

# Der Aufbau konstanter Werte ist lohnenswert



Der diplomierte ETH-Ingenieur **Thomas Boll** ist Gründer und Inhaber des in Wettingen und Le Mont s. Lausanne domizilierten Unternehmens Boll Engineering. Der 1988 gegründete IT-Security-Distributor Boll zählt zu den führenden Adressen im schweizerischen Channel-Business und bietet Lösungen in den Bereichen Netzwerk- und Mail-Security, Identity und Access Management sowie Server und Application Load Balancing. Darüber hinaus bietet Boll ein weitreichendes Schulungs- und Trainingsangebot im eigenen ATC (Premier Authorized Training Center) an.

■ VON THOMAS BOLL

Speed, Unverbindlichkeit, Gewinnmaximierung, das Denken in Quartalen: Das Channel-Business und mit ihm das Distributionsgeschäft sind höchst anspruchsvoll. Die Marktteilnehmer leben in einem ausgeprägten Spannungsfeld zwischen Kosteneffizienz, wirtschaftlichem Druck und hartem Wettbewerb einerseits und einer zunehmenden Komplexität und Schnellebigkeit der Materie sowie der damit verbundenen Wissensexplosion andererseits. Dadurch stellt sich mehr und mehr die Frage, in welche Richtung ein Unternehmen gesteuert beziehungsweise mit welchen Strategien und Werten das Unternehmen in die Zukunft geführt werden soll.

Zu den möglichen Szenarien gehört das gezielte Verschlingen von Dienstleistungen. Dies mit dem Ziel, Kosten zu senken und mit kleinsten Margen erfolgreich zu operieren. Inwieweit sich jedoch die Distribution mit dieser Strategie über die Zeit halten kann, müssen Markt und Zukunft weisen.

Eine Alternative zum erwähnten Leistungsabbau ist die exakt gegenläufige Strategie. Damit meine ich das Forcieren von Dienstleistungen in hoher Service-Qualität, um für die Channel-Partner Mehrwert zu schaffen und sie in ihrer Tätigkeit dort zu unterstützen, wo sie Hilfe wünschen. Dazu gehört auch das Etablieren einer hoch effizienten Distributionslogistik beziehungsweise die Gestaltung optimierter Prozesse in Bereichen wie physische Logistik, Lizenzmanagement oder Back-Office. Dies mit dem Ziel, Ressourcen für das Beratungs- und Service-Geschäft freizuhalten.

Wir bei Boll haben uns dem Dienstleistungsgedanken verpflichtet. Wir verstehen uns nicht primär als Logistiker, sondern als IT-Unternehmen, das die Sprache seiner Kunden spricht. Hinzu kommt die Überzeugung, dass der Erfolg der Channel-Partner gleichzusetzen ist mit dem eigenen Erfolg. Denn: Distributoren, die ihre Kunden in ihrem Business stärken, die sie bei der effizienten Durchführung komplexer IT-Security-Projekte unterstützen, die bei der Entwicklung neuer Märkte sowie bei der Akquisition neuer Kunden Hand bieten, leisten einen wichtigen Beitrag zum wirtschaftlichen Gedeihen ihrer Partner und legen somit den Grundstein für das eigene Wohlergehen.

## Mit Kunden teilen

Als zentrale Komponente zur Nutzenstiftung für Channel-Partner betrachte ich die Weitergabe von Wissen. Dadurch sind wir in der Lage, unseren Kunden bei einer Kernproblematik Hand zu bieten und sie für Lösungen und Möglichkeiten innovativer Technologien zu begeistern. Gleichzeitig können wir als Know-how-Partner und Wissensvermittler unsere Rolle im Channel-Business festigen. Ob Consulting oder Seminare, ob Support oder

Projektbegleitung, ob Marketing-Support oder Lead Generation: Wichtig ist aus meiner Sicht, dass jeder Kunde die Dienstleistungen erhält, die er wünscht, exakt zum Zeitpunkt, wenn er sie benötigt und – dies ist bei uns besonders ausgeprägt – auch dann, wenn kein Budget vorhanden ist. Boll beispielsweise bietet den Kunden seit nunmehr 26 Jahren sämtliche Supportdienstleistungen kostenlos an. Diese unübliche Strategie wird von den Channel-Partnern geschätzt und durch Kundentreue und Loyalität honoriert.

## Schlüsselfaktor Mitarbeitende

Erwähnenswert ist meines Erachtens ein weiteres Resultat einer auf die Schaffung von Kundennutzen konzentrierten Geschäftsstrategie: die Konstanz der Mitarbeitenden. Ob Produktmanagement oder Verkauf, Support oder Back-Office – Mitarbeitende schätzen Transparenz und Langfristigkeit, eine menschliche Firmenkultur und gelebte Kundenorientierung. Dies führt nicht nur zu minimalsten Fluktuationsraten, sondern auch zu einem bemerkenswerten Engagement der gesamten Crew. Und dies wiederum bildet die Basis für langjährige Beziehungen, für Vertrauen und eine konstant hohe Service-Qualität. Und so bin ich in meiner Überzeugung bestärkt, dass der Aufbau und die Pflege konstanter Werte sowie eine auf Kunden und Mitarbeitende ausgerichtete Firmenkultur lohnenswerte Investitionen sind.

## CHANNEL INSIGHT

In der Rubrik «Channel Insight» lassen wir in jeder Ausgabe von Swiss IT Reseller eine Persönlichkeit aus der Schweizer IT- beziehungsweise Channel-Szene zu Wort kommen.