

Switzerland first

Das grosse **Telekom-Rating** zeigt die besten Anbieter. Besonders die kleinen, lokalen Carrier punkten dieses Jahr.

von MARC KOWALSKY



HOCH HINAUS Im Mobilfunk-Rating für Privatkunden sind gleich elf Anbieter vertreten.

Es ist was los im Schweizer Telekommarkt. Das Glasfaserangebot von Salt hat die etablierten Preisstrukturen ins Wanken gebracht, immer neue Mobilfunkangebote wollen auch noch die letzte Nischengruppe bedienen, und eine ganze Reihe von Carrier buhlt inzwischen mit ihren Cloudangeboten um Privat- und Geschäftskunden. Ein verlässlicher Führer durch den Markt ist das Telekom-Rating, das BILANZ seit 19 Jahren in Zusammenarbeit mit der Telekomberatung Ocha veröffentlicht. Es basiert auf der grössten Befragung dieser Art in der Schweiz: Heuer füllten 1500 Geschäfts- und 8800 Privatkunden die entsprechenden Fragebögen aus. Erstmals wurden auch Clouddienste bewertet.

Einen unverhofften Aufschwung erlebt dieses Jahr das Festnetz: Privatkunden nutzen es mehr als in den Vorjahren, Smartphone-Boom hin oder her. «Wegen

der Analog-Abschaltung mussten die Kunden auf IP-Technologie wechseln», erklärt Jörg Halter von Ocha das Phänomen. «Diese bietet deutlich mehr Komfort.» Zudem ist bei den meisten Anbietern Fixtelefonie inzwischen gratis als Teil des Gesamtpaketes. Da wundert es auch nicht, dass die fünf bestplatzierten Anbieter alle samt Carrier sind, die von Anfang an auf IP-Technologie gesetzt haben.

Universalanbieter

Rang	Anbieter, Anzahl Punkte		
	Private	KMUs	Grosskunden
1	Sunrise 85,5	Sunrise 63,6	UPC 59,6
2	Swisscom 83,3	UPC 60,7	Sunrise 59,3
3	UPC 82,6	Swisscom 59,0	Swisscom 58,8

Mehr Veränderung gab es im Mobilfunkmarkt: Seriensieger Sunrise muss sich heuer mit dem zweiten Platz begnügen, den Titel holt die Swisscom-Tochter Wingo.

Mit Wingo, dazu Swisscom, SimplyMobile und via Migros M-Budget hat der grösste Telekomkonzern des Landes gleich vier Mobilfunkangebote. Sie schneiden im Rating sehr unterschiedlich ab, obwohl Netz und Kundendienst dieselben sind. «Aber die Art und Weise, wie man mit dem Kunden kommuniziert, und welche Erwartungen man dabei weckt, das ist sehr unterschiedlich», erklärt Studienautor Halter das Phänomen. Bei SimplyMobile etwa, die ganz unten im Tableau landet, «stimmen Erwartungshaltung und gebotene Leistung nicht überein», so Halter, der beim Telekom-Rating folgerichtig von einer «Wahrnehmungsstudie» spricht.

Bei den Fernseh Anbietern ist erstmals Init7 mit dabei und holt sich gleich den Kategoriensieg. Beim Preis erzielt Init7 ▶

