Dichtes Netz von Anbietern

Telekom-Rating
Den richtigen Carrier zu finden, kann eine Herkulesaufgabe sein. BILANZ vereinfacht sie mit dem Telekom-Rating.

von MARC KOWALSKY

Kaum ein Markt ist in der Schweiz so unübersichtlich wie jener für Telekomdienste: 85 Anbieter von Festnetztelefonie gibt es hierzulande, 15 für Mobilfunk, 170 für Internet und 35 für TV. Und das sind nur die Anbieter für Privatkunden. Hinzu kommen Carrier für Firmenkunden mit ihren Corporate-Network-Diensten, Datacenters etc. Preise und Leistungen wechseln dabei ständig.

Ein Führer durch diesen Dschungel ist seit 18 Jahren das Telekom-Rating, welches BILANZ in Zusammenarbeit mit der Telekomberatung Ocha veröffentlicht. Heuer nahmen 9101 Privat- und 1379 Geschäftskunden an der grössten Befragung dieser Art in der Schweiz teil. Im Gegensatz zu 2016, als die Tabellen so richtig durchgeschüttelt wurden, sind dieses Jahr die Ergebnisse bemerkenswert stabil. Oder, wie es Studienautor Jörg Halter von Ocha ausdrückt: «Der Gesamtmarkt beruhigt sich.»

Am meisten Bewegung gabs beim Fernsehen: «Der TV-Markt dreht total», sagt Halter. Mit Teleboy, Wilmaa und Netflix sind drei neue Over-the-top-Anbieter vertreten, die kein eigenes Leitungsnetz benötigen. «Letztes Jahr war Netflix nirgends in der Schweiz», sagt Halter. «Dieses Jahr hat es ‹bumm› gemacht.» Die steigende Beliebtheit von Fernsehen auf Abruf und die Bereitschaft der Kunden, dafür extra Geld in die Finger zu nehmen, sind die Gründe.

Beim Mobilfunk ist Wingo, die Billigmarke der Swisscom, erstmals vertreten. Sie zielt auf ein junges Publikum und hat dank massiver Werbung viele Kunden

Die besten Telekomanbieter für Geschäftskunden 2017

Rang 2017	Rang 2016	Anbieter	Punkte Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
		Mobiltelefonie						
1	1	Sunrise	19,8	3,7	4,0	4,1	4,0	4,0
2	2	Swisscom	19,3	4,0	3,8	3,5	4,1	3,9
3	3	Salt	18,2	3,4	3,4	4,2	3,7	3,6
		Festnetztelefonie						
1	2	Peoplefone	22,1	4,1	4,2	4,7	4,5	4,6
2	3	Netstream	21,8	4,0	4,1	4,5	4,6	4,7
3	5	Green.ch	21,8	4,3	4,0	4,6	4,5	4,5
4	9	UPC	21,8	4,6	3,9	4,3	4,5	4,4
5	6	VTX	21,7	4,2	4,0	4,2	4,6	4,6
6	1	iWay	21,6	3,9	4,3	4,4	4,6	4,4
7	4	Sipcall	21,4	4,2	4,2	4,4	4,4	4,3
8	–	Quickline	21,3	3,8	4,4	4,5	4,3	4,4
9	8	Sunrise	20,9	3,9	3,8	4,3	4,5	4,4
10	10	Swisscom	19,6	4,1	3,6	3,8	4,2	4,0

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

Rang 2017	Anbieter	Punkte Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
	ISP und Corporate Networks						
1	Quickline	22,2	4,3	4,3	4,3	4,7	4,7
2	Cyberlink	22,1	4,4	4,1	4,3	4,7	4,6
3	Init7	22,0	4,3	4,3	4,5	4,4	4,4
4	iWay	21,9	4,0	4,3	4,5	4,6	4,5
5	Netstream	21,9	4,3	4,1	4,0	4,8	4,7
6	VTX	21,7	4,2	4,1	4,2	4,7	4,6
7	Green.ch	21,7	4,3	3,9	4,5	4,5	4,5
8	Sunrise	21,4	4,1	4,1	4,3	4,5	4,4
9	UPC	19,7	3,9	3,8	4,0	4,1	3,9
10	Swisscom	19,0	3,9	3,6	3,5	4,1	3,9
	Datacenter						
1	EveryWare	24,6	5,1	4,7	4,4	5,2	5,3
2	Mount10	24,3	5,0	4,8	4,1	5,0	5,3
3	Interxion	23,8	4,9	4,4	4,4	5,0	5,1
4	Green.ch	23,4	4,7	4,3	4,6	4,9	4,9
5	Swisscom	22,5	4,7	4,4	4,3	4,5	4,5
6	Quickline	22,3	4,3	4,3	4,4	4,8	4,6
7	VTX	22,2	4,4	4,2	4,3	4,7	4,6
8	Amazon	20,6	3,9	4,6	4,1	4,2	3,9
9	Microsoft Azure	20,4	3,9	4,4	4,1	4,1	3,9
10	Google Drive	20,2	3,7	4,3	4,2	4,2	3,8
11	Dropbox	18,8	4,0	3,6	4,2	3,7	3,3

