Schweizer Kunden deutlich zufriedener

Auf dem Weg an die Spitze

Bild: Shutterstock/Corepics VOF

Die Hersteller von ICT-Lösungen haben sich für ihre Kunden mächtig ins Zeug gelegt. Die Anstrengung zahlt sich aus: Schweizer Kunden sind zufriedener mit ihren ICT-Anbietern als in den Vorjahren. Dies zeigt sich insbesondere im Telko-Geschäft. Einige IT-Katastrophen kamen Computerworld allerdings auch zu Ohren.

→ VON MICHAEL KURZIDIM

Seit fünf Jahren bittet die Computerworld Schweizer Unternehmen, ihre ICT-Versorger auf einer Punkteskala von 0 (sehr schlecht) bis 100 (sehr gut) zu bewerten. Interessant ist, welchen Bewertungskriterien die Kunden oberste Priorität einräumen, was also am Ende den Kauf einer Lösung oder einer Dienstleistung wesentlich beeinflusst. Am wichtigsten, und das bestätigen auch die Ergebnisse der vergangenen Jahre, ist Schweizer Kundenunternehmen die Qualität des Produkts beziehungsweise der Dienstleistung (89 Punkte). Die Qualität und Funktionalität müssen stimmen, dafür sind Kunden auch gerne bereit, etwas mehr auszugeben. Schweizer IT-Entscheider sind weder Billigheimer noch Schnäppchenjäger. Als fast ebenso wichtig bewerten Kunden aus der Schweiz den Support nach Vertragsabschluss (86 Punkte). Die beste Lösung nützt wenig, wenn die Anwender sie nicht effizient und mehrwertstiftend einsetzen können. Dabei hilft ein ausgezeichneter Support nach Abschluss des Vertrags. Auf den weiteren Plätzen folgen die Kaufkriterien Kundenorientierung (81 Punkte), Beratung vor Vertragsabschluss (77 Punkte) und das Branchen-Know-how des Anbieters (72 Punkte). Am wenigsten wichtig ist gemäss der Studie der Preis (71 Punkte). Unseren Zufriedenheitsfragebogen haben quer durch alle →

«Wir fokussieren uns auf die beste Netzqualität, innovative Produkte und einen hervorragenden Kundendienst»

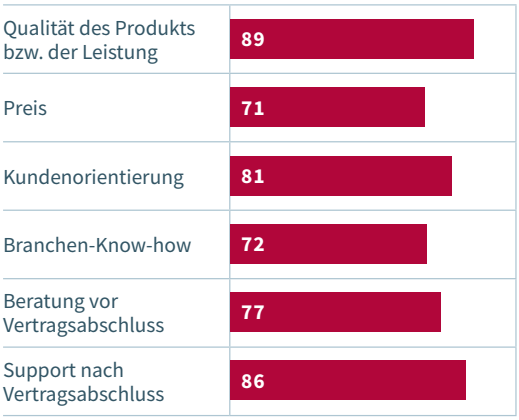
Robert Wigger, Sunrise

wichtigen Schweizer Branchen massgeblich CEOs, CIOs, CFOs und IT-Leiter ausgefüllt. Firmen mit bis zu 50 Mitarbeitenden sind mit 19 Prozent, mit 51 bis 99 Mitarbeitenden mit 10,4 Prozent vertreten. Aber auch die Chefs Schweizer und internationaler Grossunternehmen am anderen Ende der Skala gaben gerne Feedback. Grossfirmen mit über 5000 Mitarbeitern sind mit 13,0 Prozent (aller Antwortbögen) repräsentiert. Turbulente Zeiten für Provider: Die letzten zwölf Monate haben den Schweizer Telko-Markt durcheinandergewirbelt. Der ehemalige Platzhirsch Swisscom war angezählt und musste etwas unternehmen. Lag die Swisscom im letzten Jahr noch klar vor der Konkurrenz, haben sich die Verhältnisse mittlerweile umgekehrt. Sunrise legte eine furiose Aufholjagd hin und schlägt neu die «Grande Dame» Swisscom klar nach Punkten. Schon im vergangenen Jahr hatte die Fachzeitschrift Connect das Schweizer Telko-Netz getestet und Sunrise als Sieger gekürt, mit der höchsten, jemals erreichten Punktzahl. Dieser Trend hat sich in den vergangenen Monaten fortgesetzt. Lediglich in der Disziplin «Qualität des Produkts/der Leistung» kann Swisscom einen Etappensieg verbuchen und liegt mit einem knappen Vorsprung von zwei Punkten vor Sunrise. In anderen Disziplinen ist der Platzhirsch klar unterlegen. Insbesondere die Preisstruktur der Swisscom bewerteten die Kunden noch kritischer als im vergangenen Jahr. Hier ist der Abstand zum Herausforderer Sunrise am grössten und beträgt 27 Punkte (Swisscom: 44 Punkte und Sunrise: 71 Punkte).

