

IT-BUSINESS

Die Fachzeitschrift für den ITK-Markt

1

20. Januar – 9. Februar 2020

30. Jahrgang

€ 6,- ISSN 1864-0907

STROMVERSORGUNG & KLIMATISIERUNG

Ingram im Umbruch

Das Distributions-Schwergewicht sucht Service-Orientierung jenseits des klassischen sequenziellen Geschäfts.

> 10

Dienstleister im Aufwind

Die jüngsten Lünendonk-Zahlen zeigen: Die Zukunft für Consulting- und IT-Dienstleister sieht weiterhin rosig aus.

> 18

CES im Digitalfieber

Von A (Auto) bis Z (Zahnbürste): Aus der einstigen Consumermesse ist ein Schaufenster smarter digitaler Assets geworden.

> 36



TravelMate X5

980 Gramm leicht

Bis zu Intel® Core™ i7 Prozessor der 8. Generation

Windows 10 Pro (64-Bit)

Ultraschlankes und unter 1 kg leichtes Magnesium-Lithium-Gehäuse

Multi-Touch* Full HD IPS Display

Dockingfähig über den USB Type-C Anschluss

Bis zu 10 Stunden Akkulaufzeit



Mehr entdecken auf
[synergy-portal.de/acer-für-ihren-modern-workplace](http://synergy-portal.de/acer-fuer-ihren-modern-workplace)

Acer Fast Lane – Stark im Kleinprojektgeschäft



Mit den **Acer Fast Lane-Projekten** unterstützen wir unsere Partner ab sofort noch schneller und geben Acer Synergy Partnern **preisliche Argumente** an die Hand, durch die sich Ihre **Gewinnchancen signifikant erhöhen**.



Unsere Partner:



Weniger reden, mehr tun!



Sylvia Lösel, Chef vom Dienst
(Online) IT-BUSINESS

Ich kann das Gejammer nicht mehr hören! Zu viele Standards, zu wenig Kooperation: Seit Jahren sind das die Argumente, die fallen, wenn es darum geht, die Stagnation im Smart-Home-Markt zu erklären. Doch wie das so oft ist, wenn gejammert wird: keiner hat den Mut, die Energie oder die Ausdauer, auf Worte Taten folgen zu lassen und einen Universalstandard voranzutreiben.

Eben das übernehmen jetzt einmal mehr die amerikanischen Technologie-Schwergewichte Amazon, Apple und Google. Ohne Lizenzgebühren und auf dem Internetprotokoll basierend will man bis Ende 2020 eine neue Spezifikation erarbeiten, über die Verbraucher Technik verschiedener Anbieter einbinden und bedienen können.

Gelingt dies, höre ich jetzt schon wieder das Lamento, dass amerikanische Techkonzerne einmal mehr eine Vorreiterrolle einnehmen, den europäischen respektive den deutschen Markt vereinnahmen und man sowieso gegen diese Giganten keine Chance habe.

Liebe Jammerer, wie wäre es, das nächste Mal einfach mehr Mut, Energie und Ausdauer aufzubringen und das Schicksal einmal selbst in die Hand zu nehmen? Denn eines kann man von Amazon und Co. auf jeden Fall lernen: Machen statt reden!

Sylvia Lösel

sylvia.loesel@it-business.de



STROM WEG – DATEN WEG?

ONLINE USV-Systeme: Ihr zuverlässiger USV-Hersteller

- **24 Monate Garantie inkl. Batterie**
- **USV-Anlagen von 500–20.000VA**
- **Direkte Hersteller-Beratung**
- **30 Jahre USV-Erfahrung**

KOSTENLOSE
TESTSTELLUNGEN UNTER:
www.online-usv.de
oder Tel. 089-242 3990 10



KLIMAWANDEL IN DER STROMVERSORGUNG

Zum physischen Schutz von IT-Systemen reicht es nicht mehr, eine unterbrechungs-freie Stromversorgung beim Kunden zu installieren. Gefragt sind vielmehr maßge-schniederte Konzepte, die Klimatisierung und Abwärmenutzung mit einbeziehen. 26



Ingram Micro definiert das Distributionsgeschäft neu.

10



Consulting und IT-Dienstleister stehen vor rosigen Zeiten.

