



ZUFRIEDENE KUNDEN Erhöhte Bandbreiten und gratis zur Verfügung gestellte Tools werden intensiv genutzt.

Der Shutdown war die grosse Bewährungsprobe für die Schweizer Telekommunikationsanbieter: Videokonferenz statt Büromeeting, Home-schooling statt Präsenzunterricht, Skype statt Apéro, Ferngespräch statt Familientreffen, Streaming-Abend statt Kinobesuch. Von einigen Anlaufschwierigkeiten abgesehen hat das gut geklappt: «Die Schweizer Privat- und Geschäftskunden waren mit der Leistung der Telcos sehr zufrieden», sagt Martin Steinmann von der Telekomberatung Ocha. Besonders hätten die Kunden geschätzt, dass die Anbieter in der Krisenzeit die Bandbreite erhöht und Tools etwa für Videokonferenzen gratis zur Verfügung gestellt hätten: «Die Provider haben einen guten Job gemacht.»

Das ist eines der vielen Ergebnisse des Telekom-Ratings, das Ocha dieses Jahr bereits zum 21. Mal für BILANZ durchführte. Es ist das grösste seiner Art in der Schweiz: Rund 10 000 Privat- und 1 400 Geschäfts-

Stark in der Krise

Telekom In diesen Corona-Zeiten trumpfen besonders die kleinen Anbieter auf. Das zeigt das 21. BILANZ-Telekom-Rating.

von MARC KOWALSKY

kunden beantworteten die Fragen nach den Erfahrungen mit ihrem Anbieter. Das Ergebnis: «Es gibt keine totale Marktumkämpfung», so Ocha-Gründer Jörg Halter: «Aber es ist trotzdem viel passiert.»

Bei den Mobilfunkanbietern für Privatkunden etwa hebt nun der Resellermarkt ab: Gleich die ersten sechs Plätze sind von Anbietern belegt, die kein eigenes Mobilfunknetz haben, sondern ihre Kunden bei Swisscom, Sunrise oder Salt unterbringen – zu günstigeren Preisen, häufig aber auch mit besseren Leistungen. «Jetzt kommt langsam echter Wettbewerb in den Mobilfunkmarkt», sagt Halter. Mit 95 Prozent Marktpenetration dürfte das Kundenpotenzial in der Schweiz inzwischen ausgeschöpft sein, nun nehmen sich die Anbieter die Kunden gegenseitig weg. Von null auf Platz zwei stieg Neuling Digitec Connect ein mit einem E-SIM-Angebot, das von den Freaks sehnlichst erwartet wurde. Es basiert ebenso auf dem Sunrise-Netz wie jenes von Vorjahressieger Net+, der seinen Spitzenplatz verteidigen konnte. Von den drei Netzbetreibern schneidet denn auch Sunrise auf Platz sieben am besten ab. Dass die Swisscom den letzten Rang belegt, ist ein wiederkehrendes Muster: Angesichts der hohen Preise sind die Erwartungen besonders hoch und werden leichter enttäuscht.

TECHGIGANTEN HINTEN

Am intensivsten nutzt der Privatkunde hierzulande jedoch nicht das Handy, sondern seine Internetleitung. «Durch Corona wurde den Schweizern die Bedeutung des Breitbandanschlusses wieder bewusst», sagt Halter. «Videokonferenzen macht man kaum auf dem Smartphone.» Die Konsolidierung in diesem Markt ist daher erst einmal zurückgestellt. Auch hier ist mit Teleboy ein neuer Herausforderer gleich auf Platz zwei eingestiegen: Er kommt eigentlich aus dem TV-Geschäft und rollt nun einen landesweiten Breitbanddienst aus. Und auch hier liegen die grossen Player eher hinten. In Zeiten der plötzlich steigenden Nachfrage waren ihre Netze schneller überlastet – besonders die Kabelnetzbetreiber wie Quickline oder UPC mit ihren Koaxialkabeln litten darunter. Die löbliche Ausnahme ist Salt, die ausschliesslich auf Glasfaser setzt. «Klein, aber fein» gilt übrigens auch für den TV-Markt, wo Nischenanbieter wie Wilmaa und Teleboy mit ihren eher einfachen Apps zunehmend Akzeptanz finden. Sie ▶

