

*Im diesjährigen
Telekom-Rating
geben frische
Gesichter den
Ton an.*



Foto: Raymond Meier / Trunk Archive

Fixtelefonie

Rang			Punkte					
2013	2012	Anbieter	Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	-	Peoplefone	24,4	4,8	4,7	5,0	4,9	5,0
2	2	VTX	23,2	4,4	4,5	4,7	4,8	4,8
3	1	E-Fon	22,0	4,2	4,2	4,6	4,5	4,5
4	8	Sipcall	21,1	4,0	3,9	4,5	4,3	4,3
5	5	UPC Cablecom	21,0	4,0	3,8	4,2	4,5	4,5
6	3	Colt	20,7	4,1	3,5	4,2	4,6	4,3
7	-	Finecom	20,1	3,5	4,6	3,8	4,3	4,0
8	7	Swisscom	19,8	3,9	3,8	3,6	4,3	4,2
9	6	Sunrise	18,5	3,5	3,4	3,8	4,0	3,7

Mobiltelefonie

Rang			Punkte					
2013	2012	Anbieter	Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	1	Swisscom	19,8	3,9	3,9	3,5	4,2	4,2
2	3	Orange	19,1	3,6	3,8	3,7	3,9	4,1
3	2	Sunrise	19,0	3,5	3,6	3,9	4,1	3,9

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

Neu gewinnt

Das **14. Telekom-Rating** bringt heftige Veränderungen: Drei der Sieger kommen aus dem Nichts, während Sunrise förmlich abstürzt.

MARC KOWALSKY TEXT

Wer hätte gedacht, dass die hiesige Telekombranche sich in nur zwölf Monaten so verändern würde? Dass die drei grossen Player, Swisscom, Sunrise und Orange, ein Mobilfunkangebot nach dem LTE-Standard lancieren würden, war abzusehen. Nicht aber, dass ihre Marktanteile sich so deutlich verschoben – stärker als in den letzten Jahren zusammen. Auch nicht, dass sie alle drei neue Chefs bekommen würden, neue Strukturen und neue Prozesse. Vor allem nicht, dass sich die Gunst der Kunden so heftig ändern würde, was die Wahl der besten Carrier angeht.

Denn genau das zeigt die 14. Ausgabe des Telekom-Ratings, das BILANZ auch dieses Jahr in Zusammenarbeit mit der Telekomberatung Ocha erhebt (siehe «So wurde bewertet» auf Seite 62). In drei der vier Kategorien gab es neue Sieger – und zwar jeweils Newcomer. «So eindruckliche Verschiebungen haben wir noch nie erlebt», sagt Jörg Halter, Studienautor und Geschäftsführer von Ocha.

Etwa im Bereich Fixnetz: Da stürmt Peoplefone von null auf Platz eins – und das mit dem besten Ergebnis, das je ein Carrier erzielt hat. Die Erklärung für den Erfolg ist für Christophe Beaud relativ einfach: «Wir haben uns auf Voice-over-IP-Angebote spezialisiert», sagt der Gründer, Chef und Mehrheitsaktionär von Peoplefone. «Wir machen nichts anderes.» Und Peoplefone erledigt den Kundendienst inhouse, was die Bestnote auch in diesem Bereich erklärt. 3000 KMUs und 20000 Privatkunden telefonieren bereits über die 2005 gegründete Firma – in der Schweiz. 100000 Kunden sind es insgesamt, denn auch in Polen, der Slowakei, in Österreich und Litauen sind die Zürcher präsent. Als Nächstes steht der Schritt in die Ukraine an. Beaud sieht riesiges Potenzial: «Wir wollen ein europäischer Player werden im VoIP-Bereich.»

Mobilfunk im Tief. Auffällig ist, dass die ersten vier Plätze von kleinen Alternativanbietern besetzt werden, die alle auf VoIP-Technologie setzen. Die grossen

Anbieter, die auf traditionelle leitungsvermittelte Telefonie vertrauen, finden sich in der unteren Tabellenhälfte wieder. Jeweils gleich drei Plätze verloren haben Sunrise und Colt.

Wenig glücklich sind die Kunden mit dem Mobilfunkangebot in der Schweiz. Nicht nur, dass die Zufriedenheit hier traditionell geringer ist als in den anderen Bereichen – sie ist dieses Jahr noch einmal gesunken. Besonders deutlich wird dies bei den Preisen. Die Einführung des Infinity-Angebotes, bei dem nicht mehr die Datenmenge, sondern die Geschwindigkeit verrechnet wird, hat zwar der Swisscom sehr viele neue Kunden gebracht. «Es hat aber auch die Transparenz auf dem Markt reduziert, weil dieses Verrechnungsmodell nicht vergleichbar ist mit den bestehenden Angeboten», erklärt Martin Steinmann, Co-Autor der Studie.

