

Telecom Handel

DIE ZEITUNG FÜR DEN TELEKOMMUNIKATIONS-FACHHANDEL



**Strom und Gas
Energieschub für
den TK-Fachhandel** S. 22

**Distributoren
Gipfeltreffen der Branche**
Die Chefs von Brodos, Eno Telecom, Herweck, Komsa und Michael Telecom sprachen mit Telecom Handel über aktuelle Themen wie die Zeit nach Corona, Lieferengpässe, Nachhaltigkeit und die Perspektiven für den Fachhandel. S. 14



**Trotz Förderung
Digitalpakt Schule:
Klassenziel verfehlt** S. 26

JOIN OUR TEAM
Telecom Handel sucht **Sales Manager (m/w/d)**
jobs.telecom-handel.de S. 13

Führungswechsel

Hannes Ametsreiter gibt überraschend sein Amt an der Spitze von Vodafone Deutschland ab.

Nach sieben Jahren an der Spitze von Vodafone Deutschland und als Mitglied des weltweiten Vodafone-Vorstands wird Hannes Ametsreiter künftig neue Wege gehen – und von der Unternehmens- auf die Private-Equity- und Investorenseite wechseln, wie das Unternehmen mitteilte. Sein Nachfolger wird der ehemalige Microsoft-Manager Philippe Rogge, der mit Wirkung zum 1. Juli als neuer CEO von Vodafone Deutschland und Mitglied des Group Executive Committee das Ruder übernimmt.



Ein Duo hängt alle ab

AVM gewinnt im Segment SOHO, Starface holt sich den Sieg bei Mittelstand/Enterprise

Mehr als 900 Leser von Telecom Handel haben die besten TK- und UCC-Hersteller des Jahres gekürt: AVM holt sich zum wiederholten Mal den ersten Platz im Bereich SOHO mit der Note 2,18 – im Vergleich zum Vorjahr ist die Bewertung der Berliner allerdings etwas schlechter. Auf den weiteren Rängen sind Agfeo (Note 2,22) und die Deutsche Telefon Standard mit der Bewertung 2,29 vertreten. Erstmals wurden zudem bei dieser Leserwahl die Segmente Mittelstand und Enterprise zusammengefasst, da das Gros der Systeme mittlerweile beliebig skalierbar und eine Trennung deshalb nicht mehr zeitgemäß ist. Starface, der Gewinner im Mittelstand aus dem vergangenen Jahr, landet mit der Note 2,28 auch in dem neuen Bereich auf Platz eins, dicht gefolgt von Alcatel-Lucent Enterprise (Note 2,31), dem Vorjahresgewinner.



**Sieger im Bereich SOHO
Bester TK und-UC Hersteller des Jahres 2022**

**So viel Zeit verbringen
die Deutschen online
mit dem Handy**

**2022:
20,2
Stunden pro
Woche**

**2021:
18,8
Stunden pro
Woche**

**Anteil der Smartphone-
Surfer nach Alter**

**Über
40-Jährige:
80 %**

**Unter
40-Jährige:
92 %**

Immer länger surfen die Deutschen mit ihren Smartphones im Internet

Nur wenige Menschen gehen mobil nicht online

Ein Duo hält die Verfolger auf Distanz

AVM erobert bei der Leserwahl zum besten TK- und UCC-Hersteller wieder den ersten Platz im SOHO-Bereich, Starface gewinnt die Kategorie Mittelstand/Enterprise

Es ist wieder so weit: Die Leser von **Telecom Handel** haben die besten TK- und UCC-Hersteller des Jahres gekürt – und dieses Mal gab es einige Änderungen. Die wichtigste zuerst: Erstmals haben wir die Kategorien Mittelstand und Enterprise zusammengeführt, denn ein Großteil der Anlagen im Mittelstand ist inzwischen sehr hoch skalierbar – vor allem, wenn sie in der Cloud (Private oder Public) gehostet werden. Eine Obergrenze von bis zu 499 Seats für den Mittelstand ist deshalb nicht mehr zeitgemäß. So gibt es in diesem Jahr zwei anstelle von drei Siegern: AVM kann im Bereich SOHO einmal mehr den ersten Platz auf der Siegertreppe für sich verbuchen – Starface wiederum erzielt mit der Note 2,28 einen Sieg in der neuen gemeinsamen Kategorie Mittelstand/Enterprise.