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

Die besten Telekomanbieter für Privatkunden 2020

Rang	Anbieter	Total	Punkte					
2020	2019		Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support	
Mobiltelefonie								
1	1	Net+	24,3	4,7	4,6	4,8	5,1	5,0
2	-	Digitec Connect	24,1	4,5	4,2	5,4	5,1	4,8
3	2	Quickline	24,0	4,7	4,3	5,0	5,0	5,0
4	3	Wingo	23,1	4,5	4,1	5,2	4,9	4,6
5	4	Coop Mobile	23,0	4,5	3,9	5,1	4,8	4,7
6	6	M-Budget	22,9	4,5	3,9	5,1	4,8	4,7
7	5	Sunrise	22,4	4,4	4,0	4,6	4,6	4,6
8	7	Aldi	21,4	4,4	3,4	5,0	4,4	4,3
9	8	Yallo	21,4	4,2	3,6	5,0	4,5	4,2
10	9	Salt	20,8	4,1	3,7	4,6	4,3	4,2
11	10	UPC	20,7	4,1	3,6	4,6	4,3	4,2
12	11	Swisscom	20,0	4,0	3,5	4,1	4,2	4,2
Internet Access								
1	1	Init7	24,8	5,0	4,1	5,3	5,3	5,1
2	-	Teleboy	24,0	4,9	4,3	5,1	4,9	4,9
3	4	Green.ch	23,9	4,7	4,0	5,0	5,1	5,1
4	2	iWay	23,8	4,7	4,1	5,0	5,0	5,0
5	5	Salt	23,7	4,6	4,3	5,3	4,8	4,6
6	-	Breitband.ch	23,6	4,8	4,0	5,1	4,9	4,8
7	3	Net+	23,5	4,6	4,3	4,8	4,9	4,8
8	6	Sunrise	23,3	4,6	4,2	4,8	4,8	4,9
9	9	M-Budget	22,9	4,4	3,9	5,0	4,8	4,7
10	7	Wingo	22,8	4,3	4,0	5,1	4,8	4,5
11	8	Quickline	22,5	4,4	4,0	4,6	4,8	4,7
12	10	Swisscom	21,0	4,1	3,8	4,1	4,4	4,5
13	11	UPC	20,3	4,0	3,6	4,3	4,3	4,1
Festnetztelefonie								
1	1	iWay	24,0	4,8	4,2	4,9	5,1	5,1
2	3	Peoplefone	23,5	4,7	4,1	5,1	4,9	4,8
3	2	Net+	23,2	4,6	4,2	4,7	4,9	4,8
4	6	Salt	23,2	4,6	4,1	5,2	4,7	4,6
5	-	NetVoip	23,1	4,7	3,8	5,3	4,8	4,5
