

Kunden fokussieren auf Top-Qualität

And the winner is ...

Schweizer ICT-Kunden bezahlen gerne einen höheren Preis für Produkte und Dienstleistungen. Sofern die Qualität stimmt. Dies zeigt die aktuelle Zufriedenheitsstudie von Computerworld. Für eine Überraschung sorgte dieses Jahr ein heimischer Software-Anbieter.

→ VON MICHAEL KURZIDIM

Zur Methodik

Computerworld hat die Erhebung vom 21. August bis zum 23. Oktober 2018 per Online-Fragebogen durchgeführt. 155 Entscheider nahmen daran teil. Die Ergebnisse sind topaktuell und geben Trends innerhalb der heimischen ICT-Kundenlandschaft wieder. Mit jeweils knapp 30 Prozent stark vertreten ist die Schweizer Industrie und der Mittelstand mit 100 bis 249 Mitarbeitenden. Aber auch kleinere und grössere Unternehmen sowie die Finanz- und Versicherungsdienstleister, die öffentliche Verwaltung, das Gesundheits- und Sozialwesen, der Handel, Verkehr/Transport und die Informations-/Kommunikationsdienstleister haben mit statistisch relevanten Rücklaufquoten teilgenommen. Häufig hat sich die Chefetage der Fragebögen angenommen. 42 Prozent der retournierten Bögen kamen von einem Mitglied der Geschäftsleitung.



Der Weg an die Spitze im Schweizer ICT-Markt ist kein leichter – wer aber oben angekommen ist, hat Grund zum Feiern





DER AUTOR

Michael Kurzidim
ist freier Technik- und
Wirtschaftsjournalist.

Schweizer Kunden sind sehr qualitätsbewusst. Ihnen ist die Qualität des Produkts respektive der eingekauften Dienstleistung am allerwichtigsten. Dieser gleichbleibend sehr hohe Wert zieht sich konstant durch die letzten Jahre, in denen die Redaktion der Computerworld Anwenderunternehmen bat, die Leistungen ihrer ICT-Anbieter zu bewerten. Schweizer Kunden sind trotz Kostendrucks weiterhin nicht bereit, Abstriche zu machen. Auf einer Bewertungsskala von 0 (= sehr schlecht) bis 100 (= sehr gut) räumen sie dem Kaufkriterium Qualität mit 89 Punkten nach wie vor Top-Priorität ein. Und wie es aussieht, wird sich daran auch in Zukunft nicht viel ändern.

Zu Veränderungen kam es hingegen im Vergleich zu den Ergebnissen vom Vorjahr in der Bewertung der Hersteller. Wie jedes Jahr kürt die Redaktion auf Basis der Bewertungen der Umfrageteilnehmer einen Schweizer Zufriedenheitssieger in den Marktsegmenten Hardware, Software sowie Telekommunikation/Internet/Netzwerk. Dort gibt es Erfreuliches und – für manches Unternehmen – Unerfreuliches zu berichten. Des einen Freud ist des anderen Leid. Aber lesen Sie selbst.

SUNRISE ERSTRAHLT HELLER

Und der Sieger heisst: Sunrise. Das Telekommunikationsunternehmen hat es geschafft, seinen Vorsprung aus dem

Anforderungen

Sie möchten ein Projekt mit einem ICT-Unternehmen realisieren. Welche Kriterien sind Ihnen wichtig?

| | |
|---|----|
| Qualität des Produkts bzw. der Leistung | 89 |
| Preis | 71 |
| Kundenorientierung | 81 |
| Branchen-Know-how | 75 |
| Beratung vor Vertragsabschluss | 77 |
| Support nach Vertragsabschluss | 86 |

Bewertungen: 0 = sehr unwichtig; 100 = sehr wichtig
Befragungszeitraum: 21. August 2018 bis 23. Oktober 2018; n = 155

Computerworld Swiss Leader/2019 Quelle: Computerworld-Zufriedenheitsstudie 2018



«Unsere Kunden verlangen zunehmend ganzheitliche IT-Lösungen und die Bezugsmodelle sind vielfältig»

