungen, welche auf modernsten Sensor- und Computertechnologien beruhen, sichern unsere IT auch in diesem Bereich zusätzlich ab. Dies zeigt auf, dass die Telecom Liechtenstein kein 08/15-Telefonanbieter ist, sondern ein vielseitiges, modernes Unternehmen.»

SERVICEQUALITÄT UND DAS BESTE NETZ

Kundenerwartungen erfüllen

DIE NUMMER 1 FÜR PRIVATKUNDEN

Durch die neuen Kommunikationsmöglichkeiten und veränderte Kundenbedürfnisse unterliegt der Grundversorgungsauftrag der Telecom Liechtenstein einem starken Wandel. Formell ist die Telecom Liechtenstein zwar unverändert mit einem Grundversorgungsauftrag (Universaldienst) für Telekommunikationsdienstleistungen betraut. In der Zwischenzeit sind aber sämtliche Wettbewerbsbeschränkungen gefallen. Es herrscht ein vollkommen freier Wettbewerb auf allen Produkt- und Dienstleistungsgebieten. Eine Ausnahme bildet lediglich noch der bereits vor Jahren von der Telecom Liechtenstein an die Liechtensteinischen Kraftwerke (LKW) erfolgte Verkauf des physischen Netzes sowie die übertragene Aufgabe des Unterhalts. Die Telecom Liechtenstein ist in allen Belangen den freien Marktkräften ausgesetzt. Sie hat es sich dennoch oder gerade deswegen zum Ziel gesetzt, die ganze Welt der Telekommunikation für ihre Privatkunden in höchster Qualität einfach erlebbar zu machen. Dazu wurden 2020 mehrere Massnahmen gesetzt.

GÜNSTIGERE PREISE UND UMFASSENDE SERVICE

Kommunikation ist für die Kunden der Telecom Liechtenstein in den vergangenen Jahren deutlich günstiger geworden. Mit dem tieferen Preisniveau in Liechtenstein, sei es für Internetkunden oder bei den Mobilabos, reagierte die Telecom Liechtenstein frühzeitig auf den sehr intensiven Wettbewerb. Das signifikant verbesserte Preis-

Leistungs-Verhältnis trägt wesentlich dazu bei, dass Kunden trotz der forcierten Wechselbereitschaft aufgrund der Umstellung auf das Glasfasernetz gehalten und neue Kunden gewonnen werden können. Die Wettbewerbsfähigkeit der Telecom Liechtenstein zeigt sich unter anderem in einer anhaltenden Aufwärtsentwicklung bei den Mobilfunkkunden in Liechtenstein. Diese wird zusätzlich begünstigt durch verschiedene Neuerungen im Produktportfolio, wie beispielsweise «FL1 Free» für konkurrenzlos günstiges mobiles Telefonieren in den beiden Wirtschafts-räumen Schweiz-Liechtenstein und EWR/EU. Dank der neu geschaffenen Möglichkeit der Rufnummernportierung sowohl mit +423- als auch mit +41-Vorwahl können inzwischen praktisch alle Liechtensteiner Mobilfunkabonnenten mit ihren bestehenden Nummern problemlos zu FL1 wechseln.

FL1-Internetkunden können zudem die «Kombinieren und Sparen»-Vorteile nutzen und damit bis zu 300 Franken pro Jahr sparen. Auch bei den aktuellen «FL1 Life»- und «FL1 Free»-Mobile-Abos wurden 2020 zahlreiche Verbesserungen umgesetzt.

Diese Vorteile wurden automatisch an alle Bestandskunden zum selben Preis weitergegeben. Im Zuge der Corona-Pandemie wurden ausserdem spezielle Aktionen lanciert, unter anderem «Internet Quickstart», um Kunden unkompliziert und unmittelbar die notwendige Internetanbindung für zu Hause anzubieten.

Auch für den Service im privaten Kundensegment erhält das Unternehmen gute Noten. Dies ist ein weiterer Grund dafür, dass die Telecom Liechtenstein 2020 bei den Mobilfunkkunden wiederum zugelegt hat.

Für die kommenden Jahre ist es nach wie vor ein wichtiges Unternehmensziel, die Kundenzufriedenheit insgesamt kontinuierlich zu verbessern.

Aufgrund des deutlich stabileren Netzes ist es 2020 zu einer starken Abnahme der Kundenanfragen bei dem technischen Support der Telecom Liechtenstein AG gekommen. Dies trotz der Umbauarbeiten auf die Glastechnologie.

Kontinuierliche Qualitätssteigerung reduziert Anrufe beim technischen Supportcenter 2016–2020

-37,5 %



Rückgang Anrufe technischer Support in %

TELEKOMMUNIKATION IN LIECHTENSTEIN

Herausfordernde Technologiewechsel



Marcel Heeb | Abteilungsleiter Services & IT

Telekommunikation in Liechtenstein

Herausfordernde Technologiewechsel

Liechtenstein ist der Heimmarkt von FL1 und ein florierender Wirtschaftsstandort mit hoher Lebensqualität. Die Wirtschaft ist gut aufgestellt und breit diversifiziert. Jedes Jahr werden zahlreiche Firmenneugründungen registriert.

In diesem professionellen Umfeld sind modernste Telekommunikationsdienstleistungen in ausserordentlich hoher Qualität von essenzieller Bedeutung.

Eine hohe Netzstabilität ist Grundvoraussetzung, um Privat- wie Geschäftskunden zufriedenstellend zu bedienen.

TELEKOMMUNIKATION IN LIECHTENSTEIN

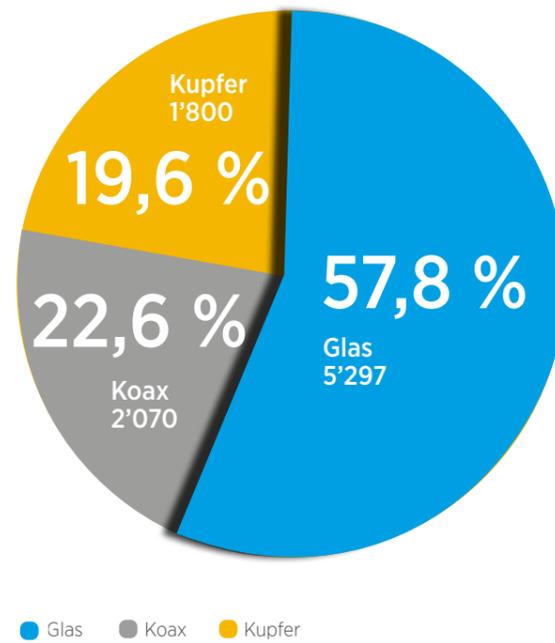
Herausfordernde Technologiewechsel

Aus diesem Grund legt die Telecom Liechtenstein grössten Wert auf die Weiterentwicklung und den zügigen Ausbau der Netzinfrastruktur. Im Fokus steht dabei aktuell der flächendeckende Anschluss aller Haushalte und Betriebsstätten an das Glasfasernetz. Dies bietet den Kunden der Telecom Liechtenstein massive Verbesserungen hinsichtlich Qualität und Performance der Dienste und Services. Daher investierte FL1 im Jahr 2020 CHF 750'000 in die Anbindung der Kunden an das Glasfasernetz. Dies wird sich auch in den kommenden Jahren des Glasfaserausbaus spürbar auf das Unternehmensergebnis auswirken. Die Telecom Liechtenstein nimmt dies bewusst in Kauf - zum Wohle der Kunden und der Liechtensteiner Wirtschaft.

GLASFASERERSCHLIESSUNG DER HAUSHALTE

Die aktuell laufende Umstellung der physischen Festnetzinfrastruktur auf Glasfaser verschärft den Wettbewerb zusätzlich, da die Kunden nach dem Ausbau der Glasfaserinfrastruktur zu einem Wechsel auf die neue Infrastruktur gezwungen sind. Diese Regelung wurde im Interesse der Vermeidung von Doppelspurigkeiten in der Infrastruktur gewählt, stellt aber für die Telecom Liechtenstein eine enorme Herausforderung dar. So werden die kleineren Mitbewerber begünstigt, da künstlich in bestehende Kundenbeziehungen, die mehrheitlich bei der Telecom Liechtenstein liegen, eingegriffen wird. Das gilt vor allem für den Bereich der Privatkunden. Sie entscheiden sich aufgrund der vorgegebenen Wechsel auf die neue Infrastruktur vermehrt dafür, ganz auf Festnetztelefonie zu verzichten und nur mehr Mobiltelefonie zu verwenden. Der intensive Konkurrenzkampf führte zu einer deutlichen Reduktion des Preisniveaus.

AKTUELLER ANSCHLUSSTYP



Im Sinne der Kundenbindung, auch nach der Umstellung auf Glasfaser, ist es der FL1 ein besonderes Anliegen, die Kunden zu unterstützen und ihnen den Wechsel so unkompliziert wie möglich zu gestalten. Einerseits wurde zu diesem Zweck im Rahmen der «Glasfaserpromo» der notwendige Einbau der für die Nutzung der Glasfasertechnologie notwendigen OTO-Dose innerhalb der Wohnungen durch FL1 koordiniert, wobei die dafür anfallenden Kosten von der Telecom Liechtenstein übernommen werden. Andererseits wurden die «Gigakombi»-Abos mit noch schnellerer Bandbreite ausgestattet. Dieser Vorteil wurde auch an alle Bestandskunden weitergegeben. Nicht zuletzt stand auch das Angebot von sehr leistungsfähigen und besonders benutzerfreundlichen WLAN-Lösungen im Zentrum, um Kunden zu Hause ein perfektes Interneterlebnis bieten zu können.

Im Festnetz gingen die Umsätze der Telecom Liechtenstein auch im Berichtsjahr deutlich zurück, was dem internationalen Trend hin zum Mobilfunk folgt. Der Rückgang resultiert einerseits aus den gewährten Preisreduktionen aufgrund

attraktiverer Abopreise, denn der intensive Konkurrenzkampf führte zu einem deutlich tieferen Preisniveau. Andererseits reduzierte sich die Kundenbasis erneut markant.



Installation eines Glasfaseranschlusses beim Kunden durch Rafael Sommerhalder | Field Force Engineer

TELEKOMMUNIKATION IN LIECHTENSTEIN

Herausfordernde Technologiewechsel

Ein Produktbereich, welcher durch den Glasfaserausbau und die damit verbundene Ausserbetriebnahme von Kupfer- und Kabelnetz einen Rückgang erfährt, ist das Fernsehen. Die Teilnehmerbasis im Kabelfernsehen («R/TV») verringerte sich um 45 Prozent. Rund die Hälfte konnte durch einen Umstieg auf IPTV kompensiert werden, wobei diese Technologie im Vergleich zu Kabelfernsehen aufgrund höherer Kosten für Betrieb und Content niedrigere Margen aufweist.

TRENDWENDE BEIM INTERNET MÖGLICH

Die Telecom Liechtenstein begleitet ihre Kunden aufgrund der Erfahrungen aus den ersten Umstellungen mittlerweile mehrstufig und sehr proaktiv im Rahmen des Glasfaserausbaus und der darauffolgenden Ausserbetriebnahme von Kupfer- und Kabelnetz durch die Liechtensteinischen Kraftwerke. Diese Investition in die intensive Unterstützung der Kunden hat sich spürbar ausgewirkt. So konnte bei der Entwicklung der Kundenzahlen der Trend des Jahres 2019 deutlich abgemildert und die Teilnehmerbasis trotz des intensiven Wettbewerbs beinahe stabilisiert werden. Bei Fortsetzung dieses Trends erscheint es denkbar, dass die Telecom Liechtenstein im kommenden Jahr erstmals nach mehreren Jahren die Anzahl der Internetkunden wieder steigern kann. Obwohl sich die meisten Kunden im Zuge der Umstellung für deutlich höhere Internet-Bandbreiten entscheiden, sinken aufgrund des attraktiveren Preisniveaus die daraus erzielten Umsätze zugunsten der Kunden.

MARKTANTEIL IM MOBILFUNK STEIGT

Im Mobilbereich gibt es aufgrund des vergleichsweise späten Marktstarts der Telecom Liechtenstein das grösste Wachstumspotenzial bei den klassischen Telekommunikationsdiensten. Die Anzahl der Mobilkunden in Liechtenstein konnte im Berichtsjahr um knapp 1'000 auf 11'500 erhöht werden. Der Marktanteil der Telecom Liechtenstein steigert sich somit um etwa 1 Prozentpunkt auf 22 Prozent. Positiv wirkte sich im Berichtsjahr vor allem die neue Möglichkeit aus, Schweizer Rufnummern für Privat- und Geschäftskunden in das Netz von FL1 zu portieren. Die Auswirkung der Einführung der Rufnummernportierung für +423-Nummern hatte bisher hingegen keinen nennenswerten Effekt auf die Entwicklung der Marktanteile.

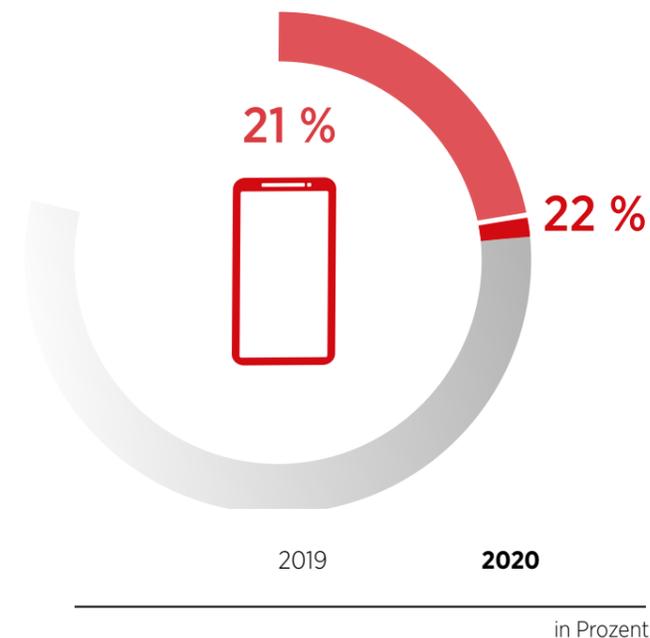
Generell kommt es schrittweise zu einem höheren Anteil an Liechtensteiner +423-Nummern im Vergleich zu den Schweizer +41-Nummern. Derzeit hat bereits rund ein Drittel der Mobilabos eine Liechtensteiner Vorwahl und der Trend ist weiter steigend.

