

Die besten Schweizer

Der IT Reseller Disti Award meldet sich mit einigen Überraschungen Spezialisten und Herstellervertretungen bekannte Namen zuoberst auf Peripherie-Distributoren, auf den zweiten Platz verwiesen. Und bei

VON MARCEL WÜTHRICH

Der IT Reseller Disti Award ist zurück – mit einigen Überraschungen im Gepäck. Drei Jahre nach der letzten Ausgabe des Benchmarks für Distributoren wurden Schweizer IT- und CE-Händler erneut aufgefordert, ihre Lieferanten aufgrund verschiedener Kriterien zu bewerten und so den Distributor des Jahres zu küren. In zwei von vier Klassen, in die die Distributoren eingeteilt wurden, gab es im Vergleich zur letzten Ausgabe im Jahr 2008 einen neuen Sieger. Und einige Distis, die bei früheren Ausgaben des Awards Spitzenplätze belegten, mussten Federn lassen und sind in diesem Jahr nur noch im Mittelfeld zu finden.

Im Vergleich zu früheren Ausgaben des Disti Awards wurden in diesem Jahr einige Anpassungen vorgenommen. Zum einen wurde eine Notenskala von 1 bis 6 analog dem Schweizer Schulsystem eingeführt (früher Noten 1 bis 10), so dass die Note 1 für «ungenügend», die Note 6 für «sehr gut» steht. Zum anderen wurden die Kriterien, in denen Noten vergeben werden können, an die aktuellen Gegebenheiten angepasst und insbesondere das frühere Kriterium «Handelstreu» durch das Kriterium «Online-Bestellsystem» ersetzt (siehe auch Kästen).

Insgesamt 592 Teilnehmer aus 515 Firmen haben sich an der Online-Umfrage für den IT Reseller Disti Award beteiligt. Alles in allem haben sie 2749 gültige Einzelbewertungen abgegeben. 110 verschiedene Distributoren erhielten Bewertungen. Um jedoch in die Gesamtwertung aufgenommen zu werden, war eine Mindestanzahl von 20 Stimmen notwendig. Distributoren, die diese Mindestanzahl an Stimmen nicht er-

reichten, konnten im Sinne von aussagekräftigen Ergebnissen und eines fairen Vergleichs für die Gesamtbewertung nicht berücksichtigt werden. Die drei Schweizer Broadliner schafften dies mit weit über 200 beziehungsweise über 300 Nennungen problemlos. Bei den Value-Added-Distributoren erreichten derweil nur 13 von 28 Distis, die bewertet wurden, die nötige Anzahl Nennungen. Bei den Spezialisten und Herstellervertretungen schafften gar nur 15 von 50 Firmen die Mindestanzahl, und bei den Komponenten- und Peripherie-Distributoren elf von 29 Unternehmen.

Potential bei Online-Bestellsystemen

Mit einem Schnitt von 4,75 die höchste Durchschnittsnote der vier Klassen – wobei hier nur die Distributoren berücksichtigt wurden, die die Mindestanzahl an Nennungen erreichten – schafften die Vertreter der Spezialisten und Herstellervertretungen. Sie scheinen vor allem die Disziplinen Logistik (Durchschnittsnote 5), Verkauf & Marketing (4,9) sowie Service & Support (4,8) im Griff zu haben.

Auf eine Durchschnittsnote von 4,7 schafften es die Komponenten- und Peripherie-Distributoren, wobei sie die beste Note in der Kategorie Logistik (4,8) verbuchen konnten. Die beiden Klassen Broadliner und VAD erzielten derweil im Durchschnitt Noten von 4,57 beziehungsweise 4,58. Die Broadliner erhielten dabei die beste Note ebenfalls im Bereich Logistik (4,8), während die VAD nebst der Logistik auch den Service & Support weitgehend im Griff zu haben scheinen (beide Kategorien Durchschnittsnote 4,8).

Im Quervergleich über alle Klassen haben die Spezialisten und Herstellervertreter mit einer Durchschnittsnote von 4,9 die Kategorie Verkauf & Marketing am besten im Griff, während die Broadliner mit der Note 4,6 das Schlusslicht bilden. Die besten Logistiker finden sich in den Reihen der Spezialisten & Herstellervertreter mit der Durchschnittsnote 5,0 (alle anderen erreichten eine 4,8). Die beste Note (4,8) bei den Preisen konnten die Komponenten- und Peripherie-Distributoren einheimen, während beim Service & Support die VAD sowie die Spezialisten & Herstellervertreter gleichauf vorne liegen (je 4,8) und die Broadliner das Schlusslicht bilden (4,5).

