



KAUFBERATUNG > WEBHOSTING

# Der Support machts aus

Wenn Einsteiger Hosting-Dienste wie Webseitenbaukästen nutzen, läuft nicht immer alles rund. Dann ist ein gut erreichbarer und kompetenter Support zentral. **PCtipp hat die Supportleistung bekannter Schweizer Hoster getestet.** ● VON DANIEL BADER





**A**uf dem Papier überzeugt nahezu jeder Webhoster bezüglich seiner Supportleistungen: Oft ist die Rede von einem kostenlosen 7-Tage-Support, und zwar rund um die Uhr. Der Kundendienst stehe Anwendern per Telefon, E-Mail, Webformular sowie über diverse Social-Media-Kanäle respektive Chats zur Verfügung.

Doch ein guter Support sollte noch mehr bieten: Dazu gehören auf der Supportwebsite, ausser einer freundlichen Aufmachung, auch Erklärungen technischer Begriffe und ein umfassendes FAQ (Frequently Asked Questions). Ebenfalls wichtig: Zeigt die Webseite den aktuellen Statusbericht der angebotenen Dienstleistungen? Gibt es Störungen? Und wie schnell verspricht der Hersteller die Behebung von Problemen? Da die Schweiz unter anderem Deutsch, Französisch und Italienisch spricht, sollte der Provider auch diese drei Sprachen supportseitig anbieten, und zwar auf der Webseite und in der Software.

## Gütesiegel Swiss Hosting

Das Gütesiegel «Swiss Hosting» weist bei einem Hosting-Anbieter darauf hin, dass die Daten in der Schweiz verbleiben. Zudem ist der Zugang zu den Daten für Dritte nur über Schweizer Behörden und gemäss Schweizer Recht möglich. Es geht folglich nicht um die technische Datensicherheit, sondern um Datenschutz, den der Provider garantiert.

## Das Testprozedere

Ausser der Bewertung der genannten Supportleistungsmerkmale haben wir uns auch ein praxisnahes Bild von der Supportqualität der getesteten Provider gemacht. Dazu haben wir die Erreichbarkeit auf verschiedenen Kanälen (Telefon, Mail, Chat, Social Media etc.) bewertet und ausserdem überprüft, wie freundlich und einfach die Kontaktaufnahme vonstattengeht. Zudem wurde ein genauer Blick auf die Kostenstruktur geworfen.

Wir sind per Telefon, Mail und Chatverkehr mit dem jeweiligen Provider in Kontakt getreten und haben Supportleistungen beim Erstellen einer Webseite in Anspruch genommen. Konkret: Wir haben bei den vier Herstellern

mithilfe ihrer Webseiten-Baukästen eine eigene Webseite angelegt und mit Fragen den jeweiligen Herstellersupport gelöchert, um die Kompetenz des Ansprechpartners zu prüfen.

Getestet wurden die vier Schweizer Hoster Green.ch, Hostpoint, Hosttech und Infomaniak. Alle Einzelheiten sowie die Noten zu den Testkandidaten lesen Sie in unserer Tabelle auf S. 83.

### GREEN.CH

Green.ch ist ein Unternehmen, das Hosting-Dienstleistungen für Privat- und Geschäftskunden bereithält. In dieser Kaufberatung stehen allerdings die Supportleistungen für Privatanwender im Fokus. Und die, soviel vorweg, können sich sehen lassen. Klickt man auf der Startseite von **green.ch** auf den *Privatkunden-Button*, zeigt sich gleich die Stärke des Hosters. Er fokussiert auf Preis/Leistung, vergisst dabei aber nicht, Anwender von Anfang an über alle Angebote in Kenntnis zu setzen. Das beginnt in der Rubrik *Internet, Webhosting und Domain für Ihr Zuhause und Ihr Office*, indem der Hoster potenzielle Kunden mit sämtlichen bereitgestellten Angeboten und Preisaktionen bekannt macht. Klickt man auf einen Button, führt das eigentlich immer zu den entsprechenden Angeboten, die in tabellarischer Form qualitativ aufsteigend von «S» bis «XL» aufgelistet werden und so Anwender schnurstracks informieren.