AUSBAU DER SERVICEFÜHRERSCHAFT ALS ZIEL

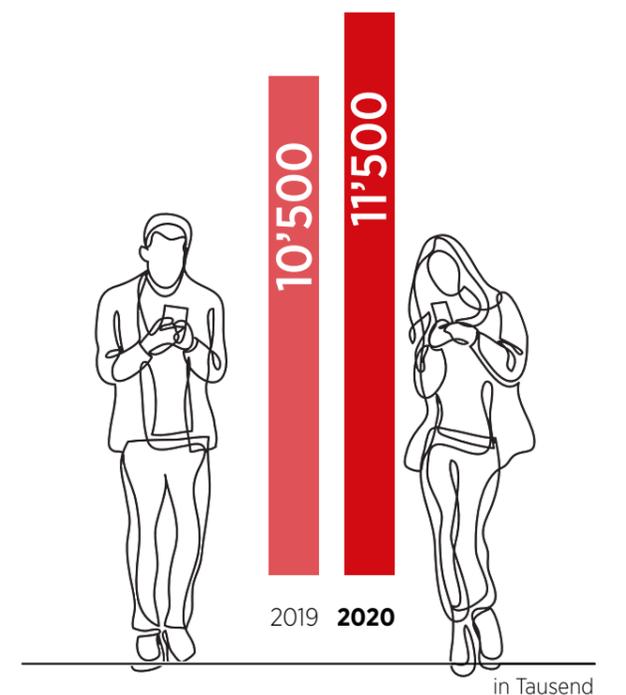
Insgesamt bleibt das Marktumfeld am Heimmarkt schwierig. Aufgrund des schrumpfenden Festnetz-Marktes wächst die Herausforderung, die für den professionellen Betrieb einer Tier-1-Telekommunikationsinfrastruktur notwendigen Deckungsbeiträge zu erwirtschaften.

Die Telecom Liechtenstein kann sich in dieser Situation nur durch noch stärkere Anstrengungen zur Differenzierung und den sukzessiven Ausbau ihrer Serviceführerschaft gegen Marktanteilsverluste verteidigen. Darüber hinaus gilt es, höchste Kosteneffizienz sicherzustellen und durch die Entwicklung der Wachstumsfelder positive Skaleneffekte zu erzielen.

Marktanteil Mobilfunk Liechtenstein



Anzahl Mobilkunden



MARKTPositionierung in Wachstumsfeldern

Unternehmerische Schwerpunkte und Transformation



Whitelabel Partnerevent | Juli 2020 | Bernd Liebscher CMO

Marktpositionierung in Wachstumsfeldern

Unternehmerische Schwerpunkte und Transformation

Die Telecom Liechtenstein verfolgt beim Aufbau neuer, ergänzender Geschäftsfelder weiterhin eine klare Strategie, die auf eine fokussierte Expansion in der Schweiz, Wachstum im zukunftssträchtigen M2M/IoT-Geschäft sowie ausgewählte Lösungen im Geschäftsfeld Cyber Security ausgerichtet ist.

MARKTPositionierung in Wachstumsfeldern

Unternehmerische Schwerpunkte und Transformation

Die positive Entwicklung zeigt, dass das Unternehmen zur Abfederung des Rückgangs im Kerngeschäft auf die richtigen neuen Geschäftsfelder gesetzt hat. Dies stimmt die Telecom Liechtenstein optimistisch, das anvisierte Ziel der breiteren Abstützung und Stärkung der Ertragskraft zu erreichen. Das Unternehmen hat mit den daraus erwirtschafteten Deckungsbeiträgen die Basis für zukünftiges organisches Wachstum gelegt.

INTERNET DER DINGE: «MACHINE-TO-MACHINE»-KOMMUNIKATION

Unter Industrie 4.0 oder Industrial Internet ist der Einzug der Internet-Kommunikation in die Fabriken und Produktionen zu verstehen. Die drei industriellen Revolutionen waren durch Mechanisierung, Elektrifizierung und schliesslich Digitalisierung gekennzeichnet. Seit einiger Zeit erlebt die Welt die vierte Revolution, die Verzahnung der Produktion mit modernster Informations- und Kommunikationstechnik. Dabei spielt die Telecom Liechtenstein seit vielen Jahren eine wichtige Rolle im Bereich Managed Connectivity mit ihren Aktivitäten im Bereich «Machine-to-Machine»-Kommunikation (M2M) beziehungsweise beim Internet der Dinge (Internet of Things/IoT). Basis für die vierte industrielle Revolution sind intelligente, digital vernetzte Systeme, die eine nahezu selbstorganisierte Produktion ermöglichen sollen: Bauteile kommunizieren eigenständig mit der Produktionsanlage oder vergeben bei Bedarf selbst den Auftrag für eine Reparatur. Fahrerlose Transporter erledigen Logistikaufgaben autonom, und Zulieferer, Partner sowie Kunden sind in Geschäfts- und Wertschöpfungsprozesse eingebunden. – Die Digitalisierung verändert grundlegend die Art und Weise, wie zukünftig auch in Liechtenstein produziert und gearbeitet wird.

Seit 2014 entwickelt die Telecom Liechtenstein daher zusammen mit internationalen Partnern aus der IT-Branche individuelle, globale Lösungen für die Industrie 4.0. Partner in Japan, Nordamerika, dem Nahen Osten und Europa bedienen mit den Services von FL1 ihre Kunden auf der ganzen Welt. Diese Unternehmen kommen aus fast allen Branchen von A wie Automobile bis Z wie Zuckerrohrplantage. Dazwischen finden sich Trackingsysteme, Solar-Strassenbeleuchtungssysteme, intelligente Zahnbürsten und vieles mehr. Die Telecom Liechtenstein ist dabei für die Übertragung der Daten zwischen den Endgeräten und den kommunizierenden Servern sowie den Plattformen zuständig.

Aufgrund dieser globalen Entwicklung im Bereich «Machine-to-Machine»-Kommunikation ist gewiss, dass auch in den kommenden Jahren unzählige neue Geräte mit dem Internet verbunden werden. Konnektivität schafft die Grundlage für innovative Konzepte wie Smart Energy, Smart Health oder Smart City. Das spezialisierte Expertenteam der Telecom Liechtenstein betreut bereits seit zehn Jahren mit einem innovativen Serviceangebot seine zahlreichen internationalen Kunden. Inzwischen sind 1,7 Millionen SIM-Karten der Telecom Liechtenstein mit einem Datenvolumen von rund 200 Terabyte in Hunderten von unterschiedlichen Endgeräten weltweit in diesem Geschäftsbereich im Einsatz, davon rund 90 Prozent im Bereich der Maschinenkommunikation. Ermöglicht wird dies durch internationale Beziehungen der Telecom Liechtenstein zu den weltweiten Netzbetreibern. Diese münden in knapp 700 Roamingverträgen rund um den Globus.

Dank der neuen, noch stärkeren Service-Partnerschaft zwischen der Telecom Liechtenstein und der A1 Telekom Austria können solche Verträge unter Nutzung der Einkaufskraft einer internationalen Mobilfunk-Operatorengruppe abgeschlossen werden. Damit wird nicht nur eine wertvolle Basis für dieses internationale Wachstumsgeschäft gelegt, sondern es entstehen auch viele Vorteile für die Liechtensteiner Endkunden. Diese profitieren weltweit von niedrigen Roaminggebühren.

Das dennoch solide Wachstum und das positive Ergebnis fassen auf dem Ausbau der bestehenden engen Partnerschaften. Trotz der weiterhin sehr angespannten globalen Situation ist es ein erklärtes Ziel der Telecom Liechtenstein, im Jahr 2021 ein neues, konkretes Projekt zu implementieren. Spätestens 2022 wird die Telecom Liechtenstein in diesem internationalen Geschäft weitere Wachstumsschritte setzen können.



Nachdem in den vergangenen Jahren kontinuierlich neue Partnerschaften evaluiert und implementiert werden konnten, hat die weltweite Corona-Krise auch das Team der Telecom Liechtenstein ausgebremst. 2020 konnte aufgrund der andauernden Shutdowns rund um den Globus und den damit einhergehenden Reisebeschränkungen erstmalig kein neues Projekt aus der vielversprechenden Projektpipeline umgesetzt werden.

Der Fokus ist während dieser Zeit auf die nächsten Entwicklungsschritte der bestehenden Partner gerichtet, um gemeinsam das Geschäftsmodell weiter auszubauen.

MARKTPositionierung in Wachstumsfeldern

Unternehmerische Schwerpunkte und Transformation

MARKT SCHWEIZ: WHITELABEL-PRODUKTE VON FL1

Die Telecom Liechtenstein hat seit 2018 mit dem Whitelabel-Mobile-Geschäft in der Schweiz ein nachhaltiges Geschäftsmodell zur Erzielung von Skaleneffekten aufgebaut. Die Zusammenarbeit der Telecom Liechtenstein mit Kabelnetzbetreibern, Elektrizitätswerken und Internet-Service-Providern in der Schweiz entwickelt sich weiterhin sehr positiv. Sowohl die Zahl der Partner als auch jene der Endkunden wächst stetig, und in der Vertriebspipeline befinden sich weitere potenzielle Partnerunternehmen. Dies findet seinen Niederschlag in stetig wachsenden Umsatzzahlen, die sich 2020 um fast 50 Prozent auf 4,6 Millionen Franken erhöht haben. Das Whitelabel-Mobile-Produkt erlaubt Partnerunternehmen in der Schweiz, unter eigener Marke Mobile-Abos an ihre Endkunden zu vertreiben. Dabei stellt die Telecom Liechtenstein Prozesse, Systeme und Produkte/

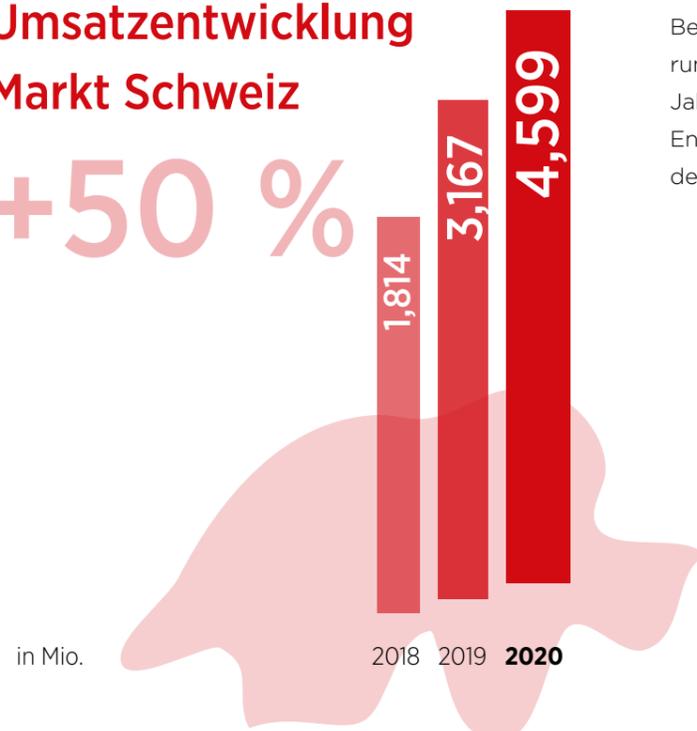
Tarifpakete zur Verfügung und unterstützt die Partner auch in der Vermarktung. Dies ermöglicht eine stärkere Positionierung gegenüber deren Mitbewerbern auf dem Schweizer Markt durch konvergente Angebote und eine verbesserte Kundenbindung. Beim Mobilfunkangebot steht den Partnern in der Schweiz das für seine Qualität mehrfach ausgezeichnete Netz von Sunrise zur Verfügung.

Mittlerweile nutzen 10 Schweizer Unternehmen das Whitelabel-Mobilfunkangebot der Telecom Liechtenstein – fünf neue Partner wurden 2020 auf der Plattform technisch implementiert. Ein weiterer Partner befand sich Ende 2020 in der Umsetzungsphase. Das Potenzial ist noch nicht ausgeschöpft. Weitere regionale Provider werden im Laufe des neuen Geschäftsjahres dazukommen, um ihren Endkunden Festnetz- und Mobilfunkprodukte aus einer Hand anbieten zu können.

Die Telecom Liechtenstein rechnet mit einer Fortsetzung des sehr starken Wachstums in diesem Bereich und bedient dank einer Teilnehmersteigerung um 170 Prozent mittlerweile – wie vor einem Jahr im Geschäftsbericht 2019 prognostiziert – Ende 2020 bereits mehr Mobilfunkteilnehmer in der Schweiz als in Liechtenstein.

Umsatzentwicklung Markt Schweiz

+50 %



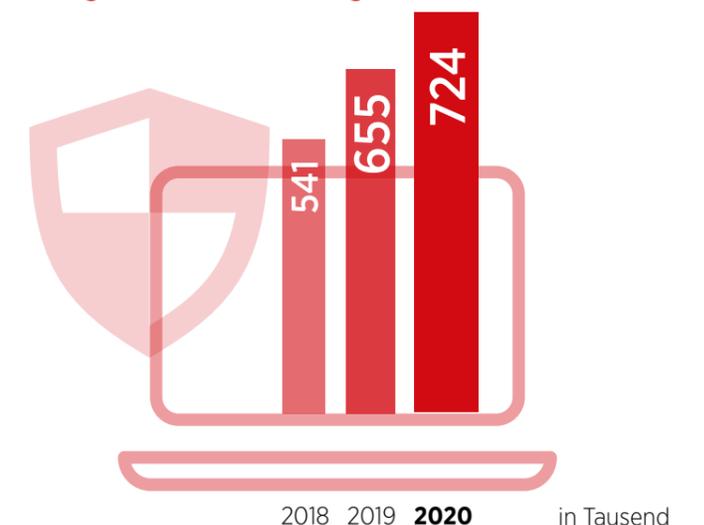
CYBER SECURITY: WACHSENDES PORTFOLIO

Insbesondere im stark vom Homeoffice geprägten Pandemiejahr 2020 stellten Cyberangriffe eine ernstzunehmende Bedrohung für Unternehmen dar. Vor diesem Hintergrund stieg das Bedürfnis der Kunden nach einem soliden IT-Risiko-Management und nach Datensicherheit. Um ihre Kunden in diesem wichtigen Bereich professionell zu unterstützen und zukunftssichere Lösungen anbieten zu können, arbeitet die Telecom Liechtenstein insbesondere in den Bereichen «Detection» und «Prevention» mit führenden Cyber Security-Unternehmen zusammen. Die ausgewiesenen Cyber Security-Experten im Team der Telecom Liechtenstein unterstützen mittlerweile namhafte Liechtensteiner und Schweizer Unternehmen bei der Erkennung und Abwehr von Cyberangriffen sowie beim Eliminieren von Schwachstellen. Um speziell in der Heimregion auch kleine und mittlere Unternehmen rund um die Cyber Security optimal zu unterstützen, wurde 2020 gemeinsam mit BDO Liechtenstein und der Funk-Gruppe die «Cyber Allianz Liechtenstein» aus der Taufe gehoben. Die Telecom Liechtenstein rechnet für die kommenden Jahre weiterhin mit hohen Wachstumsraten und will ihre Position sukzessive stärken, da Cybersicherheit mit fortschreitender Digitalisierung weiter an Bedeutung gewinnen wird – für Grosskonzerne genauso wie für KMU und öffentliche Verwaltungen.