gewonnen. Auch Lycamobile, die sich speziell an Immigranten wendet, ist neu im Ranking, allerdings an dessen Ende. UPC kommt mit ihrem Mobilfunkangebot weiterhin nicht vorwärts, weder was die Wertungen noch was Kundenzahlen angeht. «Das zeigt das mangelnde Vertrauen der Kunden, obwohl das Angebot eigentlich sehr gut ist», sagt Halter. Das liegt wohl auch an der Tatsache, dass UPC in früheren Jahren massive Probleme beim Kundendienst hatte. Und daran, dass Salt das Netzwerk für das UPC-Angebot bereitstellt: Salt klebt seit Jahren am Ende der Tabelle. «Das Abschneiden am Markt ist eine Katastrophe», so Halter. «Salt bietet zwar gute Preise, aber keine Innovationen, anders als unter der früheren Marke Orange auch keinen Fun und fällt auch sonst nicht auf.»

FESTNETZ NIMMT RAPIDE AB

Auffällig: Die Zufriedenheit der Privatkunden ist deutlich höher als die der Geschäftskunden. Zum einen werden sie viel besser bedient, etwa mit subventionierten Handys und Flatrates. Zum anderen gibt es kaum Abdeckungsprobleme mehr.

Auch die Festnetznutzer sind happy. Denn mit dem Wechsel auf Voice over IP bieten sich ihnen deutlich mehr Möglichkeiten. Allerdings nimmt die Nutzung des Fixnetzes rapide ab.

Universalanbieter

Rang	Anbieter Anzahl Punkte		
	Private	**KMUs**	**Grosskunden**
1	**Sunrise** 83,2	**Sunrise** 61,6	**UPC** 63,5
2	**Swisscom** 82,2	**UPC** 60,8	**Swisscom** 62,1
3	**UPC** 80,5	**Swisscom** 58,3	**Sunrise** 61,9

Bei den Geschäftskunden wurden erstmals die Kategorien Internet Service Provisioning (ISP) und Corporate Networks (Datendienste) zusammengefasst - dies, weil die meisten Firmen inzwischen ihre Datendienste via Internet beziehen. Die grossen Player finden sich alle am Ende der Tabelle wieder. «Es gibt wenig Innovationen, auch weil Bandbreite heute kein Thema mehr ist», sagt Co-Studienautor Martin Steinmann. Das bevorteilt die Nischenplayer, die sich besser auf Kundenbedürfnisse einstellen können.

Erstmals in der Umfrage erfasst wurde die Kategorie Datacenter. Berücksichtigt wurden dabei ausschliesslich Anbieter, die eigene Hardware haben, also physische Datencenter, Co-Location oder Rackspace anbieten. Immerhin zwei Drittel der befragten Firmenkunden nutzen bereits solche Dienste. Vermittler reiner Cloud Services wie Cyberlink, Metanet oder Hostpoint wurden nicht abgefragt.

ROTE LATERNE FÜR SWISSCOM

Im Ranking tummeln sich nationale und internationale Player, solche mit Rechenzentren im Ausland und in der Schweiz. Dabei schneiden internationale Anbieter ohne Hardware in der Schweiz wie Amazon, Microsoft, Google oder Dropbox am schlechtesten ab. Ganz vorne finden sich lokale Firmen mit langjähriger Markterfahrung wie EveryWare oder Mount10, beide seit über 20 Jahren aktiv: «Sie haben aufgrund ihrer Erfahrung Servicevorteile, wenn der Markt zum Fliegen kommt - was jetzt passiert», sagt Steinmann.

Schaut man sich die drei Universalanbieter an, die Festnetz, Mobilfunk und Internet (und für Privatkunden zusätzlich TV) aus einer Hand bieten, dann hat - trotz einiger Positionswechsel - derzeit Sunrise die Nase vorn. «Die Firma hat einen breiten Marktauftritt und liefert konstant gute Leistungen», so Halter. «UPC ist hingegen zu unbeständig.» Der schlechteste Universalanbieter ist die Swisscom, was sich ebenfalls in den Einzelwertungen zeigt. Dies ist über die letzten Jahre eine Konstante. ■