



Security-Distributoren auf dem Prüfstand

Gemeinsamer Zieleinlauf

CRN befragte über 160 Fachhändler mit Schwerpunkt auf IT-Sicherheit zu den Großhändlern in diesem Segment. Viel Lob gab es dabei für die Distributoren: Die Leistungen, der Einsatz der Mitarbeiter und die Fachhandelsunterstützung wurden durchwegs gut bewertet. Pessimismus allerdings beim Blick in die Zukunft: Über 40 Prozent der Befragten glauben, dass die Zahl der Distributoren künftig eher ab als zunehmen wird.

peter.marwan@crn.de

Die acht großen Spezialdistributoren für IT-Sicherheitsprodukte stellten sich im Mai dem Urteil des Handels: Das Münchner Marktforschungsinstitut Infotab Research befragte im Auftrag von Computer Reseller News 162 regelmäßige Kunden von Allasso, Computerlinks, Entrada, Esesix, Infinigate, Noxs, TLK und Wick Hill, wie sie die Unterstützung durch die Distributoren beurteilen. Abgefragt wurden die konkreten Maßnahmen der Fachhan-

delsunterstützung wie Pre- und Postsales-Support oder auch die Möglichkeiten der Projektfinanzierung, die »weichen« Faktoren wie die telefonische Erreichbarkeit oder auch die Kompetenz der Mitarbeiter und schließlich das Image des Distributors im Handel. Die Fachhändler bewerteten die einzelnen Punkte dabei mit Schulnoten von eins bis sechs, bei einem Gesamtdurchschnitt besser als 2,5 verleiht CRN die Auszeichnung »Certified Distri-

butor«, ist der Durchschnitt sogar besser als 2,0 wird das betreffende Unternehmen sogar als »Excellent Distributor« ausgezeichnet.

Mit dem Ergebnis können eigentlich alle Grossisten zufrieden sein: Esesix aus Pfaffenhofen (1,77), TLK aus Münster (1,87) und Entrada aus Paderborn (1,97) überzeugten auf der ganzen Linie und können nun ein Jahr lang die Auszeichnung »Excellent Distributor« für sich beanspru-

Überblick

20 **Gemeinsamer Zieleinlauf**
Alle acht vom Handel beurteilten Security-Distributoren schnitten gut ab – Details in der großen CRN-Tabelle

24 **Fokus auf Technologieführer**
Ralf Stadler, Leiter Security-Distribution bei Esesix, im CRN-Interview

»Verbesserungen schon in Angriff genommen«
Andreas Bechtold, Geschäftsführer bei Infinigate spricht im CRN-Interview über seine Pläne

chen. Computerlinks, nach wie vor der meistgenutzte Security-Distributor, bei dem zwei Drittel der Befragten zumindest hin und wieder einkaufen, verpasste diese Hürde mit der Durchschnittsnote 2,0 denkbar knapp, erhält aber zu Recht die Auszeichnung als »Certified Distributor«. Fast ebenso knapp war es bei Allasso (2,03) und Wick Hill (2,07). Wohlwollende Händlerschelte gab es für Infinigate (2,27) und Noxs (2,29). Beide bekommen zwar ohne Probleme die Auszeichnung als »Certified

Distributor«, bei beiden machen sich aber auch die Neuerungen und Umstrukturierungen der vergangenen Monate bemerkbar. So wechselte etwa Infinigate von Trend Micro zu McAfee und übernahm im Frühjahr die bisher direkt vom Hersteller betreuten Sophos-Händler. Auch Astaro überzeugte Infinigate vom zweistufigen Vertriebsmodell, das seit Anfang des Jahres nun auch umgesetzt wird. Allesamt keine leichten Aufgaben, die selbstverständlich etwas Zeit benötigen. Nun seien diese Übergangsphasen aber weitgehend abgeschlossen, versichert Infinigate-Ge-

schäftsführer Andreas Bechtold im CRN-Interview (auf Seite 24). Auch Noxs blickt auf turbulente Monate zurück: Erst übernahm die niederländische Mutter von Icon Systems den Mitbewerber Risc Technology, dann wurde Icon Systems im Zuge der Internationalisierung in Noxs umbenannt und schließlich wurde Risc in Noxs integriert. Dabei übernahm der bisherige Risc-Geschäftsführer Stephan Berner die Leitung des vereinten Gesamtunternehmens. Er erklärte im Gespräch mit CRN im April, mit gestrafftem Herstellerportfolio und neuer Struktur die Nummer zwei un-