Die Telecom Liechtenstein ist mit der «Cyber Security»-Sparte auf einem der wichtigsten ICT-Wachstumsfelder beratend tätig und bietet Zugang zu international anerkannten Sicherheitslösungen. Gemeinsam mit RadarServices werden umfassende Dienstleistungen in der Beratung und Hilfestellung bei der Behebung von IT-Risiken und

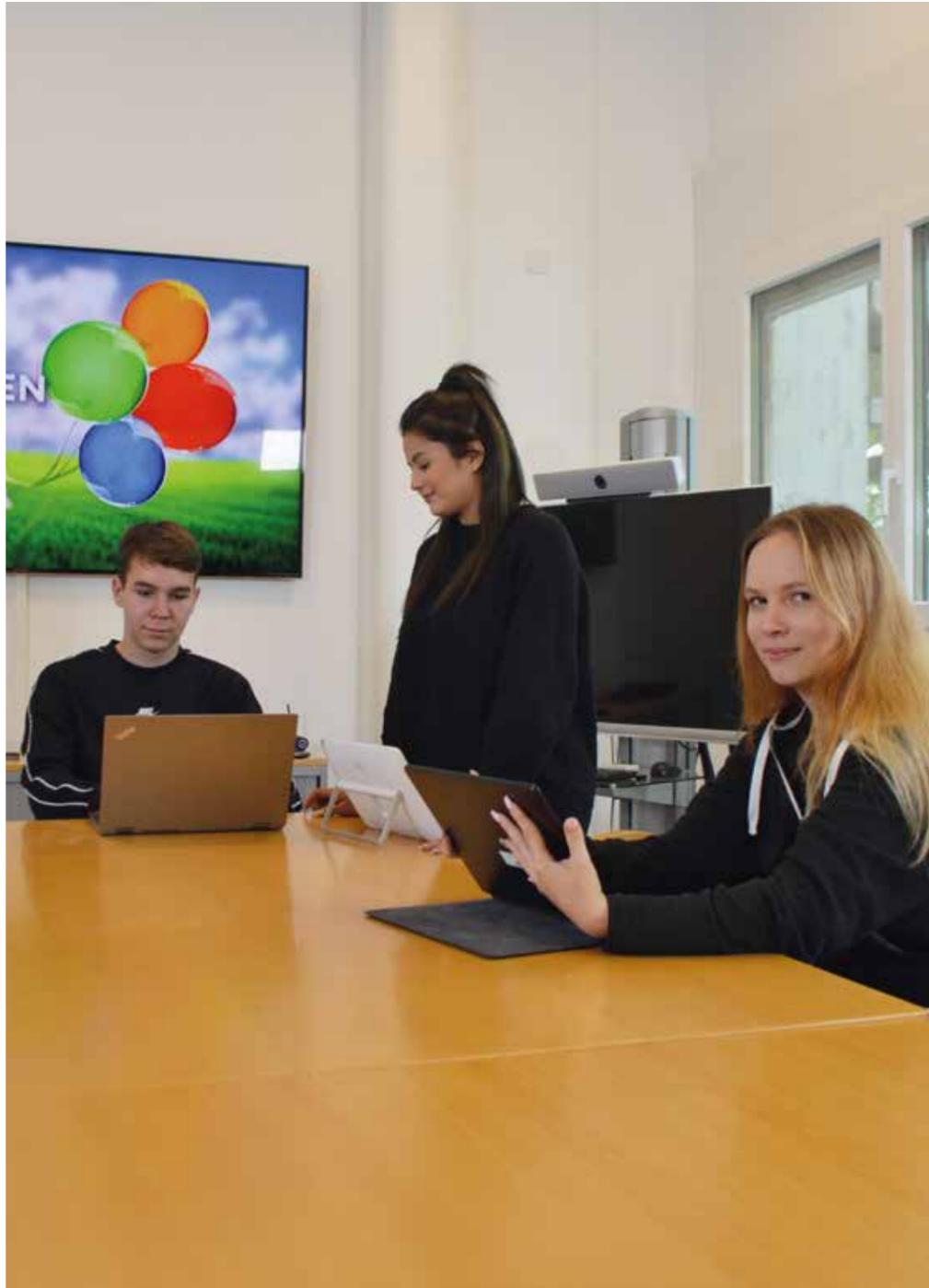
Systemschwachstellen sowie in der laufenden Überprüfung des Netzwerkverkehrs auf bösartigen Inhalt geboten. Einen Schwerpunkt bildet das IT-Risiko-Management, das Sicherheits- und Schadensrisiken aufdeckt, die erforderlichen Sicherheitsmassnahmen gewährleistet und dabei hilft, sich an neue Risiken anzupassen. Aufgrund der erfolgreichen bisherigen Zusammenarbeit wurde der Telecom Liechtenstein im Jahr 2020 seitens RadarServices der Status der «Generalvertretung für Liechtenstein und die Schweiz» verliehen. Neben dem langjährigen Partner RadarServices wurde 2020 auch die Zusammenarbeit mit dem amerikanischen Unternehmen FireEye gestartet sowie eine automatisierte Schwachstellen-Testlösung in Kooperation mit A1 Digital lanciert. Mit diesen Dienstleistungen minimieren die Security-Experten der Telecom Liechtenstein in Zusammenarbeit mit Spezialisten der Technologielieferanten die Belastung der internen IT-Abteilungen ihrer Kunden und ermöglichen diesen so die Konzentration auf das Kerngeschäft.

Umsatzentwicklung Cyber Security



RISIKOBEWUSSTE UNTERNEHMENSSTEUERUNG

Herausforderndes Umfeld



Von li nach re: Nilo Marxer | Lernender Informatiker; Sawana Banzer | Lernende Detailhandelsfachfrau; Sidney Briggen | Lernende Detailhandelsfachfrau

Risikobewusste Unternehmens- steuerung

Herausforderndes Umfeld

Die Telecom Liechtenstein AG als moderner Telekommunikationsdienstleister ist den Veränderungen der Marktgegebenheiten und somit den unterschiedlichsten Risiken ausgesetzt.

Der EWR-Status Liechtensteins einerseits, und somit die regulatorischen Bestimmungen für den europäischen Binnenmarkt, sowie andererseits der Schweizer Telekommunikationsmarkt, durch den Liechtenstein geprägt ist, ergeben eine Überlappung der Marktsysteme.

Das stellt das Unternehmen vor die besondere Herausforderung, alle Anforderungen bedienen zu können. Die Telecom Liechtenstein AG mit dem Auftrag als nationaler Grundversorger ist sich dieser Situation und Verantwortung bewusst. Entsprechend wird dem Risikomanagement innerhalb der Organisation ein zentraler Stellenwert zugeordnet.

RISIKOBEWUSSTE UNTERNEHMENSSTEUERUNG

Herausforderndes Umfeld

Das Risikomanagement der Telecom Liechtenstein AG basiert auf der Mitarbeit und dem Risikoverständnis jedes einzelnen Mitarbeiters im Unternehmen. Regelmässige interne Schulungen unterstützen dabei, um das Risikoverständnis aller Mitarbeiter im gesamten Unternehmen auf einem hohen Standard zu halten. Das Risikomanagement ist nicht nur eine Aufgabe der Führungskräfte, sondern ist ein Bestandteil der täglichen Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

ORGANISATION UND GRUNDLAGEN

Die Risikopolitik und die organisatorischen Grundlagen für das Risikomanagement sind durch den Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung festgelegt. Innerhalb der Risikopolitik werden der Risikoappetit, die Risikoakzeptanz und Risikotoleranz bestimmt. Organisatorisch setzt die Geschäftsleitung den Risikomanager ein, welcher die Einhaltung der Risikostrategie durch die Risikoeigner und die Mitarbeiterinnen überwacht. Ebenfalls verantwortlich ist der Risikomanager für das abteilungsübergreifende Risikomanagement von der Risikoidentifikation über die Analyse bis zur Bewertung, sowie die Koordination der eingeleiteten Massnahmen, welche den festgestellten Risiken zugeordnet wurden.

Innerhalb des Enterprise-Risk-Managements der Telecom Liechtenstein AG wird die Vorgehensweise zur Risikobeurteilung durch den Top-down Ansatz und den Bottom-up Ansatz ganzheitlich angewendet, und somit auch dem Operational-Risk-Management eine starke Gewichtung zugeteilt.

Die Zielsetzung im Top-down Ansatz besteht im

Erkennen, Reduzieren, Verlagern, Vermeiden oder Akzeptieren der Risiken als ganzheitliches und unternehmensweites Risikomanagement durch die Organisationsverantwortlichen auf Stufe Verwaltungsrat, Geschäfts- und Abteilungsleitung. Die Betrachtung ist dabei immer zukunftsorientiert.

Die Zielsetzung im Bottom-up Ansatz besteht in der Sicherheit, Richtigkeit und Ordnungsmässigkeit in den operativen Prozessen auf Stufe der Prozessverantwortlichen und Risikoeigner. Der Betrachtungshorizont ist hierbei gegenwarts- und vergangenheitsorientiert. Das ORM ist sehr eng mit dem internen Kontroll-System (IKS) verbunden und wird fortlaufend gegenseitig abgestimmt.

Durch die Unterteilung der Risiken und deren differenzierte Betrachtung wird sichergestellt, dass scheinbar kleinere Risiken des Operational-Risk-Managements aggregiert und in der Betrachtung ebenfalls wahrgenommen werden und somit das Gesamtbild korrekt und vollständig wiedergegeben wird. Alle identifizierten Risiken werden aufgrund der Analyse und der festgelegten Risikopolitik in drei Risiko-Levels eingeteilt. Das Level-Rot weist die Risiken mit hohem Handlungsbedarf aus. Das Level-Gelb zeigt die Risiken, welche systematisch überwacht werden und fortlaufend zu bearbeiten sind. Die Risiken mit dem Level-Grün sind periodisch zu überwachen und nach Möglichkeit zu bearbeiten.

RISIKOANALYSE UND ÜBERWACHUNG

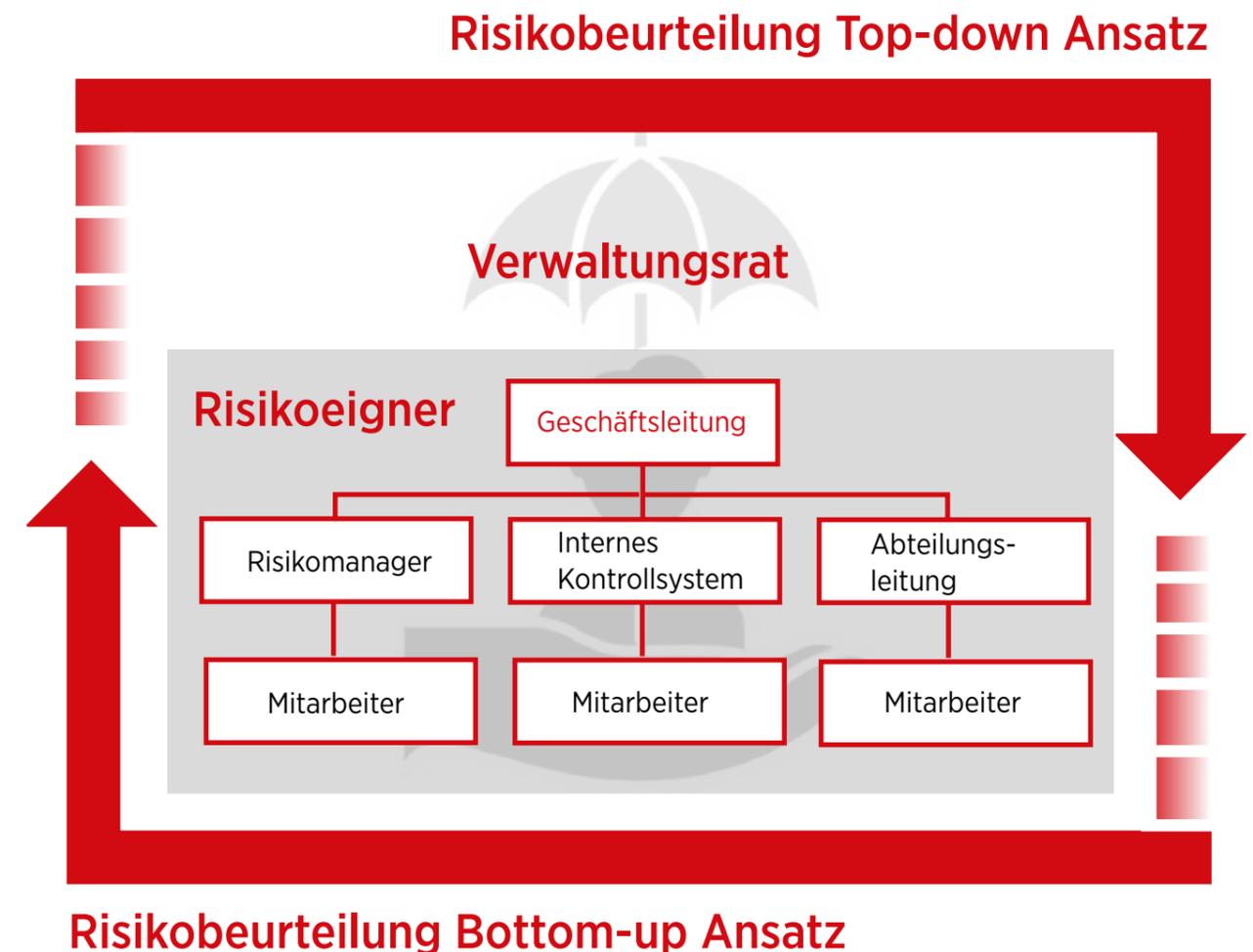
Der Telekommunikations- und ICT-Markt, in welchem sich die Telecom Liechtenstein AG bewegt,

ist in permanenter Bewegung. Um auch im Risikomanagement mit den aktuellen Entwicklungen und Gegebenheiten Schritt halten zu können, wird die Risikobeurteilung, also die Risikoidentifikation, die Risikoanalyse und die Risikobewertung pro Quartal durchgeführt und in einem Bericht zuhanden der Geschäftsleitung und des Verwaltungsrats dokumentiert und kommuniziert. Die Massnahmen pro identifiziertem Risiko werden nach Wichtigkeit und Dringlichkeit priorisiert und fortlaufend überwacht.