6	10	Sipcall	22,8	4,6	3,9	5,0	4,8	4,7
7	7	Sunrise	22,6	4,5	4,0	4,7	4,7	4,8
8	9	Quickline	22,6	4,4	4,0	4,7	4,8	4,8
9	11	M-Budget	22,3	4,4	3,8	4,8	4,6	4,7
10	5	Green.ch	22,0	4,3	3,7	4,9	4,6	4,4
11	8	Wingo	21,7	4,2	3,7	4,8	4,6	4,4
12	12	Swisscom	20,6	4,1	3,6	4,1	4,4	4,4
13	13	UPC	20,1	4,0	3,4	4,4	4,2	4,1
TV								
1	2	Init7	23,9	4,6	3,9	5,3	5,1	5,0
2	3	iWay	23,8	4,7	4,2	4,9	5,0	5,0
3	1	Net+	23,6	4,7	4,4	4,8	4,9	4,9
4	6	Sunrise	23,6	4,6	4,3	4,8	4,9	5,0
5	7	Salt	23,3	4,5	4,3	5,3	4,7	4,6
6	4	Teleboy	22,9	4,4	4,0	5,1	4,8	4,5
7	8	Wilmaa	22,6	4,3	4,1	5,0	4,7	4,5
8	13	M-Budget	22,5	4,3	3,8	5,0	4,7	4,7
9	10	Quickline	22,2	4,2	4,0	4,6	4,7	4,6
10	11	Zattoo	22,1	4,2	3,8	5,1	4,6	4,3
11	9	Wingo	21,8	3,9	3,8	5,1	4,7	4,4
12	12	Netflix	21,7	4,2	3,8	4,9	4,5	4,2
13	14	Swisscom	21,2	4,2	3,9	4,1	4,5	4,5
14	15	UPC	20,2	4,0	3,6	4,3	4,2	4,1
Cloud Services								
1	3	iWay	26,2	5,3	4,9	5,3	5,3	5,4
2	-	Infomaniak	25,5	5,0	5,0	5,2	5,2	5,1
3	1	Nextcloud	25,5	5,0	4,5	5,6	5,3	5,1
4	2	Owncloud	24,4	4,7	4,4	5,3	5,0	5,0
5	4	Synology Cloud	23,7	4,7	4,1	5,4	4,8	4,7
6	5	SecureSafe	23,7	4,7	4,3	5,1	4,9	4,8
7	7	TresorIT	23,5	4,6	4,2	5,0	4,9	4,7
8	9	Google Drive	22,0	4,4	4,0	5,1	4,4	4,1
9	6	Swisscom MyCloud	21,7	4,3	3,9	4,6	4,5	4,5
10	10	Microsoft OneDrive	21,6	4,3	4,0	4,9	4,4	4,2
11	11	Apple iCloud	21,6	4,3	3,9	4,7	4,5	4,2
12	8	Amazon AWS	21,1	4,4	4,1	4,5	4,2	3,9
13	12	Dropbox	20,3	4,1	3,6	4,6	4,1	3,9