Von den drei Mobilfunkanbietern hat Orange am wenigsten verloren und schiebt sich damit auf Kosten von Sunrise von Platz drei auf Platz zwei vor. Die Abspaltung von der France Télécom hat ▶

Corporate Networks

Rang		Punkte						
2013	2012	Anbieter	Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	-	VTX	23,5	4,5	4,7	4,6	4,7	5,0
2	1	UPC Cablecom	23,3	4,7	4,2	4,6	4,9	4,9
3	3	Colt	21,9	4,6	3,8	3,8	4,8	4,9
4	-	iWay	21,6	4,3	3,9	4,1	4,6	4,7
5	5	Swisscom	21,2	4,3	3,9	3,8	4,6	4,6
6	2	Finecom	20,7	4,1	3,6	4,0	4,5	4,4
7	6	Sunrise	19,8	3,9	3,7	3,9	4,2	4,1

Internet Service Provider (ISP)

Rang		Punkte						
2013	2012	Anbieter	Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	-	iWay	23,4	4,7	4,3	4,4	4,9	5,0
2	1	Colt	22,9	4,8	4,0	4,4	5,0	4,7
3	4	VTX	22,8	4,4	4,5	4,5	4,7	4,7
4	3	Finecom	22,4	4,3	4,4	4,2	4,7	4,7
5	2	Cyberlink	21,7	4,3	3,9	4,1	4,7	4,7
6	5	UPC Cablecom	21,5	4,2	4,1	4,3	4,5	4,4
7	9	Swisscom	20,1	4,0	3,8	3,7	4,3	4,3
8	8	Netstream	19,9	3,9	3,5	3,6	4,5	4,5
9	6	Green.ch	19,2	3,6	3,7	3,8	4,1	4,1
10	7	Sunrise	18,7	3,6	3,3	3,8	4,1	3,8

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 rund 1300 Firmen. Ihre Telekom- oder Informatikleiter bewerteten die Angebote anhand von 18 Fragen zu den 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.

► also kaum geschadet. Auf Rang eins thront unangefochten die Swisscom.

Auch im Bereich der Corporate Networks, also der Datendienste für Firmenkunden, rollt ein Newcomer das Feld von hinten auf: VTX aus Pully VD holt sich den Spitzenplatz. Ein Unbekannter ist die Firma freilich nicht: Mit ihren Angeboten im Festnetz und als ISP hat sie schon mehrmals Spitzenplätze im Ranking eingefahren. Jetzt ist die Kundenbasis auch im Bereich Corporate Networks gross genug, um ein aussagefähiges Ergebnis zu bekommen. Der jahrelange Spitzenreiter UPC Cablecom fällt auf Platz zwei zurück, obwohl er seine Punktwertung leicht verbessern konnte. Deutlich weniger zufrieden als im Vorjahr sind die Kunden mit Finecom: «Die Firma ist zu schnell gewachsen», sagt Halter. Im Bereich Corporate Networks, wo die konkrete Kundenbeziehung und die individuelle Leistung entscheidend sind, schlage ein zu schnelles Wachstum schneller durch als bei Massenprodukten wie Fixnetztelefonie oder Internetangeboten, meint Halter.

Ganz anders dagegen iWay: Mit 18 Mitarbeitern und 7,5 Millionen Franken Umsatz ist die Firma klein genug, um Kunden individuell zu betreuen, aber auch gross genug, um im Ranking aufzutreten. Bei den Corporate Networks holt sie Platz vier, im Kerngeschäft des Internet Provisioning sogar Platz eins. «Ich habe eine gute Platzierung erwartet», sagt Verkaufschef Dejan Crvenkovic, «aber dass es gleich ganz oben ist, ist Wahnsinn!» Die Firma ist seit 2008 auch im Privatkundensegment aktiv. In jenen Städ-

ten, wo die Stadtwerke die Glasfasernetze freigeben, verzeichnet iWay nun «im Privat- wie im Geschäftskundenbereich ein deutliches Wachstum» (Crvenkovic).

Sunrise in der Krise. Neben Cyberlink und Green.ch verliert auch Sunrise drei Plätze und ist damit der grosse Verlierer des Telekom-Ratings 2013. In allen Kategorien belegt die Firma den letzten Platz, dies nach dem Zwischenhoch von 2012. «Bei Sunrise gab es diverse Managementwechsel, auf dem CEO-Posten, in der Geschäftsleitung und im Business-Segment», erklärt Halter das schlechte Abschneiden. «Und die Übernahme von NextiraOne hat nicht das gehalten, was man sich erhoffte.» Deshalb seien Kunden abgesprungen. «Wenn das Vertrauen in die Marke angekratzt ist, schlägt das überall durch», ergänzt Co-Studienautor Steinmann.

Hans Jörg Denzler, COO und Geschäftskundenleiter bei Sunrise, sieht die Gründe anderswo: «Die Umfrage kam für uns zum schlechtesten Zeitpunkt.» Im letzten September wechselte Sunrise von Alcatel-Lucent zu Huawei als Technologiepartner. Während des Umbaus kam es vermehrt zu Netzausfällen, die schliesslich auch den Kundenservice überforderten. Inzwischen habe Sunrise die Prozesse neu aufgegleist und werde dieses Jahr bis zu 270 Millionen Franken in den Um- und Ausbau der Netze investieren, so Denzler. Bereits gebe es positive Kundenrückmeldungen. «Jetzt sind wir durch das Tal der Tränen», sagt er. «2014 werden wir massiv besser abschneiden.» ■