SOHO: AVM verteidigt den Sieg knapp

Traditionell liefert sich der Berliner Hersteller mit Agfeo ein Kopf-an-Kopf-Rennen im SOHO-Bereich mit bis zu zehn Mitarbeitern. Mit der Gesamtnote 2,18 landet AVM – wie auch schon im Vorjahr – auf dem ersten Rang. Die Bewertung hat sich leicht verschlechtert, wobei das Urteil bei der Leserwahl in diesem Jahr insgesamt etwas kritischer ausfällt als in den vergangenen Jahren. In sechs von 17 Kategorien erzielt der Hersteller Bestnoten; darunter fallen für die Leser wichtige Disziplinen wie Support, Produktqualität und Stabilität

Mehr als **900** Leser von Telecom Handel haben in diesem Jahr an der Wahl zum besten TK- und UCC-Hersteller teilgenommen

hochwertige Qualität mit stabilen Produkten aus“, schreibt ein Leser. Andere heben hervor, dass sie mit den AVM-Produkten kaum Aufwand bei den Kunden haben, die Installation und auch das Verwalten der Geräte seien weitgehend selbsterklärend. „Das reduziert zwar meinen Serviceumsatz, aber es verschafft mir auch Freiraum für Problemkunden“, schreibt ein Teilnehmer – und setzt bei seiner Antwort

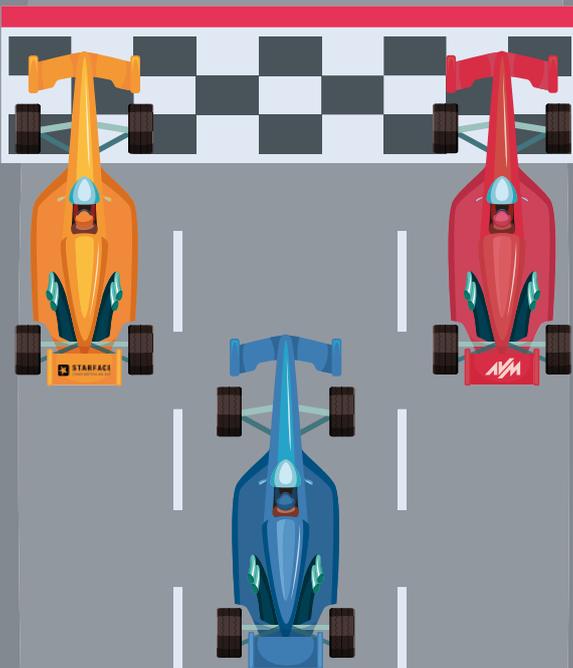
einen schmunzelnden Smiley. Viele Reseller wünschen sich aber eine höhere Marge und damit verbunden mehr Rabatte von dem Berliner Hersteller. Einer bekundet stellvertretend für andere: „Die Preise werden immer schlimmer, ich beobachte ein deutliches Gefälle, die E- und Retailer-Verkaufspreise sind teilweise so hoch wie unsere Einkaufspreise.“ Lieferengpässe sind zudem bei fast allen Herstellern in diesen Zeiten ein Problem, AVM schneidet in dieser Disziplin allerdings schlechter ab als andere Anbieter.

Knapp hinter AVM liegt Agfeo mit der Gesamtnote 2,22 auf dem zweiten Platz. In sechs Einzeldisziplinen sind die Bielefelder Sieger: Zu diesen gehören beispielsweise Partnertreue, Verfügbarkeit und auch Schulungen sowie die Vertriebsunterstützung; und auch in den anderen Kategorien liegt der Hersteller über dem Durchschnitt der meisten Teilnehmer. Zugute kommt Agfeo dabei vor allem die Nähe zu seinen Händlern: „Agfeo ist uns in den vergangenen Jahren immer treu geblieben und hat stets ein offenes Ohr für uns“, schreibt ein Leser. Andere ergänzen, dass der Hersteller in den vergangenen Jahren in einigen Bereichen moderner geworden sei, ohne dabei seine Wurzeln zu verlieren. Hervorgehoben werden zudem die Smart-Home-Angebote, die im SOHO-Bereich „eine gute Ergänzung zum bestehenden Portfolio sind“.

