

Die Qualität ist stabil - aber nicht bei allen



Ergebnisse der fünften
ICT Kundenumfrage 2023

Inhalt

Einleitung.....	4
Hauptanwendungen.....	5
Zufriedenheit Hauptanwendungen.....	6
Marktanteil Dienstleister.....	8
Zufriedenheit Dienstleister.....	9
Outsourcing.....	11
Telefonie.....	12
Marktanteil Telefonie.....	13
Zufriedenheit Telefonanlage.....	14
Die Qualität ist stabil – aber nicht bei allen.....	15

Einleitung

Das ist die Auswertung der Umfrage, die im Frühling 2023 durchgeführt wurde. Es ist schon die 5. in dieser Serie, die wir seit 2016 regelmässig im Abstand von ca. 1 ½ Jahren durchführen.

Frühere Erhebungen vor 2016 basierten noch nicht auf Umfragen, sondern auf Submissionsergebnissen. Mit der Umfrage bei allen Gemeinden seit 2016 konnten wir die Repräsentativität verbessern. Die Mitarbeit der Gemeinden war wiederum sehr gut. Die Antwortquote ist weiterhin weit über 50%.

Und obwohl man ja bei Klicks auf Links in Mails vorsichtig sein soll, bitten wir Sie auch in Zukunft unserem Absender (@publics.ch) zu vertrauen. Und uns nicht auf die Blacklist zu setzen. Wer weiss, vielleicht brauchen Sie einmal Unterstützung bei einer Ausschreibung, bei einer Strategie oder bei einem Kreditantrag. Dann wäre es gut, wir würden nicht im Spam landen.

Die Fragen nach den Hauptapplikationen und den Dienstleistern (für Clients, Server und Fulloutsourcing) mit den zugehörigen Zufriedenheitswerten stellen wir jedes Mal. Damit werden die Anbieter angespornt, ihre Leistungen im Dienste der Gemeinden kontinuierlich zu verbessern.

Wir freuen uns besonders, wenn wir von Kunden gelegentlich hören, dass die Qualität sich tatsächlich generell verbessert habe. Dazu tragen nicht zuletzt diese Qualitätsumfragen bei, aber auch die regelmässigen Submissionen.

Diesmal hatten wir einen Qualitätseinbruch zur Zeit der Pandemie beobachtet. Dieser wurde verursacht einerseits durch die grossen Anforderungen an die Dienstleister durch den notwendigen schnellen Ausbau der IT Systeme bei vermehrtem Home-Office. Andererseits waren auch die Mitarbeitenden der Anbieter häufig im Home-Office, was die interne Kommunikation und die Problemlösung erschwerte. Aktuelle Studien bestätigen diesen Effekt.

Die Fragen zur Telefonie haben wir diesmal ausgeweitet. Wir fragen konkret nach den Namen der Telefonanlagen. Der Markt ist stark im Umbruch. Noch sind die traditionellen Anbieter im Rennen, aber Neulinge aller Art sind im Kommen. Dazu gehört auch die Art des Telefonierens, also mit welchen Endgeräten telefoniert wird. Auch da hat die Pandemie einen Innovationsschub ausgelöst, der noch lange nicht beendet ist.

Herzlichen Dank an alle Teilnehmenden der Umfrage: Ohne sie wären hier alle Seiten leer.

Nänikon, 25. August 2023

Dr. Theo Altorfer, PUBLICS

Hauptanwendungen

Die Hauptanwendungen (für Finanzen, Steuern, Einwohner und Objekte) bleiben über Jahre und fast Jahrzehnte die Gleichen.

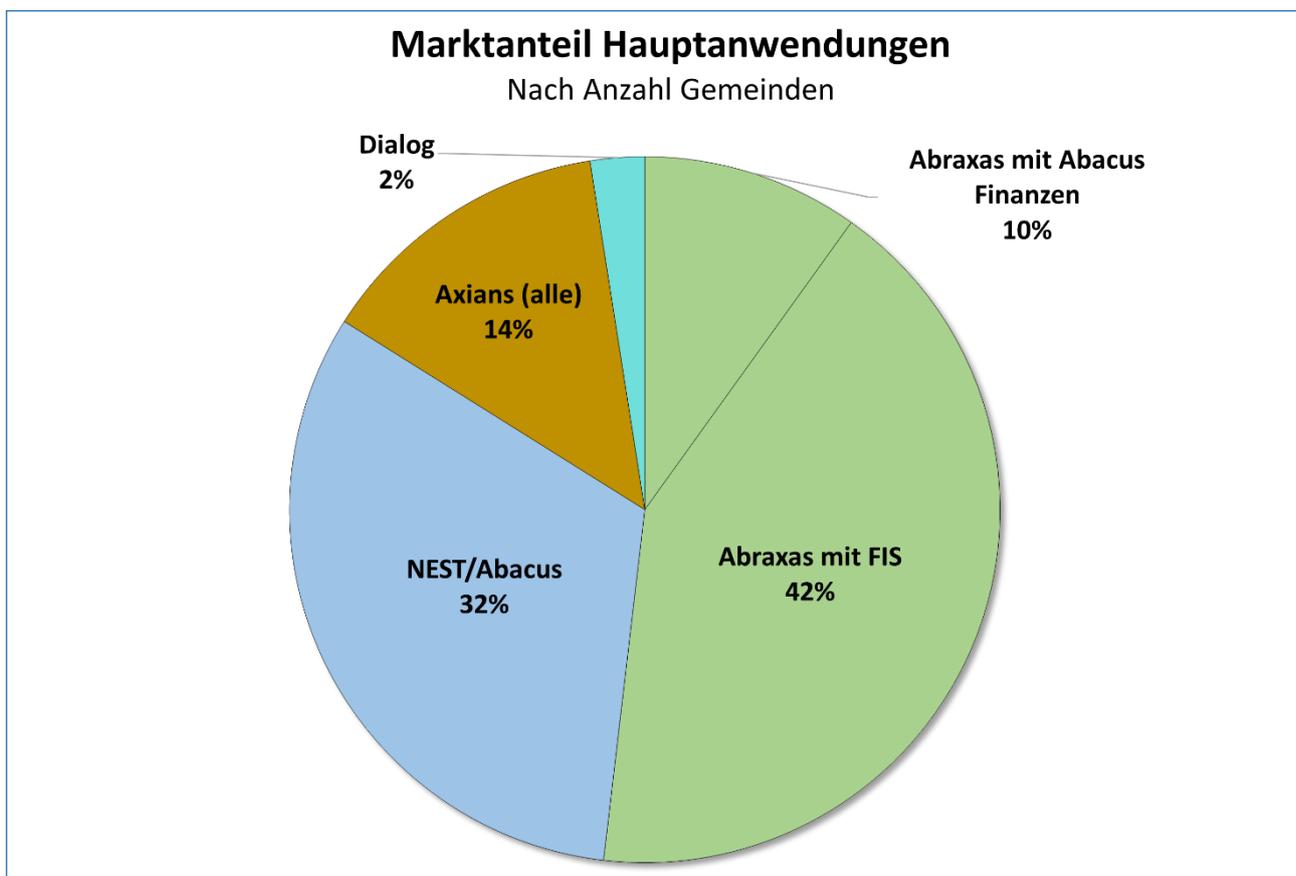
Die Bewegungen der Marktanteile sind weiterhin klein, gehen aber ebenfalls seit Jahren meistens in dieselbe Richtung.