Wie ist das zu erklären? Swisscom konnte ihr Ergebnis vom Vorjahr total und im statistischen Durchschnitt halten (63 Punkte). Provider Sunrise aber verbesserte sich gewaltig. Für Robert Wigger, Chief Business Officer bei Sunrise, kommt das Superergebnis alles andere als überraschend. «Wir haben eine einfache Strategie: Wir fokussieren uns auf die beste Netzqualität, auf innovative Produkte und Services sowie auf einen hervorragenden Kundendienst.» So einfach kann Erfolg sein. Unterfüttert wird

Anforderungen

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



Bewertungen: 0 = sehr unwichtig; 100 = sehr wichtig;
Feldzeit: 1. September 2017 bis 31. Oktober 2017; n = 269

Computerwold Swiss Leader/2018 Quelle: Computerworld-Zufriedenheitsstudie 2017

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	Kunden-orientierung	Branchen-Know-how	Beratung vor Vertrags-abschluss	Support nach Vertrags-abschluss
Cisco	72	90	53	69	78	69	75
Sunrise	71	72	71	69	70	72	72
Swisscom	63	74	44	59	70	66	63
Mittelwert							

Computerwold Swiss Leader/2018 ■ höchster Wert ■ tiefster Wert Bewertungen: 0 = sehr schlecht; 100 = sehr gut Quelle: Computerworld-Zufriedenheitsstudie 2017

Bewertung: Hardware-Anbieter

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen: Jeder Hersteller hat seine Stärken und Schwächen. Insgesamt zeigt sich das Feld ausgeglichen.

	Total	Qualität des Produkts/der Leistung	Preis	Kunden-orientierung	Branchen-Know-how	Beratung vor Vertrags-abschluss	Support nach Vertrags-abschluss
Canon	68	80	60	63	68	70	68
Cisco	69	86	48	67	71	72	71
Hewlett Packard Enterprise	66	79	60	61	61	63	70
HP (Schweiz)	70	79	65	64	68	68	74
Lenovo/Medion	68	79	67	66	62	68	70
Microsoft	64	78	56	62	67	53	66
Mittelwert							

Computerworld Swiss Leader/2018 ■ höchster Wert ■ tiefster Wert Bewertungen: 0 = sehr schlecht; 100 = sehr gut Quelle: Computerworld-Zufriedenheitsstudie 2017

die Qualitätsstrategie von Sunrise durch massive Investitionen in die genannten Bereiche. Wigger freut sich: «Die Bewertungen durch die Leser der Computerworld sind ein weiterer Beweis dafür, dass wir insbesondere auch im anspruchsvollen Geschäftskundenbereich mit unseren flexiblen und massgeschneiderten Lösungen auf dem richtigen Weg sind.»

KOPF-AN-KOPF-RENNEN

Armin Schädeli von Swisscom ist erfreut darüber, dass sein Unternehmen die guten Ergebnisse vom Vorjahr gesamtheitlich halten konnte, tut sich aber mit der fulminanten Aufholjagd des Konkurrenten schwer. Computerworld erhielt von Swisscom-Kunden mehr Antwortbögen zurück als von Sunrise-Kunden. Schädeli mutmasst, dass es dabei zu «Verzerrungen nach unten und nach oben» kommen könnte. Das Argument ist nicht ganz von der Hand zu weisen und mittlerweile haben sich die Kräfteverhältnisse auf dem hochkompetitiven Schweizer Telko-Markt wieder ein wenig zugunsten des Platzhirschs Swisscom verschoben. Der aktuelle Mobilfunknetztest (Schweiz) der Zeitschrift Connect (Heft 1/2018), der nicht die Kundenzufriedenheit, sondern die Übertragungsgeschwindigkeit und die Sprachqualität vermessen hat, endete mit einem salomonischen Kopf-an-Kopf-Ergebnis: Sunrise hat das beste Sprach-, Swisscom das beste Datennetz in der Schweiz. Beide Telkos dürfen sich als Gewinner fühlen.