18



Maximaler Glamourfaktor:
Die CES 2020 in Las Vegas

36/72

MARKT & TRENDS

- | | | | |
|----|---|----|---|
| 8 | F5 Networks kauft Shape Security für rund 1 Milliarde US-Dollar. | 14 | Das Geschäft mit Gebrauchtsoft-ware und die Cloud |
| 8 | Managed Security Services von Exclusive Networks | 16 | KI im Kundenservice: Vorteile und Gefahren |
| 10 | Ingram Micro sucht das Heil im Servicegeschäft. | 18 | Rosige Zeiten für Consulting- und IT-Dienstleister |
| 12 | OVH baut über den Channel die Deutschlandpräsenz aus. | 20 | Köpfe & Karrieren: bewegte Zeiten zum Jahresanfang |
| 13 | Plusserver forciert Digitalisierung im Mittelstand. | 22 | Channel VIP: Heiko Gloge und die Igel-Story |

TECHNOLOGIEN & LÖSUNGEN

- | | | | |
|----|--|----|--|
| 34 | Fujitsu-Monitor mit USB-C-Port gegen Kabel-Chaos | 48 | Netzwerk-Neuheiten von D-Link: von 5G bis Wi-Fi 6 |
| 34 | Cherry-Tastatur mit Schutz gegen USB-Keylogger | 50 | UCC im Unternehmen und die erodierende Video-Abstinenz |
| 35 | Smartphone-News: Outdoor, Triple- und versteckte Kamera | 52 | Die Megatrends der IT-Security 2020 |
| 36 | Smartes Wunderland: die High-lights von der CES | 54 | Endlich lieferbar: Erster Praxistest der Microsoft HoloLens 2 |
| 46 | Kamera-News: Highend-Modelle von Canon und Nikon | | |

VERANSTALTUNGEN

- | | |
|----|---|
| 72 | Impressionen von der Digital-Show CES in Las Vegas |
| 56 | Impressum |

SOPHOS

EVOLVE

PARTNER ROADSHOW 2020

Geben Sie im Jahr 2020 in Sachen IT-Sicherheit den Ton an und besuchen Sie die Sophos Partner Roadshow. Nutzen Sie unsere branchenführenden Technologien erfolgreich für Ihr Umsatzplus.

SOPHOS ROCKS CYBERSECURITY

25.02. - Berlin	17.03. - Heidelberg
27.02. - Hamburg	19.03. - Nürnberg
03.03. - Leipzig	02.04. - München
10.03. - Köln	07.04. - Zürich
12.03. - Offenbach	16.04. - Wien

[Jetzt anmelden](#)



SOPHOS
Die Evolution der Cybersecurity.

Zur Info

In dieser Timeline finden Sie einen Ausblick auf die Ereignisse der kommenden drei Wochen.



Autor: Ira Zahorsky

email: ira.zahorsky@it-business.de
tel: 0821 2177 310

23.1.**KI und Automatisierung auf dem Elo-ECM-Fachkongress**

Die Teilnehmer der Jahresauftaktveranstaltung des Softwareherstellers Elo erfahren, wie sich die Automatisierung mit ECM und KI auf die Unternehmensprozesse auswirkt. Neben der Ausstellung, den Fachvorträgen und Best-Practice-Berichten wird es auch eine Podiumsdiskussion geben.

www.elo.com/kongress



BILD: PESHKOVA - STOCK.ADOBE.COM

bis 31.1.**Bäume pflanzen mit Epson und Komsa**

Handelspartner, die ihren Umsatz mit Epson-Produkten im Aktionszeitraum vom 1. Oktober 2019 bis 31. Januar 2020 ankurbeln, erhalten ein grünes Über-

schungspaket mit Seedbombs und Pflanzenwürfeln. Gemeinsam mit den drei umsatzstärksten Partnern pflanzen Epson und Komsa ein Waldstück. www.karol.de



BILD: KOMSA

JANUAR / FEBRUAR**bis 31.1.**
D-Link-Winterkampagne mit Also

D-Link Partner mit kleineren Auftragsvolumina können noch bis Ende Januar 2020 ihre Projekte über das Also-Projekttool bei D-Link registrieren. Für die Projektkomponenten des Herstellers erhalten die Partner besondere Preise. Auf Wunsch kann die Unterstützung durch den D-Link-Vertriebsinnendienst in Anspruch genommen werden.

<http://bit.ly/Also-Projekttool>

**4. bis 6.2.**
Igel Disrupt: Transformation im EUC

In diesem Jahr dreht sich bei der Igel Disrupt alles um die neuesten Entwicklungen in den Bereichen End User Computing (EUC) und Cloud Workspaces. In kurzen Vorträgen und parallel stattfindenden Breakout Sessions werden den Besuchern verschiedene Aspekte der Themen näher gebracht.