Robert Wigger, Sunrise

letzten Jahr zu konsolidieren, und schlägt die altherwürdige Dame Swisscom in der Gesamtwertung deutlich nach Punkten. Eine klarere Kundenorientierung und kompetitivere Preismodelle tragen massgeblich zum Erfolg von Sunrise bei. Lediglich in den Bewertungskategorien Qualität des Produkts/der Leistung und beim Branchen-Know-how kann die Swisscom einen hauchdünnen Vorsprung wahren. Aber

Bewertung: Telekom-/Internet-/Netzwerk-Anbieter

Sunrise hat in der Gunst der Business-Kunden deutlich aufgeholt und die Swisscom überholt.

| | Total | Qualität des Produkts/der Leistung | Preis | Kundenorientierung | Branchen-Know-how | Beratung vor Vertragsabschluss | Support nach Vertragsabschluss |
|----------|-------|------------------------------------|-------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Cisco | 68 | 85 | 45 | 65 | 80 | 65 | 67 |
| Sunrise | 71 | 71 | 77 | 68 | 65 | 77 | 67 |
| Swisscom | 62 | 73 | 44 | 56 | 67 | 70 | 60 |
| UPC | 65 | 73 | 67 | 58 | 68 | 65 | 57 |

Mittelwert

Computerworld Swiss Leader/2019

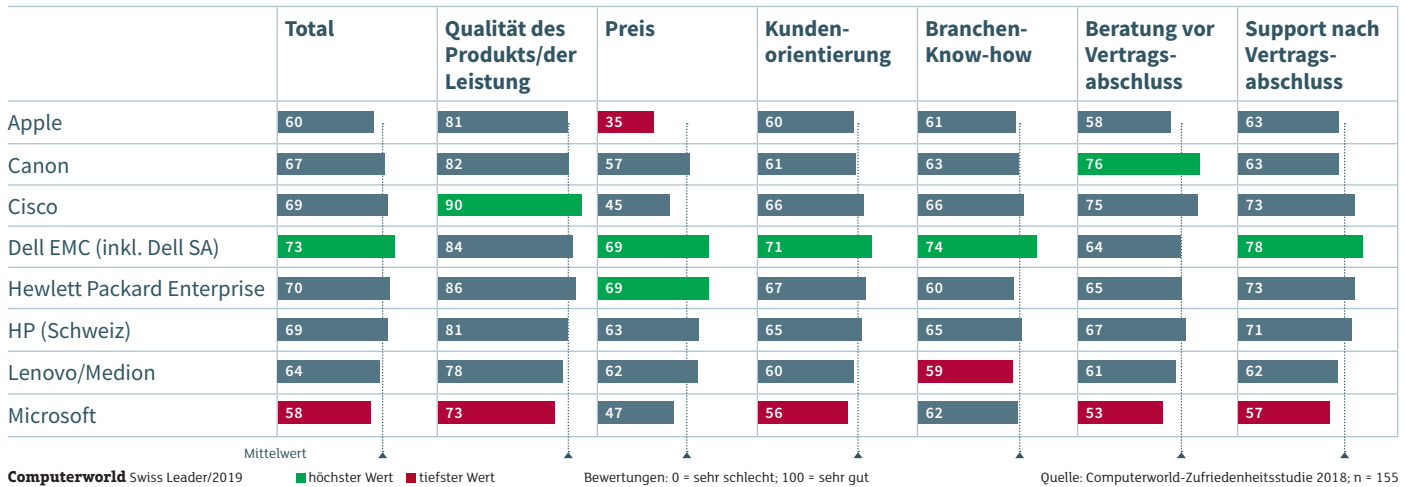
■ höchster Wert ■ tiefster Wert

Bewertungen: 0 = sehr schlecht; 100 = sehr gut

Quelle: Computerworld-Zufriedenheitsstudie 2018; n = 155

Bewertung: Hardware-Anbieter

Die Strategie von Dell EMC geht auf: Der umsatzstärkste Infrastruktur-Anbieter der Welt sichert sich im Hardware-Bereich die Krone.



