

Distribution im UC-Umfeld

Thema: Die wichtigsten Qualitäten eines UC-Distributors

Hintergrund: Komsa ist der Distributor Nummer eins für ITK Communications.

[www.itk-com.de]



Autor: Wilfried Platten

email: wilfried.platten@it-business.de
tel: 0821 2177 106

Die Geschwindigkeit entscheidet

Neben wirtschaftlichen, vertrieblichen und logistischen Aspekten macht für ITK Communications vor allem der Speed im Tagesgeschäft einen guten Distributor aus.



BILD: LIBERTINA FOTOGRAFIE

Zur Person

Volker Wahnschaffe ist Geschäftsführer der ITK Communications mit Hauptsitz in Berlin. Das Unternehmen ist eine Ausgründung der iTeam Systemhauskooperation aus der Zeit vor der Übernahme durch die Synaxon. Ziel war die bundesweite Betreuung von Filialkunden, die neben Großunternehmen und Konzernen auch heute noch zum Stammklientel gehören. Die hauseigene Cloud-Kommunikationslösung ITK Voice Solution wird auf eigenen Servern gehostet. Die Verbindung zu iTeam besteht weiterhin, denn ITK ist dort Mitglied.

> Welche Herausforderungen treiben Ihre Kunden aktuell um? Wie sehen typische UC-Projekte aus?

Unsere Kunden kommen in der Regel aus dem Großkundenbereich. Deren Anforderungen sind meist mit einem Standardprodukt nicht abzubilden. In diesem Umfeld werden sehr individuelle Lösungen benötigt. Hier reichen die Standardlösungen von Mitbewerbern wie etwa Nfon oder Swyx nicht mehr aus. Da geht es um spezielle Themen wie beispielsweise Datenbank-, CRM- oder ERP-Integrationen oder ein detailliertes Reporting. Dafür setzen wir unsere eigene ITK Voice Solution ein, für die wir Schnittstellen zur Einbindung in verschiedenste CTI- und UC-Umgebungen, etwa für Caseris, Jtel oder S4B, entwickelt haben. Daneben bieten wir ebenso On-Premises-Anwendungen, wie zum Beispiel von Avaya, Alcatel oder Unify.

Dann ist die Schnittstellenanpassung für die Interoperabilität die größte Herausforderung für Ihre Kunden? Was ist mit Themen wie Security und Mobility?

Die spielen natürlich eine wichtige Rolle bei jedem Kunden – und werden deshalb in jedem einzelnen Projekt berücksichtigt. Auch hier ist, wie bei der Schnittstellenproblematik, für jeden Kunden eine individuelle Lösung erforderlich.

Sie stehen also auf zwei Beinen: einmal als Software-Hersteller und ISV mit Ihrem eigenen Produkt und andererseits als klassisches Systemhaus...

Ja, genau das ist unsere Absicht. Mit reinen Standardlösungen befindet man sich in einem sehr großen Wettbewerb. Sobald es aber um spezifische Anforderun-

gen geht, fällt ein Großteil des Wettbewerbs raus – und wir kommen mit unseren ISV-Qualitäten zum Zug.

Wie wichtig ist die Unterstützung durch die Distribution? Mit wem arbeiten Sie da zusammen?

Unsere Zusammenarbeit erstreckt sich primär auf die drei Distributoren Also, Komsa und Westcon. Über Also beziehen wir vornehmlich IT-Produkte, mit Westcon arbeiten wir eng hinsichtlich der Avaya-Produkte zusammen. Avaya ist für uns ein wichtiger Partner, bei dem wir den Sapphire-Status tragen (entspricht dem gängigen „Platin-Status“, Anm.d.Red.). Alle weiteren Produkte beziehen wir von Komsa.

Einfache Frage: warum? Und damit in Zusammenhang, welche Distributoren-Qualitäten sind für Sie entscheidend?

Wir haben die Zusammenarbeit vor rund fünf Jahren wieder aufleben lassen und sehr gute Verträge abgeschlossen. Auf der wirtschaftlichen Seite betrifft das Einkaufskonditionen, Zahlungsziele und Skonti. Da gibt es zwischen den Distributoren große Unterschiede. Wichtig ist auch die Logistik, da wir keine eigene nennenswerte Lagerhaltung betreiben. Hier zählen hohe Artikelverfügbarkeit, schneller Versand und Automatismen wie die Nachvollziehbarkeit der Lieferung. Dazu kommen Dinge wie technische und vertriebliche Projektunterstützung sowie guter Support. Generell ist die Geschwindigkeit entscheidend, etwa in der Angebotsphase. Auch da gibt es enorme Unterschiede zwischen den einzelnen Distributoren. Nicht nur in diesem Punkt, sondern in allen genannten Aspekten sind wir mit Komsa sehr zufrieden.