



# Gebündelt auf Kundenjagd

Kunden wünschen sich heute keine Einzelprodukte, sondern schlüsselfertige Komplettlösungen aus einer Hand. Das **BILANZ-Rating** zeigt, welche Telekomanbieter in diesem Umfeld bei Unternehmen heute die besten Karten haben.

Von Francis Müller

Der Trend ist klar: Lange haben die Anbieter im Telekommunikationsmarkt versucht, ihre Angebote zu diversifizieren, möglichst viele Dienstleistungen für möglichst viele Kunden anzubieten und dabei die einzelnen Bereiche voneinander zu trennen. Jetzt passiert das Gegenteil. Ein Prozess der Bündelung ist eingeleitet, denn mit gebündelten Produkten werden ganz bestimmte Kundengruppen anvisiert.

Die Swisscom zum Beispiel unterscheidet nur noch zwischen Privat- und Ge-

schäftskunden – und bietet beiden Segmenten alles aus einer Hand an.

Dieser Trend zur Konvergenz sei bereits länger erkennbar gewesen, sagen Jörg Halter und Martin Steinmann von der Beratungsfirma Ocha, nun aber werde er umgesetzt.

Halter und Steinmann untersuchen für das jährliche BILANZ-Telekom-Rating, wie Unternehmer ihre Partner in der Telekommunikation wahrnehmen. 20 000 Unternehmen – also drei Prozent aller Firmen in der Schweiz – erhalten einen Fragebogen, anhand dessen sie Qualität, Innovation, Preis, Flexibilität und Support ihrer

Partner der Festnetz- und Mobiltelefonie, Corporate Network und Internet-Provider bewerten können. Der Rücklauf beträgt fünf Prozent und ist bei internationalen Firmen überproportional hoch. Die Studie sei deshalb repräsentativ, sagt Halter. Achtmal ist sie nun durchgeführt worden – im schnellen Markt der Telekommunikation eine halbe Ewigkeit.

1997 war die Swisscom noch alleine, ein Jahr darauf erschienen die ersten Konkurrenten, und schon bald tummelten sich zahlreiche Anbieter auf dem Markt, die infolge einer Strukturbereinigung längst wieder verschwunden und vergessen sind.

Foto: Corbis

## Fixtelefonie: Neuling E-Fon springt auf Platz 2

Rang 07	06	Anbieter	Total Punkte	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	1	Colt	22,0	4,8	3,8	4,5	4,5	4,5
2	–	E-Fon	21,7	4,3	4,4	4,3	4,3	4,5
3	2	Verizon	20,6	4,4	3,4	4,5	4,3	4,0
4	3	Sunrise	20,3	4,4	3,9	3,9	4,1	3,9
5	4	Swisscom	20,1	4,5	4,0	3,6	4,1	4,0
6	–	Cablecom	18,6	3,9	3,7	4,1	3,8	3,2
7	5	Tele2	18,2	4,0	3,4	3,8	3,5	3,5
Marktdurchschnitt			20,3	4,5	3,9	3,9	4,1	4,0

## Mobiltelefonie: Swisscom knapp voraus

Rang 07	06	Anbieter	Total Punkte	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	2	Swisscom	20,5	4,5	4,2	3,6	4,1	4,1
2	1	Orange	20,4	4,2	4,0	4,0	4,1	4,1
3	3	Sunrise	19,6	4,2	3,9	3,7	4,0	3,8
Marktdurchschnitt			20,2	4,4	4,0	3,7	4,1	4,0

## Corporate Networks: Colt übernimmt Spitze

Rang 07	06	Anbieter	Total Punkte	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	3	Colt	23,4	4,6	4,5	4,5	5,0	4,8
2	–	Cyberlink	22,3	4,9	4,1	4,1	4,6	4,7
3	1	Cablecom	22,2	4,5	4,3	4,5	4,7	4,2
4	5	Swisscom	22,1	4,9	4,2	4,0	4,6	4,5
5	–	VTX	21,7	4,4	4,3	4,0	4,4	4,6
6	4	Sunrise	20,2	4,1	3,7	4,1	4,1	4,1
Marktdurchschnitt			21,9	4,6	4,1	4,2	4,5	4,4

