

TalkTalk



swisscom

PRIVAT
Sunrise

Corporate Networks

QUICKLINE
MULTIMEDIA

Mobiltelefonie

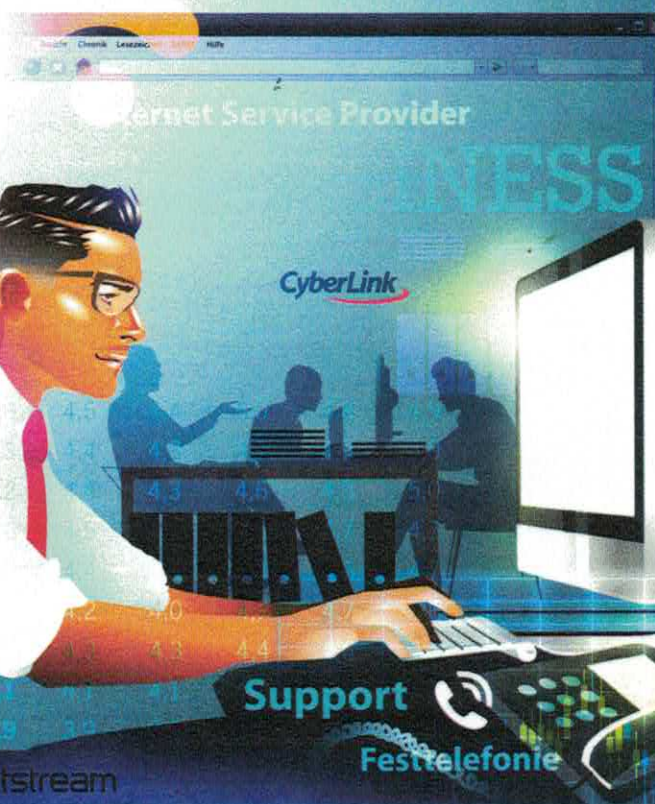
TV

Flexibilität

Salt.



net+



Triumph der Kleinen

Wer ist der beste Anbieter für Fixnetz, Mobilfunk, TV und Internet?
Im grossen **Telekom-Rating** erhalten erstmals auch Privatkunden Antwort.

MARC KOWALSKY TEXT / MIRKO NOSER ILLUSTRATION

Andi H. weiss genau, worauf es beim Mobilfunkanbieter ankommt: «Ich habe Orange gewählt, weil mir die Farbe gefällt», lässt er wissen. Doch dummerweise heisst Orange seit April Salt, und die dominante Farbe im Auftritt ist seither Grün. «Eine Katastrophe» für Andi H.: «Der Farbwechsel ist für mich ein Grund, den Anbieter zu wechseln!»

Es gibt vermutlich nur wenige, die ihren Telekomanbieter nach derart speziellen Kriterien auswählen wie der St. Galler. Für die allermeisten spielen rationale Gründe die Hauptrolle: die Netzqualität etwa, der Preis oder der Kundenservice. Wer dort jeweils die Besten sind, wissen die Geschäftskunden seit 16 Jahren dank des Telekom-Ratings, das BILANZ jeden Sommer in Zusammenarbeit mit der Telekomberatung Ocha erhebt. Erstmalig hierzulande veröffentlicht BILANZ nun auch ein entsprechendes Ranking für Privatkunden. Neben Andi H. haben nicht weniger als 12 593 Schweizer Telekombenutzer den Online-Fragebogen

ausgefüllt und ihre Erfahrungen mit ihren jeweiligen Carriern im Mobilfunk, im Fixnetz, beim Internet und beim Fernsehen geteilt (siehe «So wurde bewertet» auf Seite 42). Und die Ergebnisse überraschen: Denn es sind nicht die grossen, bekannten Namen, welche die Herzen der Schweizer erobert haben. Der beste Festnetzcarrier: der Zürcher Nischenanbieter Netstream. Optimal im Mobilfunk: TalkTalk, das Angebot der Einzelhandelskette Mobilezone. Der am höchsten bewertete Lieferant für Internetdienste: Netplus, ein Westschweizer Kabelanbieter. Lediglich beim Fernsehangebot konnte sich einer der Grossen an die Spitze setzen: Sunrise.

