

Bestens vernetzt

Wer ist der beste Schweizer Telekomanbieter für Firmenkunden? Das **15. Telekom-Rating** zeigt: In den meisten Fällen leisten die Nischenplayer mehr als die grossen Carrier. **MARC KOWALSKY** TEXT

Es ist Ruhe eingekehrt am Schweizer Telekommarkt: Ein ganzes Jahr ohne Markt-turbulenzen, ohne Chef-wechsel, ohne Fusionsdiskussionen. An der Produktefront rührte sich ebenfalls wenig: Cablecom wagte sich in den Mobilfunkmarkt, ohne freilich die Szene damit in Aufregung zu versetzen. Auch die Marktanteile verschoben sich kaum.

Beste Voraussetzungen also für die Schweizer Telekomanbieter, an ihren Produkten zu arbeiten und die Zufriedenheit ihrer Firmenkunden zu steigern. Denn die stagniert seit Jahren, wie das Telekom-Rating zeigt, das BILANZ seit 15 Jahren in Zusammenarbeit mit der Telekomberatung Ocha erhebt (siehe «So

wurde bewertet» auf Seite 64). Letztes Jahr noch wurde die Reihenfolge der besten Anbieter heftig durchgerüttelt, kamen in drei der vier Kategorien neue Sieger quasi aus dem Nichts, während Branchenveteran Sunrise förmlich abstürzte. Heuer wirkt sich die Branchenstabilität auch auf die Rating-Ergebnisse aus, sind die Veränderungen subtiler.

Etwa im Fixnetz, einem sehr reifen Markt mit sinkender Nachfrage, aber einer wachsenden Zahl von Anbietern: Letztes Jahr stürmte Peoplefone als Neuzugang gleich auf den ersten Platz. Dieses Jahr hat die Firma deutlich an Punkten verloren, auch wegen des schnellen Wachstums: «Es ist schwieriger, eine grosse Kundenbasis zu begeistern als eine kleine», sagt Jörg Halter, Autor der

Studie. «Das sieht man im Markt häufig.» Immerhin konnte Peoplefone als Dritter einen Podestplatz halten. Den Siegertitel holte sich E-Fon zurück. Auffallend: Sie ist ebenso wie Peoplefone ein reiner VoIP-Anbieter (Voice over Internet Protocol), dito die zweitplatzierte Quickline (vormals Finecom) und Sipcall auf Rang sechs. «Es lohnt sich, wenn man sich technologisch spezialisiert», sagt Halter. Die drei grossen traditionellen Anbieter Swisscom, Sunrise und Cablecom hingegen sind bei dieser heute gängigen Technologie schwach und belegen im Ranking entsprechend die hinteren Plätze. UPC Cablecom ist das Problem inzwischen angegangen: Letzten Oktober beteiligte sie sich mit 49 Prozent an E-Fon und wickelt seither ihr Geschäfts-

Fixtelefonie

Rang			Punkte					
2014	2013	Anbieter	Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	3	E-Fon	22,4	4,3	4,4	4,4	4,7	4,7
2	7	Quickline	22,0	4,0	4,5	4,4	4,5	4,6
3	1	Peoplefone	22,0	4,3	4,1	4,5	4,5	4,6
4	-	Netstream	21,6	4,2	3,9	4,7	4,4	4,5
5	2	VTX	21,5	4,1	4,4	4,0	4,4	4,5
6	4	Sipcall	21,0	4,0	3,9	4,4	4,4	4,3
7	5	UPC Cablecom	20,8	4,0	4,0	4,2	4,4	4,2
8	-	iWay	20,8	3,8	3,7	4,3	4,5	4,4
9	9	Sunrise	19,7	3,6	3,6	4,2	4,2	4,1
10	8	Swisscom	19,5	3,9	3,7	3,6	4,2	4,1
11	6	Colt	19,1	3,9	3,1	4,1	4,2	3,9

Mobiltelefonie

Rang			Punkte					
2014	2013	Anbieter	Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	1	Swisscom	19,78	4,0	3,9	3,6	4,2	4,2
2	2	Orange	19,76	3,8	3,9	3,9	4,1	4,1
3	3	Sunrise	19,55	3,6	3,9	4,1	4,0	3,9

■ Die besten Anbieter innerhalb einer Kategorie
 ■ Die schlechtesten Anbieter
 Die Punktezahlen sind jeweils auf eine Dezimalstelle gerundet.



