

Trends setzen sich fort Qualität zahlt sich aus



Ergebnisse der sechsten
ICT-Kundenumfrage 2025

Inhalt

Einleitung.....	3
Hauptanwendungen	4
Zufriedenheit Hauptanwendungen	5
Marktanteil Dienstleister.....	7
Zufriedenheit Dienstleister.....	8
Outsourcing	10
Microsoft Office.....	11
Telefonie.....	11
Marktanteil Telefonie	13
Zufriedenheit Telefonie	14
Trends setzen sich fort – Qualität zählt sich aus	15

Einleitung

Da ist sie nun, die Auswertung der Umfrage, die im Frühling 2025 durchgeführt wurde.

Es ist schon die Nr.6 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 erfreulich. Die Antwortquote ist weiterhin nahe 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. Da wäre es doch gut für alle, die Mitteilungen würden nicht im Spam verschwinden.

Wir freuen uns besonders, wenn wir von Kunden gelegentlich hören, dass die Qualität generell gut sei und sich oftmals auch verbessert habe.

Dazu tragen nicht zuletzt diese Qualitätsumfragen bei, aber auch die regelmässigen Submissionen. Helfen tut auch das Projektcontrolling, womit wir sicherstellen, dass Leistungen stimmen und die Termine eingehalten werden. Und das alles ist möglich innert der vereinbarten Kosten.

Das funktioniert tatsächlich.

Insgesamt bleibt die Situation bei den Hauptanwendungen. Selbst die Trends setzen sich da stabil fort. Nur der Trend zu SAAS (Software as a Service) bei den Hauptanwendungen hat sich abgeschwächt. Kein Wunder, wenn über 80% bereits SAAS betrieben werden.

Bei den Dienstleistern sind die beiden Führenden ebenfalls stabil. Fast alle übrigen bleiben bei 5% und weniger. Nur Abraxas kommt erstmals auf 7% (Anzahl Gemeinden).

Und in der Telefonie verändern sich die Strukturen rasant bezüglich der Endgeräte wie auch der Anbieter. Neue Anbieter steigen rasch auf und verdrängen bisherige Grosskaliber.

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

Nänikon, 25. Juli 2025

Dr. Theo Altorfer, PUBLICS

Hauptanwendungen

Die Hauptanwendungen (für Finanzen, Steuern, Einwohner und Objekte) bleiben seit Jahren die Gleichen. Der Markt ist klein und Software ist kompliziert. Tatsächlich wird die Anzahl der angebotenen Softwareprodukte kleiner, indem Abraxas für EWK und Finanzen zunehmend die gleichen Produkte einsetzt wie OBT.

Die Veränderungen der Marktanteile sind klein. Sie beziehen sich auf Anzahl Gemeinden, d.h. die Grösse wird nicht mitberücksichtigt.

Überraschend, dass sich bei Abraxas als Marktführer mit den beiden Produktvarianten der Anteil mit FIS-Finanzen wieder erhöht haben soll. Wir können das nicht beobachten und finden auch keine Erklärung in den Detaildaten. Insgesamt bleibt der Marktanteil stabil. Bisher haben die meisten Kunden von Abraxas immer noch FIS im Einsatz.

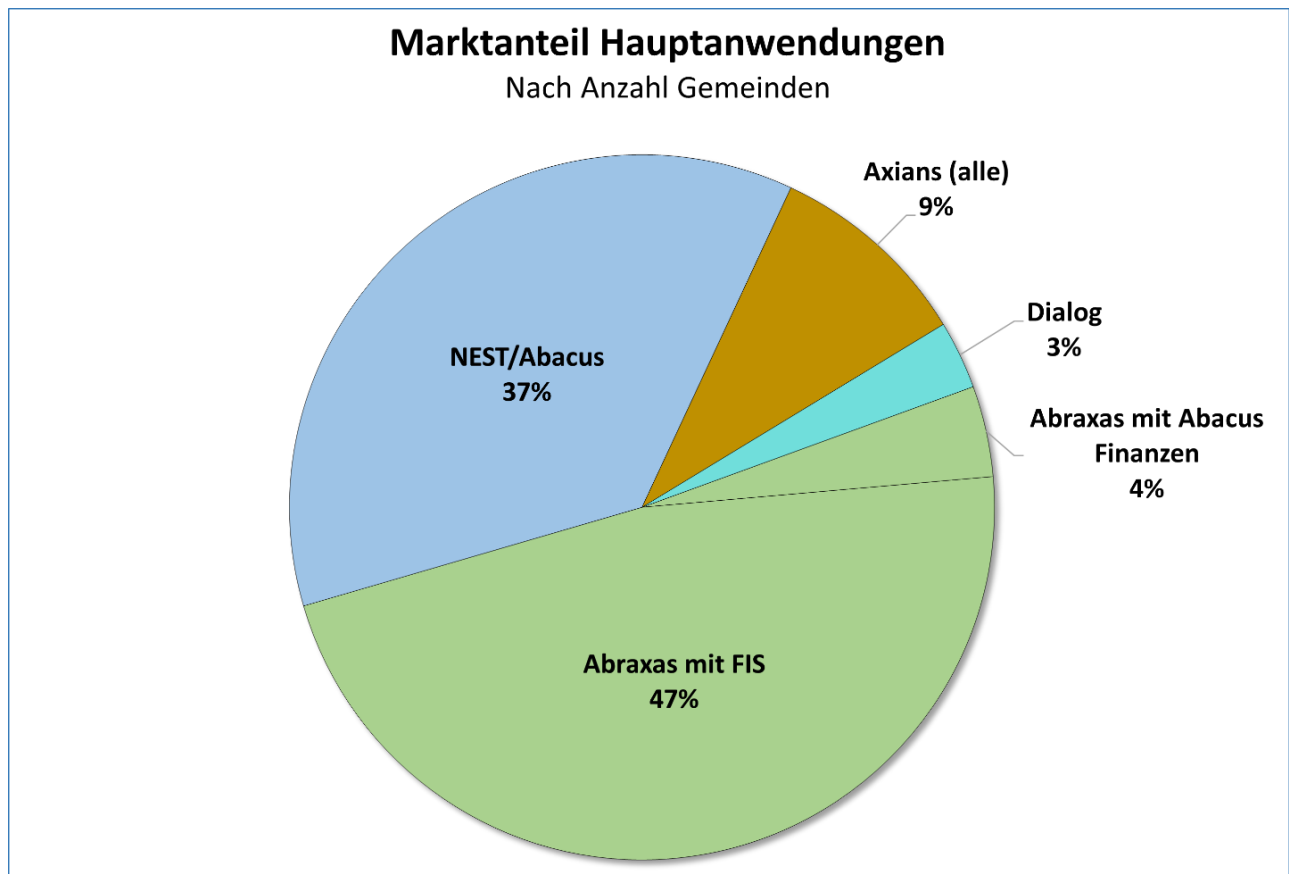
NEST/Abacus hat dagegen erheblich Marktanteil gewonnen aber nicht gegen Abraxas, sondern gegen AXIANS und Dialog.

AXIANS ist kontinuierlich am Abbau. Die alten Lösungen werden Stück für Stück abgelöst, aber kaum jemand entscheidet sich für die neue Lösung von AXIANS. Diese hat im Kanton Zürich nach wie vor Seltenheitswert.

Dialog hat sich zumindest stabilisiert. Die Zahlen sind aber gering und der grosse Sprung nach vorn hat nicht stattgefunden. Ausserkantonale mag das einfacher sein. Ob es im Kanton Zürich noch einen Sprung gibt?

Nachdem Abraxas nun konsequent die Linie mit den neuen Produkten verfolgt, sind die Lösungen der beiden Platzhirsche bis auf die Steuern praktisch identisch. Die NEST/Abacus Version kann dabei von der längeren Erfahrung mit dieser Kombination und profitieren und deshalb auch am stärksten dazu gewinnen.

NEST/Abacus gewinnt, AXIANS verliert. Der Trend setzt sich fort.