auch dort holt Sunrise auf und bringt den ehemaligen Branchenprimus in Bedrängnis. Sunrise, der zweitgrösste Telko-Anbieter in der Schweiz, legt an Schwung zu. So steigerte das Unternehmen in den ersten neun Monaten dieses Jahres Umsatz und Reingewinn, während die Konkurrenz an Tempo verliert. Die Swisscom und der Kabelnetzbetreiber UPC erlitten Einbussen. «Unsere Kunden verlangen zunehmend ganzheitliche IT-Lösungen, und die Bezugsmodelle sind vielfältig – von System-integrated bis zu Managed Services und Cloud-basierten Diensten», erklärt Robert Wigger, Chief Business Officer bei Sunrise. Wigger nennt eine ganze Reihe von Technologien und Dienstleistungen, die sein Unternehmen offeriert, darunter mobile Services, Cloud-basierte Dienste inklusive Chatbots, Lösungen im Bereich der künstlichen Intelligenz, Software-definierte Netzwerke, Software-definiertes WAN und ein «ganzheitliches IoT-Portfolio rund um die Konnektivität», ergänzt der Sunrise-Mann. Sein Unternehmen habe für Kunden bereits vielfältige IoT-Lösungen erfolgreich entwickelt und umgesetzt, betont Wigger. Der Fokus liege dabei auf der Low-Power-Übermittlung geringer Datenmengen, einer hohen Verbindungsdichte und einer sehr guten Abdeckung zum Beispiel im Innern von Gebäuden. Eine wichtige Rolle bei der Implementierung noch

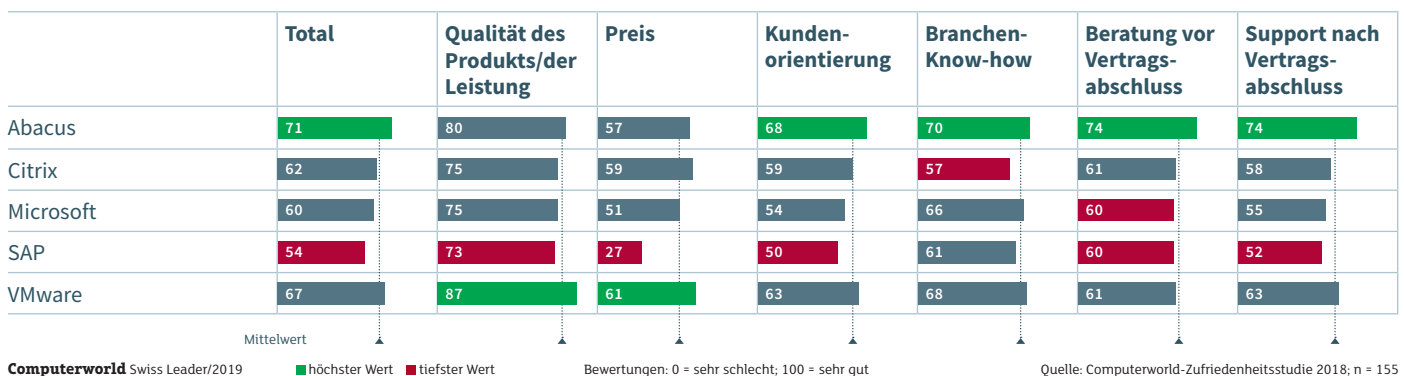
relativ neuer Technologien spielten beratende Dienstleistungen: Ein Team von Engineering-Experten unterstützt deshalb Sunrise-Kunden bei der Transformation und Modernisierung von ICT-Infrastrukturen.