ter den deutschen Security-Distributoren werden zu wollen. Sowohl am Umsatz als auch an der Fachhandelsunterstützung muss dazu aber noch etwas gefeilt werden: So kritisierten die Fachhändler etwa die Leadweitergabe (4,42) und die finanzielle Unterstützung (3,75) bei Noxs. Insgesamt hat aber auch der Security-Spezialist aus Hallbergmoos die Hürde für die Auszeichnung als »Certified Distributor« ohne Schwierigkeiten genommen. ▣

Im Test: Security-Distributoren

	Essex	TLK	Entrada	Computerlinks	Allasso	Wick Hill	Infinigate	Noxs
Hard Facts: Bewertung der verkaufsunterstützenden Maßnahmen								
Technischer Support	1,75	1,63	1,95	1,84	1,93	2,00	2,18	2,39
Unterstützung vor Ort	1,63	2,25	2,50	2,7	1,70	2,50	2,29	1,90
Presales-Support	1,65	1,63	1,95	1,84	1,94	1,75	2,14	2,15
Postsales-Support	1,76	1,61	2,00	2,00	2,29	2,19	2,65	2,47
Weitergabe von Leads	2,17	3,29	3,24	3,53	3,64	3,39	3,13	4,42
Schulungen	1,80	2,08	2,18	1,79	2,40	2,54	2,82	2,40
Marketing-Unterstützung	2,00	2,53	2,38	2,24	2,78	2,47	2,77	2,77
Projektunterstützung	1,74	1,94	1,94	1,82	2,15	1,83	2,29	2,06
Finanzielle Unterstützung	2,64	2,50	2,36	2,50	2,75	2,67	2,80	3,75
Projektfinanzierung	2,89	2,70	2,50	2,29	2,25	2,91	3,57	2,80
Anlieferung direkt beim Endkunden	1,63	1,46	1,67	1,79	1,67	2,00	2,22	2,18
CTO (Konfigurationsservice)	1,92	2,08	2,22	2,00	1,50	2,36	2,71	2,57
Bereitstellung von Demogeräten/-installationen	1,35	1,78	1,56	1,83	1,88	1,76	2,07	2,06
Gesamtnote	1,92	2,11	2,19	2,17	2,22	2,34	2,59	2,61
Soft Facts: Bewertung der Zusammenarbeit								
Qualität der Informationen durch den Distributor	1,70	1,79	1,85	1,90	2,00	2,00	1,86	2,00
Form der Informationen	1,65	1,63	1,95	2,05	1,95	2,10	2,09	2,15
Telefonische Erreichbarkeit	1,70	1,40	1,80	2,45	1,95	1,65	2,00	1,85
Unterstützung bei Problemen	1,75	1,75	1,84	2,00	1,82	1,90	2,14	2,18
Kommunikation mit dem Distributor	1,50	1,45	1,55	1,65	1,63	1,65	1,86	1,65
Reaktionszeit der Ansprechpartner	1,70	1,63	1,90	2,10	1,85	1,95	1,95	1,95
Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter	1,65	1,50	1,85	1,60	1,89	1,74	1,73	1,95
Marktkompetenz der Mitarbeiter	1,89	1,79	1,68	1,84	2,13	2,15	1,90	2,00
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter	1,35	1,30	1,35	1,40	1,60	1,40	1,55	1,35
Gesamtnote	1,65	1,58	1,75	1,89	1,87	1,84	1,90	1,90
Image des Herstellers								
Nimmt die Kunden ernst	1,35	1,40	1,40	1,40	1,45	1,50	1,50	1,40
Ist ein fairer Geschäftspartner	1,45	1,35	1,45	1,60	1,35	1,55	1,41	1,45
Ist flexibel und unbürokratisch	1,55	1,65	1,75	1,95	1,84	1,70	1,81	2,05
Würde ich meinen Kollegen empfehlen	1,35	1,30	1,45	1,60	1,75	1,45	2,10	1,65
Fühle mich dort als Kunde gut aufgehoben	1,40	1,40	1,65	1,50	1,60	1,30	1,77	1,60
Hat einen guten Ruf	1,53	1,61	1,50	1,60	1,72	1,43	1,63	2,06
Gesamtnote	1,44	1,45	1,53	1,61	1,62	1,49	1,70	1,70
Gesamtnote total	1,77	1,87	1,97	2,00	2,03	2,07	2,27	2,29