Was auffällt ist die Tatsache, dass die schlechtesten Noten in jeder Distributorenklasse in der Kategorie Online-Bestellsystem vergeben wurden. Die VAD erhielten hier nur ein «genügend», in den anderen Klassen wurde zumindest die Note 4,5 (Broadliner, Spezialisten und Herstellervertretungen) beziehungsweise 4,6 vergeben (Komponenten- und Peripherie-Distributoren). Im Schnitt eher tiefe Noten gab es zudem auch in der Kategorie Preis. Dies war aber bereits in früheren Jahren jeweils so, und natürlich wünschen sich die Händler immer noch etwas tiefere Preise – egal wie tief diese bereits sind.

Bedeutung von Support markant gestiegen

In diesem Zusammenhang erwähnenswert ist ein weiteres Ergebnis des Disti Awards 2011. Wie schon bei früheren Ausgaben des Awards wurden alle Umfrage-Teilnehmer auch in diesem Jahr gefragt, welche der fünf Bewertungskriterien bei einer Kaufentscheidung das wichtigste ist. Dabei war nur eine Antwort erlaubt. Während in anderen Jahren jeweils der Preis als ausschlaggebendes Kriterium genannt wurde, scheint hier ein Wandel stattgefunden zu haben. Heute werden Service & Support mit



BROADLINER

Hersteller	Gesamtnote
1 Also Schweiz	4,90
2 Tech Data	4,47
3 Ingram Micro	4,34

Distributoren 2011

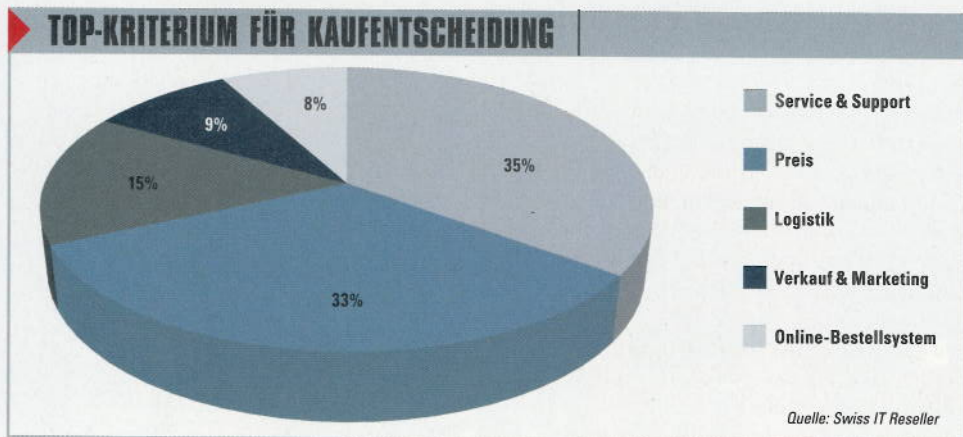
zurück. Während mit Also Schweiz bei den Broadlinern und Ecomedia bei den dem Podest stehen, wurde Alltron, der grosse Favorit bei den Komponenten- und den VAD wurden einige Mitfavoriten auf den Titel gleich kräftig zurückgebunden.

35 Prozent der Nennungen als wichtigstes Kriterium bei der Kaufentscheidung genannt, gefolgt vom Preis (33%). Im Jahr 2008 erzielte die technische Unterstützung mit 16 Prozent noch nicht einmal halb so viele Stimmen, was sicher auch widerspiegelt, dass die IT-Welt immer komplexer wird und die Händler immer stärker auf den Support und das Know-how der Distis angewiesen sind.

Für 15 Prozent gab in diesem Jahr die Logistik den Ausschlag für die Kaufentscheidung (2008: 23 Prozent), währendem Verkauf & Marketing sowie das Online-Bestellsystem immerhin von neun beziehungsweise acht Prozent der Befragten als Top-Kriterium genannt werden.