<https://disrupteuc.com/munich>



BILD: IGEL



BILD: SIEWERT & KAU

bis 8.2.
Spendenaktion von Siewert & Kau und LG

Der Distributor Siewert & Kau will gemeinsam mit LG die Arbeit der Neven-Subotic-Stiftung unterstützen, die sich darum kümmert, den Menschen in Äthiopien Zugang zu sauberem

Trinkwasser und Sanitäranlagen zu verschaffen. Bei jedem Kauf eines LG-Signage-Displays über die Aktionsseite geht eine feste Summe an die Stiftung. <http://bit.ly/S-und-K-Trinkwasser>

BILD: JM - STOCK.ADOBE.COM

29./30.1.**Microsoft Azure Partner Kick-off**

Der Summit von Microsoft bietet einen spannenden Exkurs in die Welt von Azure, klärt interessierte neue Azure-Partner mittels Live-Demos und erfolgreicher Partner-Beispiele auf und stellt vielfältige Incentives und Endkundenunterstützung vor. Ziel ist, neue Azure-Partner zu gewinnen und kleine Bestandspartner weiter aufzubauen. Alle relevanten Distributoren sind als Ansprechpartner vor Ort und stellen ihre Azure Marketplaces vor.

<http://bit.ly/Azure-Kickoff>



BILD: SASHKIN - STOCK.ADOBE.COM

Tech Data Azure Migration Program



Der End-To-End Migrationsprozess

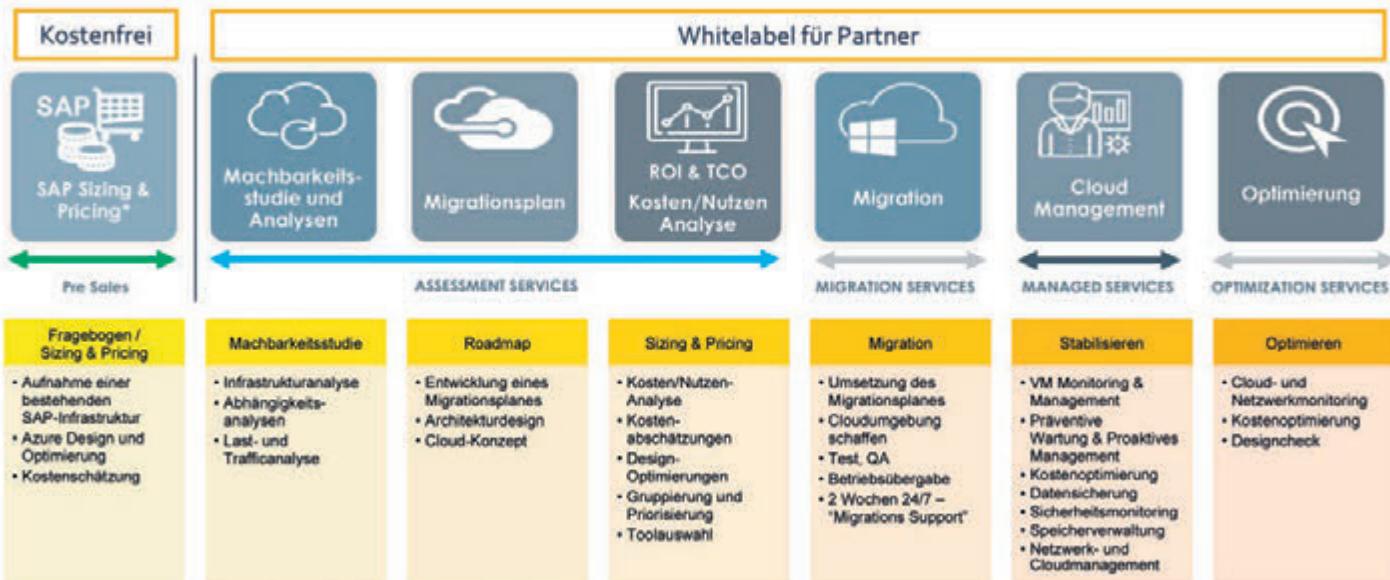


BILD: TECH DATA

Der Cloudmarkt boomt. Um den Bedürfnissen des Marktes zu entsprechen, haben wir als Tech Data diesem strategisch essenziellen und zukunftsweisendem Thema ein eigenes Programm gewidmet.

Tech Data bietet Ihnen Spezialisten, die Sie in sechs Stufen bei der Migration von IT-Infrastrukturen in eine Azure-Umgebung unterstützen:

- Assessments
- Preiskalkulationen
- IT-Design-Workshops
- Migrationsprojekte
- Managed Services
- Support

Das Tech Data Azure Migrationsprogramm (TD AMP) bietet Ihnen die Möglichkeit, sich unter Berücksichtigung Ihrer Ressourcen zu einem Managed Service Provider zu entwickeln. Tech Data unterstützt Sie dort, wo Sie Hilfe benötigen. Die rund 5-tägige

Assessment-Phase, in der mit entsprechenden Tools die zu migrierende Infrastruktur und der aufkommende Traffic erfasst wird, umfasst neben einer Machbarkeitsstudie und der Erstellung einer Roadmap konkrete Angaben zum Sizing und Pricing des Migrationsprojekts.

