

Telecom Handel

Die Zeitschrift für Fachhändler und Systemhäuser

3/24 | Mai 2024



Sieger im Bereich SOHO Bester TK- und UCC-Hersteller des Jahres 2024

Sonderdruck aus Telecom Handel 3/2024



LESERWAHL: Das sind die besten TK- und UCC-Hersteller

IFA-STRATEGIE: 100 Momente zum großen Jubiläum

DAS NEUE NETZ: Ein Besuch im Testzentrum von 1&1

AVM und Enreach sind die Sieger

Die Gewinner der Leserwahl zum besten TK- und UCC-Hersteller stehen fest: AVM liegt im SOHO-Bereich ganz vorne, Enreach siegt im Segment Mittelstand/Enterprise

AUTORIN: WALTRAUD RITZER

Über 1.100 Stimmen konnten bei der achten Leserwahl zum besten TK- und UCC-Anbieter berücksichtigt werden – ein neuer Teilnehmerrekord. Wie schon in den beiden vergangenen Jahren wurden dabei die Gewinner in zwei Kategorien gekürt: SOHO mit bis zu zehn Nutzern sowie Mittelstand/Enterprise ab elf Anwendern. Im SOHO-Segment erhielten zehn Anbieter genügend Stimmen, um um den Sieg mitzukämpfen, während es im Bereich Mittelstand/Enterprise in diesem Jahr 17 Unternehmen waren.

AVM siegt (wieder) im SOHO-Bereich

Bei der letzten Leserwahl stand Agfeo mit der Note 2,17 auf der Siegertreppe im SOHO-Bereich – in diesem Jahr gewinnt AVM dieses Segment, im Übrigen mit derselben Gesamtnote. Die Berliner können sechs von 16 einzelnen Disziplinen für sich entscheiden – 2023 waren es noch vier –, darunter die Innovationskraft, die Produktqualität/-stabilität sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis, das sich AVM allerdings mit Yeastar teilen muss. Insgesamt hat der FritzBox-Hersteller seine Note im Vergleich zum Vorjahr (2,23) leicht verbessert. Wie immer hatten die Teilnehmer der Leserwahl die Möglichkeit, offene Fragen zu beantworten. Und seit Jahren schon loben die Leser die Zuverlässigkeit der Produkte und deren Langlebigkeit sowie die Innovationskraft des Herstellers. „Die Installation und der Betrieb sind selbsterklärend, das schafft fast jeder Kunde“, berichtet ein Leser.

An zweiter Stelle liegt Agfeo mit der Gesamtnote 2,19 – diese hat sich gegenüber 2023 also nur geringfügig verschlechtert. Wie der Wettbewerber AVM kann auch Agfeo sechs Einzeldisziplinen für sich entscheiden, dazu zählen beispielsweise die Partnertreue, die Funktionsvielfalt sowie die Prozesse. Der Vorsprung von AVM ist also extrem gering – nur 0,02 Punkte liegen die Berliner vor den Bielefeldern. Viel Zuspruch erhält Agfeo wie immer für seine Produktpalette, die sehr ausgereift sei, so betonen einige Teilnehmer. Auch der Support, der in der Gewichtung der Kategorien an erster

