



CRN-Studie

Komsa führt TK-Distribution an

Überblick

- 20** CRN zertifiziert fünf Grossisten Komsa, Herweck, Online, Michael Telecom und NT plus erhalten die CRN-Auszeichnung. Die Studie offenbart aber auch Schwächen.
- 24** **NT plus startet Finanzierungs-konzept**
CRN sprach mit NT-plus-Chef Klaus Elias über das Ergebnis der Studie.
- Online AG mit Leads-Initiative**
Der TK-Grossist hat noch Anlaufschwierigkeiten mit der Leads-Weitergabe.

CRN nimmt die TK-Distribution unter die Lupe: Testsieger Komsa, Herweck, Online, Michael Telecom und NT plus erhalten die Auszeichnung »CRN Certified Distributor«, Dangaard Telecom verfehlt das Gütesiegel. Kritik äußerten die befragten Händler generell an Projektfinanzierung, Bereitstellung von Demo-Geräten sowie Leads-Weitergabe.

mreuter@crn.de

Technischer Support, Schulungen und Marketing-Unterstützung gut – Projektfinanzierung, Leads-Weitergabe und Bereitstellung von Demogeräten weniger gut. So urteilten 129 Fachhändler, die das Marktforschungsinstitut Infotab Research im Auftrag von CRN befragt hatte, wie zufrieden sie mit ihrem TK-Distributor seien.

Dabei vergaben die Befragten Schulnoten, bei einer Gesamtnote bis 2,5 er-

hält der Grossist das Prädikat »CRN Certified Distributor«.

Das Ergebnis: Überrasgender Testsieger ist Komsa mit der Gesamtnote von 1,76 (siehe Tabelle auf der nächsten Seite). Der Distributor aus Hartmannsdorf erzielt in allen drei Kategorien – Hard Facts, Soft Facts sowie Image – die besten Noten. Als Primus schneidet das Unternehmen unter anderem in den Rubriken

Technischer Support, Unterstützung vor Ort, Postsales Support, Weitergabe von Leads, Marketing-Unterstützung und CTO ab.

Mit einer Gesamtnote von 2,98 kommt Dangaard Telecom am schlechtesten weg. Damit verfehlt das Unternehmen aus Trier das CRN-Zertifikat. In den wichtigen »Hard Facts« reicht es sogar nur zur Note 3,62. Dangaard gehört neben Komsa

und NT-plus zu den drei größten TK-Distributoren in Deutschland, konzentriert sich aber im Gegensatz zu den Konkurrenten ausschließlich auf Mobilfunk. Zu den Hauptumsatzträgern zählen Retailer wie beispielsweise Media Markt. Das Engagement in der Fläche könnte der Hauptgrund für die negativen Beurteilungen der Fachhändler sein. Gegenüber einem Großkunden wie Media Markt fällt die Betreuung eines kleineren TK-Resellers zu sehr ab. »Wir müssen uns kontinuierlich verbessern, um den Fachhandel zu überzeugen«, ist Dangaard-Geschäftsführer Michael Möller nach Vorlage der CRN-Studie überzeugt. Erste Schritte hat der Grossist bereits in den vergangenen Wochen eingeleitet: Die Firma hat ihre

Kundendatei bereinigt, 35 Prozent der gelisteten Händler fielen raus. Dabei handelt es sich größtenteils um Reseller, die sich vom Markt zurückgezogen haben oder keine nennenswerten Bestellungen über Dangaard laufen lassen. Die verbleibenden Partner sollen direkt über Verbesserungswünsche befragt werden. Darüber hinaus hat der Disti eine eigene Fachhandels-Unit gegründet. Call-Center-Agents und Key-Accounts wurden zusammengelegt, um den Handel gezielt zu beraten.

Gut schneiden in der Befragung Herweck (Gesamtnote 2,09), Online (2,16) und Michael Telecom (2,18) ab. NT plus schafft den »Certified Distributor« knapp mit der Gesamtnote 2,45. In den »Hard Facts«







reichte es nur für eine 2,92. Fachhändler kritisieren vor allem die Punkte Finanzierung und Unterstützung vor Ort. Um Abhilfe zu schaffen, will Klaus Elias, Vorstandsvorsitzender der NT plus AG, dem Handel demnächst ein umfangreiches Finanzierungskonzept anbieten (siehe Interview auf Seite 24). Zum Paket soll dann auch Projektfinanzierung gehören.