Zufriedenheit Hauptanwendungen

Bei der Zufriedenheit ist wiederum NEST/Abacus unangefochten der Sieger, wenn auch mit einer minimalen Korrektur.

Auch Abraxas mit fast derselben Produktkonfiguration ausser den Steuern, kann diesen Spitzenplatz nicht gefährden. Unterdessen ist Abraxas ungeachtet der Produkte gleich bewertet. Abraxas verteidigt den 2.Platz souverän.

Die beiden übrigen Anbieter sind offenbar zu Recht auf einem minimalen Marktanteil bzw. auf dem Krebsgang. Die Zufriedenheit wirkt sich tatsächlich aus. Der Markt funktioniert und passt an, wenn auch langsam.

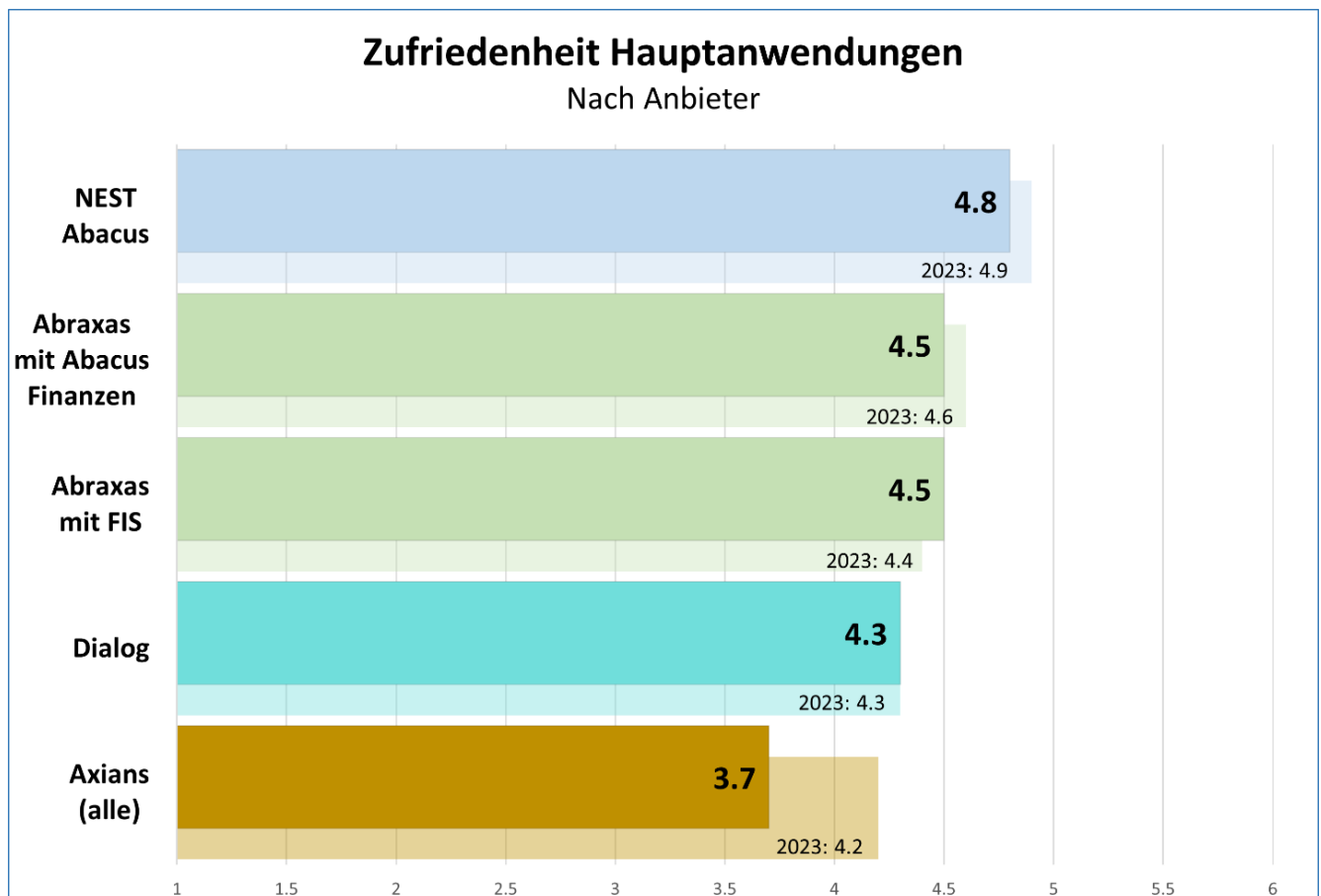
Dialog kann sich noch in der Nähe der Spitzenplätze halten. Die Lösung ist offenbar

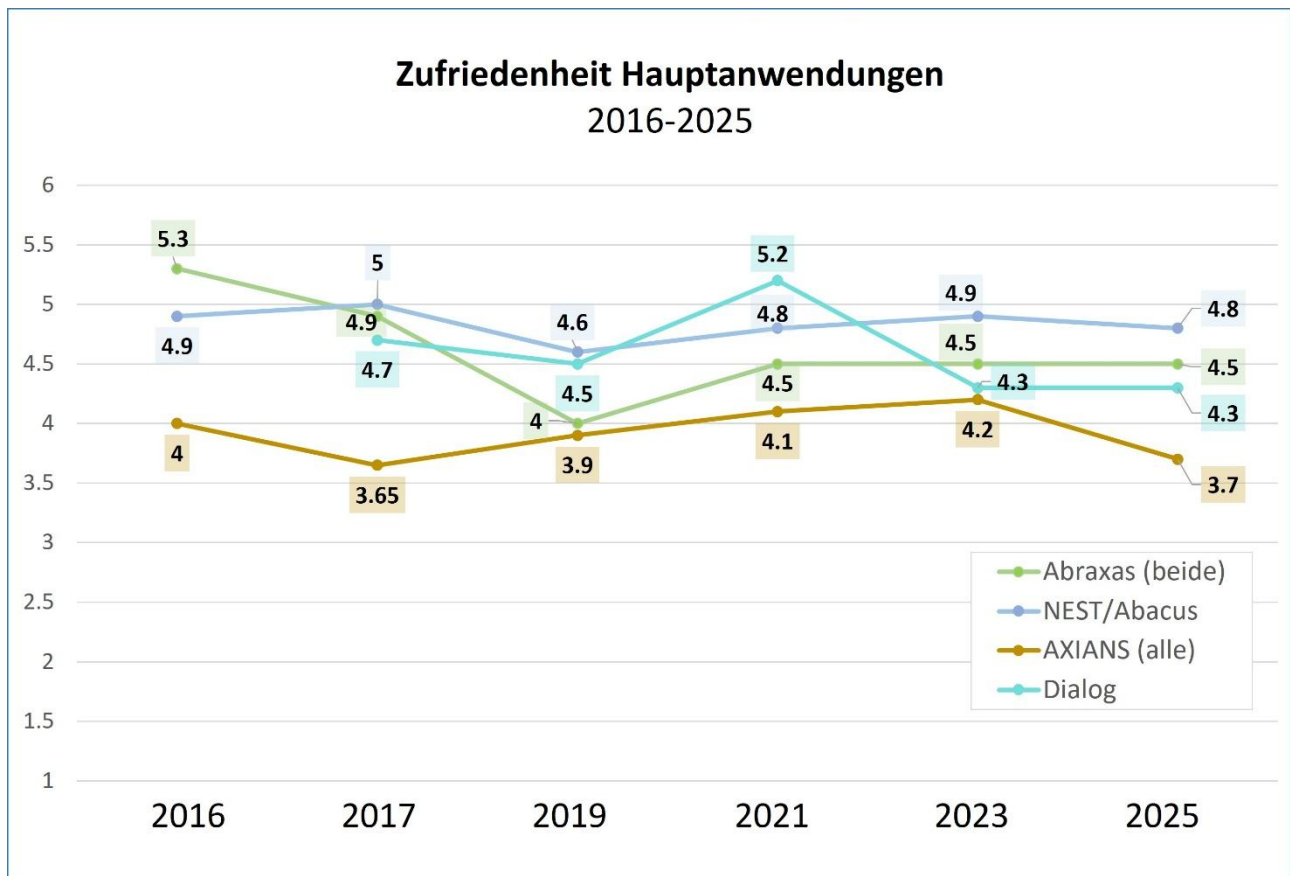
nicht schlecht. Wer nun genau noch die alte Lösung nutzt und was von der neuen Lösung schon produktiv ist, sehen wir im Kanton Zürich nicht.

