

# digitec: Kundennähe neu definiert

Noch vor wenigen Jahren war digitec ein Geheimtipp. Dann gewann das junge Zürcher Unternehmen den Swiss Economic Award 2008 und stand plötzlich im Rampenlicht. Der grosse Erfolg ist so verblüffend wie verdient.

Im April 2001 gründeten Oliver Herren, Florian Teuteberg und Marcel Dobler die Kollektivgesellschaft Nägeli Trading & Co (damals hiess Oliver Herren noch Oliver Nägeli). Zweck: Anbieten von Produkten und Dienstleistungen im Bereich der Informations-, Computer- und Kommunikationstechnologie; Handel mit technischen Produkten aller Art. Die Firma trat von Anfang an mit dem Markennamen digitec auf und geschäftete nach der Maxime, dem Kunden ein möglichst umfangreiches Sortiment zu präsentieren und gleichzeitig Service und Support grosszuschreiben. Innovationsfreudigkeit, effiziente Prozesse, tiefe Margen und eine moderne Infrastruktur sorgten für ein schnelles Wachstum. Bis heute ist

digitec aus Platzgründen drei Mal umgezogen, zuletzt in den Westpark im Zürcher Kreis 5.

Im Januar 2005 erfolgte die Umwandlung der Kollektivgesellschaft in die digitec AG. Ende Oktober 2005 wurde der neue Onlineshop mit innovativen Features aufgeschaltet.

Ein weiterer Meilenstein in der kurzen Firmengeschichte war der Bezug des neuen Zentrallagers in Kleindöttingen im August 2006.

Aktuell bietet digitec 159 Personen einen Arbeitsplatz und zählt zu den grössten und wichtigsten Schweizer Anbietern von IT-Produkten, Unterhaltungselektronik und Telekommunikation. Das Sortiment umfasst über 20 000 Artikel.

## Handfestes vom Maschinenbauingenieur

Florian Teuteberg ist CEO bei digitec. Er hat an der Fachhochschule Rapperswil Maschinenbau studiert. BUSINESS FACTS hat sich mit ihm im Westpark über die Businessstrategie unterhalten.

## Herr Teuteberg, letztes Jahr hat digitec den Swiss Economic Award gewonnen. Wenn Sie an die Anfänge zurückdenken, worauf basiert Ihr Erfolg?

Unser Geschäftsmodell entstand auf der Basis realer Bedürfnisse von PC-Anwendern, die leistungsstarke Komponenten brauchen, aber kein Vermögen dafür zahlen können. Wenn Sie mit dem PC beispielsweise gamen, werden Sie mit der Standardhardware schnell unglücklich. Aufrüsten ist dann aber teuer und setzt technische Kenntnisse voraus. Da wir selber gerne gamten, überlegten wir uns, wie ein PC aussehen muss, der unseren Ansprüchen genügt.

Damit war die Grundidee für unser Geschäftsmodell geboren: Wir wollten Produkte anbieten, die der Konkurrenz punkto Preis-Leistungs-Verhältnis überlegen sind.

Leistungsstarke Komponenten bekommen Sie problemlos. Das Assembling ist auch keine Hexerei. Das Pricing ist die Herausforderung. Damit Sie den Verkaufspreis tief halten können, müssen Sie möglichst clever einkaufen und die internen Kosten senken. Das heisst: Prozesse so weit wie möglich automatisieren. Der nächste Schritt bestand also darin, ein ERP-System zu entwickeln, das viele Routinen automatisch ausführt.