Projektfinanzierung und Leads-Weitergabe am schlechtesten

Generell beurteilten die Befragten Projektfinanzierung, Bereitstellung von Demo-Geräten und Leads-Weitergabe am schlechtesten. Im Schnitt als beste verkaufsunterstützende Maßnahme schnei-

det mit der Note 2,06 der technische Support ab. Zufrieden ist der Handel auch mit Schulungen, Postsales-Support und Marketingunterstützung. Die insgesamt relativ positive Bewertung der befragten Reseller – immerhin erhalten fünf von sechs getesteten Grossisten das CRN-Zertifikat – spiegelt sich auch in der Frage nach Verbesserungen in der Zusammenarbeit wieder: Fast 60 Prozent sind wunschlos glücklich, der Rest kritisiert am häufigsten Preis und Warenverfügbarkeit. ▣

Bewertungstabelle TK-Distributoren im Test

						
	Komsa	Herweck	Online AG	Michael Telekom	NT plus	Dangaard Telekom
Hard Facts: Bewertung der verkaufsunterstützenden Maßnahmen						
Technischer Support	1,75	2,11	2,31	1,82	2,12	2,40
Unterstützung vor Ort	2,40	2,83	4,00	3,06	3,53	3,60
Presales-Support	1,95	2,15	1,87	2,44	3,00	3,07
Postsales-Support	1,79	1,93	2,42	1,95	2,65	2,60
Weitergabe von Leads	2,46	2,89	3,17	3,36	2,80	4,11
Schulungen	1,82	2,00	2,20	1,68	2,07	3,56
Marketing-Unterstützung	1,77	2,28	3,00	2,19	2,29	3,19
Projektunterstützung	1,60	2,18	2,17	2,43	2,47	3,70
Finanzielle Unterstützung	2,33	2,29	2,88	2,87	3,33	3,82
Projektfinanzierung	2,38	2,56	2,00	3,60	4,33	4,33
Anlieferung direkt beim Endkunden (drop shipments)	1,38	2,33	1,56	2,36	2,80	4,63
CTO (Konfigurationservices)	2,00	2,60	2,22	2,10	3,50	3,63
Bereitstellung von Demogeräten/Demoinstallationen	3,00	3,11	3,50	3,31	3,08	4,36
Gesamtnote	2,05	2,40	2,56	2,55	2,92	3,62
Soft Facts: Bewertung der Zusammenarbeit						
Qualität der Informationen	1,77	1,91	2,33	1,96	2,10	2,40
Form der Information (Fax, Internet, Mail, etc.)	1,78	1,78	2,17	2,00	1,95	2,35
Telefonische Erreichbarkeit	1,61	1,74	1,83	1,72	2,15	2,45
Unterstützung bei Problemen	1,48	2,00	2,00	2,00	2,10	2,76
Kommunikation mit dem Hersteller	1,30	1,52	1,83	1,72	1,75	2,26
Reaktionszeit der Ansprechpartner (z.B. bei Anfragen)	1,77	1,91	2,06	2,00	2,10	2,47
Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter	1,55	2,04	2,00	1,96	2,00	2,16
Marktkompetenz der Mitarbeiter	2,00	2,14	2,47	2,29	2,11	2,41
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter	1,17	1,65	1,53	1,72	1,50	1,89
Gesamtnote	1,60	1,85	2,02	1,93	1,97	2,35
Image des Herstellers						
Nimmt die Kunden ernst	1,30	1,74	1,33	1,48	1,75	2,11
Ist ein fairer Geschäftspartner	1,32	1,61	1,50	1,72	1,85	2,20
Ist flexibel und unbürokratisch	1,78	2,32	1,72	2,00	2,20	2,65
Würde ich meinen Kollegen empfehlen	1,13	1,57	1,39	1,72	1,90	2,45
Fühle mich dort als Kunde gut aufgehoben	1,17	1,48	1,39	1,56	2,00	2,25
Hat einen guten Ruf	1,24	1,45	1,56	1,61	2,11	2,39
Gesamtnote	1,32	1,70	1,48	1,68	1,97	2,34
Gesamtnote total	1,76	2,09	2,10	2,18	2,45	2,98

CRN Certified Distributor

Die einzelnen Leistungen der Distributoren bewerten die befragten Reseller mit Schulnoten von eins bis sechs. Damit auf einen Blick erkennbar ist, welcher Hersteller sich intensiv um den Channel bemüht, verleiht CRN die Auszeichnung »CRN Certified Distributor«. Beurteilt werden die Leistungen in drei Kategorien: vertriebsfördernde Maßnahmen (Hard Facts), Kooperations-

verhalten (Soft Facts) und Image. In die Endbeurteilung fließen Hard Facts als doppelte Wertung ein. Eine Auszeichnung erhält, wessen Angebot mit einer Gesamtnote besser als 2,50 bewertet wird.

Weitere Informationen erteilt Frank Sautner, CMP-WEKA research+consulting, Tel. 08121 9515-95.