Dass der Anbieter beim Support punktet, merken Besucher der Homepage an der entsprechenden Schaltfläche oben rechts, gleich neben dem *Login-Feld*. Über diese landet man direkt beim Helpdesk, der zentralen Hilfeseite des Hosters. Hier finden sich sämtliche Hilfetemen. Werden Nutzer nicht fündig, bietet der Provider weitere Hilfestellungen mittels eines Webformulars oder direktem Telefonsupport. Dieser kommt allerdings zeitlich (Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr) nicht ganz an den Support unseres Testsiegers Hostpoint heran. Wer ausserhalb der Supportzeiten oder am Wochenende Hilfe sucht, wird auf das darunter stehende Kontaktformular verwiesen. Wir haben es ausprobiert und eine Anfrage am Sonntag gestellt. Eine Antwort flatterte postwendend ins E-Mail-Postfach,



mit einer Ticketnummer und der Anmerkung, dass sich ein Mitarbeiter während der oben genannten Bürozeiten bei uns meldet.

Schön: Green.ch bietet zwei interessante Supportleistungen an. Zum einen ist da der Support via Fernwartungs-Tool TeamViewer. Dieses bietet die Möglichkeit, bei Problemen mit Hosting-Einstellungen oder dem Erstellen der eigenen Webseite von Green-Profis kostenlos Hilfe zu erhalten. Installiert man die TeamViewer-Software, kann der Green-Mitarbeiter direkt auf dem Kunden-PC mit der Maus ferngesteuert navigieren und so das Ärgernis schnell aufspüren und beheben.

Zum anderen bietet der Provider Anwendern an, für einen Betrag von 900 bzw. 1290 Franken die Wunschwebseite zu erstellen. Dieser Dienst beinhaltet eine Vorabberatung zum Design und den Funktionen. Im Anschluss erstellen und gestalten Green-Webdesigner die Website nach den gewünschten Vorstellungen. Danach kann die Webseite selbst nach Belieben bearbeitet und aktualisiert werden.

Optional angeboten werden WordPress-Schulungen, die Grundlagen wie auch praktische Tipps zur Webseitengestaltung und -programmierung beinhalten.

Bei unserem Supporttest traten wir per Telefon mit einem Mitarbeiter in Kontakt. Dabei gab es nichts auszusetzen. Im Gegenteil: Wir wurden nach etwa einer halben Minute mit einem geschulten Mitarbeiter verbunden. Unsere Fragen (Hosting-Sitebuilder-Pakete, Import einer bereits bestehenden Webseite, Kündigungen von Diensten, Domainverwaltung) wurden sofort und kompetent beantwortet. Der Mitarbeiter war dabei stets freundlich, ohne aufdringlich zu wirken.

**Fazit:** Ist der Preis bei den Dienstleistungen das Zünglein an der Waage, empfiehlt sich Green.ch als Hosters mit einer prima Supportleistung. Die Kontaktaufnahme ist einfach, Kunden werden kompetent beraten.

### HOSTPOINT

Der PCtipp-Testsieger macht von Anfang an alles richtig: Die Homepage wirkt nicht überladen, sodass sich Einsteiger schnell zurechtfinden. Die Startseite [hostpoint.ch](https://www.hostpoint.ch) ist in drei Menüebenen gruppiert. Ganz oben lassen sich die Webseitensprache, der Hostpoint-

Blog oder auch der Support auswählen. Rechts gibts den Button, um sich zu registrieren. Direkt darunter finden sich zentrale Top-Themen wie *Webhosting, Server, Domains, E-Mail & Office, Webseite, Webshop* und *SEO*. Und auf Ebene drei können sich Nutzer darüber informieren, ob ihre Wunsch-Domain inklusive der wichtigsten Endungen «.ch», «.com», «.de», «.swiss» verfügbar ist.

