

Lieferschein Nr.: 2637446 Medien Nr.: 4295 Medienausgabe Nr.: 230986 Objekt Nr.: 13280986 Subjekt Nr.: 1 Iktoren Nr.: 12 Abo Nr.: 1051017 Tiefler Nr.: 20579018

Auf Sternenjagd

Wer ist der beste Telekom-Anbieter im Land? Das sechste BILANZ-Rating zeigt teils gewohnte, teils überraschende Ergebnisse.

Eine Bewertung, fünf Kriterien

Die Telekom- oder Informatikleiter bewerteten die Angebote derjenigen Anbieter, bei denen sie Kunden sind, in zwanzig Fragen nach fünf Kriterien:

Qualität: Entsprechen Qualität und Verfügbarkeit den Erwartungen?

Innovation: Wie innovativ sind die neuen Dienstleistungen?

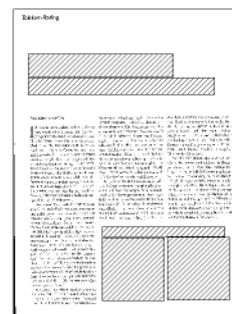
Preis: Wie attraktiv sind die Preise und ihre Gestaltung?

Flexibilität: Wie flexibel ist der Anbieter gegenüber Kundenwünschen?

Support: Wie gut sind Verfügbarkeit und Kompetenz des Helpdesks?

Drei Sterne ergeben sich aus einer durchschnittlichen Leistung des Anbieters in allen fünf bewerteten Kriterien. Für eine bessere Wertung muss ein Anbieter bei mehreren Kriterien überdurchschnittliche Leistungen erbringen. Die möglichen Einzelbewertungen liegen zwischen eins und sechs. Die Spanne der gerundeten, summierten und gewichteten Bewertungen liegt zwischen insgesamt 5 Punkten (ein Stern) und 30 Punkten (sechs Sterne).

In den Tabellen sind die Bestleistungen je Kriterium rot hervorgehoben.



Green.ch

Von Marc Kowalsky

Ich kenne keine andere Industrie, die so dynamisch ist und in der sich die Ausgangslage jedes Jahr so verändert», sagt Claudio Feser, neuer McKinsey-Schweiz-Chef. In der Tat: Die Telekom-Branche lebt nach ihren eigenen Gesetzen, und ihre Zyklen sind mit denen anderer Industrien nicht zu vergleichen. Das zeigt auch das alljährliche Telekom-Rating der BILANZ. 2003 hiess es: «An der Preisfront herrscht Waffenstillstand, der Markt hat sich konsolidiert, das Geschäft mit der Telekom ist ein Business wie jedes andere geworden.» Letztes Jahr sah die Lage ganz anders aus: «Es ist wieder mächtig was los im Telekom-Markt», schrieben wir und berichteten vom «gnadenlosen Preiskampf».

Und heuer? Es ist wohl irgendetwas dazwischen. «Die Preise sind zwar momentan stabil, aber sonst verändern sich die Märkte rapide», sagt Jörg Halter, der mit seiner Beraterfirma Ocha heuer bereits zum sechsten Mal das Telekom-Rating für die BILANZ durchgeführt hat. 20 000 Informatik- und Telekommunikationsverantwortliche aus den verschiedensten Schweizer Unternehmen hat er befragt, und wie jedes Jahr wollten wir wissen: Wie gut sind bei Ihrem Carrier die Qualität und das Preis-Leistungs-Verhältnis der Telekom-Dienste? Wie gut ist der Kundenservice? Wie innovativ sind die gebotenen Leistungen? Wie flexibel stellt sich das Telekom-Unternehmen auf spezielle Kundenwünsche ein? Kurz: Wer ist der beste Carrier im ganzen Land?

Die Antwort ist eindeutig: Der britische Anbieter Colt holt sich heuer erneut die Trophäe, und zwar mit grossem Abstand sowohl im Fixnetz als auch beim Internet. Ausserdem belegt das Unternehmen im Bereich Corporate Networks, den Datendienstleitungen für Unternehmen, den ausgezeichneten zweiten Platz. So erzielt Colt, wie Länderchef Hans-Jörg Denzler sagt, «ein gesundes Wachstum», auch in schrumpfenden Märkten wie dem Fixnetz. Colt hat sich ausschliesslich auf Geschäftskunden fokussiert und bedient diese fast durchwegs über eigene Glasfa-

serkabel – ebenso wie der zweitplatzierte Fixnetzanbieter, MCI (ehemals WorldCom). Diese doppelte Fokussierung zahlt sich für die Carrier offensichtlich aus.