Sieger Broadliner: Also Schweiz

Keine Überraschung hat es bei den Broadlinern gegeben. Seriensieger Also Schweiz konnte auch drei Jahre nach dem letzten Triumph im Jahr 2008 heuer wieder abräumen. Also konnte dabei in allen Bewertungskriterien - abgesehen vom Preis, wo das Emmener Unternehmen mit einer Durchschnittsnote von 4,29 wenig überraschend das Schlusslicht bildet - überdurchschnittliche Werte erzielen. Am stärksten von der Konkurrenz abgehoben hat sich Also bei den Punkten «Logistik» sowie «Online-Bestellsystem» - wo die Firma mit Noten von 5,3 beziehungsweise 5,1 jeweils rund eine halbe Note über dem Durchschnitt und sogar bis zu einer Note und mehr vor der Kon-



kurrenz liegt. Die Gesamtnote von Also liegt mit 4,9 gut 0,3 Notenpunkte über dem Durchschnitt aller Broadliner (4,57).

Während der Sieger derselbe blieb, hat es auf den Plätzen zwei und drei eine Verschiebung gegeben. Konnte Ingram Micro in den Jahren 2007 und 2008 Konkurrent Tech Data jeweils noch knapp hinter sich lassen, konnte Tech Data in diesem Jahr an Ingram Micro vorbeiziehen. Dabei liegt Tech Data in allen Kategorien ausser beim Preis, wo Ingram Micro mit einer Note von 4,6 bei den Broadlinern unangefochten an der Spitze liegt, vor dem Konkurrenten mit Sitz in Cham. Im Durchschnitt erreicht Tech Data so eine Note von 4,47 gegenüber der Note 4,34 von Ingram Micro.

Sieger VAD: Arrow ECS Internet Security

Einen neuen Namen an der Spitze findet man in der Klasse der VAD: Im Jahr 2008 (damals unter dem Namen «Internet Security») noch auf dem zweiten Platz zu finden, kann Arrow ECS Internet Security in diesem Jahr (und wie schon 2007) zuoberst aufs VAD-Treppchen steigen und dabei einen deutlichen Sieg davontragen. Mit einem Notendurchschnitt von 5,29 konnte Arrow ECS Internet Security zudem den höchsten Durchschnittswert aller Distributoren quer über alle Klassen einheimen. Arrow ECS Internet Security konnte



KOMPONENTEN/ PERIPHERIE

Hersteller	Gesamtnote
1 Diggelmann EDV Zubehör	5,22
2 Alltron	5,04
3 Assmann IT-Solutions	4,88
4 Wortmann	4,68
5 Lindy-Elektronik	4,67
6 Soft-Carrier	4,61
7 Littlebit	4,60
7 Rotronic	4,60
9 EET Schweiz	4,53
10 Proditec	4,50
11 System	4,34



VAD

Hersteller	Gesamtnote
1 Arrow ECS Internet Security	5,29
2 Coma Services	5,06
3 Avnet	4,90
4 Datastore	4,88
5 SCS Solid Computer	4,82
6 Boll Engineering	4,75
7 Pixel Systems	4,63
8 Abo-Storage Distribution	4,49
9 BCD Sintrag	4,42
10 Magirus	4,25
11 Infinigate	4,19
12 BW Distribution	4,18
13 Computerlinks	3,76



SPEZIALISTEN/ HERSTELLERVERTRETUNGEN

Hersteller	Gesamtnote
1 Ecomedia	5,26
2 Com2b	5,25
3 Engelberger	5,05
4 Openstorage Schweiz	5,04
5 Studerus	5,02
6 Micro Elektronik	4,90
7 Eizo Nanao	4,82
8 IT-Parts	4,68
9 ABC Software	4,66
10 John Lay Electronics	4,59
10 Linard Distribution	4,59
12 BHS Binkert	4,54
13 Maxdata	4,50
14 Graphax	4,24
15 Swissparts	4,20

durchs Band die hohe Note von 5,4 in den Bereichen Verkauf & Marketing, Preis sowie Service & Support für sich verbuchen und auch bei der Logistik mit der Note 5,3 gut abschneiden. Die einzige Note unter einer 5 erzielte das Unternehmen beim Online-Bestellsystem, wobei Arrow ECS Internet Security mit einer 4,9

auch hier deutlich über der (tiefen) Durchschnittsnote 4 liegt.