Schnell gelernt. Dieses Ergebnis überrascht. Denn Sunrise kam erst 2012 in den von Swisscom und Cablecom dominierten TV-Markt. «Wir gingen schneller durch die Lernkurve», sagt Sunrise-Chef Libor Voncina. So war Sunrise der erste Anbieter, der Comeback-TV anbot, also die Möglichkeit, zurückzuspulen oder verpasste Sendungen nachträglich anzusehen. Als einziger Anbieter zeigt Sunrise

auch US-Filme bereits 48 Stunden nach dem Kinostart. Im November wird ein neues TV-Produkt lanciert, das Mobilgeräte unterstützt und mehr Speicher anbietet. Auch sonst kann Sunrise zufrieden sein: Im Fixnetz und im Internet landet sie auf dem dritten, bei der Mobiltelefonie auf dem zweiten Platz. «Die letzten zweieinhalb Jahre lag unser Hauptaugenmerk auf dem Privatkundengeschäft. Wenn man dort nicht gut ist, schafft man es auch im B2B-Geschäft nicht», sagt Voncina. Deshalb habe Sunrise viele Ressourcen in den Netzausbau und die Verbesserung des Kundendienstes gesteckt – Letzterer war lange Zeit ein Schwachpunkt der Firma.

Swisscom belegt im TV-Geschäft nur Rang vier. Studienautor Jörg Halter von Ocha sieht ein Netzproblem als Hauptursache: «Grosse Teile des Netzes laufen noch immer über die alte, kupferbasierte Infrastruktur», sagt er. «Damit schafft man häufig keine befriedigende Bildqualität.» Interessant: Jeder sechste Befragte benutzt zum Fernsehen eine Satellitenantenne. Die Internetlösungen von Wilmaa und Teleboy hingegen wer- ▶

Die besten Telekomanbieter für Privatkunden

Rang	Anbieter	Punkte					
2015		Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
Festnetztelefonie							
1	Netstream	23,1	4,5	3,7	5,3	5,0	4,6
2	iWay	22,9	4,4	3,8	4,8	4,9	4,9
3	Sunrise	22,8	4,4	4,1	4,8	4,8	4,7
4	Green	22,3	4,4	3,8	4,6	4,7	4,7
5	Quickline	22,2	4,4	4,1	4,6	4,6	4,5
6	TalkTalk	22,0	4,2	4,0	4,9	4,6	4,4
7	Sipcall	21,6	4,1	3,6	5,0	4,6	4,2
8	Swisscom	21,4	4,3	3,8	4,2	4,5	4,6
9	UPC Cablecom	21,3	4,1	3,9	4,5	4,4	4,4
Mobiltelefonie							
1	TalkTalk	22,5	4,3	4,0	4,9	4,7	4,6
2	Sunrise	22,4	4,3	4,1	4,7	4,7	4,6
3	UPC Cablecom	22,3	4,1	4,1	4,9	4,6	4,5
4	Aldi	21,7	4,2	3,7	5,0	4,7	4,2
5	M-Budget	21,7	4,2	3,5	5,0	4,6	4,3
6	Swisscom	21,2	4,2	3,9	4,2	4,4	4,5
7	Coop	19,9	3,7	3,2	4,9	4,3	3,9
8	Yallo	19,9	3,7	3,6	4,6	4,1	3,9
9	Salt	19,1	3,6	3,6	4,0	3,9	3,9

Rang	Anbieter	Punkte					
2015		Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
TV							
1	Sunrise	23,0	4,4	4,3	4,7	4,8	4,8
2	Netplus	22,5	4,3	4,1	4,7	4,8	4,7
3	Green	22,3	4,2	3,8	4,8	4,7	4,8
4	Swisscom	22,0	4,3	4,2	4,3	4,5	4,7
5	Quickline	21,8	4,2	4,0	4,6	4,5	4,4
6	Zattoo	21,3	3,9	3,7	5,2	4,3	4,1
7	UPC Cablecom	20,6	4,0	3,8	4,3	4,3	4,2
Internet Service Provider							
1	Netplus	23,0	4,4	4,2	4,8	4,9	4,8
2	iWay	23,0	4,5	3,8	4,9	4,9	4,8
3	Sunrise	22,9	4,4	4,2	4,7	4,8	4,8
4	Quickline	22,2	4,3	4,1	4,6	4,6	4,6
5	TalkTalk	22,1	4,2	3,9	4,8	4,7	4,5
6	Green	21,8	4,3	3,8	4,5	4,6	4,6
7	Swisscom	21,8	4,2	4,0	4,3	4,5	4,7
8	UPC Cablecom	21,2	4,1	4,0	4,4	4,4	4,4

■ Die besten Anbieter innerhalb einer Kategorie

■ Die schlechtesten Anbieter

Die Punktezahlen sind jeweils auf eine Dezimalstelle gerundet.



