

## BEI DEN KMU HABEN DIE KLEINEN TELEKOMANBIETER DIE NASE VORN



Von Thierry Vial

*Chefredaktor - PME Magazine*

*«Die grossen Anbieter haben gründlich unterschätzt, welche Auswirkungen die Abschaffung der analogen Telefonie haben würde.»*

sucht: Mobilkommunikation, Corporate Network & Internet Service Provider, Festnetztelefonie sowie Data Center & Cloud Services. Wie schon letztes Jahr haben es die kleinen Anbieter wieder besser geschafft, die Unternehmen von der Qualität ihrer Dienstleistungen zu überzeugen als die Branchenriesen.

### FESTNETZ- UND MOBILTELEFONIE

Im Bereich Mobiltelefonie belegt Sunrise auch dieses Jahr wieder Platz 1 auf dem Siegerpodest. Mit insgesamt 18,3 Punkten bildet Salt das Schlusslicht in der Rangliste, was eigentlich keine grosse Überraschung darstellt. Und das, ohne auch nur einmal die Note Genügend (4 von 6) in einer der 5 beurteilten Kategorien – Qualität, Innovation, Preis, Flexibilität und Support – erhalten zu haben. «Als Salt noch Orange war, hat es diese Marke meisterhaft verstanden, sich ein junges und dynamisches Image aufzubauen, das inzwischen völlig verschwunden ist. Heute versteht niemand mehr so recht, wie sich diese Marke positioniert», bedauert Martin Steinmann, Verantwortlicher für die Studie bei Firmament.

Die Unternehmen in der Schweiz geben ein strenges Urteil über die Anbieter im Mobilfunkbereich ab, denn diese sind nur wenig in Sachen Innovation unterwegs. In der Schweiz wird das Mobiltelefon im beruflichen Umfeld in erster Linie zum Telefonieren benutzt. «Das mobile Büro, das auf der Benutzung des Datenvolumens beruht, um sich

beispielsweise mit der Software seines Unternehmens zu verbinden, ist absolut keine Realität, was sehr bedauerlich ist. Niemand bietet eine erweiterte Palette mit Mobildienstleistungen für KMU an.» Es fehlt eine starke Konkurrenz in diesem Segment, durch die sich die Bereitstellung neuer Dienste beschleunigen liesse.

### CORPORATE NETWORK UND INTERNET SERVICE PROVIDER

Im Segment «Corporate Network & Internet Service Provider» hat sich die allgemeine Qualität verbessert. Die 3 grossen Gewinner der Umfrage 2018 sind der Zürcher Provider Cyberlink, gefolgt vom Waadtländer Anbieter VTX sowie iWay AG, ebenfalls ein Zürcher Internet-Service-Provider. «Diese drei Unternehmen haben sich seit 2017 jeweils um 2 Plätze verbessert. Sie haben viel Kommunikations- und Aufklärungsarbeit bei den KMU geleistet. Das zahlt sich heute aus», erläutert Martin Steinmann. Lange Zeit wurden diese Firmen als «Small Players», also kleine Marktteilnehmer, angesehen.

Doch heute haben sie an Prestige gewonnen, weil sie ihre Prozesse verbessert haben, insbesondere was Flexibilität und Support anget, die zwei wichtige Kriterien für KMU-Kunden sind. Das ist genau umgekehrt bei Swisscom: Die Kommunikation im Zusammenhang mit der Einstellung der Festnetztelefonie war ein Flop und verweist den Telko-Riesen auf Rang 8, der damit das Schlusslicht in diesem Segment bildet und für die Preise die sehr schlechte Note 3,6 bekommt.

### FESTNETZTELEFONIE

In der Schweiz ist die Festnetztelefonie leicht rückläufig, aber 90 % der Unternehmen benutzen sie noch. Übrigens bestätigen die meisten KMU, dass ein Ausfall des Festnetzes wesentlich mehr Auswirkungen als eine Mobilfunkpanne auf ihren Geschäftsgang hätte. «Das ist erstaunlich, aber es bestätigt, dass die Unternehmen im beruflichen Rahmen die mobilen Anwendungsmöglichkeiten sehr wenig ausschöpfen», analysiert Martin Steinmann.

In diesem Segment liegt Sipcall in Führung, denn die Firma hat effiziente Arbeit geleistet, um unzufriedene Swisscom-Kunden zu übernehmen. VTX und iWay folgen ihr auf dem Fuss. Auch hier sind die Grossanbieter wie Sunrise (5. Platz), UPC (7. Platz) und Swisscom (8. Platz) weit abgeschlagen im Vergleich zu den Spitzenreitern,

denn sie haben die Konsequenzen, die sich durch die Abschaffung der analogen Telefonie ergaben, deutlich unterschätzt. Im Gegensatz dazu haben Sipcall, VTX und iWay sehr viel Erfahrung in den letzten Jahren gesammelt und konnten sehr früh mit geeigneten Angeboten für IP-Telefonie für Unternehmen aufwarten.

## RECHENZENTREN UND CLOUDDIENSTE

Das Segment «Datacenter» war bis vor kurzem noch den grossen Unternehmen vorbehalten, doch ist inzwischen allgemein zugänglich geworden. Für die Cloud war die Tendenz dieselbe, die Entwicklung verlief jedoch wesentlich schneller. Ganz allgemein «haben die Firmen verstanden, dass sie keine Speicher-Infrastruktur mehr im Unternehmen haben müssen; das Vertrauen hat stark zugenommen». Und auch hier war die Flexibilität wieder ein ausschlaggebender Faktor für das Ranking.