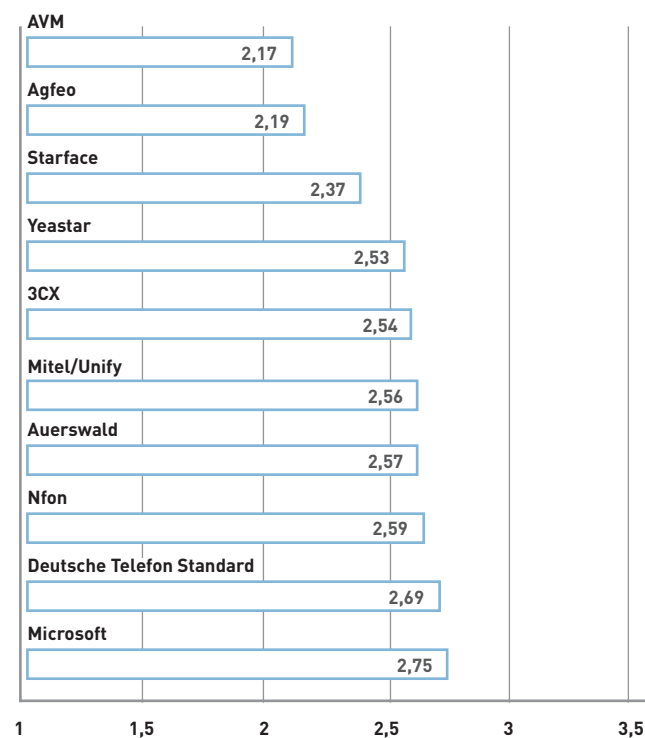


Foto: blue67design / Shutterstock, 146988704



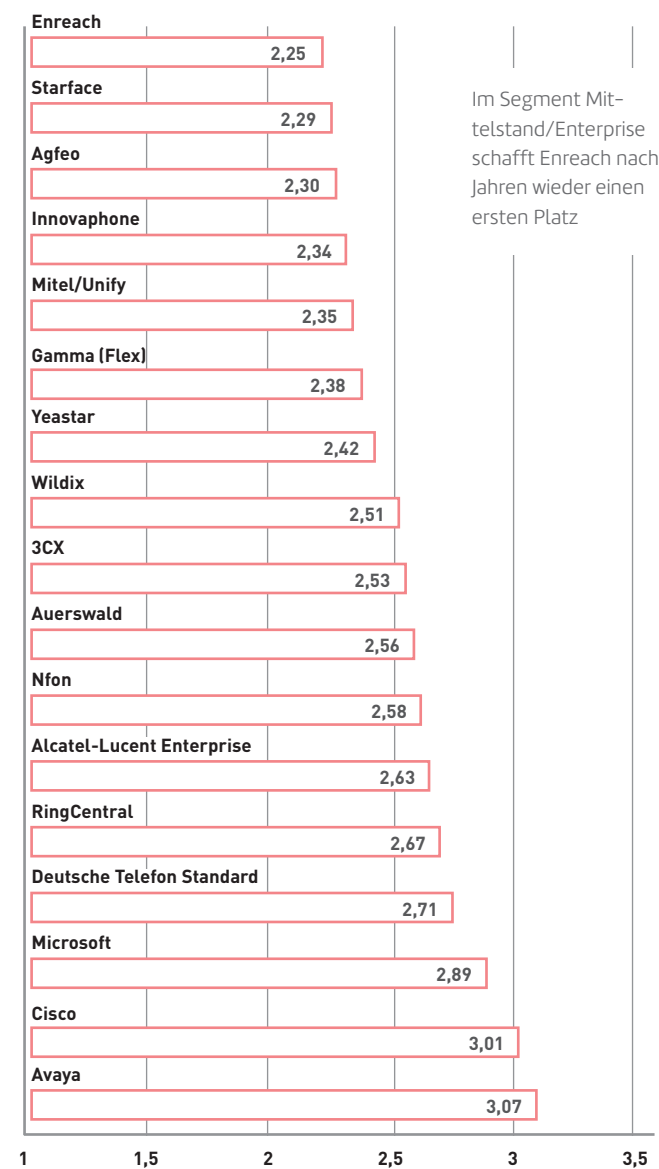
GESAMTERGEBNISSE SOHO UND MITTELSTAND/ENTERPRISE

Gesamtergebnis SOHO



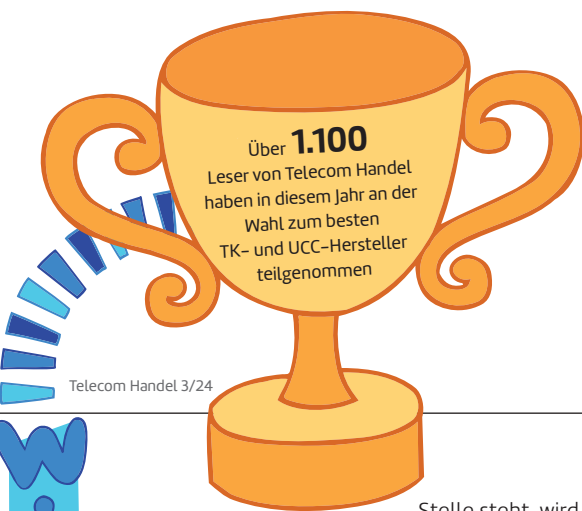
AVM erobert sich den Sieg im SOHO-Bereich zurück, der Abstand zu Agfeo ist aber sehr gering

Gesamtergebnis Mittelstand/Enterprise



Im Segment Mittelstand/Enterprise schafft Enreach nach Jahren wieder einen ersten Platz