Zentraler Bestandteil der Hostpoint-Seite ist ein Slider, der über spannende Angebote informiert, ohne es zu «übertreiben». Beim für diesen Test wichtigen vierten Slider-Bild «Support» erfährt der Anwender gleich, dass Hostpoint einen 7-Tage-Telefonsupport (jeweils von 8 bis 18 Uhr) anbietet sowie auf «Swissness» und «einfache Lösungen aus einer Hand» setzt. Beim Runterscrollen gibts weitere nützliche Zusatzinfos wie etwa die «Phishing-Infoseite» (mit aktuellen Meldungen und Schutzmassnahmen), den Schweizer Standort der Rechenzentren bis hin zum Hinweis der Website-Beratung.

Unter *Customer Care* laufen alle Fäden für den Support zusammen, der Hersteller glänzt dort mit geballten Know-how. Hier kann man Hostpoint per Anruf, E-Mail, WhatsApp, Skype oder via Webseiten-Formular kontaktieren. Zudem können Kunden per *CheckIn* direkt einen Termin buchen und mit einem Customer-Care-Agent sprechen. FAQs gibt es auf der Webseite unter *Supportcenter*. Dort finden sich technische oder produktspezifische Anleitungen sowie administrative Hinweise.

Zudem stattet der Hoster sein *Hostpoint Control Panel* und seine Tools (etwa den *Web-Creator*) mit ausführlichen Hilfetexten wie auch Tooltips aus, um Anwendern direkt bei der Nutzung der Software zu helfen.

Unseren Supporttest via Telefonanruf hat der Provider mit Bravour bestanden. Die Wartezeit betrug weniger als 15 Sekunden, danach wurden wir sofort mit einem Mitarbeiter verbunden. Technische Fragen zum Webbakasten, zur Verzahnung der Domain mit der Webseite, zu Backup-Leistungen bis hin zur Passwortwiederherstellung wurden korrekt und äusserst hilfsbereit beantwortet.

**Fazit:** Hostpoint glänzt beim Support. Die Homepage ist selbsterklärend, Hilfestellungen



für Anwender gibts in nahezu allen Formen und Varianten. Das Supportteam ist hilfsbereit und äusserst kompetent beim Beantworten der Fragen. Anwender müssen dabei kaum warten. Zudem sind die Supportzeiten die besten im Testfeld. Das macht Hostpoint zu unserem Testsieger.

### HOSTTECH

Ums auf den Punkt zu bringen: Das bezüglich Support Interessanteste an der für unseren Geschmack mit zu vielen technischen Fachbegriffen vollgepackten [hosttech.ch](https://www.hosttech.ch)-Seite befindet sich im oberen Drittel der Homepage. Es ist der *Website-Creator-Kurse-Button*. Hier preist der Provider insgesamt fünf verschiedene Kurse rund um Webseitengestaltung an. Mit dem Einsteiger-, Aufbau-, Onlineshop-, SEO- und Optimierungskurs bietet der Provider viel für seine Kunden. Kostenlos ist immerhin der Einsteigerkurs, der nachfolgende Aufbaukurs zum Website Creator kostet bereits 195 Franken.

Rechts oben auf der Homepage befindet sich zudem der *Support-Button*, der den Anwender direkt auf die Haupt-Supportseite führt. Hier gibts gleich den praktischen Hinweis zu «hilfreichen Antworten und Anleitungen» in den FAQ. Vorbildlich!

Auf der Supportseite, direkt unterhalb des FAQ-Hinweises, findet sich die Verkaufshotline, danach die Telefonnummer des *Technischen Helpdesks* für Hosttech-Kunden, die eine Frage zum Server haben. Nochmals unterhalb findet sich die Billing-Hotline für Kundenrechnungen. Anwender können jeweils direkt telefonieren oder eine Mail an die entsprechende Anlaufstelle senden. Für alle drei Hotlines gelten identische Zeiten, und zwar von Montag bis Freitag von 8:30 bis 11:30 Uhr und von 14 bis 16 Uhr. Offen bleibt hier allerdings, wo sich Interessierte hinwenden sollen, die sich erst einmal über Hosttech-Produkte genauer informieren wollen, bevor sie sich für einen Kauf entscheiden.