Den Siegerlorbeer der CW-Zufriedenheitsstudie in der Rubrik Telekommunikation und Netzwerktechnik heimst jedoch ein Unternehmen ein, das schon in den vergangenen Jahren durch Top-Noten aufgefallen ist: der Netzwerkausstatter Cisco. Daran ändern anscheinend auch Nachrichten über Sicherheitslücken nichts wie «200 000 Cisco-Switches offen im Netz, lassen sich übernehmen», wie zuletzt im November dieses Jahres in verschiedenen Medien zu lesen war. Mit 90 Punkten für die Qualität seiner Produkte und Leistungen erzielt Cisco sogar die höchste Bewertung der gesamten Zufriedenheitsstudie.

«Unsere Kunden sagen, dass das Netzwerk noch nie so wichtig war wie heute, aber es stand auch noch nie so unter Druck», betont Roman Schmid, Head of Partner Organization bei Cisco Schweiz. Kunden schätzten das sogenannte Intent-based Software-defined Network mit Automatisierung, Vereinfachung und Sicherheit, weil sich mit dieser Plattform auch die Betriebskosten massiv senken lassen. Aber Vorsicht: Auf der einen Seite sparen Kunden Kosten ein, auf der anderen Seite müssen sie für Ciscos Lösungen tief in die Tasche greifen. Die Preisnote (53 Punkte) ist die schlechteste Bewertung, die Cisco von Kundenunternehmen erhielt. Darauf von der Redaktion angesprochen, wiegelte Schmid souverän ab: «Kunden sind in der Re- →

«Unsere Kunden sagen, dass das Netzwerk noch nie so wichtig war wie heute»

Roman Schmid, Cisco

«HPE ist teils aktuell, teils hintendrein. Mit Neuerungen tut man sich schwer»

Peter Weibel, Sabag Gruppe

gel bereit, für innovative Produkte mehr zu bezahlen, wenn daraus ein konkreter Mehrwert resultiert.»

HARDWARE-ANBIETER

Der Hardware-Markt der letzten Jahre wurde durch zwei grosse Experimente und unternehmerische Visionen geprägt: Spaltung oder Fusion. Was ist die richtige Antwort auf die Herausforderungen der Zukunft? HP spaltete sich in die Endkundensparte HP Inc. und die Business-Firma Hewlett Packard Enterprise (HPE) auf, um sich besser auf Kernkompetenzen konzentrieren und Anlegern eine fokussiertere «Value Proposition» bieten zu können.

Michael Dell war anderer Meinung und verschmolz die beiden Firmen Dell und EMC zum Infrastrukturriesen Dell Technologies. Er will dadurch Synergien besser nutzen und Kunden alles aus einer Hand offerieren. Das Experiment läuft noch, beide Firmen sind direkte Konkurrenten. Welche der beiden Strategien stellt die Kunden besser zufrieden? Sowohl HP Inc. als auch HPE haben sich in den Augen der Kunden im Vergleich zum letzten Jahr teilweise deutlich verbessert. HP- und HPE-Kunden sind heute und im Durchschnitt also zufriedener als noch vor zwölf Monaten. Besonders im Branchen-Know-how hat sich der Business- und Infrastrukturanbieter HPE markant gesteigert und erreicht aktuell 61 Punkte (2016: 47 Punkte).

HARTER VERHANDLUNGSPARTNER

Computerworld erhielt von Kundenunternehmen allerdings auch kritisches Feedback. «HPE ist teils aktuell, teils etwas hintendrein, mit Neuerungen tut man sich schwer. Man kommuniziert früh, bringt konkrete Produkte dann aber relativ spät auf den Markt», urteilt Peter Weibel, Leiter Informatik bei der Sabag Gruppe. Weibel lobt allerdings die Kontinuität und Rückwärtskompatibilität von HPE-Lösungen wie dem 3PAR-Storage-System. Vom Volumen her könne HPE eine Produktvielfalt offerieren, die andere Anbieter nicht hinbekämen. Ein Riesenvorteil für den Kunden. HPE scheint jedoch ein harter Verhandlungspartner zu sein. «Preislich kann HPE mithalten, versucht es aber zuerst gerne mit 30 bis 50 Prozent höheren Preisen, um dann in letzter Minute auf Konkurrenzhöhe einzuschwenken. Das habe ich zweimal erlebt», erzählt Weibel von seinen Erfahrungen beim Pokern am Verhandlungstisch.