► den in der Schweiz kaum eingesetzt. Auch der vor einem Jahr mit viel Publicity gestartete US-Anbieter Netflix findet kaum Freunde: Weniger als ein Promille der Befragten schauen damit fern. Alle drei Anbieter sind daher im Ranking nicht vertreten.

Anders die Internetlösung Zattoo: Sie begeistert beim Preis, bekommt aber sonst schlechte Noten – wohl auch, weil

die meisten Befragten nur das kostenlose Grundangebot ohne Zusatzfunktionen oder HD-Qualität nutzen.

Abgeschlagen auf dem letzten Platz landet UPC Cablecom – beschämend, denn eigentlich müsste Fernsehen die Paradedisziplin des Kabelanbieters sein. Auch im Fixnetz und beim Internet hält die Firma die rote Laterne, ein kleiner Lichtblick ist nur die Mobiltelefonie

(Platz 3). «Das Abschneiden im Privatkundenmarkt ist ein herber Rückschlag für UPC Cablecom», resümiert Studienautor Halter: «Die Firma leidet nach wie vor unter ihrem schlechten Image, das sich Ende des letzten Jahrzehnts aufgebaut hat.» Dass sich viele Kunden an den Kabelnetzprovider gebunden fühlen, weil ihnen die Alternativen fehlen, hilft ebenso wenig wie eine Preiserhöhung im Untersuchungszeitraum. UPC-Cablecom-Chef Eric Tveter wollte zum Abschneiden keine Stellung nehmen. Seine Firma tut stattdessen das, was Verlierer häufig tun, wenn ihnen keine bessere Antwort einfällt: Sie zweifelt an der Glaubwürdigkeit und der Relevanz der Umfrage, an der sich über 2500 ihrer Kunden beteiligten.

Taucher für Salt. Im Mobilfunk heisst der Sieger TalkTalk. In seinem Ursprungsland Grossbritannien ist der Anbieter mit zwei Millionen Nutzern sehr bekannt. 2013 holte Mobilezone den Brand in die Schweiz und bedient damit inzwischen 35 000 Mobilfunkkunden. TalkTalk verzichtet weitgehend auf Grathandys. ►

Die besten Telekomanbieter für Geschäftskunden

Rang		Anbieter	Punkte					
2015	2014		Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
Festnetztelefonie								
1	3	Peoplefone	23,6	4,5	4,4	5,0	4,8	4,9
2	4	Netstream	23,3	4,4	4,3	4,7	4,9	5,0
3	8	iWay	23,2	4,4	4,3	4,6	4,8	5,0
4	2	Quickline	23,0	4,5	4,4	4,6	4,7	4,7
5	1	E-Fon	22,2	4,4	4,3	4,4	4,6	4,7
6	6	Sipcall	22,2	4,2	4,0	4,7	4,7	4,6
7	5	VTX	22,1	4,3	4,3	4,4	4,6	4,6
8	7	UPC Cablecom	21,1	4,1	4,1	4,2	4,4	4,3
9	11	Colt	19,9	3,9	3,3	4,2	4,4	4,1
10	9	Sunrise	19,7	3,6	3,5	4,1	4,3	4,1
11	10	Swisscom	19,3	3,9	3,6	3,6	4,2	4,1
Mobiltelefonie								
1	3	Sunrise	20,2	3,7	3,9	4,2	4,2	4,1
2	1	Swisscom	19,5	4,0	3,8	3,5	4,1	4,1
3	2	Salt	19,3	3,7	3,9	3,8	4,0	4,0