Ganz unten auf der Supportseite lassen sich Supportaufträge direkt buchen. Hier bekommen bestehende Kunden kompetente Hilfe. Die Fülle der Serviceleistungen ist top: Hilfeleistungen gibts von Spezialisten bei Problemen rund um E-Mails, Migrationen, Mana-

ged-Server, CMS-Systeme, den Website-Creator-Baukasten (WCS) oder auch zum Datacenter. Allerdings ist das Ganze nicht kostenlos: Will man etwa einen WCS-Spezialisten buchen, werden 185 Franken pro Stunde fällig. Kunden, die in Euro zahlen, fahren mit 120 Euro deutlich günstiger ... wieso auch immer. Gut gefallen kann wiederum die angebotene Fernwartung, die Hosttech seinen Kundinnen und Kunden offeriert: Hier gibts eine feine Schritt-für-Schritt-Anleitung, und zwar für PCs wie auch Smartphones.

Bei unserem Supporttest haben wir mit einem Mitarbeiter bezüglich des Website-Creator-Tools gechattet. Der Chat startete unverzüglich beim Erstellen unserer Test-Homepage respektive bei der Auswahl des Designs. Er konnte uns sowohl bei technischen Fragen (Vorschläge zum Webseitendesign, Domainaufschaltung, Module zum Erstellen einer Webseite) als auch der Preisstruktur zuverlässig Auskunft geben. Daumen hoch.

**Fazit:** Hosttech bietet einen kompetenten Support, die Homepage ist aber zu überladen.

Trotz interessanter Leistungen dürften gerade Einsteiger mit der hohen Komplexität zu kämpfen haben.

### INFOMANIAK

Nüchtern und schlicht, aber keineswegs schlecht kommt die Website [infomaniak.ch](https://www.infomaniak.ch) daher. Sie ist aufgeräumt und in die drei zentralen Reiter *Produkte*, *Über Uns* und *Support* unterteilt. Rechts daneben lässt der Anbieter dem Nutzer die Auswahl an diversen Sprachen (Deutsch, Französisch, Italienisch, Spanisch und Englisch), danach folgen die Buttons für die Registrierung respektive das Einloggen. Das macht einen guten Eindruck. Scrollt man per Maus runter, finden sich Kacheln mit kurzen selbsterklärenden Texten (z. B. *Site Creator*, *kDrive*, *Swiss Backup*, *kMail*, *kostenlose E-Mail-Adresse* etc.) für die angebotenen Leistungen. Diese sind



stets sachlich, der Nutzen steht im Vordergrund, auf technisches Kauderwelsch wird verzichtet. Top.

Wie wichtig Support dem Anbieter ist, wird klar, wenn man auf der Homepage mit dem Mauszeiger über den Button *Support* fährt. Dann öffnet sich ein neues Dialogfeld, das Anwender über die FAQ, Dokumentationen für Entwickler bis hin zum *Premium-Support* informiert (dazu später mehr). Klickt man auf *Über den Support*, landen Anwender auf der zentralen Supportseite. Hier finden sich unter anderem die Bürozeiten für den Telefonsupport (Montag bis Freitag von 6 bis 19 Uhr), Online-Chat (Montag bis Freitag von 6 bis 19 Uhr) und E-Mail-Service (7 Tage die Woche, von 6 bis 23 Uhr). Unterm Strich landet Infomaniak damit auf Platz zwei, direkt hinter Hostpoint.

Eine weitere Stärke sind sicherlich die nach eigenen Angaben rund 1000 FAQ (inklusive Aktualisierungsdatum), über 500 Anleitungen sowie viele Lernvideos, die dem User zur Verfügung gestellt werden. Vorbildlich und transparent aufgelistet sind sämtliche angebotenen Supportleistungen. Die beginnen mit dem Standard-Support, der bei jedem Angebot inkludiert ist. Danach folgen der höherwertige und kostenpflichtige Plus-, Pro- und Firmen-Support, der zwischen 45 Franken und 900 Franken pro Monat ausmacht. Unterschiede gibt es hier unter anderem bei der telefonischen Beratung, bei der garantierten Antwortzeit, beim Notruf, bei der Diagnose der Störung sowie bei der zugewiesenen Zeit

pro Monat.

