



## Erfolgreich im Hardware-Geschäft

Reseller müssen umdenken, heisst es. Allein mit Hardware Geld zu verdienen, werde immer schwieriger. Ist das so? «Swiss IT Reseller» spricht mit Herstellern und Distributoren und fragt nach, wie Reseller trotz allem nach wie vor erfolgreich wirtschaften können. Dabei liegt das Augenmerk auf den drei Bereichen PC und Peripherie, Server und Storage und Unterhaltungselektronik. Ausserdem verrät ein Blick hinter die Türen eines lokalen Unterhaltungselektronik-Händlers, wie die Wirklichkeit auch aussehen kann.

*von Ann-Kathrin Schäfer*

## Teil 1: PC & Peripherie

Die Zeiten, in denen man als Fachhändler allein durch Hardwareverkäufe im PC- und Peripheriebereich das grosse Geld verdienen kann, sind bekanntlich vorbei», lauten die klaren Worte von Tom Brunner, Head of Division Supply und Mitglied der Geschäftsleitung des Distributors Also Schweiz. Brunner ist seit Jahren im Distributionsgeschäft tätig und verfolgt die Entwicklung des Marktes somit genau. Besonders schwierig sei die Situation beim Verkauf günstiger Notebooks, Tablets, Digicams und PCs - bei Produkten eben, die in der breiten Masse über unterschiedliche Kanäle verfügbar sind, führt Brunner aus. Denn dabei zähle allein der Preis. «Immer mehr Leute verfügen über IT-Grundkenntnisse und vergleichen das Angebot direkt in Preisvergleichsportalen», so Brunner. «Häufig müssen diese Produkte mit Margen unter 5 Prozent von den Fachhändlern verkauft werden.» Dazu gehören auch Verbrauchsmaterialien wie Toner und Patronen. Andy Beck, Geschäftsführer des Distributors Terra Wortmann Schweiz, pflichtet Brunner bei: «Preisvergleichsplattformen machen es für den Fachhandel unmöglich, gesunde Margen zu generieren.» Da helfen auch keine Preisaktionen mehr. «Hier sind die grossen E-Tailer und Retailer dank ihrer Einkaufskraft und Kommunikationsreichweite klar im Vorteil», sagt wiederum Brunner. «Promotionen sind überall verfügbar und man befindet sich schnell wieder im Preiskampf.»

### Je komplexer, desto lukrativer

Und trotzdem, die Zeit, um den Kopf in den Sand zu stecken, ist für Reseller noch lang nicht gekommen. Sebastian Seyferth, Head of Commercial Business bei Acer Computer Switzerland, erklärt: «Grundsätzlich bessert sich die Margensituation mit der Komplexität der Lösung.» Wendet man sich also vom Billig-Segment ab, wo alles vergleichbar und nichts erklärungsbedürftig zu sein scheint, öffnen sich neue Verkaufsmöglichkeiten. «Bei beratungsintensiven Produkten benötigen und schätzen Kunden das Fachwissen vom Reseller», sagt auch Brunner von Also. Ausserdem sehe die Margensituation im Zubehörmarkt gut aus: «Mit Kabeln, Steckern und Adaptern lässt sich nach wie vor gutes Geld verdienen.» Aber auch Nischenprodukte für spezielle Einsätze, wie Rugged-Produkte, Lösungen im Digital-Signage-Umfeld, der Home Automation oder der IT- und Datensicherheit seien interessante Margenträger.

«Im Digital Signage sehe ich einen Zukunftsmarkt», führt Brunner aus. «Mit der Möglichkeit, Informationen an alle erdenklichen Orte auf einfache Art und Weise zu visualisieren, wird dieser Markt weiter an Bedeutung gewinnen. Hier wird es allerdings nicht ausreichen, nur Hardware zu verkaufen, um erfolgreich zu sein.» Stattdessen müssten die Kunden im Bereich der Content-Erstellung, der Auswahl und Installation bis hin zur Betreuung und dem Unterhalt begleitet werden.

### Geschäftspotentiale in Zukunftssträftigem

Dem stimmt auch Seyferth von Acer zu: «Das Thema Digital Signage ist sicherlich besonders interessant, weil dort ein hoher Individualisierungsgrad der Lösung auf hochwertige Technologie trifft. Des weiteren sollte die Lösung skalierbar sein und wartungsarm laufen. Beides setzt Know-how voraus, verspricht damit aber auch zukünftige Umsätze und eine gewisse Planungssicherheit.»