Die Verschiebungen zwischen Abraxas und NEST/Abacus schwappen für einmal wieder zugunsten Abraxas. Insbesondere der Einsatz von Abacus auch seitens Abraxas hat da geholfen.

AXIANS verliert weiterhin Marktanteil. Die neue Lösung von AXIANS nach den Ex-RUF Produkten ist gesetzt, aber noch schwach vertreten.

Dialog hat die grosse Landung nicht geschafft. Die einzige grosse Gemeinde (Parlamentsgemeinde) hat das begonnene Projekt wieder beendet. Das wirkt sich zahlenmässig hier kaum aus, da die Anzahl Gemeinden gezählt wird ohne Berücksichtigung der Grösse, ist aber relevant.

Die beiden Platzhirsche behaupten sich mehr oder weniger unangefochten. Die Herausforderer sind keine Gefahr. Einzig AXIANS kann wenigstens bei Ablösungen der alten Produkte gelegentlich mit der neuen Lösung punkten. Bisher haben die Herausforderer aber noch nicht überzeugt.



Zufriedenheit Hauptanwendungen

Der Sieger bei der Zufriedenheit ist NEST/Abacus. Schon letztes Mal nur von Dialog mit wenig Marktanteil geschlagen, **ist NEST/Abacus nun allein an der Spitze.**

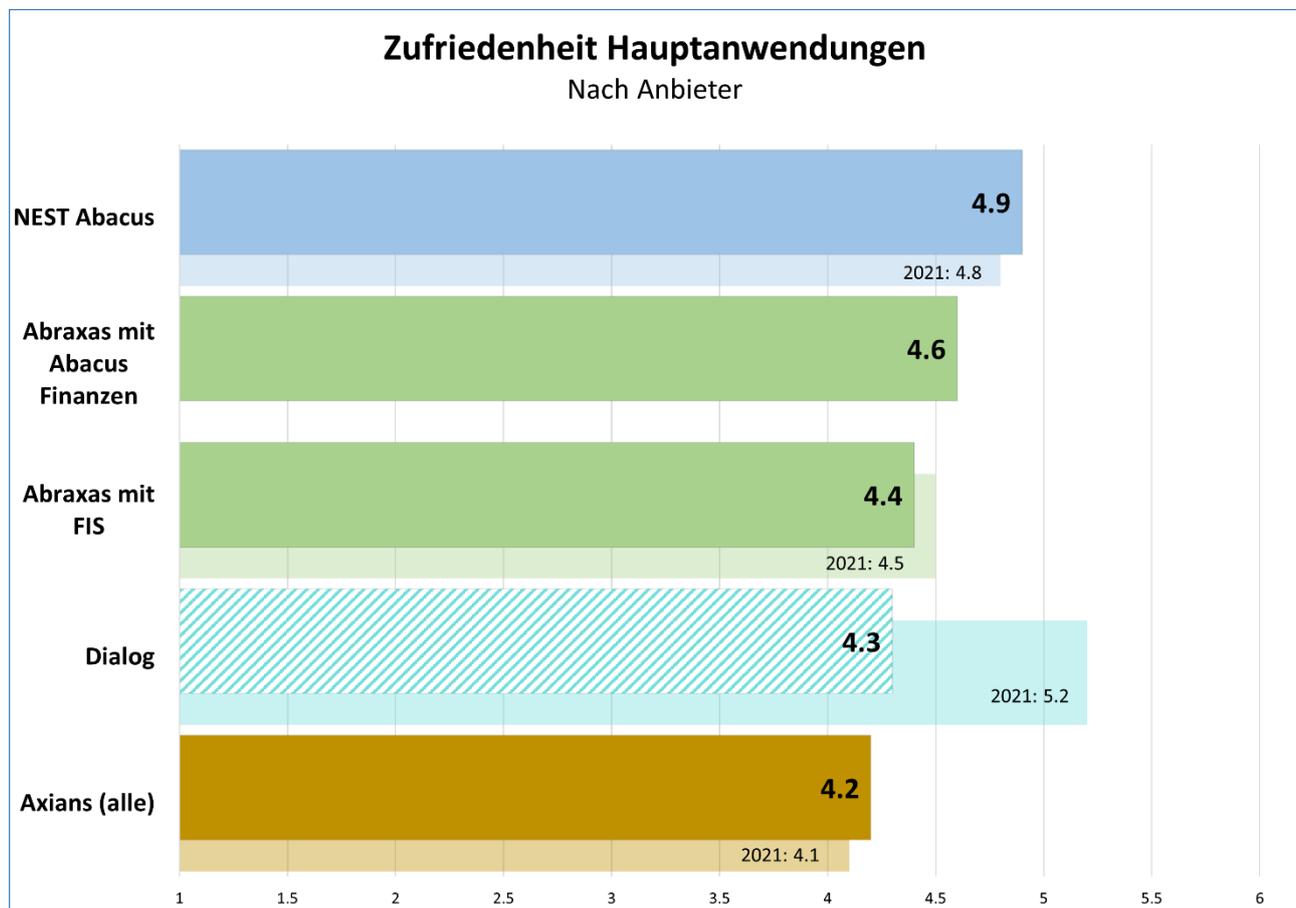
Das ist einerseits auf den groben Absturz von Dialog zurückzuführen und andererseits durch eine nochmalig leichte Verbesserung von hohem Niveau aus.

Abraxas, der Star seit Jahrzehnten bis 2016, hat sich vom Tiefpunkt erholt. Da die Unzufriedenheit wesentlich durch die Finanzlösung hervorgerufen war, haben wir Abraxas mit Abacus und mit FIS separat erfragt. Und die Vermutung bestätigt sich. Mit der neuen Finanzlösung Abacus ist Abraxas nochmals besser unterwegs. Sogar die