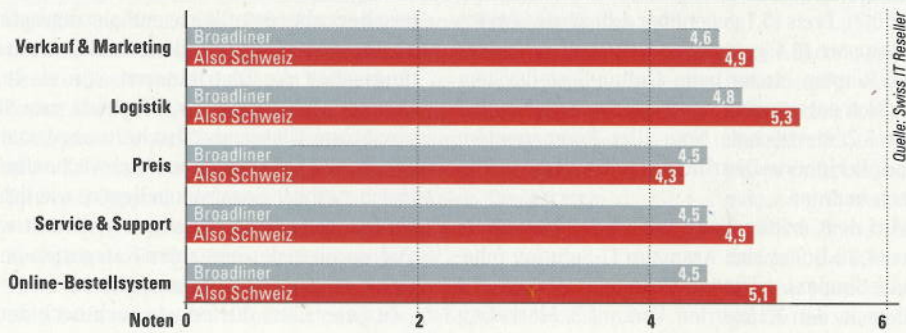
Zu den grossen Überraschungen des Disti Award 2011 zählen derweil bestimmt die Positionen von Boll Engineering und BCD Sintrag. Boll, der Sieger von 2008 und drittplatzierte von 2007, ist in diesem Jahr mit einer Durch-

schnittsnote von 4,75 nur noch auf Platz 6 zu finden. Schlecht bewertet wurde Boll vor allem in der Kategorie Preise, wo der Security-Spezialist mit der Note 4,3 rund 0,3 Notenpunkte hinter dem Durchschnitt und sogar 1,1 Notenpunkte hinter dem Sieger liegt. BCD Sintrag, 2008 auf Rang 3 und 2007 auf Rang 2, liegt in diesem Jahr gar nur noch auf dem 9. Platz. Heruntergezogen wurde BCD Sintrag mit Sicherheit von der tiefen Note 3,7 für das Online-Bestellsystem. Aber auch bei der Logistik, den Preisen und beim Service & Support liegt BCD Sintrag in diesem Jahr unter dem Durchschnitt.

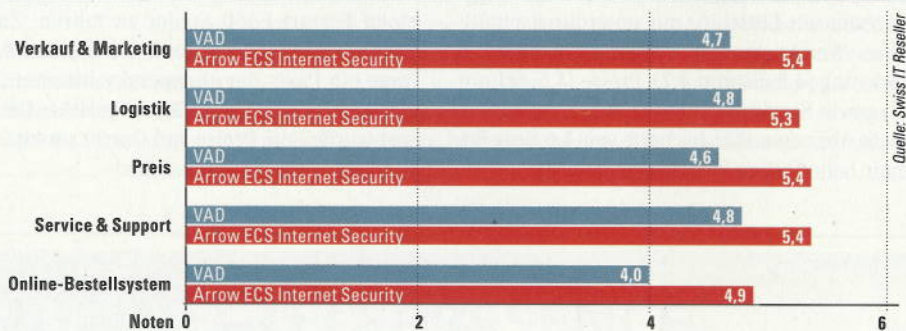
Auf den Rängen 2 und 3 finden sich in der Klasse der VAD die Unternehmen Coma Services mit einer Durchschnittsnote von 5,06 sowie Avnet mit der Note 4,9. Coma Services erzielte in allen Kategorien überdurchschnittliche Werte und zeichnete sich vor allem durch gute Noten bei der Logistik und beim Service & Support (je 5,3) aus. Avnet konnte ebenfalls mit (fast) durchgehend guten Werten auftrumpfen. Für Service & Support gab es eine 5,2, für Preise und Logistik eine 5,1 und für Verkauf & Marketing eine 5. Einzig beim Online-Bestellsystem tauchte Avnet mit der Note 4,1 auf ein ähnlich tiefes Niveau wie die meisten anderen VAD.

Zu den VAD ist noch ein Punkt anzufügen: In dieser Klasse findet sich am Schluss der Rangliste der einzige Vertreter des Disti Awards 2011, dessen Gesamtnote unter einer 4,0 liegt und der damit als «ungenügend» bewertet wurde. Es ist dies der Security-Disti Computerlinks mit Sitz in Ostermündigen. Computerlinks erreichte dabei in keiner der fünf Kategorien die Note 4.

