



Zappeln im Netz

Zum 20. Mal: Das grosse **Telekom-Rating** zeigt die besten Anbieter für Privat- und Geschäftskunden. Und manches ändert nie.

von MARC KOWALSKY

Die Ansage war deutlich: «Die Gewinner des Ratings, Global One, DiAx und IP Plus, haben zwar Grund zu Freude, doch auf ihren Lorbeeren ausruhen können sie sich nicht. Gut möglich, dass nächstes Jahr, wenn die Umfrage wiederholt wird, ganz an-

dere Carrier auf dem Siebertreppchen stehen.» Die Prognose stammt aus dem ersten Telekom-Rating, das BILANZ vor 20 Jahren veröffentlichte. Und sie war mehr als zutreffend: Denn keines der genannten Unternehmen gibt es heute noch - verkauft, aufgelöst, aus dem Markt gedrängt. Dafür standen in den vergangenen zwei Jahrzehnten immer wieder andere Namen auf dem Siebertrepp-

KAMPFZONE INTERNET

Der Einstieg Salts mit einem Glasfaserangebot zu Tiefstpreisen sorgte bei der Konkurrenz für Turbulenzen.

chen des grössten Schweizer Telekom-Ratings, das auch heuer von der Firma Ocha durchgeführt wurde. Die Antworten von 11444 Privat- und 1374 Geschäftskunden wertete die Telekomberatung in diesem Jahr aus.

Im Mobilfunkmarkt für die Privatkunden gab es dabei wie immer viel Bewegung: Gleich zwei Neuanbieter, Net+ und Quickline (beide nutzen das Sunrise-Netz), setzten sich an die Spitze. Für die grossen Anbieter Swisscom, Sunrise und Co. werden diese Nischenplayer immer mehr zur Bedrohung, führen diese doch inzwischen ebenfalls Bundle-Angebote. Zumal die Grossanbieter mittlerweile fast nur noch hier, im Mobilfunk, Geld verdienen und dieser Markt nicht mehr wächst: «Wir haben einen Wendepunkt erreicht. Wer jetzt als Privatkunde den Carrier wechselt, wird nicht mehr zurückkehren», sagt Jörg Halter von Ocha, der das Rating durchführte. Der Aufstieg von Coop Mobile dürfte dem Wechsel vom Salt- aufs Swisscom-Netz zu verdanken sein, auch wenn Halter von einem «rein psychologischen» Aspekt redet. Denn die Unterschiede in der Abdeckung sind inzwischen kaum mehr relevant. Swisscom wiederum schuldet den Schlussrang den diversen nun aufgetretenen Problemen.

BEWEGUNG IM PRIVATMARKT

Stabiler ist der Markt für Internetzugang. Hier feiert Salt mit ihrem Glasfaserangebot zu Kampfpreisen einen gelungenen Einstieg. Das habe im Markt grosse Unruhe ausgelöst und Sunrise, UPC und Swisscom auf dem falschen Fuss erwischt, sagt Halter: «Seither hat Swisscom die eigene Glasfaserstrategie zweimal geändert.»

Ein Revival erlebt die oftmals totgesagte Fernsehnutzung: Man schaut nicht mehr linear, dafür auf einem grossen 4K-TV statt auf einem Mobilgerät. Und man schaut gemeinsam, gerne auch Serien. Trotzdem stürzt Netflix im Rating ab: «Zu amerikanisch für den nichtamerikanischen Konsumenten» seien Angebot und Auftritt geworden, so Halter, was sich auch in den weltweit rückläufigen Nutzerzahlen zeige. ▶

