Inhalt

Top-Thema: Business-Tipps

12 Einfache Antworten auf alltägliche Händlerfragen
Experten geben Tipps, wie Probleme aus dem Geschäftsalltag zu lösen sind

16 Pflichtangaben in geschäftlichen E-Mails
Mustervorlagen für verschiedene Rechtsformen

38 100.000 profitable Business-Tipps
Was der Querschläger von Angeboten, Mailings und Ratschlägen hält

www.channelpartner.de/business-tipps

FAQ

/news/

8 **Printer Care:** insolvent, aber Fortführung geplant
Trend Micro: globales Partnerprogramm
Microsoft: 18.000 Stellen fallen weg
Xerox: Kampf gegen Fälscher

9 **Komsa:** mit Nfon in die Cloud
Vitec: Insolvenz angemeldet

10 **ActionIT:** Jablonski neu an Bord
Internetbetrug: Post-Mitarbeiter veruntreut Pakete
Avaya: Neuerung im Partnerprogramm
Kyocera: Bandenwerbung für M'gladbach

/datacenter/

20 **„Wir werden Preiskämpfe verhindern":** Interview mit Michael Achtelik von IBM und Kristian Behrens von Avnet

/projektoren/

22 **Epson:** sechs neue Geräte für den Firmeneinsatz

/handel/

24 **Krise:** Schwierigkeiten und Insolvenzen im Apple-Handel

/retail/

28 **Media-Saturn:** Machtkampf ohne Ende und eine Zukunft „weg vom Schnäppchenjäger"

/drucker/

30 **Interview mit Fujitsu/PFU-Produktchef Klaus Schulz:** „Ein Blick über den Tellerrand lohnt sich"
32 **3D-Drucker:** Crowdfunding bringt Geschäft voran

/systemhaeuser/

33 **„Chancen 2015":** Systemhäuser stellen Weichen neu

/tk-business/

34 **Mobilfunkanbieter:** Service und Konditionen – welcher Vertrag passt zu wem?
35 **Aastra:** Neue Vertriebspartner nach der Konsolidierung gesucht

/security/

36 **McAfee:** Die Zukunft gehört dem Servicemodell
37 **Zyxel:** Was eine moderne Firewall können muss

/szene/

50 **Floßfahrt mit NEC und Ingram:** Die Huckleberry Finns des Channels

/Rubriken/Sonstiges/

6 Leserbriefe/Meinungen, Impressum
39 Service

Editorial
Christian Töpfer,
Chef vom Dienst
bei ChannelPartner

Probleme lösen und Pflichten erfüllen

Auch wenn ihnen schon oft die Zukunftsfähigkeit abgesprochen wurde und ihre Anzahl in den vergangenen Jahren immer mehr zurückgegangen ist, gibt es sie noch: die kleinen IT-Fachhändler „um die Ecke". Leicht haben sie es in der heutigen Zeit ganz gewiss nicht, zu viele Veränderungen haben in den vergangenen Jahren an ihrem Dasein gerüttelt.

Im Alltagsgeschäft müssen sie sich mit den ganz normalen Fragen beschäftigen: Wie reagiere ich auf Beschwerden der Kunden? Wie behaupte ich mich gegen die Konkurrenz? Wie mache ich Kunden zu Stammkunden? Wie vermeide ich den Beratungsdiebstahl?

Zu diesen und ähnlichen Fragen gibt es nicht nur eine einzige richtige Antwort. Deshalb haben wir ab Seite 12 Antworten und Tipps von fünf Experten (Verkaufstrainer und Unternehmensberater) gesammelt, die den Geschäftsalltag von ITK-Fachhändlern erleichtern können.

In unserem zweiten Beitrag im Schwerpunkt dieser Heftausgabe geht es um die Pflichtangaben in geschäftlichen E-Mails – ein Bereich, in dem man bisher kaum von Abmahnungen gehört hat, in dem aber dennoch bei Fehlern oder Verstößen Bußgelder drohen.

Die deutsche Rechtsprechung schreibt jedem Kaufmann, jeder Handelsfirma und jedem Angestellten konkret vor, welche Angaben über sich selbst oder über den Arbeitgeber (Personen und Funktionen, rechtliche Stellungen) in einer geschäftlichen E-Mail vorhanden sein müssen. Ab Seite 16 stellen wir für zehn Rechtsformen jeweils eine Mustersignatur vor.

Anzeige

Die Rack-Workstation Precision R7610 bietet in einem 2U-Rack-Formfaktor eine hohe Leistungsfähigkeit für rechen- und grafikintensive Anwendungsszenarien und ist ideal für den Einsatz in Rechenzentren geeignet.