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

Rang		Anbieter	Punkte					
2015	2014		Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
Corporate Networks								
1	6	Quickline	24,4	4,8	4,6	4,6	5,2	5,2
2	2	UPC Cablecom	23,7	4,7	4,5	4,7	5,0	4,9
3	–	iWay	23,1	4,5	4,6	4,2	4,9	5,0
4	–	VTX	22,2	4,4	4,1	4,2	4,5	4,9
5	5	Swisscom	21,7	4,4	4,1	3,9	4,7	4,7
6	1	Sunrise	21,5	3,9	3,9	4,2	4,9	4,7
7	3	Colt	21,4	4,2	4,0	4,2	4,5	4,5
Internet Service Provider								
1	6	Quickline	23,5	4,6	4,4	4,7	5,0	4,9
2	3	CyberLink	23,3	4,8	4,4	4,4	4,9	4,9
3	2	Netstream	22,8	4,6	4,2	4,4	4,6	4,9
4	1	VTX	22,6	4,5	4,4	4,4	4,7	4,7
5	4	iWay	22,3	4,5	4,1	4,3	4,8	4,7
6	8	Colt	21,6	4,2	3,9	4,2	4,8	4,4
7	5	UPC Cablecom	20,4	3,9	3,9	4,2	4,3	4,1
8	7	Green	20,4	4,1	3,8	3,8	4,3	4,3
9	10	Swisscom	20,2	4,0	3,7	3,8	4,4	4,3
10	9	Sunrise	19,7	3,8	3,4	4,2	4,3	4,0

METHODIK

So wurde bewertet

Zum 16. Mal hat die ICT-Beratung Ocha (www.ocha.ch) die Telekom- oder Informatikleiter von 20000 Unternehmen aus diversen Branchen der Schweiz befragt, wie zufrieden sie mit ihren Telekomanbietern seien. Erstmals wurden auch mehr als 50000 Privatkunden befragt. Die Kunden hatten die Möglichkeit, den Fragebogen über die Website www.telecomrating.ch auszufüllen. An der Umfrage beteiligten sich dieses Jahr 12594 Privatkunden sowie 1579 Firmen. Sie bewerteten die Angebote anhand von 18 Fragen zu den folgenden Hauptkriterien.

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

Qualität: Entsprechen Qualität und Verfügbarkeit der Diensten den Erwartungen?

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 fünf gerundeten Bewertungen liegt also zwischen 5 und 30 Punkten. Die Umfrage wurde vom 17. Juni bis zum 27. Juli durchgeführt.

► «Wir suchen nicht die Kunden, die mittels Mobilfunkvertrag ein Gerät finanziert bekommen wollen. Wir suchen Kunden, die ein gutes Mobilfunkangebot wollen», sagt CEO Markus Bernhard. TalkTalk ist ein Virtual Mobile Network Operator: Sie benutzt das Handynetz von Sunrise, liefert darauf aber eigene Produkte, bietet einen eigenen Kundendienst und stellt die Rechnung selbst. Auch Aldi und die eigene Tochterfirma Yallo nutzen das Sunrise-Netz. Die Swisscom bedient M-Budget, das Mobilfunkangebot der Migros, während Konkurrent Coop bei Salt ist, ebenso wie UPC Cablecom.

Salt, die ehemalige Orange, landet im Mobilfunk auf dem letzten Platz – sowohl bei den Privat- wie bei den Geschäftskunden. Und das, obwohl die Firma auf Handydienste spezialisiert ist und nichts anderes anbietet. Entsprechend unzufrieden ist Salt-Chef Johan Andsjö. Die Resultate «entsprechen nicht unseren eigenen Ansprüchen», sagt er. «Die vielen Veränderungen in kurzer Zeit wie die Anpassung der Rechnungszyklen, die

ANZEIGE

www.kienbaum-compensation-portal.com

Mit uns haben Sie auch bei schweren Themen einen sicheren Stand.



» Salärdaten schnell und sicher abfragen

Von der klassischen Salärstudie über Do-it-yourself-Online-Lösungen bis hin zu massgeschneiderten Analysen: Wir bieten Ihnen Antworten auf alle Vergütungsfragen.

Mit der Kadersalär- sowie der Spezialisten- und Fachkräftestudie Schweiz stellt Kienbaum seit Jahren wertvolle Marktinformationen für die wichtigsten Funktionen aller Ebenen eines Unternehmens in konsistenter Weise zur Verfügung. Das Compensation Portal bietet Ihnen darüber hinaus exklusiven Zugriff auf unsere TÜV-zertifizierte Online-Vergütungsdatenbank.