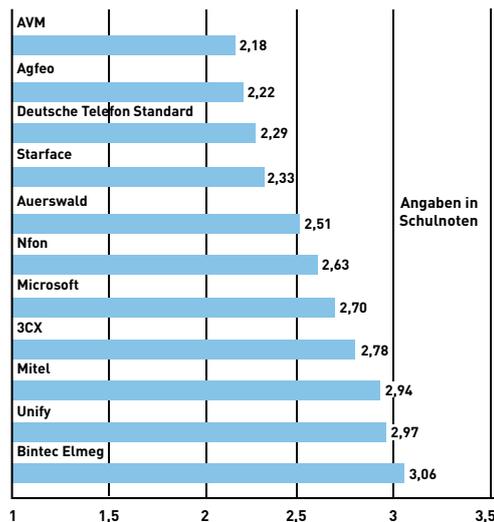
Doch es gibt auch Verbesserungsvorschläge. Diese beziehen sich vor allem auf Applikationen wie beispielsweise die Smartphone-App, bei der einige Teilnehmer noch Luft nach oben sehen. Auch im DECT-Bereich wünschen sich manche ein breiteres Funktionsspektrum und vor allem günstigere Endgeräte. Insgesamt scheint ein Großteil der Händler aber mit dem Hersteller zufrieden zu sein: „Alle anderen ändern alle fünf Jahre den Besitzer oder die Ausrichtung, Agfeo ist beständig, ohne dabei rückständig zu sein.“

Zum zweiten Mal auf das Podest im Segment SOHO wird die Deutsche Telefon Standard (DTS) gewählt. Die Nfon-Tochter kann bei dieser Leserwahl zwar nur eine Disziplin, die Projektunterstützung, für sich entscheiden, liegt aber in den weiteren Kate-

FINISH



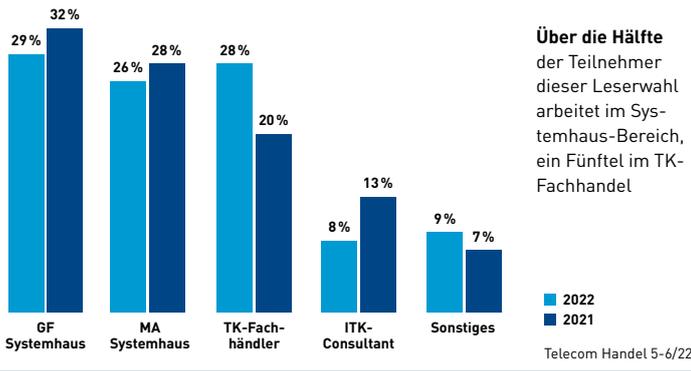
Gewinner SOHO



AVM kann den ersten Preis im SOHO-Bereich erneut verteidigen, Agfeo und DTS sind dicht auf den Fersen

Telecom Handel 5-6/22

Struktur der Teilnehmer



gorien über dem Durchschnitt. Gut bewertet wird beispielsweise das Partnerprogramm, das der Cloud-PBX-Anbieter im vergangenen Jahr für seine Reseller neu aufgesetzt hat und das bei den Händlern offenbar ankommt. „Das neue System ist flexibel und auf die Partner zugeschnitten“, so ein Teilnehmer. Fair sei zudem, dass die Betreuung der Bestandskunden mit der Akquisition von Neukunden gleichgesetzt werde. Über dem Durchschnitt – wenn auch nur knapp – liegt die DTS zudem in den Einzelwertungen bei Produktqualität und Stabilität sowie bei der Funktionsvielfalt.