Selten taucht Dialog noch im Markt auf. Das neue Management ist unterdessen schon wieder weg.

AXIANS ist an einem Tiefpunkt angelangt. Werte unter 4 bei der Zufriedenheit sind sehr selten. Meistens folgt kurz darauf der Marktaustritt. Wir sehen zurzeit schwerlich einen Pfad, wie AXIANS noch die Wende schaffen kann. Selbst ausserkantonale wo AXIANS noch stärker ist, schwindet das Vertrauen.

Im Prinzip ist das alles ein stabiles Bild. Selbst der Trend von AXIANS welche 0.5 Notenpunkte verliert. Auch solche Sprünge sind selten.





Im Verlauf von fast 10 Jahren hat sich etwas nie geändert: Der letzte Platz für AXIANS. Über die ganze Zeit war hier die Zufriedenheit immer am niedrigsten. Trotzdem hat AXIANS noch 9% Marktanteil.

Der Markt funktioniert zwar schon, aber teilweise wirklich sehr langsam.

Am meisten Schwankungen hatte nicht Dialog, obwohl das auf den ersten Blick so aussehen mag.

Dialog hatte einen Schwankungsbereich von 0.9 Notenpunkten, von 4.3 bis 5.2. Die grosse Schwankung kommt vom Jahr 2021. Also in der Pandemie. Da war man wahrscheinlich froh, dass es stabil lief.

Und es waren erste Neuentwicklungen zu sehen. Leider war dieser Silberstreifen am Horizont nicht von Dauer.

Abraxas ist aber der Kandidat mit den grössten Schwankungen. Von 4.0 bis 5.3, das sind 1.3

Notenpunkte. Die guten Werte (5.3 und 4.9) stammen beide noch aus der VRSG-Zeit, also vor der Fusion mit Abraxas.

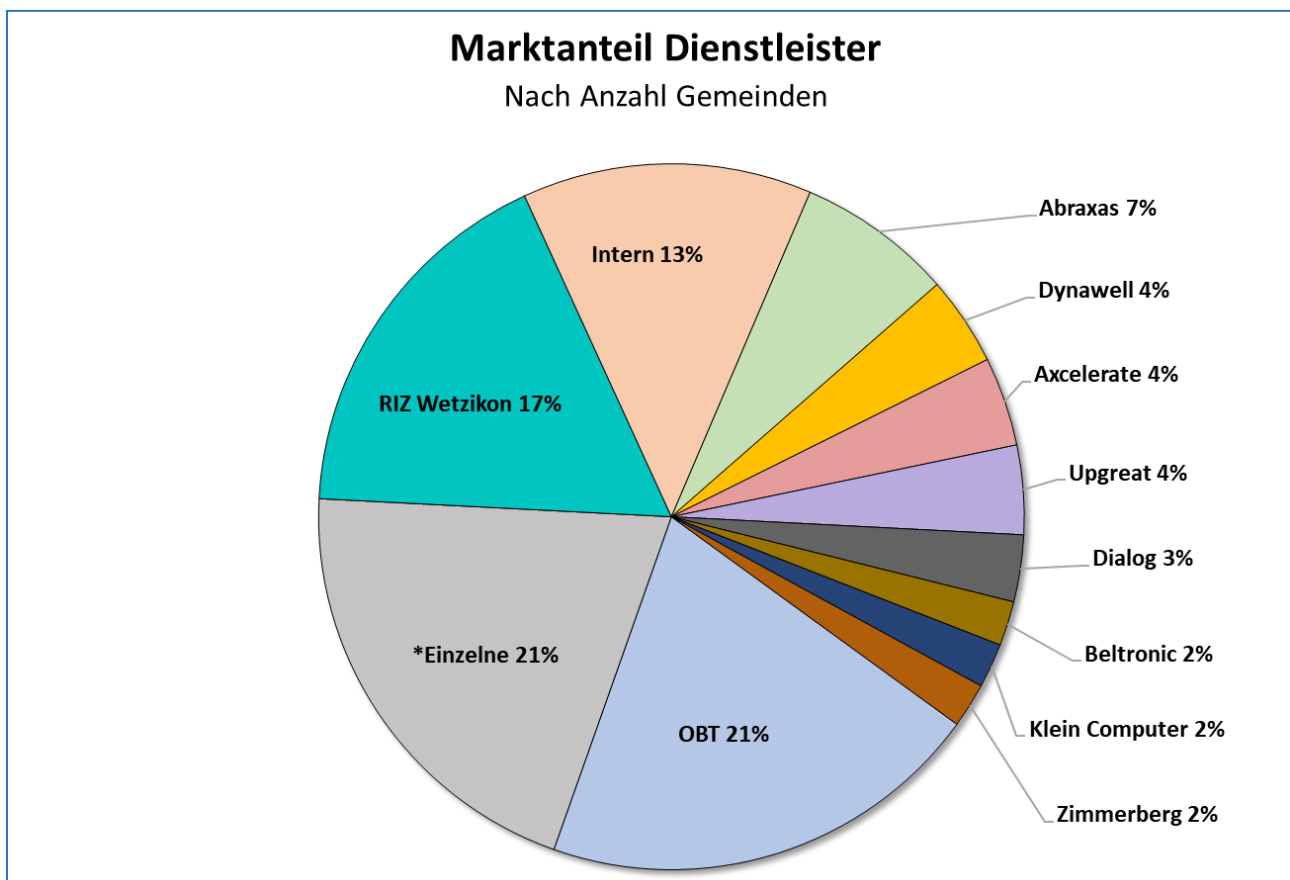
Solche Zufriedenheitswerte konnten seitdem nicht mehr erreicht werden. Der Tiefpunkt mit 4.0 gleich nach der Fusion blieb allerdings auch ein einmaliges Ereignis. Abraxas hat sich erholt und bleibt nun seit Jahren stabil in der Mitte der Extreme.

Am wenigsten Schwankungen hatte NEST/Abacus. Höhepunkt 5.2, was nur Abraxas 2016 übertreffen konnte. Und der Tiefpunkt mit 4.6 war im Jahr 2019. In diesem Jahr war das aber immer noch die Bestnote.

Seitdem ist auch bei NEST/Abacus grosse Stabilität eingeleitet.

NEST/Abacus an der Spitze schwankt nur 0.1 Notenpunkte an der Spitze. Abraxas gar ganz ohne Schwankung dahinter. Sogar Dialog hat sich zumindest seit 1 Periode nicht verändert.

Marktanteil Dienstleister



*Einzelne: Keine Bewertung wegen statistisch zu wenige Daten:

Inovatec, Twister Informatics, CCW ICT, Bluematic IT, BitHawk AG, Letec, MTF, Zimmerberg, Scheuss & Partner, Axians

Die Dienstleister für Clients, Server und Fulloutsourcing sind in diesem Markt technisch gesehen Systemintegratoren.

Mit einem RZ (Rechenzentrum) im Hintergrund oder teilweise auch noch vollständig vor Ort liefern sie die Infrastruktur für die Softwarelösungen und halten das Ganze in Betrieb mit Systembau, Wartung und Support.

Die führenden Anbieter waren und bleiben OBT und RIZ. OBT als gleichzeitiger Anbieter der Hauptanwendungen NEST-Abacus.

RIZ dagegen operiert als softwareunabhängiger Dienstleister, aber mit einer Spezialisierung für den öffentlichen Bereich und soziale Institutionen.