Der Risikobericht wird vom Verwaltungsrat und von der Geschäftsleitung auf Vollständigkeit ge-

prüft, und gegebenenfalls ergänzt. Die Risikopolitik wird durch den Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung ebenfalls jährlich überprüft.

Neben dem klassischen Risikomanagement ergänzt das Incident-Management (Störungs-Management) den gesamten organisatorischen und technischen Prozess der Reaktion auf erkannte oder vermutete Sicherheitsvorfälle beziehungsweise Betriebsstörungen in den IT- und Infrastruktur-Bereichen sowie die hierzu vorbereitenden Massnahmen und Prozesse.



RISIKOBEWUSSTE UNTERNEHMENSSTEUERUNG

Herausforderndes Umfeld

	RISIKOBEZEICHNUNG	RISIKOBESCHREIBUNG	RISIKOKATEGORIE	EINTRITTSWAHRSCHEINLICHKEIT	AUSWIRKUNG
A	Kursverluste bei Vermögensverwaltungsmandaten	Verluste durch Kurs- und Währungsschwankungen bei hohen Liquiditätsbeständen, welche in Form von Vermögensverwaltungsmandaten bei Banken angelegt sind.	Liquiditätsrisiko	wahrscheinlich	sehr gross
B	Pensionskasse SPL: weitere Nachschusspflicht & zinsloses Darlehen	Bei der Ausfinanzierung der Deckungslücke der Pensionsversicherung für das Staatspersonal (PVS) wurde 2014 ein zinsloses Darlehen von allen Anschlüssen gewährt. Eine Rückzahlung ist aus heutiger Sicht unwahrscheinlich. Bei einer weiteren Verschlechterung des Deckungsgrads können weitere Nachschusspflichten entstehen.	Kreditrisiko/Forderungsausfallrisiko (einschliesslich Länderrisiko)	wahrscheinlich	gross
C	Umsatzrückgang Kerngeschäft	Anschluss- und Gesprächssubstitution durch alternative IP-basierende Sprachdienste und Margenerosion durch Preissenkungen.	Marktrisiko	sehr wahrscheinlich	gross
D	Netzkostenerhöhung durch FTTH	Der Ausbau des FTTH Netzes wird laut LKW über 50 Mio. Franken kosten. Dies kann die Einkaufskosten beeinflussen.	Operationelles Risiko	sehr wahrscheinlich	mittel
E	Negative Entwicklung der Rahmenbedingungen für Kerngeschäftsmodell der TLI	Die Rahmenbedingungen im Markt Liechtenstein verändern sich nachteilig für die TLI. Interessengruppen üben politischen oder wirtschaftlichen Druck aus. 5G kann nicht profitabel aufgebaut werden.	Strategisches Risiko	sehr wahrscheinlich	mittel
F	Cyberattacke mit Zugriff auf TLI-Systeme	Datenklau, Sabotage, Fehlmanipulationen, Erpressung, setzen von Trojanern usw.	Operationelles Risiko	unwahrscheinlich	gross
G	Covid-19-Pandemie	Mehrere Mitarbeiter der Telecom Liechtenstein AG stecken sich mit dem Virus an. Der Betrieb kann nur noch eingeschränkt sichergestellt werden.	Arbeitssicherheitsrisiko	möglich	mittel
H	Verlust von kritischem Know-how	Verlust von kritischem Know-how - Abwerbung von Spezialisten - Unfall oder Krankheit - Abgang von Know-how-Trägern	Operationelles Risiko	möglich	mittel
I	Allgemeiner Ausfall von Diensten	Ausfall von Systemen oder Services, die mehrere tausend Kunden betreffen.	Operationelles Risiko	möglich	mittel
J	Lieferantenrisiken	Durch den Ausfall von strategischen Lieferanten oder durch deren strategische und wirtschaftliche Veränderung ist ein mit hohen Kosten verbundener Lieferantenwechsel erforderlich.	Strategisches Risiko	möglich	mittel

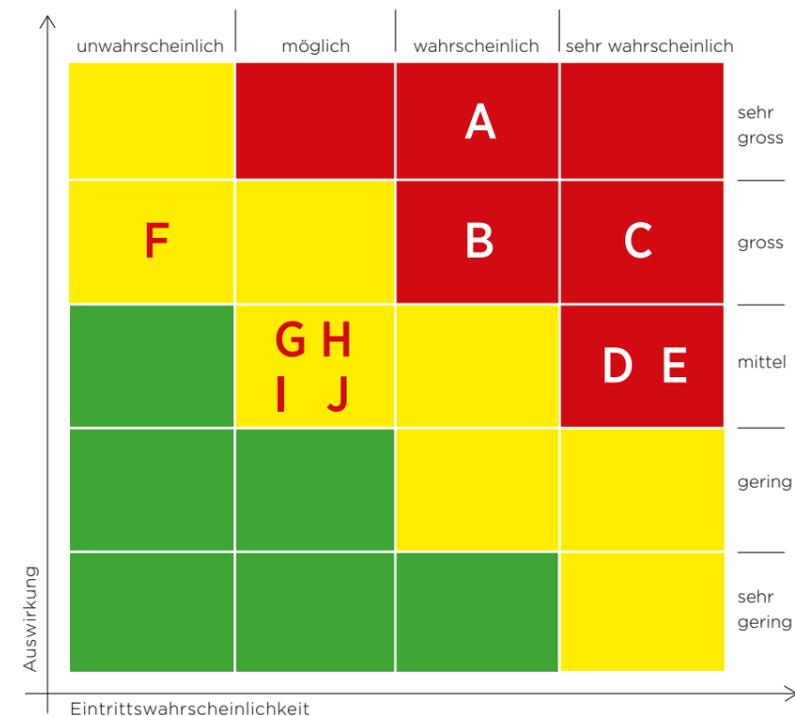
RISIKOEINSCHÄTZUNG

Das Risikomanagement der Telecom Liechtenstein AG umfasste per 31.12.2020 insgesamt 47 Risiken, welche identifiziert und gelenkt wurden.

Gemäss der Analyse und den bereits gesetzten Massnahmen bestehen derzeit keine unternehmensgefährdende Einzelrisiken für die Telecom Liechtenstein AG, welche den Fortbestand der Unternehmung gefährden. Auch die kumulierte Risikosumme, gewichtet nach der Eintrittswahrscheinlichkeit und den finanziellen Auswirkungen, ergeben keine substantielle Gefahr in der mittelfristigen und langfristigen Betrachtung.

Die unten aufgeführte Risikoliste zeigt die potenziell hohen Risiken der Telecom Liechtenstein AG sowie deren Einordnung innerhalb der Risikomatrix.

Risikolevel:



VERANTWORTUNG UND NACHHALTIGKEIT

Wertebasierte Führung



Aldo Frick | CEO; Jennifer Lasswitz | CFO; Bernd Liebscher | CMO

Verantwortung und Nachhaltigkeit

Wertebasierte Führung

Gelebte Corporate Governance gewährleistet verantwortungsvolle, qualifizierte, transparente und auf den langfristigen Erfolg ausgerichtete Führung.

Die Telecom Liechtenstein hat sich für die Umsetzung dieser Grundsätze freiwillig den Richtlinien und Empfehlungen des Swiss Code of Best Practice für Corporate Governance der Economy Swiss unterworfen.



CORPORATE GOVERNANCE

Gelebte Corporate Governance gewährleistet verantwortungsvolle, qualifizierte, transparente und auf den langfristigen Erfolg ausgerichtete Führung. Die Telecom Liechtenstein hat sich für die Umsetzung dieser Grundsätze freiwillig den Richtlinien und Empfehlungen des Swiss Code of Best Practice für Corporate Governance der Economy Swiss unterworfen. Damit dokumentiert das Unternehmen in der Wahrnehmung seiner Sorgfaltspflicht einen hohen Grad an Verantwortungsbewusstsein, sowohl gegenüber den Aktionären und externen Interessengruppen als auch innerhalb des Unternehmens.

ORGANE DER TELECOM LIECHTENSTEIN AG

Im Anhang sind die Mitglieder des Verwaltungsrats und der Geschäftsleitung sowie die Kontrollstelle der Telecom Liechtenstein AG aufgeführt. Die Bestellung, die Pflichten und die Befugnisse der Organe sind in den Statuten der Telecom Liechtenstein sowie im Organisationsreglement festgelegt.

GENERALVERSAMMLUNG DER AKTIONÄRE

Das oberste Organ der Telecom Liechtenstein ist die Generalversammlung. Ihr stehen unter anderem die Befugnisse zu, die Statuten festzusetzen und zu ändern, die Mitglieder des Verwaltungsrats

zu wählen und abuberufen, die Revisionsstelle zu wählen, die Jahresrechnung zu genehmigen, über die Verwendung des Bilanzgewinns zu befinden und die Mitglieder des Verwaltungsrats sowie der Revisionsstelle zu entlasten. Die ordentliche Generalversammlung findet jedes Jahr innerhalb von sechs Monaten nach Abschluss des Geschäftsjahres statt und wird durch den Verwaltungsrat einberufen. Ausserordentliche Generalversammlungen können nötigenfalls auch durch die Revisionsstelle einberufen werden. Die ordentliche Generalversammlung der Aktionäre fand am 23.04.2021 statt. Diese genehmigte die Jahresrechnung 2020.

AKTIVITÄTEN DES VERWALTUNGSRATS

Der Verwaltungsrat der Telecom Liechtenstein besteht aus maximal fünf Mitgliedern. Er wird von der Generalversammlung für die ordentliche Amtsdauer von vier Jahren gewählt. Einer der Verwaltungsräte wird von der Generalversammlung zum Präsidenten gewählt.

Die Amtsdauer beträgt maximal zwei Perioden von je vier Jahren, wobei beim Präsidenten danach in begründeten Fällen eine Wiederwahl für eine ausserordentliche Amtsdauer von zwei Jahren zulässig ist. 2020 ist der Verwaltungsrat Bernd Schmutterer ausgeschieden.

VERANTWORTUNG UND NACHHALTIGKEIT

Wertebasierte Führung



Dr. Franz Wirnsperger | Präsident
Unternehmensberater und Dozent
Mitglied im VR seit: 2017



Arzu Tschütscher-Alanyurt | Mitglied
Finanz- und Risikomanagerin
Mitglied im VR seit: 2015



Heinz Frommelt | Mitglied
Rechtsanwalt
Mitglied im VR seit: 2019



Othmar Oehri | Mitglied
Geschäftsführer
Mitglied im VR seit: 2013

VERANTWORTUNG UND NACHHALTIGKEIT

Wertebasierte Führung

Der Verwaltungsrat bestimmt unter anderem über die Organisation der Gesellschaft durch geeignete Reglemente, überprüft die Unternehmensstrategie und die finanziellen Belange, bestellt die Geschäftsleitung und die Zeichnungsberechtigten, beruft sie ab und erstellt den Geschäftsbericht. Der Verwaltungsrat der Telecom Liechtenstein kam im Jahr 2020 zu 4 ordentlichen Sitzungen zusammen, an denen jeweils alle Mitglieder persönlich oder per Telefon/Video anwesend waren. Die Themen der Sitzungen orientierten sich an aktuellen Entwicklungen sowie an der Jahresplanung des Verwaltungsrats. Es wurde auch 1 ausserordentliche Sitzung abgehalten.

An den Sitzungen nahm regelmässig auch die Geschäftsleitung der Telecom Liechtenstein teil. Neben den Sitzungen des Verwaltungsrats fanden zudem auch regelmässige Sitzungen zwischen dem Verwaltungsratspräsidenten und dem Vorsitzenden der Geschäftsleitung statt. Dies gewährleistet eine effektive und effiziente Zusammenarbeit von strategischer und operativer Führungsebene der Telecom Liechtenstein. Der Verwaltungsratspräsident und der CEO haben zudem gemeinsam quartalsweise Sitzungen mit dem Wirtschaftsminister abgehalten, an denen je nach Schwerpunkt des Traktandums auch weitere VR-Mitglieder teilnahmen.

DIE GESCHÄFTSLEITUNG

Die Geschäftsleitung der Telecom Liechtenstein besteht aus drei Mitgliedern. Sie sind vom Verwaltungsrat auf unbestimmte Dauer bestellt worden. Die Geschäftsleitung führt in eigener Verantwortung die Geschäfte der Gesellschaft zum Wohle des Unternehmens und unter Berücksichtigung der Interessen der Aktionäre nach Massgabe des Gesetzes, der Statuten und der Geschäftsordnung. Die Geschäftsleitung vertritt die Gesellschaft nach aussen und gegenüber Dritten.

ORGANISATION UND GRUNDLAGEN

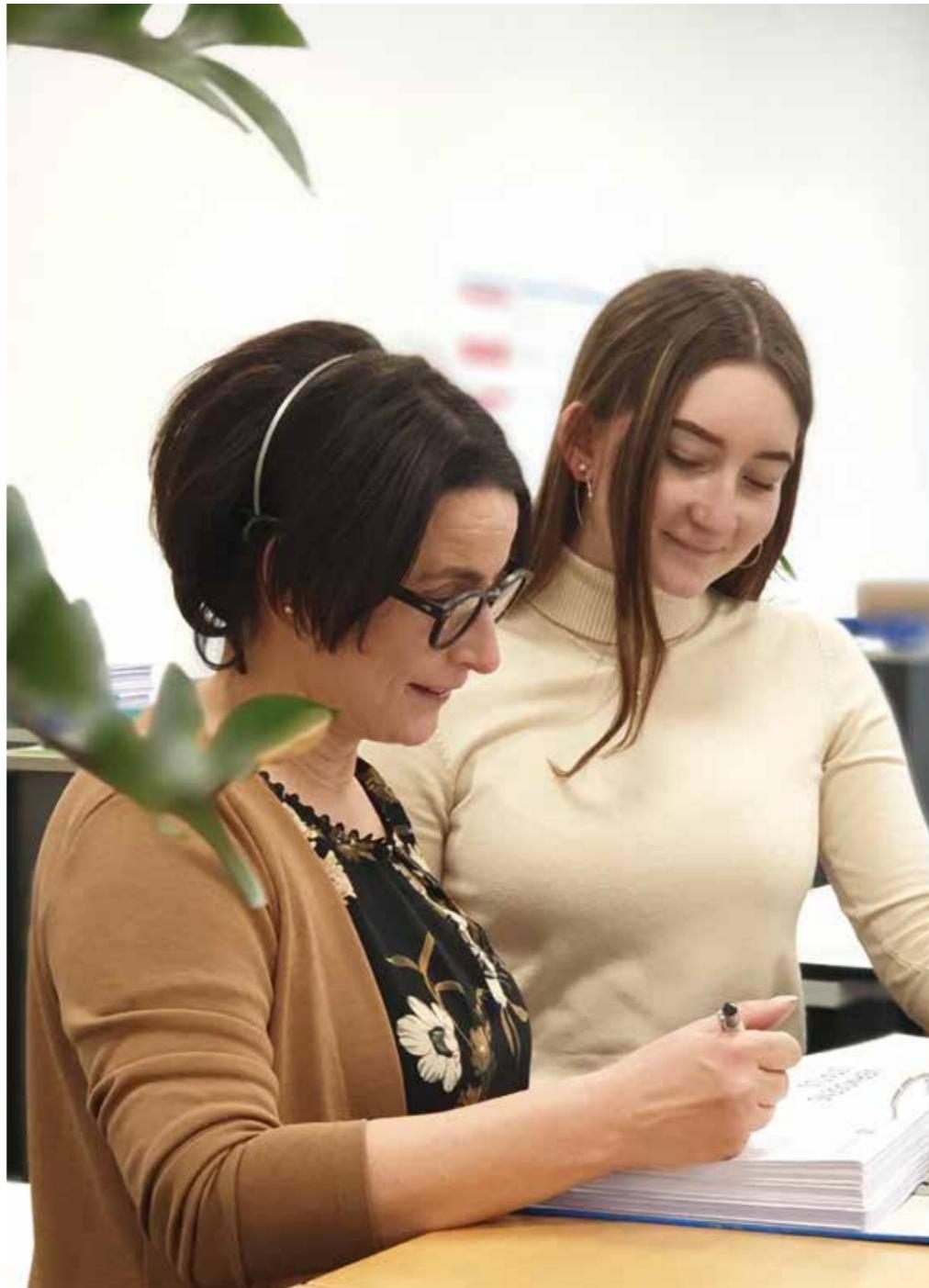
Die Generalversammlung ernennt jedes Jahr eine oder mehrere natürliche oder juristische Personen als Revisionsstelle im Sinne des Gesetzes.