Innovative Workstation-Lösungen durch Virtualisierung

Mit virtualisierten Dell Workstations können Unternehmen Vorteile wie eine einfachere Administration, eine höhere Zuverlässigkeit, Sicherheit und Effizienz sowie eine größere Flexibilität erzielen.

Der Rack-Server Dell PowerEdge R720 unterstützt bis zu zwei NVIDIA-GRID-K1- oder -K2-Grafikkarten.

Anwender fordern von ihrer Workstation maximale Leistung, um beispielsweise bei MCAD- oder 3D-Applikationen rechen- und grafikintensive Modelle schnell bearbeiten zu können. Sie erwarten, dass ihre Systeme auf dem neuesten Stand der Technik sind, was entsprechende Investitionen bedeutet. Das IT-Controlling sieht das naturgemäß anders und will zumindest die Betriebskosten dauerhaft senken.

Eine Lösung dafür bietet die Virtualisierung von Workstations, etwa in Bereichen wie Animation, Simulation und Visualisierung oder den internationalen Projektteams von Automobilherstellern. Nicht selten arbeiten Teams aus mehreren Kontinenten rund um die Uhr. IT-organisatorisch lässt sich das einfacher umsetzen, wenn die Applikationen in einem Pool virtualisierter und zentral untergebrachter Workstations laufen.

Technisch betrachtet erbringen dabei die Endgeräte der Konstrukteure und Designer die Leistung nicht selbst. Sie greifen über eine LAN- oder WAN-Verbindung auf die Rechen- und Grafikkapazitäten des zentralen Workstation-Pools zu. Die Bereitstellung der benötigten Leistung ist der eine Punkt, der andere ist die Zertifizierung der eingesetzten Software. Eine große Zahl von ISVs aus den Bereichen MCAD, Animation, Bildbearbeitung sowie Bau- und Ingenieurwesen haben ihre Lösungen bereits für den Einsatz auf stationären und virtualisierten Dell Workstations zertifizieren lassen.

Zertifizierungen und Referenzarchitekturen helfen bei der Auswahl

Dell verfügt im Workstation- und Desktop-Virtualisierungs-Markt über langjährige Erfahrung und hat auf Basis dieses Know-hows unter dem Namen „Dell Wyse Datacenter for Virtual Workstations“ End-to-End-Referenzarchitekturen entwickelt. Die darin beschriebenen Konfigurationen definieren die CPU-Leistung, den Arbeitsspeicher, die Grafikkartenausstattung sowie weitere Ressourcen.

Die Grundlage des Dell Wyse Datacenter für virtuelle Workstations bildet entweder die Rack-Workstation Dell Precision R7610 oder der Rack-Server Dell PowerEdge R720. Um anspruchsvolle Grafiken in virtualisierten Umgebungen darzustellen, unterstützen sowohl die Rack-Workstation als auch der Rack-Server die NVIDIA-GRID-K1- oder -K2-Grafikkarten. Als Virtualisierungsplattformen kommen VMware Horizon View sowie Citrix XenDesktop zum Einsatz.

Ausgestattet mit zwei Intel® Xeon® E5-2600 Acht-Kern-Prozessoren meistert die Rack-Workstation Dell Precision R7610 selbst anspruchsvollste Aufgaben souverän. Der Rack-Server Dell PowerEdge R720 verfügt über Intel® Xeon® E5-2600 oder Intel® Xeon® E5-2600 v2 Prozessoren und bis zu 24 DIMMs. Die 22-Nanometer-Prozessortechnologie von Intel® und bis zu zwölf Kerne pro Prozessor erlauben auch bei rechenintensiven Anwendungen eine extrem schnelle Verarbeitung. Anwender können verschiedene Endgeräte nutzen, um sich mit den virtuellen Workstations zu verbinden: Desktop-PCs, Notebooks und Tablets, mobile und Tower-Workstations der Dell-Precision-Reihe sowie Dell Wyse Thin Clients und Zero Clients.

Bei der Beratung, dem Design, der Implementierung sowie dem Service und Support von End-to-End-Lösungen für die Workstation-Virtualisierung arbeitet Dell eng mit seinen Partnern zusammen. Sie verfügen über umfangreiche Kenntnisse aus einzelnen Branchen und Erfahrungen mit MCAD/CAE/CAM-Applikationen.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann informieren Sie sich weiter zum Thema unter **www.dell.de/wyse** oder kontaktieren Sie Ihren Dell-Ansprechpartner. Noch kein Dell-Partner? Dann registrieren Sie sich bei **dell.de/partner.**

Dell GmbH, Unterschweinstiege 10, D-60549 Frankfurt am Main

© 2014 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dell, das DELL Logo und das DELL Emblem sind Marken von Dell Inc. Intel, das Intel Logo, Xeon, und Xeon Inside sind Marken der Intel Corporation in den USA und anderen Ländern.