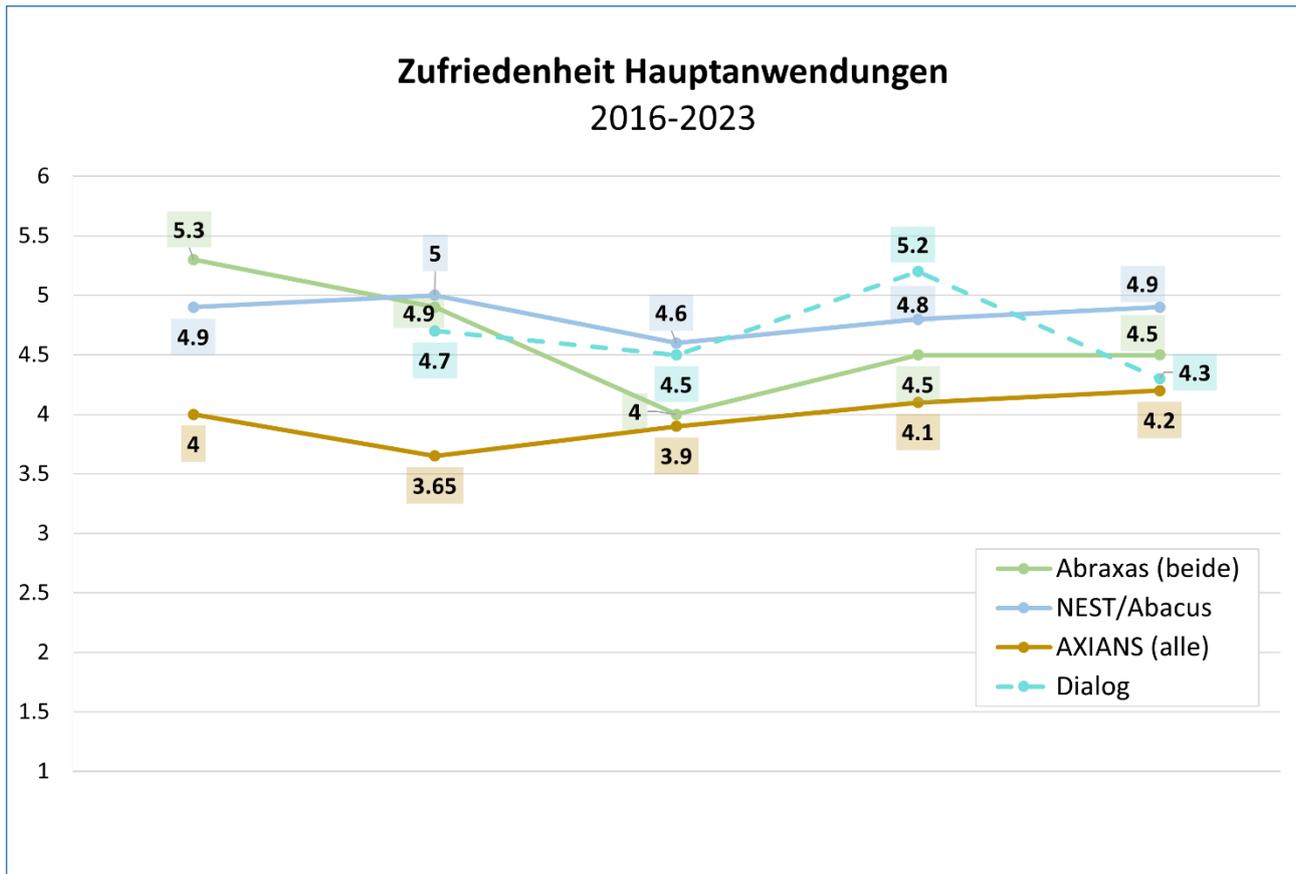
Zufriedenheit mit der FIS Lösung hat sich wieder etwas erholt.

Den letzten Platz belegt weiterhin AXIANS trotz einer kleinen Bewegung nach oben. Da AXIANS in anderen Kantonen weiterhin stark vertreten ist und Frage der Steuerlösung in Bewegung ist, kann AXIANS durchaus ein Mitspieler bleiben oder könnte sogar wieder stärker werden.

Der Absturz von Dialog ist nicht ganz klar zu deuten. Kam das vor oder nach der Übernahme durch die Post? Vorher jedenfalls war Dialog klein aber fein. Für kleine Gemeinden eine Lösung mit höchster Zufriedenheit. Und auch technisch zumindest in der Präsentation auf gutem Niveau. Das ist schnell dahingeschmolzen.



Angaben mit schraffierten Flächen basieren auf wenigen Daten. Die Aussagekraft ist beschränkt.



Was ist hier stabil? Es ist der letzte Platz von AXIANS seit vielen Jahren. Das war schon früher so bei RUF. Und doch ist AXIANS seit dem Tiefpunkt Jahr für Jahr etwas besser geworden. Oder es hat nur noch die zufriedeneren Kunden, wie man am Marktanteil ablesen kann.

Dialog hatte einmal einen Höhenflug, wahrscheinlich mit der Ankündigung der neuen Lösung. Und einen schnellen Absturz danach. Eine Erholung ist aber nicht unmöglich.

Auch einen grossen Absturz gibt es in der Geschichte von Abraxas. Wozu man zwingend VRSG wieder miterwähnen muss. Der Absturz begann schon vor der Fusion bzw. Übernahme von VRSG durch Abraxas 2018. Und hat sich danach rasant beschleunigt. Vom früheren Star zum fast Allerletzten in 3 Jahren. Das war hart. Bereits seit 2019 hat nun die Erholung eingesetzt. Wir sehen hier den Mittelwert der

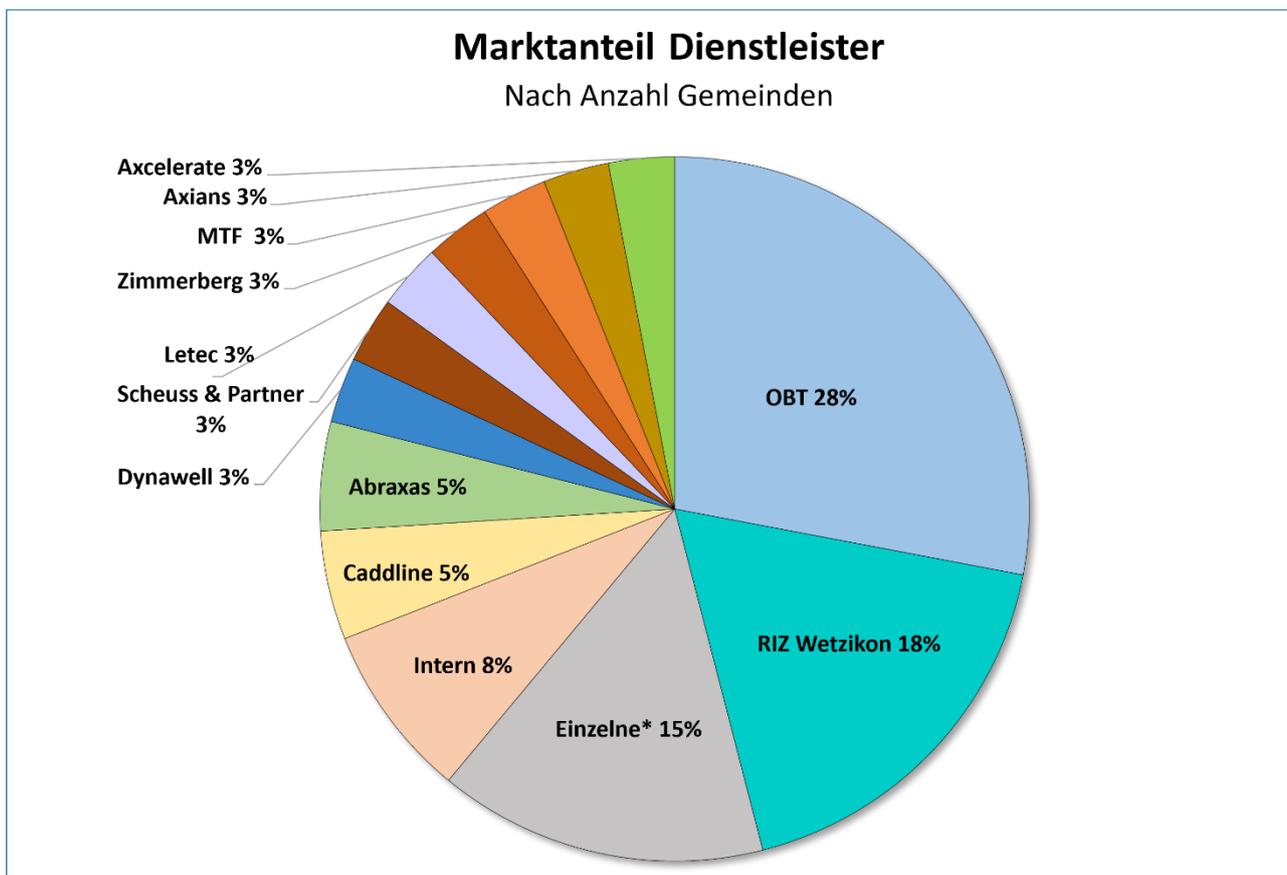
FIS und der Abacus Variante. Mit Abacus allein wäre es noch ein Zehntel mehr. Wie auch immer. Abraxas ist im Rennen, mit dem höchsten Marktanteil und dem 2. Platz bei der Qualität.