BROADLINER: ALSO SCHWEIZ IM VERGLEICH



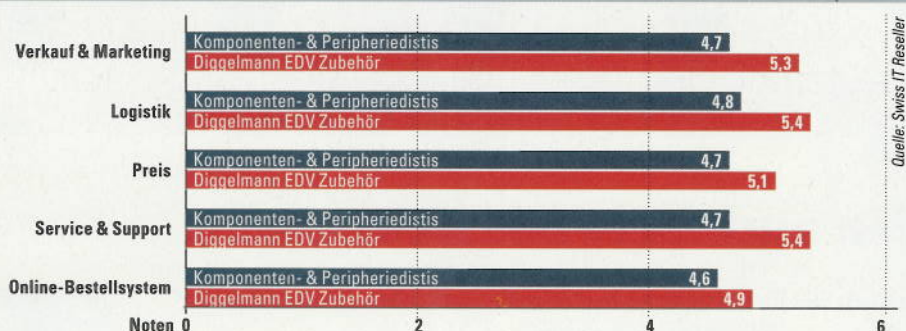
VAD: ARROW ECS INTERNET SECURITY IM VERGLEICH



SPEZIALISTEN & HERSTELLERVERTRETRETER: ECOMEDIA IM VERGLEICH



KOMPONENTEN- & PERIPHERIE-DISTIS: DIGGELMANN IM VERGLEICH



Sieger Spezialisten und Herstellervertretungen: Ecomedia

Wie bei den Broadlinern ist auch in der Kategorie der Spezialisten und Herstellervertretungen der alte auch der neue Sieger. Er heisst wie schon 2008 Ecomedia. In keiner Klasse war das Rennen um den Sieg jedoch knapper. Der auf Mobiltelefonie und Zubehör spezialisierte Disti Com2b rückte Ecomedia gefährlich auf die Pelle und erzielte in drei von fünf Kategorien (Verkauf & Marketing, Preise sowie Service & Support) die bessere Note. Jedoch scheint Ecomedia zwei Dinge besonders im Griff zu haben: Zum einen die Logistik und zum anderen das Online-Bestellsystem. Bei diesen beiden Kriterien erzielte Ecomedia die hervorragenden Noten von 5,7 beziehungsweise 5,6, was letztlich zu einer Gesamtnote von 5,26 führte. Com2b erreichte beim Bestellsystem hingegen «nur» die Note 4,8 (was im Quervergleich keinesfalls schlecht ist) und erzielte so eine Gesamtnote von 5,25.

Nicht nur auf den ersten zwei, sondern auch auf den Plätzen 3 bis 5 geht es bei den Spezialisten und Herstellervertretungen extrem eng zu und her. Gerade einmal 0,03 Notenpunkte trennen Engelberger (Gesamtnote 5,05) auf Platz 3 und Studerus (Gesamtnote 5,02) auf

dem 5. Rang. Dazwischen liegt Openstorage Schweiz mit der Note 5,04 auf Platz 4. Engelberger (2008 auf Platz 2, 2007 auf Platz 1) erzielte sehr gute Noten bei der Logistik und mit seinem Online-Bestellsystem (je 5,4), während die Note beim Preis mit einer 4,4 unter dem Durchschnitt von 4,6 liegt. Openstorage Schweiz fiel durch überdurchschnittliche Noten bei Verkauf & Marketing (5,4) sowie Preisen und Service & Support (je 5,2) auf und liegt beim Online-Bestellsystem (4,1) deutlich zurück. Und Studerus schliesslich, 2008 noch auf dem dritten Rang, erzielte ausser in der Kategorie Preise (wo die Note identisch mit der Durchschnittsnote 4,6 ist) in allen Kategorien Noten, die 0,3 bis 0,4 Notenpunkte über dem Klassendurchschnitt liegen. Jedoch konnte sich Studerus nirgends deutlich vom Schnitt absetzen. Doch zu Engelberger, Openstorage und Studerus muss noch einmal angefügt werden, dass bereits eine sehr gute oder sehr schlechte Wertung eines einzelnen Umfrageteilnehmers den Unterschied machen konnten, so eng lagen die drei Distis zusammen.

Sieger Komponenten- und Peripherie-Distributoren: Diggelmann EDV Zubehör

In der Klasse der Komponenten- und Peripherie-Distributoren gab es eine weitere Überraschung: Alltron, Sieger im Jahr 2008 (sowie auch 2007, damals noch in Form von Brack) und

wohl auch in diesem Jahr der grosse Favorit, muss sich mit Silber begnügen. Geschlagen wurde Alltron von Diggelmann EDV Zubehör, dem Zubehörspezialisten aus Fehraltdorf. Diggelmann EDV Zubehör erreichte eine Gesamtnote von 5,22, während Alltron mit der Note 5,04 bewertet wurde. Den Ausschlag für Diggelmann EDV Zubehör gaben die besseren Noten in den Bereichen Verkauf & Marketing (5,3 gegenüber 5,0 bei Alltron), Logistik (5,4 gegenüber 5,2), Preis (5,1 gegenüber 4,8) sowie Service & Support (5,4 gegenüber 5,0). Alltron konnte das Rennen einzig beim Online-Bestellsystem für sich entscheiden, wo die Mägenwiler mit einer 5,2 die höchste Note aller Komponenten- und Peripherie-Distributoren für sich verbuchen konnten.