## Internet-Service-Provider: Sunrise stürzt ab

Rang 07	06	Anbieter	Total Punkte	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	3	Colt	22,8	4,9	4,0	4,5	4,7	4,8
2	1	Netstream	22,1	4,7	4,3	4,0	4,4	4,7
3	–	Cyberlink	21,7	4,8	4,1	3,9	4,4	4,5
4	5	VTX	21,6	4,6	4,1	4,2	4,3	4,4
5	9	Cybernet	20,6	4,4	3,8	4,0	4,2	4,1
6	2	Sunrise	20,1	4,3	3,8	3,9	4,2	3,9
7	8	Swisscom/Bluewin	20,0	4,3	3,8	3,7	4,2	3,9
8	4	Cablecom	19,7	4,0	3,9	4,1	4,0	3,7
9	7	Green	19,5	4,3	3,7	3,8	4,0	3,8
10	6	TIC	19,3	4,0	3,9	3,5	3,9	3,9
Marktdurchschnitt			20,5	4,4	3,9	4,0	4,2	4,1

Jetzt aber gelangen erneut junge Firmen wie E-Fon, Cablecom und Netstream aus dem Internetbereich auf den Festnetzmarkt. Sie haben bereits Kunden und professionelle Strukturen. Im letzten Telekom-Rating hatte einiges darauf hingedeutet, dass diese jungen Firmen den Grossen Kunden wegnehmen werden, was nun tatsächlich passiert ist. Swisscom hat im Festnetzbereich geschätzte 20 000 Kunden an solche Kleinanbieter verloren. Es ist für die Grossen nicht einfach, die Kundenverluste zu kompensieren.

Die neueren Marktteilnehmer profitieren davon, dass Kunden sämtliche Dienstleistungen aus einer Hand möchten und Festnetzanschluss sowie Internetdienste vom gleichen Anbieter wollen. Generell würden Einzelprodukte immer häufiger durch Komplettlösungen ersetzt, da die Kunden eine schlüsselfertige Lösung wünschen, sagt Marco Colonello von Netstream. Auch Hugo Wyler, Mediensprecher von Cablecom, die im Telekom-Rating neu in der Festnetztelefonie aufgeführt ist, glaubt: «Der Trend geht zu

nur einem einzigen Breitbandanschluss für Data, Internet und Voice sowie zu einer einzigen Nummer für Mobile und Festnetz.»

Auffällig sei, kommentiert Jörg Halter, dass die ersten drei Ränge in der Festnetztelefonie von hoch spezialisierten Anbietern besetzt sind. Colt bedient nur Geschäftskunden, Verizon nur internationale Kunden und E-Fon bietet ausschliess-

## Die Swisscom hat im Festnetzbereich geschätzte 20 000 Kunden an Kleinanbieter wie E-Fon verloren.

lich IP-Telefonie (Internet-Protokoll-Telefonie) an. Anbieter mit klarer Ausrichtung werden demnach positiver wahrgenommen.

Vier Prozent der befragten Unternehmen haben keinen Festnetzanschluss mehr, sondern nur noch IP-Telefonie; ein Drittel kann sich dies vorstellen. Es dürfte also in mittelferner Zukunft zu weiteren Änderungen kommen. E-Fon ist einer der Anbieter, die explizit auf IP-Telefonie setzen. Der Innovationsleader, der im Telekom-Rating im Festnetzbereich auf Anhieb den zweiten Platz erobert hat, ist bei KMU mit bis zu 150 Mitarbeitenden gut verankert. «Für dieses Segment ist unsere Lösung ideal, und wir bieten auch ein grosses Potenzial für Kostensenkungen», sagt Stefan Meier, Geschäftsführer von E-Fon. Seit diesem Jahr bietet er seinen Kunden Mobillösungen an, die in einer virtuellen Telefonzentrale integriert sind.