Im Mobilfunkmarkt liegen die drei Anbieter im diesjährigen Telekom-Rating fast gleichauf – mit minimalen Vorteilen für die Swisscom.

kundenangebot auf deren Plattform ab. In der Wertung schlägt das aber noch nicht durch. «Eigentlich müsste UPC besser dastehen», so Halter.

Betonierter Markt. Im Mobilfunk sind die drei Anbieter so eng zusammengedrückt wie noch nie – weniger als ein Viertelpunkt trennt den Ersten (Swisscom) vom Letzten (Sunrise). «Die Swisscom hat immer mehr Mühe, sich zu differenzieren», sagt Martin Steinmann, Co-Autor der Studie. «Sie lebt von der Vergangenheit.» Weil die Unterschiede so gering sind, wechseln die Kunden – ähnlich wie bei den Krankenkassen – kaum den Anbieter, Billigangebote hin oder her. Neue Firmenkunden gewinnen die Carrier

quasi nur noch bei Neugründungen. «Der Markt ist betonierte», sagt Steinmann. Auch der Markteintritt von UPC Cablecom hat noch nichts bewegt – bislang konzentriert sich die Firma im Mobilfunk auf Privatkunden. Und Orange war nach der Loslösung von France Télécom vorwiegend mit sich selbst beschäftigt, weil sie viele interne Dienste selber aufbauen musste, die früher France Télécom geliefert hatte. Neue Produkte oder die Teilnahme an Ausschreibungen waren sekundär: «Orange war die letzte Zeit im Businessbereich fast nicht präsent», sagt Halter. «Spätestens bis Ende Jahr muss sich die Firma neu formieren und Flagge zeigen, sonst verliert sie gewaltig an Marktanteilen.»

Auch im Bereich Corporate Networks, also im Geschäft mit den Datenleitungen, wächst der Schweizer Markt nicht mehr. Die Player nehmen sich gegenseitig die Marktanteile weg. Da kann es auch passieren, dass kleinere Anbieter aus dem Ranking verschwinden, weil sich nicht mehr genug ihrer Kunden finden, deren Benotung für die Erhebung ausgewertet werden kann. So geschehen beim Vorjahresrüssiger VTX. Dessen Goldmedaille erbt heuer Sunrise – und das ist eine echte Überraschung. Denn vergangenes Jahr belegte der zweitgrösste Carrier der Schweiz noch den letzten Platz in dieser und in allen anderen Kategorien. «2014 werden wir massiv besser abschneiden», kündigte der damalige Geschäftskun- ►

Illustration: iStockphoto

Corporate Networks

Rang			Punkte					
2014	2013	Anbieter	Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	7	Sunrise	22,8	4,4	4,1	4,7	5,0	4,6
2	2	UPC Cablecom	22,3	4,5	4,1	4,3	4,7	4,6
3	3	Colt	21,9	4,3	3,9	4,0	4,9	4,8
4	-	Green.ch	21,6	4,6	3,9	4,2	4,6	4,3
5	5	Swisscom	20,9	4,2	3,9	3,7	4,5	4,5
6	6	Quickline	20,3	4,1	3,9	4,0	4,2	4,1

Internet Service Provider (ISP)

Rang			Punkte					
2014	2013	Anbieter	Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	3	VTX	22,4	4,4	4,6	4,2	4,6	4,6
2	8	Netstream	22,3	4,4	4,2	4,1	4,7	4,9
3	5	Cyberlink	21,9	4,3	4,0	4,1	4,6	4,8
4	1	iWay	21,8	4,2	4,0	4,3	4,6	4,6
5	6	UPC Cablecom	21,5	4,2	4,2	4,3	4,5	4,3
6	4	Quickline	21,3	4,0	4,5	4,3	4,3	4,3
7	9	Green.ch	21,1	4,3	4,0	4,1	4,4	4,4
8	2	Colt	21,0	4,4	3,7	4,0	4,6	4,3
9	10	Sunrise	20,3	4,0	3,7	4,4	4,3	4,1
10	7	Swisscom	19,8	4,0	3,7	3,6	4,2	4,3
11	-	SolNet	19,6	4,1	3,5	4,0	4,1	4,1

METHODIK

So wurde bewertet

Die ICT-Beratung Ocha (www.ocha.ch) befragte rund 20 000 Firmen aus diversen Branchen der Schweiz, wie zufrieden sie mit ihren Telekom-Anbietern seien. Firmen hatten zudem die Möglichkeit, den Fragebogen über die Website www.telecomrating.ch auszufüllen. An der Umfrage beteiligten sich dieses Jahr 1206 Firmen. Ihre Telekom- oder Informatikleiter bewerteten die Angebote anhand von 18 Fragen zur folgenden Hauptkriterien.