Quelle: Telecom Handel; Angaben in Noten (1 = sehr gut, 6 = ungenügend)



Telecom Handel 3/24

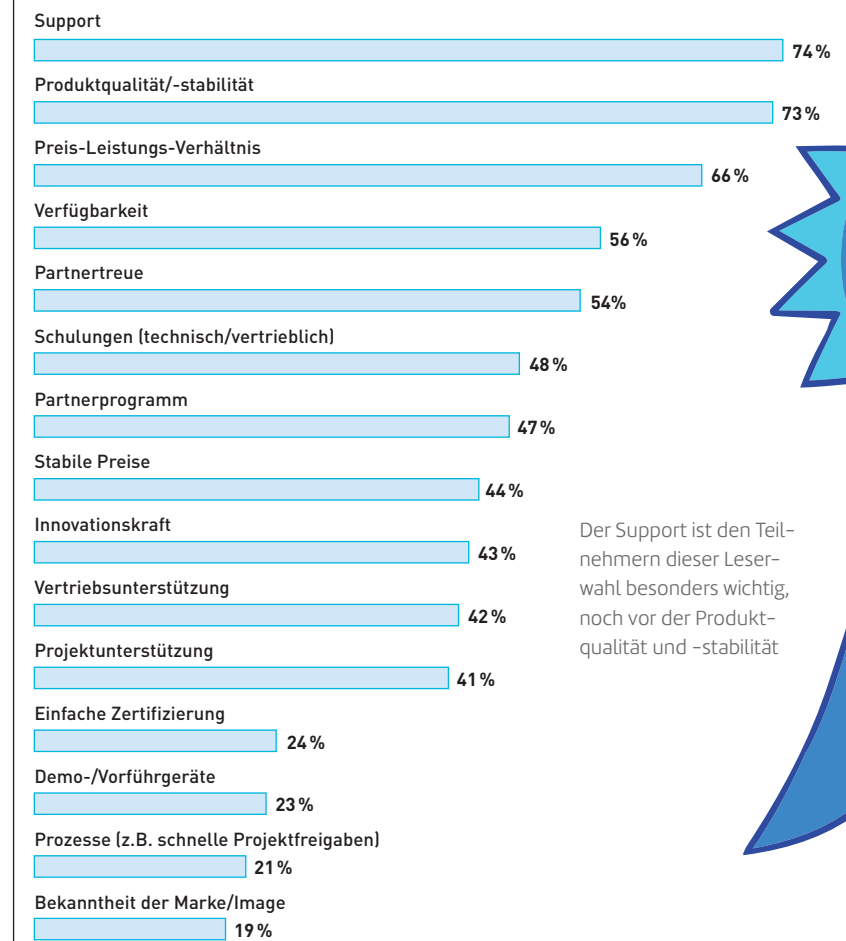
Stelle steht, wird häufig lobend erwähnt. Hier können die Bielefelder auch einen Einzelsieg für sich verbuchen. Kritik erhält Agfeo – wie seit Jahren schon – für sein Preis-Leistungs-Verhältnis. Die Geräte seien einfach zu teuer, so die Meinung vieler Leser. Und in dieser Kategorie liegt Agfeo auch deutlich hinter dem Sieger im SOHO-Bereich.

Auf Platz drei ist der Karlsruher Hersteller Starface vertreten, wie auch schon bei der Leserwahl im vergangenen Jahr. Die Note hat sich geringfügig von 2,36 auf 2,37 verschlechtert. Starface erhält eine Bestnote für sein Partnerprogramm und liegt auch bei den anderen Disziplinen überwiegend im oberen Drittel der Bewertung.

In den vergangenen Jahren hatte Yeastar nicht genügend Stimmen erhalten, um bei der Leserwahl berücksichtigt werden zu können. Aus dem Stand schafft der Hersteller es 2024 mit der Note 2,53 auf den vierten Platz im Ranking – allerdings ist der Abstand zum Verfolger 3CX (Note 2,54) nur hauchdünn. Wie schon betont, schneidet der Hersteller vor allem in der Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis sehr gut ab und teilt sich in dieser Disziplin den Sieg mit dem Gesamtgewinner im SOHO-Bereich, AVM.