Die grösste Stabilität hat NEST/Abacus, was im Kanton Zürich fast ausschliesslich OBТ heisst. Immer nur im Schwankungsbericht von 0.1 Notenpunkten, immer nahe oder bei 5.

Ausser 2019, das Krisenjahr bei allen. Was war da eigentlich los?

Wer mal über 5 war, stürzt im Folgejahr ab. Ein Zufall natürlich, keine wirkliche Regel. Aber NEST/Abacus war selbst beim (kleinen) Absturz noch an der Spitze und hat sich umgehend wieder erholt. Was man von den Anderen nicht behaupten kann.

Marktanteil Dienstleister



*Einzelne: Keine Bewertung wegen statistisch zu wenige Daten: Amt für Informatik TG, Bechtle, Beltronic, Bluematic, CCW, Dialog, GIB Solutions, Hürlimann Informatik, Qualimatik, Twister Informatics.

Zu den Dienstleistern für Clients, Server und Fulloutsourcing zählen wir sowohl die Betreuer einer internen Infrastruktur wie auch die Anbieter von Rechenzentren.

Der führende Anbieter nach Anzahl Gemeinden **bleibt OBT**. OBT führt das breiteste Angebot von der Betreuung von gekauften Inhouse Lösungen bis zum kompletten Fulloutsourcing.

Den zweiten Platz konnte RIZ gut halten weiterhin praktisch ausschliesslich mit dem Fulloutsourcing Angebot.

Beide Führenden konnten ihren Anteil sogar leicht ausbauen.

Die Herausforderer Abraxas, AXIANS und Caddline haben entsprechend alle verloren.

Baggenstos kommt gar nicht mehr vor, jedenfalls nicht bei den Antwortenden. Neu dabei sind Letec und Scheuss&Partner, die wir bisher nur fast nur von den Schulen kannten.

Am meisten abgegeben hat AXIANS.

Caddline ist ebenfalls im Rückschritt, was mit dem Trend zum Fulloutsourcing zu tun hat, welches da bisher nicht angeboten wurde.

Zufriedenheit Dienstleister

An der Spitze bei der Zufriedenheit stehen mit Axcelerate, Dynawell und Scheuss drei der kleinen Anbieter.

Überraschend die Qualifikation von Axcelerate, die bei der letzten Umfrage noch den letzten Platz belegten. Die damaligen Probleme waren eher auf die Software-Unterstützung bezogen, die dann flächendeckend an OBt ging. Mit dem Fulloutsourcing Angebot steht Axcelerate offenbar wieder gut da.

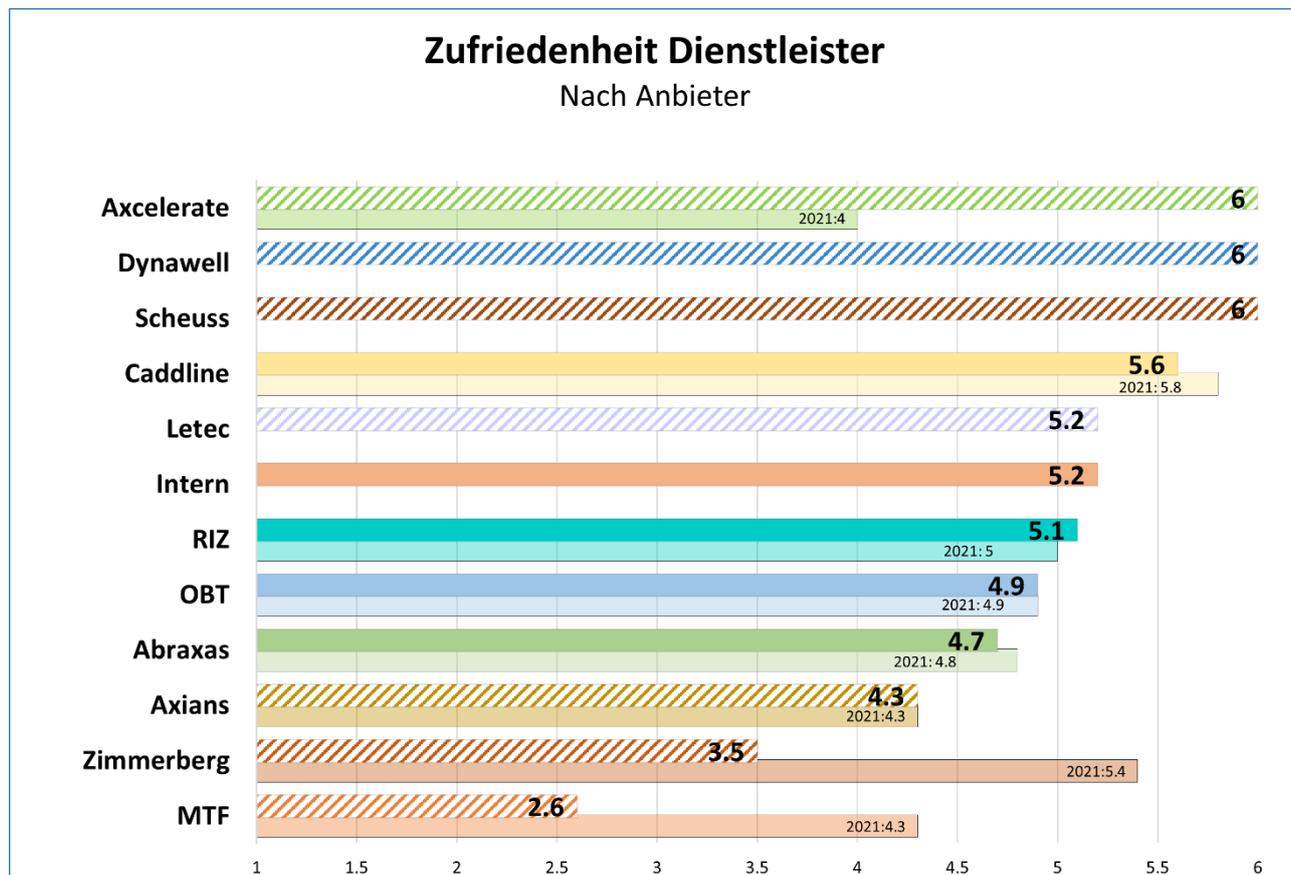
Caddline ist etwas im Rückwärtsgang aber immer noch sehr gut positioniert. Auf dieser Basis hat Caddline mit der neuen

Partnerschaft mit Klein Computer wieder alle Chancen.

