

Swiss iT Reseller
Disti Award
2014



IT-MARKT

Steg und PCP.ch gehen zusammen

Steg-Geschäftsführer Manfred Steinhardt und PCP.ch-Gründer Lorenz Weber erläutern im Interview ihre gemeinsame Strategie. **Seite 15**

Synology startet Partnerprogramm

Mit einem neuen Partnerprogramm will der NAS-Hersteller die Schweizer Händler jetzt von Deutschland aus unterstützen. **Seite 19**

Wachstumsoffensive bei Bechtle

Mit einem breiten Massnahmenpaket strebt Bechtle den Ausbau der Marktanteile und signifikante Umsatzsteigerungen an. **Seite 22**

Die Verkaufshits für Weihnachten

LG, Philips, Samsung und Sony verraten, welche CE-Produkte im lukrativen Weihnachtsgeschäft dieses Jahr angesagt sind. **Seite 46**

Die Distributoren des Jahres 2014

Die Sieger des «Swiss IT Reseller» Disti Award 2014 stehen fest: Also Schweiz, Wortmann, Boll Engineering und Zibris haben es zuoberst aufs Podest geschafft und wurden als beste Distributoren der Schweiz gewählt. Als spannend hat sich das Rennen um die zweiten Plätze erwiesen, wo sich in zwei Kategorien eine Überraschung ergeben hat. **Seite 40**

PEOPLE

Philipp Lücke

Im Zuge der Übernahme durch die französische SPIE-Gruppe kommt es an der Spitze von Connectis zu einem Wechsel. Philipp Lücke, der von SPIE Deutschland kommt, löst Matthias Täubl als CEO ab. **Seite 6**



Eduard Modalek

Der Business-Development-Verantwortliche für die Swisscom Cloud erklärt die Möglichkeiten, die durch Cloud Computing eröffnet werden und zeigt, wo die Unterschiede zwischen Cloud und Outsourcing liegen. **Seite 37**



Renato Stalder

Er landete aus einer IBM-Krise heraus bei Soreco, wurde dank seiner «grossen Klappe» zum Entwicklungsleiter und führt das Unternehmen nun seit mehr als zehn Jahren: Renato Stalder – ein Portrait. **Seite 38**



Die Distributoren

Beim IT Reseller Disti Award 2014 bestätigten mit Also Schweiz und Wortmann zwei Distributoren ihren Hingegen konnten bei den VADs wie auch bei den Spezialisten und Herstellervertretungen mit Boll der über 2300 eingereichten Bewertungen ausserdem zeigt, konnten die nominierten Distributoren

VON RENÉ DUBACH

Die Schweizer IT- und CE-Distributoren machen ihren Job immer besser. Egal ob sie zur Klasse der Broadliner, der VADs, der Spezialisten und Herstellervertretungen oder zu den Komponentendistributoren zählen. Durchs Band sind die Noten bei fast allen Bewertungskriterien gegenüber Vorjahr gestiegen, so lautet eines der wichtigsten Ergebnisse vom diesjährigen Disti Award – dem wichtigsten Leistungsbarometer im Schweizer IT- und CE-Handel.

Teilnehmerresonanz 2014

Dieses Jahr haben sich 752 Teilnehmer aus 638 Unternehmen am Disti Award beteiligt und insgesamt 2312 gültige Wertungen abgegeben, womit die hohe Teilnehmerzahl aus dem Vorjahr nicht ganz erreicht werden konnte. Die Befragung wurde wie schon in den vergangenen Jahren im Rahmen einer Online-Umfrage durchgeführt, die vom 28. August bis zum 19. Oktober auf der Website von «Swiss IT Reseller» lief. In der ersten Woche der Online-Umfrage wurden rund 600 Personen, die mehrheitlich bereits in der Vergangenheit am Disti Award teilnahmen, per Mail angeschrieben und ihnen für die Award-Teilnahme ein persönlicher Zugangscodescode zugestellt, der eine einmalige Abstimmung ermöglichte. Die Resultate dieser verifizierten Teilnehmer wurden höher gewichtet.

Insgesamt standen dieses Jahr 79 Distributoren zur Wahl. Einerseits wurden diese von der «Swiss IT Reseller»-Redaktion auf-

stellt, andererseits wurden sie von Händler-Seite über ein Online-Formular nominiert. Von diesen 79 Distis wurden an der diesjährigen Umfrage 64 mindestens einmal bewertet. Um allerdings in die Gesamtwertung aufgenommen zu werden, musste ein Distributor wie schon in den vergangenen Jahren ein Minimum von 20 gültigen Bewertungen erreichen. Jene Unternehmen, welche diese Mindestanzahl an Stimmen nicht erreicht haben, wurden wie schon im Vorjahr im Sinne einer fairen Bewertung nicht berücksichtigt.

Die am Award teilnehmenden Händler bekamen die Aufgabe, ihre Distributoren in den Kriterien Service & Support, Preise, Logistik, Verkauf & Marketing sowie Online-Bestellsystem zu bewerten. Die Benotung erfolgte auch in diesem Jahr mittels dem von Schulnoten bekannten Wertungssystem von 1 (sehr schlecht) bis 6 (sehr gut), wodurch die Vergleichbarkeit der Ergebnisse mit den Resultaten früherer Jahre gewährleistet werden konnte. Zusätzlich wurden die teilnehmenden Händler gefragt, welches der genannten Kriterien sie für eine Kaufentscheidung als am wichtigsten einstufen. Die Resultate zu dieser Zusatzumfrage haben wir im Kasten auf Seite 45 zusammengestellt.