Insgesamt ist der Fixnetzmarkt sehr stabil: Gegenüber dem Vorjahr gab es nur minimale Veränderungen, neue Anbieter sind keine hinzugekommen. Auch deshalb, weil die neue Voice-over-IP-Technologie (und die damit verbundenen Kostenspareffekte) von den Geschäftskunden noch kaum angenommen wird. «Es geht noch zwei bis drei Jahre, bis das den Geschäftskundenmarkt verändern wird», sagt Martin Steinmann, Mitautor der Studie. Spannung verspricht in diesem Zusammenhang auch der eben erfolgte Markteintritt der Cablecom. «Hier waren wir bislang nicht präsent. Voice-over-IP-Dienste haben für uns ein grosses Potenzial», sagt Rudolf Fischer, Managing Director bei Cablecom.

Den Sieg im Mobilfunkmarkt holt sich wie in den letzten beiden Jahren mit knappem Vorsprung Orange. Dass Orange bislang noch keine UMTS-Dienste angeboten hat, hat der Platzierung nicht geschadet. «Es gibt eine gewisse Trägheit zwischen der Verfügbarkeit einer Technologie und der Nachfrage nach den damit möglichen Applikationen», erklärt Orange-Chef Andreas Wetter. Zumal Orange mit ihrer SPV-Geräte- und Office-Synchronisierung und den kostenlosen Gesprächen innerhalb der gleichen Firma bereits stark auf Businesskunden fokussiert ist.

Von UMTS profitiert und sich um einen Platz verbessert hat sich hingegen die Swisscom. Kein Wunder, bietet sie doch mit der Mobile-Unlimited-Karte ein genau auf Geschäftskunden ausgerichtetes Produkt an. Sunrise ist auf den letzten Platz gerutscht und dürfte es mit der Aufholjagd schwer haben: Denn als einziger Carrier wird Sunrise bis voraussichtlich Ende Jahr keinen Mobilfunk der dritten Generation anbieten. Der vierte Schweizer Operator, Tele 2, ist wegen fehlender Flächenabdeckung für Businesskunden kein Thema.

Generell sind die Kunden mit den gebotenen Leistungen im Mobilfunk nicht wirklich zufrieden: Wie auch in den letzten

Lieferschein Nr.: 2637446 Medien Nr.: 4295 Medienausgabe Nr.: 230986 Objekt Nr.: 13280986 Subjekt Nr.: 2 Ikkoten Nr.: 12 Abo Nr.: 1051017 Tiefler Nr.: 20579018

Green.ch

Lieferschein Nr.: 2637446 Medien Nr.: 4295 Medienausgabe Nr.: 230986 Objekt Nr.: 13280986 Subjekt Nr.: 3 Ikkoten Nr.: 12 Abo Nr.: 1051017 Tiefler Nr.: 20579018

Jahren haben alle Anbieter nur ein mittelmässiges Ergebnis erzielt. «Die Erwartungshaltung ist extrem hoch. Aber da ist unsere Industrie selber schuld, wir haben sie schliesslich aufgebaut», sagt Wetter. Immerhin steigen die Durchschnittsnoten langsam. Besonders, was die Preiszufriedenheit angeht: Der seit zwei Jahren tobende Preiskrieg ist nun auch in den Köpfen der Geschäftskunden angekommen.

Seit Jahren wächst der Markt für Daten-dienstleistungen (Corporate Networks) und zieht entsprechend viele neue Carrier an. Manche der jungen Herausforderer erfüllen aber die Erwartungen der Kunden noch nicht immer. Dies zeigt sich auch im Ranking: Auf den Spitzenpositionen liegen in dieser Kategorie durchwegs arrivierte Anbieter, in der unteren Hälfte landen – mit Ausnahme der Swisscom – die Newcomer.

Einen regelrechten Siegeszug angetreten hat die Cablecom: Vor zwei Jahren lag sie noch auf Platz 5, letztes Mal auf Platz 3, und dieses Mal holt sie sich gar die Krone. Für die Businesskunden betreibt Cablecom ein eigenes Glasfasernetz, das unabhängig ist von jenem für die Privathaushalte. Auch der Support ist getrennt aufgeleitet; die letztes Jahr in der Öffentlichkeit viel diskutierten Probleme mit dem Kundendienst betrafen die Businesskunden also nicht.