Auf dem dritten Rang mit einer Gesamtnote von 4,88 findet sich Assmann IT-Solution (ehemals Simpex). Assmann IT-Solution erzielte vor allem in den Kategorien Verkauf & Marketing sowie Service & Support gute Noten. Zurückgebunden wurde derweil Rotronic, der Drittplatzierte aus dem Jahr 2008. Rotronic findet sich in diesem Jahr lediglich noch auf Platz 7 (gemeinsam mit Littlebit), mit unterdurchschnittlichen Werten in den Kategorien Verkauf & Marketing (4,5; Schnitt 4,7), Preise (4,5; Schnitt 4,7) sowie Service & Support (4,5; Schnitt 4,7). Leicht über dem Durchschnitt von 4,6 liegt Rotronic beim Online-Bestellsystem (4,7).

Individuelle Auswertung verfügbar

Dass nach drei Jahren Pause beinahe 600 Teilnehmer am Disti Award mitgemacht haben, ist zu einem grossen Teil auch der Verdienst derjenigen Distributoren, die ihre Händler aktiv zur Teilnahme an der Bewertung aufgefordert haben. Davon profitieren letztlich auch die Distributoren selbst. Alle Distributoren, die genügend Bewertungen auf sich vereinen konnten, haben nämlich die Möglichkeit, bei «Swiss IT Reseller» eine detaillierte, auf sie zugeschnittene Auswertung anzufordern. In dieser Auswertung sehen die Distributoren, wie sie in den einzelnen Kategorien im Vergleich zum Sieger sowie zum Klassendurchschnitt abgeschnitten haben, wo ihre Stärken und Schwächen im Vergleich zu ihrer Gesamtnote liegen, wie ihre Noten in der jeweiligen Kategorie verteilt waren und wo sie in den einzelnen Kategorien im Vergleich zu den Mitbewerbern stehen.

Zu guter Letzt dürfen wir auch noch den Gewinner des Teilnehmerpreises bekanntgeben, der unter allen Umfrageteilnehmern verlost wurde. Herr Roman Gyger von der Firma Itnetwork kommt in den Genuss, einen Tag lang einen Ferrari F360 Spider zu fahren. Zudem haben wir täglich während der Dauer der Umfrage ein Paket der «Kaspersky Internet Security Special Ferrari Edition» verlost. Gesponsert wurden die Preise von Ontrex und Kaspersky Labs - besten Dank dafür!

METHODIK DISTI AWARD 2011

Für den Disti Award 2011 wurden die Umfrage-Teilnehmer aufgefordert, ihre Distributoren in den folgenden fünf Bewertungskriterien mit Noten 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, Handels-treue (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 Awards, 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 VAD haben.
- **Komponenten-/Peripherie-Distributoren:** Distributoren mit breitem Angebot an Gerätekomponenten und/oder Peripherieprodukten.

Für die Berechnung der Ergebnisse wurden nur gültig ausgefüllte Formulare berücksichtigt. Als ungültig erachtet wurden beispielsweise anonym ausgefüllte Formulare oder undifferenzierte Bewertungen (z.B. für mehrere Distis überall Note 1, und für einen Disti überall Note 6). Auch Teilnehmer, die ihre eigene Firma bewerteten, wurden selbstverständlich gestrichen. Bewertungen von Firmen, die nicht im IT-Geschäft tätig sind, wurden zugelassen. Dies deshalb, weil es auch Distributoren gibt, die direkt an Endkunden verkaufen. Diese können beispielsweise Endkunden von VAD 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 hielt sich allerdings im äusserst tiefen einstelligen Prozentbereich und dürfte vor allem für die erwähnte Kategorie der VAD von Bedeutung sein. Alles in allem konnten nach der Bereinigung 2749 gültige Einzelbewertungen von 592 Teilnehmern aus 515 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.