

Zeitschrift: Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology
Herausgeber: Swisscom
Band: 76 (1998)
Heft: 11

Rubrik: News

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 01.04.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

European Cellular Market

IDC study highlights importance of customer retention in turbulent European cellular market. Second annual survey into operators' best and worst marketing practices.

A recent study by International Data Corporation (IDC) finds that declining prices and different payment methods such as prepaid have increased cellular penetration but as competition intensifies and prices fall, the cellular market grows more fickle and unstable. Increased competition, attractive customer incentives and fewer barriers to changing operators are all working to push up churn levels. "If churn rates are to fall, the emphasis must shift away from attracting any customer to attracting the right kind," said Giulia Rancati, Senior Analyst for IDC's European Wireless and Mobile Communication Programme. "Operators are now realising that growth at any price must be controlled – customer acquisition programmes must be more discriminating and market segmentation must be effective in order for all operators to be able to correctly identify and target the most profitable customers." IDC believes that one of the most important survival strategies of the next few years will be to shift the business emphasis

from a culture of "customer acquisition at any expense" to one of customer retention.

"Since all digital services in Europe are based on the same GSM standard, analysing successes and failures in this region allows technology choice to be discarded as a critical success factor," said Rancati. "If one carrier performs better than another in the same market, the difference must be due to marketing, strategic and business planning." Outside influences, such as cultural, economic or regulatory factors also play their part but these can be manipulated to a certain extent by the marketing strategy. IDC identified new marketing practices that other carriers should emulate to improve their market position, such as more focused tariff strategies, reducing subsidies and the implementation of long term marketing strategies in order to fulfil an acceptable return on investment (ROI). To be avoided at all cost were investing heavily on indiscriminate customer acquisition and the lack of significant customer retention programmes.

Report

"Changing Marketing Strategies in the European Cellular Industry, 1998". Details the findings of IDC's project to benchmark the marketing practices of Europe's major GSM operators. This report, based on a survey of 18 operators in the region, includes market trends, competitive survival strategies, operator marketing practices and the best and worst practices across Europe. The report is available to purchase from the local IDC office.

Mathew Heath, Marketing Communications Specialist

Phone: +44 181 987 7107

Internet: mheath@idc.com

or

Giulia Rancati, Senior Research Analyst, European Wireless and Mobile Communications

Phone: +44 181 987 7123

Internet: grancati@idc.com

Additional information on IDC can be found on its Web site at <http://www.idc.com>.

Mobilitäts-As

Das Spiel beginnt. Ab sofort haben Sie bei der Kommunikation mit Ihrem Note- oder Powerbook die besten Karten in der Hand. Mit dem CARLINE TWIN DUAL-Modem von Telelink wählen Sie zwischen Analog- und ISDN-Anschluss. Je nachdem welche Leistungsart am jeweiligen Arbeitsort gerade gefragt ist. Und dank der unglaublichen Schnittstellengeschwindigkeit zwischen Modem und PC oder Mac wird jede Übertragung zum Gewinnspiel.



**auch mit
MacPack
lieferbar**

Bei Telelink finden auch Sie das Modem, welches genau Ihren Anforderungen entspricht. Technische Innovation gepaart mit Schweizer Qualität macht jedes Gerät zum As in seiner Klasse.

Informieren Sie sich jetzt bei Ihrem Händler oder verlangen Sie von uns die neueste Ausgabe des TelelinkMagazins.



TELELINK

|||||

DIE SCHWEIZER MODEMMACHER

Gewerbestrasse 11 CH-6330 Cham
Telefon +41-41-748 10 80 Telefax +41-41-748 10 81
<http://www.telelink.ch>

Deutschland
Telefon 08705 - 931011 Telefax 08705 - 931012