Jetzt mussten wir uns noch ein intelligentes Vertriebskonzept ausdenken. Wir haben uns für eine zweigleisige Strategie entschieden: Onlineshop und Laden-

## digitec AG

digitec hat sich auf den Handel von Produkten im Bereich IT, Unterhaltungselektronik und Telekommunikation spezialisiert. Das aktuelle Sortiment umfasst über 20 000 Artikel zu durchwegs tiefen Preisen. Dank grösstmöglicher Kostentransparenz wissen die Käufer immer genau, wie viel sie für welche Leistung bezahlen. Die Produktpreise werden dabei ständig aktualisiert und mithin Preissenkungen direkt an den Kunden weitergegeben. Ein einfach zu bedienender und übersichtlicher Webshop sorgt für ein komfortables und zeitsparendes Onlineeinkaufserlebnis. Ein Schwergewicht legt digitec daneben auch auf umfassenden Service und kompetente Beratung. digitec ist an folgenden Standorten vertreten:

- Zürich: Hauptsitz mit Showroom
- Kleindöttingen: Logistikzentrum
- Dietikon: Filiale
- Winterthur: Filiale mit Showroom

Alle Standorte wurden von cablecom mit Glasfaser erschlossen. Die Server von digitec befinden sich in einem Rechenzentrum.

Infos: [www.digitec.ch](http://www.digitec.ch)



### Von cablecom bezogene Leistungen

<b>Services</b>	<b>connect LAN, connect Internet, connect IP-PBX</b>
<b>Standorte</b>	6
<b>Access</b>	Fiber
<b>Bandbreiten</b>	<b>connect LAN:</b> 20 bis 100 Mbit/s <b>connect Internet:</b> 4 bis 50 Mbit/s <b>connect IP-PBX:</b> 30 Kanäle extern, 50 Kanäle intern
<b>Infos</b>	<b>Hans-Peter Caratsch</b> , Key Account Manager, Tel. 043 343 66 05, <a href="mailto:hans-peter.caratsch@cablecom.ch">hans-peter.caratsch@cablecom.ch</a>

Florian Teuteberg, Mitbegründer von digitec und CEO: «Wir haben Freude am Wachsen. Darum werden wir unser Filialnetz weiter ausbauen.» Der Glastisch im Vordergrund ist seine Schöpfung.

tung zur Seite. Im Moment beschäftigen wir rund 40 Leute im Callcenter und im Customer Service.

### **Warum haben Sie sich im Vertrieb für die Kombination von Onlineshop und Showroom entschieden?**

Weil es einem echten Kundenbedürfnis entspricht. Die Konsumenten wollen nicht die Wahl haben zwischen «teuer» und «Katze im Sack». Sie möchten sich zuerst umfassend online informieren und sich dann gegebenenfalls im Laden vergewissern, dass das Produkt gut in der Hand liegt, oder vom Verkäufer noch einen Tipp bekommen. Weil sich die Kunden einen Grossteil der Informationen selber im Onlineshop beschaffen und Transaktionen selbstständig abwickeln können, sparen wir eine Menge Kosten, was uns ermöglicht, tiefere Preise anzubieten.

**Der Showroom im Westpark wirkt ziemlich stylish. Originell ist die Präsentation der Produkte auf den Glastischen. Die zum Produkt gehörende Information wird erst angezeigt, wenn man einen Drehknopf zum Navigieren betätigt. Cool und verspielt zugleich, diese interaktive Präsentation. Typisch digitec?**

Ja, schon. Wichtig war uns, nicht ein typisches Ladengeschäft zu bauen, sondern zu zeigen, dass digitec eben mehr ist als nur ein Laden, nämlich Laden plus Onlineshop. Die Konstruktion der Tische wird noch optimiert. Aber es hat Spass gemacht, sie zu entwerfen.

### **Das war Ihre Idee?**

Ich beschäftige mich gerne mit Möbeldesign und habe ein paar Ideen zur Gestaltung der Ladeneinrichtung beigesteuert. Bei der Konstruktion des interaktiven Glastisches ist mir mein Fach-

lokale. Das finden Sie in der Schweiz in unserer Branche in dieser ausgeprägten Form nirgends. Um die Lieferfristen zu verkürzen, haben wir in Kleindöttingen ein Zentrallager mit 30000 Kubikmetern Lagerraum gemietet. Dieser Schritt war enorm wichtig, weil der Trend im Handel eher in die Gegenrichtung läuft. Im

Zentrallager gibt es übrigens auch einen Abholshop.