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 Distributor sich intensiv um den Channel bemüht, verleiht CRN die Auszeichnung »Certified Distributor«. Beurteilt werden die

Leistungen in drei Kategorien: vertriebsfördernde Maßnahmen (Hard Facts), Kooperationsverhalten (Soft Facts) und Image. In die Endbeurteilung fließen Hard Facts als dreifache Wertung ein. Eine Auszeichnung erhält, wessen Angebot mit einer Gesamtnote besser als 2,50 bewertet wird.

Ab einer Bewertung besser als 2,0 wird die besondere Auszeichnung »Excellent Distributor« verliehen. Weitere Informationen erteilt Frank Sautner, CMP-WEKA research+consulting, Tel. 08121 95-1595, E-Mail: frank.sautner@cmp-weka.de

»Fokussieren uns auf Technologieführer«

Interview

Der Pfaffenhofener Spezialist Esesix bekam von den Händlern in der CRN-Umfrage mit einem Durchschnitt von 1,77 auf der Schulnotenskala Traumnoten. CRN-Redakteur Peter Marwan sprach mit Ralf Stadler, Leiter Security-Distribution bei Esesix, über das Ergebnis und die Pläne für die nahe Zukunft.

CRN: Herzlichen Glückwunsch, mit der Traumnote 1,77 schnitt Esesix bei der Befragung von über 160 Security-Händlern hervorragend ab und kann als »Excellent Distributor« ausgezeichnet werden. Aber auch die Konkurrenz schläft nicht, der Wettbewerb erhielt ebenfalls hervorragende Noten vom Handel, alle sieben sind besser als 2,5 und können daher von CRN ausgezeichnet werden. Sehen Sie das als Zeichen für den starken Wettbewerbsdruck?

Ralf Stadler: Security ist derzeit sicher das dynamischste Segment der IT-Branche, wer hier vorne mitspielen will, muss sich ständig um Neuerungen und Anpassungen bemühen. Eine Herausforderung für die Distributoren ist es ebenfalls, bei dem raschen Wandel von Technologien und Anbietern jederzeit auf dem neuesten Stand zu bleiben. Dieser ständige Druck trägt sicherlich viel zum hohen Niveau bei.

CRN: Bei der Frage nach den Einkaufsquellen stellte sich heraus, dass die Esesix-Kunden

zwar hochzufrieden, dennoch aber scheinbar am wenigsten loyal sind: Nur 5,6 Prozent nennen Esesix als hauptsächlichen Lieferanten für Security-Produkte obwohl über 34 Prozent der Befragten Kunden bei Esesix sind.

Ralf Stadler: Das ist leicht nachzuvollziehen: Wir sehen uns als Trend- und Technologiescout und haben daher nur wenige Produkte und Hersteller im Programm, die sich von selbst verkaufen und bei Kunden und Händlern schon jahrelang etabliert sind. Uns geht es darum, frühzeitig Trends zu erkennen und gemeinsam mit Herstellern und Händlern den Markt dafür zu entwickeln. Dazu prüfen wir, wie die Lösungen in den Markt passen und welche Partner den ersten Schritt mit uns machen können.

CRN: Können Sie dafür ein konkretes Beispiel geben?

Ralf Stadler: In den vergangenen Monaten konnten wir etwa mit Air Defense oder



Ralf Stadler,
Leiter Security-Distribution bei Esesix

Tipping Point gute Erfolge erzielen. Aber auch der österreichische Firewallanbieter Phion Technologies ist ein gutes Beispiel dafür: So wurden etwa vier der fünf auf der kürzlich stattgefundenen Partnerkonferenz von Phion ausgezeichneten Partner von uns entwickelt – der fünfte kommt aus Italien, wo wir nicht aktiv sind.

CRN: Durch den Verkauf des »Thintune«-Geschäftes im März dieses Jahres an den amerikanischen Anbieter Neoware kam neues Geld

in die Kassen. Wird das zum Ausbau des Security-Bereichs eingesetzt?

Ralf Stadler: Es wird und es wurde schon. So haben wir uns in den vergangenen Monaten etwa sehr stark in der Schweiz engagiert wo wir vorher nicht vertreten waren. In der Niederlassung dort sind inzwischen vier Mitarbeiter beschäftigt.