Die besten Telekommunikationsanbieter für Geschäftskunden 2020

Rang 2020	Anbieter 2019	Total	Punkte				
			Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
Mobiltelefonie							
1	3 UPC	22,0	4,1	4,5	4,8	4,3	4,3
2	1 Sunrise	21,4	4,1	4,3	4,4	4,4	4,2
3	2 Salt	20,7	3,9	4,0	4,4	4,2	4,1
4	4 Swisscom	19,8	3,9	3,9	3,7	4,2	4,1
ISP und Corporate Networks							
1	1 Cyberlink	24,3	5,0	4,6	4,6	5,0	5,2
2	5 Green.ch	24,2	4,8	4,7	5,0	4,9	4,9
3	4 iWay	24,1	4,7	4,6	4,7	5,0	5,1
4	- Tineo	24,0	4,7	4,6	4,5	5,1	5,1
5	3 Net+	23,9	4,6	4,6	4,7	5,0	5,0
6	- Init7	23,8	4,8	4,4	4,9	4,9	4,8
7	2 VTX	23,6	4,6	4,5	4,7	4,9	4,9
8	6 Sunrise	22,4	4,4	4,3	4,6	4,6	4,5
9	7 UPC	21,2	4,2	4,1	4,3	4,5	4,2
10	8 Swisscom	20,4	4,0	4,0	3,8	4,3	4,2
Festnetztelefonie							
1	1 Peoplefone	25,2	5,0	4,9	5,0	5,1	5,3
2	2 Sipcall	24,5	4,8	4,8	4,8	5,0	5,1
3	4 iWay	24,0	4,8	4,5	4,6	5,0	5,2
4	3 VTX	23,9	4,6	4,5	4,7	5,0	5,0
5	7 Sunrise	23,8	4,7	4,6	4,8	4,8	4,9
6	5 Net+	23,6	4,4	4,6	4,6	4,9	5,0
7	9 UPC	20,4	4,1	3,8	4,2	4,4	4,0
8	8 Swisscom	20,4	3,9	4,1	3,8	4,3	4,3
Datacenter							
1	1 EveryWare	26,0	5,3	5,0	4,8	5,6	5,4
2	3 Nexellent	25,7	5,2	5,0	4,8	5,4	5,3
3	9 VTX	25,5	5,0	4,8	5,1	5,3	5,2
4	5 Infomaniak	25,4	5,2	5,0	5,1	5,2	5,0
5	7 Mount10	25,2	5,0	4,8	4,7	5,3	5,4
6	8 Cyberlink	24,5	5,2	4,7	4,3	5,2	5,2
7	2 iWay	24,5	4,9	4,7	4,6	5,2	5,2
8	- Tineo	24,4	4,7	4,8	4,6	5,2	5,2
9	4 Green.ch	22,0	4,4	4,2	4,5	4,7	4,3
10	10 Swisscom	21,9	4,3	4,3	4,2	4,6	4,5
11	- Microsoft Azure	20,9	4,2	4,7	3,7	4,4	3,9
Cloud Services							
1	5 Nexellent	26,1	5,4	5,1	4,9	5,4	5,4
2	1 EveryWare	26,0	5,3	5,0	4,7	5,6	5,5
3	2 Infomaniak	25,9	5,2	5,1	5,1	5,3	5,2
4	- Mount10	25,5	5,2	4,9	4,8	5,4	5,3
5	3 Cyon	25,3	5,1	4,7	4,9	5,2	5,4
6	4 iWay	24,5	4,9	4,6	4,7	5,1	5,2
7	8 Hostpoint	24,1	4,8	4,4	4,6	5,0	5,2
8	6 Metanet	23,6	5,0	4,1	4,6	4,8	5,1
9	7 Swisscom MyCloud	21,7	4,4	4,1	4,2	4,7	4,3
10	- Apple iCloud	21,5	4,2	4,3	4,4	4,5	4,1
11	10 Microsoft Azure	21,3	4,3	4,7	3,9	4,5	4,0
12	12 Dropbox	21,1	4,0	4,2	4,5	4,6	3,9
13	11 Google Drive	19,9	3,7	4,0	4,4	4,0	3,7

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

► machen nicht viel, aber das, was sie machen, machen sie gut.

Mehr als jeder zweite Schweizer verfügt noch über einen Festnetzanschluss, 53 Prozent der Befragten genau. Das sind zwar zehn Prozent weniger als noch vor vier Jahren, dennoch gilt: «Der Tod des Festnetzes wird noch um ein paar Jahre verschoben», so Halter. Reine Telefonieanbieter wie Peoplefone, NetVoip oder Sipcall sind besonders erfolgreich und können von ihrer Spezialisierung noch immer erstaunlich gut leben - auch wenn die grossen Anbieter den Fixnetzanschluss zusammen mit dem Internetanschluss quasi gratis dazugeben. Dieser Markt wächst freilich nicht mehr - ganz anders als jener für Clouddienste. Hier dominieren kleine und lokale Anbieter, die Techgiganten wie Amazon, Apple oder Microsoft finden sich hinten in der Tabelle wieder. Zu unschweizerisch, zu unpersönlich, so das Verdikt der Schweizer Privatkunden. Auffällig ist die hohe Gesamtzufriedenheit in diesem Markt. Zum einen stiften Clouddienste auch für den privaten Anwender tatsächlich hohen und vielfach ungewohnten Zusatznutzen. «Zum anderen sind viele Kunden stolz darauf, vorgegangen zu sein auf dem Weg in die Wolke. Ihre Entscheidung rechtfertigen sie durch eine gute Bewertung des Anbieters», so Steinmann.