Unsere Online-Vergütungsdatenbank bietet Ihnen u.a.:

- » Internationale Vergütungsdaten aus mehr als 600'000 Datensätzen
- » Vergütung von Geschäftsführern, Führungs- und Fachkräften
- » Professionelle Auswertungsoptionen (online, PDF, Excel)
- » Intuitive Bedienbarkeit
- » TÜV-zertifizierte Sicherheit

Checkliste Ihrer zusätzlichen Vorteile:

- ✓ Immer auf dem neusten Stand mit aktuellen Trendinformationen zu Vergütungsthemen und Corporate Governance
- ✓ Kein Blättern mehr in Geschäftsberichten dank unserer Auswertung der wichtigsten Vorstandsbezüge aus dem gesamten DACH-Raum
- ✓ Schneller Zugriff auf die Online-Bibliothek mit Kienbaum Vergütungsreports zum kostenlosen Download



Kienbaum Consultants International
Fon: +41 (0) 44 306 42 40
zurich@kienbaum.com

Compensation
Portal



Kienbaum^K

Umstellung des Rechnungssystems, komplexere Angebote und der Markenwechsel haben zur kritischen Kundenbewertung beigetragen.» Das Rebranding dürfte tatsächlich einen Einfluss gehabt haben: «Wir sehen immer wieder, dass ein Anbieter in den Bewertungen taucht, wenn er den Namen wechselt», sagt Martin Steinmann, Co-Autor der Studie – so früher geschehen etwa bei DiAx, Bluewin, Multilink oder Equant. Steinmann ist überzeugt, dass Salt weiter Boden verlieren wird. Denn im Markt gibt es die klare Tendenz zum Bundling. Bereits heute bezieht rund jeder fünfte Kunde Fixnetz, Mobilfunk sowie Internet aus einer Hand. «In zehn Jahren wird es jeder zweite sein», sagt Steinmann: «Das kann Salt als reiner Mobilfunkoperator nicht bieten.»

Worauf Andsjö hoffen kann: Das Fixnetz verliert an Bedeutung. Bereits jeder fünfte Befragte verzichtet inzwischen völlig auf einen Festnetzanschluss. Von allen vier abgefragten Kategorien ist Fixnetz, wo die beiden Zürcher Nischenanbieter Netstream und iWay gewinnen, dem Schweizer Kunden am wenigsten

wichtig. Am meisten Bedeutung hat der Internetanschluss. Auch hier liegt iWay auf Rang zwei, hinter dem Westschweizer Kabelanbieter Netplus. Auffallend: Die grosse Swisscom landet in beiden Disziplinen auf dem vorletzten Platz. Bei den Geschäftskunden kommt Swisscom gar seit Jahren nicht auf einen grünen Zweig. «Heuer wurde sie abgestraft für die Ankündigung der Analog-Abschaltung», sagt Halter. «Die Kunden sind träge und wollen möglichst nichts ändern.»