Noch ein weiteres Feld mit Geschäftspotential führt Tom Brunner an: «Mit der steigenden Nachfrage der Kunden für Mietlösungen eröffnet sich ein Substitutionsgeschäftsfeld.» Damit hätten Fachhändler die Möglichkeit, als Managed Service Provider (MSP) ihre Dienstleistungen zu platzieren und Kunden zu binden. «Im Managed-Service-Gedanken liegt eine gute Möglichkeit, den Weg vom Hardwarehändler in Richtung Dienstleistungsunternehmen zu gehen», ist Brunner überzeugt. Eine weitere Möglichkeit, um als Reseller auch Neukunden zu locken, seien zudem Bundle-Angebote, die nicht allein über einen attraktiven Preis, sondern durch einen Mehrwert wie Dienstleistungen oder Zubehör überzeugen. «Eine gewisse Kreativität, Weitsichtigkeit und Innovationskraft sind wichtige Bestandteile für eine erfolgreich Zukunft», so Brunner. Alles gehe aber natürlich nicht, wichtig sei auch, sich zu spezialisieren, um sich erfolgreich zu positionieren.



**«Preisvergleichsplattformen machen es für den Fachhandel unmöglich, gesunde Margen zu generieren.»**

Andy Beck, Geschäftsführer,  
Terra Wortmann Schweiz



*«Mit der Möglichkeit, Informationen an alle erdenklichen Orte auf einfache Art und Weise zu visualisieren, wird Digital Signage weiter an Bedeutung gewinnen.»*

Tom Brunner, Head of Division Supply,  
Also Schweiz

## Kundenbedürfnisse zuerst

Seyferth von Acer erteilt einen weiteren Ratsschlag: «Das Angebot sollte für den Kunden zu Ende gedacht werden.» Zielführende Verkaufsargumente seien beispielsweise beim Kauf eines Projektors der Installationservice, die Wandhalterung, die Leinwand sowie die Zehn-Jahre-Lampengarantie. «Gegebenenfalls kann der Kunde darüber hinaus mit einem Finanzierungsmodell für eine hochwertige Lösung begeistert werden, die auf diesem Wege in sein Budget passt.» Und nicht vergessen sollten Verkäufer, warum eine Hardware einen Mehrwert zu älteren oder anderen Modellen bietet. «Interessante Themen sind der sinkende Strom-

verbrauch bei neuen PCs, die CO<sub>2</sub>-neutrale Produktion von Hardware sowie 2-in-1-Geräte, die komplett passiv gekühlt werden und somit nahezu lautlos arbeiten», so Seyferth.

Auch Andy Beck pocht darauf, die Bedürfnisse der Endkunden zu erkennen und danach zu handeln. «Nicht einzelne Produkte als Ausgangslage nehmen, sondern das grosse Ganze», rät der Wortmann-Chef. «Der Schweizer Kunde erwartet einen hohen Standard, ist aber ebenso bereit, etwas tiefer in die Tasche zu greifen, wenn er den Nutzen sieht. Das sollte der Fachhandel als Anreiz sehen.» Insbesondere im Business-Umfeld machten Wortmanns Reseller durchaus die Erfahrung, dass Kunden wissen, auf eine stabile IT angewiesen zu sein und dafür auch bereit sind zu zahlen. «Wenn ich die Bedürfnisse in meinem Kundenumfeld hingegen nicht kenne, keine Flexibilität biete und wenig Engagement an den Tag lege, wird es beim preissensitiven Box Move enden. Und damit ist in der heutigen Zeit wahrlich wenig Geld zu verdienen.» Ein gutes Gespür für Marktsituationen, neue Produkte und Bereiche sowie die eigenen Kunden und potentielle Neukunden ist zusammengefasst also eine gute Basis für eine erfolgreiche Zukunft als Reseller.