So kommen Sie und Ihr Endkunde zu verlässlichen Angaben über Umfang, Zeitrahmen und die ungefähren Kosten des Projekts.

In der Migrationsphase wird die Infrastruktur in eine Azure-Umgebung umgesiedelt. Ab diesem Zeitpunkt steht 14 Tage lang ein 24/7-Support zur Verfügung, um gemeinsam mit Ihnen das System bei möglicherweise aufkommenden Problemen zu stabilisieren. Sie beginnen als Managed Service Provider zu agieren und nutzen dazu Whitelabel-Software. In der anschließenden Optimierungsphase wird geprüft, welche Ressourcen besser ausgelastet sind und welche absehbar im laufenden Betrieb an Belastungsgrenzen stoßen. Nach ent-

sprechenden Anpassungen hat Ihr Endkunde ein stabil laufendes System in Azure – und Sie haben neue Möglichkeiten als Managed Service Provider!



BILD: TECH DATA

Markus Vogt,
Tech Data

Wir helfen Ihnen, Ihre Cloud-Pläne Wirklichkeit werden zu lassen. Haben Sie einen Endkunden und wissen nicht, wie Sie starten sollen? Zu wenig Cloud-Spezialisten? Zu wenig Azure-Projekt erfahrung?

Sprechen Sie mit uns!

Melden Sie sich an unter:
<http://bit.ly/TD-AMP>



SECURITY & SERVICES

Ingram Micro als „Azure Expert MSP“ zertifiziert.



BILD: GUDRUN KAISER

Eric Gitter,
Cloud-Direktor bei
Ingram Micro

Ingram künftig Managed Services rund um die Cloud-Plattform für Partner anbieten. Damit ist das Unternehmen nach eigener Auskunft in der Lage, die Partner im Geschäft rund um die Microsoft-Plattform breiter zu unterstützen. So kündigt Ingram an, Whitelabel-Services für Azure anzubieten, sodass Systemhäuser oder MSPs sie unter eigenen Namen vermarkten können, ohne in eigene Ressourcen investieren zu müssen. mh

Telekom erweitert Qualifizierungsprogramm



Gute Führung braucht gutes Selbstmanagement.

beiter besser zu managen und ihre eigenen Stärken für die Personalführung einzusetzen. Im vergangenen Jahr haben rund 100 Partner an dem Qualifizierungsprogramm teilgenommen. Eine ähnliche hohe Zahl wird auch für dieses Jahr erwartet. Das Führungskräfte-Entwicklungsprogramm wird bundesweit in allen Vertriebsregionen angeboten. amy

Das Entwicklungsprogramm für Führungskräfte von Telekom-Partnern soll in diesem Jahr um Themen wie Selbstmanagement und interpersonale Führung erweitert werden. Hier sollen Führungskräfte lernen, sich selbst und ihre Mitar-

beiter besser zu managen und ihre eigenen Stärken für die Personalführung einzusetzen. Im vergangenen Jahr haben rund 100 Partner an dem Qualifizierungsprogramm teilgenommen. Eine ähnliche hohe Zahl wird auch für dieses Jahr erwartet. Das Führungskräfte-Entwicklungsprogramm wird bundesweit in allen Vertriebsregionen angeboten. amy

F5 Networks kauft Shape Security

Wie bei fast allen Netzwerkherstellern macht sich auch bei F5 Networks der Wandel vom Hardware- zum Software-Anbieter bemerkbar. Um das Portfolio in dieser Hinsicht auszubauen, übernimmt F5 Networks nun den Spezialisten für Applikations-Sicherheit Shape Security für rund eine Milliarde US-Dollar. Dank der KI- und Machine-Learning-Fähigkeiten können mit den Lösungen von Shape neue Services rund um den Applikations-schutz entstehen. „Wenn Sie das Know-how von F5 und Nginx mit den Analysen von Shape kombinieren, die sich aus der Abwehr von einer Milliarde Anwendungsangriffen pro Tag ergeben, haben Sie ein Unternehmen, das mehr Anwendungen sichern kann als jedes Unternehmen der Branche“, erklärt CEO François Locoh-Donou. Der Zukauf passt zur Strategie von F5, „Marktführer für Multi-Cloud-Anwendungsdienste zu werden“, so der CEO. Genau so, wie sich das Unternehmen verändert, bedarf es auch Veränderungen in der Partnerlandschaft, wie Chris Dercks, Regional Vice President