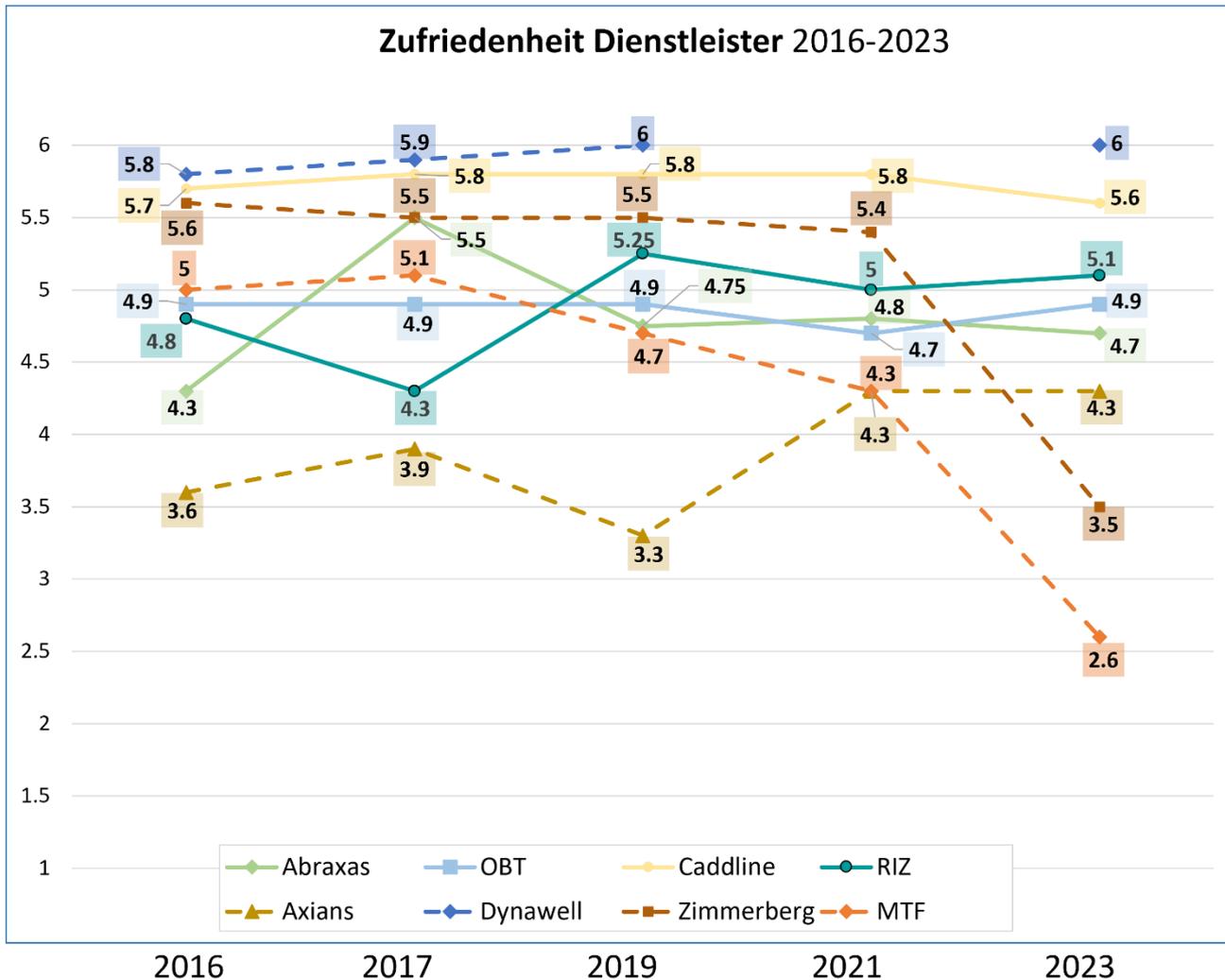
Und noch vor den Grossen kommt Letec. Ganz hinten ist jetzt MTF. Schon zum zweiten Mal mit grossem Rückgang. Es scheint, dass sich MTF aus diesem Markt verabschiedet.

Die grossen Anbieter RIZ, OBt und Abraxas bewegen sich nahe zusammen im Mittelfeld. Führend in diesem Rennen ist RIZ mit einer leichten Verbesserung. OBt knapp dahinter, auch hier mit grosser Stabilität. Abraxas dahinter mit leichten Verlusten.

AXIANS können wir nicht mehr zu den Grossen zählen.



Angaben mit schraffierten Flächen basieren auf wenigen Daten. Die Aussagekraft ist beschränkt.



Bei der Betrachtung über die Jahre hinweg tauchen nur diejenigen auf, die in den meisten Umfragen seit 2016 genügend Nennungen hatten.

An der Spitze der Zufriedenheitsbewertungen stehen seit Jahren die Kleinen mit Dynawell und Caddline. Dynawell wurde oft gar nicht erwähnt, wegen zu wenig Daten.

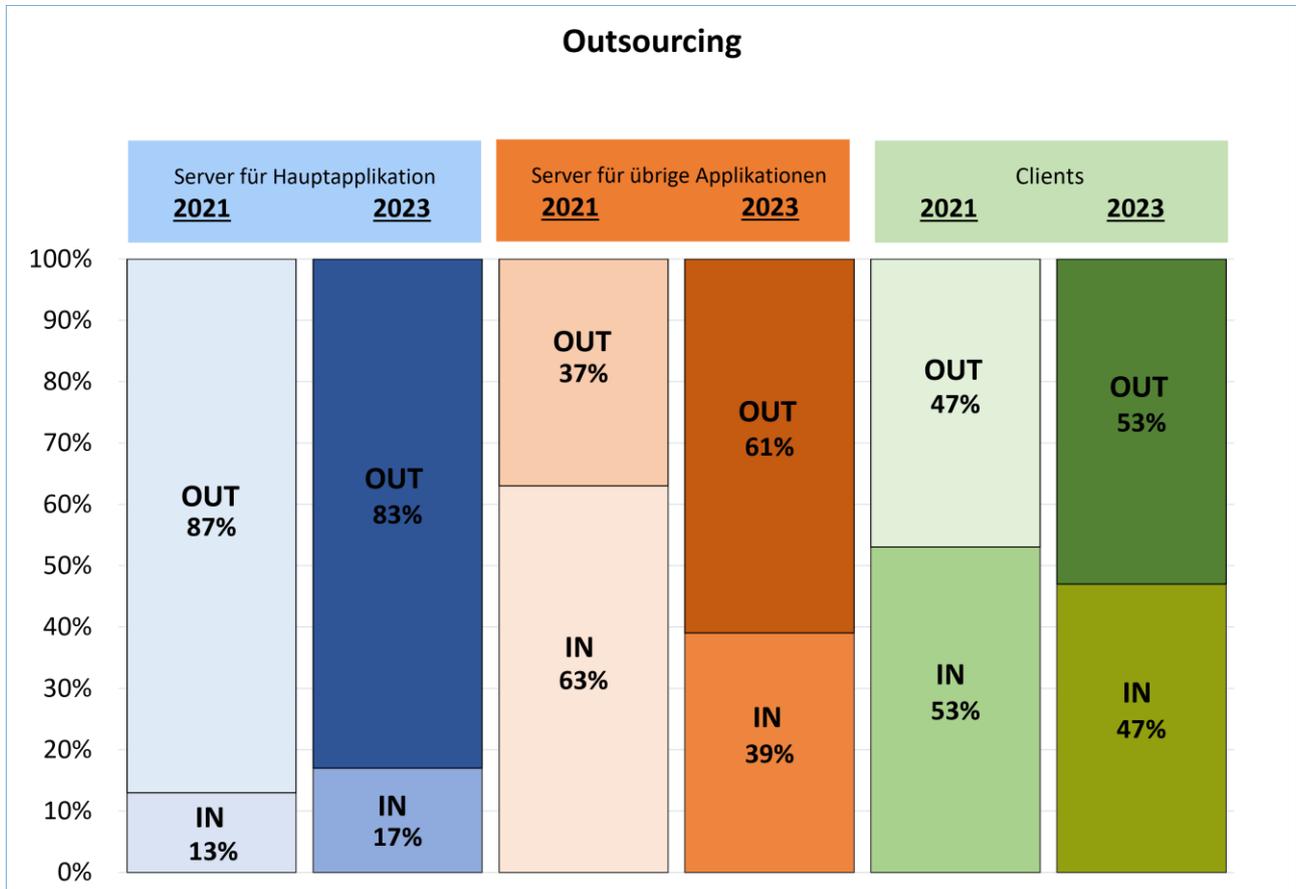
RIZ war grossen Schwankungen unterworfen, vor allem mit einem Einbruch 2017, hat sich aber gut erholt und führt die Rangliste der Grossen an.

