

Switzerland first

Das grosse **Telekom-Rating** zeigt die besten Anbieter. Besonders die kleinen, lokalen Carrier punkten dieses Jahr.

von MARC KOWALSKY



HOCH HINAUS Im Mobilfunk-Rating für Privatkunden sind gleich elf Anbieter vertreten.

Es ist was los im Schweizer Telekommarkt. Das Glasfaserangebot von Salt hat die etablierten Preisstrukturen ins Wanken gebracht, immer neue Mobilfunkangebote wollen auch noch die letzte Nischengruppe bedienen, und eine ganze Reihe von Carriern buhlt inzwischen mit ihren Cloudangeboten um Privat- und Geschäftskunden. Ein verlässlicher Führer durch den Markt ist das Telekom-Rating, das BILANZ seit 19 Jahren in Zusammenarbeit mit der Telekomberatung Ocha veröffentlicht. Es basiert auf der grössten Befragung dieser Art in der Schweiz: Heuer füllten 1500 Geschliffs- und 8800 Privatkunden die entsprechenden Fragebögen aus. Erstmals wurden auch Clouddienste bewertet.

Einen unverhofften Aufschwung erlebt dieses Jahr das Festnetz: Privatkunden nutzen es mehr als in den Vorjahren, Smartphone-Boom hin oder her. «Wegen

der Analog-Abschaltung mussten die Kunden auf IP-Technologie wechseln», erklärt Jörg Halter von Ocha das Phänomen. «Oiese bietet deutlich mehr Komfort.» Zudem ist bei den meisten Anbietern Fixtelefonie inzwischen gratis als Teil des Gesamtpaketes. Da wundert es auch nicht, dass die fünf bestplatzierten Anbieter alle samt Carrier sind, die von Anfang an auf IP-Technologie gesetzt haben.

Universalanbieter

Rang	Anbieter. Anzahl Punkte		
	Private	KMUs	Grosskunden
1	Sunrise 85,5	Sunrise 63,6	UPC 59,6
2	Swisscom 83,3	UPC 60,7	Sunrise 59,3
3	UPC 82,6	Swisscom 59,0	Swisscom 58,8

Mehr Veränderung gab es im Mobilfunkmarkt: Seriensieger Sunrise muss sich heuer mit dem zweiten Platz begnügen, den Titel holt die Swisscom-Tochter Wingo.

Mit Wingo, dazu Swisscom, SimplyMobile und via Migros M-Budget hat der grösste Telekomkonzern des Landes gleich vier Mobilfunkangebote. Sie schneiden im Rating sehr unterschiedlich ab, obwohl Netz und Kundendienst dieselben sind. «Aber die Art und Weise, wie man mit dem Kunden kommuniziert, und welche Erwartungen man dabei weckt, das ist sehr unterschiedlich», erklärt Studienautor Halter das Phänomen. Bei SimplyMobile etwa, die ganz unten im Tableau landet, «stimmen Erwartungshaltung und gebotene Leistung nicht überein», so Halter, der beim Telekom-Rating folgerichtig von einer «Wahrnehmungstudie» spricht.

Bei den Fernsehern ist erstmals Init7 mit dabei und holt sich gleich den Kategoriensieg. Beim Preis erzielt Jnit7 ▶

► gar die Durchschnittsnote 5,6 - einen derart hohen Wert gab es in 19 Jahren Telekom-Rating noch nie. Kein Wunder, denn Init7 wirbt mit „TV gratis«, wenn man die Internetdienste von der Firma bezieht. Dass der Kunde dafür freilich Router und Apple-TV-Box selber kaufen muss, steht auf einem anderen Blatt. Im Gegenzug ist Wilmaa aus der Wertung gefallen, auf die Init7 früher setzte. Nun hat der Softwaredienst zu wenig Nutzer für ein aussagekräftiges Ranking.