Für ein KMU ist es wesentlich nützlicher, eine Cloud zu haben, die ständig an seine Bedürfnisse angepasst werden kann, als in eine kostspielige physische Server-Infrastruktur zu investieren. In diesem für die Anbieter sehr anspruchsvollen Segment belegt Nexellent den 1. Platz mit 25 Punkten. Das ist auch die höchste Punktzahl, die in allen analysierten Segmenten erzielt wurde. EveryWare und Mount10 folgen gleich danach.

TABELLE MIT DEN ERGEBNISSEN AUF SEITE 3

| Platzierung  | Anbieter           | 2017 | Gesamtwertung | Qualität | Innovation | Preis | Flexibilität | Support |
|--|--------------------|------|---------------|----------|------------|-------|--------------|---------|
| <b>Mobiltelefonie 2018</b>                         |                    |      |               |          |            |       |              |         |
| 1  | SUNRISE            | 1    | 21.1          | 4.1      | 3.9        | 4.4   | 4.4          | 4.4     |
| 2  | SWISSCOM           | 2    | 19.5          | 3.9      | 3.9        | 3.5   | 4.2          | 4.1     |
| 3  | UPC                | -    | 19.5          | 3.6      | 3.4        | 4.4   | 4.1          | 4.0     |
| 4  | SALT               | 3    | 18.3          | 3.5      | 3.8        | 3.8   | 3.6          | 3.7     |
| <b>Internetanbieter und Corporate Network 2018</b> |                    |      |               |          |            |       |              |         |
| 1  | CYBERLINK          | 3    | 23.9          | 4.8      | 4.3        | 4.4   | 5.1          | 5.3     |
| 2  | VTX                | 4    | 23.3          | 4.7      | 4.5        | 4.5   | 4.8          | 4.7     |
| 3  | IWAY               | 5    | 23.2          | 4.6      | 4.3        | 4.3   | 5.0          | 5.0     |
| 4  | NETSTREAM          | 7    | 21.5          | 4.2      | 3.8        | 4.3   | 4.6          | 4.7     |
| 5  | UPC                | 10   | 21.0          | 4.0      | 4.0        | 4.4   | 4.5          | 4.2     |
| 6  | SUNRISE            | 8    | 20.4          | 3.9      | 3.8        | 4.0   | 4.5          | 4.3     |
| 7  | QUICKLINE          | 1    | 20.3          | 4.0      | 3.8        | 3.9   | 4.2          | 4.3     |
| 8  | SWISSCOM           | 9    | 20.1          | 4.1      | 4.0        | 3.6   | 4.2          | 4.2     |
| <b>Festnetztelefonie 2018</b>                      |                    |      |               |          |            |       |              |         |
| 1  | SPICALL            | 6    | 23.0          | 4.5      | 4.3        | 4.6   | 4.7          | 5.0     |
| 2  | VTX                | 3    | 22.9          | 4.7      | 4.4        | 4.4   | 4.7          | 4.7     |
| 3  | IWAY               | 5    | 22.8          | 4.7      | 4.3        | 3.9   | 5            | 5.0     |
| 4  | PEOPLEPHONE        | 1    | 22.8          | 4.4      | 4.3        | 4.7   | 4.6          | 4.7     |
| 5  | SURNISE            | 7    | 22.1          | 4.5      | 4.1        | 4.5   | 4.5          | 4.5     |
| 6  | NETSTREAM          | 8    | 20.7          | 3.8      | 3.7        | 4.4   | 4.4          | 4.4     |
| 7  | UPC                | 3    | 20.2          | 4.0      | 3.7        | 4.3   | 4.3          | 4       |
| 8  | SWISSCOM           | 9    | 19.4          | 3.8      | 3.9        | 3.6   | 4.1          | 4       |
| <b>Datacenter 2018</b>                             |                    |      |               |          |            |       |              |         |
| 1  | NEXELLEMENT        | -    | 25.0          | 1        | 4.9        | 4.5   | 5.3          | 5.1     |
| 2  | EVERYWARE          | 1    | 24.7          | 5.0      | 4.5        | 4.4   | 5.4          | 5.4     |
| 3  | MOUNT10            | 2    | 23.2          | 4.9      | 4.5        | 3.9   | 5            | 5.0     |
| 4  | INTERXION          | 4    | 22.9          | 4.9      | 4.4        | 3.7   | 5            | 5.0     |
| 5  | SWISSCOM           | 6    | 22.7          | 4.7      | 4.6        | 4.2   | 4.6          | 4.6     |
| 6  | VTX                | 4    | 21.4          | 3.9      | 4.0        | 4.5   | 4.7          | 4.4     |
| 7  | NETRICS            | -    | 21.3          | 4.1      | 4.5        | 4.0   | 4.4          | 4.3     |
| 8  | MICROSOFT/<br>AZUR | 7    | 21.2          | 4.1      | 4.5        | 4.0   | 4.4          | 4.2     |

© Copyright

Übersetzung des französischen Textes, erschienen im *PME Magazine*, Oktober 2018.  
Ranglist Telekomanbieter.