» Wir legen Wert auf Ehrlichkeit und auf Partnerschaften, die diese Bezeichnung verdienen. Das Team von BOLL teilt diese Werte – ohne Wenn und Aber. Das macht uns gemeinsam stark. «

HERMANN ESCHER / CEO, A+E Informatik GmbH



## BOLL – EIN COOLER PARTNER

- Zuverlässig
- Vertrauensvoll
- Freundschaftlich

**Boll Engineering AG** Telefon +41 56 437 60 60  
Jurastrasse 58 Mail info@boll.ch  
5430 Wettingen Web www.boll.ch

**Boll Engineering SA** Téléphone +41 21 533 01 60  
En Budron H15 Mail contact@boll.ch  
1052 Le Mont-sur-Lausanne Web www.boll.ch

**BOLL**  
IT Security Distribution

## Teil 2: Server & Storage

Es ist kein Geheimnis: Die Datenberge wachsen weltweit. Eigentlich eine gute Basis für das Geschäft mit Servern und Speichern, könnte man meinen. Gleichzeitig geht damit aber in puncto Hardware eine verschärfte Konkurrenzsituation einher, wie Remo Rossi, Country General Manager beim Hersteller Netapp Switzerland erklärt: «Es wird immer offensichtlicher, dass die Effizienzgewinne für die Kunden dank flexiblen Storage- und Server-Lösungen signifikant sind. Klar ist aber auch, dass der Druck auf die Marge bei zunehmender Konkurrenz und hoher Innovationskraft wächst.»

Claudio Brogna, Partner und Sales Director beim Distributor Zibris, pflichtet bei: «Mit Hardware lässt sich schon noch Geld verdienen, aber die Margen sind sehr tief. Eine Fokussierung auf den reinen Handel erachten wir als nicht zukunftsgerichtet.» Auch Roger Müller, Sales Director x86 Server DCG-Group bei Lenovo, findet klare Worte: «Wer heute nicht ein abgestimmtes Portfolio an Kompetenzen anbieten kann, ist bei seinen Kunden nicht mehr konkurrenzfähig, unabhängig davon, wie viel Geld auf der Hardware zu verdienen ist.» Dringend raten sowohl Hersteller als auch Distributoren ihren Resellern, Handel und Dienstleistungen zu kombinieren. Dann könne auch heute noch ein rentables Geschäft betrieben werden.

«Besonders bei Standard-Server- und Storage-Produkten ist die Situation angespannt», weiss Claudio Brogna von Zibris. «Beim traditionellen Servergeschäft bewegen wir uns in einem sehr tiefen Bereich. Die Situation ist sehr angespannt und keine Besserung in Sicht.» Da helfen auch Promotionen nicht, um eine gewinnbringende Situation zu schaffen. Vereinfacht könne man festhalten: «Je einfacher und vergleichbarer das Produkt, umso grösser ist der Druck auf den Preis respektive die Marge.»

### Fokus auf Flash

Eine Möglichkeit, die tiefen Margen auszugleichen, sieht Brogna hingegen in spezifischen Produkten, die einen Nischenmarkt abdecken. Ausserdem böten zukunftsgerichtete Produkte die Chance, dass der Preis eben nicht an erster Stelle stehe. «Am Beispiel von Pure Storage sehen wir dies täglich», erklärt Brogna. «Der Fokus auf 100 Prozent Flash und Technologien wie zum Beispiel die marktführende Datenreduktion bietet gute Argumente.» Aber auch in diesem Feld müsse man realistisch bleiben. «Der Erklärungsaufwand ist sehr gross und die

Projektphasen zum Teil lang. Der etwas höheren Marge steht ein grösserer Aufwand gegenüber.»

Remo Rossi von Netapp sieht diese Situation folgendermassen: «Im Storage-Bereich sehen wir ganz klar, dass Flash die Festplatte aus dem Primär-Storage verdrängt.» Selbst bei kleinen und mittleren Unternehmen spräche heute aus technologischer Sicht nichts mehr dagegen, eine All-Flash-Storage-Lösung ins Rechenzentrum zu stellen. «Dennoch muss man dies seriös durchrechnen», so Rossi. «Schlussendlich zählen die Kosten der Gesamtlösung inklusive dem Verwaltungsaufwand.»