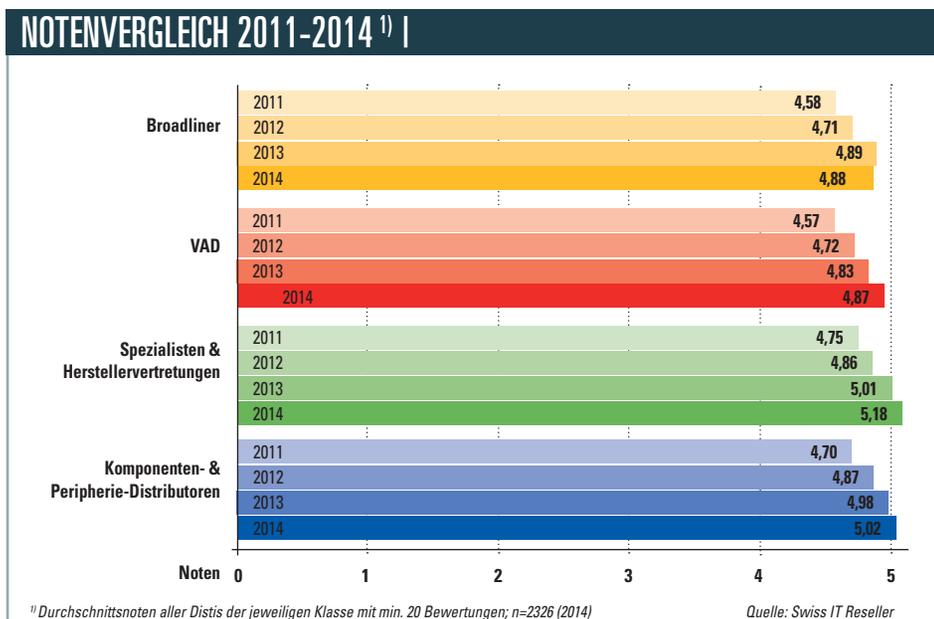
29 Distis in der Gesamtbewertung

Insgesamt haben es dieses Jahr 29 Distributoren geschafft, die geforderte Mindestanzahl von 20 Bewertungen zu erreichen. In der

Klasse der Broadliner, für die insgesamt 670 gültige Wertungen eingegangen sind, war die Mindesthürde auch dieses Jahr für kein nominiertes Unternehmen ein Thema und alle drei bewerteten Firmen holten ein Vielfaches der nötigen Stimmen. Am meisten Bewertungen konnte Also Schweiz mit 306 gültigen Stimmen auf sich vereinen, gefolgt von Ingram Micro mit 198 und Tech Data mit 166 Stimmen. Eine ebenfalls sehr hohe Stimmeteiligung erreichte aus der Kategorie der Komponenten- und Peripheriedistributoren wie schon in früheren Jahren Alltron mit insgesamt 302 Stimmen. Erwartungsgemäss schafften es bei den übrigen Disti-Klassen, denen mitunter auch viele kleinere Unternehmen zugeordnet wurden, deutlich weniger Distis über die Hürde der 20 Mindestbewertungen. Bei den Value-Added-Distributoren, von denen 22 für den Award nominiert wurden, erreichten acht Unternehmen die Mindestanzahl Stimmen und fanden damit Eingang in die Gesamtwertung. Ähnlich präsentiert sich die Situation in der Klasse der Spezialisten und Herstellervertretungen, wo von 34 nominierten Distributoren zehn die Mindestanzahl erreichten. Von den 20 nominierten Komponentendistributoren konnten schliesslich acht in der Schlussauswertung berücksichtigt werden.

Gestiegene Durchschnittsnoten

Wie eingangs erwähnt, setzte sich auch beim Disti Award 2014 ein Trend der vergangenen Jahre fort: Von der Broadliner-Klasse einmal abgesehen erreichten die bewerteten Distis im Durchschnitt fast ausnahmslos höhere Wertungen als noch vor einem Jahr. Am meisten verbessern konnten sich die Spezialisten und Herstellervertretungen, die 2013 bei einem Klassenschnitt von 5,01 standen und dieses Jahr die Durchschnittswertung 5,18 erreichten. Bei fast allen Bewertungs-



BROADLINER

Unternehmen	Note ¹⁾
1 Also Schweiz	5,05 (303)
2 Ingram Micro	4,84 (198)
3 Tech Data	4,75 (163)

¹⁾ In Klammer Anzahl Stimmen

des Jahres 2014

Vorjahressieg in den Klassen der Broadliner beziehungsweise Komponenten- und Peripheriedistributoren. Engineering und Zibris zwei neue Gewinner den obersten Podestplatz erobern. Wie die Auswertung über alle Klassen hinweg im Durchschnitt ihre Bewertungen gegenüber Vorjahr deutlich steigern.

kriterien konnte sich diese Distributorengruppe im Durchschnitt um 0,2 Notenpunkte verbessern.

Deutlich weniger signifikant fielen die Unterschiede hingegen bei den VADs wie auch bei den Komponenten- und Peripherie-Distributoren aus, die ihr Ergebnis im Vorjahresvergleich um 0,04 beziehungsweise um 0,05 Punkte steigerten. Die höheren Durchschnittsnoten beruhten im Fall der VADs hauptsächlich auf besseren Beurteilungen in den Kriterien Logistik sowie Service & Support, während die durchschnittlichen Bewertungen bei den Kriterien Verkauf, Preise und Bestellsystem dem Vorjahresergebnis entsprachen. Im Fall der Komponentendistis kamen die höheren Durchschnittswertungen durch bessere Ratings in den Punkten Logistik und Online-Bestellsystem zustande, während sich bei den übrigen Bewertungskriterien keine Änderungen ergaben.

Ein leicht rückläufiges Ergebnis musste mit der Durchschnittsnote 4,88 schliesslich die Klasse der Broadliner hinnehmen. Die minimale Abweichung zu der im letzten Jahr erreichten Wertung von 4,89 beruhte primär auf geringfügig schlechteren Beurteilungen in den Punkten Logistik und Online-Bestellsystem.