Die gleiche Struktur wie OBT hat dagegen Abraxas. Abraxas ist aber als Dienstleister weit abgeschlagen auf Platz 3. Wobei eigentlich der Platz 3 von allen internen Informatik-Abteilungen, die das alles selber machen besetzt wird. Und mit bemerkenswerter Qualität.

Bei den Dienstleistern ist der Markt sehr breit. Während bei den Hauptanwendungen die 2 führenden fast 90% des Marktes abdecken, sind das hier nur knapp 40%. Selbst mit dem Dritten zusammen reicht es nicht für 50%.

Den Rest teilen sich 16 weitere Anbieter. Diese sind mit Ausnahme von Dialog und Axians ohne Hauptanwendung und die meisten ohne speziellen Fokus auf Gemeinden.

Zufriedenheit Dienstleister

An der Spitze bei der Zufriedenheit steht Dynawell. Zwar nicht mehr mit der Maximalnote 6, dafür mit mehr Daten für die Bewertung.

Erstmals in der Auswertung und noch ohne Vorjahresdaten folgt Upgreat knapp dahinter. Upgreat hat den Markteintritt geschafft und ist gut unterwegs.

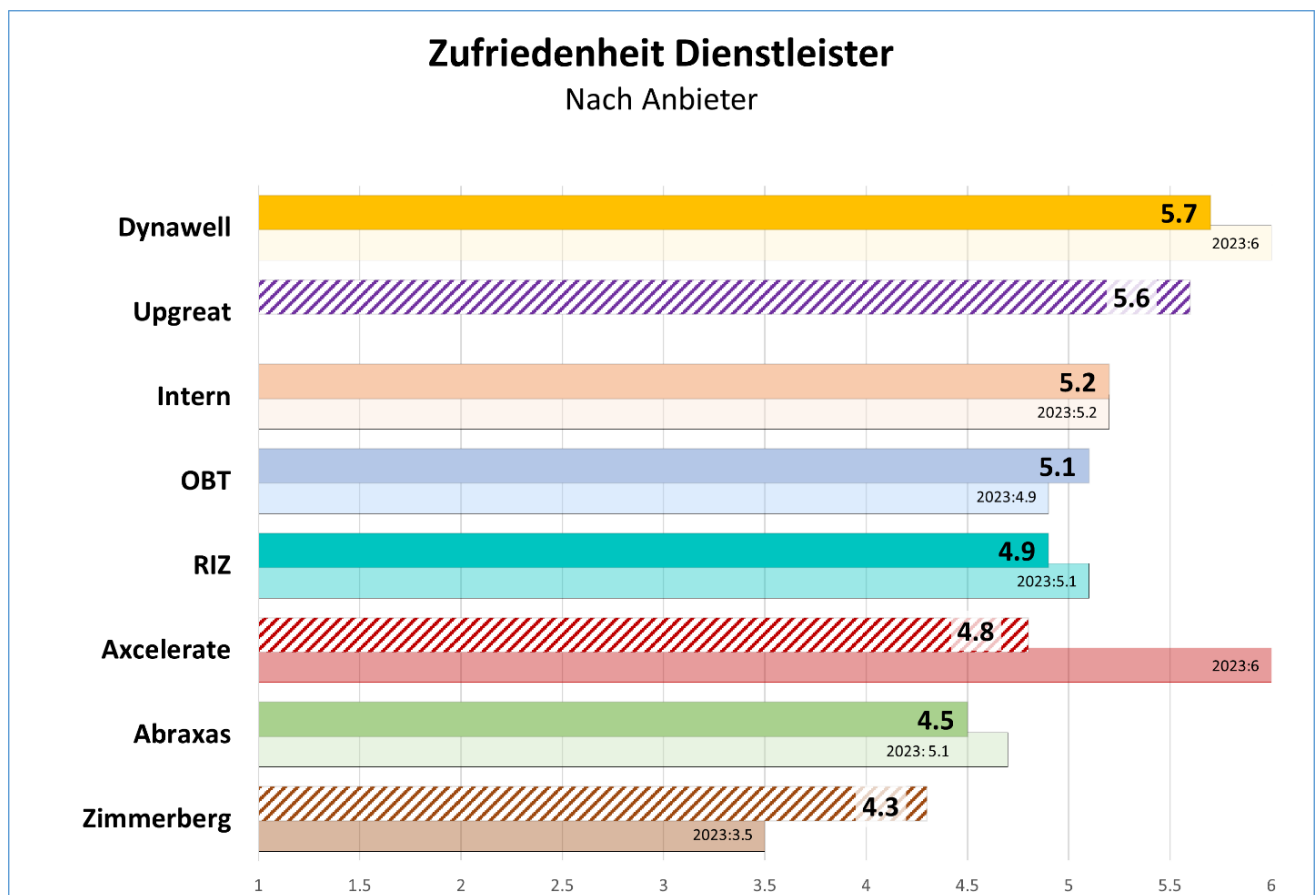
Gut dabei sind auch die internen Stellen, die sehr positiv eingeschätzt werden.

Es folgen die Marktführer OBT und RIZ, die sich die Position und die Noten gegenüber der letzten Umfrage gerade abgetauscht haben.

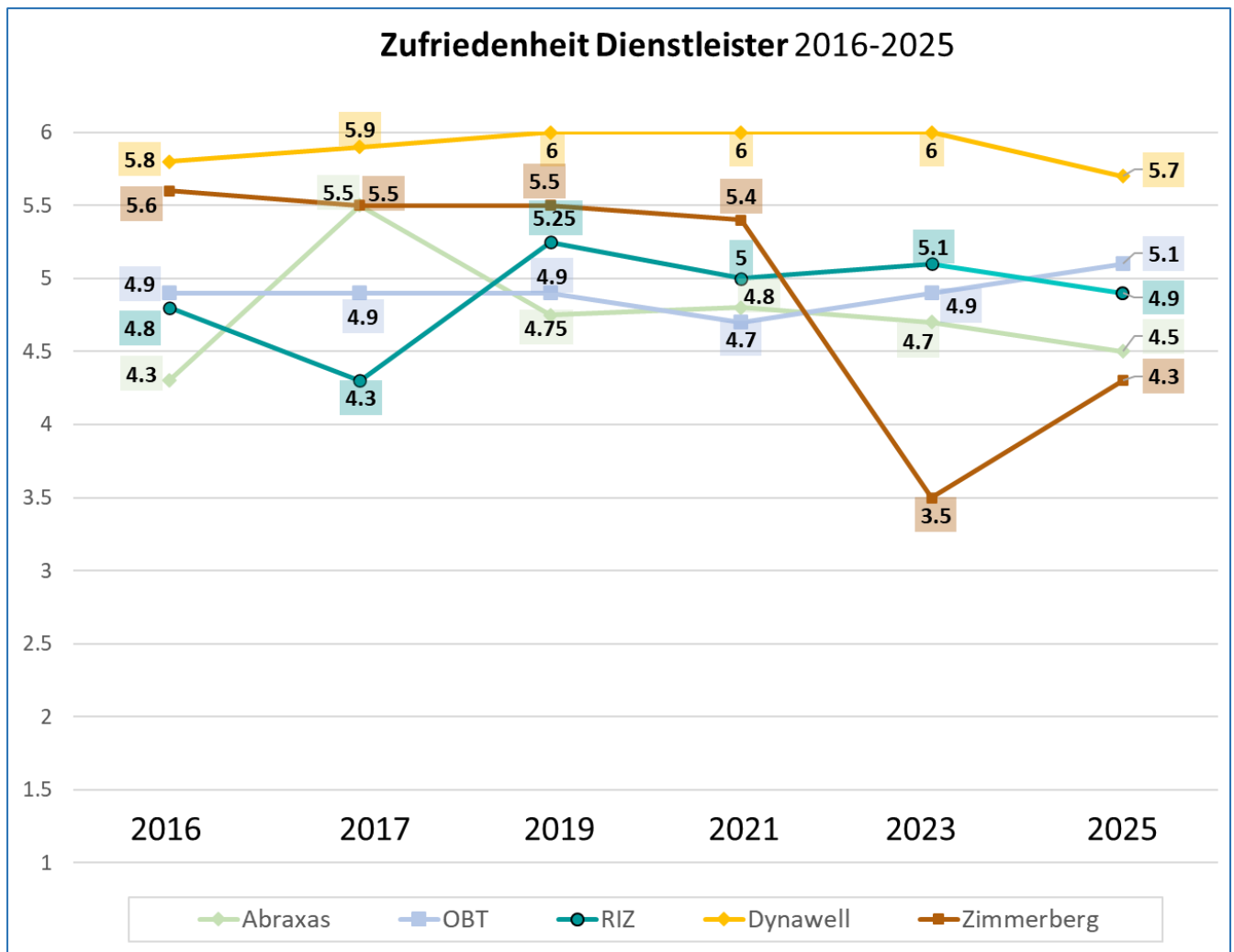
Wenig Daten haben wir von Axcelerate, die letztes Mal noch mit der Maximalnote bewertet wurden. Jetzt steht Axcelerate mit weniger Bewertungen bei 4.8, was ja immer noch recht gut ist.

