

KMUS GEBEN KLEINEREN ANBIETERN DEN VORZUG



Wie beurteilen Schweizer Firmen Telekommunikationsanbieter? Eher gut – vor allem jene Anbieter, die den Service an erste Stelle setzen.

Von Thierry Vial
Chefredaktor - PME Magazine

FESTNETZ- UND MOBILTELEFONIE

Zeitgleich mit dem diesjährigen Ende der analogen Telefonie hat sich im Segment Festnetztelefonie, wie auch schon letztes Jahr, Peoplefone den ersten Platz gesichert. Das in Zürich ansässige Unternehmen verweist mit 22,2 Punkten von insgesamt 30 Quickline auf den zweiten Platz (Vorjahreswert: 23,5). UPC und VTX teilen sich gemeinsam den dritten Podestplatz. Christophe Beaud, Gründer und CEO von Peoplefone, freut sich über den Spitzenplatz: „Unsere Kunden schätzen unsere Proaktivität und die Qualität unseres Supports im Fall von Problemen.“

Für den Walliser Geschäftsführer hat der Erfolg auch damit zu tun, dass Peoplefone selbst ein mittelständisches Unternehmen ist und daher die Belange und Arbeitsweise seiner Kunden gut versteht. „Ausserdem hilft uns die enge Zusammenarbeit mit den besten Installationsunternehmen der Schweiz.“ In diesem Klassement zeichnet sich Peoplefone vor allem durch die Qualität des Supports (4,4), seine Flexibilität (4,5) und seinen Preis aus, der mit einer Note von 4,8 besser als alle anderen Festnetzanbieter bewertet wurde.

Martin Steinmann, Mitverfasser der Studie, ist über den letzten Platz von Swisscom nicht überrascht. „Der alteingesessene Anbieter hat das Ende der analogen Telefonie angekündigt, was den mittelständischen Unternehmen Kosten verursacht. Zudem hat Swisscom das Segment in punkto Innovationen

vernachlässigt.“ Genau wie Sunrise gelingt es auch dem blauen Riesen nicht, in dieser Hinsicht zu punkten, der hierfür mit einer Note von 3,7 abgestraft wird. In Sachen Mobiltelefonie gibt es in der Schweiz weiterhin nur drei Hauptanbieter, nämlich Sunrise, Swisscom und Salt, die letztes Jahr genau in dieser Reihenfolge abschnitten und auch dieses Jahr gleich platziert sind, obwohl die Bewertungen etwas tiefer liegen.

INTERNET SERVICES UND CORPORATE NETWORKS

Bei den Anbietern für Internet und Corporate Networks liegt Quickline vorne. Der zweitgrößte Kabelnetzbetreiber der Schweiz erzielt alles in allem 22,5 Punkte, was insbesondere auf die guten Noten für Flexibilität (4,8) und Support (4,7) zurückzuführen ist. Inet7, der in Winterthur ansässige Internetanbieter, und das Zürcher Unternehmen Cyberlink folgen an zweiter Stelle. VTX holt sich als erstes Westschweizer Unternehmen den schönen vierten Platz. „Auch hier hat der Support (4,6) und die Flexibilität (4,8) den Ausschlag gegeben“, erklärt Martin Steinmann. „VTX hat sich sehr um diesen Bereich bemüht, und das zahlt sich aus.“

Der CEO von VTX, Yves Pitton, bestätigt die Anstrengungen, die sein Team während der letzten achtzehn Monate zur Verbesserung von Kundenservice und -betreuung unternommen hat: „Unsere langfristige Strategie trägt erste Früchte. Darüber bin ich sehr glücklich.“ Ebenso Anlass zur Freude gibt die VTX Spitzenplatzierung bei den Gesamtanbietern (Service und geographische Abdeckung). „Unsere direkten Wettbewerber sind Swisscom, Sunrise und UPC, alles große Unternehmen, aber wir haben sie in allen Belangen klar hinter uns gelassen. Das ist fantastisch!“ Seiner Ansicht nach ist das ein weiterer Beweis dafür, dass Kunden in Zukunft verlässliche und breit aufgestellte Partner suchen, „die engagiert mit ihnen zusammenarbeiten, um massgeschneiderte Lösungen anzubieten, was den Großen schwerfällt.“ Sunrise, Swisscom und UPC sind übrigens in der Kategorie Internet- und Corporate Networks auf den letzten drei Plätzen klassiert.