Aufseiten der Swisscom ist man naturgemäss nicht glücklich über das Ergebnis der Zufriedenheitsumfrage von Computerworld. Michael Liebherr, Senior Communication Manager beim Branchenprimus, wiegelte auf Anfrage ab. Die Umfrage sei sehr allgemein gehalten und präzisiere nicht, welche Dienstleistungen oder Produkte die Kunden von den verglichenen Anbietern bezögen. Auch werde nicht klar, ob B2B- oder B2C-Produkte bewertet würden. Die Ergebnisse liessen sich daher nur schwer miteinander vergleichen, kommentierte Liebherr die Zufriedenheitsnoten, die sein Unternehmen von den Kunden erhielt. Schon im letzten Jahr, als Sunrise zum ersten Mal an Swisscom vorbeizog, hatte der Branchenprimus gegenüber Computerworld ähnlich geantwortet. Dabei sind Kunden mit Swisscom durchaus zufrieden. In den Sparten wie Erreichbarkeit oder der Erledigungsdauer übertrifft der Telko seinen Mitbewerber, bei der Kulanz und Freundlichkeit liegen beide gleichauf.

Auf der anderen Seite: Die Geschäftszahlen lügen in der Regel nicht. Gesamthaft büsste Swisscom Schweiz in den →

Bewertung: Software-Anbieter

Gute Applikationen kosten. Anbieter im Software-Geschäft punkten mit Tugenden wie gute Beratung und Kundenorientierung.



PCtipp-Supportstudie

Unser Schwestermagazin PCtipp hat Anfang des Jahres 1529 Privatkunden gefragt, welche Erfahrungen sie mit welchen Herstellern gemacht haben, wenn die Elektronik mal nicht richtig funktioniert oder gar ganz ausfällt. Streikt der Drucker, der Laptop oder das Smartphone, dann ist rasche Hilfe angenehm. Je schneller und präziser geholfen wird, desto besser. Wir fassen die spannendsten Ergebnisse zusammen.

Unter den Fachhändlern erhielt Brack 615 Punkte. Der Anbieter offeriert mit Abstand den besten, freundlichsten und kompetentesten Support, wenn mal etwas ruckelt oder gar brennt. Dahinter folgen die Elektronikhändler Digitec und Fust mit 557 Punkten respektive mit 519 Punkten. Kunden kaufen am liebsten über das Web ein (46,3 %), wohl auch wegen der online gewährten Preisnachlässe und auch aus Bequemlichkeit. Der Online-Kauf hat sich breit etabliert. Gibt es aber Probleme mit dem erworbenen Artikel, dann bevorzugen die meisten Kunden das direkte Gespräch. 37,8 Prozent der Kunden gehen gerne persönlich in die nächstgelegene Filiale und ersuchen dort um Hilfe. Alternativ wird zum Telefonhörer gegriffen. Auch der Austausch via E-Mail ist beliebt. Das Feld der Hersteller führt Apple an, dessen Fachhändler in den Augen der Umfrageteilnehmer die besten Supportpreise anbieten, am schnellsten arbeiten und das freundlichste und kompetenteste Servicepersonal haben. Nur Kulanz ist nicht ganz so ihre Stärke, in diesem Punkt schneidet die Nummer zwei, HP, besser ab. Trotz dieser kleinen Schwäche ist Apple Testsieger unter den Herstellern, obwohl nur auf etwa jedem vierten gekauften Produkt das Apfellogo prangt. Wesentlich häufiger greifen Käufer zu Produkten von Samsung (43,7 %). Diese kaufende Mehrheit stört sich auch nicht daran, dass Samsung punkto Supportqualität schlechter abschneidet als Apple. Immerhin reicht es für ein «ordentlich bis gut». Allerdings hat sich Apple im Vergleich zum Vorjahr auch nicht verbessert, HP punkto Erreichbarkeit sogar leicht nachgelassen.