Abraxas hat nicht umsonst einen schwächeren Marktanteil bei den Dienstleistern. So ganz vorne spielen sie nicht mit, haben sogar qualitativ ziemlich verloren.

Dagegen hat sich Zimmerberg vom absoluten Tiefpunkt wieder erholt und ist zwar immer noch auf dem letzten Platz, aber mit erheblich verbesserter Bewertung.



Keine Bewertung wegen statistisch zu wenige Daten: Axians, Scheuss & Partner, Letec, MTF. Keine Vorjahresdaten von Upgreat.
Schrattierte Flächen: Wenig Daten, statistisch knapp ausreichend.



Über die Zeitschiene von 2016 bis 2025 können wir nur diejenigen vergleichen welche über die ganze Zeit ausreichend Daten haben.

Die drei grössten sind dabei. Und mit Dynawell und Zimmerberg, die aber konstant genügend Daten aufwiesen.

Unangefochten ist Dynawell an der Spitze. Trotzdem hat Dynawell keine Marktanteile gewonnen. Ihre Aktivität in diesem Markt ist zu gering.

Zimmerberg war über lange Zeit ganz vorne mit dabei, hat dann aber einen dramatischen Einbruch erlitten. Unterdessen ist eine Erholung im Gang. Die Gründe dafür mögen Ressourcenprobleme sein. Jedenfalls ist auch Zimmerberg wenig aktiv im Verkauf.

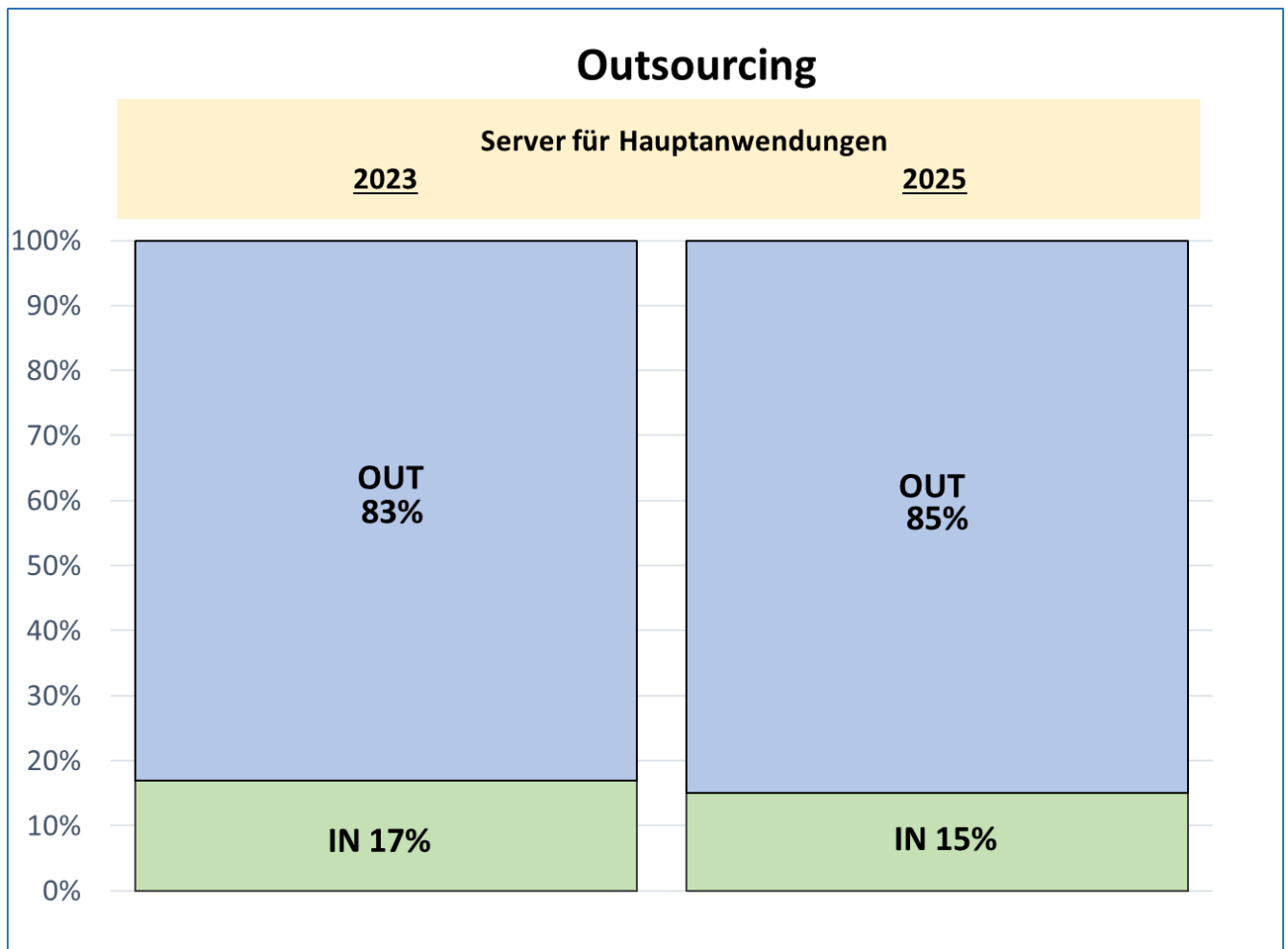
Am stabilsten ist OBT bei den Grossen. Und hat dabei auch den grössten Marktanteil. Die Qualität ist durchgehend gut. Dieses Mal sogar auf Platz 1 der Grossen.

RIZ ist knapp dahinter und hat die Position mit OBT getauscht. Die letzten 3 Perioden war RIZ Nr. 1 bei den Grossen, vorher allerdings stärkeren Schwankungen unterworfen. Jetzt herrscht auch hier Stabilität auf hohem Niveau.

Abraxas als mit Abstand der Kleinste der Grossen ist nun ebenfalls seit längerer Zeit stabil. Wenn auch nur auf Platz 3 der Grossen.

Zuvor war Abraxas als VRSG 2017 für ein einziges Mal der Stars auch bei den Dienstleistungen. Die Fusion hat dem ein Ende gesetzt.

Outsourcing



Das Erste, was in der ICT ins Outsourcing ging, waren die Server für die Hauptanwendungen, die in einem Rechenzentrum betrieben wurden. Die Software gehörte in den meisten Fällen zum Angebot dazu.

Das Rechenzentrum heisst jetzt Cloud und ist natürlich nicht in den Wolken, sondern irgendwo am Boden, aber eben nicht beim Kunden selbst.

Und wenn die Software mit dazugehört, so wird sie zur Hauptsache und das heisst dann SAAS (= Software as a Service). Die Software wird dann nicht gekauft, sondern die Nutzung inkl. Rechenzentrumsleistung wird während der ganzen Nutzungsdauer bezahlt.