Bei unserem Supporttest schnitt auch Infomaniak mit einer sehr guten Leistung ab. Jeder Nutzer erhält nicht nur einen Supportcode, der sich alle 180 Sekunden zwecks Sicherheit erneuert, sondern in der Infomaniak-Software gibts auch gute, kostenlose Anleitungen. Leider verzichtet der Anbieter auf eine (zeitlich oder in ihrem Umfang beschränkte) Testversion seines Webseiten-Tools.

Wir haben beim Kontakt mit dem Support auf das Ticketsystem zurückgegriffen, da der Telefonservice zum Zeitpunkt unseres Tests (Montagsmorgen um 10:30 Uhr) ein «internes Update zur Verbesserung des Supportservices» durchführte. Nach dem Lösen des Tickets erhielten wir die Antwort, dass unsere Fragen innerhalb der nächsten 24 Stunden beantwortet werden. Dem war auch so, wir erhielten noch am Montagnachmittag kompetente Antworten auf Fragen zum Erstellen einer Homepage via WordPress, zum Site Creator, zu Kündigungsfristen und zu einer Probeversion eines Webbaukastens sowie zu Kosten und zur Vorgehensweise eines Domaintransfers.

**Fazit:** Infomaniak bietet viele Supportleistungen. Diese sind preislich gestaffelt. Die Webseite ist zudem gut strukturiert. ●