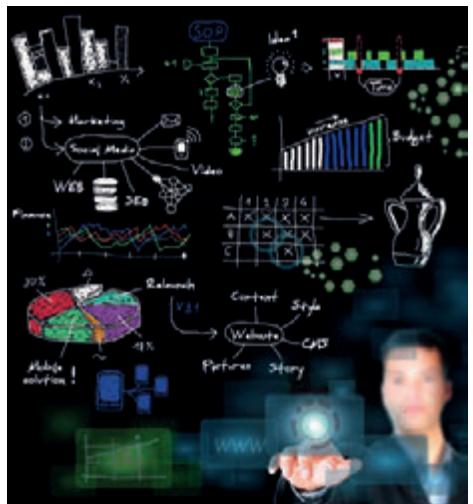


BILD: FOTOGRAFIEDEK - STOCKADOBECOM

DACH im Gespräch erläutert. „Wir wollen unsere Partner mit auf die Reise nehmen und haben dafür unser Partnerprogramm angepasst.“ F5 Networks setzt auf einen komplett indirekten Vertrieb und sieht in der Multi-Cloud und der Containerisierung von Anwendungen zahlreiche neue Geschäftsmöglichkeiten für die Fachhandelspartner. sl

Managed Security Services von Exclusive Networks

Mit der neuen Plattform „MSSD – Managed Security Services Distribution“ reagiert Exclusive Networks auf die steigende Nachfrage nach derartigen Lösungen, die unter anderem durch die DSGVO und den Fachkräftemangel getrieben wird. Die MSSD-Plattform bildet das Fundament für eine Reihe unterschiedlicher Managed Security Services und ist dafür ausgelegt, dass Systemhauspartner ihren Kunden ein komplettes SOC (Security Operation Center) als Serviceleistung anbieten können, ohne in großem Umfang in eigene Ressourcen zu investieren. Die Services umfassen die

Lösungsportfolios der Key-Hersteller von Exclusive Networks.

Die ersten beiden Dienste sind ab sofort verfügbar, auch als White-Label-Services: Monitoring & Alerting bietet rund um die Uhr einen Überblick über die wichtigsten Sicherheitsinfrastrukturen. Die Funktionen Prevention & Countermeasures ergänzen Monitoring & Alerting um einen vollständig verwalteten Service für Sicherheitsinfrastrukturen. Sie werden begleitet von 7x24 SOCs, ISO-zertifizierten Service-Strukturen und Experten mit entsprechender Erfahrung.

Die Verlagerung der Kompetenzen in Richtung Services bedingt auch Veränderungen in der Personalstruktur von Exclusive Networks. Voraussichtlich im Februar wird zudem ein Kompetenzcenter am Standort Münster aufgebaut. Dort werden neue Offices für Vertrieb, Service und Training eröffnet. sl



Florian Zink, Managing Director
DACH bei Exclusive Networks

Anspruchsvolle dateibasierte Workloads jetzt in der Cloud



Warum NetApp-Partner auf Azure als Cloud-Option setzen sollten...

Dateihungrige Workloads, insbesondere für kritische Anwendungen von On-Premise in die Cloud verlagern? Mit Azure NetApp Files kein Ding der Unmöglichkeit mehr.

Immer mehr Unternehmen machen sich auf den Weg in die Cloud. Abgesehen von „Born-in-the-Cloud“-Anwendungen, die vermehrt implementiert werden, gibt es Workloads, die in einer Welt hochspezialisierter On-Premise-Datenzentren entstanden sind. Dazu zählen etwa die komplexen Berechnungen von Finanzdienstleistern, wissenschaftliche HPC-Workloads aus Genetik, Klimaforschung usw. oder auch Handelsunternehmen mit riesigen Datenbanken. All diese Anwendungen erfordern höchste Lese- und Schreibgeschwindigkeiten sowie eine so niedrige Latenz, dass ein Betrieb dieser Workloads in der Cloud lange undenkbar war.

Laut einer Umfrage von LogicMonitor von 2018 werden bis zum Jahr 2020 83% aller Unternehmens-Workloads in einer Cloud-Lösung laufen.¹ Darüber hinaus ergab der aktuelle „State of the Cloud Survey“ von Flexera, dass das Verlagern von Workloads in die Cloud auf Platz 2 der Prioritätenliste teilnehmender Unternehmen steht, gleich nach der Kostenoptimierung.² Es besteht also ohne Frage großes Interesse daran, Workloads schnell und einfach in die Cloud zu verschieben. Azure NetApp Files senkt die Hürde für einen Cloud-First-Ansatz, indem es die notwendige Infrastruktur schafft, alle Workloads perspektivisch in die Cloud zu verlagern.

