

Kommentar

Die Karten werden neu gemischt

Die feindliche Übernahme der TK durch die IT fällt aus, aber die Karten werden gerade neu gemischt. Andreas Brosch, Geschäftsleiter Vertrieb der tel...roth GmbH, unternimmt den Versuch einer Standortbestimmung im Marktwandel.

„Der TK-Markt“ waren wir nie. Schon immer lagen die Hauptschlagadern des Marktflusses in den öffentlichen Netzen, den privaten Massenmärkten und im Direktgeschäft zwischen Industrie und Konzernkunden. Die mittelständischen und kleineren Kunden aber wählten oft den Weg zu den TK-Fachunternehmen, weil sie in diesen die wirtschaftlichere und unkompliziertere Alternative zur Industrie fanden. Für die Industrie bildeten darum die TK-Häuser in der Vergangenheit den Bypass, der ihnen etwas weitere Absatzkreise erschließt. Das ändert sich dramatisch. Der Kostendruck weicht verkrustete Vertriebsstrukturen auf, Industrie zieht sich aus der Fläche zurück und sucht eine neue Rolle für sich. Die TK-Häuser stoßen in das Vakuum, und der indirekte Vertrieb gewinnt strategische Bedeutung. Diese Umwälzungen münden auch zunehmend in einer neuen Kundenorientierung auf den Mittelständler als bevorzugter Partner. So weit so gut, vorerst zumindest, denn da war ja noch diese Diskussion, dass jetzt „alles IT wird“.

Wer aus der klassischen TK-Branche kennt nicht das Reden von der Übernahme des TK-Geschäfts durch IT-Anbieter? Natürlich kennt das jeder, denn es wird seit Jahren vor- und nachgebetet. Dem entgegen stellte sich in der Vergangenheit ein Grüppchen aufrechter Fernmelder und hielt die Fahne hoch mit ChefSek, ab-Schnittstelle und ISDN-Sprachqualität. Die Kollegen kennen die Diskussionen. Während für die klassischen TK-Häuser „IT“ zunächst kein Geschäftsfeld war, interessierten sich die IT-Häuser herzlich wenig für „Voice“. Mit VoIP & Co. änderte sich das, und es dürfte ja auch kein Zweifel mehr bestehen: TK wird eine Untermenge von IT. Und dennoch: So etwas wie eine feindliche Übernahme der TK durch die IT hat nicht statt-



„ITK ist eine Symbiose mit doppelter Kompetenz und Komplexität.“

Andreas Brosch

gefunden. Vielmehr entsteht eine Symbiose mit doppelter Kompetenz und Komplexität. Die Wege dahin sind unterschiedlich, das Ergebnis ist: ITK-Häuser bilden sich heraus.

Werden die ITK-Häuser gebraucht?

Ja, natürlich werden sie gebraucht, und als Begründung führe ich die schon verwendeten Stichworte ins Feld: wirtschaftlichere Alternative, Unkompliziertheit („Kundennähe, vor Ort“), doppelte Kompetenz und Komplexität von ITK-Lösungen. Kundenindividuell optimierte ITK-Lösungen sind erklärungsbedürftige Investitionsgüter. Dafür wird der Kunde auch künftig den Partner anfragen, der die positiven Merkmale vereint anbietet und ihm hilft, sein Geschäft zu verbessern. Wegen der steigenden Komplexität braucht der Unternehmenskunde sogar *umso mehr* das smarte ITK-Haus für Beratung, Integration und Service.

Doch es gibt auch einen Wermutstropfen im süßen Wein. Der Kunde wird künftig nicht mehr bereit sein, für „Out-of-the-Box-Lösungen“ einen Dienstleister on Top zu bezahlen. Verabschieden müssen wir uns – so glaube ich – von Lösungen, für deren Inbetriebnahme auch ein technisch durchschnittlich qualifizierter Mitarbeiter des Kunden das Wissen im Internet erwerben und die Pflege nebenbei, egal ob recht oder eher schlecht, durchführen kann.

Darum: Nach meiner Einschätzung wird dieses „Brot-und-Butter“-Segment für die Systemhäuser abschmelzen. (Die Butter ist eh schon geschmolzen.) Wir können und sollten aber deutlich im Bereich komplexerer und größerer Projekte dazugewinnen und dahingehend auch akquirieren.

Wir können Freiräume besetzen, die der Direktvertrieb und Service der Industrie hinterlässt. Mit der ITK-Kompetenz können wir zudem tiefer als bisher in die Wertschöpfung einsteigen und uns in neuen Geschäftsfeldern positionieren. Behalten wir auch noch die bewährte und eingeübte Kundenorientierung bei, so schließen die ITK-Systemhäuser eine (klaffende) Lücke im Markt.

Blick in die Glaskugel

Wagt man heute den Ausblick auf die Geschäftsentwicklung, so kommen die Überlegungen am Stichwort/Schlagwort „Cloud“ nicht vorbei. Grundsätzlich sind damit die gleichen oder ähnliche Szenarien für die ITK-Häuser möglich. Das Modell des ITK-

Kompetenzpartners hängt nicht notwendig an der direkten Hardware/Software-Lieferung. Die eine große Wolke, die mit wenigen Anbietern alle Lösungen hervorbringt, halte ich zudem für unrealistisch. Hingegen als realistisch sehe ich einen neuen Anbieter-, Technologie- und Infrastrukturmix, in dem auch Cloud-Angebote eine Rolle spielen. Die Gretchenfrage lautet dann: Wo werden die Dienstleistungskompetenzen angesiedelt sein?

Von wo aus werden Beratung, Integration und Service erbracht? Für rein webbasierte Standardlösungen und nervlich belastbare Kunden vielleicht durch „Professional Service Teams“ per Remote in bzw. aus Bangkok? Für anspruchsvollere Lösungen und Kunden durch ITK-Systemhäuser vor Ort? Wenn ja, so ist die

Frage, die heute, glaube ich, seriös niemand beantworten kann, wie sich die Marktanteile zueinander verhalten werden. Mein Plädoyer: Die ITK-Systemhausbranche hat beste Aussichten. Aber Achtung: Die Marktleitplanken wurden abgebaut.



Autor: Andreas Brosch, Geschäftsleiter Vertrieb, tel...roth telecom GmbH, www.tel-roth.de

Der Beitrag für den VAF Report entstand im Nachgang zu dem Vortrag, den Andreas Brosch auf der Jahrestagung Vertrieb im Juni 2010 gehalten hatte. Der Vortrag war Teil der Diskussionsrunde zur aktuellen Positionierung des Vertriebs der ITK-Systemhäuser. (Anm. d. Red.)

Grenzenlos

Profitieren Sie von den Vorteilen, die Ihnen Siemens Enterprise Communications mit seinen Unified Communications Lösungen bietet. Mit dem OpenScape UC Server verbessern Sie die Zusammenarbeit in Ihrem Unternehmen und beschleunigen die Entscheidungsprozesse. Durch die Virtualisierung der UC-Applikationen und ihre Verfügbarkeit auf einem einzigen Server wird die Bereitstellung besonders einfach, kostengünstig und sicher.

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens-enterprise.de/open

SIEMENS

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG is a Trademark Licensee of Siemens AG