Also Schweiz vor Ingram Micro

Den Spitzenplatz bei den Broadlinern konnte sich auch dieses Jahr wieder Also Schweiz sichern; dies bereits zum vierten Mal in Folge, seit der Disti Award 2011 nach einer mehrjährigen Pause wieder neu lanciert wurde. Also erreichte eine Gesamtnote von

5,05 und damit eine Gesamtwertung, die zwar leicht unter der Vorjahreswertung von 5,12 zu liegen kam, aber dennoch problemlos für den Spitzenplatz gereicht hat. Vergleicht man die Also-Wertungen mit den Ergebnissen vom Disti Award 2013, so entsprachen die Bewertungen in den Punkten Preis sowie Service & Support dem Vorjahresergebnis, während man bei Verkauf & Marketing, Logistik sowie Bestellsystem geringfügige Einbussen im Bereich von 0,1 bis 0,2 Notenpunkten hinnehmen musste.

In der Gruppe der Broadliner konnte das Emmener Unternehmen mit einer Ausnahme bei allen Kriterien die besten Bewertungen einfahren und somit die beiden Mitbewerber klar distanzieren. Am deutlichsten fiel der Unterschied beim Kriterium Bestellsystem aus, wo Also mit einer Wertung von 5,14 über 0,6 Notenpunkte vor Tech Data zu liegen kam, dem Broadliner mit der zweitbesten Bestellsystem-Wertung. Nicht zuoberst auf dem Podest steht Also einzig und allein (und wie gewohnt) beim Kriterium Preise.

Eine kleine Sensation hat sich beim Rennen um Platz 2 ergeben: Erstmals ist es Ingram Micro gelungen, Tech Data zu verdrängen

und mit einer Gesamtwertung von 4,84 auf den zweiten Platz vorzustoßen. Was jetzt beim Disti Award 2014 Realität wurde, hat sich im Ansatz bereits bei den Umfragen in den beiden Vorjahren abgezeichnet, als die Bewertungen für den Chamer Disti-Riesen kontinuierlich anzogen. Dabei glänzte Ingram Micro einmal

mehr beim Kriterium Preise, wo man wie schon in früheren Jahren von allen Broadlinern die besten Wertungen erzielt hat. Verbessern konnte sich Ingram Micro zudem im Kriterium Verkauf & Marketing, wo die Wertungen um 0,2 Notenpunkte besser ausfielen als im Vorjahr.

Mit dem dritten Platz begnügen muss sich heuer Tech Data mit einer Gesamtwertung von 4,75. Die Tech-Data-Ergebnisse entsprechen dabei weitgehend den Vorjahresergebnissen, einzig beim Bestellsystem-Rating mussten geringfügige Abstriche in Kauf genommen werden.

Boll an der Spitze der VADs

Den ersten Preis in der Disti-Klasse der Value-Added-Distributoren holte sich dieses Jahr Boll Engineering. Der Disti mit Sitz in Wettingen verbesserte sich bei den letzten Awards von Jahr zu Jahr arbeitete sich mit einer Gesamtnote von 5,26 nun auf den ers-



VAD

Unternehmen	Note ¹⁾
1 Boll Engineering	5,26 (107)
2 Infinigate	5,12 (108)
3 ABC Distribution	4,98 (21)
4 Datastore	4,98 (67)
5 Arrow ECS Internet Security	4,97 (64)
6 BCD Sintrag	4,86 (61)
7 Avnet	4,79 (68)
8 Pixel Systems	4,02 (23)

¹⁾ In Klammer Anzahl Stimmen

SPEZIALISTEN/ HERSTELLERVERTRETUNGEN

Unternehmen	Note ¹⁾
1 Zibris	5,58 (50)
2 Oridis	5,56 (21)
3 Ecomedia	5,39 (88)
4 Micro Elektronik	5,38 (54)
5 SCS Computer Systems	5,36 (29)
6 Engelberger	5,36 (31)
7 Studerus	5,21 (66)
8 Maxdata	5,07 (21)
9 Abo-Storage Distribution	4,62 (20)
10 Swissparts	4,25 (28)