SPITZE DANK TIEFPREISEN

Erfolgreich ist Init7 auch als Internetprovider: Die Winterthurer Firma belegt hier - wiederum auch dank Tiefpreisstrategie - ebenfalls den Spitzenplatz. Dass die Kunden in diesem Markt inzwischen von den Anbietern verwöhnt werden, zeigt das Abschneiden von Net+. Der Westschweizer Carrier verlor drei Ränge und rutschte ab auf Platz vier, obwohl seine Leistungen praktisch gleich gut bewertet wurden wie letztes Jahr. Wenig zufrieden - beim Inter-

UNZUFRIEDEN SIND PRIVATKUNDEN MIT DEN LEISTUNGEN VON UPC UND SWISSCOM BEI TV UND INTERNET.

net wie beim TV - sind die Kunden dafür mit den grossen Carriern Swisscom und UPC. Das Glasfaserangebot von Salt hatte im Erhebungszeitraum Anfang Sommer noch zu wenig Kunden für eine Bewertung.

Erstmalig wurden die Privatkunden zu ihren Erfahrungen mit Clouddiensten befragt. Es ist ein noch junger Markt, aber schon sehr kompetitiv: Die Unterschiede zwischen den am besten und den am

schlechtesten platzierten Anbietern sind gering. Gut schneiden die Schweizer Nischenanbieter SecureSafe und Owncloud ab, die früh in den Markt gegangen sind und sich von Anfang an auf Privatkunden spezialisiert haben. Am Ende der Tabelle rangieren dagegen die grossen, internationalen Anbieter Apple (iCloud), Google, Microsoft und Dropbox. «Sie leiden unter dem fehlenden lokalen Support», sagt Martin Steinraon, Co-Autor der Studie. Eine Tatsache, die sich auch im Geschäftskundenrating widerspiegelt. Dort holt der Schweizer Anbieter Nexellent den Gruppensieg, ebenso wie im Bereich Datacenter. Auch die Plätze zwei und drei (Cyon, EveryWare bzw. Infomaniak) sind lokale Anbieter, die sich erfolgreich gegen die IT-Weltkonzerne behaupten. «Ihr Support ist besser, und die Flexibilität ist gross, das ist sehr wichtig bei Clouddiensten, weil die Kunden noch unsicher sind», sagt Halter. Es wird wohl noch ein paar Jahre dauern, bis dies ein Markt wird wie jeder andere.

Die besten Telekommunikationsanbieter für Privatkunden 2018

Rang 2018	Rang 2017	Anbieter	Total	Punkte				
				Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
Mobiltelefonie								
1	3	Wingo	23,1	4,5	4,0	5,3	4,9	4,4
2	1	Sunrise	22,5	4,5	4,0	4,6	4,6	4,7
3	7	UPC	22,4	4,4	3,9	5,0	4,5	4,6
4	2	Aldi	22,1	4,3	3,6	5,1	4,7	4,4
5	4	M-Budget	21,9	4,3	3,6	4,0	4,6	4,5
6	5	TalkTalk	21,6	4,2	3,7	4,8	4,6	4,4
7	9	Swisscom	20,8	4,2	3,9	4,2	4,3	4,3
8	6	Yatlo	19,8	3,7	3,5	4,7	4,2	3,7
9	10	sait	19,7	3,8	3,5	4,4	4,0	3,9
10	8	CoopMobile	19,4	3,6	3,2	4,7	4,1	3,9
11	neu	SimplyMobile	19,2	3,9	3,3	4,2	4,1	3,7
Internet Service Provider								
1	4	Init7	24,4	4,8	4,3	5,3	5,0	4,9
2	neu	Netstream	24,0	4,8	4,2	5,1	5,1	5,0
3	2	IWay	23,7	4,7	4,0	5,1	5,0	4,9
4	1	Net+	23,4	4,6	4,2	4,7	4,9	4,9
5	3	Sunrise	23,0	4,5	4,1	4,7	4,8	4,8
6	6	Green.ch	22,6	4,5	3,7	4,9	4,8	4,7
7	9	Wingo	22,1	4,3	3,9	4,9	4,7	4,3
8	8	Quickline	21,4	4,2	3,7	4,6	4,5	4,4
9	5	TalkTalk	21,4	4,2	4,1	4,4	4,3	4,4
10	7	M-Budget	21,1	4,1	3,5	4,7	4,5	4,4
11	11	Swisscom	21,0	4,1	4,1	4,1	4,1	4,4
12	10	UPC	21,0	4,0	4,1	4,4	4,2	4,2