Azure NetApp Files und Cloud Volumes ONTAP bilden eine perfekte Einheit

Azure NetApp Files basiert auf der NetApp ONTAP-Speichertechnologie, welche direkt in die Konfiguration der Azure-Rechenzentren integriert wurde. Mit NetApps Cloud Volumes ONTAP für Azure steht die leistungsstarke Datenverwaltung – einschließlich sofortiger Momentaufnahmen und Wiederherstellung für Backup, Disaster Recovery- und DevOps-Szenarien – somit nativ in der Azure-Cloud zur Verfügung. Alle bewährten Features – dazu gehören beispielsweise Protokollunterstützung von NFSv3, CIFS (inklusive SMB 3.1), sowie SCSI, SnapLock Datenschutz, automatisierte Deduplikation und Kompression von Daten – gestalten das Betreiben dateibasierter Workloads in der Cloud so einfach wie nie zuvor. Linux-, Windows- oder Oracle-Anwendungen lassen sich in wenigen Minuten einrichten und per Lift & Shift mittels SnapMirror nahtlos in eine konsistente Azure-Umgebung migrieren. Dabei ist mit Azure NetApp Files heute die Performance eines Bare-Metal-Servers mit einer Latenzzeit von Millisekunden bei nahezu unbegrenzter Skalierbarkeit möglich. Mit dieser Innovation legt Microsoft den Grundstein für das Cloud-Computing der Zukunft. Nicht zuletzt die

„Dank Azure NetApp Files können wir unseren Kunden eine flexible, performante und leicht zu managende Storage-Lösung in der Azure-Cloud anbieten. ANF skaliert dabei sowohl bei Größe wie Performance dynamisch und in wenigen Sekunden. Das Snapshot-Feature ist dann noch das i-Tüpfelchen.“

Jochen Willeke, Consultant,
Arvato Systems GmbH

BILD: ARVATO

Möglichkeit, das eigene Angebot um die leistungsstarken Dienste aus dem Azure-Universum zu erweitern, ist ein starkes Argument für NetApp-Partner, jetzt auf Azure zu setzen!

Hier die Vorteile von Azure NetApp Files und Cloud Volumes ONTAP auf einen Blick:

- Einfach in der Migration und im Betrieb:** Verschieben und Bereitstellen auch anspruchsvollster Unternehmensdateianwendungen ohne Code-Änderungen. Egal, ob man auf der grünen Wiese beginnt oder eine umfangreiche IT-Landschaft in der Cloud abbilden möchte, die lernenden Migrations-Tools von Azure geben ein genaues Bild, was On-Premise vorhanden ist, und ermöglichen es, sämtliche VMs, Container und Server samt Daten in die Cloud zu heben.
- Alle Features von Cloud Volumes ONTAP in Azure nutzen:** Egal welches Speicherprotokoll, egal welches Szenario, NetApps Cloud Volumes ONTAP bietet eine leistungsstarke Dateiverwaltung, die Dateien silofrei und ohne Downtime in der Cloud zirkulieren lässt und dabei hochsicher, ressourcen- und kosteneffizient ist.

3. Native Azure-Integration: Azure NetApp Files wird als Azure First-Party-Service bereitgestellt, mit Zugriffsmöglichkeiten über REST-API, CLI oder PowerShell. Es besteht also keine Notwendigkeit, sich mit komplizierten Schnittstellenthematiken zu befassen. Die Lösung bietet FIPS-140-2-konforme Verschlüsselung ruhender Daten, eine rollenbasierte Zugriffssteuerung (RBAC), ein umfangreiches Identitäts-Management über Active Directory-Authentifizierung sowie Exportrichtlinien für netzwerkbasierte Zugriffssteuerungslisten zur Umsetzung von Governance-Vorgaben. Die enge Integration mit Azure schafft ein konsistentes Nutzererlebnis mit minimalem Lern- oder Verwaltungsaufwand. Microsoft übernimmt sowohl den Kundensupport als auch die Rechnungsstellung.

4. Echte Skalierbarkeit: Azure NetApp Files bietet drei Leistungsstufen. Wie immer bei der Cloud gilt auch hier Pay-as-you-go. Bezahl wird nur nach tatsächlich verbrauchter Leistung.

5. SAP auf Azure: War die Ausführung von SAP-Workloads in der Azure-Cloud zuvor nur den ganz Großen vorbehalten, macht Azure NetApp Files als Ergebnis einer zwei Jahrzehnte währenden Partnerschaft zwischen Microsoft, SAP und NetApp dies nun für das gesamte SAP-Universum möglich!

Mit Azure NetApp Files verlagern Sie anspruchsvolle dateihungrige Workloads Ihrer Kunden, insbesondere für kritische Anwendungen von On-Premise in die Cloud. Erfahren Sie hier mehr zu Azure NetApp Files oder kontaktieren Sie das Azure NetApp Files Team unter: RunNetAppOnAzure@Microsoft.com!