Der grösste SAAS-Anbieter ist jetzt Microsoft mit M365. Also nicht mit Finanzen, Steuern und

EWK, was wir unter den Hauptanwendungen der Gemeinden verstehen, obwohl FIS von Abraxas auf Microsoft Dynamics NAV basiert wie auch Axians Infoma newsystem.

Der Trend zum Outsourcing läuft umfassend weiter. Noch einmal ist der Anteil der internen Server für die Hauptanwendungen gesunken.

Zum Trend gehört auch M365 und viele Abteilungsanwendungen die heute als SAAS angeboten werden, wie GEVER, Sozialamtslösungen, Schulverwaltungslösungen etc..

Selbst bei der Telefonie geht alles in Richtung Outsourcing. Die «Telefonanlage» ist nur noch eine Software in der Cloud. Was noch vor Ort ist an Hardware sehen wir gleich.

Microsoft Office

Mit M365 hat Microsoft den Schritt zum SAAS-Anbieter in allen Branchen, also auch in der öffentlichen Verwaltung gemacht. SAAS haben wir definiert als Software mit dem zugehörigen Rechenzentrum.

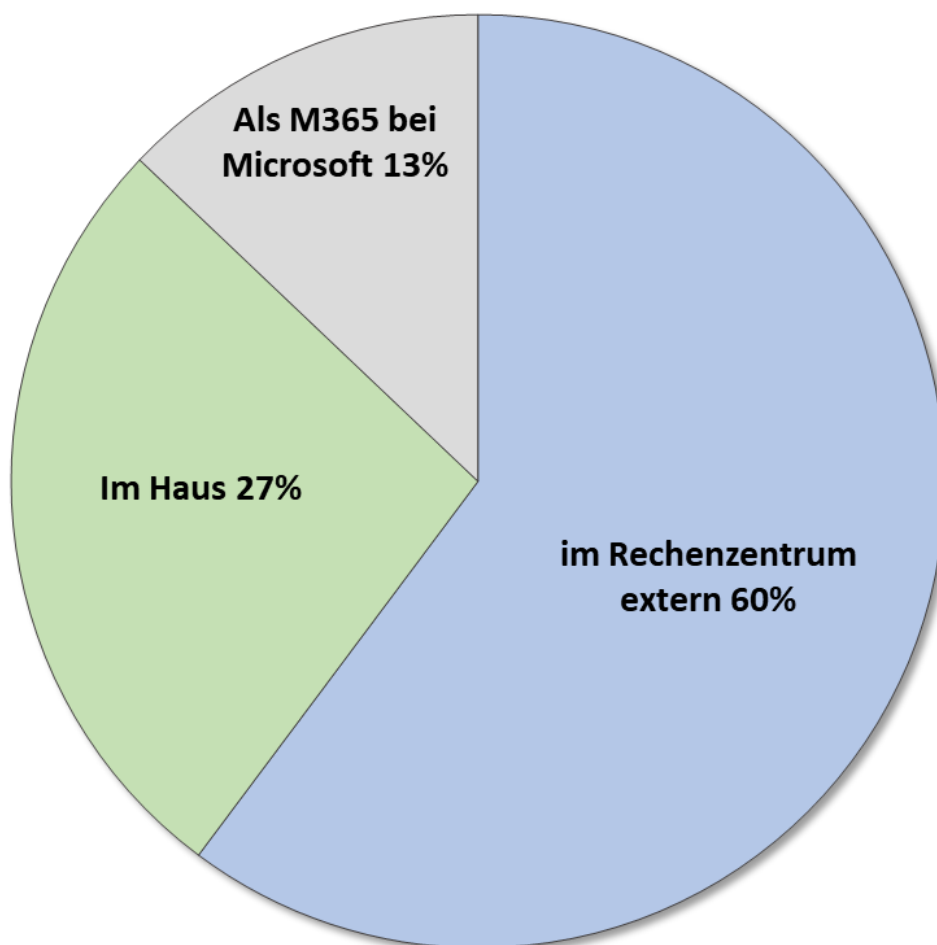
Im Moment sind die meisten Office Pakete zwar in einem externen Rechenzentrum (60%) bei den bekannten Outsourcing Anbietern, aber noch nicht bei Microsoft. Mit der Office Version 2024 unterstützt Microsoft den Software Kauf und den Betrieb auf anderen als

Microsoft Servern dies überraschenderweise doch noch entgegen den Ankündigungen.

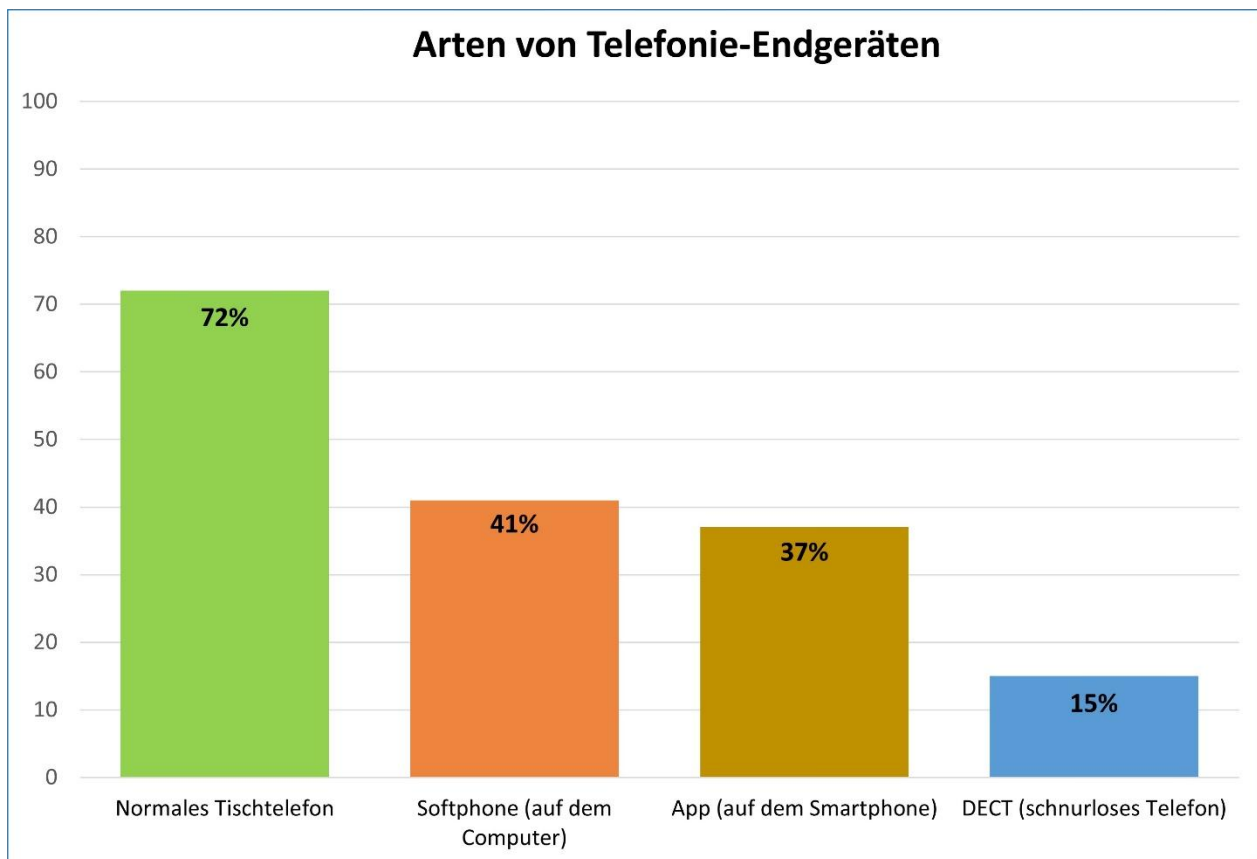
Nach wie vor haben sogar 27% Microsoft Office auf Servern im Haus.