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

Rang 2018	Rang 2017	Anbieter	Total	Punkte				
				Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
Festnetztelefonie								
1	2	IWay	24,0	4,8	4,1	5,0	5,1	5,0
2	1	Netstream	24,0	4,6	4,0	5,4	5,0	4,9
3	3	Net+	23,5	4,7	4,1	4,9	4,9	5,0
4	4	Sunrise	22,7	4,5	4,0	4,7	4,7	4,8
5	7	Slpcatl	22,5	4,6	3,7	5,0	4,7	4,5
6	6	Quickline	21,7	4,3	3,8	4,6	4,5	4,5
7	9	TalkTalk	21,6	4,1	4,0	4,4	4,4	4,6
8	11	UPC	21,2	4,1	4,1	4,5	4,3	4,3
9	10	M-Budget	20,9	4,2	3,5	4,5	4,4	4,4
10	13	Wingo	20,9	4,1	3,5	4,6	4,5	4,2
11	12	Swisscom	20,5	4,0	3,8	4,0	4,3	4,3
TV								
1	neu	Init7	24,6	4,8	4,2	5,6	5,0	5,0
2	1	Net+	23,4	4,6	4,3	4,7	4,9	4,9
3	3	Teleboy	23,1	4,4	4,0	5,2	4,8	4,6
4	2	Sunrise	23,0	4,5	4,2	4,7	4,8	4,9
5	6	Netflix	22,3	4,4	4,2	5,0	4,5	4,3
6	8	Wingo	21,7	4,1	3,6	5,1	4,7	4,2
7	10	Zattoo	21,4	4,1	3,6	5,1	4,5	4,2
8	4	M-Budget	21,4	4,2	3,5	4,8	4,5	4,4
9	7	Quickline	21,2	4,2	3,7	4,5	4,4	4,3
10	9	Swisscom	21,0	4,1	4,1	4,1	4,4	4,4
11	11	UPC	20,2	4,0	3,8	4,2	4,1	4,1

Cloud Service (neu)								
1		Nextcloud	24,6	4,8	4,2	5,5	5,1	5,1
2		Synology Cloud	24,3	4,8	4,5	5,3	4,9	4,8
3		SecureSafe	24,2	4,6	4,4	5,3	5,2	4,8
4		Owncloud	23,8	4,8	3,9	5,4	4,8	4,9
5		Swisscom						
		MyCloud	22,6	4,3	4,2	4,8	4,6	4,6
6		iCloud	21,5	4,3	3,9	4,7	4,4	4,3
7		Google Drive	21,2	4,2	3,8	5,0	4,2	4,1
8		Microsoft One	21,1	4,2	3,8	4,8	4,3	4,0
9		Dropbox	20,6	4,0	3,6	4,8	4,2	4,0

Die besten Telekommunikationsanbieter für Geschäftskunden 2018

Rang		Anbieter	Punkte					
2018	2017		Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
Mobiltelefonie								
1	1	Sunrise	20,8	4,1	4,1	4,3	4,3	4,2
2	neu	UPC	20,3	3,7	3,9	4,5	4,1	4,1
3	2	Swisscom	19,6	3,9	4,0	3,5	4,2	4,1
4	3	Salt	19,3	3,6	3,9	4,1	3,8	3,8
Festnetztelefonie								
1	6	IWay	23,6	4,7	4,4	4,5	4,9	5,1
2	7	Spicall	23,2	4,5	4,3	4,7	4,7	5,0
3	5	VTX	23,1	4,7	4,4	4,4	4,7	4,9
4	1	Peoplefone	23,0	4,5	4,4	4,7	4,7	4,7
5	2	Netstream	22,4	4,3	4,0	4,5	4,7	4,9
6	9	Sunrise	21,6	4,3	4,0	4,5	4,4	4,4
7	4	UPC	20,9	4,1	3,9	4,2	4,4	4,3
8	10	Swisscom	19,5	3,9	3,8	3,6	4,1	4,3
Datacenter								
1	neu	Nexellent	24,7	5,2	4,7	4,2	5,3	5,3
2	1	EveryWare	24,5	5,1	4,6	4,3	5,4	5,1
3	neu	Infomanlak	24,2	4,7	4,7	4,9	4,9	4,9
4	3	Interxion	24,0	5,1	4,5	4,0	5,2	5,2
5	7	MountIO	23,7	4,9	4,7	4,2	4,9	5,0
6	neu	IWay	23,6	4,7	4,6	4,7	4,7	4,9
7	7	VTX	23,1	4,5	4,3	4,7	4,9	4,8
8	4	Green.ch	23,1	4,7	4,4	4,6	4,8	4,6
9	5	Swisscom	22,1	4,8	4,4	4,1	4,3	4,6

Blau: Die besten Anbieter innerhalb einer Kategorie

Rot: Die schlechtesten Anbieter innerhalb einer Kategorie

Die Punktezahlen wurden jeweils auf eine Dezimalstelle gerundet.