Simon Wolfinger | Teamleiter Field Force Engineer

SOLIDES JAHRESERGEBNIS

Über den Planzahlen



Bettina Kaiser | Sachbearbeiterin Debitorenbuchhaltung; Emilia Rheinberger | Lernende Kauffrau

Solides Jahresergebnis Über den Planzahlen

Die Telecom Liechtenstein steuert ihre Geschäftstätigkeit anhand der einzelnen Sparten. Die Segmente «Kerngeschäft», «Wachstumsfelder» und «Sonstige Erträge» werden separat dargestellt.

Beim Kerngeschäft handelt es sich um das Geschäft im Festnetz und Mobiltelefonie in Liechtenstein.

Unter dem Titel «Wachstumsfelder» sind die neu entwickelten Geschäftsfelder zusammengefasst. Die Telecom Liechtenstein AG verfolgt mit der Fokussierung auf diese neuen Bereiche das strategische Ziel, den Rückgang im Kerngeschäft der Festnetztelefonie zu kompensieren. Darunter fallen die Aktivitäten im Markt Schweiz, das Cyber Security Geschäftsfeld und das Geschäftsfeld für IoT und «Machine to Machine» Kommunikation.

Im Segment «Sonstige Erträge» werden die opportunistisch betriebenen Aktivitäten im Bereich des Messagings subsumiert und die Aktivierung von Eigenleistungen erfasst.

SOLIDES JAHRESERGEBNIS

Finanzbericht

Die Darstellung der Segmente entspricht damit dem strategischen Fokus der Telecom Liechtenstein. Im Kerngeschäft geht es darum, den negativen Einfluss aus dem rückläufigen Festnetz-Telefoniegeschäft so weit wie möglich durch die Erschliessung von Potenzialen im Breitbandinternet und in der Mobiltelefonie über kombinierte Paketlösungen abzufedern. In den Wachstumsfeldern bieten sich der Telecom Liechtenstein neue Geschäftschancen, die der technologische Wandel mit sich bringt. Daran kann das Unternehmen mit dem vorhandenen Know-how partizipieren und damit den Unternehmenserfolg langfristig sicherstellen.

UMSATZERLÖSE NACH SPARTEN

Mit CHF 42,8 Mio. liegt der Umsatz im vergangenen Geschäftsjahr auf dem gleichen Niveau wie im Vorjahr (+0,1%). Zwar wurde wie bereits in den vorangehenden Jahren nochmals ein Rückgang im nicht zum Kerngeschäft zählenden Geschäftsfeld des Messagings verzeichnet. In diesem, von niedrigen Margen geprägten internationalen Geschäft, wurden seit April 2019 strategisch bewusst keine Volumenumsätze mehr generiert. Der daraus resultierende Umsatzrückgang liegt nochmals bei CHF 1 Mio. (Vorjahr minus CHF 3,4 Mio.). Bereinigt um diesen Effekt im Messaginggeschäft konnte der Umsatz im abgelaufenen Jahr um CHF 1 Mio. (+2,4 %) gesteigert werden.

Entgegen dem Trend und der Herausforderung eines stark rückläufigen Umsatzes im Kerngeschäft der Festnetztelefonie, wurde dieser Rückgang im Covid-19-Jahr 2020 durch erhöhtes Verkehrsvolumen (Traffic) und Verlangsamung des Technologiewechsels temporär reduziert. Der Umsatz bildete sich in diesem Segment um CHF 0,7 Mio. (Vorjahr CHF 1,5 Mio.) mit gebremster

Tendenz zurück. Der Teilnehmerrückgang war aber auch im vergangenen Geschäftsjahr hoch, und mit der Umstellung auf Glasfaser und damit verbundener Abschaltung der alten Infrastruktur von zwei grösseren Versorgungsgebieten war die Telecom Liechtenstein ressourcenmässig sehr stark ausgelastet. Viele Kunden entscheiden sich aufgrund des erzwungenen Technologiewechsels, ganz auf die Festnetztelefonie zu verzichten, oder entscheiden sich im sehr starken Wettbewerb für einen neuen Telekommunikationsdienstleister. Im Internetmarkt konnte die Telecom Liechtenstein den Grossteil ihres Marktanteils (die Telecom Liechtenstein hält mit rund 60 Prozent den überwiegenden und damit mit Abstand grössten Marktanteil in Liechtenstein) halten. Der Umsatzrückgang durch Kundenverluste und marktbedingte Preisreduktionen konnte durch das sich positiv entwickelnde Projektgeschäft mit einem Minus von 0,4 % stabil gehalten werden.

Im Mobilsegment konnte die Teilnehmerzahl weiter gesteigert werden. Dazu beigetragen hat die Möglichkeit, für Liechtensteiner Kunden mit Schweizer Mobilnummern neu ihre Rufnummer zur Telecom Liechtenstein mitnehmen zu können. Der Umsatz ist aber dennoch - aufgrund des Preiswettbewerbes unter den Anbietern und der Covid-19-bedingten sehr niedrigen Roamingerlöse - um TCHF 180 tiefer als im Vorjahr.

Weiterhin erfreulich entwickeln sich die Wachstumsfelder M2M/IoT, Cyber Security und allen voran der Markt Schweiz. Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnte hier der Umsatz um CHF 1,9 Mio. (Vorjahr CHF 2,4 Mio.) weiter markant gesteigert werden. Diese neuen Geschäftsfelder helfen somit, die erheblichen Rückgänge auf dem Heimmarkt Liechtenstein zu kompensieren und sind damit ein wichtiger Ertragspfeiler für die kommenden Jahre.

Umsatzentwicklung nach Sparten

UMSATZENTWICKLUNG NACH SPARTEN	2020	2019	ABW. IN %
in TCHF			
Kerngeschäft	33'205	33'821	-1,8 %
Festnetz	8'155	8'836	-7,7 %
Internet, TV und Data	15'539	15'602	-0,4 %
Mobile	5'114	5'294	-3,4 %
Wholesale	4'397	4'089	+7,5 %
Wachstumsfelder	8'898	6'997	+27,2 %
Markt Schweiz	4'599	3'167	+45,4 %
IoT/M2M	3'575	3'175	+12,6 %
Cyber Security	724	655	+10,5 %
Sonstige Erträge *	720	1'981	-63,6 %
Total	42'823	42'798	+0,1 %
*davon Messaging	222	1'179	-81,1 %
Total bereinigt um Messaging	42'601	41'619	+2,4 %

Aufgrund des starken Rückgangs des Messaging-Geschäftes wurden im Vergleich mit dem Vorjahresbericht die Segmente Nicht-Kerngeschäft und Sonstige Erträge zusammengefasst.

Spartenerfolgsrechnung

SOLIDES JAHRESERGEBNIS

Finanzbericht

SPARTENERFOLGSRECHNUNG	KERNGESCHÄFT			WACHSTUMSFELDER			SONSTIGE ERTRÄGE*			TOTAL		
	2020	2019	Abw. %	2020	2019	Abw. %	2020	2019	Abw. %	2020	2019	Abw. %
in TCHF												
Erlöse	33'205	33'820	-1,8 %	8'898	6'997	27,2 %	720	1'981	-63,6 %	42'823	42'798	0,1 %
Produktkosten	-11'225	-10'365		-4'102	-3'424		-72	-1'014		-15'399	-14'803	
Deckungsbeitrag	21'980	23'455	-6,3 %	4'796	3'572	34,3 %	649	967	-32,9 %	27'424	27'994	-2,0 %
<i>in % vom Erlös</i>	66,2 %	69,4 %		53,9 %	51,1 %		90,1 %	48,8 %		64,0 %	65,4 %	
Aufwände	-16'234	-17'167		-3'722	-4'387		-402	-723		-20'357	-22'277	
- davon Personalaufwand **	-10'679	-11'488	**	-2'758	-2'797	**	-389	-692	**	-13'826	-14'977	
EBITDA	5'746	6'288	-8,6 %	1'075	-815	231,9 %	247	244	0,9 %	7'068	5'718	23,6 %
<i>in % vom Erlös</i>	17,3 %	18,6 %		12,1 %	-11,6 %		34,2 %	12,3 %		16,5 %	13,4 %	
Abschreibungen	-5'213	-6'409		-1'105	-1'404		-3	-5		-6'321	-7'818	
EBIT vor Sonderabschr.	533	-121	542,7 %	-31	-2'219	98,6 %	244	239	2,1 %	747	-2'101	135,6 %
<i>in % vom Erlös</i>	1,6 %	-0,4 %		-0,3 %	-31,7 %		33,9 %	12,1 %		1,7 %	-4,9 %	
Sonderabschreibung	0	-716		0	-2'385					0	-3'101	
EBIT nach Sonderabschr.	533	-837	163,7 %	-31	-4'604	99,3 %	244	239	2,1 %	747	-5'202	114,4 %
Finanzergebnis							200	436		200	436	
Steuern							-20	-3		-20	-3	
Jahresgewinn/-verlust	533	-837	163,7 %	-31	-4'604	99,3 %	424	672	-36,9 %	927	-4'769	119,4 %
Investitionen	5'229	5'023	4,1 %	257	286	-10,0 %	0	0	0,0 %	5'486	5'308	3,4 %
Freier Kern Cashflow (EBITDA minus Investitionen)	517	1'265	-59,2 %	817	-1'101	174,3 %	247	244	0,9 %	1'581	409	286,3 %

* Aufgrund des starken Rückgangs des Messaging-Geschäftes wurden im Vergleich mit dem Vorjahresbericht die Segmente Nicht-Kerngeschäft und Sonstige Erträge zusammengefasst.

** im Segment Sonstige Erträge sind die Aktivierten Eigenleistungen in den Erlösen inkludiert. Dementsprechend wurden auch die dazugehörigen Personalkosten diesem Segment belastet. Entsprechend wurde auch der Vorjahreswert angepasst.

SOLIDES JAHRESERGEBNIS

Finanzbericht

KERNGESCHÄFT

In der Rubrik Kerngeschäft sind einerseits alle Erlöse auf dem Liechtensteiner Heimmarkt verbucht, welche mit Privat- und Geschäftskunden erzielt werden, sowie andererseits die Erlöse aus dem Wholesale-Bereich. Das Segment umfasst die Umsätze im klassischen Festnetzbereich (Festnetztelefonie, Internet, TV, Data) auf sämtlichen Technologien (Kupfer, Koax und Glasfaser) und auch die Erlöse aus dem Mobilbereich. Die negative Entwicklung der Umsätze ist dabei geprägt vom Rückgang der klassischen Festnetztelefonie und des starken Wettbewerbs in Liechtenstein. Der Marktanteilsgewinn im Mobilsegment ist bedingt durch attraktive Tarife, Bündelvorteile für Festnetzkunden sowie die Möglichkeit der Portierung (Mitnahme) der Schweizer Rufnummer nach Liechtenstein.

Das vergangene Geschäftsjahr war geprägt von Investitionen in neue, moderne Glasfaser-Technologien. Ein grosser Anteil der Investitionen fliesst weiterhin in dieses Kernsegment. Gleichzeitig sind sehr hohe Kosten für die Übernahme von Kundeninstallationen entstanden. Mit der Umstellung auf Glasfasertechnologien verändert sich auch die Kostenbasis aufgrund höherer Netznutzungsentgelte (pro Anschluss: Kupfer = CHF 13.30 / Mischrechnung mit Koax = rund CHF 15.80 / Glasfaser = CHF 18.00). Einhergehend mit der Abschaltung der alten Infrastruktur in zwei grossen Ausbaubereichen sind aber entsprechend auch die bezahlten Netznutzungsgebühren für das HFC-Netz (Koax) um CHF 0,3 Mio. tiefer ausgefallen. Gleichzeitig sind die Roaming-Kosten aufgrund von Homeoffice der Grenzgänger in der Schweiz und in Österreich höher ausgefallen. Zudem sind hohe Einkaufskosten im Zusammenhang mit einem einmaligen Projektgeschäft angefallen. Im Wholesale-Bereich (Vorleistungsprodukte) sind die Preise grösstenteils durch das Amt für Kommunikation

reguliert, wodurch ebenfalls keine Weitergabe der höheren Kosten möglich ist.

Das im 2. Quartal 2019 lancierte Effizienzsteigerungsprogramm hat nun im vergangenen Geschäftsjahr die entsprechende Reduktion der Betriebskosten gebracht. Die Personalkosten konnten im Umfang von CHF 0,8 Mio. durch eine Reduktion der Stellenprozente vermindert werden. Das Ergebnis im Vorjahr war zudem belastet mit einem Sonderabschreiber von CHF 0,7 Mio., aufgrund der Wertberichtigung des Restbuchwertes des Fusionsgoodwills. Dadurch liegen die Abschreibungskosten signifikant unter dem Vorjahreswert (minus CHF 1,2 Mio.).

WACHSTUMSFELDER

Dieses Segment enthält Erlöse aus den Aktivitäten am Markt Schweiz sowie den Geschäftsfeldern M2M/IoT und Cyber Security.