Der Anteil von M365 ist bei schwachen 13%, allerdings schnell wachsend trotz bürokratischen Hürden durch den Datenschutz in einigen Kantonen.

Wo befinden sich die Server für die Microsoft Software (Word, Excel etc.)?



Telefonie



Die Telefonie ist von einem eigenständigen Bereich nun auch in der Praxis zu einem Teil der Informatik bzw. ICT geworden. Mit den modernen Telefonanlagen, meistens in der Cloud, stehen viel mehr Varianten von Endgeräten zur Verfügung.

Noch hat die Mehrheit ein physisches Telefon auf dem Tisch. Vor 2 Jahren waren das aber praktisch alle nämlich 96%. Nun sind es nur noch 72%. Der Trend läuft schnell.

Fast die Hälfte hat bereits ein Softphone auf dem Computer gegenüber 36% beim letzten Mal.

Das Telefon ist nicht mehr als eine sehr reduzierte Tastatur, ein sehr kleiner Bildschirm, ein kleiner Lautsprecher und ein Mikrofon zusammen mit einem schwachen Prozessor in einem grossen Plastikgehäuse.

Mit dem Softphone als der Telefonsoftware auf dem Computer haben wir alle

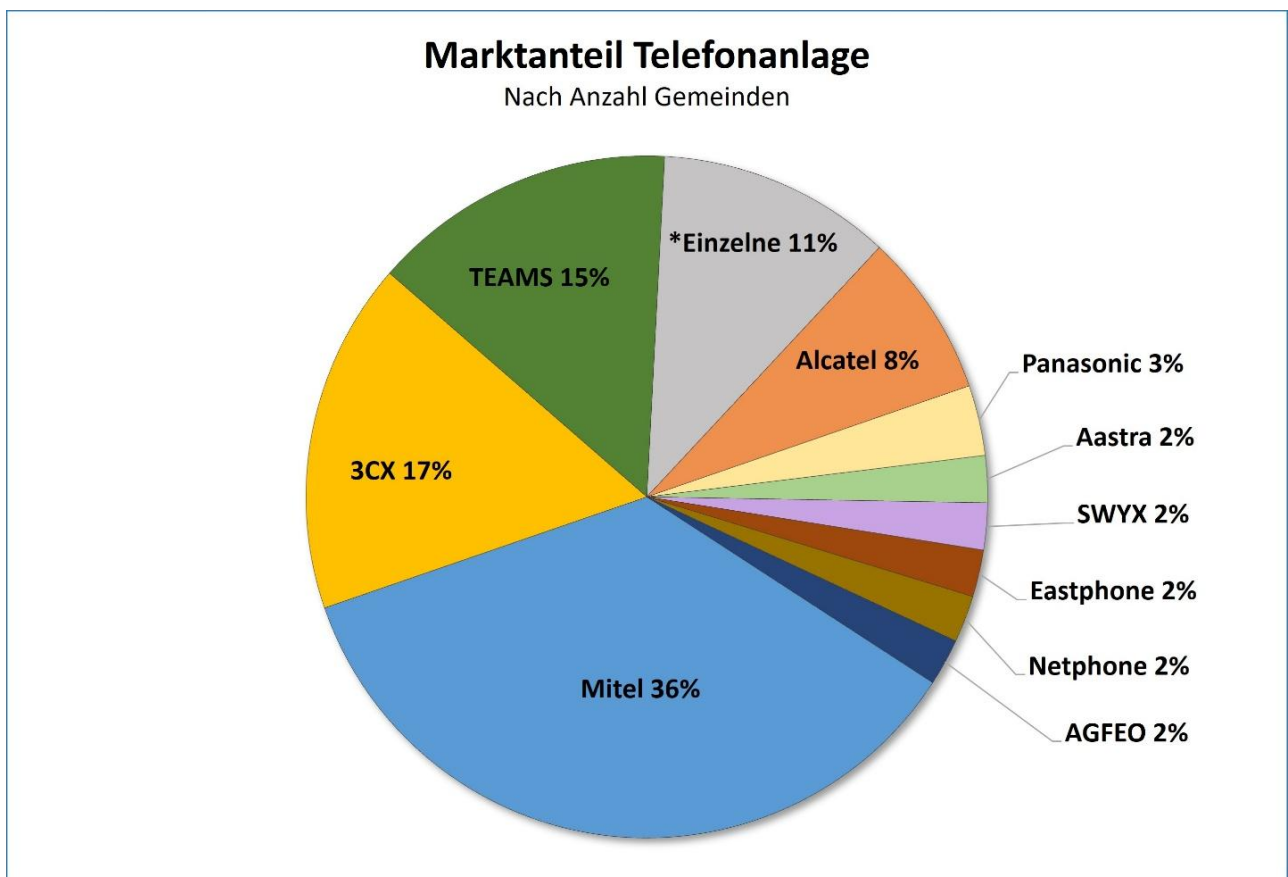
Einzelkomponenten viel komfortabler bereits auf dem Tisch. Wir brauchen höchsten noch ein Headset.

Was auch jeder hat, ist ein Smartphone. Dort kann ebenfalls eine Software (eine App) installiert werden, so dass man mit der geschäftlichen Nummer telefonieren kann. Diese Nutzung ist 31% auf 37% angewachsen.

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. Sie sind sehr praktisch in Schwimmbädern, Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen etc., physisch robuster als Smartphones und technisch stabiler als WLAN-Telefone bleiben sie sehr gute Endgeräte.

Weil alle Nutzungsanteile mehr als 100% ergeben ist auch klar, dass die Meisten mehrere Endgeräte nutzen.

Marktanteil Telefonie



*Einzelne: Keine Bewertung wegen statistisch zu wenige Daten. Sipcall, 3com, Estos/Procall, Avaya, iway, Gentix, Innovaphone.

Den grössten Marktanteil hat nach wie vor Mitel, eine traditionelle Telefonanlage. Diese konnte sich gut halten mit Modifikationen vor allem beim Front-End.

Sie hat kaum Marktanteil verloren (ehemals 37%). Inside IT meldet nun, dass Mitel Network Corp. in Texas Insolvenz angemeldet hat. Das heisst nicht, dass die Anlage vom Markt ist, aber auf jeden Fall, dass die goldenen Zeiten vorbei sind.