Hier kommt dem Cloud-PBX-Anbieter zugute, dass er im vergangenen Jahr mit der Centrex 3 eine neue Version seines Systems gelauncht hat, das auf der virtuellen Anlage der Mutter Nfon basiert. Einige Leser honorieren zudem, dass die DTS die alte Plattform weiter parallel zur neuen betreibt:

„Manche Kunden wollen einfach nicht wechseln, und so müssen wir sie auch nicht zwingen“, so die Meinung. Auf der anderen Seite monieren DTS-Händler aber auch, die Funktionsvielfalt des Systems entspräche nicht mehr der Zeit und würde im Vergleich zu anderen Anbietern zurückfallen.

Wie schon im Vorjahr kann Starface im SOHO-Segment den vierten Platz für sich verbuchen (Note 2,33). Sehr gute Bewertungen erhält der UCC-Spezialist in den Bereichen Partnerprogramm, stabile Preise, Demo- und Vorführgeräte und Prozesse. Allerdings sind diese Kategorien für die Teilnehmer der Leserwahl nicht so relevant wie beispielsweise der Support – und hier liegt Starface im unteren Drittel. Dieses Thema wird auch bei den offenen Antworten häufig aufgegriffen: „Wir haben große Probleme mit dem Support, die Bearbeitung der Tickets dauert einfach viel zu lange“, schreibt einer. Ein anderer Leser ergänzt: „Der Support muss mit dem Unternehmen linear wachsen, wenn die installierte Basis sich erhöht, dann mehren sich auch die Tickets – das hat Starface nicht entsprechend berücksichtigt.“ Doch es gibt auch Lob, etwa für die Agilität des Unternehmens – „Starface ist einfach nicht so schwerfällig wie andere“ – und auch für die Innovationskraft – „der Hersteller erkennt früh neue Trends und setzt sie um.“

Nach Starface folgt Auerswald auf Platz fünf (Note 2,51), damit bleibt die Position im Ranking gleich, allerdings setzt sich der Abwärtstrend der vergangenen Jahre fort. Zum Vergleich: Die Jahre davor war der Hersteller auf den Plätzen zwei und drei im SOHO-Bereich vertreten. Echte Ausreißer gibt es in den einzelnen Disziplinen nicht, Auerswald bewegt sich weitgehend im Mittelfeld, hat aber insgesamt in den Bewertungen nachgelassen. So schreibt denn auch ein Leser: „Auerswald ist zwar stabil und verlässlich, aber es mangelt an Innovationen.“ Einige loben den sanften Übergang zu einer Soft-

PBX, den der Hersteller mit der COMTrex im vergangenen Jahr vollzogen hat, andere monieren aber, der Launch habe viel zu spät stattgefunden.

Wenig Bewegung ab dem Mittelfeld

Wie schon im vergangenen Jahr landet Nfon mit der Note 2,63 auf dem sechsten Rang. Aufgestiegen im Ranking ist Microsoft mit der Note 2,70 vom Platz neun auf Platz sieben. Wie schon bei der Leserwahl 2021 erhält Microsoft zudem insgesamt deutlich mehr Bewertungen als noch vor Ausbruch der Corona-Pandemie – ein Indiz dafür, dass sich deutlich mehr Reseller mit dessen Angeboten auseinandersetzen. 3CX erhält die Note 2,78 und erzielt Rang acht, darauf folgt Mitel mit der Bewertung 2,94. Vom siebten auf den zehnten Platz rutscht Unify mit der Note 2,97; das Schlusslicht bildet wie schon im Vorjahr Bintec Elmeg mit der Note 3,06.

Veränderungen im größeren Kundensegment

Wie schon erwähnt, werden bei dieser Leserwahl erstmals die Bereiche Mittelstand und Enterprise zusammengefasst und gemeinsam gewertet, die Reihenfolge der Gewinner ändert sich deshalb – wenn auch nur wenig: Starface ist auch bei dieser neuen Kategorie der Erstplatzierte. Die Gesamtnote ist 2,28, der Hersteller kann zudem acht Disziplinen für sich entscheiden – zwei weniger als 2021 im Mittelstandsbereich. Bestnoten erhält der UCC-Spezialist beispielsweise im Partnerprogramm, in der Vertriebsunterstützung und den stabilen Preisen. Verbesse-

rungsbedarf gibt es – wie auch im SOHO-Bereich – allerdings beim Support, der den Lesern besonders wichtig ist. „Der muss einfach schneller und besser werden“, heißt es mehrfach. Gelobt werden die Karlsruher für ihre breite Produktpalette und die Modellvielfalt. „Ob Cloud, virtualisiert oder eine Appliance – Starface hat seit Jahren alle Möglichkeiten im Programm.“ Ein anderer, der sowohl Kunden aus dem SOHO-Segment als auch größere Unternehmen betreut, honoriert das große Leistungsspektrum des Herstellers für die unterschiedlichen Segmente.

Alcatel-Lucent Enterprise (ALE) wiederum erhält die Gesamtnote 2,31 und liegt damit auf dem zweiten Rang. Vier Einzelkategorien kann ALE für sich entscheiden, dazu gehören unter anderem die Produktqualität und Stabilität, die Partnertreue und die Funktionsvielfalt. Die Leser heben denn auch vor allem die Ausgereiftheit der Systeme hervor, die vor allem bei größeren Kunden auf viel Zuspruch stoßen. „ALE scheint aber über die Jahre etwas müde geworden zu sein, es kommen nur wenige neue Lösungen vom Hersteller“, monieren andere. Es mangle an Innovation und generell scheine der Hersteller sich (zu) sehr auf die Kooperation mit RingCentral zu konzentrieren. Ein Vorwurf, der im Übrigen auch gegenüber den anderen Partnern des US-Anbieters (Atos/Unify und Avaya) geäußert wird.

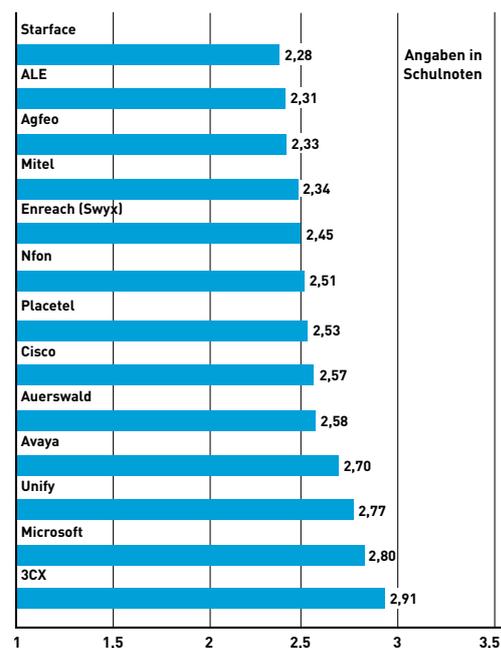
Knapp hinter ALE kann sich Agfeo mit der Gesamtnote 2,33 platzieren. Die Bielefelder überzeugen in diesem Kundenbereich vor allem mit einer Bestnote im für die Leser so wichtigen Support und sind auch in den anderen Kategorien gut vertreten. Der Support wird in den offenen Antworten besonders hervorgehoben – häufig auch mit einem Verweis auf andere Hersteller, die in ►



Zur Leserwahl

Für die Leserwahl zum besten TK- und UCC-Hersteller wurden in diesem Jahr die Unternehmen in zwei Kategorien bewertet: SOHO [bis zu zehn Mitarbeiter] sowie Mittelstand und Enterprise. Letztere wurden erstmals in einem Bereich zusammengefasst. Die Abgabe der Stimmen fand durch eine gestützte Wahl statt, berücksichtigt wurden nur vollständige Stimmabgaben der Teilnehmer. Insgesamt konnten dadurch über 900 Bewertungen bei der Wahl einbezogen werden. Die Gewinner der Preise für die Teilnahme werden im Internet veröffentlicht unter www.telecom-handel.de.

Gewinner Mittelstand/Enterprise



Starface gewinnt den zusammengefassten Bereich Mittelstand/Enterprise, auf Platz zwei kommt ALE

Wir sagen Danke

AVM – Sieger SOHO



Michael Sadranowski,
Senior Vice President Sales, AVM GmbH

„Es freut uns sehr, dass wir wieder die Spitzenposition in einem so wettbewerbsstarken Umfeld wie dem SOHO-Bereich erringen konnten. Wir werten diese tolle Auszeichnung als Beweis für die richtige Strategie für die Herausforderungen der letzten Jahre: innovative, zukunftsfähige Produkte mit Wi-Fi 6 und WLAN Mesh, die wir dem Markt trotz Chip-Krise zur Verfügung stellen können. Eine solche Auszeichnung ist aber auch unser Antrieb, das Angebot von AVM mit neuen Produkten und regelmäßigen Updates sowie den wichtigen Austausch mit den Händlern auf diesem hohen Niveau zu halten. Herzlichen Dank an alle Leserinnen und Leser der Telecom Handel, die AVM auch in diesem Jahr wieder ihre Stimme gegeben haben!“

Starface – Sieger Mittelstand/Enterprise



Florian Buzin
CEO, Starface GmbH

„Der erneute Sieg bei der Telecom-Handel-Leserwahl macht uns bei Starface natürlich mehr als stolz. Unser herzliches Dankeschön geht an alle, die auch in diesem Jahr für Starface gevotet haben! Bei dieser Wahl stimmt der ITK-Channel ab, also diejenigen, die professionell mit den ITK-Herstellern zu tun haben und deshalb die abgefragten Bewertungskriterien genau einschätzen können. Die stabilen Preise, die Qualität des Partnerprogramms und die Vertriebsunterstützung von Starface haben zu unserem Sieg in diesem Jahr maßgeblich beigetragen. Ebenso wichtig wie das Lob ist für uns aber auch die Kritik, die zu manchen Bereichen geübt wurde. Wir versprechen, dass wir uns dessen bewusst sind und derzeit massiv an einer Verbesserung arbeiten.“

diesem Bereich seit geraumer Zeit schon ihre Probleme haben. „Bei Agfeo gibt es einfach kurze Wege, Probleme werden schnell und zuverlässig gelöst“, so ein Teilnehmer. Doch es gibt auch Verbesserungswünsche, wieder vor allem bezogen auf die Hardware: „Systemtelefone zu überzogenen Preisen lassen sich heute einfach nicht mehr verkaufen“, so ein Leser. Und ein anderer ergänzt: „Eine Agfeo-Lösung reicht bei vielen Kunden heu-

te noch völlig aus, doch der Hersteller sollte dringend an Innovationen arbeiten, um auch morgen noch bestehen zu können.“

Mit der Gesamtnote 2,34 landet Mittel auf dem vierten Platz – in der Kategorie Projektunterstützung kann der Hersteller zudem einen Einzelsieg für sich verbuchen. Gelobt wird Mittel für sein breites Produktspektrum, Zuspruch gibt es auch für die Partnertreue. „Mittel macht keinen Direktvertrieb und arbeitet eng mit uns zusammen“, so ein Teilnehmer. Kritik gibt es aber auch – und zwar in mehreren Bereichen. So monieren einige Reseller die Preise, die wohl sehr häufig wechseln. „Stabilität sieht anders aus“, ärgert sich einer. Andere geben zu bedenken, dass damit ihre Planungssicherheit gefährdet sei: „Gerade bei größeren Installationen zieht sich die Projektzeit länger hin, da ist es schwierig, wenn sich die Preise ständig ändern.“ Darüber hinaus stellen einige Teilnehmer die Frage in den Raum, wie es mit Mittels künftiger Strategie aussieht: „Was wird jetzt aus dem Cloud-Geschäft, kommt das noch? Und wie wird sich die angekündigte Kooperation mit RingCentral auswirken?“ Mehrmals wird zudem der Wunsch geäußert, Mittel solle den DECT-Bereich nicht weiter vernachlässigen und wieder Neuerungen – sowohl bei der Soft- als auch bei der Hardware – bringen.

Knapp dahinter liegt Enreach mit der Gesamtnote 2,45. Der Hersteller hat im vergangenen Jahr in den Namen der Gruppe umfirmiert, die Marke Swyx bleibt aber erhalten. Auch die Schwester Voiceworks trägt mittlerweile den Namen Enreach – künftig werden beide Hersteller also zusammen bewertet. Enreach wird in den offenen Fragen häufig für seine Funktionsvielfalt gelobt: „Die Strategie, immer mehr Lösungen der Gruppe in andere Länder zu übertragen, geht langsam auf“, so ein Teilnehmer dieser Le-

serwahl. Verbesserungsbedarf sehen manche aber in der Technik, und hier vor allem bei den mobilen Clients. „Die müssen dringend überarbeitet werden“, so der Wunsch mancher Leser.