In allen 3 Subsegmenten konnten Umsatzzuwächse erzielt werden (siehe Tabelle Umsatzentwicklung nach Sparten). Wie in den Vorjahren ist die Entwicklung im Geschäftsfeld Markt Schweiz erfreulich. Hier konnten im vergangenen Jahr erneut neue Partner für Whitelabel Mobile gewonnen werden. Dabei verkaufen diese Partner sehr erfolgreich unter ihrer eigenen Marke die Produkte der Telecom Liechtenstein.

Das Umsatzwachstum im IoT/M2M Segment wurde, bedingt durch Verzögerungen bei der Umsetzung von Projekten (Covid-19), gebremst. Eine weitere Steigerung konnte durch den Ausbau der bestehenden Partnerschaften verzeichnet werden. Hier verfügt die Telecom Liechtenstein über Spezial-Know-how und ist als Nischenanbieter international sehr erfolgreich tätig.

Das Geschäftsfeld Cyber Security befindet sich weiterhin in der Aufbauphase. Der Generierung von Umsätzen geht eine zeitlich sehr lange Verkaufsphase voraus. Im vergangenen Geschäftsjahr wurde zudem das Produktportfolio erweitert und die Zusammenarbeit mit der österreichischen Firma RadarServices als Partner weiter vertieft. Der Umsatz konnte im Jahr 2020 um 11 % gesteigert werden.

Der absolute Deckungsbeitrag konnte um CHF 1,2 Mio. nochmals signifikant gesteigert werden. Auch die Deckungsbeitragsmarge (=Kernprofitabilität) der Wachstumsfelder liegt mit 53,9 % höher als im Vorjahr (51,1 %). Bei den weiteren Aufwendungen (minus CHF 0,7 Mio.) wurden die Ressourcen optimiert und zielgerichtet eingesetzt. Damit konnte auf Stufe EBITDA ein enormer Fortschritt und mit CHF 1,1 Mio. (plus 1,9 Mio. CHF) erstmal ein positives Ergebnis erzielt werden. Aufgrund der im vorangehenden Geschäftsjahr vorgenommenen Wertberichtigung der Anfangsinvestitionen konnte eine wesentliche Verbesserung des Betriebsergebnisses in diesem Segment erreicht werden. Entsprechend werden in den kommenden Jahren die positiven Ergebnisse wesentlich zum Erfolg und zur Kompensation des Rückganges im Kerngeschäft beitragen.

SONSTIGE ERTRÄGE

Das Segment besteht aus dem Geschäftsfeld Messaging. Die hohen, volumenbedingten Umsätze, die mit dem Risiko von negativen Margen behaftet waren, sind nun vollumfänglich weggefallen.

Zudem ist in diesem Segment die Aktivierung von Eigenleistungen ausgewiesen. Entsprechend sind auch die zugehörigen Personalkosten hier verbucht.

ENTWICKLUNG FREIER KERN CASHFLOW

Der Segmentbericht enthält auch den Ausweis der Investitionen nach Geschäftssegmenten und dem sich aus dem EBITDA abzüglich der Investitionen ergebenden freien Kern Cashflow der jeweiligen Geschäftssegmente und der Gesamtorganisation. Diese Kennzahl ist aufgrund der hohen Investitionsintensität insbesondere in der Telekombranche eine der wichtigsten finanziellen Kennzahlen für die operative Steuerung und Beurteilung der Nachhaltigkeit der Entwicklung.

Die Investitionen im Jahr 2020 sind mit CHF 5,5 Mio. (+3,4 %) aufgrund der Aktivierung der Eigenleistung für den Glasfaser-Ausbau leicht höher ausgefallen als im Vorjahr. Durch die im Jahr 2019 beschlossenen Effizienzmassnahmen konnte im Jahr 2020 mit CHF 1,6 Mio. ein deutlich positiverer freier Kern Cashflow erzielt werden (Vorjahr CHF 0,4 Mio.). Damit sind sämtliche Investitionen aus dem laufenden operativen Geschäftserfolg finanziert.

SOLIDES JAHRESERGEBNIS

Finanzbericht

BILANZ	ANMERKUNG	31.12.2020	31.12.2019
in TCHF			
Aktiven			
Anlagevermögen			
Immaterielle Anlagewerte	1	3'901	4'364
Fusionsgoodwill		0	0
Sachanlagen	1	18'868	19'240
Finanzanlagen	1	33'246	31'034
Total Anlagevermögen		56'015	54'637
Umlaufvermögen			
Vorräte	2	429	544
Angefangene Arbeiten		82	35
		511	579
Forderungen	3		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		11'751	11'067
Forderungen gegen verbundene Unternehmen		0	71
Sonstige Forderungen	4	481	129
		12'232	11'267
Guthaben bei Banken, Postcheckguthaben und Kassenbestand	5	5'068	6'294
Total Umlaufvermögen		17'811	18'140
Rechnungsabgrenzungsposten	6	950	940
TOTAL AKTIVEN		74'776	73'717

Bilanz

BILANZ	ANMERKUNG	31.12.2020	31.12.2019
in TCHF			
Passiven			
Eigenkapital	7		
Gezeichnetes Kapital		45'000	45'000
Gewinnreserven		302	302
Kapitalreserven		17'430	17'430
Sonstige Reserven		3'000	3'000
Bilanzgewinn			
Gewinnvortrag		-2'785	1'984
Jahresgewinn/-verlust		927	-4'769
Bilanzgewinn/-verlust		-1'858	-2'785
Total Eigenkapital		63'874	62'947
Rückstellungen			
Steuerrückstellungen		20	2
Sonstige Rückstellungen	8	2'877	2'804
Total Rückstellungen		2'897	2'806
Verbindlichkeiten	9		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		4'215	4'135
Verbindlichkeiten gegen verbundene Unternehmen		0	252
Sonstige Verbindlichkeiten	10	1'296	1'418
Total Verbindlichkeiten		5'511	5'805
Rechnungsabgrenzungsposten	11	2'494	2'159
TOTAL PASSIVEN		74'776	73'717

SOLIDES JAHRESERGEBNIS

Finanzbericht

ERFOLGSRECHNUNG	ANMERKUNG	2020	2019
in TCHF			
Nettoumsatzerlöse		42'329	41'998
Aktiviere Eigenleistungen	12	357	609
Sonstige betriebliche Erträge	13	137	192
	Seite 49	42'823	42'798
Aufwendungen für bezogene Waren	14	-4'448	-4'260
Aufwendungen für bezogene Leistungen	14	-10'951	-10'545
	15	27'424	27'994
Personalaufwand	16		
Löhne und Gehälter		-11'752	-12'662
Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersvorsorge und für Unterstützung		-2'073	-2'316
<i>davon für Altersvorsorge</i>		-1'950	-2'178
Abschreibungen und Wertberichtigungen auf immaterielle Anlagewerte und Sachanlagen	17	-6'321	-10'919
Sonstige betriebliche Aufwendungen	18	-6'532	-7'299
Erträge aus anderen Wertpapieren	19	200	-3
Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge		0	-9
Ab- und Zuschreibungen auf Finanzanlagen	20	0	447
Ertragssteuern	21	-20	-3
JAHRESVERLUST / JAHRESGEWINN	22	927	-4'769

Erfolgsrechnung und Geldflussrechnung

GELDFLUSSRECHNUNG	ANMERKUNG	2020	2019
in TCHF			
Jahresgewinn/-verlust		927	-4'769
Abschreibungen auf immaterielle Anlagen und Sachanlagen		6'321	10'919
Veränderungen der Rückstellungen		92	-307
Übrige liquiditätsunwirksame Aufwände und Erträge		-214	-434
Geldfluss aus operativer Geschäftstätigkeit (vor Veränderung Nettoumlaufvermögen)		7'126	5'409
Veränderung Nettoumlaufvermögen		-867	-2'391
Geldfluss aus operativer Geschäftstätigkeit	23	6'259	3'018
Investitionen in Sachanlagen und immaterielle Anlagewerte		-5'486	-5'308
In-/Devestitionen in Finanzanlagen		-2'000	0
Geldfluss aus Investitionstätigkeit		-7'486	-5'308
Dividende		0	0
Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit		0	0
Summe der Cashflows		-1'227	-2'290
Fondsnachweis (Guthaben bei Banken, Postcheckguthaben und Kassenbestand)			
Endbestand an liquiden Mitteln		5'068	6'294
Anfangsbestand an liquiden Mitteln		-6'294	-8'584
FONDSVERÄNDERUNG		-1'227	-2'290

TELECOM LIECHTENSTEIN

Ausblick

Ausblick

Der Rückgang der Bedeutung der Festnetztelefonie wird sich in den nächsten Monaten und Jahren noch weiter beschleunigen und unverändert starken Druck auf die Veränderung des Geschäftsmodells der Telecom Liechtenstein ausüben. Ab dem Geschäftsjahr 2021 kommt für die Telecom Liechtenstein ein zusätzlicher negativer Regulierungseffekt hinzu. Die für die Zustellung internationaler Telefonanrufe an ausländische Provider maximal verrechenbaren Gebühren werden regulatorisch verpflichtend auf das europäische Durchschnittsniveau gesenkt. Die europäische Regulierung, der die Telecom Liechtenstein aufgrund der Mitgliedschaft von Liechtenstein im EWR unterliegt, unterscheidet damit nicht zwischen den unterschiedlich hohen Kosten bei kleinen und grossen Telecom-Gesellschaften und stellt die Telecom Liechtenstein auf eine Stufe mit allen übrigen, wesentlich grösseren Telekom-Gesellschaften in Europa. Der Telecom Liechtenstein entgehen damit Einnahmen von mehr als einer Million CHF p.a. ohne dass die Kunden in Liechtenstein von der regulatorischen Massnahme profitieren können.

Die anhaltende Pandemie drückt zudem auf das Wachstum der neuen Geschäftsfelder. Die Gewinnung neuer Kunden und Projekte, die sich im Fall der neuen Geschäftsfelder ausserhalb von Liechtenstein befinden, ist in einem Lockdown-Zustand erheblich behindert. Je länger dieser Zustand anhält, desto mehr ist mit dem zumindest kurz- bis mittelfristigen Abflachen der Wachstumsdynamik in diesem Geschäftssegment zu rechnen.

Die Telecom Liechtenstein ist finanziell in einer sehr komfortablen Situation und kann daher derartige, durch nicht kontrollierbare externe Einflüsse auftretende Erlöseinbrüche verkraften, ohne die strategisch notwendigen Investitionen in die Zukunft infrage stellen zu müssen. Dennoch erhöht diese Situation den Druck auf den Wandel des Geschäftsmodells weiter. Umso bedeutender wird die erfolgreiche Fortsetzung des Transformationsprogrammes. Seitens Verwaltungsrat und Geschäftsleitung wird daher, über die bestehende Strategie hinaus, kontinuierlich an der Konkretisierung weiterer strategischer Handlungsfelder zur Erhöhung der Synergie- und Skaleneffekte zur weiteren Steigerung der Effizienz der gesamten Organisation gearbeitet.



Anhang

zur Jahresrechnung

Telecom Liechtenstein AG

Allgemein

Die Jahresrechnung der Telecom Liechtenstein AG wurde in Übereinstimmung mit dem liechtensteinischen Personen- und Gesellschaftsrecht (PGR) erstellt. Das oberste Ziel der Rechnungslegung ist die Vermittlung eines, den tatsächlichen Verhältnissen entsprechenden Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft (true and fair view). Es kommen die allgemeinen Bewertungsgrundsätze des PGR zur Anwendung. Bei der Bewertung wurde von der Fortführung des Unternehmens ausgegangen. Die Buchführung erfolgte in Schweizer Franken (CHF).

Bei Änderungen der Gliederung der Jahresrechnung gegenüber dem Vorjahr werden allfällige Vorjahreszahlen angepasst.

Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

Für die Erstellung des Jahresabschlusses sind nachfolgende Bilanzierungsgrundsätze angewandt worden.

Immaterielle Anlagewerte

Patente, Lizenzen und Softwareanschaffungen werden zu Anschaffungskosten aktiviert und vermindert um planmässige Abschreibungen. Bei Vorliegen von dauernden Wertminderungen werden ausserplanmässige Abschreibungen vorgenommen.

Sachanlagen

Die Bilanzierung des Sachanlagevermögens erfolgt zu Anschaffungskosten, vermindert um planmässige Abschreibungen. Bei Vorliegen einer voraussichtlich dauernden Wertminderung werden ausserplanmässige Abschreibungen vorgenommen.

Finanzanlagen

Die Bilanzierung der Finanzanlagen erfolgt zu Anschaffungswerten bzw. zu Nominalwerten. Bei Vorliegen einer voraussichtlich dauernden Wertminderung werden ausserplanmässige Abschreibungen vorgenommen.

Forderungen und andere Positionen des Umlaufvermögens / Rechnungsabgrenzungsposten

Die Bilanzierung erfolgt zu Nominalwerten. Für die identifizierten risikobehafteten Positionen wurden Einzelwertberichtigungen vorgenommen. Dem allgemeinen Kreditrisiko auf den Forderungen aus Lieferungen und Leistungen wird mit einem pauschalen Abschlag Rechnung getragen. Die unter diesen Positionen bilanzierten Forderungen weisen keine Restlaufzeit von mehr als einem Jahr auf.

Rückstellungen

Für ungewisse Verbindlichkeiten und für drohende Risiken wurden Rückstellungen im Rahmen des erkennbaren Risikos gebildet.

Grundsätze der Rechnungslegung

Verbindlichkeiten

Die Verbindlichkeiten werden zu ihrem Rückzahlungsbetrag (Nominalbetrag) eingesetzt. Nicht fakturierte Leistungen werden zum voraussichtlichen Rückzahlungsbetrag bilanziert.

Fremdwährungen

Fremdwährungspositionen werden grundsätzlich zum Devisenkurs für freie Devisen der Eidg. Steuerverwaltung am Bilanzstichtag bilanziert.