Auf dem ersten Platz liegt erneut Colt, die ein 20 000 Kilometer langes Glasfasernetz betreibt, das sich über dreizehn Länder erstreckt. «Wir legen grossen Wert auf Kontinuität, sowohl in der Kundenbetreuung durch die Account Managers als auch im Support-Bereich», sagt Luzi von Salis, Marketing Director von Colt.

Im Mobilbereich weichen die Bewertungen nur gering voneinander ab. Orange ist auf den zweiten Platz abgestiegen, was gemäss Jörg Halter am rasanten Wachstum liegen mag. Orange konnte im Jahr 2006 bei Geschäftskunden einen Zuwachs von 30 Prozent verzeichnen, womit der Marktanteil bei etwa 10 Prozent liegt. Wenn Anbieter innert kurzer Zeit stark wachsen, werden sie oft weniger gut bewertet. Die Servicequalität kann zum Beispiel unter dem Wachstumsschub leiden. Dieser erfordert Infrastrukturen und viele Ressourcen. «Wenn in dieser Phase plötzlich

lich mehrere Brandstellen entstehen, dann fehlt die Löschmannschaft», sagt Halter.

Für das laufende Jahr rechnet Orange ebenfalls mit zweistelligen Wachstumszahlen. Weitere Marktsegmente sieht sie bei mobilen Breitbandtechnologien (UMTS/HSDPA), bei mobilen Office-Lösungen und bei der Konvergenz der Telefonie. Orange steht für Emotion und günstige Preise, Swisscom für Qualität – und Sunrise? Sunrise braucht ein klares Markenprofil, will sie im Markt besser wahrgenommen werden.

Allgemein sei eine Sättigung im Mobilmarkt erkennbar, sagt Martin Steinmann von Ocha. Es gäbe kaum noch Wachstumspotenzial – ausser Online-Karten wie «Mobile Unlimited» von Swisscom, die mobilen Internetzugang mit dem Laptop ermöglichten. Neue Firmen wie Mobilezone und Phonehouse steigen in den Mobilmarkt ein. Festnetzanbieter wie Colt stellen Mobilangebote für ihre Kunden bereit, wobei sie natürlich kein eigenes Mobilnetz aufbauen können. So arbeitet zum Beispiel Colt mit Orange zusammen, die allgemein offen ist für Kooperationen, und bietet mit VTX, Netstream, TIC und E-Fon mobile Businesslösungen an.

Dynamischer geht es bei den Corporate Networks zu, also im Bereich der Datenübertragungen. Colt ist nun auch in diesem Bereich führend, weil sie eigene Datennetze betreibt – und folglich nicht auf die Swisscom oder Cablecom angewiesen ist.

Mit dem ersten Erscheinen im Ranking hat Cyberlink gleich den dritten Rang erobert. Einmal abgesehen von der Übernahme von Magnet wächst dieser Anbieter vorwiegend organisch. Mit einem eigenen Netzwerk will Cyberlink einer der führenden Business-Provider der Schweiz bleiben. Es sollen neben Basel und Zürich

## Colt ist auch bei den Corporate Networks führend, weil sie nicht auf Swisscom und Cablecom angewiesen ist.

weitere Geschäftsstellen entstehen. «Durch das Wachstum bringen wir auch mehr Struktur in unser Geschäft», sagt Beat Tinner, Geschäftsführer von Cyberlink. So sei die Firma neuen Herausforderungen gewachsen.

Im Gegensatz zu den gesamthaft 300 Anbietern in der Telekommunikation mit einem Totalumsatz von 17 Milliarden

### Methodik

## Was wie bewertet wird

— Die Telekom- und Informatikleiter bewerten die Angebote der Anbieter, bei denen sie Kunden sind. Sie beantworten 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?