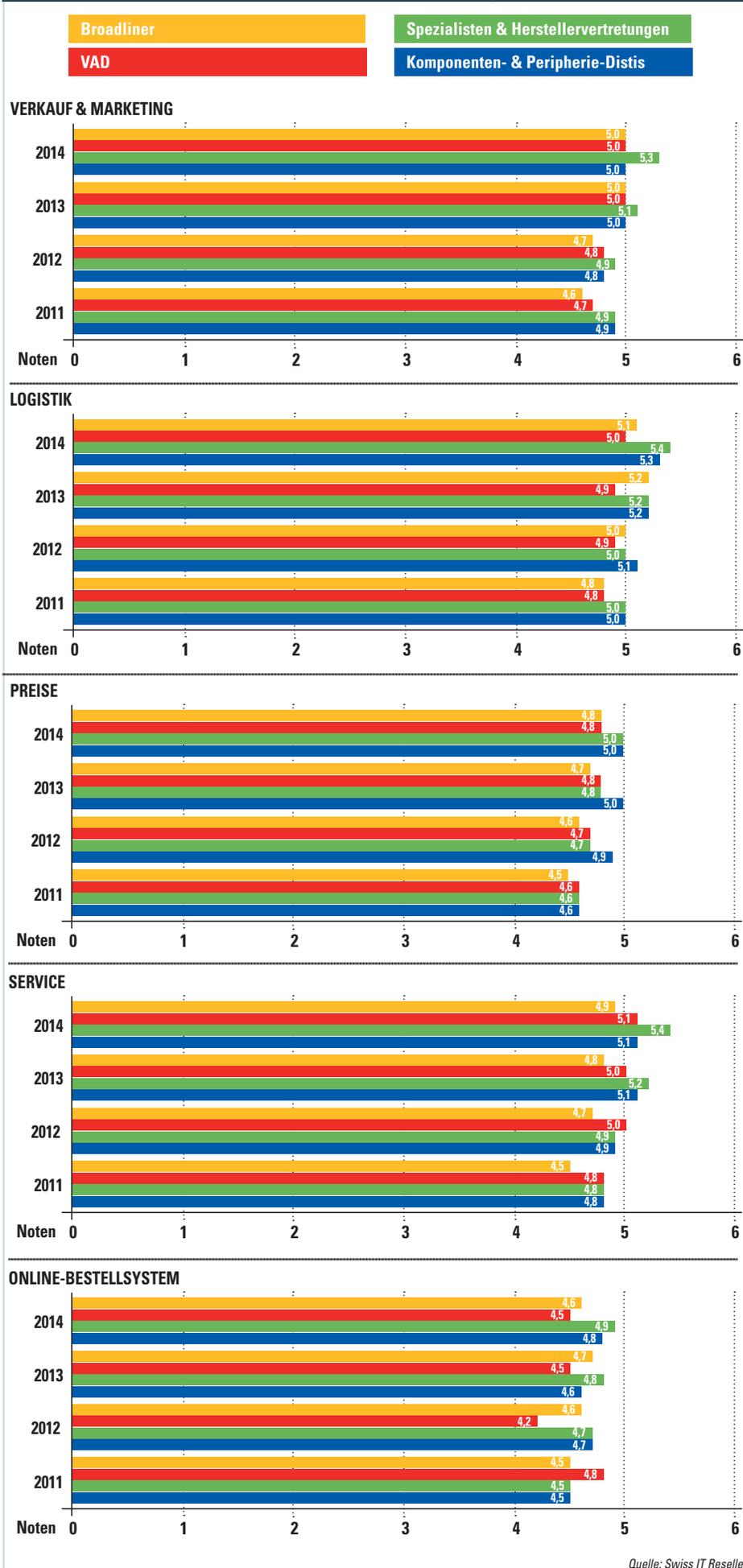
¹⁾ In Klammer Anzahl Stimmen

KOMPONENTEN/ PERIPHERIE

Unternehmen	Note ¹⁾
1 Wortmann	5,38 (46)
2 Rotronic Secomp	5,16 (26)
3 System	5,11 (36)
4 Lindy-Elektronik	5,09 (20)
5 Littlebit Technology	4,99 (42)
6 Alltron	4,97 (301)
7 Computerworks	4,89 (21)
8 Proditec	4,60 (22)

¹⁾ In Klammer Anzahl Stimmen

VERGLEICH BEWERTUNGSKRITERIEN 2011-2014



Quelle: Swiss IT Reseller

ten Platz hervor. Stand Boll 2011 mit einer Gesamtnote von 4,75 noch auf Platz 6, reichte es ein Jahr später mit einer 5,03 bereits für den zweiten Platz. Vergangenes Jahr stieg die Schlussnote von Boll Engineering dann auf 5,22, was aber erneut «nur» für Platz 2 reichte – hinter Datastore. Bei der diesjährigen Disti-Award-Ausgabe steht Boll nun zuoberst auf dem Podest, wobei in drei Disziplinen kein Mittbewerber dem Security-Distributor das Wasser reichen konnte. Boll erhielt sowohl bei Verkauf & Marketing als auch in den Kriterien Logistik und Service & Support die besten Bewertungen aller VADs. Am deutlichsten distanzierte man sich von der Konkurrenz mit der Wertung 5,6 beim Service & Support, wo man 0,2 Notenpunkte vor Infinigate auf Platz 2 zu liegen kam. Am wenigsten zu überzeugen vermochte Boll beim Kriterium Preise, wo das Unternehmen mit einer Wertung von 4,9 in der VAD-Klasse aber immer noch das drittbeste Resultat erzielt hat.

Als zweitbesten Value-Added-Distributor wurde wie erwähnt Sicherheitsspezialist Infinigate mit einer Gesamtbewertung von 5,12 gewählt. Ähnlich wie Boll konnte auch Infinigate Jahr für Jahr bessere Leistungen vorweisen. Fand sich das Unternehmen 2011 mit einer Gesamtnote von 4,19 noch auf den hinteren Rängen, verbesserte man sich im Folgejahr auf die Note 4,38, um dann im letzten Jahr mit einer 5,05 auf Platz 5 vorzustoßen. Was die Teilwertungen anbelangt, erbrachte Infinigate in den Disziplinen Verkauf & Marketing, Logistik sowie Service & Support das jeweils zweitbeste Resultat hinter dem Klassenbesten Boll. Beim Kriterium Preise kam Infinigate noch vor Boll zu liegen, musste sich aber seinerseits von Arrow geschlagen geben.

Auf den dritten Platz in der VAD-Klasse schaffte es dieses Jahr mit einer Schlussnote von 4,98 das Unternehmen ABC Distribution mit Sitz in Buchs und verdrängte damit den Vorjahressieger Datastore ultraknapp auf Platz vier. ABC Distribution konnte von allen Value-Added-Distributoren mit einer 5,1 die beste Wertung beim Bestellsystem einstreichen, während die Gesamtnote allerdings durch die eher tiefe Preis-Wertung von 4,5 hinuntergezogen wurde. Bei den übrigen Kriterien entsprachen die Wertungen in etwa dem VAD-Durchschnitt.

Deutlich Federn lassen musste hingegen Vorjahressieger Datastore, der heuer auf den vierten Platz abgerutscht ist. Datastore musste zwar gegenüber Vorjahr Einbussen bei sämtlichen Bewertungskriterien hinnehmen, lag von der Bestellsystem-Wertung abgesehen aber dennoch über dem Klassendurchschnitt sämtlicher Value-Added-Distributoren. Der fünfte Platz bei den VADs ging dieses Jahr schliesslich an Arrow ECS Internet Security. Noch 2012 stand Arrow zuoberst auf dem VAD-Podest, musste sich dann aber mit kontinuierlich tieferen Bewertungen zufrieden geben.