OBT ist die Stabilität selbst, seit 2016 immer auf gleichem Niveau. Nicht ganz oben, aber sehr stabil und mit dem grössten Marktanteil.

Dahinter hat es wieder ziemlich geruckelt über die Jahre. Abraxas war 2017 als VRSG für einmal einer der Stars auch bei den Dienstleistungen, wie bei der Software schon länger. Die Fusion hat dem ein Ende gesetzt. Bei AXIANS hat der Übergang von RUF dagegen gut getan. Was 2016-2019 noch ungenügende Noten waren ist jetzt zumindest im genügenden Bereich.

Bei MTF geht es seit dem Höhepunkt 2017 nur noch bergab.

Outsourcing



Das Outsourcing beim Betrieb der Hauptapplikationen ist das wichtigste Element des Outsourcing. Das heisst, die Applikationen werden auf externen Servern betrieben. Sicherlich auch weil Abraxas als zweitgrösster Anbieter die Hauptapplikationen ausschliesslich im Outsourcing betreibt und OBT als Grösster diese Variante stark forciert.

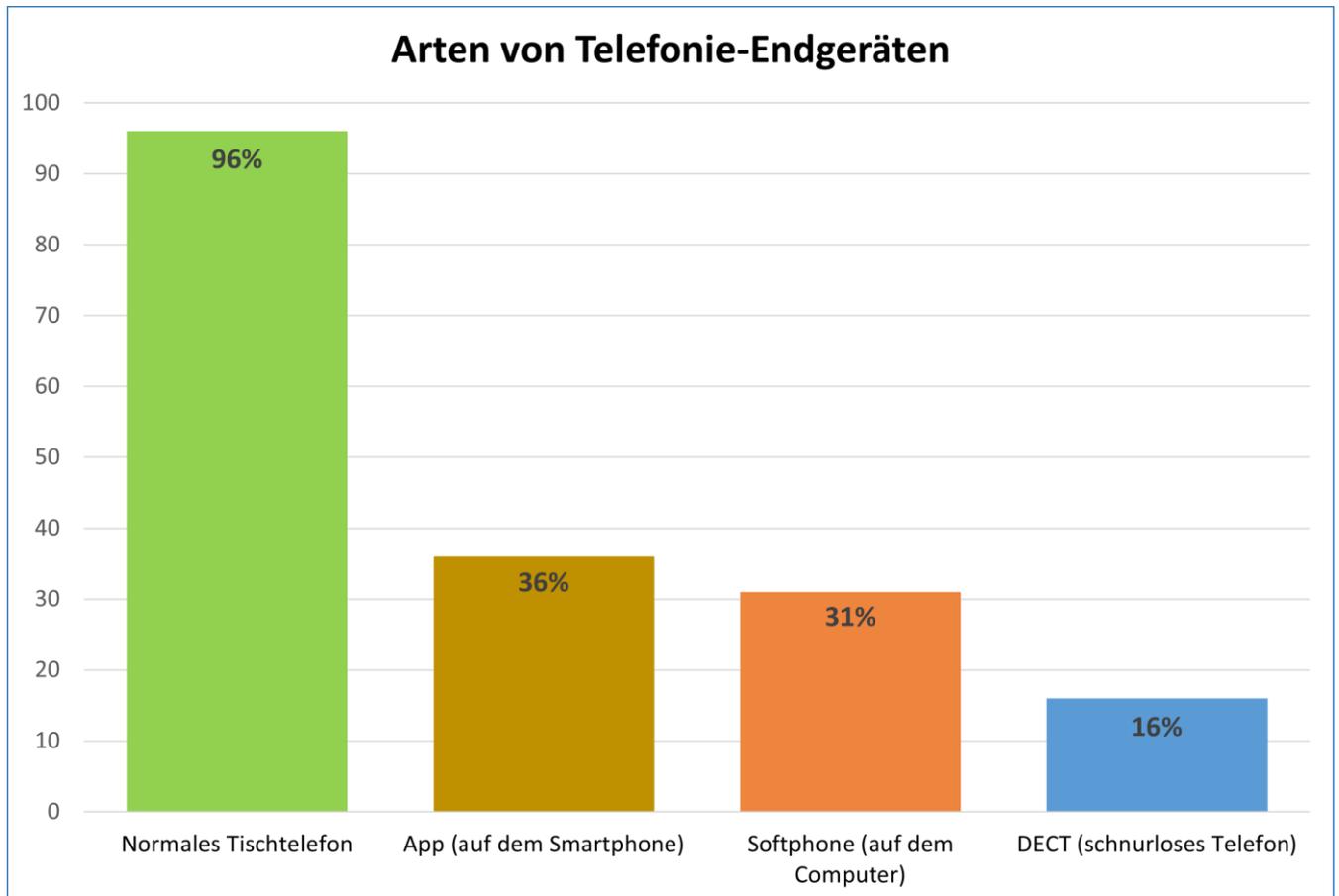
Warum jetzt wieder 17% Inhouse betreiben gegenüber 13% vor 2 Jahren ist eines der ungelösten Rätsel der Statistik. Faktisch können wir diesen Trend nicht beobachten. Allerdings auch nicht grosse Gegenbewegungen.

Den Beobachtungen entsprechen geht es hingegen mit dem Outsourcing für den Betrieb der übrigen Applikationen schnell voran.

Die Treiber sind hier wiederum Abraxas und OBT, aber auch die Anbieter von Applikationen selber, die zunehmend ihre Lösungen im Cloud Betrieb anbieten.

Die Clients, also PC, Laptops, Notebooks etc. sind nun auch schon zur Mehrheit im Outsourcing. Man nennt das «gemietet». Der Kernpunkt dabei ist nicht die Art der Finanzierung, sondern die Verantwortung für einen Betrieb. Das ist der Grund wieso man die Clients «mietet», also im Outsourcing betreibt. Zusammen mit den Servern ergibt das dann das Fulloutsourcing. Oftmals sind dann die Drucker etc. auch noch dabei.

