

STORYS

Telkomarkt

Die Ansprüche an Schweizer Telkos steigen

Mi 26.10.2016 - 08:00 Uhr | Aktualisiert 26.10.2016 - 08:00
von [Christoph Grau](#)

Mehr als 100 Telekommunikationsanbieter kämpfen in der Schweiz um die Gunst der Geschäftskunden. Schweizer Anbieter äusserten sich gegenüber der Redaktion zu den veränderten Kundenwünschen und wie sich das Telko-Geschäft wandelt. Vor allem All-IP beschäftigt derzeit Anbieter und auch Kunden.



Alljährlich erhebt das Wirtschaftsmagazin «Bilanz» gemeinsam mit dem Beratungsunternehmen Ocha das sogenannte Telko-Ranking für die Schweiz. Dazu werden Privat- und Unternehmenskunden zu ihrer Einschätzung des Angebots ihres Telekommunikationsanbieters befragt. Je nach Segment werden Schulnoten von 1 bis 6 vergeben.

Ausser den Branchengrössen wie Swisscom, Sunrise und UPC listet das Ranking bei den Unternehmenskunden auch einige mittelgrosse Anbieter. Jedoch werden bei Weitem nicht alle Telkos im Ranking berücksichtigt, im Schnitt sind nur rund 10 Unternehmen in den Bereichen «Festnetztelefonie», «Corporate Networks» und «Internet Service Provider» vertreten. Der Grund hierfür liegt in der Datenbasis. So benötigt ein Telko etwa 20 Kundenbewertungen, um gelistet zu werden. Im Mobilfunkbereich sind sogar 100 Bewertungen notwendig. Nur Salt, Sunrise und Swisscom sind hier vertreten.

Dabei ist der Markt viel grösser, als es das Ranking vermuten lässt. Abgesehen von den vier Branchengrössen Swisscom, Salt, Sunrise und UPC gibt es je nach Kategorie 4 bis 7 mittelgrosse Anbieter. Dazu kommen auf der lokalen Ebene noch 100 kleine Anbieter, wie Jörg Halter, Managing Partner bei Ocha und Mitautor der Studie, ausführt. Mit Ausnahme der vier grossen betreiben alle anderen Anbieter keine eigenen Netze. Die kleinen Provider haben zudem keine eigenen Leitungen und

Geräte direkt im Netz. Hinzu kommt, dass sie in der Regel keine reinen Telkos sind. Oft bieten sie Telkodieleistungen neben anderen IT-Diensten an. Sie sind also vielmehr als kombinierte Anbieter zu verstehen.

Kunden stellen hohe Ansprüche

Bei einer Umfrage unter den im Ranking vertretenen Telkos zeigte sich, dass die Ansprüche der KMU-Kunden sehr stark variieren. Der eine Kunde braucht vor allem eine hohe Bandbreite, der andere eine hohe Mobilität. Für den dritten ist die Verfügbarkeit am wichtigsten. Gemeinsam ist den Kunden laut Swisscom «der Wunsch nach einem geschäftskundenspezifischen Service, Zuverlässigkeit und Sicherheit.»

Gerade die Zuverlässigkeit der Dienste nimmt dabei eine immer zentralere Rolle ein, wie etwa Telkos wie Cyberlink, Quickline, Green.ch oder auch Netstream unterstrichen. Immer mehr geschäftskritische Prozesse der Unternehmen würden über die Telekommunikationsinfrastruktur abgewickelt, etwa über Cloud Computing. Lange Ausfallzeiten könnte sich hier kaum noch ein Unternehmen leisten.

Weiterhin wünschten sich Kunden vor allem Einfachheit und Benutzerfreundlichkeit, sagten fast alle Telkos. Netstream etwa nannte diesen Punkt bei den Kundenwünschen gleich nach dem Kriterium Zuverlässigkeit.

Der Preis steht nicht immer an erste Stelle

Gemäss einem Beitrag der «Bilanz» zum Telko-Ranking spielt bei der Entscheidung für oder gegen einen Anbieter der Preis keine entscheidende Rolle mehr. Michael Fiel, Head of Marketing and Sales bei Cyberlink, bestätigte diese Einschätzung. Verfügbarkeit und tiefe Latenzzeiten seien für die Kunden des Unternehmens wichtiger als die Bandbreite oder der Preis.

Für Alexis Caceda, CEO von Netstream, spielt der Preis bei der Wahl des Anbieters aber durchaus noch eine Rolle. Die Kunden würden einen hohen Qualitätsstandard voraussetzen, und «bei der Entscheidungsfindung für oder gegen einen Provider wird daher heute immer häufiger zuerst einmal auf den Preis geschaut», meint er. Auch vonseiten Green.ch heisst es, dass die Kunden vor allem auf das Preis-Leistungs-Verhältnis achteten.