Die besten Telekommunikationsanbieter für Privatkunden 2019

Rang 2019	Anbieter 2018	Total	Punkte				
			Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
Mobiltelefonie							
1	- Net+	24,5	4,8	4,6	4,9	5,0	5,1
2	- Quickline	24,2	4,7	4,3	5,1	5,0	5,0
3	1 Wingo	23,7	4,6	4,3	5,3	4,9	4,6
4	10 Coop Mobile	22,9	4,5	4,0	5,1	4,8	4,6
5	2 Sunrise	22,4	4,4	4,1	4,7	4,6	4,6
6	5 M-Budget	22,4	4,4	3,8	5,0	4,7	4,5
7	4 Aldi	21,8	4,3	3,7	5,0	4,5	4,3
8	8 Yallo	21,2	4,2	3,6	5,0	4,4	4,0
9	9 Salt	20,8	4,0	3,7	4,6	4,3	4,2
10	3 UPC	20,1	3,9	3,6	4,5	4,1	4,0
11	7 Swisscom	19,5	4,0	3,5	3,9	4,1	4,1
Internet Access							
1	1 Init7	24,9	5,0	4,2	5,4	5,2	5,1
2	3 iWay	23,7	4,7	4,1	5,0	5,0	5,0
3	4 Net+	23,7	4,6	4,4	4,8	5,0	5,0
4	6 Green.ch	23,3	4,6	3,9	4,9	5,0	5,0
5	- Salt	23,3	4,5	4,2	5,3	4,7	4,5
6	5 Sunrise	23,1	4,5	4,2	4,8	4,8	4,8
7	7 Wingo	22,8	4,4	4,1	5,1	4,8	4,4
8	8 Quickline	22,3	4,3	3,9	4,7	4,7	4,6
9	10 M-Budget	21,4	4,1	3,6	4,7	4,5	4,4
10	11 Swisscom	21,0	4,2	3,8	4,1	4,4	4,5
11	12 UPC	20,2	3,9	3,7	4,3	4,2	4,1
Festnetztelefonie							
1	1 iWay	24,0	4,7	4,1	5,0	5,1	5,1
2	3 Net+	23,9	4,7	4,3	4,8	5,0	5,0
3	- Peoplefone	23,7	4,7	4,1	5,2	5,0	4,8
4	2 Netstream	23,5	4,6	3,9	5,3	4,9	4,8
5	- Green.ch	23,2	4,6	3,9	4,9	4,9	5,0
6	- Salt	22,8	4,4	4,0	5,2	4,6	4,5
7	4 Sunrise	22,7	4,5	4,0	4,7	4,7	4,8
8	10 Wingo	22,1	4,2	3,8	5,0	4,6	4,4
9	6 Quickline	22,0	4,2	3,9	4,7	4,6	4,6
10	5 Sipcall	21,8	4,4	3,7	4,8	4,5	4,4
11	9 M-Budget	21,3	4,1	3,6	4,6	4,6	4,4
12	11 Swisscom	20,6	4,2	3,7	4,1	4,3	4,4
13	8 UPC	20,0	3,9	3,5	4,3	4,2	4,1

Rang 2019	Anbieter 2018	Total	Punkte				
			Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
TV							
1	2 Net+	24,0	4,7	4,4	4,8	5,0	5,0
2	1 Init7	23,8	4,4	4,0	5,4	5,0	4,9
3	- iWay	23,6	4,6	4,1	5,0	5,0	4,9
4	3 Teleboy	23,3	4,4	4,2	5,3	4,9	4,6
5	- Green.ch	23,3	4,6	3,8	4,9	5,0	5,0
6	4 Sunrise	23,3	4,5	4,2	4,7	4,9	4,9
7	- Salt	23,2	4,5	4,2	5,3	4,7	4,5
8	- Wilmaa	22,4	4,3	4,0	5,1	4,6	4,4
9	6 Wingo	22,3	4,0	3,8	5,3	4,7	4,4
10	9 Quickline	21,9	4,2	4,0	4,7	4,6	4,6
11	7 Zattoo	21,6	4,1	3,7	5,1	4,5	4,2
12	5 Netflix	21,5	4,2	3,9	4,7	4,5	4,1
13	8 M-Budget	21,1	4,0	3,5	4,7	4,5	4,4
14	10 Swisscom	21,1	4,2	3,9	4,2	4,4	4,5
15	11 UPC	19,5	3,8	3,5	4,2	4,1	4,0
Cloud Services							
1	1 Nextcloud	24,5	4,7	4,2	5,5	5,2	4,9
2	4 Owncloud	24,0	4,8	4,1	5,6	5,0	4,6
3	- iWay	23,6	4,7	4,5	4,8	4,9	4,8
4	2 Synology Cloud	23,3	4,4	4,2	5,2	4,9	4,6
5	3 SecureSafe	23,0	4,3	4,1	4,9	4,9	4,8
6	5 Swisscom MyCloud	22,4	4,5	4,1	4,7	4,5	4,6
7	- Tresorit	22,4	4,5	3,9	4,7	4,7	4,6
8	- Amazon Drive AWS	22,2	4,6	4,0	5,1	4,5	4,1
9	7 Google Drive	21,9	4,3	4,0	5,0	4,4	4,2
10	8 Microsoft OneDrive	21,4	4,2	3,9	4,9	4,3	4,1
11	6 iCloud	21,3	4,2	3,8	4,7	4,4	4,2
12	9 Dropbox	20,6	4,1	3,7	4,7	4,2	4,0

Blau: Die besten Anbieter innerhalb einer Kategorie
Rot: Die schlechtesten Anbieter innerhalb einer Kategorie
 Die Punkte wurden jeweils auf eine Dezimalstelle gerundet.