Bei den Telkos ist im Privatkundenmarkt für Branchenprimus Swisscom die Welt noch in Ordnung. Er ist mit 538 erzielten Punkten Gesamtsieger. Ganz im Gegensatz zum B2B-Markt, wo Sunrise in der Gesamtwertung gegenüber Swisscom im Vorteil ist. Die Privatkunden überzeugt Swisscom laut der Umfrage unserer Schwesterschrift PCtipp mit rasonablen Supportkosten und mit sehr freundlichem Servicepersonal. Aber auch in der Supportwertung ist Konkurrent Sunrise der Swisscom dicht auf den Fersen. Der Abstand beträgt lediglich vier Punkte.

ersten neun Monaten 2018 2,2 Prozent an Umsatz und 3,6 Prozent an Betriebsgewinn (EBITDA) ein. Und nicht nur bei den Privatkunden, auch bei den Geschäftskunden legte Mitbewerber Sunrise zu. So setzen beispielsweise der Kanton Luzern und die Fluggesellschaft Edelweiss auf Sunrise.

DOMINATOR IM HARDWARE-GESCHÄFT

Auch im Hardware-Segment gibt es einen klaren Zufriedenheitssieger: der Server- und Storage-Anbieter Dell EMC. Nur ist der Abstand zur zweitplatzierten Hewlett Packard Enter-



«Im Schweizer Storage-Markt ist Dell EMC die unangefochtene Nummer eins»

Frank Thonüs, Dell EMC Schweiz

prise (HPE) nicht ganz so gross wie unter den Telekommunikations-Anbietern. Den dritten Platz teilen sich HP (Schweiz) und der Netzwerkausrüster Cisco (vgl. Grafik).

Auf dem Markt der grossen Infrastrukturanbieter gab es über die letzten Jahre so etwas wie einen Kampf der Strategien und Ideologien: fusionieren oder spalten? Michael Dell kaufte den Speicherprimus EMC und schmiedete mit Dell EMC den nach Umsatz grössten Infrastruktur-Anbieter weltweit, um seinen Kunden passgenau und aufeinander abgestimmt alles aus einer Hand anbieten zu können.

Supportzufriedenheit: Telekom-Anbieter

Hier sind Herr und Frau Schweizer gut aufgehoben: Sunrise und Swisscom liegen fast gleich weit oben in der Gunst der Kunden.

| | Allgemeine Zufriedenheit | Reparaturkosten | Erledigungsdauer | Kulanz | Kompetenz | Freundlichkeit | Erreichbarkeit |
|----------|--------------------------|-----------------|------------------|--------|-----------|----------------|----------------|
| Salt | 62 | 70 | 65 | 61 | 65 | 75 | 63 |
| Sunrise | 75 | 82 | 73 | 75 | 73 | 87 | 71 |
| Swisscom | 74 | 81 | 75 | 75 | 75 | 87 | 72 |
| UPC | 63 | 77 | 70 | 72 | 66 | 78 | 53 |

Mittelwert

Supportzufriedenheit: Händler

Die Kunden von Brack erteilen dem Online-Händler durchwegs Top-Noten. Bei der Kompetenz trumpft STEG electronics auf.

| | Allgemeine Zufriedenheit | Reparaturkosten | Erledigungsdauer | Kulanz | Kompetenz | Freundlichkeit | Erreichbarkeit |
|------------------|--------------------------|-----------------|------------------|--------|-----------|----------------|----------------|
| Brack | 87 | 92 | 86 | 87 | 85 | 91 | 86 |
| Digitec | 79 | 87 | 73 | 79 | 78 | 84 | 77 |
| Fust | 72 | 79 | 70 | 73 | 75 | 80 | 72 |
| Interdiscount | 72 | 75 | 62 | 72 | 64 | 77 | 65 |
| Melectronics | 74 | 78 | 66 | 78 | 71 | 82 | 79 |
| STEG electronics | 86 | 84 | 76 | 82 | 87 | 86 | 73 |

Mittelwert

Computerworld Swiss Leader/2019

■ höchster Wert ■ tiefster Wert

Bewertungen: 0 = sehr schlecht; 100 = sehr gut

Quelle: PCTipp-Supportstudie 2018; n = 1529

Die alte Hewlett-Packard ging den umgekehrten Weg und spaltete sich in HP Inc. und den Business-IT-Riesen Hewlett Packard Enterprise auf. Unter anderem deshalb, um investitionswilligen Anlegern eine klarere «Value Proposition» zu offerieren, so lautete damals eine der Begründungen für den Split in zwei selbstständige Unternehmen.