Zibris rückt an die Spitze vor

Bei den Spezialisten und Herstellervertretungen hat es Zibris zuoberst aufs Podest geschafft, ein Distributor, der in früheren Jahren noch in der Disti-Klasse der Komponenten- und Peripherie-Distributoren ins Rennen ging. Das Rothenburger Unternehmen erzielte mit einer 5,58 die höchste in einem Disti Award je erreichte Gesamtnote und verwies damit den Vorjahressieger Oridis auf den zweiten Platz. Mit Top-Wertungen von jeweils 5,7 in den Disziplinen Verkauf und Marketing sowie Service & Support konnte klassenübergreifend kein anderer Disti Zibris das Wasser reichen und auch bei den Kriterien Logistik und Preise wurden die Zibris-Wertungen (ebenfalls je eine 5,7) einzig von Oridis respektive SCS Computer Systems übertroffen. Negativ zu Buche schlug einzig die zwar immer noch hohe Bestellsystem-Note von 5,04, mit der man in der Klasse der Spezialisten und Herstellervertretungen lediglich den sechsten Platz erreichte.

Der zweite Platz in der Klasse der Spezialisten und Herstellervertretungen ging wie erwähnt an Oridis mit einer Gesamtnote von 5,6. Der Disti mit Sitz in Oftringen glänzte insbesondere mit einer herausragenden Logistik-Note von 5,8 und erreichte damit das beste Resultat in dieser Disziplin von allen beim Disti Award 2014 bewerteten Distributoren. Ebenfalls ein herausragendes Ergebnis konnte Oridis bei den Kriterien Verkauf & Marketing sowie Bestellsystem verbuchen, wo man mit Wertungen von jeweils 5,6 einzig vom Klassenbesten beziehungsweise von Engelberger übertroffen wurde.

Auf dem dritten Platz kam mit Ecomedia der Gewinner vom Disti Award 2012 mit einer Gesamtnote von 5,39 zu liegen. Abgesehen von der eher tiefen Preis-Wertung von 4,9 lag Ecomedia bei allen Beurteilungskriterien deutlich über den Durchschnittsnoten der Spezialisten und Herstellervertretungen. Im Direktvergleich mit den Vorjahreswertungen konnte Ecomedia das Schlussresultat um 0,07 Notenpunkte verbessern, wobei sich die Teilresultate über alle Disziplinen hinweg leicht verbesserten. Am meisten zulegen konnte das Unternehmen bei Service & Support und beim Bestellsystem, wo man je um einen Zehntelpunkt besser bewertet wurde.

Micro Elektronik auf Platz vier konnte sich im Vorjahresvergleich um einen Rang verbessern und hat mit einer Gesamtnote von 5,38 einen Podestplatz nur um Haaresbreite verpasst. Abgesehen von der Preis-Wertung lag der Distributor in allen Disziplinen über dem Klassen-Durchschnitt und konnte sich insbesondere beim Service & Support wie auch beim Bestellsystem verbessern. Hingegen mussten beim Kriterium Verkauf & Marketing geringfügige Einbußen in Kauf genommen werden.

Der fünfte Platz bei den Spezialisten und Herstellervertretungen wird schliesslich von SCS Computer Systems belegt, dem Vorjahresritten in dieser Disti-Kategorie. Mit einer

Gesamtnote von 5,36 konnte man das Vorjahresergebnis nicht mehr ganz erreichen, wofür in erster Linie tiefere Bewertungen in den Punkten Verkauf & Marketing sowie Bestellsystem den Ausschlag gaben. Hervorzuheben ist hingegen das Top-Ergebnis von SCS Computer Systems beim Preis-Ranking: Hier er-

zielte der Disti mit Sitz in Itingen die Note 5,9 und damit die beste Preis-Wertung im diesjährigen Award über alle Disti-Klassen hinweg.

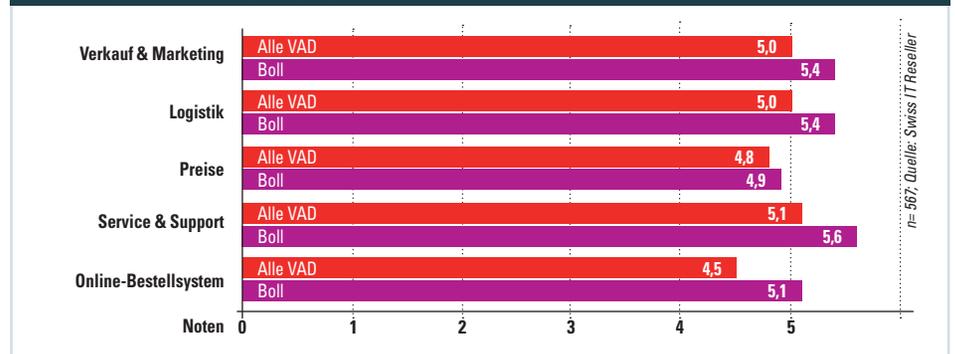
Wortmann behauptet sich

In der Klasse der Komponenten- und Peripherie-Distributoren konnte sich mit Wort-