Offensichtlich verläuft der Split eines Grosskonzerns nicht immer so reibungslos ab, wie es die Kommunikationsabteilungen der Anbieter gerne ausmalen. Noch nicht einmal die Produktqualität leidet, sondern das Projektmanagement und die Koordination. Bessere Zufriedenheitsnoten als ihre Schwesterfirma HPE erhält der Notebook-, Drucker- und Peripherieanbieter HP Inc. «Seit der Abspaltung der HP Inc. können wir uns ausschliesslich auf unsere Kernbereiche fokussieren und haben unsere Berater-Teams neu aufgestellt: vom Generalisten zum Spezialisten», sagt Susanne Weber, Chief of Staff, HP Inc. «Mit dem Spezialistenmodell konnten wir unsere Beratungskompetenz gegenüber den Kunden deutlich erhöhen.» Das scheint zu funktionieren.

Bewertung: Software-Anbieter

Abacus besticht durch Branchenwissen und Beratung. VMware dominiert das Feld der besten Software-Anbieter.

	Total	Qualität des Produkts/der Leistung	Preis	Kunden-orientierung	Branchen-Know-how	Beratung vor Vertrags-abschluss	Support nach Vertrags-abschluss
Abacus	67	74	52	64	73	70	70
Citrix	65	79	58	61	68	60	64
Microsoft	59	74	51	52	65	58	57
SAP	58	68	30	56	65	65	67
VMware	71	88	54	65	73	69	77
Mittelwert							

Computerwold Swiss Leader/2018 ■ höchster Wert ■ tiefster Wert Bewertungen: 0 = sehr schlecht; 100 = sehr gut Quelle: Computerworld-Zufriedenheitsstudie 2017

Hans Krummenacher, CFO bei der Caritas Schweiz, stellt den Notebooks des Anbieters ein gutes Zeugnis aus. «Bei den User-Applikationen arbeiten wir mit den Notebooks von HP Inc. und sind damit sehr zufrieden.» Neben dem Preis-Leistungs-Verhältnis seien auch die physische Robustheit und das Gewicht der Geräte ein Thema, denn «unsere Leute sind oft im Ausland und in abgelegenen Gegenden unterwegs», unterstreicht Krummenacher.

DELL-NOTEBOOKS – NEIN DANKE

Gute Noten für die HP-Endkundensparte, Licht und Schatten für HPE, so lassen sich die Erfahrungen mit den gesplitteten beiden Firmenschwestern zusammenfassen. Wie schlagen sich demgegenüber Dell und EMC, die den entgegengesetzten Weg eingeschlagen und sich zu einem Riesenkonzern zusammengetan haben? Dell SA, die Endkunden und Geschäftskunden bedient, erhält insgesamt leicht bessere Noten als die beiden HPs. Lediglich Kundenorientierung und Branchen-Know-how fallen in der Bewertung etwas ab. Peter Weibel von der Sabag Gruppe lobt und kritisiert die Speicherlösungen von EMC in einem Atemzug. «Von EMC haben wir Verschiedenes gesehen. Oft war es jedoch so, dass die EMC-Lösung etwas besonders gut macht, was bei uns gar nicht so im Zentrum steht.» Das Anforderungsprofil passte also nicht genau. Mit Dell-Notebooks (Consumer Edition) hat Weibel früher selbst schlechte Erfahrungen gemacht, was bei ihm wohl tiefe Spuren hinterlassen hat. «Dell-Notebooks haben wir nicht im Einsatz.»

Sascha Meier, Field CTO Dell EMC Switzerland, freut sich über «das gute Resultat der Umfrage ausserordentlich». Kurz nach Bekanntgabe der geplanten Zusammenführung hätten 75 Prozent der weltweit befragten Kunden und Partner gesagt, dass sie positive Effekte erwarten. Heute, ein Jahr nach der Fusion, würden das 91 Prozent bejahen, führt Meier aus. «Dass sich dieser weltweite Trend durch die unabhängige Umfrage von Computerworld bestätigt, ist sehr erfreulich.»

LENOVO UND FUJITSU: GEMEINSAM STARK?