CRN: Einziger kleiner Schatten ist aus der Sicht der Reseller bei Esesix die Möglichkeit der Projektfinanzierung.

Ralf Stadler: Auch hier bieten wir die Möglichkeit gemeinsam mit, aber auch ohne den Hersteller verlängerte Zahlungskonditionen zu gewähren und zusammen mit dem Reseller das Projekt erfolgreich abzuschließen. Außerdem sind wir dabei, neue Serviceangebote wie Managed Services zu entwickeln, mit denen sich der Händler Zusatzeinnahmen sichern kann. ▣

»Verbesserungen schon in Angriff genommen«

Interview

Infinigate steigerte in den vergangenen zwölf Monaten den Umsatz um 70 Prozent, gleichzeitig galt es zahlreiche Neuerungen zu bewältigen, was sich auch in einigen Punkten der CRN-Befragung widerspiegelt. Aber auch Infinigate erhält mit der guten Gesamtnote 2,27 ohne Probleme die Auszeichnung »CRN Certified Distributor«. CRN-Redakteur Peter Marwan sprach mit Infinigate-Geschäftsführer Andreas Bechtold über die Auswirkungen dieser Umstrukturierungen.

CRN: Sowohl mit dem technischen Support als auch mit der Unterstützung vor Ort und dem Presales-Support sind die befragten Infinigate-Kunden recht zufrieden, beim Postsales-Support (2,65) wird jedoch noch Verbesserungspotenzial gesehen.

Andreas Bechtold: Wir hatten in letzter Zeit einige einschneidende Veränderungen: Mit McAfee haben wir wieder einen absoluten Anti-Virus-A-Brand und mit Sophos und Astaro zwei namhafte Hersteller, die wir vom Vertriebsweg über die Distribution überzeugen konnten. Bis diese Veränderungen komplett und reibungslos in den Tagesablauf der Support-Mitarbeiter eingebunden sind, dauert es natürlich eine gewisse Zeit. Und auch bis sich die Zuständigkeiten und Arbeitsabläufe zwi-

schen den Support-Mitarbeitern bei uns und den Herstellern eingespielt haben, vergeht natürlich eine gewisse Zeit. Ich bin aber sicher, dass diese Eingewöhnungsphase bald vorüber ist.

CRN: Schulungen und Zertifizierungen sind für VADs ein wichtiges Instrument zur Kundengewinnung und Kundenbindung und gleichzeitig für die Partner eine wichtige Informationsquelle. Mit 2,82 auf der Schulnotenskala bewerten die befragten Reseller Infinigate hier etwas schwächer als in anderen Punkten.

Andreas Bechtold: Hier gilt eigentlich dasselbe wie für den Support: Veränderungen bringen eine Einarbeitungs- und Übergangszeit mit sich. Die wird aber im Sommer abgeschlossen sein. Dann sind wir autorisiertes Trainingszentrum sowohl für Sophos und Astaro als auch für Utimaco –

drei wichtige Hersteller bei uns im Programm. Auch der in den kommenden Monaten geplante Umzug wird diesbezüglich Verbesserungen bringen, dann werden uns mehr und bessere Trainingsräume zur Verfügung stehen. Derzeit platzt das Büro in Oberhaching aus allen Nähten.

CRN: Zwar ist ein Distributor keine Bank, dennoch erwarten viele Fachhändler gerade in wirtschaftlich schweren Zeiten von ihrem Distributor im Rahmen von Projekten vermehrt Hilfe bei der Erstellung von Finanzierungsmodellen. Offensichtlich auch von Infinigate, die Note 3,57 belegt das.

Andreas Bechtold: Auch an diesem Punkt arbeiten wir schon. So haben wir seit Anfang des Jahres etwa ein Rahmenabkommen mit einer Leasinggesellschaft. Fast einem Viertel unserer Kunden räumen wir bei ihren Einkäufen auch ein ansehnli-



Andreas Bechtold,
Infinigate-Geschäftsführer

ches Hauslimit ein. Einige andere Pläne, den Channel mitzufinanzieren haben wir schon in der Schublade, einiges davon wird in den nächsten Monaten noch umgesetzt. Aber wahrscheinlich müssen wir auch die bereits bestehenden Angebote noch besser kommunizieren. ▣