Telefonie



Häufig werden offenbar mehrere Endgeräte parallel genutzt, deshalb ist die Summe mehr als 100%

Die Telefonie ist zunehmend nur noch eine Software und ein Netzwerkanschluss. In den meisten Fällen noch mit speziellen Endgeräten, nämlich den Telefonen. Telefonanlagen sind eine schwindende Mehrheit.

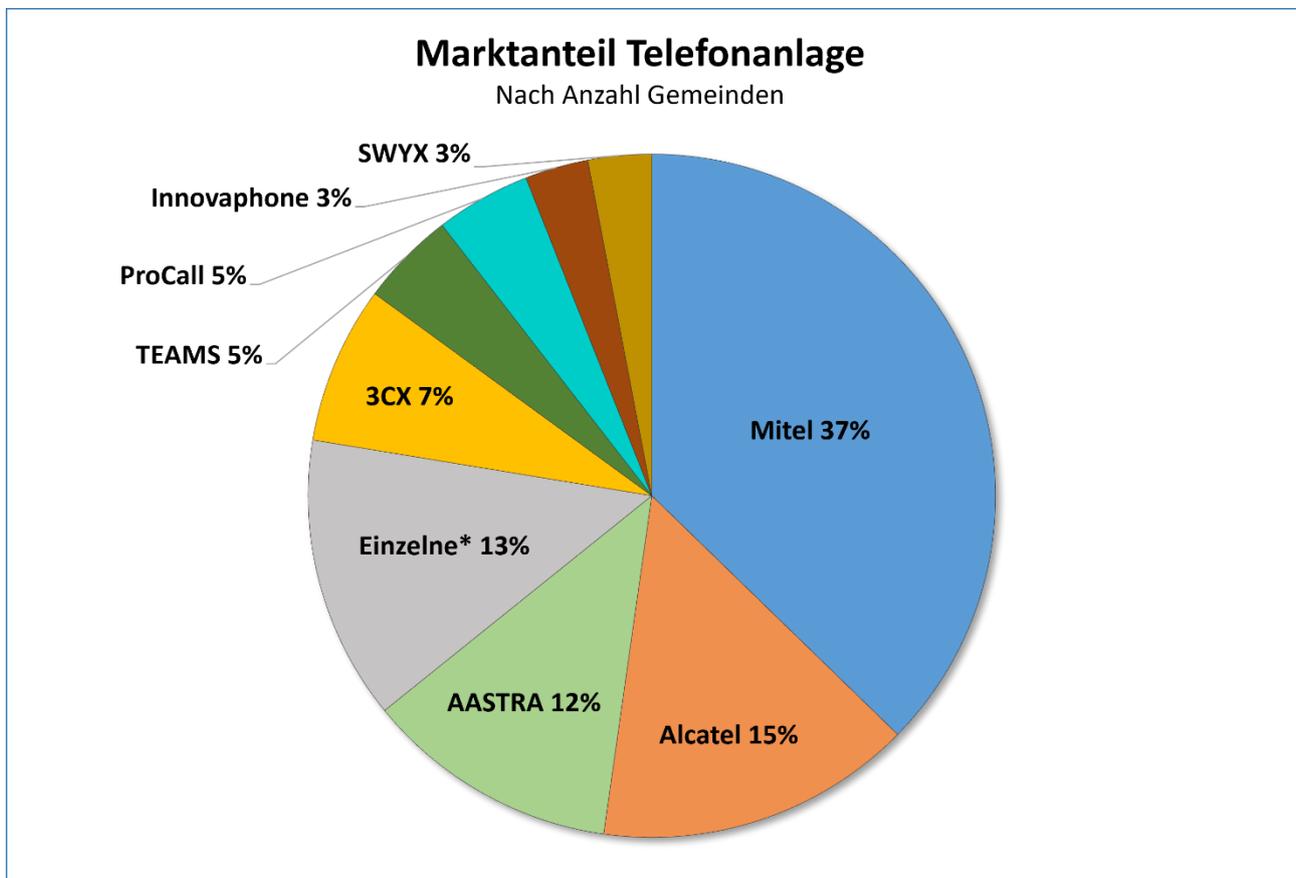
Aber schon heute gibt es Gemeinden, die gar keine Telefone im engeren Sinn mehr haben (4%).

Telefonieren kann man natürlich mit dem Smartphone (iPhone, Samsung etc.). Es heisst ja auch Smartphone. Aber nicht über die eigene Telefonnummer aus der SIM-Karten, sondern auch über die Telefonanlage mit der Geschäftsnummer. Das machen schon mehr als ein Drittel der Gemeinden (36%).

Da ein Telefon ja nicht mehr ist als eine kleine Tastatur, ein noch kleinerer Bildschirm und ein «Headset» mit Hörer und Mikrophon, kann man sich auch direkt mit dem Computer telefonieren. Die Telefonsoftware ist dann auf dem Computer, das Softphone eben. Auch schon fast ein Drittel arbeitet zusätzlich damit (31%).

Eine Spezialität die nicht aussterben wird sind die DECT Telefone. Wir kennen sie als schnurlose Telefone die man mit sich herumträgt und die mit einer eigenen Basisstation verbinden. Diese sind sehr praktisch in Schwimmbädern, Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen etc. Sie sind physisch robuster als Smartphones und technisch stabiler als WLAN Telefone.

Marktanteil Telefonie



*Einzelne: Keine Bewertung wegen statistisch zu wenige Daten: +AGFEO, Sunrise, Panasonic, Unify OpenScope Business, Panasonic ISDN-Anlage mit SIP-Trunk, Starface ComfortPhoning, Eastphone, Ascom, Avaya und keine Anlage.