Die Gesamtbewertungen der Hardware-Anbieter in der Zufriedenheitsumfrage von Computerworld liegen recht nahe beieinander. An der Spitze haben sich der Speicherspezialist NetApp, Dell SA und HP Inc. (Schweiz) positioniert. Der chinesische Notebook-Anbieter Lenovo landet im guten Mittelfeld. Der Hersteller geht mit der japanischen Fujitsu ein Joint Venture ein, das ab April 2018 rechtskräftig sein soll und auf fünf Jahre angelegt ist. Grund ist der Druck im Notebook-Geschäft. Beide Unternehmen versprechen sich durch kostengünstigere Einkäufe, beim Vertrieb und durch Synergieeffekte im Bereich Forschung und Entwicklung bessere Produkte und mehr Erfolg am Markt. Das Joint Venture betrifft lediglich die Client-Sparte von Lenovo und Fujitsu plus angeschlossener Peripherie. Lenovo wird einen Mehrheitsanteil von 52 Prozent halten und ergo das Sagen haben.

SOFTWARE-ANBIETER

Der Schweizer Business-Software-Anbieter Abacus hat sich in der Gesamtwertung im Vergleich zum Vorjahr deutlich verbessert und besonders markant bei den Beratungsdienstleistungen zugelegt. Der Preis steht zwar nach wie vor in der Kritik, aber andere Software-Häuser mussten noch deutlich schlechtere Bewertungen einstecken. «Dass die Beratungsdienstleistungen von den Kunden markant positiver als bisher wahrgenommen werden, dürfte damit zusammenhängen, dass Abacus vermehrt dazu überging, bei Endanwendern aktiver in Erscheinung zu treten, um Vertriebspartner intensiver bei ihrer Beratungstätigkeit zu unterstützen.» So erklärt sich jedenfalls Abacus-CEO Claudio Hintermann die deutliche Steigerung im Vergleich zu 2016. «Die konsequente Weiterentwicklung unserer ERP-Software in den letzten Jahren trägt Früchte», freut sich Hintermann. Auch die Qualitätsnote fiel besser aus.

Spitzenreiter im Software-Segment ist der Virtualisierungsspezialist VMware, eine unabhängige Tochter von Dell Technologies. Auch VMware hat seine Zufriedenheitswerte im Vergleich zu 2016 deutlich gesteigert, enthielt sich aber gegenüber Computerworld eines Kommentars, woran das denn liegen könnte. Wozu auch lang kommentieren: Die sehr guten Noten der Kunden sprechen für sich. VMware sieht im Internet der Dinge und im 5G-Standard einen lukrativen Zukunftsmarkt, denn dafür braucht es auch netzwerkfähige Virtualisierungs-Software.

HEFTIGE LIZENZSTREITEREI BEI SAP

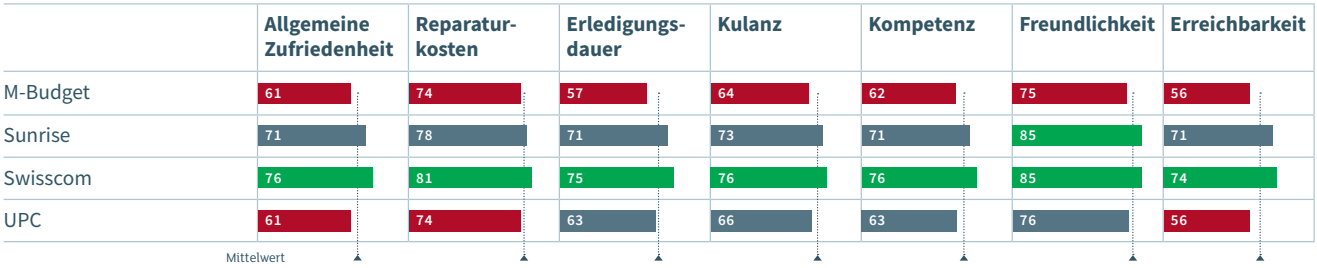
Auffallend ist, dass der in der Schweiz dominierende ERP- und Business-Software-Konzern SAP zwar seine Gesamtnote halten konnte, aber punkto Qualität des Produkts respektive der Dienstleistung abrutschte. Auch der Preis →

«Die konsequente Weiterentwicklung unserer ERP-Software trägt Früchte»

Claudio Hintermann, Abacus

Supportzufriedenheit: Telekom-Anbieter

Bei den Endkunden ist Swisscom nach wie vor beliebt.