### Massgeschneiderte Lösungen

Hersteller wie HPE und Netapp bieten ihren Partnern Zertifizierungs- und Ausbildungsprogramme, Webinare, Konferenzen und Schulungen. Entscheidend sei für Reseller, nicht zu unterschätzen, wie wichtig es sei, auf Marktveränderungen flexibel reagieren zu können, meint etwa René Zierler, Country Manager HPE Servers and Storage von HPE. «Heutzutage reicht es nicht mehr, ein reiner Infrastrukturanbieter zu sein. Agilität, Berechenbarkeit und Optimierung stehen für unsere Kunden im Vordergrund, deshalb schafft die schnelle Bereitstellung neuer Applikationen und Services Wettbewerbsvorteile.» Und Remo Rossi von Netapp fügt an: «Zum Schluss geht es darum, dass der Händler dem Kunden eine umfassende Lösung anbieten und auch implementieren kann. Gerade im Bereich der Dienstleistungen möchten wir den Partnern Hand bieten, damit sie die Integrationsarbeiten und Beratung erbringen können und sollen.»

Auf die Frage, welche Dienstleistungen und Zusatzangebote Distis und Hersteller ihren Resellern empfehlen würden, um zusätzliche Einnahmen zu generieren, antwortet Remo Rossi von Netapp: «Wir sehen einen steigenden Be-



*«Der Druck auf die Marge wächst bei zunehmender Konkurrenz und hoher Innovationskraft.»*

Remo Rossi, Country General Manager, Netapp Switzerland



Großes Glück - mit jedem Typ!

## Dick oder dünn? Er nimmt sie alle!

Gigolo Max stand immer wieder vor der selben Herausforderung: Dick oder Dünn? Groß oder Klein? Hell oder dunkel? Rot oder Schwarz? Mit Falten oder ohne? Auf der Internetseite [www.scanloesungen.de](http://www.scanloesungen.de) entdeckte er die Lösung für seine Probleme: Kodak alaris Dokumentenscanner mit „Perfect Page“-Technologie.

Jetzt kann er unterschiedlichste Dokumente problemlos in einem Scanvorgang digitalisieren und erhält stets ein perfektes Ergebnis. So hat Max endlich wieder mehr Zeit für die Damenwelt. Ka



Schnell und unkompliziert, er nimmt einfach alles.

### Kodak i1190WN Scanner

- ▶ Scant mit bis zu 40 Blatt pro Minute bei 300 dpi
- ▶ Herausragende Bildqualität dank Perfect Page
- ▶ Zukunftssicher durch eine Vielzahl an Anschlüssen: USB, Ethernet, WLAN oder ScanMate+ Mobile App
- ▶ empf. HEK nur 870,- CHF



*«Der Fokus auf 100 Prozent Flash und Technologien wie zum Beispiel die marktführende Datenreduktion bietet gute Argumente.»*

Claudio Brogna, Partner und Sales Director, Zibris

darf bei der Integration von hybriden Cloud-Lösungen wie Backup-as-a-Service oder Public-Cloud-Angeboten. Auch bei Managed Services, von reiner Betriebsunterstützung bis zum umfassenden Storage Management, sehen wir Bedarf bei Kunden.» Wie Händler heute mit Hardware Geld verdienen können? Indem sie vermehrt ergänzende Services verkaufen, so Rossi: «Der Händler baut dem Kunden beispielsweise eine Private Cloud, bietet dazu Disaster Recovery an und managed die ganze Lösung für Kunden.» Auch Claudio Brogna von Zibris erklärt: «Für uns liegt der Schlüssel in der Verknüpfung von Hardware und Dienstleistung. Kann der Reseller ein Partner für den Kunden sein und eine Gesamtlösung bieten, lässt sich ein Geschäft erfolgreich betreiben.» Zudem sei die Spezialisierung auf einen Teilbereich, eine Problemlösung oder eine Branche zu empfehlen. «Wer heutzutage überall ein bisschen dabei sein will aber nirgends richtig, hat es schwer.» Auf den Punkt beantwortet die Frage nach den Einnahmequellen Roger Müller von Lenovo: «Gut geschnürte Dienstleistungspakete, die einerseits dem Kundenbedürfnis entsprechen, andererseits aber mit vertretbarem Aufwand geleistet werden können, sind - neben einem guten Hardware Offering - der Schlüssel zu nachhaltigem Erfolg.»

**Professionelle Scanlösungen  
für alle Anforderungen**

Jetzt bestellen bei

**IN-RAM**

**spigraph**  
network

**ALLTRON**

[www.scanloesungen.de](http://www.scanloesungen.de)

**Kodak alaris**