Parallel dazu bieten wir einen umfassenden Service und kompetente Beratung, sei es via E-Mail, Telefon oder direkt im Ladenlokal. Vor, während und auch nach einer Bestellung stehen wir der Kundenschaft mit fairer und fachkundiger Bera-

hochschuldiplom zupassgekommen. Ein Maschinenbauingenieur muss doch auch mal etwas Handfestes vorzeigen können!

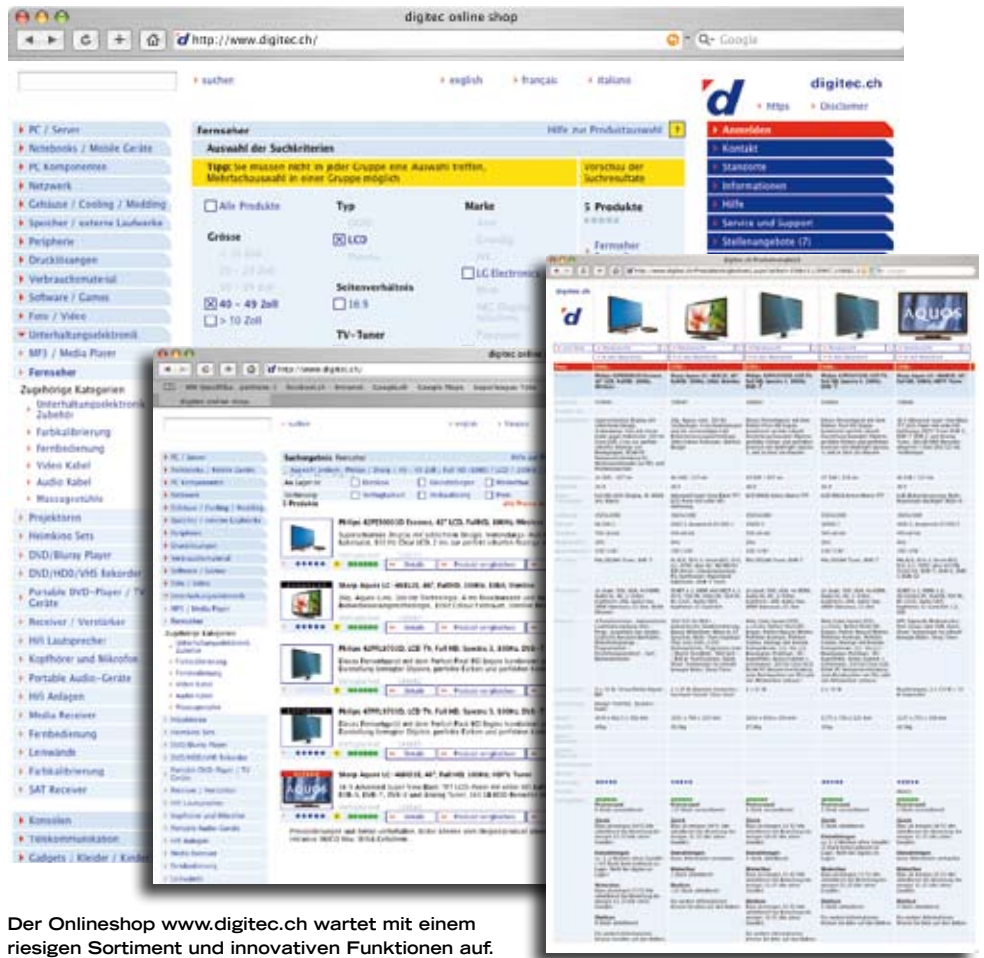
**Bleiben wir einen Moment beim Shop-pingerlebnis. Welche Extras haben Sie sich für den Onlineshop einfalten lassen?**

Beim Relaunch unseres Onlineshops vor drei Jahren haben wir uns konsequent an den Kundenbedürfnissen orientiert. Frage: Wie findet sich ein Shopbesucher in einem Sortiment von über 20000 Artikeln komfortabel zurecht? Die Herausforderung bestand darin, dem Besucher Tools in die Hand zu geben, die ihm helfen, sich intuitiv zu orientieren. