

Die besten Hersteller in der Kategorie

Telcos & ISPs

Nicht als Hersteller physischer IT-Produkte, aber doch von ICT-Leistungen, die über den Partnerkanal vertrieben werden, treten die Vertreter der Kategorie Telcos & ISPs auf. Und in dieser Kategorie machen die kleineren Schweizer Provider die Top 3 unter sich aus – mit dem besten Ergebnis für Peoplefone. Peoplefone erreicht dabei die sehr hohe Gesamtnote 5,55 – ausschlaggebend ist dabei vor allem die Kriteriengruppe Partnerbetreuung und Zusammenarbeit und in dieser gleichermassen die Kriterien «Persönlicher Ansprechpartner», «Einfachheit / Reaktionszeit», «Problemlösungskompetenz» und «Verlässlichkeit». Ebenfalls sehr gut benotet werden ausserdem die «Produktqualität» und «Verfügbarkeit / Sortimentsvielfalt» sowie «Erreichbarkeit / Reaktionszeiten / Verfügbarkeit» und «Projektunterstützung» im Bereich Service und Support. Eine Erwähnung wert ist ausserdem die sehr hohe Note für das Kriterium «Channel-Treue» bei Peoplefone.

Als Top Hersteller in der Kategorie Telcos & ISPs ausgezeichnet werden iWay und Sipcall. iWay erreicht dabei ebenfalls einen sehr guten Notenschritt mit deutlich höher als 5. Auffallend hoch sind die Noten dabei im Bereich Produkte und Preise, aber auch rund um Service und Support schneidet iWay gut. Demgegenüber fällt iWay bei den beiden Kriterien «Lead-Generierung / Unterstützung bei Neuakquise» sowie «Marketing-Unterstützung» recht deutlich ab und liegt auch bezüglich «Deal-Registrierung / Projektschutz» klar hinter den Mitbewerbern. Bei Sipcall wiederum schätzen die Partner die Kriterien «Persönlicher Ansprechpartner», «Einfachheit / Reaktionszeit» und «Problemlösungskompetenz». Luft nach oben gibt es unter anderem beim «Partnerportal». ■

Preisträger in der Kategorie
Telcos & ISPs

Firma	Gesamtnote
1. Peoplefone	5,55
2. iWay	5,21
3. Sipcall	4,94

Die Provider Salt, Sunrise und Swisscom konnten sich entweder nicht in den Top drei platzieren oder haben die Mindestanzahl Stimmen knapp verpasst.

Notenskala 1-6

Quelle: «Swiss IT Reseller»



In der Kategorie Telcos & ISPs ging der erste Platz an Peoplefone, auf dem Bild vertreten durch Felix Ruppner, Country Manager Switzerland.



Verkaufsleiter Dejan Crvenkovic (links) und CEO Markus Vetterli von iWay.



Patrick Gmür, Partner Channel Manager bei Sipcall.

*“Ein herzliches Dankeschön
an all unsere Vertriebspartner
für das tolle Feedback.”*



SIEGER

**Telco
und ISP**

**SWISS IT RESELLER
HERSTELLER
AWARD 2023**

PEOPLEPHONE AG



Alle 19 abgefragten Kriterien im Überblick

Die besten 3 pro Kriterium

Im Rahmen des Hersteller Award 2023 waren Reseller, Händler, Integratoren und Distributoren aufgefordert, die Hersteller, mit denen sie zusammenarbeiten respektive deren Produkte sie verkaufen und implementieren, in jeweils 19 Detailkriterien mit Noten von 1 bis 6 zu bewerten. Die 19 abgefragten Kriterien wiederum wurden aufgeteilt in vier Kriteriengruppen, und zwar:

- Verkauf und Vertrieb
- Service und Support
- Partnerbetreuung und Zusammenarbeit
- Produkte und Preise

Diese vier Kriteriengruppen wurden für die Berechnung der Gesamtnote unterschiedlich gewichtet, wobei alle Umfrageteilnehmer aufgefordert waren, sie ihrer Wichtigkeit nach einzuordnen. Als wichtigste Kriteriengruppe

hervorgetan hat sich dabei Partnerbetreuung und Zusammenarbeit, jeweils knapp vor Service und Support sowie Produkte und Preise. Von den Umfrageteilnehmern als etwas weniger wichtig erachtet werden derweil die Kriterien im Bereich Verkauf und Vertrieb.

Nachfolgend zeigen wir die 19 abgefragten Kriterien, die benotet wurden, und präsentieren übergreifend über alle Herstellerkategorien die jeweils drei Unternehmen, die in jedem Kriterium die höchsten Noten erzielt haben. ■

Die Kriteriengruppen und ihre Wichtigkeit



Für die Reseller am wichtigsten sind die Kriterien aus der Gruppe Partnerbetreuung und Zusammenarbeit, knapp vor Service und Support sowie Produkte und Preise. Etwas weniger entscheidend ist die Verkaufs- und Vertriebs-Unterstützung. Die Wichtigkeit der Kriterien ist in die Gesamtnote der einzelnen Hersteller mit eingeflossen.

n= 603; Quelle: «Swiss IT Reseller»

Verkauf und Vertrieb

In der Kriteriengruppe Verkauf und Vertrieb wollten wir von den Resellern wissen, wie zufrieden die Händler mit der Unterstützung seitens der Hersteller rund um den Verkaufsprozess sind. Das beginnt bei der Lead-Generierung respektive der Unterstützung bei der Gewinnung neuer Kunden, beginnt bei der Unterstützung im Bereich Marketing, über den Projektschutz und die Möglichkeiten zur Deal-Registrierung und endet bei der Channel-Treue – also bei der Frage, ob ein Hersteller bei seinen Geschäften ausschliesslich auf den Channel setzt oder ob Geschäfte mit Endkunden auch direkt abgewickelt werden. Span-

nend zu beobachten hierbei: Über alle Hersteller hinweg die durchschnittlich tiefsten Noten aller 19 Einzelkriterien wurden für das Kriterium «Lead-Generierung / Unterstützung bei Neukakquisition» vergeben – und das relativ deutlich. Hier wünschten sich die befragten Reseller also klar mehr von ihren Herstellern, was wohl nicht zuletzt auch damit zusammenhängen dürfte, dass die Neukundenakquisition oftmals nicht die ganz grosse Stärke mancher Reseller ist. Vielmehr scheint die Gewinnung neuer Kunden ein notwendiges Übel, das man gerne an seine Hersteller abschieben würde.