Viel wichtiger als der Preis sei den Kunden die Preistransparenz, betonten hingegen Markus Definti, Director Marketing and Sales Business, Quickline und Peoplephone-CEO Christophe Beaud. Versteckte Preise und Kosten würden die Kunden nicht mehr tolerieren. Daher haben die Unternehmen nach eigenen Angaben sehr viel bezüglich der Preistransparenz unternommen. Auch Sunrise nannte ein «fares und transparentes Preis-Leistungs-Verhältnis» als ein wichtiges Kundenbedürfnis.

All-IP nimmt weiter Fahrt auf

Für alle Telkos steht momentan das Thema All-IP ganz oben auf der Agenda. Die Zeiten der Analogtelefonie nähern sich dem Ende. Bei vielen KMUs stünde gerade die Umstellung an, bestätigten alle befragten Telkos. Mit einem reinen Wechsel der Telefonanlage auf IP sei es zumeist nicht getan. Viele Kunden wollten im gleichen Schritt auch ihre Prozesse optimieren, um die Möglichkeiten der IP-Technologie nutzen zu können. Eine höhere Flexibilität bei der Vergabe von Rufnummern, Einsparungen bei der Infrastruktur wie auch weniger Anschlüsse oder Verbindungskosten zählt Caceda als einige der Vorteile auf.

Für Sunrise biete die Umstellung Unternehmen die Gelegenheit, die Prozesse zu überprüfen. Die Vorteile von All-IP nutzten bisher aber nur eine Minderheit der KMUs, heisst es vonseiten UPC. Ein Problem sieht UPC vor allem bei der Einstellung der Kunden. Diese müssten davon überzeugt werden, dass «das Umsteigen vom Altbewährtem auf Neues nicht ein notwendiges Übel, sondern einen Mehrwert darstellt». Diese Einschätzung deckt sich auch mit den Aussagen von Green.ch, wonach viele KMUs beim Thema All-IP noch immer in der Konzeptphase seien.

Die Umstellung wird jedoch nicht von allen Kunden begrüsst. Caceda spricht sogar von einem «gewissen Unmut». «Denn zahlreiche Unternehmen haben in den vergangenen Jahren viel Geld in ihre Telefonanlagen und Speziallösungen wie etwa Alarmanlagen, Fax und Lifttelefone investiert, die künftig nicht mehr funktionieren.» Auch Green.ch sieht dieses Problem. Viele Anlagen seien noch nicht abgeschrieben, da die Lebenszyklen der Geräte relativ lang seien. Netstream und Green.ch raten daher zu einer zeitnahen Beschäftigung mit der Umstellung. Der Anbieter müsse sicherstellen, «dass die bestehenden Anlagen möglichst einfach weitergenutzt werden können und erst regulär bei der nächsten Beschaffung ersetzt werden müssen», schreibt Green.ch.

Viel Bewegung in der Telko-Branche

Im Schweizer Telekommunikationsmarkt bewegt sich viel. Bis auf den Mobilfunkbereich (siehe Interview auf Seite 22) wetteifern wenige grosse, einige mittelgrosse und sehr viele kleine Anbieter um Kunden für Telekommunikationsangebote. Dabei steigen die Ansprüche der Kunden an den Anbieter zusehends. Was vor wenigen Jahren noch ein Alleinstellungsmerkmal war, ist heute oft schon Commodity, wie UPC betont. Alle Anbieter sind daher gefragt, sich ständig weiterzuentwickeln und neue Produkte zu lancieren, was auch die jährlichen Positionswechsel der Firmen im Telko-Ranking untermauert. Die Kundenbedürfnisse rücken stärker ins Zentrum, und die Telkos müssen sich zum Lösungsanbieter wandeln. Das Paradigma der Digitalisierung ist somit auch in der Telkobranche angekommen, was vor allem für die Kunden Vorteile bringen dürfte.

Das Telko-Rating der «Bilanz»

Im «Bilanz»-Ranking belegen in den letzten Jahren vor allem mittelgrosse Anbieter die vordersten Plätze. Bei der Festnetztelefonie sind etwa iWay (23,1 Punkte) und Peoplefone (23 Punkte) fast gleichauf an der Spitze. Auf Platz drei folgt Netstream mit einem Ergebnis von 22,6 Punkten. Auch im Vorjahr lagen diese drei Unternehmen ganz vorne. iWay verbesserte sich von Platz drei auf eins. Bei den Internet Providern verteidigte Quickline seinen Spitzenplatz vom Vorjahr mit 23,3 Punkten. Auf Platz zwei folgt wie schon im Vorjahr Cyberlink. Auf den Plätzen drei bis fünf liegen fast gleichauf VTX, UPC und Netstream. Einzig bei den Corporate Networks schaffte es mit UPC ein grosser Telko an die Spitze. Das Unternehmen erreicht einen Wert von 23,7 Punkten und verbesserte sich damit von Platz zwei auf eins. Mit nur 0,1 Punkten Abstand folgen Netstream, Cyberlink und Green.ch auf dem zweiten Platz. Alle drei Unternehmen sind neu im Ranking vertreten.

Befragt wurden von Mitte Mai bis Mitte Juni 2016 rund 1500 Firmen zu ihren Einschätzungen der Dienstleistungen ihres Telkos.