Fortführung geplant

Printer Care ist insolvent

Drucker-Onliner Printer Care und der ebenfalls zum Firmenverbund gehörende Produzent für alternative Verbrauchsmaterialien, Laser Care, haben beim Amtsgericht Stuttgart Anträge auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt. Branchenkennern zufolge sollen die Banken nicht bereit gewesen sein, einen kurzfristigen Engpass abzusichern. Claus Grünig, Geschäftsführer von Printer Care und Laser Care, will sich dazu nicht äußern. „Laser Care ist ein stabiles Unternehmen, das Gewinn erwirtschaftet, und auch Printer Care hat die Chance auf eine stabile Zukunft“, bestätigt er.

Für die Printer Care GmbH und die Laser Care GmbH wurde Rechtsanwalt Philipp Grub aus Stuttgart zum Insolvenzverwalter bestellt. Grünig bleibt Geschäftsführer der beiden Unternehmen aus dem schwäbischen Welzheim.

Zum Firmenverbund gehört auch die ProPrinting Solutions GmbH, die mit Druckern und Kopierern eher das Geschäftskundenumfeld bedient. Es ist möglich, dass nun auch sie den Gang zum Insolvenzgericht antreten muss. Insgesamt arbeiten 37 Mitarbeiter für die drei Firmen. *AWE*

Trend Micro

Globales Partnerprogramm

Für seine rund 50.000 Vertriebspartner hat Trend Micro ein weltweites Partnerprogramm gestartet. Kern des „Trend Micro Partner Program“ sind die Möglichkeiten, die Angebote mit Produkten strategischer Alliance-Partner zu bündeln. Die Einführung soll bis zum ersten Quartal 2015 abgeschlossen sein und mit größeren Umsatz- und Gewinnchancen für die Vertriebspartner einhergehen. So können Channel-Partner die Lösungen von Trend Micro mit Produkten und Dienstleistungen von Amazon Web Services, HP, IBM, Microsoft, SAP und VMware bündeln. Auch Vertriebs- und Marketingmaterialien finden sich hier.

Das vereinfachte Schulungsprogramm für Partner kennt laut Martin Ninnemann, Director Channel Sales D-A-CH bei Trend Micro, nun zwei Trainings- bzw. Zertifizierungsniveaus. Weitere Vorteile des Partnerprogramms sind eine klar definierte Partnersegmentierung mit den Stufen Bronze, Silber, Gold und Platin sowie einem eigenen Partnerstatus für Service-Provider. Spezielle Betreuerteams sollen sicherstellen, dass Trend-Micro-Partner von den Chancen im IT-Sicherheitsmarkt profitieren. *KEW*

Bis zu 18.000 Stellen fallen weg

Job-Kahlschlag bei Microsoft

Microsoft will im Zuge seiner Neuaufstellung im kommenden Geschäftsjahr bis zu 18.000 Stellen streichen. Dafür wird der Softwarekonzern nach eigenen Angaben eine Sonderbelastung von 1,1 bis 1,6 Milliarden Dollar verbuchen, davon etwa die Hälfte für Abfindungen. Den Großteil des Stellenabbaus will Microsoft bereits bis Ende dieses Jahres über die Bühne bringen. Am stärksten betroffen ist – wenig überraschend – das zugekaufte Geräte- und Services-Geschäft von Nokia, wo durch Synergien und strategisches Alignment rund 12.500 Arbeitsplätze wegfallen.

Microsoft hatte mit Nokia rund 30.000 Mitarbeiter übernommen und aktuell rund 127.000 Mitarbeiter weltweit. Konzernchef Satya Nadella hatte kürzlich bereits an-

gedeutet, dass es dabei im Zuge der Neuausrichtung in Richtung Mobile und Cloud nicht bleiben könne. Seither hatten sich die Gerüchte um einen bevorstehenden Kahlschlag immer mehr verdichtet. *cw/AWE*

China, Brasilien, Türkei

Xerox kämpft gegen Fälscher

In China konfiszierten Supplies-Fahnder von Drucker- und Kopiererhersteller Xerox mehr als 1.500 Kartons gefälschter Tonerkartuschen vom chinesischen Hersteller Zhuhai Warmth Electronic Co. Ltd., die wie Original-Xerox-Produkte aussahen. Eine Unterlassungsanordnung verbietet nun dem Unternehmen, gefälschte Verpackungen zu benutzen. Dieselbe Maßnahme wurde auch gegen die chinesische Firma Zhuhai Supricolor Image Co. Ltd. durchgeführt, die mit Zhuhai Warmth in Verbindung steht.