Computerworld Swiss Leader/2018 ■ höchster Wert ■ tiefster Wert Bewertungen: 0 = sehr schlecht; 100 = sehr gut Quelle: PCtipp-Supportstudie 2017; n = 1943

steht noch stärker in der Kritik der Kunden als im Vorjahr (2017: 30 Punkte). Der Preisstreit zwischen dem ERP-Weltmarktführer und seiner Kundschaft entzündet sich wieder einmal an den Lizenzen. SAP-Lizenzkosten fressen auf Kundenseite einen grossen Teil des gesamten IT-Budgets auf. Im Fokus steht die sogenannte indirekte Nutzung. Wenn also Kunden mit Software eines Konkurrenten auf Daten zugreifen, die in einer SAP-Datenbank abgelegt sind. Dafür fordert der Software-Anbieter zusätzliches Geld. Kunden dagegen sehen darin ein finanzielles Fass ohne Boden und weigern sich teilweise, diese Kosten zu bezahlen.

JURISTISCHES NACHSPIEL

Unangenehm für die Kunden: Ein britisches Gericht hatte SAP in einem Lizenzverfahren gegen den US-Getränkekonzern Diageo recht gegeben. Diageo hatte mit Salesforce-Software auf SAP-Systeme zugegriffen, dem Getränkehersteller drohen nun Ersatzzahlungen in Millionenhöhe. Nicht immer also ist der ERP-Primus aus Walldorf der Böse. Ein weiterer Streitpunkt sind die berühmt-berüchtigten Doppellizenzen, wenn also Kunden Software teils On-Premises, teils aus der Cloud beziehen. Die Oberen der Deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe DSAG zogen auf ihrem Jahreskongress im Oktober in Bremen gegen Doppellizenzen und dadurch entstehende Mehrkosten kräftig vom Leder.

Auch hier liegt das Eisen noch im Feuer und es stieben kräftig die Funken. Die DSAG erarbeite aber gerade zusammen mit SAP eine für Kunden akzeptable Lösung, beschwichtigte Marco Lenck, Vorstandsvorsitzender der DSAG, im Gespräch mit Computerworld. Details wollte er

PCtipp-Supportstudie

Online-Käufe sind auf dem Consumer-Markt in der Schweiz weiter auf dem Vormarsch. Fast die Hälfte der Endkunden (45,2 Prozent) bestellt Elektronikartikel am liebsten digital, wie unsere Schwesterzeitschrift PCtipp in einer gross angelegten Umfrage ermittelte. PCtipp befragte in den ersten Monaten dieses Jahres 1700 Leserinnen und Leser, welche Erfahrungen sie bei Reparatur- und Supportproblemen mit ihren Herstellern und Händlern gemacht haben. 1265 von 1700 befragten Käufern hatten in den letzten zwölf Monaten mindestens einen Garantiefall zu beklagen.

Schweizer Privatkunden greifen am häufigsten auf Produkte von Samsung zurück (41,8 Prozent). Auch die brennenden Akkus des Galaxy Note 7 vom vergangenen Jahr haben Samsung offenbar weniger geschadet als von Marktkennern befürchtet. Danach folgen in der Reihenfolge der häufigsten Käufe: HP, Logitech, Apple, Canon, Sony und Microsoft.