Nun, das Rennen ist noch nicht entschieden und die Frage, ob fusionieren oder spalten, kennt keine eindeutige Antwort. Sowohl Dell EMC als auch HP Inc. und HPE sind erfolgreich am Markt unterwegs und investieren in ähnliche Technologien wie Machine Learning und andere Bereiche der künstlichen Intelligenz, um Speicherlösungen effizienter zu machen, etwa um hohe Latenzzeiten oder gar Ausfälle weitestgehend zu vermeiden. Kunden scheint das zu überzeugen. Im Schweizer Storage-Markt sei Dell EMC die unangefochtene Nummer eins und habe seit dem Merger der beiden Unternehmen (Dell und EMC) in jedem Quartal ein zweistelliges Wachstum hingelegt, sagte Frank Thonüs, General Manager Enterprise bei Dell EMC (Schweiz), in Las Vegas zur Redaktion anlässlich der Hausmesse Dell EMC World. Die High-End-Lösung VMAX 950 (jetzt PowerMax) gehöre dabei zu den Produkten, die sich am besten verkauften. HPE investiert ebenfalls in smarten Storage und hat sich mit der kalifornischen Nimble und der kürzlich akquirierten BlueData zusätzliche Technologiekompetenzen im Bereich der künstlichen Intelligenz an Bord geholt.

HPE reduzierte zudem in den letzten Jahren überflüssige Hierarchiestufen, um agiler am Markt reagieren zu können. «Wir haben unseren Job gemacht. Jetzt sind wir die Firma, die wir sein wollen», betonte CEO Antonio Neri auf der HPE Discover, die Ende November in Madrid stattfand. Neri sieht unter anderem im sogenannten Edge Computing grosse Marktchancen für die Zukunft. Dazu passend stellte HPE in Madrid die neuen Edgeline-Appliances EL 300, EL 1000 und EL 4000 vor. Auch die jüngsten Geschäftsergebnisse fielen sehr erfreulich aus. In so gut wie allen Geschäftsbereichen verzeichnet HPE zweistellige Zuwachsraten.

SCHWEIZER SIEGER IN DER SOFTWARE-SPARTE

Zum ersten Mal in der sechsjährigen Geschichte der Zufriedenheitsstudie von Computerworld hat im Marktsegment Software ein Schweizer Unternehmen den Siegeslorbeer errungen. Die Sankt Galler Software-Schmiede Abacus →



«Wir haben
unseren Job
gemacht.
Jetzt sind wir die
Firma, die wir
sein wollen»

Antonio Neri, HPE



«Wir sehen den Sieg als Bestätigung unserer 30-jährigen Arbeit»

Martin Riedener, Abacus

ist Zufriedenheitssieger 2018 und erhielt von Kunden gesamthaft die beste Benotung. Schon im Vorjahr kommentierte Abacus-CEO und Gründer Claudio Hintermann: «Die konsequente Weiterentwicklung unserer ERP-Software trägt Früchte.» Diese sind auch dieses Jahr bestens gereift.

Martin Riedener, Partner und Geschäftsleitungsmitglied beim Software-Hersteller, sieht den aktuellen Spitzenerfolg in der Zufriedenheitsumfrage von Computerworld als «eine Bestätigung unserer mehr als 30-jährigen Software-Entwicklung». Ziel sei es, den Anwendern eine Lösung anzubieten, die sich sowohl funktional als auch technisch auf dem jeweils aktuellen Stand befinde. Riedener nennt als Beispiele den Bereich Human Resources mit Employee Self-Service, von dem bis heute rund 58 000 Abos verkauft worden seien, davon allein 44 000 im laufenden Jahr. Im Marktsegment Cloud-Lösungen konnte mit rund 21 000 verkauften Web-Abos eine Steigerung von rund 20 Prozent gegenüber dem