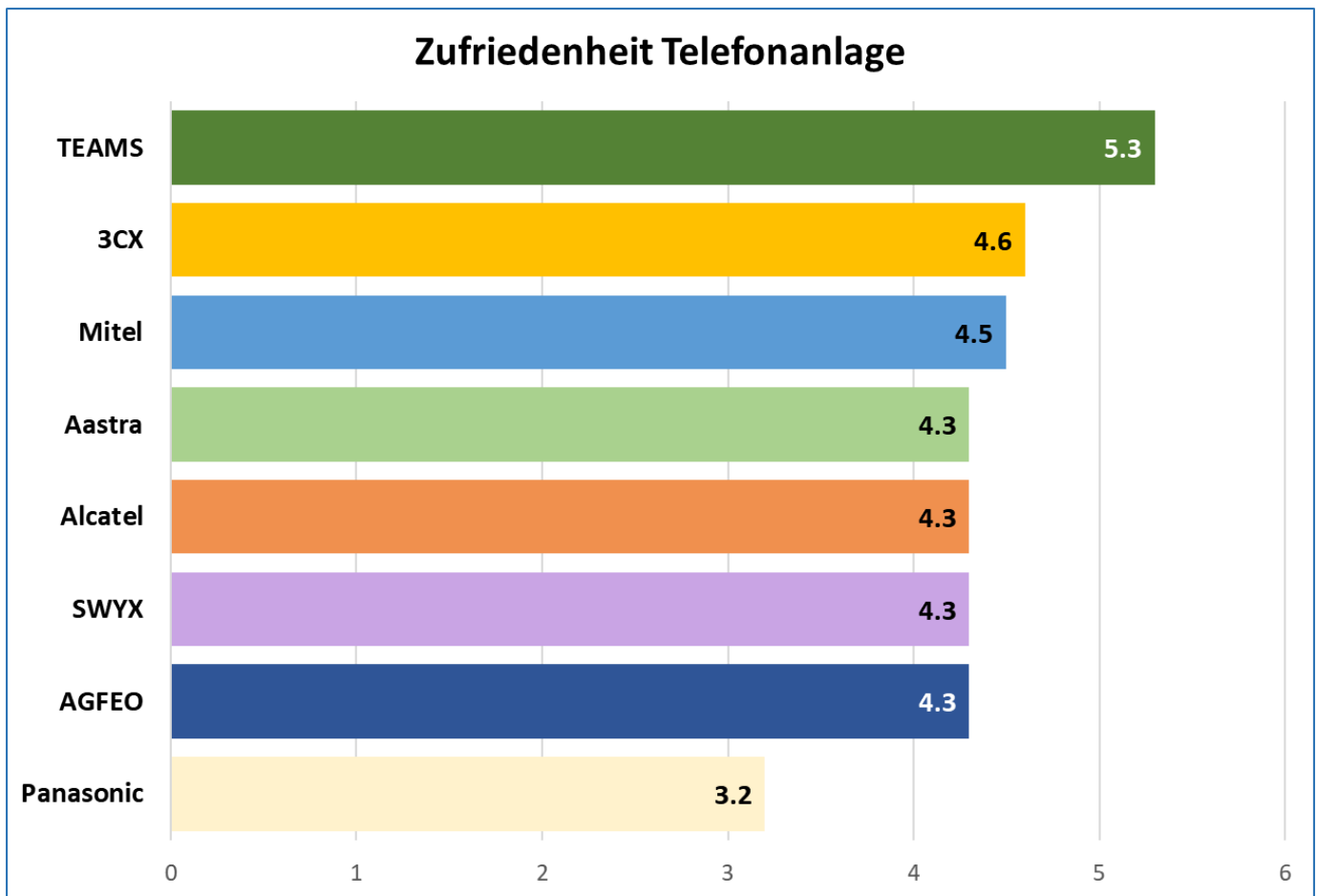
Stark gewachsen ist 3CX von 7% auf 17%. Diese moderne (seit 2005) reine Software-Telefonanlage entwickelt sich zum Renner bei den Gemeinden.

Ebenfalls um 10% Punkte ist TEAMS gewachsen, wobei unklar ist wieweit diese wirklich als Telefonie eingesetzt wird oder vorwiegend als Video und Collaboration Tool.

Alcatel und Aastra die früher noch vor 3CX und Teams platziert waren (15% bzw. 12%), sind so schnell zurückgefallen wie die anderen gewachsen sind.

Überraschend ist die geringe Anzahl Meldungen für Innovaphone, die vor allem in einigen Städten des Kantons im Einsatz ist. Marktanteil wird aber in der ganzen Umfrage nach Anzahl Gemeinden gemessen und nicht nach Anzahl Benutzer.

Zufriedenheit Telefonie



Keine Bewertung wegen statistisch zu wenige Daten: Netphone, Eastphone, Aastra, Swyx, AGFEO, Innovaphone

Die beiden «Anlagen» mit der grössten Zufriedenheit sind auch diejenigen mit dem grössten Wachstum und nach dem traditionellen Mitel mit dem grössten Marktanteil.

Wiederum funktioniert der Markt. Gute Leistung führt zum Erfolg.

Es sind auch diejenigen «Anlagen», die keine Telefonanlage im Keller brauchen, sondern vollständig als Software auf einem Server in der Cloud betrieben werden.

Bei TEAMS sind wir nicht ganz sicher, ob sich die Zufriedenheit auf die Telefonie-Funktionalität bezieht. Wir hören da Unterschiedliches auf Nachfrage.

TEAMS wird sehr oft gebraucht als Video und Collaboration Tool und ist da sehr beliebt, steht da eher in Konkurrenz zu ZOOM und Cisco Webex z.B. aber viel seltener als Telefonanlage mit allen Funktionalitäten.

Mitel ist als traditioneller Anbieter ganz nahe an der Silbermedaille, die allerdings an 3CX geht, Die Modernisierung der Technologie bei Mitel hat sich offenbar gelohnt. Möglicherweise reicht das nicht für den ganzen Konzern.

Trends setzen sich fort – Qualität zahlt sich aus

Der Trend zum Outsourcing in jeder Form geht weiter.

Bei den Hauptanwendungen sind unterdessen 85% SAAS-Angebote, d.h. mit Software betrieben im Rechenzentrum.

Andere Anwendungen werden entweder direkt beim Hersteller betrieben (Axioma, Klib, etc.) oder auf dem Rechenzentrum des Dienstleisters für das Gesamtsystem.

Microsoft Office läuft ebenfalls zu fast $\frac{3}{4}$ auf externen Servern, wenn auch nur zu 13% bei Microsoft selbst als M365.

Der Unterhalt und Betrieb des Gesamtsystems mit Clients, Druckern, Netzwerk etc. ist insgesamt zu 87% extern vergeben. Die stärksten Anbieter OBT, RIZ und Abraxas verbinden das mit einem RZ-Betrieb.

Auch in der Telefonie verschwindet die Telefonanlage im Keller und wird nach und nach ersetzt durch eine reine Software als SAAS.

Das geht einher mit dem Trend weg vom Tischtelefon. Fast 25% haben in den letzten 2 Jahren das Tischtelefon aufgegeben.

Softphone und auch geschäftlich mit einer App auf dem Smartphone telefonieren sind auf dem Vormarsch.

Die Trends ändern die Strukturen der Technologien, nicht aber zwingend die Strukturen des Marktes.

Bei den Hauptanwendungen bleibt das Angebot wenig divers. Die grossen Anbieter bleiben unter sich und wachsen auf Kosten der Kleineren. Die Qualität ist ausreichend, aber nicht begeisternd. Ein Markteintritt neuer Anbieter ist schwierig vor allem für die Spezialitäten wie z.B. Steuern.

Bei den Dienstleistern ist die Konkurrenz grösser. Kleinere Anbieter können sich behaupten und zur Freude des Marktwirtschaftlers: Die Qualität ist höher, auch wenn es bei den Grössten fast die gleichen Anbieter sind wie bei den Hauptanwendungen. Und es gibt noch die Rubrik «Intern» mit guter Qualität.

Wirklich neu ist nur Microsoft mit einem eigenen SAAS-Angebot. Auch bei den Spezialisten sind praktisch alle neuen Versionen von Software webbasiert und damit automatisch auch als SAAS betreibbar.

Die Anbieter sind weitgehend dieselben geblieben.

Nur in der Telefonie ändert sich nicht nur die Struktur der Technologie, sondern auch der Anbieter.

TEAMS ist im Kommen, schon wieder Microsoft. Und ein gänzlich neuer Anbieter wie 3CX ist sogar noch stärker. Die bisherigen Anbieter fallen zurück und verschwinden, mit Ausnahme von Mitel.

Die Konkurrenz ist da, der Markt funktioniert noch. Die Qualität ist generell gut und sonst kann man auch mal wechseln. Manchmal gibt es aber auch keine bessere Alternative und «ausreichend» muss dann ausreichen, wo man lieber «gut» hätte.

Und noch ein Wort zu den Kosten: Kostentreiber kaum die neuen Technologien, im Gegenteil. Heute erhält man für den Preis einer alten Installation, dasselbe in besserer Qualität und die Telefonie noch dazu. Ausser bei M365. Dort fängt man günstig an, aber die Zusatzkosten für dieses oder jenes Feature summieren sich. Also Achtung bei den Berechnungen.

PUBLICS

www.publics.ch

Umfrage per Internetplattform
5.März 2025 bis 27.März 2025

256 Adressaten
113 ausgefüllte Fragebogen
44% Rückfluss
1057 Antworten total

Autoren

Dr. Theo Altorfer
Hanspeter Dutler
Simone Hadorn

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

25. Juli 2025