38

TK- und
UCC-Hersteller
konnten die
Teilnehmer bei
dieser Leserwahl
bewerten

Der Cloud-PBX-Anbieter Nfon erzielt mit der Gesamtnote 2,51 den sechsten Platz und liegt damit sehr knapp vor dem Wettbewerber Placotel (Note 2,53). Dieser erhält erstmals genug Stimmen, um bei der Wahl berücksichtigt zu werden.

Darauf folgen Cisco (Note 2,57), Auerswald (Note 2,58), Avaya (Note 2,70) und Unify (2,77). Microsoft erhält die Note 2,80 und landet damit auf dem vorletzten Rang – gefolgt von 3CX mit der Bewertung 2,91.

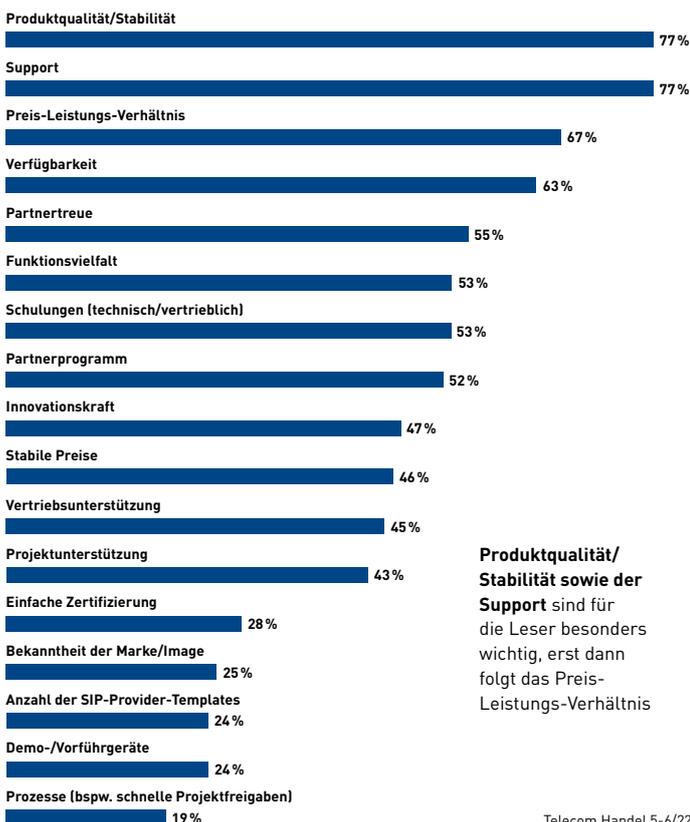
Abstimmung in turbulenten Zeiten

Die Leserwahl startete Ende Februar, zu Beginn des Ukraine-Kriegs, nach zwei Jahren Corona. Dies spiegelt sich zum Teil auch in der Gewichtung der Kriterien wider: Die Verfügbarkeit erhält bei dieser Leserwahl beispielsweise 63 Prozent der Stimmen, im vergangenen Jahr lag der Wert bei 51 Prozent. Die Lieferengpässe haben also Spuren bei den Teilnehmern hinterlassen. Support und Produktqualität/Stabilität führen die Wertung der Einzelkriterien weiterhin an, haben im Vergleich zur letzten Leserwahl aber an Bedeutung gewonnen. Ein Grund dafür mag der Fachkräftemangel sein, der vielen Herstellern zu schaffen macht. Sie haben Schwierigkeiten, Mitarbeiter für den Support zu finden, das führt zu dem ein oder anderen Stau in der Bearbeitung von Tickets. Ein Ende ist (vorerst) nicht abzusehen. ■



Waltraud Ritzer
telecom-handel.de/wr

Worauf legen die Händler Wert?



**Produktqualität/
Stabilität sowie der
Support** sind für die Leser besonders wichtig, erst dann folgt das Preis-Leistungs-Verhältnis