¹ <https://www.forbes.com/sites/louiscolumbus/2018/01/07/83-of-enterprise-workloads-will-be-in-the-cloud-by-2020/#4d7ed8d06261>

² <https://www.flexera.com/blog/cloud/2019/02/cloud-computing-trends-2019-state-of-the-cloud-survey/>



INGRAM MICRO DEFINIERT DIE DISTRIBUTION NEU

Beim Umbau zum Full Service Provider weitet Ingram Micro das Dienstleistungsportfolio jenseits des klassischen, sequenziellen Distributionsgeschäfts deutlich aus. Dabei scheut sich das Unternehmen nicht, auch unkonventionelle Wege zu beschreiten.



BILD: EGOR - STOCKADOBECOM

Die Distribution erfindet sich neu. Das ist freilich schon seit einigen Jahren zu beobachten. Spannender ist daher die Frage, wo hin dieser Prozess die Unternehmen noch führen wird. Denn er ist längst nicht abgeschlossen. Für Ingram Micro gab Deutschlandchef Alexander Maier auf der Top, der Hausmesse des Dornacher Distributors, im Mai 2018 das Ziel aus, den Broadliner zum Full Service Provider weiterzuentwickeln. Die Top ist übrigens Geschichte und wird von diesem Jahr an durch einen Kongress, den Solution Summit, ersetzt – auch ein Indikator für den Wandel.

Hinter der Neuausrichtung steht die Erkenntnis, dass das Geschäft für den Channel zunehmend komplexer wird. Ein be-

schleunigtes Tempo, mit dem Innovationen auf den Markt drängen, sowie neue Bereitstellungs- und Nutzungsmodelle tragen zu dieser Komplexität bei. Hinzu kommt, dass sich Technologie auf Anwenderseite enger mit Geschäftsprozessen verzahnt, sodass IT-Investitionen vermehrt durch Fachabteilungen angestoßen werden. „Immer häufiger haben es unsere Partner bei den Kunden mit anderen Ansprechpartnern zu tun, die nicht mehr aus dem IT-Department kommen, sondern aus einem Business-Bereich“, beobachtet Thomas Groß, Executive Director Advanced Solutions bei Ingram Micro Deutschland.

Aus dieser Entwicklung zieht der Distributor die Konsequenz, sein Dienstleistungs-

portfolio deutlich auszubauen. Denn Systemhäuser geraten durch die zunehmende Komplexität zwangsläufig in Situationen, in denen ihnen für die Anforderungen der Kunden technische Skills, Zertifizierungen oder spezifisches Business-Knowhow fehlen. Tun sich solche Lücken auf, will Ingram Micro mit eigenen Services und eigenen Ressourcen für sie einspringen, wie Groß betont. „Unsere Partner bei den Themen zu unterstützen, die sie nicht mehr selber abbilden können: Das ist für mich die neue Definition von Distribution.“

Den Fachhandel mit Produkten zu beliefern, bleibt dem Manager zufolge zwar weiterhin Aufgabe des ITK-Großhändlers. Sie

>> Unsere Partner bei den Themen, die sie nicht mehr selber abbilden können, zu unterstützen: Das ist für mich die neue Definition von Distribution.

Thomas Groß, Executive Director bei Ingram Micro

tritt aber gegenüber neuen Aufgaben in den Hintergrund. „Das sequenzielle Distributionsgeschäft – Einkauf, Lagerung, Verkauf – macht nur noch einen Teil unseres Geschäfts aus.“ Der künftige Erfolg von Ingram Micro wird nach seiner Überzeugung davon abhängen, dass das Unternehmen weiter in neue Technologien, in seine Software- und Cloud-Kompetenz sowie in Services investiert.

Neben diesen Investitionen hält Groß bei der Weiterentwicklung zum Full Service Provider auch einen Kulturwandel für



BILD: GUDRUN KAISER

Thomas Groß zeichnet bei Ingram Micro als Executive Director für die Sparte Advanced Solutions verantwortlich.

notwendig. „Die Transformation ist nicht nur eine technologische. Auch die Denkweise und das Handeln verändern sich.“ Deshalb braucht der Distributor künftig eine „viel größere Flexibilität“ und müsse jegliches Silodenken überwinden. „Nur so bekommen wir den extrem schnellen Wandel hin, den die Partner von uns erwarten.“

Mit der Forderung nach Flexibilität zielt der Manager darauf ab, dass seine Mitarbeiter künftig stärker vom Bedarf der Endkunden herdenken, und weniger aus der Perspektive ihrer Einheit oder der Hersteller, für die sie zuständig sind. Zur Sparte Advanced Solutions, die er verantwortet, gehören Datacenter-Technologien sowie Produkte und Lösungen für Spezialthemen wie Unified Communications & Collaboration (UCC), Digital Signage oder Data Capture / Point of Sale