ANZEIGE

Lucerne University of Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE LUZERN

Wirtschaft
 FH Zentralschweiz

Einen hellen Schimmer haben.

Eine Weiterbildung am Institut für Betriebs- und Regionalökonomie IBR verschafft Wissen und Orientierung für Ihre berufliche Zukunft.

Unsere Dozierenden begegnen Ihnen auf Augenhöhe und vermitteln im engen Miteinander aktuelles fundiertes Wissen für die Praxis. Unsere mehr als 60 Angebote in Leadership,

Management, Gesellschaft und Politik, Gesundheit und Soziales sowie Gemeinde, Stadt und Regionalentwicklung bringen Sie gezielt weiter. Nutzen Sie jetzt die Möglichkeit, weiter zu blicken.

Mehr dazu unter [hslu.ch/ibr-weiterbildung](https://www.hslu.ch/ibr-weiterbildung)

IBR. Wir bringen Menschen, Organisationen und Regionen weiter.



Die besten Telekommunikationsanbieter für Geschäftskunden 2019

Rang 2019	Anbieter	Punkte Total	Punkte				
			Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
Mobiltelefonie							
1	1 Sunrise	20,7	4,0	4,0	4,2	4,3	4,2
2	4 Salt	20,4	3,9	4,0	4,5	4,2	3,9
3	2 UPC	20,4	4,0	4,0	4,2	4,2	4,1
4	3 Swisscom	20,2	4,1	4,0	3,6	4,3	4,2
ISP und Corporate Networks							
1	1 Cyberlink	23,4	4,7	4,4	4,3	5,0	5,0
2	3 VTX	23,3	4,5	4,4	4,6	4,9	4,9
3	- Net+	23,3	4,3	4,6	4,8	4,9	4,7
4	4 iWay	22,8	4,4	4,2	4,5	4,8	4,9
5	6 Green.ch	22,7	4,5	4,1	4,5	4,8	4,8
6	7 Sunrise	21,2	4,2	3,8	4,4	4,4	4,4
7	8 UPC	20,6	4,1	4,0	4,2	4,3	4,1
8	10 Swisscom	20,2	4,0	4,1	3,6	4,3	4,3
Festnetztelefonie							
1	4 Peoplefone	24,3	4,6	4,7	5,0	4,9	5,1
2	2 Sipcall	24,1	4,8	4,6	4,6	5,1	5,1
3	3 VTX	23,0	4,5	4,3	4,6	4,8	4,8
4	1 iWay	23,0	4,4	4,3	4,5	4,8	4,9
5	- Net+	22,9	4,3	4,6	4,7	4,7	4,7
6	- Green.ch	22,5	4,5	4,0	4,5	4,6	4,9
7	6 Sunrise	22,2	4,4	4,0	4,5	4,8	4,5
8	8 Swisscom	20,8	4,1	4,2	3,8	4,4	4,4
9	7 UPC	20,5	4,0	3,9	4,0	4,3	4,2

Blau: Die besten Anbieter innerhalb einer Kategorie

Rot: Die schlechtesten Anbieter innerhalb einer Kategorie

Die Punktezahlen wurden jeweils auf eine Dezimalstelle gerundet.

► Auffallend zufrieden sind die Privatkunden mit den Cloud Services: Viele nutzen diese Dienste erst seit kurzem und haben Freude daran. Die grossen US-Anbieter Microsoft, Apple, Google und Co. finden sich dabei am Ende der Tabelle. «Die Schweizer Kunden sind verwöhnt: Auch ein Gratisangebot muss gute Qualität aufweisen», sagt Martin Steinmann, Co-Autor der Studie. Zudem punkten Schweizer Anbieter mit einem lokalen Helpdesk.

STABILITÄT IM B2B-MARKT

Weniger dynamisch als der Privatkundenmarkt ist jener für Geschäftskunden. Beim Mobilfunk liegen die Ergebnisse von Swisscom, Sunrise, Salt und UPC extrem dicht beisammen. Von den kleinen Anbietern hat es - wegen des zu geringen Rücklaufs an Fragebögen - noch keiner ins Ranking geschafft. Doch seit Jahren lauert Net+, M-Budget und VTX hinter den Big Four. «Da braut sich was zusammen», so Steinmann.