Bemerkenswert ist auch die Bewertung von 3CX: Der Hersteller aus Zypern belegte in den vergangenen Jahren meist die unteren Plätze

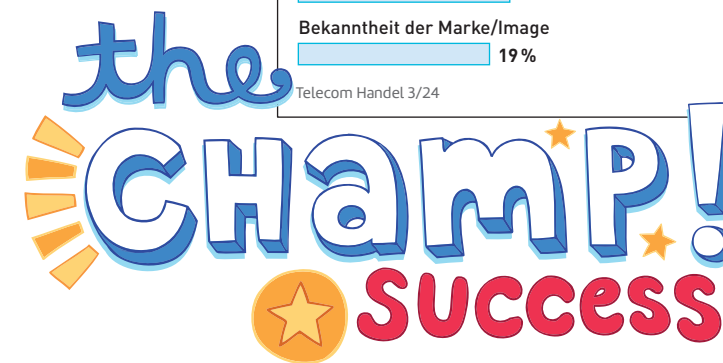
WORAUF LEGEN DIE LESER WERT?



Der Support ist den Teilnehmern dieser Leserwahl besonders wichtig, noch vor der Produktqualität und -stabilität



Quelle: Telecom Handel



Telecom Handel 3/24

im SOHO-Bereich, war 2023 mit der Gesamtnote 2,69 auf Rang acht – in diesem Jahr verbesserte sich das Unternehmen mit der Note 2,54 auf Platz fünf. Dafür mussten andere Federn lassen: Nfon und die Tochter Deutsche Telefon Standard rutschten auf die Plätze acht und neun, im Vorjahr waren sie noch auf fünf und sechs vertreten. Damit liegen sie vor Auerswald, die sich vom vierten auf den siebten Platz verschlechterten. Verbessern kann sich auch Mitel, die erstmals gemeinsam mit der neuen Tochter Unify zur Leserwahl angetreten sind. Das vereinte Unternehmen rangiert im SOHO-Bereich mit der Gesamtnote 2,56 auf Platz sechs – im Vorjahr waren die Hersteller noch getrennt und belegten den vorletzten (Mitel, Note 2,83) und den letzten (Unify, 2,91) Platz. Allerdings machen die beiden Hersteller ihr Hauptgeschäft

im Mittelstands- und Enterprise-Bereich. Mitel konnte hier im vergangenen Jahr mit der Note 2,23 sogar erstmals einen Gesamtsieg bei dieser Leserwahl für sich verbuchen. In diesem Jahr aber werden die Karten neu gemischt.

Enreach gewinnt im Bereich Mittelstand/Enterprise

Zweimal stand Enreach, damals noch als Swyx, an der Spitze dieser Leserwahl im Mittelstand: in den Jahren 2017 und 2018. Ein Jahr darauf sicherten sich die Dortmunder noch den zweiten Platz – doch später reichte es meist nur für den fünften Rang, immerhin das vordere Mittelfeld. Im Sommer 2018 begann dann die Zeit der großen Veränderungen, Swyx schloss sich mit Voiceworks zusammen und kaufte einige weitere Hersteller – das gemeinsame Unternehmen firmiert seit 2021 unter dem Namen Enreach. Parallel dazu mussten die Prozesse der Unternehmen der neuen Struktur angepasst werden, das dauerte und band Ressourcen, was die Zusammenarbeit mit den Partnern belastete. ▶

Doch mittlerweile scheint die Integration weitgehend abgeschlossen. Mit der Gesamtnote 2,25 kann Enreach in diesem Jahr die Leserwahl wieder für sich entscheiden. Allerdings: Der Abstand zum Zweitplatzierten, Starface, ist hauchdünn. Insgesamt drei Einzeldisziplinen kann Enreach für sich entscheiden: Partnertreue, Prozesse und Vertriebsunterstützung. Diese drei Kategorien stehen in der Gewichtung zwar nicht an den obersten Stellen, Enreach leistet sich aber auch keine Ausrutscher und liegt meist im oberen Bereich. In den offenen Fragen attestieren die Teilnehmer dem Hersteller Kundennähe und schnelle Reaktionszeiten – auch beim Support: „Hier hat Enreach wirklich investiert“, schreibt ein Leser – und er erwähnt auch das sehr umfangreiche Portfolio. „Enreach ist oft einen Schritt vor den anderen“, schreibt ein anderer Leserwahlteilnehmer. Teilweise wird aber moniert, dass die Produkte stabiler sein könnten. „Umstellungen sind häufig mit Problemen behaftet“, betont ein weiterer Leser.