Für eine gute Wertung muss ein Anbieter bei mehreren Kriterien überdurchschnittliche Leistungen erbringen. Gearbeitet wird mit einer Sechskerskala. Die Spannweite der gerundeten, summierten und gewichteten Bewertungen liegt zwischen fünf und dreissig Punkten. Der Marktdurchschnitt wird nicht nur anhand der ersten fünf Ränge, sondern anhand aller bewerteten Anbieter berechnet. In den Tabellen sind die Bestleistungen je Kriterium rot hervorgehoben.

Franken gibt es im Informatikmarkt, in dem 15 Milliarden umgesetzt werden, Tausende von Anbietern. Entsprechend dynamisch geht es im Ranking der Internet-Provider zu. Die Karten werden weitgehend neu verteilt. Der Druck ist enorm.

Führend ist neu auch in diesem Bereich Colt, die eigene Datenautobahnen betreibt. Der Kunde kann anrufen und eine höhere Bandbreite verlangen – und erhält sie kurz darauf. Das können kleinere Anbieter nicht leisten. Dafür fokussieren diese auf ganz bestimmte Kundensegmente oder Bereiche. Der Anbieter Green setzt stark auf Hosting: Das ist ausgelagerter Speicherplatz für Webseiten. Hosting sei für KMU mit bis zu 50 Mitarbeitenden sinnvoll, weil in diesem Segment oftmals eine eigene IT fehle, sagt Vladimir Barrosa, Unternehmenssprecher von Green. Auch der Anbieter VTX setzt auf KMU. «Wir bieten umfassende Lösungen aus den Bereichen Internet und Telefonie an, was seit Jahren ein konstan-

tes Wachstum im Markt ermöglicht», sagt Jasmin Fritschi von VTX.

Andere Anbieter wie Netstream und Cyberlink bieten Hosting ebenfalls an, kommunizieren dies aber nicht so deutlich, weil sie das Marktpotenzial noch als begrenzt sehen. Die Fokussierung auf dieses derzeit noch schwierige Produkt

## Beim Zusammenführen der Dienste haben die kleineren Anbieter mit ihrer personellen Flexibilität klare Vorteile.

dürfte der Grund sein, dass Green in der Wahrnehmung zurückgefallen ist. «Es ist gut möglich, dass sie in zwei Jahren davon profitieren werden», sagt Martin Steinmann von Ocha.

Demnächst wird es mehrere Allroundfirmen geben, die wirklich alles anbieten, glaubt Steinmann. Für sie dürfte im Telekom-Rating eine neue, fünfte Kategorie entstehen. Beim Zusammenführen der Dienste haben die kleineren Anbieter mit ihrer personellen Flexibilität klare Vorteile. Und sie können mit relativ kleinen Aufträgen – zum Beispiel bereits für einige tausend Franken – in einen Nischenmarkt einsteigen. Die Grossen sind hier aufgrund ihrer bürokratischen Strukturen deutlich unflexibler.

Es sei weiterhin mit dramatischen Änderungen in diesem Markt zu rechnen, sagt Halter. Die Konkurrenz dränge von allen Seiten. Die IT-Branche bestimmt vermehrt, was in der Telefonie passiert. Apple kommt mit dem iPhone auf den Markt, Microsoft ist schon in Lösungen für die Festnetztelefonie eingestiegen. Das sind kleine Zeichen für einen grossen Wandel. Ein grosser Teil der Konsumenten weiss so gut wie nichts über diese Entwicklungen. Die Kommunikationsabteilungen stehen vor grossen Herausforderungen. Andererseits müsste es eigentlich auch nur noch einen oder allenfalls zwei Betreiber von Festnetzen geben, glaubt Halter. Es sei eigentlich ein Unsinn, Infrastrukturen in den Wettbewerb zu tragen. «In fünf Jahren werden wir den ganzen Markt nicht wiedererkennen», sagt er.

*Francis Müller,  
ständiger Mitarbeiter der BILANZ,  
redaktion@bilanz.ch*