Im WM-Land Brasilien wurden ebenfalls Fälschungen entdeckt: In Maringa stellten Originalgeräteherstellerinsgesamt mehr als 1.000 Kartons mit nachgebautem Xerox-Toner inklusive gefälschten Echtheitszertifizierungen sicher. In Londrina beschlagnahmte Xerox zusammen mit anderen Erstausrüstern mehr als 1.800 Kartons mit gefälschten Xerox-Produkten inklusive Sicherheitsetiketten und Produktidentifikationsmaterial.

Auch in Europa wurden die Fahnder fündig: In der Türkei stellten die Behörden fast 1.000 Kartons mit Tonerplagiaten bei einer Razzia sicher, die im Auftrag von Xerox und weiteren Originalgeräteherstellern durchgeführt wurde. *AWE*

Probleme der Fachhändler und Dienstleister

Einfache Antworten auf alltägliche Fragen

Kleinen und mittelständischen IT-Händlern gehen heutzutage die Sorgen nicht aus: Konkurrenz von großen Elektromärkten, Beratungsdiebstahl der Kunden und unzureichend geschulte Mitarbeiter sind nur einige Beispiele. Eine Reihe von Experten sagt, wie sie Probleme aus dem Geschäftsalltag lösen können.

Top-Thema: Tipps für den Alltag von Fachhändlern

Einfache Antworten auf alltägliche Fragen – Experten geben Tipps, wie Probleme aus dem Geschäftsalltag zu lösen sind (S. 12)

Pflichtangaben in geschäftlichen E-Mails – Mustervorlagen für verschiedene Rechtsformen (S. 16)

100.000 profitable Business-Tipps – Was der Querschläger von Angeboten, Mailings und Ratschlägen hält (S. 38)

www.channelpartner.de/business-tipps

Gute, neue Ideen entwickeln

„Für mein Computergeschäft möchte ich ein neues Konzept entwerfen. Erste Ideen habe ich bereits. Mir fehlen zu deren Ausarbeitung im Tagesgeschäft aber die nötige Ruhe und Zeit. Deshalb schiebe ich mein Vorhaben seit Monaten vor mir her. Was soll ich tun?"

Klaus Kissel, Geschäftsführer des Instituts für Salesmanagement (ifsm) in Urbar

„Wenn Sie etwas wirklich Neues entwickeln möchten, dann sollten Sie sich aus dem Alltagsgeschäft zurückziehen. Am besten begeben Sie sich an einen ruhigen Ort, fernab der täglichen Routine und des täglichen Stresses. Mieten Sie sich zum Beispiel in eine Ferienwohnung ein. Denn ‚unter Strom' kann man keine gute Ideen und Problemlösungen entwickeln. Man reproduziert nur das Alte.

Deshalb ziehen sich auch die Spitzenmanager von Konzernen zum Entwickeln neuer Strategien in abgelegene Hotels oder gar Klöster zurück. Denn fern vom Alltagsstress und innerlich entspannt nehmen sie Dinge anders wahr. Diese Erfahrung können Sie auch im Alltag sammeln. Hierfür ein Beispiel: Oft laufen wir jahrelang denselben Weg – beispielsweise zur Arbeit. Alles scheint uns wohlvertraut. Doch dann kommt Besuch, und wir gehen mit ihm denselben Weg spazieren. Und plötzlich fallen uns viele Kleinigkeiten auf. Zum Beispiel, dass in einem Vorgarten schöne Blumen stehen oder dass eine Hausfassade tolle Ornamente zieren. Dinge, die wir zuvor jahrelang nicht sahen.

Wenn Sie versuchen, das neue Konzept mitten im Alltagsstress auszuarbeiten, dann wird dies nie wohldurchdacht sein. Das rächt sich bei der Umsetzung. Deshalb mein Tipp: Nehmen Sie sich eine Auszeit. Ziehen Sie sich zwei, drei Tage an einen ruhigen Ort zurück. Dann können Sie Ihre Ideen ungestört ausarbeiten. Die investierte Zeit sparen Sie beim Umsetzen zig Mal wieder ein."