Martin Steinmann relativiert jedoch die niedrigen Wertungen der Grossanbieter: „Wenn man eine so marktbeherrschende Position wie Swisscom einnimmt, dann zieht man immer viel Kritik auf sich, die nicht immer gerechtfertigt ist, insbesondere was Innovation und Preise anbelangt.“

DATACENTER

Auch im Bereich Datacenter, der dieses Jahr zum ersten Mal beurteilt wird, stehen lokale Anbieter ganz oben auf der Liste. EveryWare, Mount 10 und green.ch haben als Unternehmen in der Gesamtwertung am besten abgeschnitten. „Bei Umfragen zu neuen Märkten sind Kunden zu Beginn immer sehr euphorisch, die Noten sind sehr gut, reichen sogar über 5 von 6 hinaus“, bemerkt Martin Steinmann. „Aber diese Begeisterung wird natürlich in den nächsten Jahren abflauen.“

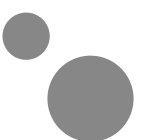
Für den Mitverfasser der Studie stellt das Segment Datacenter einen Service mit grossem Mehrwert dar, der fortgeschrittene technische Fähigkeiten erfordert. Um in dieser Kategorie erfolgreich zu sein, müsse man nicht nur eine hervorragende Infrastruktur anbieten, sondern auch die Bedürfnisse der Kunden verstehen und deren Systemintegration vor Ort managen können. Die Nachfrage nach sicherer Datenspeicherung biete dabei eine echte Gelegenheit für unsere Region.

TABELLE AUF SEITE 3

Bemerkenswert ist auch, dass VTX auch in diesem Segment den vierten Rang erreicht hat, während Swisscom auf siebter und Azure (Microsoft) an letzter Stelle steht.

WIE SIEHT ES BEI DEN PRIVATEN AUS?

Das Beratungsunternehmen Firmament hat auch Privatkunden befragt. Im Bereich der Mobiltelefonie liegt Sunrise vor Aldi und Wingo, deren Preise und Flexibilität sehr geschätzt werden. Bei der Festnetztelefonie besteht das Trio an der Spitze aus Netstream, IWay und NetPlus. NetPlus führt das Klassement ausserdem wegen der Qualität seines Internetdienstes und dem Kabel-TV-System an. Das Unternehmen hat letzten Februar zudem das Angebotsportfolio „Entreprise“ lanciert, das in den kommenden Monaten einige KMUs anziehen könnte.



Platzierung	Anbieter	Gesamtwertung	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
Mobiltelefonie 2017							
1	SUNRISE	20.1	3.8	3.8	4.3	4.1	4.2
2	SWISSCOM	18.8	3.9	3.7	3.4	4.0	3.8
3	SALT	18.4	3.5	3.6	4.2	3.7	3.6
Internetanbieter und Corporate Network 2017							
1	QUICKLINE	22.5	4.4	4.2	4.4	4.8	4.7
2	INIT7	22.2	4.4	4.3	4.6	4.5	4.5
3	CYBERLINK	22.1	4.5	4.1	4.3	4.8	4.5
4	VTX	22.0	4.3	4.1	4.2	4.8	4.6
5	IWAY	21.9	3.9	4.3	4.5	4.6	4.5
6	GREEN.CH	21.8	4.2	4.0	4.3	4.8	4.5
7	NETSTREAM	20.9	4.1	3.8	4.0	4.7	4.4
8	SUNRISE	20.4	4.0	3.8	4.1	4.3	4.3
9	SWISSCOM	19.6	4.1	3.6	3.7	4.3	3.9
10	UPC	19.2	3.8	3.6	3.9	4.1	3.9
Festnetztelefonie 2017							
1	PEOPLEPHONE	22.2	4.2	4.1	4.8	4.5	4.6
2	QUICKLINE	22.1	4.0	4.6	4.5	4.4	4.6
3	UPC	21.9	4.4	3.9	4.3	4.6	4.7
4	VTX	21.9	4.1	4.1	4.2	4.8	4.7
5	IWAY	21.5	3.9	4.3	4.6	4.5	4.2
6	SIPCALL	21.2	4.1	4.1	4.7	4.4	4.0
7	SUNRISE	21.1	4.0	3.7	4.2	4.5	4.6
8	NETSTREAM	20.9	3.9	3.8	4.2	4.5	4.4
9	SWISSCOM	19.9	4.1	3.7	3.8	4.2	4.0
Datacenter 2017							
1	EVERYWARE	24.9	5.2	4.9	4.2	5.2	5.4
2	MOUNT10	24.3	4.9	4.7	4.3	5.0	5.3
3	GREEN.CH	23.5	4.5	4.4	4.6	5.0	5.0
4	VTX	22.6	4.4	4.2	4.6	4.8	4.7
5	INTERXION	22.6	4.8	4.1	4.0	4.9	4.8
6	SWISSCOM	22.1	4.7	4.3	4.2	4.3	4.5
7	AZURE (MICROSOFT)	20.5	3.9	4.3	4.3	4.0	4.0

© Copyright

Übersetzung des Französischen Textes, erschienen im PME Magazine, September 2017.
Klassiment Telekomanbieter.