Etwas überraschend taucht auch der

amerikanische Anbieter AT&T im Ranking auf – überraschend deshalb, weil AT&T in der Schweiz gar nicht mit einem eigenen Verkaufs- oder Supportbüro präsent ist. Oftmals wählen amerikanische Konzerne allerdings diesen Anbieter für ihre weltweite Kommunikation und damit auch für ihre Tochtergesellschaften in der Schweiz. Wegen zu weniger Nennungen aus der Wertung gefallen ist dafür Infonet, der Sieger des Jahres 2003. Aus dem Corporate-Networks-Markt hat sich dieser Anbieter inzwischen weitgehend zurückgezogen.

Im Vergleich zum Vorjahr schneiden alle Carrier schlechter ab. Ein Grund dafür dürfte sein, dass sie, um weiter Wachstum zu generieren, zunehmend auch kleinere Geschäftskunden bedienen und in diesem Massengeschäft offensichtlich Mühe bekunden, das Qualitäts- und das Support-niveau zu halten. Zudem waren im Frühjahr in verschiedenen Städten gleich mehrmals Backbones der grossen Operators Sunrise und Swisscom ausgefallen, worunter auch mehrere kleine, dort angeschlossene Carrier zu leiden hatten. «Vor allem aber sind die Kunden kritischer geworden und bewerten strenger», erklärt Cablecom-Mann Rudolf Fischer.

Aus dem gleichen Grund sind auch die Bewertungen im Markt für Internet-Service-Provider (ISP) gefallen, besonders was die Qualität angeht. War bis vor kurzem der Internetzugang für viele Unternehmen

Illustration: Bruno Muff

Lieferschein Nr.: 2697446 Medien Nr.: 4295 Medienausgabe Nr.: 230986 Objekt Nr.: 13280986 Subjekt Nr.: 4 Iektoren Nr.: 12 Abo Nr.: 1051017 Tieferr Nr.: 20579018



Green.ch

Lieferschein Nr.: 2637446 Medien Nr.: 4295 Medienausgabe Nr.: 230986 Objekt Nr.: 13280986 Subjekt Nr.: 5 Ikkoren Nr.: 12 Abo Nr.: 1051017 Tiefler Nr.: 20579018

häufig noch mit Fun und Surfen verbunden, so ist er heute ein unabdingbares Arbeitsinstrument. «Dafür genügt die Qualität vielerorts noch nicht», sagt Halter.

Das musste auch Vorjahressieger Cybernet erfahren: Die Qualität und auch der Support vermochten mit dem schnellen Wachstum nicht mitzuhalten. Gewonnen hat dieses Jahr dafür Colt, neben der Cablecom der einzige Anbieter, der nicht auf ADSL via Swisscom-Kabel setzt, sondern eigene Glasfaser zum Kunden verlegt – mit entsprechenden Vorteilen bei der Bandbreite, aber auch entsprechenden Kosten. Sehr gut abgeschnitten hat auch der Newcomer Netstream, ein mittelgrosser ISP, der in den letzten Jahren noch nicht genug Nennungen auswies, um ins Ranking aufgenommen zu werden.

Während Colt wie vor zwei Jahren als grosser Gewinner aus dem Ranking hervorgeht, steht der Absteiger ebenfalls fest: Sunrise hat ausser im Fixnetz in allen Bereichen Boden verloren, zum Teil sogar deutlich. «Wir analysieren das und gehen den Gründen für diese Veränderungen nach», sagt Andreas Moser, Pressesprecher von Sunrise.

Ein Grund könnte sein: Sunrise bedient inzwischen eine sehr grosse Anzahl Kunden, die unterschiedliche Anforderungen haben. Als Massenanbieter kann Sunrise nicht alle diese Bedürfnisse erfüllen. Viele Kunden scheuen jedoch den Aufwand, den Carrier zu wechseln, und üben stattdessen Kritik, ganz nach dem Motto «Ändere du dich, dann muss ich mich nicht ändern». Ein Phänomen übrigens, unter dem die Swisscom schon seit Jahren leidet.

Generell ist die Bereitschaft, den Anbieter zu wechseln, erneut gesunken. 80 Prozent der Kunden sind seit mehr als

drei Jahren beim gleichen Carrier, die meisten stecken in langfristigen Verträgen. «Neuanbieter haben derzeit kaum Chancen», sagt Steinmann.

Das Qualitätsbewusstsein hat generell zugenommen, während die Preissensitivität sinkt: Die meisten Kunden beschäftigen sich kaum mehr mit diesem Thema. Auffallend ist, dass in allen Bereichen ausser beim Mobilfunk die Kundenzufriedenheit zurückgegangen ist. «Der Markt hat sich konsolidiert. Der Preis kann nicht mehr gross sinken, also erhöhen sich die Ansprüche», erklärt Jörg Halter.