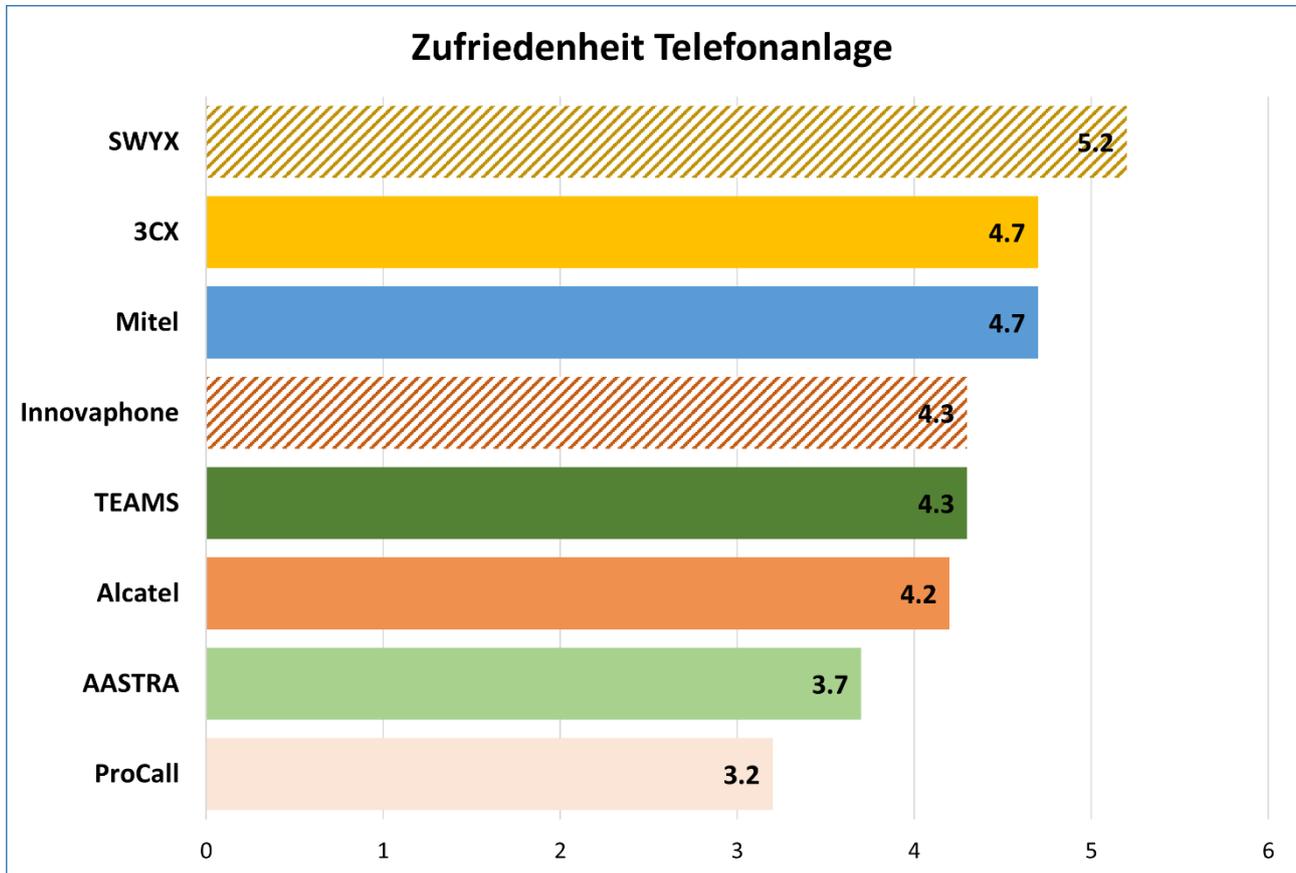
Typische Telefonanlagen der neuen Generation, die fast ausschliesslich als Software auch einem externen Rechenzentrum betrieben werden sind SWYX, Innovaphone, TEAMS und 3CX.

Procall ist keine Telefonanlage, sondern eine Smartphone App und ein Softphone. Wir wissen nicht, welche Telefonanlage dahintersteht. Wahrscheinlich eine der traditionellen, die mit Procall die moderne Funktionalität herstellen.

Den grössten Marktanteil haben nach wie vor die traditionellen Anbieter wie Mitel, Alcatel und Aastra. Mitel ist dabei der Grösste überhaupt mit mehr als 1/3. Das deckt sich auch mit dem Auftreten bei Ausschreibungen.

Sie werden vorwiegend als eigene Anlagen der Gemeinde (im Keller) betrieben. Bei aktuellen Ausschreibungen können sie auch als gehostet, d.h. im Fulloutsourcing auftreten und z.B. mit Procall oder eigenen Lösungen mit einem modernen Front-end.

Zufriedenheit Telefonanlage



Angaben mit schraffierten Flächen basieren auf wenigen Daten. Die Aussagekraft ist beschränkt.

Die Zufriedenheit ist am Grössten bei den modernen Telefonielösungen. SWYX und 3CX führen die Rangliste an.

Gleichauf mit 3CX ist aber schon die einzige traditionelle Anlage, nämlich Mitel. Offenbar kann man auch damit viel richtig machen.

Es folgen Innovaphone und Teams, wiederum Telefonielösungen, die ohne eigentliche Anlage auskommen.

Alcatel und vor allem Aastra stehen auf den letzten Plätzen.

Procall, welches keine Telefonielösung ist, sondern ein Front-End für verschiedene Anlagen, ist mit Abstand auf dem letzten Platz.

Das deutet doch darauf hin, dass die Kombination von traditioneller Anlage mit einem modernen Frontend nicht optimal ist.

Dort jedenfalls, wo die eigentliche Anlage noch sichtbar ist, auch wenn es eine traditionelle Anlage ist, hält sich die Zufriedenheit besser.

Die Qualität ist stabil – aber nicht bei allen

Der Beobachtungszeitraum dieser Serie von Befragungen und Analyse ist schon fast ein Jahrzehnt lang.

Die ganz grossen Player sind wie eh und je stark dabei und verzeichnen übers Ganze gesehen stabile Qualitätswerte. **Das sind OBT mit NEST/Abacus, RIZ als reiner Dienstleister, Abraxas und AXIANS.**

Bei genauer Betrachtung ist aber nur OBT mit NEST Abacus stabil geblieben, strukturell und qualitativ.

RIZ ist als reiner Dienstleister und Spin-Off der Stadt Wetzikon stetig gewachsen und nun selbständig geworden, unabhängig von der Stadt Wetzikon.

Abraxas ist bei den Gemeinden im Wesentlichen die ehemalige VRSG. Die wiederum hat sich vom reinen Software-Outsourcing zum Volldienstleister gewandelt.

AXIANS ist bei den Gemeinden im Kanton Zürich die ehemalige RUF. Und ist da vom Marktführer zum Kleinen geschrumpft.

Für die Gemeinden gab es aber immer ein Angebot von qualitativ guten Leistungen in allen Bereichen. Bei Enttäuschungen war es trotz kleinem Markt und wenig spezialisierten Anbietern immer möglich eine Alternative zu finden.

Eher selten war die optimale Alternative dann ein nicht spezialisierter Anbieter. Das

Experiment wurde oftmals wieder abgebrochen, manchmal erst bei der nächsten ordentlichen Erneuerung, manchmal auch ziemlich rasch.

Das Vertrauen in die Anbieter war aber gross genug um schlussendlich den **Trend zum Fulloutsourcing über all die Jahre kontinuierlich weiter zu verfolgen.** Ein kleiner Markt mit wenigen Anbietern kann also durchaus kompetitiv sein. Nicht zwingend bei den Kosten, das ist in der Schweiz generell nicht das Hauptkriterium. Sondern bei der Qualität.

Qualitätsmängel und strukturelle Probleme führten über die Zeit zu wesentlichen Veränderungen der Marktanteile. **Die Aufsteiger und Absteiger sind eindeutig qualitativ getrieben.** Abraxas bzw. VRSG hat mit der Software und der Pionierleistung des Outsourcings erheblich gewonnen. Und jetzt gerade noch die Lösung gefunden mit dem neuen Software Angebot. Der zugehörige Absteiger war RUF bzw. AXIANS wo zu lange mit der Strategieanpassung gewartet wurde.

RIZ ist der Aufsteiger im Dienstleistungsbereich. Von 4% auf 18% im Beobachtungszeitraum. So ein Wachstum hat sonst keiner geschafft. Der zugehörige Absteiger auch hier RUF bzw. AXIANS. RIZ hat wie Abraxas rechtzeitig die Strategie angepasst, als der vormalige Partner RUF die Kraft verlor.

PUBLICS

www.publics.ch

Umfrage per Internetplattform
19. April 2023 bis 12. Mai 2023

151 Adressaten
85 ausgefüllte Fragebogen
55% Rückfluss
764 Antworten total

Autoren

Dr. Theo Altorfer
Hanspeter Dutler
Simone Hadorn

theo.althorfer@publics.ch
hanspeter.dutler@publics.ch
simone.hadorn@publics.ch

25. August 2023