HART UMKÄMPFT

Auch die Geschäftskunden haben dieses Jahr neue Prioritäten gesetzt - und die Reihenfolge ihrer Favoriten neu gemischt. Im Mobilfunk etwa ist UPC vom dritten auf den Spitzenplatz vorgestossen. Der Grund: Im Januar und Februar, also kurz vor Beginn der Umfrage, hatte die Swisscom gleich eine ganze Reihe von Ausfällen zu beklagen. UPC hat darauf schnell reagiert und sich als günstige Alternative positioniert. Zwar nutzt auch UPC die Antennen

„DER TOD DES FESTNETZES WIRD NOCH UM EIN PAAR JAHRE VERSCHOBEN.“
 Jörg Halter

des Platzhirschs, doch weil die Probleme weiter hinten im Swisscom-Backbone anfielen, war UPC von den Pannen nicht betroffen. Erstaunlich aber: In der Wahrnehmung der Schweizer Geschäftskunden, so ein Ergebnis der Umfrage, sind die Mobilfunkdienste weniger wichtig als das Fixnetz. «Dieses wird immer noch stärker als business-critical angesehen», sagt Steinmann.

Wie hart der Markt für Internet- und Netzwerkdienst für Geschäftskunden umkämpft ist, zeigt der Fall VTX: Der Westschweizer Anbieter wurde innerhalb eines Jahres von Platz zwei auf Rang sieben durchgereicht - bei fast unveränderter Punktzahl! Die Konkurrenz hat einfach entsprechend aufgeholt. «Wer hier nicht Gas gibt, wird abgehängt», so Steinmann. Und auch in diesem Bereich schneiden die Universalanbieter eher schlecht ab. «In Corona-Zeiten gilt erst recht: Die kleinen Player reagieren flexibler und persönlicher», sagt Halter.

Der Markt für Datacenter verzeichnet starkes Wachstum: Der Rücklauf an Frage-

Universalanbieter 2020

Rang	Anbieter, Anzahl Punkte		
	Grosskunden	KMUs	Privatkunden
1	Sunrise 68,3	Sunrise 64,5	Sunrise 91,9
2	Salt* 66,0	UPC 63,8	Salt 91,0
3	Swisscom 62,8	Swisscom 63,4	Swisscom 82,9
4	UPC 61,3	Salt* 59,6	UPC 81,3

* Salt bietet Geschäftskunden offiziell nur noch Mobilfunk an.

bögen in dieser Kategorie war deutlich höher als noch im Vorjahr. Auffallend: Die grossen internationalen Player wie Equinix, Interaxion oder E-Shelster spielen hierzulande allenfalls bei einer Handvoll Grosskonzernen eine Rolle. Die Schweizer Firmen setzt stattdessen stark auf lokale Anbieter. «Das Datenzentrum mit Schweizer Rechtsprechung sowie der Kundendienst vor Ort und in einer Landessprache

sind hier wichtige Kriterien», so Halter. Das Gleiche gilt auch für Clouddienste.

Wer kein Rosinenpicker ist und alle seine Telekomdienste aus einer Hand beziehen will, kann sich zwischen Swisscom, Sunrise, UPC und Salt entscheiden - zumindest solange die Fusion zwischen UPC und Sunrise noch nicht vollzogen ist. Die beste Wahl ist dabei Sunrise - und zwar sowohl für Privatkunden wie für KMUs wie für Grosskunden: ein Novum in der Geschichte des Telekom-Ratings. «Swisscom wurde wegen der vielen Pannen, Netzunterbrüche und Datenverluste relativ stark abgewertet», so Halter. «Sunrise dürfte davon, aber auch von der grossen Aufmerksamkeit wegen des UPC-Kaufs profitiert haben.» Was auch eine Empfehlung wäre, nach der Fusion den Namen Sunrise zu behalten und die über lange Jahre krisengeschüttelte Marke UPC aufzugeben.

Bleibt zu hoffen, dass die Telcos auch dann noch einen guten Job machen, wenn die Zeit von Homeschooling und Skyperos vorbei sein und das Leben wieder seinen gewohnten Gang gehen wird. ■

ANZEIGE

Managed Flex Server*

- * Die beste KMU-Server-Lösung für Ihre Website. Von Hostpoint gemanagt. Klingt wie eine eierlegende Wollmilchsau. Und ist auch eine. Mit verlässlichem 365-Tage-Support von Hostpoint.

Einfach Internet.



HOSTPOINT