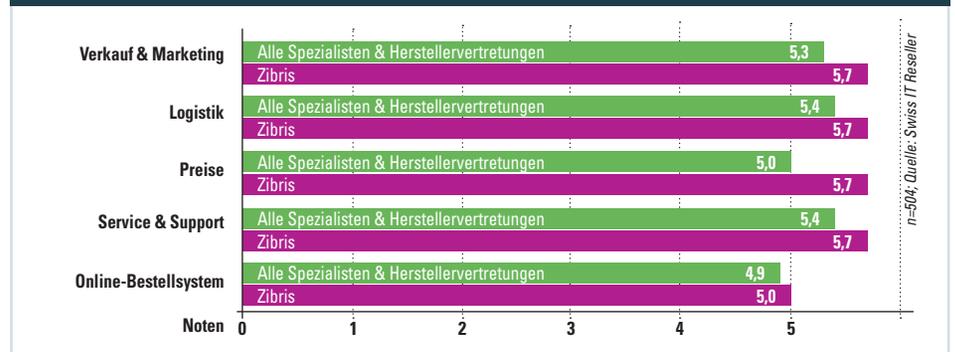
BROADLINER: ALSO SCHWEIZ IM VERGLEICH I



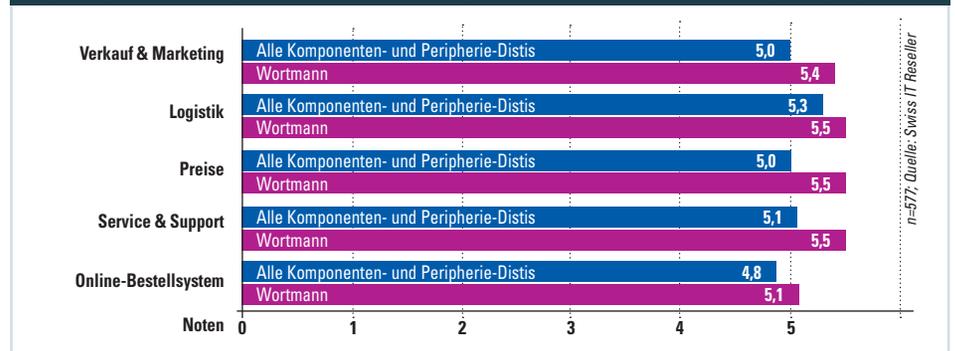
VAD: BOLL IM VERGLEICH I



SPEZIALISTEN & HERSTELLERVERTRETUNGEN: ZIBRIS IM VERGLEICH I



KOMPONENTEN- UND PERIPHERIE-DISTIS: WORTMANN IM VERGLEICH I



mann der Gewinner aus den Jahren 2012 und 2013 erneut auf dem Spitzenplatz behaupten. Mit der Schlussnote von 5,38 gelang es dem dem PC-Hersteller sogar, die Top-Resultate vom Vorjahr noch einmal zu verbessern und gleichzeitig den Vorsprung auf die Mitbewerber weiter auszubauen. Was die Bewertungen der einzelnen Kriterien betrifft, so erwies sich Wortmann als Klassenbester in den Disziplinen Verkauf & Marketing, Logistik, Preise sowie beim Service & Support. Einzig beim Rating des Bestellsystems musste man sich mit dem zweiten Platz hinter Rotronic Secomp begnügen, wobei zu bemerken ist, dass sich hier die Wertung von Wortmann (eine 5,07) im Vorjahresvergleich am deutlichsten verbessert hat.

Überraschungszweiter in der Klasse der Komponenten- und Peripherie-Distis ist Rotronic Secomp. In der Vergangenheit stets im Mittelfeld anzutreffen hat sich das Basserdorfer Unternehmen bei den letztjährigen Awards von Mal zu Mal verbessert, um heuer mit einer Gesamtnote von 5,16 den zweiten Platz zu erobern. Rotronic Secomp lieferte in allen Disziplinen Wertungen, die deutlich über den Durchschnittsnoten der Disti-Klasse liegen, und erzielte beim Kriterium Bestellsystem die höchste Bewertung aller Komponenten- und Peripherie-Distis. Im Vergleich mit den Vorjahres-Ratings fällt insbesondere das deutlich bessere Resultat bei Verkauf & Marketing auf, wo man das Ergebnis fast um einen halben Notenpunkt verbessern konnte.

Den dritten Platz bei den Komponenten- und Peripherie-Distributoren erreichte System mit einer Gesamtnote von 5,11. In den letzten Jahren im Mittelfeld vertreten gelang es nun dem Distributor mit Sitz in Hittnau, aufs Podest vorzustossen und den Vorjahreszweiten (Lindy-Elektronik) auf den vierten Platz zu verdrängen, wenn auch nur mit einem hauchdünnem Vorsprung von 0,02 Notenpunkten. Auf Platz 3 liegend lieferte System weitgehend überdurchschnittliche Wertungen, die etwa bei Verkauf & Marketing 0,3 Punkte oder beim Preis-Kriterium 0,2 Punkte über den Mittelwert der gesamten Disti-Klasse zu liegen kamen.

Auf den vierten Platz geruscht ist bei den Komponenten- und Peripherie-Anbietern wie angesprochen der Vorjahreszweite, Lindy-Elektronik, mit einer deutlich tieferen Schlusswertung von 5,09. Gegenüber dem Disti Award 2013 mussten hier insbesondere tiefere Bewertungen in den Kriterien Verkauf & Marketing, Service & Support sowie Bestellsystem hingenommen werden. Erstmals in die Top 5 bei den Komponenten- und Peripherie-Distis vorgestossen ist hingegen Littlebit Technology. Über die vergangenen vier Jahre konnte der Disti seine Gesamtwertungen konsequent verbessern und erreichte mit der Schlussnote von 4,99 sein bis anhin bestes Disti-Award-Resultat.

Kategorien-übergreifende Betrachtung

Bei der Auswertung der diesjährigen Disti-Award-Ergebnisse hat sich die Frage gestellt, wie die Ranglisten in den einzelnen

Bewertungskriterien aussehen würde, wenn die beurteilten Distributoren nicht in Kategorien eingeteilt, sondern allesamt gegeneinander antreten würden.

Das Ergebnis dieser Betrachtung ist eindeutig: Egal, ob man die Zahlen für Verkauf & Logistik, für die Preise oder das Online-Bestellsystem ins Auge fasst: Die jeweiligen Ranglisten wurden durchs Band von Distributoren angeführt, die in der Kategorie der Spezialisten und Herstellervertretungen subsummiert wurden.