Erläuterung zu Positionen der Jahresrechnung 2020

[1] Anlagenspiegel

Anlagenspiegel	Anschaffungskosten 31.12.2019	Umbuchungen	Zugänge 2020	Abgänge 2020	Anschaffungskosten 31.12.2020	Kum. Abschreibungen / Wertberichtigungen 31.12.2019	Abschreibungen 2020	Abgänge kum. Abschreibungen	Auflösung Wertberichtigung Wertschriften	Kum. Abschreibungen / Wertberichtigungen 31.12.2020	Buchwert 31.12.2019	Buchwert 31.12.2020
Werte in TCHF												
Marken und Rechte	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0
Konzessionen, Patente, Lizenzen	13'980	1'529	0	167	15'342	9'616	1'992	167		11'441	4'364	3'901
Fusionsgoodwill	6'448	0	0	0	6'448	6'448	0	0		6'448	0	0
Total Immaterielle Anlagewerte	20'428	1'529	0	167	21'790	16'064	1'992	167		17'889	4'364	3'901
Grundstücke u. Einbauten	16'844	113	0	1'340	15'616	9'859	647	1'340		9'166	6'985	6'450
Technische Anlagen Access/Core	36'313	3'098	707	2'441	37'677	28'311	2'322	2'441		28'192	8'002	9'485
Betriebs- und Geschäftsausstattung	11'390	547	502	307	12'131	8'711	1'359	307		9'763	2'678	2'368
Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	1'575	-5'287	4'278	0	565	0	0	0		0	1'574	565
Total Sachanlagen	66'121	-1'529	5'487	4'088	65'990	46'881	4'328	4'088		47'121	19'239	18'869
Wertschriften und Anlagevermögen	28'729	0	2'000	0	30'729	-144	0	0	-212	-356	28'873	31'085
Sonstige Ausleihungen	2'161	0	0	0	2'161	0	0	0	0	0	2'161	2'161
Total Finanzanlagen	30'890	0	2'000	0	32'890	-144	0	0	-212	-356	31'034	33'246
Total Anlagevermögen	117'438	0	7'487	4'255	120'670	62'801	6'321	4'255	-212	64'654	54'637	56'015

ANHANG

zur Jahresrechnung Telecom Liechtenstein AG

Die Telecom Liechtenstein hat im vergangenen Geschäftsjahr Nettoinvestitionen von CHF 5,5 Mio. getätigt. Bei den grössten Positionen handelt es sich dabei um Ausgaben für die Übernahme der Kosten für die Steigleitungen bei Kunden (Hausinstallation Glasfaser), die beim Wechsel der Kunden auf das Glasfasernetz benötigten Zugangsendgeräte, den Umbau des Zugangsnetzes (Glasfaser) in Liechtenstein und Anpassungen im ERP (Billingsystem).

Im Jahr 2020 wurden nicht mehr im Einsatz stehende Anlagen und immaterielle Anlagewerte mit einem Anschaffungswert von CHF 4,3 Mio. ausgebucht. Alle Anlagen waren praktisch fast vollständig abgeschrieben. Die Restwertabschreibungen betragen noch TCHF 61.

Für die Wertschriften des Anlagevermögens bestehen aktuell fünf Vermögensverwaltungsmandate mit Liechtensteiner Banken. Die Anlage der Gelder erfolgt nach einer klar definierten Anlage-richtlinie.

[3] Forderungen

Alle Forderungen haben eine Restlaufzeit von weniger als einem Jahr.

FORDERUNGEN IN TCHF	2020	2019
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	6'021	7'012
Forderungen Roaming-Discounts	5'730	4'055
Total Forderungen	11'751	11'067

Aufgrund des Umsatzwachstums im Bereich Multi IMSI und Mobile mussten auch im vergangenen Jahr höhere Roaming-Kosten verbucht werden. Gleichzeitig sind die Roaming-Kosten aufgrund von Homeoffice der Grenzgänger in der Schweiz und in Österreich höher ausgefallen. Dadurch haben sich im vergangenen Jahr auch die Volumenrabatte für Roaming um TCHF 1'675 (Vorjahr TCHF 1'490) erhöht.

Um Negativzinsen auf den operativen Kontokorrenten zu vermeiden, wurde im vergangenen Geschäftsjahr bei einer Bank das bestehende Mandat um CHF 2 Mio. erhöht.

Bei den sonstigen Ausleihungen handelt es sich um das im Rahmen der Sanierung der Pensionskasse gewährte zinslose Darlehen an die Stiftung Personalvorsorge Liechtenstein.

Im Geschäftsjahr 2020 wurden keine Zinsen für Fremdkapital aktiviert.

[2] Vorräte

Bei den Vorräten handelt es sich um Warenbestände im FL1-Shop in Schaan und im Lager für Kundenaufträge in Vaduz. Gleichzeitig sind hier auch die Bestände an AVM-Boxen (für Kombiprodukte), TV-Boxen und FTTH-Kundenequipment bilanziert.

Wo nötig sind Einzelwertberichtigungen gebucht und eine pauschale Wertberichtigung gebildet worden. Diese belaufen sich auf TCHF 494 (Vorjahr TCHF 490).

[4] Sonstige Forderungen

Der Grossteil der sonstigen Forderungen mit TCHF 114 betrifft die Rückforderung der österreichischen Mehrwertsteuer (Vorsteuerguthaben aus verrechneten Leistungen österreichischer Unternehmen) gegenüber dem Finanzamt Graz-Stadt. Zusätzlich dazu sind Mietkautionen (Shop Schaan, Interxion Glattbrugg) im Umfang von TCHF 23 enthalten. Per Ende 2020 besteht zudem ein Guthaben gegenüber der Liecht. AHV-IV-FAK von TCHF 147 und gegenüber der Kranken- und Unfallversicherung von TCHF 16.

Im Weiteren wurde eine Anzahlung für eine Warenlieferung in der Höhe von TCHF 180 geleistet.

[5] Guthaben bei Banken, Postcheckguthaben und Kassenbestand

Aufgrund der Erhöhung eines Vermögensverwaltungsmandates bei einer Liecht. Bank und der weiterhin hohen Investitionstätigkeit haben sich die flüssigen Mittel um TCHF 1'227 (Vorjahr TCHF -2'290) verringert. Wir verweisen an dieser Stelle auf die Geldflussrechnung auf Seite 57.

[6] Aktive Rechnungsabgrenzungsposten

AKTIVE RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN IN TCHF	2020	2019
Vorausbezahlte Aufwendungen	498	418
Noch nicht erhaltene Erträge	452	522
Total Aktive Rechnungsabgrenzungsposten	950	940

[7] Eigenkapital

Per 31. Dezember 2020 sind 450'000 vinkulierte Namenaktien mit Nominalwert von je CHF 100.- gezeichnet.

Alle Aktien sind voll liberiert und zu 100 % im Eigentum des Landes Liechtenstein.

Die Mobilkom Beteiligungs GmbH (Tochterunternehmen der A1) hat ihre Minderheitsbeteiligung (24,9 %) im Juli 2020 an das Land Liechtenstein zurückverkauft.

EIGENKAPITAL IN TCHF	Aktienkapital	Gewinnreserven	Kapitalreserven	Sonstige Reserven	Bilanzgewinn	Total
Bilanzwerte 01.01.2019	45'000	302	17'430	3'000	1'984	67'716
Reinverlust 2019	0	0	0	0	-4'769	-4'769
Bilanzwerte 31.12.2019	45'000	302	17'430	3'000	-2'785	62'947
Dividende 2019	0	0	0	0	0	0
Reingewinn 2020	0	0	0	0	927	927
Bilanzwerte 31.12.2020	45'000	302	17'430	3'000	-1'858	63'874

ANHANG

zur Jahresrechnung Telecom Liechtenstein AG

Das Eigenkapital erhöht sich aufgrund des Reingewinnes 2020 auf CHF 63,9 Mio. (+1,5 %).

Die Eigenkapitalrendite liegt im Berichtsjahr bei 1,5 % (Vorjahr -7,6 %).

Der Eigenfinanzierungsgrad ist mit 85 % gegenüber dem Vorjahr unverändert.

[8] Sonstige Rückstellungen

SONSTIGE RÜCKSTELLUNGEN IN TCHF	2020	2019
Mitarbeiterboni/nicht bezogene Ferien	624	551
Rückstellung Ausfinanzierung Pensionskasse	2'161	2'161
Rückstellung für mögliche Rechtsansprüche	92	92
Total	2'877	2'804

Im Berichtsjahr wurde aufgrund des positiven Betriebsergebnisses eine Mitarbeitererfolgsbeteiligung inkl. Sozialleistungen in der Höhe von TCHF 350 (Vorjahr TCHF 0) zurückgestellt. Gleichzeitig konnte die Rückstellung für nicht bezogene Ferienguthaben und aufgelaufene Überzeiten gegenüber dem Vorjahr deutlich reduziert werden (minus TCHF 216).

In den Rückstellungen ist weiterhin die Verpflichtung zur Ausfinanzierung der Pensionskasse (Unterdeckung/Sanierung) bei der Stiftung Personalvorsorge Liechtenstein über CHF 2,2 Mio. enthalten.

[9] Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen

Alle Verbindlichkeiten sind innerhalb eines Jahres fällig.

[10] Sonstige Verbindlichkeiten

SONSTIGE VERBINDLICHKEITEN IN TCHF	2020	2019
Sicherheitsleistungen von Kunden	445	473
MwSt.-Ablieferung 4. Quartal	372	430
Personalversicherungen Schlussrechnungen	355	378
Lohnsteuer 4. Quartal	107	119
Gutscheine Shop	17	18
Total	1'296	1'418

[11] Passive Rechnungsabgrenzungsposten

PASSIVE RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN IN TCHF	2020	2019
Noch nicht bezahlte Aufwendungen	2'462	1'833
Im Voraus erhaltene Erträge	32	326
Total	2'494	2'159

Die Position «Noch nicht bezahlte Aufwendungen» enthält Aufwandpositionen aus dem operativen Geschäft.

[12] Aktivierte Eigenleistungen

Die Telecom Liechtenstein AG hat im Jahr 2020 Eigenleistungen für die Erneuerung des Transportnetzes und für die Hausinstallationen im Bereich Glasfaser-Ausbau im Umfang von CHF 0,4 Mio. (Vorjahr CHF 0,6 Mio.) aktiviert. Diese Leistungen betreffen das Netz im Heimmarkt Liechtenstein und sind daher vollumfänglich in die Sparte «Kerngeschäft» eingeflossen.

[13] Sonstige betriebliche Erträge

Hier sind im Wesentlichen Erträge aus der Vermietung von Räumen und der Rückerstattung von Inkassofällen verbucht.

[14] Aufwendungen für bezogene Waren und Leistungen

Der Aufwand für direkte Produktkosten konnte im Geschäftsjahr 2020 um TCHF 594 (Vorjahr minus CHF 2 Mio.) gesenkt werden. Details zu der Entwicklung der Geschäftsfelder finden Sie auf Seite 50.

Einen wesentlichen Kostenblock in diesem Bereich bilden die Netznutzungskosten in Liechtenstein (Kupfer, Koax und Glasfaser) im Umfang von CHF 4,3 Mio. (Vorjahr CHF 4,6 Mio.).

[15] Deckungsbeitrag

Der Deckungsbeitrag hat sich gegenüber dem Vorjahr um TCHF 569 (Vorjahr minus CHF 1,1 Mio.) auf CHF 27 Mio. reduziert. Der Deckungsbeitrag in Prozenten vom Umsatz beträgt 64,0 % (Vorjahr 65,4 %).

[16] Personalaufwand

Aufgrund der organisatorischen Anpassungen im Juni 2019 hat sich der Personalaufwand im vergangenen Geschäftsjahr gegenüber dem Vorjahr um TCHF 1'152 reduziert.

Die Anzahl der durchschnittlich beschäftigten Mitarbeiter hat sich gegenüber dem Vorjahr um 5,7 FTE verringert.

Im vergangenen Geschäftsjahr wurden bedarfsgerechte, rollenbezogene Lohnerhöhungen an die Mitarbeiter gewährt.

Aufgrund des positiven Ergebnisses im Berichtsjahr besteht für das Jahr 2020 ein Anspruch auf eine Erfolgsbeteiligung. Die Rückstellung inkl. Sozialleistungen beläuft sich auf TCHF 350 (Vorjahr TCHF 0).

ANHANG

zur Jahresrechnung Telecom Liechtenstein AG

ANGABEN ZUM PERSONALBESTAND PER STICHTAG:	2020	2019
Anzahl (Köpfe)	114	115
Vollzeitbeschäftigte (Stellenprozent in 100)	110,1	111,0

Der durchschnittliche FTE-Bestand während des Geschäftsjahres betrug 110,0 FTE (Vorjahr: 115,7 FTE). Die Zahl der Stellen hat sich aufgrund der beschlossenen Personalmassnahmen im Juni 2019 entsprechend reduziert.

DURCHSCHNITTLICHE ANZAHL FTE WÄHREND DES GESCHÄFTSJAHRES NACH GRUPPEN:	2020	2019
CMO	41,8	43,3
CTO	42,5	45,3
CFO	25,7	27,1

Bezüge der Geschäftsführungs- und Verwaltungsorgane

Die Geschäftsleitung wurde im Juni 2019 von fünf auf drei Mitglieder reduziert. Deren Gesamtbezüge für 2020 betragen TCHF 632 (Vorjahr: TCHF 1'071). Die Vergütungen an die Mitglieder der Geschäftsleitung bestehen wie bei den Mitarbeitenden aus einem Jahreslohn und einer Erfolgsbeteiligung. Aufgrund des positiven Ergebnisses im Berichtsjahr besteht – wie bei sämtlichen Mit-

arbeitenden – ein Anspruch auf eine Erfolgsbeteiligungsausschüttung. Diese erfolgt jeweils erst im Folgejahr.

Aufgrund des Aktienrückkaufs der Minderheitsaktionärin per Juli 2020 reduzierte sich der Verwaltungsrat im vergangenen Geschäftsjahr 2020 auf vier Mitglieder (bisher fünf Mitglieder). Deren ordentliche Gesamtbezüge für 2020 betragen TCHF 184 (Vorjahr: TCHF 360).

ENTSCHÄDIGUNG DES VERWALTUNGSRATES IN TCHF:	2020	2019
Fixum und Sitzungsentschädigung	65	109
Beratung und sonstige Spesen	99	121
Sonderprojektaufwand	20	130

Die Höhe der Entschädigung ist massgeblich bedingt durch zusätzlichen Zeitaufwand im Zusammenhang mit dem Exit-Entscheid des

Minderheitsaktionärs und einem in diesem Zusammenhang beauftragten Sonderprojekt des Eigentümers.

[17] Abschreibungen und Wertberichtigungen auf immaterielle Anlagewerte und Sachanlagen

Die Telecom Liechtenstein AG hat im Geschäftsjahr 2020 Nettoinvestitionen vorwiegend im Aufbau von neuen und modernen Glasfaserzugängen von CHF 5,5 Mio. getätigt.

Die ordentlichen Abschreibungskosten betragen im Geschäftsjahr 2020 TCHF 6'321 (Vorjahr: TCHF 7'818). Diese Position beinhaltet Restwert-

abschreibungen beim Abgang von Anlagen in der Höhe von TCHF 61.

Aufgrund der Sonderabschreibungen im Vorjahr von TCHF 3'101 hat sich das ordentliche Abschreibungsvolumen im vergangenen Geschäftsjahr deutlich reduziert.

Details zur Entwicklung des Anlagevermögens sind unter Position [1] dargestellt.