Auffällig ist auch, dass die Carrier im Bereich Datacenter und Cloud Service insgesamt am höchsten bewertet wurden. «Es ist ein anspruchsvoller Markt, in dem man sich gegenüber dem Kunden nur mit Topleistungen profilieren kann», begründet Steinmann das Phänomen. Wer dagegen nur das Niveau beibehält und sich nicht verbessert, stürzt im Ranking ab - so geschehen etwa bei der Swisscom oder bei Green.ch.

Im Mobilfunk hat UPC erstmals genug Kunden, um im Ranking vertreten zu sein.

Die Firma startet mit einem guten zweiten Platz und profitiert dabei auch von der Schwäche von Salt: «Seit Salt ihre B2B-Abteilung aufgelöst hat, ist die Firma für Geschäftskunden fast nicht mehr erreichbar», sagt Halter. Spannend war es nachstes Jahr, wenn UPC vom Salt- auf das Swisscom-Netz wechselt.

Im Fixnetz liegen auch hier die spezialisierten IP-Anbieter vorn. Stabil, weil gesättigt, ist der Markt für Datendienste (Internet und Corporate Networks). Der Absturz von Quickline in diesem Bereich dürfte mit

dem Verkauf des Enterprise-Geschäftes zu tun haben. «Das verunsichert die Kunden immer», sagt Halter.

Wem es zu mühsam oder zu teuer ist, sich für jedes Produkt einen eigenen Carrier herauszusuchen, sollte einen der drei Universalanbieter wählen. Am besten bedient sind Privatkunden sowie KMUs bei Sunrise. Grosskunden fahren am besten mit UPC. Die Swisscom schneidet von den Universalanbietern seit Jahren am schlechtesten ab, was sich dieses Jahr erneut auch in den Einzelwertungen zeigt.

Rang		Anbieter	Punkte					
2018	2017		Total	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
Internet Service Provider und Corporate Networks								
1	2	Cyberlink	24,3	5,0	4,5	4,4	5,2	5,3
2	3	Init7	24,1	4,9	4,4	5,1	4,7	5,0
3	6	VTX	23,7	4,8	4,6	4,6	4,8	4,9
4	4	IWay	23,6	4,6	4,4	4,6	4,9	5,0
5	5	Netstream	2,1	4,5	4,2	4,3	4,9	5,1
6	7	Green.ch	22,2	4,3	4,0	4,6	4,6	4,8
7	8	Sunrise	21,0	4,1	4,0	4,2	4,4	4,3
8	9	UPC	20,5	3,9	4,0	4,2	4,3	4,1
9	1	Quickline	20,4	4,0	3,9	4,0	4,3	4,3
10	10	Swisscom	20,2	4,2	3,9	3,6	4,3	4,2
Cloud Service (neu)								
1		Nexellent	24,7	5,2	5,0	4,5	5,2	4,9
2		Cyan	24,2	4,8	4,8	4,7	4,9	5,0
3		EveryWare	24,1	5,0	4,7	4,2	5,2	5,1
4		IWay	23,7	4,6	4,6	4,8	4,8	4,9
5		Infomanlak	23,0	4,6	4,5	4,7	4,7	4,6
6		Netrics	22,1	4,4	4,6	4,1	4,6	4,5
7		Amazon Web Services	22,0	4,5	4,6	3,8	4,6	4,4
8		reen.ch	21,9	4,5	4,3	4,2	4,4	4,5
9		Swisscom	21,9	4,6	4,4	4,1	4,2	4,5
10		Google Drive	21,8	4,2	4,7	4,6	4,3	4,0
11		Dropbox	21,5	4,2	4,4	4,6	4,3	3,9
12		Microsoft/Azure	21,1	4,1	4,5	4,1	4,4	4,1