### Die getesteten Hoster

- Green.ch
- Hostpoint
- Hosttech
- Infomaniak



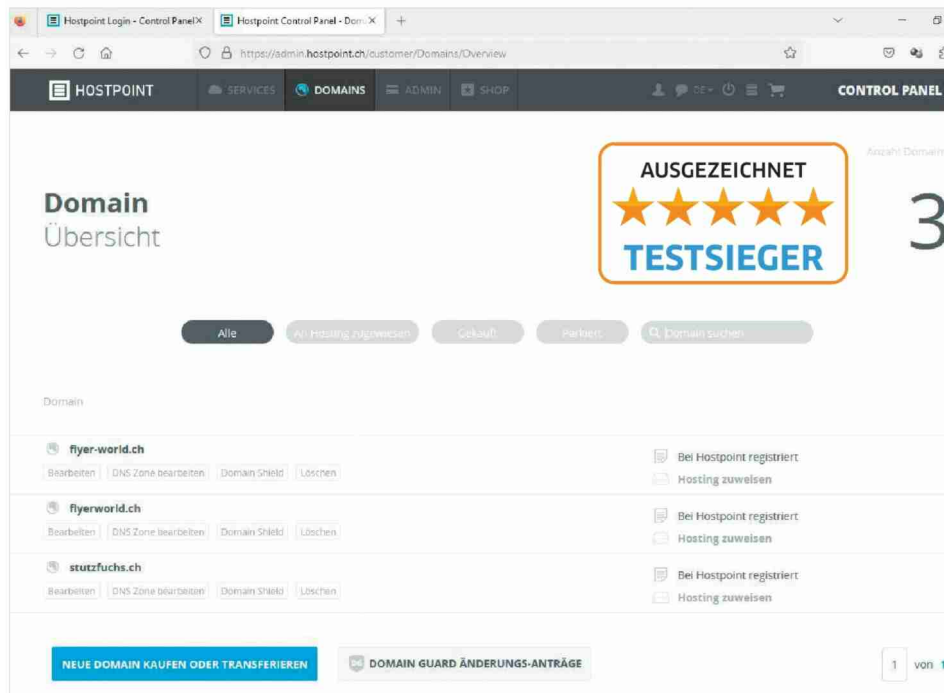
## FAZIT: zwei klare Empfehlungen



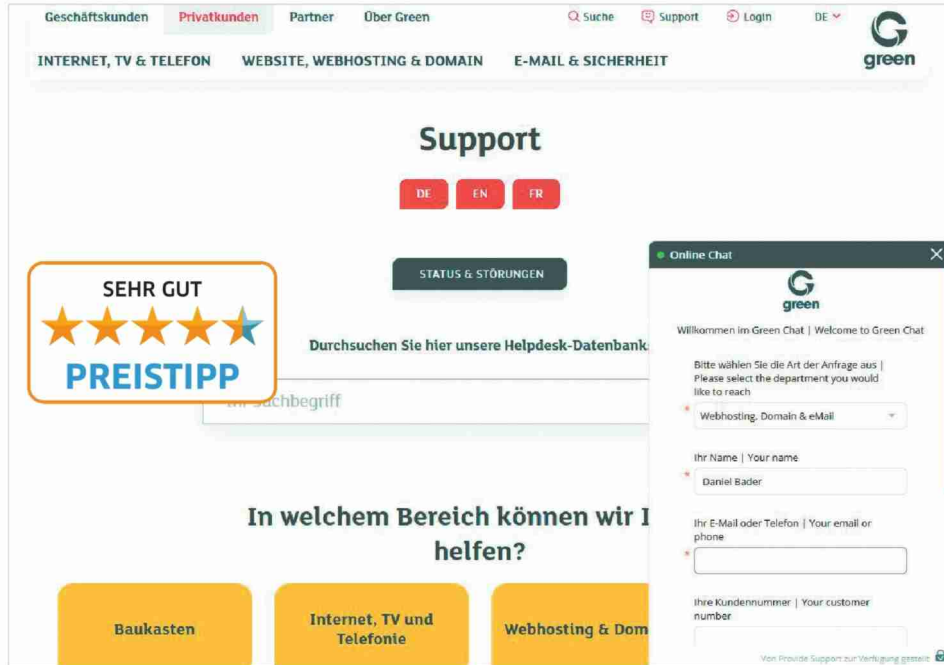
Unterm Strich können wir allen vier getesteten Hostern gute bis ausgezeichnete Supportnoten vergeben. Die Poleposition hat der Provider Hostpoint inne, unser Preis-Leistungs-Favorit ist Green.ch. Während Green.ch über eine sehr ordentliche Supportleistung zu fairen Preisen sowie eine

einfach gestrickte, transparente Webseite verfügt, die alle Dienste sauber bündelt, überzeugt unser Testsieger Hostpoint mit ausserordentlichen Supportzeiten sowie grosszügiger und kompetenter Hilfe, die deutlich über dem Soll liegt.