Die Konsolidierung zeigt sich auch im Rückzug der grossen internationalen Player aus dem Schweizer Markt: Firmen wie BT, Interoute oder Equant haben ihre Präsenz hierzulande reduziert oder ganz aufgegeben. Früher lohnte sich auch in diesem kleinen Markt ein eigenes Verkaufsbüro, weil die Margen überdurchschnittlich hoch waren. Doch nun, da die Preise zusammengebrochen sind, lässt sich dieser Aufwand kaum mehr rechtfertigen.

Ist der Kuchen also verteilt, wird die Schweizer Telekom-Szene in Zukunft so bleiben, wie sie heute ist? Von wegen! Die stürmische technologische Entwicklung etwa im Voice-over-IP-Bereich wird den Markt in den nächsten Jahren noch einmal gehörig umkrepeln, neue Carrier anlocken und die Preise drücken. Und wenn die Entbündelung der letzten Meile auf Bitstream-Ebene kommt, können auch die kleineren Anbieter ganz neue Dienste anbieten. Oder, wie es Colt-Chef Hans-Jörg Denzler ausdrückt: «Dann wird es in der ganzen Schweiz noch einmal richtig spannend!»

Marc Kowalsky,
 marc.kowalsky@bilanz.ch

Fixtelefonie: Colt mit Riesenvorsprung

Rang 05 04	Anbieter	Bewertung	Total Punkte	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1 1	Colt	*****	23,1	5,1	4,4	3,9	4,9	4,8
2 2	MCI (WorldCom)	***	20,9	5,0	3,6	4,0	4,5	3,8
3 3	Sunrise	***	20,2	4,8	3,8	3,5	4,5	3,6
4 3	Swisscom	***	20,1	4,8	4,0	3,4	4,0	3,9
5 5	Tele 2	**	18,5	4,3	3,6	3,1	4,0	3,4
Marktdurchschnitt			20,3	4,8	4,0	3,5	4,2	3,9

Mobiltelefonie: Orange verteidigt knapp die Spitze

Rang 05 04	Anbieter	Bewertung	Total Punkte	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1 1	Orange	***	20,9	4,5	4,2	3,4	4,5	4,1
2 3	Swisscom	***	20,4	4,8	4,2	3,4	4,1	4,0
3 2	Sunrise	***	20,2	4,6	4,0	3,5	4,4	3,8
Marktdurchschnitt			20,4	4,7	4,2	3,4	4,2	4,0

Corporate Networks: Cablecom neu ganz oben

Rang 05 04	Anbieter	Bewertung	Total Punkte	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1 3	Cablecom	*****	22,0	4,4	4,4	4,1	4,6	4,5
2 2	Colt	*****	21,7	4,5	4,1	3,8	4,6	4,7
3 1	Sunrise	*****	21,3	4,7	3,9	3,9	4,6	4,2
4 -	Netstream	***	20,5	4,7	4,3	3,2	4,2	4,2
5 5	Swisscom	***	20,2	4,5	3,8	3,6	4,3	4,2
6 -	Green	**	18,6	4,2	3,9	2,6	4,0	3,9
7 -	AT&T	**	18,2	4,0	3,2	3,7	3,8	3,5
Marktdurchschnitt			20,6	4,5	3,9	3,6	4,3	4,3

Internet-Service-Provider: Sunrise und Cybernet verlieren

Rang 05 04	Anbieter	Bewertung	Total Punkte	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1 2	Colt	*****	23,2	4,9	4,2	4,1	5,0	5,0
2 -	Netstream	***	20,8	4,7	4,3	2,6	4,3	4,9
3 1	Cybernet	***	19,8	4,3	3,7	3,0	4,5	4,3
4 4	Cablecom	***	19,7	4,1	4,0	3,5	4,3	3,9
5 7	Swisscom/Blüwin	***	19,5	4,4	3,8	3,1	4,3	3,9
6 3	Sunrise	***	19,4	4,3	3,7	3,2	4,5	3,7
7 8	VTX/Tiscali	**	18,7	4,2	3,7	2,8	4,3	3,7
8 6	Green	**	18,5	4,4	3,6	2,7	4,0	3,8
9 5	ViaNetworks	**	18,5	4,0	3,7	3,2	4,1	3,6
Marktdurchschnitt			19,6	4,3	3,8	3,1	4,3	4,0

Lieferschein Nr.: 2637446 Medien Nr.: 4295 Medienausgabe Nr.: 230986 Objekt Nr.: 13280986 Subjekt Nr.: 6 Iekoten Nr.: 12 Abo Nr.: 1051017 Teiler Nr.: 20579018