Qualität: Entsprechen Qualität und Verfügbarkeit der Dienste den Erwartungen?

Innovation: Wie schnell werden neue Dienstleistungen zur Verfügung gestellt, wie wird darüber informiert?

Preis: Sind die Preise angemessen, und wie transparent sind sie?

Flexibilität: Wie flexibel wird auf Kundenwünsche reagiert, wie stark lässt sich die Vertragsgestaltung anpassen?

Kundendienst: Wie gut sind Beratung, Verfügbarkeit und Kompetenz des Helpdesks?

Gearbeitet wird mit dem hiesigen Schulnotensystem (Noten 1 bis 6). Die Summe aus den fünfgerundeten Bewertungen liegt also zwischen 5 und 30 Punkten.

► denchef Hans Jörg Denzler an. Denzler hat vor kurzem zwar eine andere Funktion innerhalb von Sunrise übernommen, aber er hat Wort gehalten.

Corporate Networks ist der sensibelste Bereich für die Firmenkunden, die Abhängigkeit und die Business-Relevanz sind hier viel höher als etwa beim Fixnetz oder dem Internetanschluss. Ergo kann man hier als Anbieter auch am meisten holen, wie Sunrise richtig erkannt hat. «Wir haben viel investiert in die Netzinfrastruktur und den Kundendienst», sagt Denzlers Nachfolger Markus Naef. «Und wir gehen noch mehr auf die Bedürfnisse der Kunden ein, besonders bei Support und Preisgestaltung. Das zahlt sich nun aus.» Davon zeugen neue, prestigeträchtige Grosskunden wie SBB, Post oder Tamedia. Sunrise definiert sich je länger, je weniger über Billigangebote und rückt stattdessen die Leistung ins Zentrum. Auch beim Fixnetz, im Mobilfunk und im Bereich Internet Provisioning (ISP) konnte der Carrier leicht höhere Bewertungen erzielen als im Vorjahr. «Aber die Firma ist noch lange nicht über den Berg», sagt Studienautor Halter.

Verlierer Colt. Leichtes Wachstum zeigt sich noch im Internetmarkt. Dies, weil inzwischen mehr als jedes vierte Schweizer Unternehmen sich bei einem zweiten Anbieter angeschlossen hat, als Back-up für den Störfall. Langsam kristallisiert sich heraus, wer sich in dem Markt durchsetzen kann – und es sind nicht die etablierten Player. Swisscom und Sunrise liegen traditionell am Ende der Tabelle,

dominiert wird der Markt von Jungfirmen. Vorjahressieger iWay teilt dabei das Schicksal von Peoplefone im Fixnetzbereich: Er verliert den Titel nach einem Jahr wieder und fällt auf Platz vier zurück. Erstmals geht die Krone an VTX aus Pully VD, die im vergangenen Jahr bereits den Bereich Corporate Networks für sich entscheiden konnte. Der grosse Verlierer ist die britische Colt: Sie fiel von Platz sechs auf Rang acht. Schon im Fixnetz stürzte der einstige Seriensieger von Platz zwei auf den elften und letzten Rang. «In den vergangenen Jahren hat Colt die Kundenbasis erweitert und ist von den High-End-Kunden mehr in Richtung Mittelfeld gegangen», sagt Halter. «Damit begann der Untergang.» Statt Telefonie und ISP stehen nun Cloud-Angebote und Hosting im Zentrum. Colt wollte dazu nicht Stellung nehmen.

Auch die Resultate der Swisscom haben sich im Vergleich zum Vorjahr verschlechtert, und zwar in allen Kategorien. Möglicherweise kann sie nur teilweise etwas dafür. «Der Freitag von Carsten Schloter hat den Businessmarkt sehr verunsichert», sagt Steinmann. «Das schlägt auf die Wertung durch.» Die Ankündigung der Swisscom im Februar, das analoge Netz dereinst abzuschalten, hat ebenfalls nicht geholfen. «Man erwartet grösste Konstanz von der Swisscom», sagt Steinmann. Zumal der Ex-Monopolist die ältesten und treuesten Kunden hat, aber kaum neue gewinnt. Der neue Swisscom-Chef Urs Schaeppi ist gefordert. Wie gut er sich schlägt: Das Telekom-Rating 2015 wird es zeigen. ■