Top 3 Verkauf und Vertrieb

Unterstützung im Verkaufsprozess

1	Lancom Systems	5,74
2	Peoplefone	5,67
3	Abacus Research	5,62

Lead-Generierung / Unterstützung bei Neukakquisition

1	Lancom Systems	5,41
2	Abacus Research	5,00
3	G Data Schweiz	4,85

Marketing-Unterstützung

1	Abacus Research	5,35
2	Lancom Systems	5,32
3	Peoplefone	5,30

Deal-Registrierung / Projektschutz

1	Lancom Systems	5,83
2	G Data Schweiz	5,28
3	Netapp	5,26

Channel-Treue

1	Peoplefone	5,77
2	Abacus Research	5,60
3	Lancom Systems	5,59

Service und Support

In der Kriteriengruppe Service und Support wurde abgefragt, wie es um die Erreichbarkeit, Verfügbarkeit und um die Reaktionszeiten der jeweiligen Hersteller-Supportkanäle bestellt ist und wie kompetent der Support arbeitet. Ausserdem wollten wir wissen, wie die Unterstützung der Hersteller in Projekten bewertet wird, und wie gute Arbeit die Hersteller leisten, wenn mit einem Produkt ein Problem auftaucht – Stichwort Garantie und Kulanz.

Top 3 Service und Support

Erreichbarkeit / Reaktionszeiten / Verfügbarkeit

1	Netapp	5,70
2	iWay	5,65
3	Lancom Systems	5,64

Projektunterstützung

1	Lancom Systems	5,73
2	Peoplefone	5,57
3	Netapp	5,44

Support-Kompetenz / Qualität

1	Lancom Systems	5,64
2	Netapp	5,52
3	G Data Schweiz	5,48

Garantieabwicklung / Kulanzlösungen / Ersatzgeräte

1	Terra Wortmann Schweiz	5,68
2	Netapp	5,61
3	G Data Schweiz	5,50

Produkte und Preise

Die perfekte Partnerbetreuung hilft nichts, wenn die Produkte nichts taugen oder die Preise nicht stimmen. Deshalb sollten die Partner auch die Produktqualität sowie die Angebotsbreite und die Verfügbarkeit bewerten, genauso wie das Preis-/Leistungsverhältnis. Und da die Partner naturgemäss auch etwas verdienen möchten, wollten wir rund um Produkte und Preise wissen, ob die Hersteller faire Margen sowie spannende Boni und Kick-backs anbieten.

Top 3 Produkte und Preise

Produktqualität

1	Netapp	5,83
2	Lancom Systems	5,76
3	Canon (Schweiz)	5,73

Verfügbarkeit / Sortimentsvielfalt

1	Netapp	5,70
2	Abacus Research	5,65
2	Peoplefone	5,65

Preis/Leistungsverhältnis

1	Terra Wortmann Schweiz	5,51
2	G Data Schweiz	5,50
3	Peoplefone	5,48

Faire Margen / Boni / Kick-backs

1	Lancom Systems	5,52
2	Terra Wortmann Schweiz	5,51
3	Netapp	5,48

Partnerbetreuung und Zusammenarbeit

In der Kriteriengruppe Partnerbetreuung und Zusammenarbeit hat uns unter anderem interessiert, wie einfach die Hersteller es ihren Händlern machen, mit ihnen Geschäfte zu machen. Dazu gehören unter anderem persönliche Ansprechpartner, eine rasche Reaktion auf Anfragen oder die Kompetenz der Partnerbetreuer, Probleme zu lösen, sowie auch die Verlässlichkeit, etwa wenn es um gemachte Zusagen geht. Ebenfalls wollten wir

wissen, wie das Partnerportal und die angebotenen Schulungen und Trainings beurteilt werden. Interessant hier: Beim Kriterium «Persönlicher Ansprechpartner» wurden sehr hohe Durchschnittsnoten erzielt, was erfreulich ist für die Hersteller, gilt der ICT-Channel doch nach wie vor als People Business, wo Geschäfte nicht zuletzt zwischen Menschen gemacht werden und der persönliche Kontakt mit entscheidend ist.

Top 3 Partnerbetreuung und Zusammenarbeit

Persönlicher Ansprechpartner

1	Lancom Systems	5,86
2	Abacus Research	5,85
3	Peoplefone	5,82

Problemlösungskompetenz

1	Peoplefone	5,82
2	Lancom Systems	5,62
3	Netapp	5,57

Schulungen / Trainings / Zertifizierungen

1	Lancom Systems	5,57
2	Peoplefone	5,48
3	Abacus Research	5,42

Einfachheit / Reaktionszeit

1	Lancom Systems	5,73
1	Peoplefone	5,73
3	Terra Wortmann Schweiz	5,63

Partnerportal

1	Abacus Research	5,77
2	Peoplefone	5,52
3	Lancom Systems	5,43

Verlässlichkeit

1	Lancom Systems	5,81
2	Peoplefone	5,77
3	Abacus Research	5,69