Vorjahr erzielt werden. Allerdings erhielt die Redaktion auch kritisches Feedback zum Abacus-Portfolio. Andreas Wälchli, Leiter Digitalisierung & ICT bei der Stiftung Wendepunkt in Muhen, beurteilt Abacus für den Finanzbereich mit sehr gut. Als Unternehmens-ERP sei die Software aber zu wenig breit abgestützt, moniert Wälchli und nennt als Beispiel das CRM. Zudem sei seitens Abacus gar keine, von den Partnern vielfach zu wenig Expertise/Erfahrung verfügbar. Heinz Meier, IT & QM Beauftragter bei der Stiftung Amalie Widmer, schrieb der Redaktion: «Mit Abacus sind wir sehr zufrieden und es erfüllt unsere Anforderungen, aber dies hat natürlich seinen (sehr hohen) Preis.»

WAS IST LOS MIT SAP?

Vom Spitzenreiter Abacus zum Schlusslicht SAP. Fast schon traditionell fährt der Software-Hersteller in der jährlichen Zufriedenheitsumfrage schlechte Bewertungen ein und auch 2018 ist die Preisnote mit 27 Punkten über die Sparten Software, Hardware und Telekommunikation hinweg die schlechteste im gesamten Testfeld. In den Disziplinen Kundenorientierung, Branchenwissen, Qualität des Produkts und Support nach Vertragsabschluss kassierte SAP unter den Software-Anbietern die jeweils schlechteste Benotung. Was ist eigentlich mit SAP los?, fragt man sich da regelmässig. Dabei glänzt der ERP-Weltmarktführer mit seiner Erfahrung und Expertise bei Grossprojekten, auch in der Schweiz. Eines der grössten S/4-Hana-Projekte hat der Bund gestartet, ab 2023 sollen über 30 000 Benutzer mit dem neuen ERP-System arbeiten. Auch in der Kantonsverwaltung Bern werden demnächst mehr als 11 000 Mitarbeitende S/4 Hana nutzen.

Bei Grossprojekten kennt sich SAP aus und geniesst Vertrauen. Anscheinend ist die Software aber nicht ideal für kleine und mittleren Unternehmen. «SAP funktioniert zufriedenstellend. Aber bei einer Betriebsgrösse von ca. 1100 Personen ist SAP ein Overkill und zu teuer», schrieb uns ein IT-Leiter, der nicht namentlich genannt werden wollte. Sein Unternehmen nutzt SAP als klassisches ERP. Als CRM ist Salesforce im Einsatz. Aber auch das sei recht teuer. Grosse Tools = hohe Kosten? Das hängt auch vom Nutzwert für das Business ab. SAPs neuem Chef, Michael Locher-Tjoa, ist es ein besonderes Anliegen, Schweizer Kunden mit dem SAP-Portfolio aktiv zu begleiten, wie er im Sommer dieses Jahres anlässlich seines Starts als Country Manager Schweiz sagte. Er möchte Kunden den Weg zum intelligenten Unternehmen ebnen und ihnen hierfür Technologien wie etwa KI oder IoT zugänglich machen. ←

Supportzufriedenheit: Hersteller

Apple bedient die zufriedensten Kunden. Doch HP zeigt sich im Ereignisfall kulanter als der iPhone-Hersteller.

| | Allgemeine Zufriedenheit | Reparaturkosten | Erledigungsdauer | Kulanz | Kompetenz | Freundlichkeit | Erreichbarkeit |
|-----------|--------------------------|-----------------|------------------|--------|-----------|----------------|----------------|
| Apple | 68 | 77 | 66 | 66 | 78 | 86 | 74 |
| HP | 65 | 76 | 64 | 70 | 73 | 78 | 59 |
| Microsoft | 39 | 63 | 43 | 49 | 52 | 64 | 40 |
| Samsung | 59 | 73 | 55 | 59 | 63 | 74 | 60 |

Mittelwert