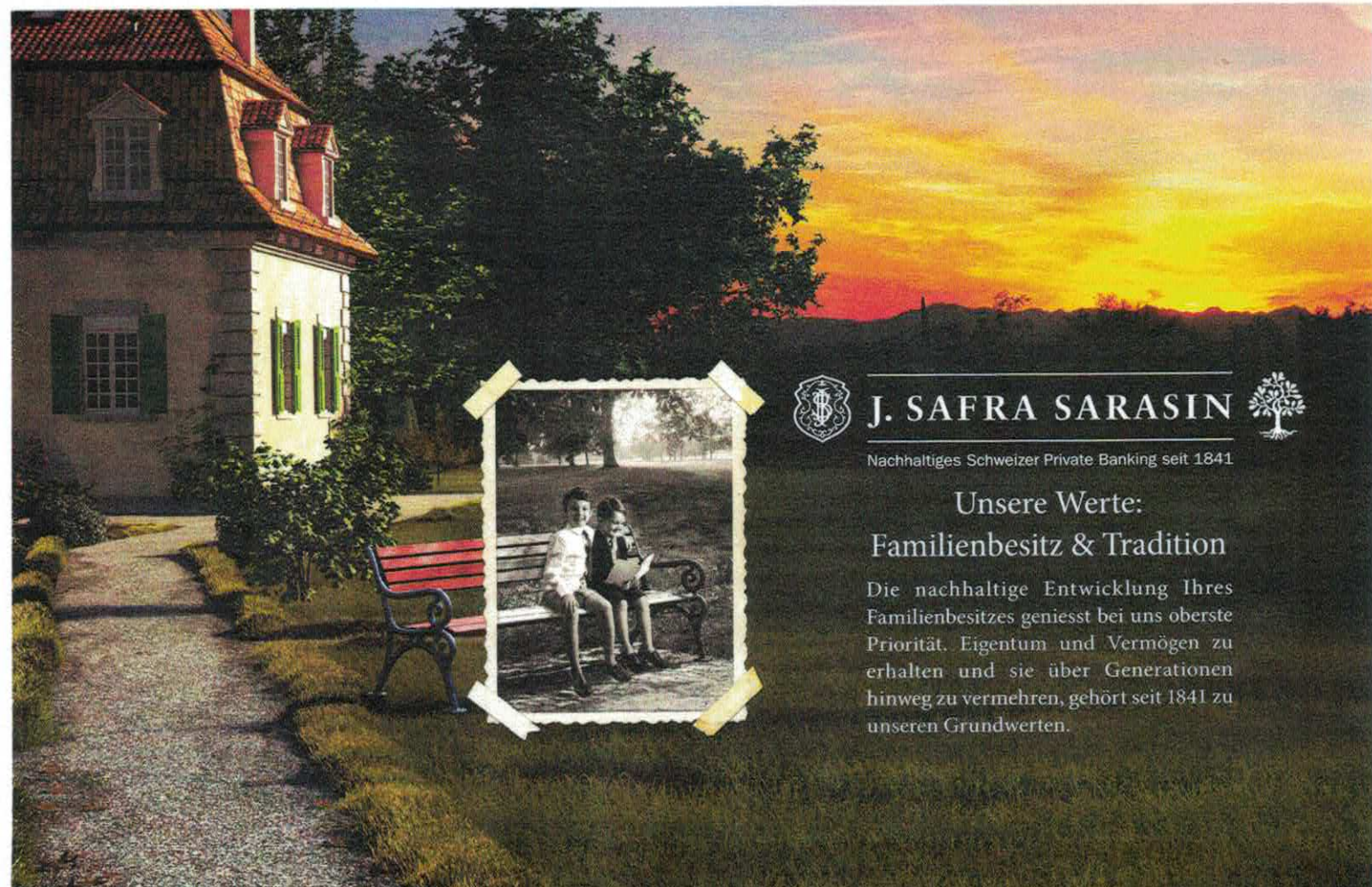
Internet-Telefonie in Front. Im Geschäftskundenrating verblasst auch das gute Bild von Sunrise. Zwar kann sich die Firma im Mobilfunk an der Swisscom vorbei auf Platz eins schieben, auch weil Sunrise derzeit mit Kampfpreisen Marktanteile erobert. Doch beim Fixnetz und beim Internet rangiert Sunrise auf Kellerpositionen. Und auch im Bereich Corporate Networks, den Datendiensten für Unternehmen, fällt sie vom ersten auf den vorletzten Platz zurück. CEO Voncina ist davon «negativ überrascht» und sieht den Grund in Hackerangriffen,

denen sein Netz ausgesetzt war. Halter macht dagegen die Managementwechsel im B2B-Bereich verantwortlich: «Das spüren die Geschäftskunden.»

Hochzufrieden kann dagegen Quickline sein, mit 368'000 Kunden der zweitgrösste Kabelnetzanbieter des Landes. Er holt den ersten Platz im Internet und bei den Datendiensten. Die Übernahme der EBM Telecom vor zwei Jahren und der damit verbundene Ausbau des Geschäftskundenangebots dürften mit ein Grund dafür sein. Bester Fixnetzanbieter ist Peoplefone (Gewinner 2013) vor Netstream (2010). Wie schon die letzten Jahre werden die vorderen Positionen von reinen IP-Anbietern gehalten. Denn internetbasierte Telefonie ist in der Regel günstiger, individuell via Webbrowser konfigurierbar, man spart sich den Telefonanschluss und den Elektriker. «Wer dagegen noch leitungsbasierte Telefonie anbietet, hat keine Chance», sagt Halter.

Viele Kriterien also, um seinen Telekomanbieter auszuwählen. Und allesamt valabler als die Farbpräferenzen des Andi H. ■

ANZEIGE



J. SAFRA SARASIN

Nachhaltiges Schweizer Private Banking seit 1841

Unsere Werte:

Familienbesitz & Tradition

Die nachhaltige Entwicklung Ihres Familienbesitzes geniesst bei uns oberste Priorität. Eigentum und Vermögen zu erhalten und sie über Generationen hinweg zu vermehren, gehört seit 1841 zu unseren Grundwerten.