Entsprechend erreichte diese Gruppe mit einer 5,18 auch die höchste durchschnittliche Klassennote. Genauso konnten die Spezialisten und Herstellervertretungen bei jedem einzelnen der fünf Bewertungskriterien die besten Durchschnittsnoten einfahren und distanzierten die nächstfolgende Disti-Klasse mit den zweitbesten Wertungen bei den meisten Bewertungskriterien sogar deutlich.

Am ausgeprägtesten zeigt sich dies beim Kriterium Service & Support, wo die Spezialisten und Herstellervertreter im Schnitt die Wertung 5,4 erreichten, während die zweitbesten Disti-Kategorien der Komponenten- und Peripherie-Distributoren beziehungsweise der VADs gerade einmal eine 5,1 schafften. Einzig bei der Preis-Wertung konnten die Komponenten- und Peripherie-Distributoren mit den Spezialisten und Herstellervertretern mithalten und erzielten ebenfalls die Durchschnittswertung 5,0. Entsprechend gestalten sich dann auch die einzelnen Ranglisten: Die Kategorie Verkauf & Marketing wird von Zi-

METHODIK IT RESELLER DISTI AWARD 2014 I

Für den Disti Award 2014 wurden die Umfrage-Teilnehmer aufgefordert, ihre Distributoren anhand der folgenden fünf Bewertungskriterien mit klassischen Schweizer Schulnoten von 1 bis 6 zu bewerten.

- **Verkauf & Marketing:** Erreichbarkeit, schnelle Auskünfte, Freundlichkeit, Kompetenz der Mitarbeiter, Unterstützung bei Lead-Generierung und Abverkäufen, Aktionsangebote, Bereitstellung von POS-Material, Handeltreue (kein Direktverkauf), Hausmessen und Roadshows.
- **Logistik:** Angebotsumfang, Produktportfolio, Lieferverfügbarkeit, Termintreue, korrekte Lieferung (tiefe Fehlerquote), RMA-Abwicklung, Logistik-Services (Lieferung im Auftrag an Endkunden).
- **Preise:** Marktgerechtes Preisniveau, konsequente Preispolitik (gleiche Konditionen für alle), Boni und Rabatte, Mindestbestellmengen und -umsätze, Zahlungsziele, Kreditlimiten, Lieferkonditionen, Finanzierung.
- **Service & Support:** Kompetenz der Mitarbeiter/Hotline, Qualität technischer Support, Ersatzteillieferungen, Abwicklung von Garantiefällen, Konfigurieren, Built-to-Order, Schulungsangebote.
- **Online-Bestellsystem:** Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit, Funktionalität, Usability, Bedienungskomfort, Bestellungs-History, Backend-Anbindung, Schnittstellen.

Die Distributoren wurden derweil, analog zu früheren Ausgaben des Disti Award, in vier Klassen eingeteilt:

- **Broadliner:** Distributoren mit umfassendem Produktangebot von unterschiedlichsten Herstellern.

- **Value Added Distributoren (VADs):** Das Angebot dieser Unternehmen geht über die reine Distribution hinaus und umfasst auch Dienstleistungen wie Beratung, Installation, Support oder Schulung.
- **Spezialisten und Herstellervertretungen:** Distributoren, die sich auf die Vertretung weniger Hersteller/Marken, auf bestimmte Produktgruppen oder auf spezielle Anwendungsbereiche (z.B. Storage, Security, Mobile, Software) beschränken, aber kein Dienstleistungsangebot wie ein VAD haben.
- **Komponenten- und Peripherie-Distributoren:** Distributoren mit breitem Angebot an Gerätekomponenten und/oder Peripherieprodukten.

Für die Berechnung der Ergebnisse wurden nur gültig ausgefüllte Formulare berücksichtigt. Bewertungen von Firmen, die nicht im IT-Geschäft tätig sind, wurden wie schon in den Vorjahren vereinzelt zugelassen. Dies deshalb, weil es auch Distributoren gibt, die direkt an Endkunden verkaufen. Diese können beispielsweise Endkunden von VADs sein, bei denen der Lieferant gemeinsam mit Händlern Projekte bewältigt. Die Bewertungen solcher Firmen wurden im Einzelfall auf ihre Glaubwürdigkeit hin geprüft und im Zweifelsfall ausgeschlossen. Der Anteil der bewertenden Endkunden war allerdings verschwindend klein und dürfte vor allem für die erwähnte Klasse der VADs von Bedeutung sein. Alles in allem konnten nach der Bereinigung der Stimmen 2325 gültige Einzelbewertungen von 752 Teilnehmern aus 638 Firmen gezählt werden. Um in die Gesamtbewertung aufgenommen zu werden, war eine Mindestanzahl von 20 Stimmen notwendig. Distributoren, die diese Mindestanzahl an Stimmen nicht erreichten, konnten im Sinne von aussagekräftigen Ergebnissen und eines fairen Vergleichs für die Gesamtbewertung nicht berücksichtigt werden.

bris mit der Wertung 5,7 angeführt, gefolgt von Oridis (5,6) und Engelberger (5,5). Ähnlich präsentiert sich die Logistik-Rangfolge, bei der Oridis mit einer 5,8 zuoberst steht und Zibris (5,7) sowie Ecomedia (5,6) die Plätze zwei und drei einnehmen. Die beste Preisbewertung ging wie bereits erwähnt mit der Höchstnote 5,9 an SCS Computer Systems, gefolgt von Zibris mit einer 5,7 und Wortmann mit einer 5,5. Beim Punkt Service & Support steht wiederum Zibris mit einer 5,7 an der Spitze, auf den weiteren Rängen folgen hier Micro Electronics und Boll Engineering (je 5,6). Die beste Bewertung für das Online-Bestellsystem ging schliesslich an Engelberger mit einer 5,6, während Oridis (gerundet ebenfalls 5,6) und Ecomedia (5,5) auf den Plätzen zwei und drei rangieren.