[18] Sonstige betriebliche Aufwendungen

SONSTIGE BETRIEBLICHE AUFWENDUNGEN IN TCHF	2020	2019
Sonstiger Personalaufwand	476	883
Raumaufwand	525	540
Unterhalt, Reparaturen und Ersatz Infrastruktur	2'393	2'031
Verwaltungsaufwand	889	1'228
Informatikaufwand	712	658
Werbeaufwand	527	846
Übriger Betriebsaufwand	1'010	1'113
Total	6'532	7'299

Die Telecom Liechtenstein hat im Jahr 2020 Waren und Dienstleistungen im Umfang von rund CHF 7,8 Mio. (Vorjahr CHF 8,3 Mio.) im Land Liechtenstein eingekauft.

Die Sonstigen betrieblichen Aufwendungen liegen mit minus 10,5 % doch erheblich unter dem Vorjahreswert. Das vorangehende Geschäftsjahr beinhaltete einmalige Sonderkosten im Zusammenhang mit den organisatorischen Anpassungen einerseits und dem angekündigten Ausstieg des Minderheitsaktionärs. Gleichzeitig sind in mehreren Bereichen aufgrund der Auswirkung von Covid-19 entsprechend temporär tiefere Kosten angefallen.

Sonstiger Personalaufwand

In dieser Position sind die Kosten für Aus- und Weiterbildung, Betriebsverpflegung und Firmenanlässe sowie die Kosten für Reisespesen, Temporärpersonal und Personalbeschaffung enthalten. Im Berichtsjahr konnte der Aufwand für Temporärpersonal nochmals reduziert werden. Aufgrund der Auswirkungen von Covid-19 sind entsprechend auch tiefere Kosten für Reisespesen angefallen. Durch die Reduktion des Personalbestandes verringerten sich auch die übrigen Personalkosten. Gleichzeitig musste weniger für die Nachbesetzung von Stellen aufgewendet werden.

ANHANG

zur Jahresrechnung Telecom Liechtenstein AG

Raumaufwand

Die Telecom Liechtenstein hat die Shop-Räumlichkeiten in Schaan angemietet. Gleichzeitig fallen Kosten für Kollokationsräume sowie Entschädigungen für die Standorte der Mobilfunkantennen an. Aufgrund der Auflösung des Mietverhältnisses für zusätzliche Büroräumlichkeiten in Vaduz sind Minderkosten verbucht worden. Sämtliche Mitarbeiter – mit Ausnahme des Shop-Teams – arbeiten wieder im Hauptgebäude an der Schaanerstrasse.

Unterhalt, Reparaturen und Ersatz Infrastruktur

Diese Position beinhaltet sämtliche Wartungsverträge für die Netzinfrastruktur, die Unterhaltskosten für das eigene Gebäude in Vaduz sowie die Wartungskosten für das ERP-/Billingsystem.

Aufgrund des Ausstiegs der Minderheitsaktionärin im Juli 2020 wurden die Serviceverträge für den Betrieb des Mobile-Switch neu verhandelt. Ab Juli 2020 mussten höhere Kosten für die Serviceerbringung durch die A1 Telekom Austria verbucht werden.

Verwaltungsaufwand

Unter der Position Verwaltungsaufwand sind die externen Unternehmensberatungs- und Rechtskosten, die Kosten für die eigene Telefonie und Porto, Mitgliederbeiträge, Büromaterial und die Kosten für die Revisionsstelle enthalten.

Aufgrund des Ausstiegs der Minderheitsaktionärin im Juli 2020 musste ab diesem Zeitpunkt die Membership-Fee nicht mehr geleistet werden. Gleichzeitig konnten die Kosten für externe Unternehmens- und Rechtsberatung reduziert werden. Das Honorar der Revisionsstelle für die Prüfung der Jahresrechnung beträgt TCHF 37.

Informatikaufwand

Die Kosten für Wartungs- und Lizenzkosten für die eigene IT-Infrastruktur werden hier summiert. Im vergangenen Geschäftsjahr haben sich diese entsprechend erhöht.

Werbeaufwand

Aufgrund der Auswirkungen von Covid-19 konnten grössere Anlässe im vergangenen Geschäftsjahr nicht durchgeführt werden. Entsprechende Sponsoringbeiträge sind nicht angefallen. Gleichzeitig wurde der Einsatz der zur Verfügung stehenden Mittel optimiert. Die Werbeaufwendungen sind gegenüber dem Vorjahr einmalig um TCHF 319 tiefer ausgefallen.

Übriger Betriebsaufwand

Diese Position umfasst die Kosten für das Fahrzeugflottenmanagement, die Versicherungen, Abgaben und Gebühren, Bankspesen, die Betriebssicherheit und den Kursverlust betreffend Fremdwährungen.

Zudem sind hier die Inkassokosten, die effektiven Debitorenverluste sowie die Veränderung des Delkredere verbucht.

[19] Erträge aus anderen Wertpapieren

Diese Position enthält die Wertschriftenerträge aus den Finanzanlagen abzüglich der Vermögensverwaltungskosten. Derzeit bestehen fünf Vermögensverwaltungsmandate bei Liechtensteiner Banken. Die Anlage der Gelder erfolgt nach einer klar definierten Anlagerichtlinie.

[20] Ab- und Zuschreibungen auf Finanzanlagen

Per Ende des vergangenen Geschäftsjahres bestehen keine Wertberichtigungen (Niederstwertprinzip) bei den fünf Vermögensverwaltungsmandaten.

[21] Ertragssteuern

Der vorläufige Aufwand beläuft sich aufgrund des positiven Jahresergebnisses auf einen Betrag von TCHF 20.

[22] Jahresgewinn

Die Telecom Liechtenstein erzielt im Jahr 2020 einen Jahresgewinn von TCHF 927 (Vorjahr Jahresverlust von CHF 4,8 Mio. CHF).

Ausschüttung gemäss Eignerstrategie

Die Ausschüttung beläuft sich auf 50 % des Jahresgewinnes. Die vom Verwaltungsrat beantragte Dividende beläuft sich damit auf CHF 0,5 Mio. (Vorjahr CHF 0).

[23] Geldflussrechnung

Der Geldfluss aus operativer Geschäftstätigkeit hat sich gegenüber dem Vorjahr um CHF 1,7 Mio. auf CHF 7,1 Mio. erhöht. Diese Erhöhung resultiert aus den im Jahr 2019 eingeleiteten Effizienzprogrammen und den nun entsprechend eingetretenen Kosteneinsparungen. Das Nettoumlaufvermögen hat sich gegenüber dem Vorjahr ebenfalls erhöht (TCHF +867).

Insgesamt haben sich die liquiden Mittel um CHF 1,2 Mio. reduziert.

Im Jahr 2020 wurde gemäss Beschluss der Generalversammlung keine Dividende an die Eigner ausgeschüttet.

Die Liquidität 2. Grades liegt weiterhin deutlich über 200 %.

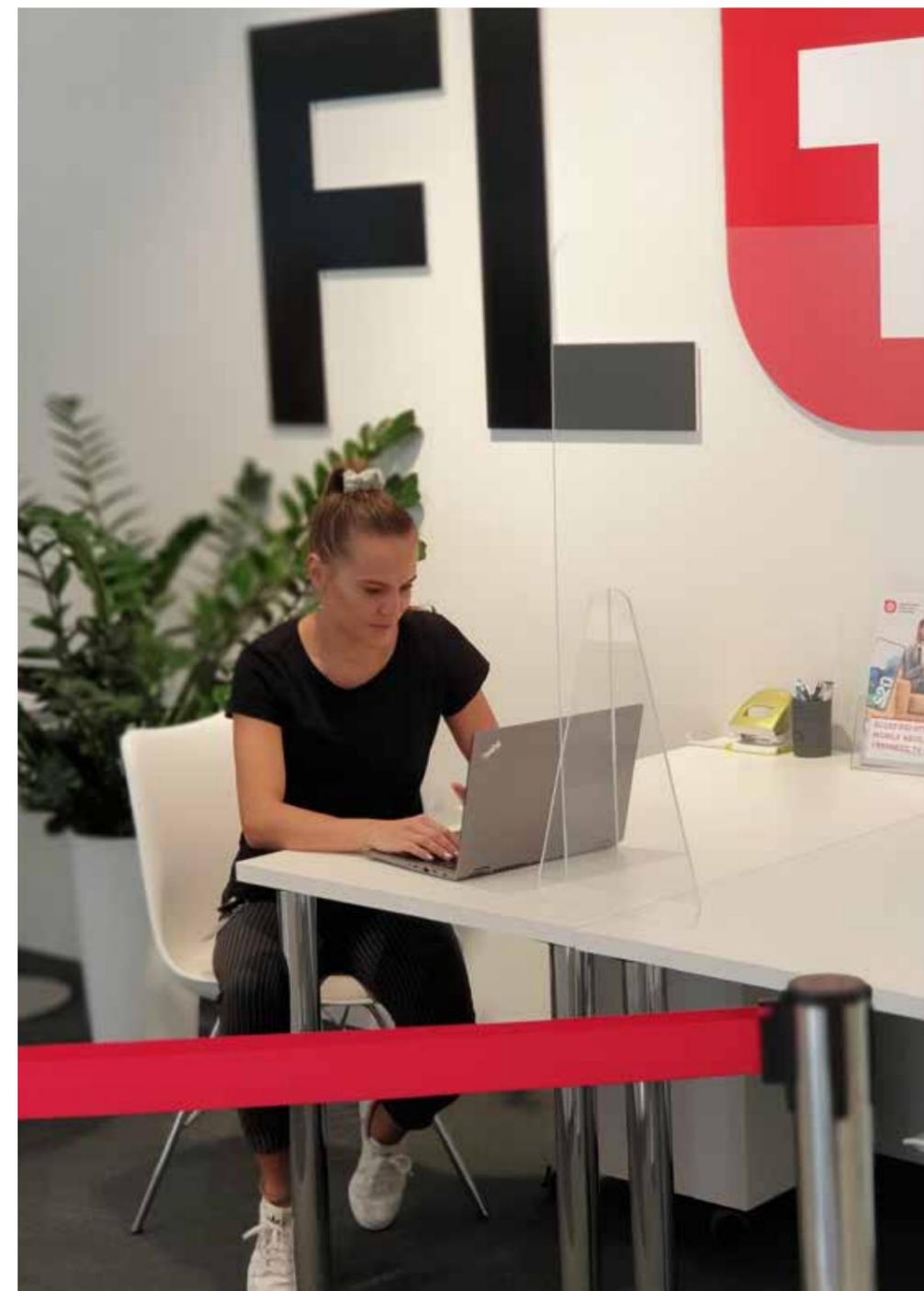
VERWENDUNG

des Bilanzgewinnes per 31.12.2020

Verwendung

des Bilanzgewinnes per 31. Dezember 2020

VERWENDUNG BILANZGEWINN IN TCHF	2020	2019
Gewinn-/Verlustvortrag	-2'785	1'984
Periodenergebnis	927	-4'769
Bilanzgewinn/-verlust	-1'858	-2'785
Auflösung sonstige Reserven	3'000	0
Zuweisung an gesetzliche Reserve	0	0
Zuweisung an sonstige Reserve	0	0
Dividende	-464	0
Vortrag auf neue Rechnung	678	-2'785



Katharina Felix | Kundenberaterin FL1 Shop

BERICHT DER REVISIONSSTELLE

zum Jahresbericht

Bericht der Revisionsstelle zum Jahresbericht

Als Revisionsstelle haben wir die Buchführung, die beiliegende Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung, Geldflussrechnung und Anhang) und den beiliegenden Jahresbericht der Telecom Liechtenstein AG für das am 31. Dezember 2020 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Verantwortung des Verwaltungsrates

Für die Jahresrechnung und den Jahresbericht ist der Verwaltungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, diese zu prüfen und zu beurteilen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Befähigung und Unabhängigkeit erfüllen.

Verantwortung der Revisionsstelle

Unsere Prüfung erfolgte nach den Grundsätzen des liechtensteinischen Berufsstandes, wonach eine Prüfung so zu planen und durchzuführen ist, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung und im Jahresbericht mit angemessener Sicherheit erkannt werden. Wir prüften die Posten und Angaben der Jahresrechnung mittels Analysen und Erhebungen auf der Basis von Stichproben. Ferner beurteilten wir die Anwendung der massgebenden Rechnungslegungsgrundsätze, die wesentlichen Bewertungsentscheide sowie die Darstellung der Jahresrechnung als Ganzes. Wir sind der Auffassung,

dass unsere Prüfung eine ausreichende Grundlage für unser Urteil bildet.

Prüfungsurteil

Gemäss unserer Beurteilung vermittelt die Jahresrechnung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage in Übereinstimmung mit dem liechtensteinischen Gesetz. Ferner entsprechen die Buchführung, der Jahresbericht, die Jahresrechnung sowie der Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinnes dem liechtensteinischen Gesetz und den Statuten.

Berichterstattung aufgrund weiterer gesetzlicher Vorschriften

Der Jahresbericht steht im Einklang mit der Jahresrechnung und enthält gemäss unserer Beurteilung keine wesentlichen fehlerhaften Angaben.

Wir empfehlen, die vorliegende Jahresrechnung zu genehmigen.

Ernst & Young AG

Iwan Zimmermann
dipl. Wirtschaftsprüfer (Leitender Revisor)

Erik Zeller
dipl. Wirtschaftsprüfer (CH)



GLOSSAR

Glossar

IoT (Internet of Things):

Das Internet der Dinge ist ein Sammelbegriff für Technologien einer globalen Infrastruktur der Informationsgesellschaften, die es ermöglicht, physische und virtuelle Gegenstände miteinander zu vernetzen und sie durch Informations- und Kommunikationstechniken zusammenarbeiten zu lassen

M2M (Machine-to-Machine):

Steht für den automatisierten Informationsaustausch zwischen Endgeräten wie Maschinen, Automaten, Fahrzeugen oder Containern untereinander oder mit einer zentralen Leitstelle, zunehmend unter Nutzung des Internets und der verschiedenen Zugangsnetze, wie dem Mobilfunknetz.

OTO-Dose (Optical Termination Outlet):

Die Glasfasersteckdose (auch OTO-Dose genannt) verbindet Immobilien mit dem Glasfasernetz.

ICT (Information and Communications Technology):

ICT wird auch als Deckbegriff definiert, der jegliches Kommunikationsinstrument bzw. jegliche Kommunikationsanwendung beinhaltet, inklusive Radio, Fernsehen, Mobiltelefone, Hardware und Software für Computer und Netzwerke, Satellitensysteme usw. sowie die verschiedenen Dienstleistungen und Anwendungen, die mit diesen Dingen verbunden sind.



Telecom Liechtenstein AG
Schaanerstrasse 1
LI-9490 Vaduz

WWW.FL1.LI