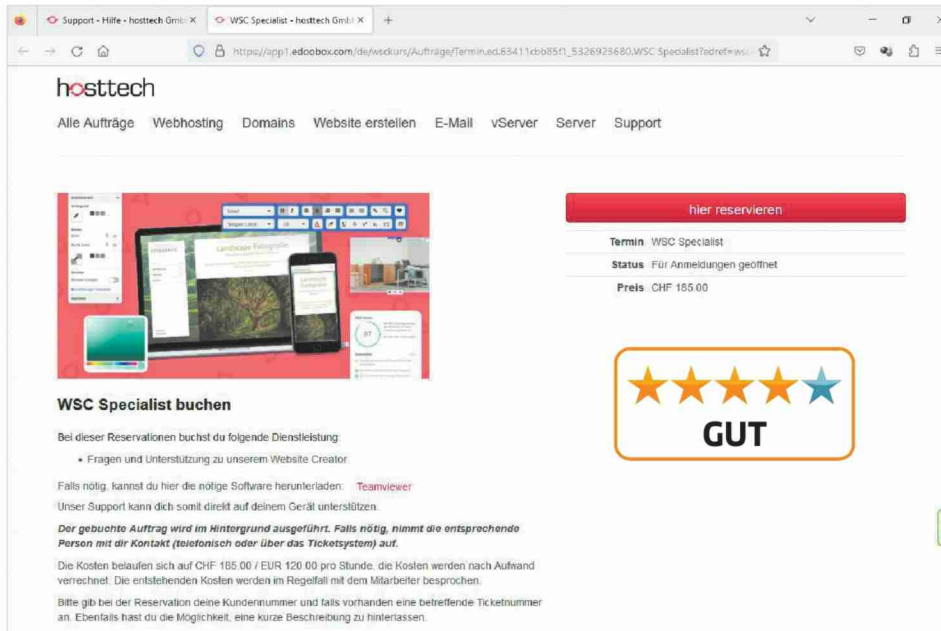
**Daniel Bader, Leiter Hardware**



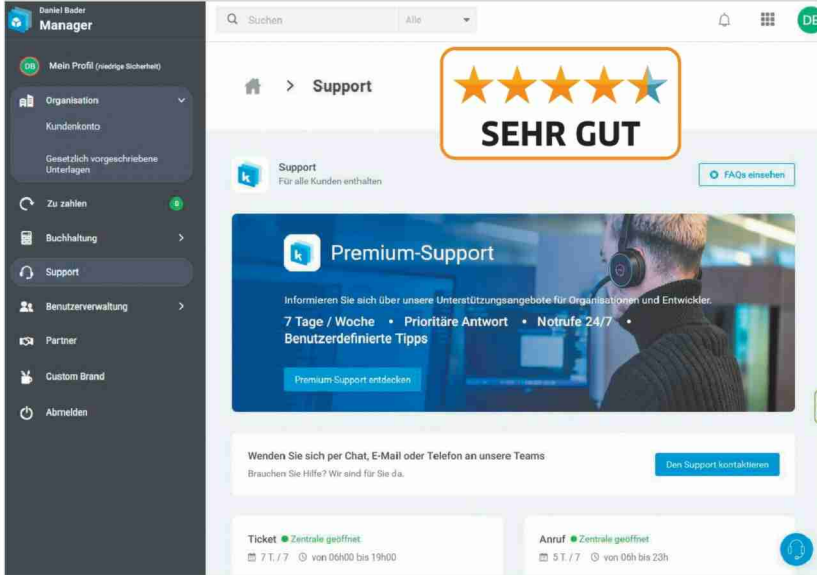
**Hostpoint glänzt mit den besten Supportzeiten**



Green.ch überzeugt mit günstigen Preisen



Hosttech hilft kompetent weiter



Infomaniak bietet viele Supportleistungen

## TESTÜBERSICHT: ausgewählte Webhosting-Provider

Hersteller Produkt PCtipp-Bewertung	Fazit	• Info
<b>Green.ch</b> <b>PREISTIPP</b> 	+ kompetent, schnelle Antwortzeiten, faire Preise, einfache, transparente Homepage - kein eigenständiger Webbaukasten (nur zusammen mit Hosting)	• green.ch
<b>Hostpoint</b> <b>TESTSIEGER</b> 	+ kompetent, transparente Homepage, sehr schnelle Antwortzeiten - für die Kündigung des Hostings muss E-Mail geschrieben werden (kein eigenes Webformular vorhanden)	• hostpoint.ch
<b>Hosttech</b> 	+ kompetent, schnelle Antwortzeiten, kostenloser Einstiegskurs für Website Creator - überfüllte Homepage mit zu vielen technischen Fachausdrücken, Preisstruktur nicht immer nachvollziehbar	• hosttech.ch
<b>Infomaniak</b> 	+ kompetent, transparente Preise, gut strukturierte Homepage - kein eigenständiger Webbaukasten (nur zusammen mit Hosting), kein Infotelefon ohne Anmeldung	• infomaniak.com/de

Anzahl Sterne für Bewertung: 1 = unbrauchbar; 1,5 = sehr schlecht; 2 = schlecht; 2,5 = ungenügend; 3 = genügend; 3,5 = ordentlich; 4 = gut; 4,5 = sehr gut; 5 = ausgezeichnet  
 Jeder Provider verfügt mindestens über folgende Supportmöglichkeiten: Telefon, Chat, E-Mail, Ticketing, TeamViewer  
 Stand Mai 2023