In eigener Sache

Auch beim diesjährigen Disti Award war das «Swiss IT Reseller»-Team wieder vor

die grosse Herausforderung gestellt, ungültige Stimmen beziehungsweise deren abstimme Teilnehmer zu ermitteln und die betreffenden Resultate zu streichen. Die Gründe hierfür waren wie schon in früheren Jahren vielfältiger Natur: Zum einen fanden sich wieder zahlreiche Teilnehmer, die mehrmals dieselben Distributoren bewertet haben – sei es, weil sie vergessen haben, dass sie schon einmal abgestimmt haben, sei es, dass sie wohlwissentlich versucht haben, ihrer Stimme mehr Gewicht zu verleihen. Ausgesondert werden mussten ferner auch diesmal wieder diverse undifferenzierte Wertungen, bei denen etwa Distributor A ausschliesslich mit höchsten Beurteilungen bewertet wurde, während gleichzeitig Konkurrent B durchs Band mit kaum plausiblen Tiefstnoten eingedeckt wurde. Zudem gingen dieses Jahr verschiedenste Votings über Anonymisierungsserver mit ungarischer oder chinesischer Her-

kunft wie auch über das Tor-Netzwerk ein; es versteht sich, dass diese Resultate einer besonders genauen Kontrolle unterzogen wurden. Insgesamt mussten so an die 200 Resultate gestrichen werden, womit unter dem Strich die eingangs genannten 2312 gültigen Stimmen verblieben.

Allen Distributoren wird auch dieses Jahr wieder ein ausführlicher Report mit den verschiedenen Teilergebnissen zur Verfügung gestellt. Darin werden die individuellen Noten einem direkten Vergleich mit den Mitbewerbern gegenübergestellt, womit auf einen Blick sichtbar wird, wo die Award-Ergebnisse Stärken und Schwächen offenlegen.

Abschliessend bleibt dem Team von «Swiss IT Reseller» einerseits allen Teilnehmern, andererseits aber auch allen Distributoren zu danken, die mit Ihrer Unterstützung zum diesjährigen Disti Award beigetragen haben.

DAS WICHTIGSTE KAUFKRITERIUM

Wie schon in den vergangenen Jahren wurden auch die Teilnehmer am Disti Award 2014 aufgefordert, von den beim Award abgefragten Bewertungskriterien das für sie wichtigste Kriterium bei einer Kaufentscheidung anzugeben, wobei sich die Teilnehmer für nur eines der fünf Kriterien Verkauf & Marketing, Logistik, Preis, Service &

Support sowie Online-Bestellsystem entscheiden mussten.

Wie die Auswertung dieser Zusatzfrage gezeigt hat, setzt sich auch beim diesjährigen Disti Award ein Trend fort, der sich bereits in den früheren Award-Ausführungen abgezeichnet hat:

Von Händlerseite wird immer mehr Wert auf die

Kriterien Service & Support sowie Verkauf & Marketing gelegt, während umgekehrt die Preise aber auch Logistik und Bestellsystem an Bedeutung verlieren.

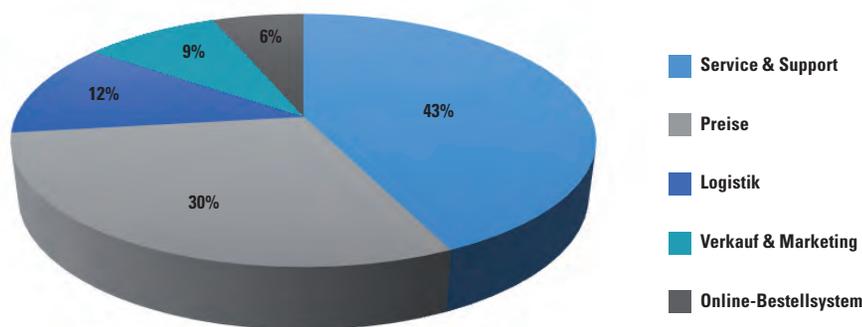
Bei der diesjährigen Abstimmung erachteten die meisten der Award-Teilnehmer den Punkt Service & Support als das entscheidende Kriterium beim Kaufentscheid par excellence, 43 Prozent der Befragten äusserten sich in diesem Sinne. Im Vergleich zum Vorjahr konnte der Punkt noch einmal um zwei Prozentpunkte zulegen, und vergleicht man die 43 Prozent Nennungen vom diesjährigen Award mit den Zahlen der vergangenen drei Jahre, dann wird klar, dass Service & Support in den letzten Jahren stetig an Bedeutung dazugewonnen hat.

Am zweitmeisten Nennungen erfuhr das Kriterium Preise mit einem Stimmenanteil von 30 Prozent. Allerdings verliert das Kriterium bei einem Kaufentscheid offenbar je länger je mehr an Gewicht. So hat die Bedeutung der Preise gegenüber Vorjahr einen Prozentpunkt eingebüsst, im Vergleich mit den Resultaten von 2012 sogar 6 Prozentpunkte.

Die umgekehrte Entwicklung zeichnet sich hingegen beim am dritthäufigsten genannten Kriterium Marketing & Verkauf ab: Hier stieg die Zustimmung von Jahr zu Jahr und erreichte dieses Jahr den Höchstwert von 12 Prozent.

Im Vorjahresvergleich unverändert hat das Kriterium Logistik auch dieses Jahr wieder 9 Prozent der Stimmen auf sich vereint. Im Vergleich mit den Zahlen von 2011, als sich noch 15 Prozent für die Logistik als ausschlaggebendstes Kaufkriterium entschieden hat, hat sich die Bedeutung allerdings stark verringert. Ebenfalls an Bedeutung verloren hat offenbar der Punkt Bestellsystem, der mit einem Zustimmungsanteil von 6 Prozent einmal mehr das Schlusslicht der kaufentscheidenden Kriterien darstellt.

TOP-KRITERIEN FÜR KAUFENTSCHEIDUNG I



n=732; Quelle: Swiss IT Reseller

WICHTIGSTE KAUFKRITERIEN IM VERGLEICH 2011-2014 I