(DC / PoS). Nach seiner Erfahrung sind Kunden meist gar nicht an bestimmten Herstellern, Produkten oder Technologiefeldern interessiert, sondern suchen maßgeschneiderte Lösungen für ihr Business, beispielsweise für den Modern Workplace oder für ein IoT-Szenario. Um diese Lösungen zu erstellen, müsste Ingram Micro intern die richtigen Experten aus verschiedenen Einheiten zusammenbringen – nicht nur aus seiner eigenen Sparte, sondern auch aus dem Client-, dem Software- und dem Cloud-Geschäft. Diese Flexibilität zu erreichen und eine Struktur zu schaffen, die es erlaubt, von Fall zu Fall solche Taskforces zu bilden, steht für dieses Jahr auf der Agenda des Geschäftsbereichsleiters weit oben.

Die Kundenorientierung kann sogar so weit gehen, dass der Distributor auf Hersteller zurückgreift, die nicht zu seinem Portfolio gehören. „Wir werden zunehmend Ökosystem-Partner einbinden, auch wenn wir mit ihnen kein Vertragsverhältnis haben sollten“, so Groß weiter. Als Beispiel dafür nennt er Hersteller von Sensoren, die für IoT-Projekte benötigt werden. Es sei nicht zweckmäßig, mit jedem Anbieter einen Vertrag zu schließen. „Im Mittelpunkt stehen für uns die Bedürfnisse der Kunden: Wir müssen ihre Probleme lösen, unabhängig davon, ob der Umsatz bei Ingram Micro landet oder nicht.“ Auch wenn das Unternehmen so auf den ein oder anderen Produktverkauf verzichtet, werde sich die konsequente Lösungsorientierung unter dem Strich auszahlen, ist der Manager überzeugt. Letztlich kann es sogar sein, dass der Distributor ein Systemhaus dabei unterstützt, den für ein IoT-Projekt am besten geeigneten Sensor-Anbieter auszuwählen, um in dem Beispiel zu bleiben. „Die Marktveränderungen nötigen uns dazu, jenseits der klassischen Distribution über Dienstleistungsgeschäft nachzudenken, das nicht originär zu unserer DNA gehört, das wir aber brauchen, um den Kunden unserer Partner zu helfen.“



Mehr unter:
<http://bit.ly/IngCloudSum>

Autor:
Michael Hase



Dienstleistungen kosten Geld und haben ihren Preis

Einkauf, Logistik, Vertrieb und Finanzdienstleistungen waren traditionell die Disziplinen, die das Kerngeschäft der Distribution bestimmten. Dieses Bild hat sich über die vergangenen Jahre gewandelt. Bei den meisten ITK-Großhändlern, nicht nur bei solchen, die sich selbst das Label Value Added Distributor (VAD) anheften, gehören heute zusätzliche Leistungen wie Trainings, technische und vertriebliche Beratung, Marketingsupport, Implementierungsservices, Wartungsdienste und vieles mehr zum Portfolio. Die mit der Digitalisierung wachsende Komplexität des ITK-Geschäfts wird oft als Grund dafür genannt, warum Distributoren das Dienstleistungsangebot für ihre Partner erweitern.



BILD: SIEWERT & KAU

Logistikleistungen machen heute nur noch einen Teil des Distributionsgeschäfts aus.

An dem Punkt stellt sich die Frage, wie sie ihre Services refinanzieren. Insbesondere bei den Broadlinern war es lange Zeit üblich, dass zusätzliche Leistungen mit der Marge beim Hardware-Verkauf abgegolten waren. Die Partner haben sich an die kostenlosen Beigaben gewöhnt. Angesichts sinkender Produktmargen auf der einen Seite und des höheren Personalbedarfs, den ein breiteres Service-Portfolio erfordert, auf der anderen Seite geht die Kalkulation allerdings nicht mehr auf.

Bei Ingram Micro ist man deshalb dazu übergegangen, Dienstleistungen als „käuflich erwerbbare Services“ anzubieten. Nach Überzeugung von Thomas Groß, Executive Director bei dem Dornacher Distributor, ist es nur konsequent, wenn das Unternehmen seinen Partnern zusätzliche Leistungen in Rechnung stellt. Schließlich werden sie von gut ausgebildeten Fachkräften erbracht, in die Ingram Micro investiert habe. Der Manager hält es daher für notwendig, allen Marktbeteiligten gegenüber transparent zu machen, „dass wir eine Wertschöpfung erbringen und dass wir für unsere Leistung auch angemessen entlohnt werden müssen“.