Supportsieger Apple

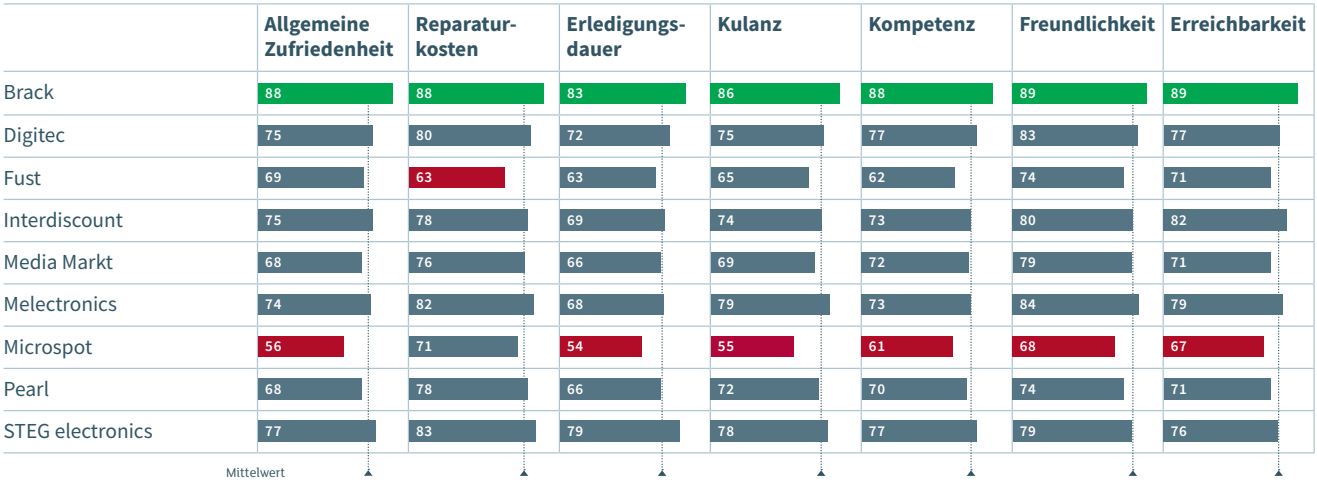
Geht mal ein Gerät kaputt, dann sind Kunden mit dem Reparaturservice von Apple am zufriedensten. PCtipp hat nach den allfälligen Kosten für die Reparatur, der Dauer der Reparaturdienstleistung und der Kulanz, Kompetenz und Freundlichkeit des Servicepersonals gefragt. In allen Punkten schnitt Apple am besten ab. In fast allen Punkten folgte HP auf dem zweiten Platz, Microsoft auf dem dritten und Samsung auf dem vierten Rang. Mit einer Ausnahme: Microsoft-Händler sind offenbar freundlicher als HP-Händler, dort schiebt sich Microsoft vor HP auf den zweiten Podestplatz. Bei 1700 Studienteilnehmern ist die Platzierung des Supportpersonals und der Supportleistungen ein Ergebnis mit Gewicht. Apple darf sich als Supportsieger im Endkundenmarkt bezeichnen. Das ausgezeichnete Abschneiden kontrastiert jedoch deutlich mit den Ergebnissen der Zufriedenheitsstudie von Computerworld, wo die Geschäftskunden zu Wort kamen. Geschäftskunden bewerten die Supportleistungen von Apple nach dem Kauf/nach Abschluss des Vertrags deutlich schlechter als Privatkunden. Hier klaffen die Noten überraschend deutlich auseinander. Ein Erklärungsversuch: Geschäftskunden urteilen sachlicher nach Preis und Leistung. Sie erliegen dem Mythos Apple nicht so leicht wie die privaten Konsumenten. Ausserdem fallen Business-Lösungen um einiges komplexer aus.

Brack-Personal am freundlichsten

Spannend ist auch das Ranking der Händler, bei denen Privatkunden die Reparatur ihrer Elektronikartikel in Auftrag geben. Brack hat das freundlichste Servicepersonal und die Servicestelle ist am besten erreichbar. Auf den weiteren Plätzen folgen Melectronics, Digitec, Interdiscount, STEG electronics/Media Markt und Fust/Pearl. Die Zufriedenheit mit den Reparaturdienstleistungen der Telekom-Anbieter hat PCtipp gesondert abgefragt. Auch an dieser Stelle unterscheiden sich die Benotungen der Endkunden von denen der Geschäftskundschaft. In der Gesamtwertung liegt Swisscom (76 Punkte) deutlich vor dem Konkurrenten Sunrise (71 Punkte) und schlägt auch UPC und M-Budget (beide 61 Punkte). In der Zufriedenheitsumfrage von Computerworld dagegen ist Sunrise der eindeutige Sieger. Der Geschäftskunden- und der Privatkundenmarkt gehorchen eben ganz unterschiedlichen Gesetzmässigkeiten.

Supportzufriedenheit: Händler

Die Kunden von Online-Händler Digitec waren dieses Jahr deutlich zufriedener als vor zwölf Monaten.



Computerworld Swiss Leader/2018 höchster Wert tiefster Wert Bewertungen: 0 = sehr schlecht; 100 = sehr gut Quelle: PCtipp-Supportstudie 2017; n = 1943

nicht nennen, um die Gespräche nicht unnötig zu belasten. Auch bei SAP Schweiz enthielt man sich gegenüber Computerworld zum pikanten Thema Preise und Lizenzen jeglichen Kommentars.