Im Markt für Internet- und Datendienste (Corporate Networks) herrscht grosse Unsicherheit wegen der angekündigten Übernahme von UPC durch Sunrise. Darunter leidet UPC, und zwar quer durch alle Kategorien. «Wenn ein Unter-

nehmen verkauft wird, gehen die Bewertungen runter», stellt Halter fest. «Die Kunden haben Angst, zum neuen Carrier zu wechseln.» Das zeigt sich auch im Fixnetz: Dort ist der letztjährige Spitzenreiter iWay auf den vierten Platz zurückgefallen. Er wird gerade von den St. Gallisch-Appenzellischen Kraftwerken übernommen. Zudem hatte iWay Mühe, das starke Wachstum zu verdauen.

Der am höchsten bewertete Markt ist jener für Datacenter: «Er ist noch immer im Entstehen, die Kunden wissen noch nicht genau, was sie suchen», sagt Jörg Halter. Wer die unsicheren Anwender mit einem guten Supportteam beraten kann,

Universalanbieter

Rang	Anbieter, Anzahl Punkte		
	Grosskunden	KMUs	Private
1	Sunrise 65,5	Sunrise 64,5	Salt 90,1
2	UPC 63,4	Swisscom 61,6	Sunrise 89,5
3	Swisscom 62,7	UPC 61,3	Swisscom 82,3
4	Salt 62,5	Salt 61,1	UPC 79,9

Rang 2019	Anbieter	Punkte Total	Punkte				
			Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
Datacenter							
1	2 EveryWare	24,9	4,9	4,5	4,6	5,6	5,2
2	6 iWay	24,5	5,0	4,6	4,4	5,1	5,4
3	1 Nexellent	24,4	4,8	4,7	4,2	5,3	5,4
4	8 Green.ch	23,9	4,8	4,6	4,6	5,0	5,0
5	3 Infomaniak	23,6	4,7	4,5	4,5	5,1	4,8
6	4 Interxion	23,4	4,8	4,4	4,5	4,9	4,8
7	5 Mount10	23,2	4,5	4,4	4,4	4,8	5,0
8	- Cyberlink	23,1	4,8	4,4	4,2	4,8	5,0
9	7 VTX	23,1	4,4	4,5	4,4	4,9	4,9
10	9 Swisscom	21,9	4,3	4,5	3,8	4,6	4,6
Cloud Services							
1	3 EveryWare	24,7	4,9	4,4	4,5	5,6	5,2
2	5 Infomaniak	24,6	4,9	5,0	4,9	5,1	4,8
3	2 Cyon	24,6	4,8	4,8	4,7	5,1	5,1
4	4 iWay	24,5	4,9	4,6	4,7	5,1	5,3
5	1 Nexellent	24,5	4,7	4,5	4,4	5,4	5,5
6	- Metanet	23,8	4,7	4,5	4,8	4,9	4,9
7	9 Swisscom MyCloud	23,3	4,8	4,8	4,3	4,6	4,8
8	- Hostpoint	23,1	4,5	4,3	4,4	4,9	5,0
9	8 Green.ch	22,5	4,6	4,1	4,2	4,8	4,8
10	12 Microsoft Azure	21,4	4,1	4,7	4,1	4,5	4,1
11	10 Google Drive	19,5	3,5	4,3	4,2	4,1	3,4
12	11 Dropbox	19,4	3,8	3,9	3,9	3,9	3,8

schwingt obenaus - das sind meist die kleinen Anbieter. Doch weil der Markt noch so fragmentiert ist, dürfte er sich in den nächsten Jahren deutlich verändern. All das Gesagte gilt auch für den Bereich Cloud Services - «aber im Quadrat», so Halter. Wobei hier die ersten fünf Anbieter extrem nahe beisammen liegen - «fast ein Foto-finish», sagt Steinmann. Es sind übrigens die gleichen fünf wie letztes Jahr, nur auf anderen Plätzen.

Wer alles aus einer Hand beziehen will, ist als Geschäftskunde am besten bei Sunrise bedient und als Privatkunde bei Salt. Aber es ist ein Trade-off: Bequemlichkeit statt Leistung. Denn in fast allen Einzeldisziplinen finden sich die Big Four am Ende der Tabelle wieder. Besonders Marktführer Swisscom schlägt - wie fast jedes Jahr - nach unten aus. Denn in der Telekombranche gilt: «Die Nischenplayer sind die grossen Gewinner. Weil sie sich auf ein beschränktes Kundensegment konzentrieren, können sie seine Bedürfnisse besser erfüllen. Universalanbieter erreichen dagegen keine Spitzenplatzierungen.»

Auch das war eine Aussage aus dem Rating vor 20 Jahren. Sie gilt vermutlich auch noch die nächsten 20 Jahre. ■