Viermal konnte der Wettbewerber Starface als Sieger aus dieser Leserwahl hervorgehen, doch wie im vergangenen Jahr muss sich der Hersteller auch 2024 mit dem zweiten Platz zufriedengeben. Die Gesamtnote beträgt 2,29 und ist damit beinahe unverändert zur letzten Leserwahl. Der Hersteller aus Karlsruhe kann keine Einzeldisziplin für sich entscheiden, liegt aber überwiegend im oberen Bereich – und es gibt letztlich keinen Ausrutscher. Auch für seinen Support, der von den Resellern in den vergangenen Jahren immer wieder kritisiert wurde, erhält Starface eine bessere Bewertung als bei der letzten Leserwahl, liegt aber dennoch deutlich hinter Enreach oder dem Gewinner in dieser Einzelkategorie, Agfeo.

Die Bielefelder landen wie schon im Vorjahr auf dem dritten Platz, die Gesamtnote ist 2,30 – und damit der Abstand zu den vorderen Plätzen minimal. Agfeo verbucht bei den einzelnen Kategorien zwar fünf Einzelsiege, schneidet in anderen Disziplinen aber schlechter ab als die Wettbewerber. So liegt der Hersteller bei der Produktqualität/-stabilität zwar an erster Stelle, das gilt auch für den Support – aber beim Preis-Leistungs-Verhältnis reicht es nur für das Mittelfeld.

Dicht auf Agfeo folgt Innovaphone mit der Note 2,34 – wie auch schon im Vorjahr. Danach kommt Mittel/Unify mit der Gesamtnote 2,35. Zum Vergleich: 2023 hatte Mittel die Note 2,23 (Platz eins) und Unify die Note 2,76 (Platz elf). Bei den offenen Fragen loben viele das Produktportfolio des vereinten Unternehmens, andere kritisieren, dass

Mittel die SMB-Plattform MiVoice Office 400 im kommenden Jahr aus der Vermarktung nimmt. Ein anderer Reseller schreibt, dass man einfach abwarten müsse, wie sich das gemeinsame Unternehmen entwickle.

Mit Gamma gibt es einen weiteren Newcomer bei dieser Leserwahl: Das Unternehmen setzt im Cloud-Bereich seit kurzem auf Flex, ein OEM-Produkt der Tochter GnTel, die seit einigen Monaten auch unter der Marke Gamma auftritt. Mit der Note 2,38 erreicht der Hersteller den vierten Platz und liegt vor Yeastar mit der Note 2,42. Wildix wiederum hatte im vergangenen Jahr ebenfalls nicht genügend Stimmen, um bei der Leserwahl berücksichtigt werden zu können, und kommt dieses



Mal mit der Note 2,51 auf Platz acht – und kann einen Einzelsieg in der Kategorie Innovationskraft für sich verbuchen. Darauf folgt 3CX mit der Note 2,53. Auerswald wiederum hat sich verschlechtert und liegt mit der Note 2,56 auf dem zehnten Rang, im Vorjahr reichte die Note 2,42 noch für den sechsten Platz. Mit RingCentral hat zudem ein weiterer Hersteller ausreichend Stimmen erhalten, um in die Wertung einzuziehen – und landet mit der Note 2,67 auf Platz 13.

Die Ergebnisse zeigen deutlich, wie dynamisch sich der Markt entwickelt – doch nicht alle Hersteller können davon profitieren. Avaya beispielsweise erhält in diesem Jahr die Gesamtnote 3,07 und liegt damit auf dem letzten Platz. Dabei hat der Hersteller vor kurzem angekündigt, Bestandskunden aus dem Mittelstand an Partner zu übergeben und den Direktvertrieb einzustellen. Von den Resellern wird dies aber kaum honoriert, und einige Leser kritisieren sehr offen die Umstellung der Prozesse beim Hersteller. „Wie es mit Avaya weitergeht, weiß derzeit niemand“, so ein Teilnehmer – und erinnert daran, dass der Hersteller im vergangenen Jahr zum zweiten Mal eine Insolvenz gerade noch abwenden konnte. ■

ZUR LESERWAHL

Zwei Bereiche

Für die Leserwahl zum besten TK- und UCC-Hersteller wurden in diesem Jahr die Unternehmen in zwei Kategorien bewertet: SOHO (bis zu zehn Mitarbeiter) sowie Mittelstand und Enterprise. Die Abgabe der Stimmen fand durch eine gestützte Wahl statt, berücksichtigt wurden nur vollständige Stimmabgaben der Teilnehmer. Insgesamt konnten dadurch mehr als 1.100 Bewertungen bei der Wahl einbezogen werden.