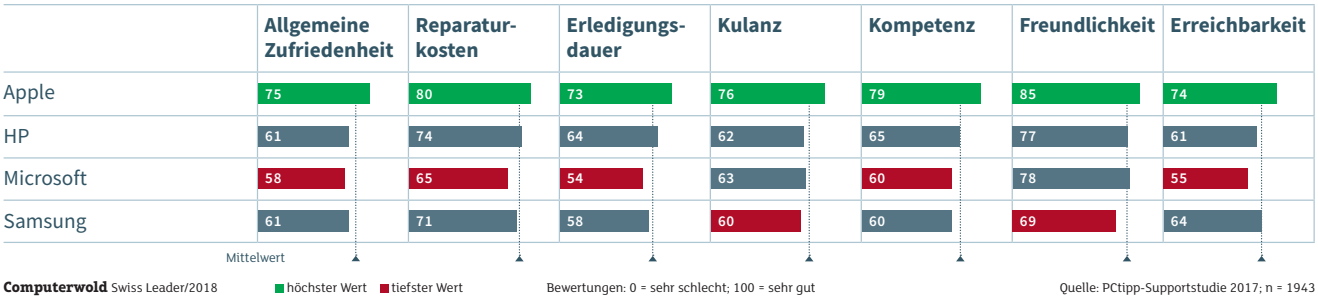
SCHLECHTE NOTEN, GUTE UMSÄTZE

Die Preise des Datenbankanbieters Oracle stehen schon seit geraumer Zeit in der Kritik der Kunden. Die inoffizielle aktuelle Preisnote (19 Punkte) ist die schlechteste im gesamten Testfeld. Allerdings erhielten wir zu Oracle lediglich 14 Kunden-Feedbacks, die statistische Relevanz der Bewertungen ist also mit grosser Vorsicht zu geniessen. Wie auch immer, die Geschäfte von Oracle scheinen in der Schweiz gar nicht so schlecht zu laufen. Schweizer Kunden migrieren in die Oracle-Cloud. Die Anlaufphase habe in der Schweiz zwar etwas länger gedauert als in anderen Regionen und Ländern, verriet uns der Schweizer Oracle-Country-Manager Hanspeter Kipfer. Das neue Liefermodell «Cloud at Customer» und ein neues Rechenzentrum in Frankfurt/Main haben aber auch in der Schweiz den Durchbruch gebracht. Grosso modo, so Kipfer, seien Oracles Software-as-a-Service-Angebote der stärkste Umsatztreiber in der Schweiz und international. Oracle hat in den vergangenen Jahren viel in sein Cloud-Portfolio investiert, Dutzende von Unternehmen akquiriert und erntet jetzt die Früchte seiner Arbeit. Die Firma ist aber auch auf steigende Einnahmen aus den Cloud-Abos angewiesen. Denn die Tage des unangefochtenen Datenbankkönigs Oracle sind tempi passati. Die Cloud-Datenbanken von AWS, Microsofts SQL Server und Open-Source-Datenspeicher wie PostgreSQL machen Oracle das Leben schwer. Nicht wenige Kunden – Marktkenner schätzen etwa 50 Prozent – ziehen mittlerweile einen Wechsel in Erwägung.

Microsoft, das grösste Software-Unternehmen der Welt, erhält in der Zufriedenheitsumfrage regelmässig Durchschnittsnoten. Peter Weibel, IT-Chef der Sabag Gruppe, zieht dennoch eine positive Bilanz. Microsoft Office laufe sehr stabil und sei grundsolide gut. Die Server-Palette – Windows-, Exchange- und SQL-Server – habe gegenüber der Konkurrenz aufgeholt, sei innovativ und laufe stabil. Nur mit Windows 10 gebe es in seinem Unternehmen «laufend viele Überraschungen und Instabilitäten». Patches und Updates etwa verschiessen laut Weibel den Update-Mechanismus derart gründlich, dass man den Rechner neu aufsetzen muss. Immerhin habe Microsoft aus den Fehlern mit Windows Vista und Windows 8.0/8.1 gelernt. ←

Supportzufriedenheit: Hersteller

Apple konnte die Zufriedenheit seiner Kunden im Jahresvergleich steigern. HP hat deutlich aufgeholt.



Computerworld Swiss Leader/2018 höchster Wert tiefster Wert Bewertungen: 0 = sehr schlecht; 100 = sehr gut Quelle: PCtipp-Supportstudie 2017; n = 1943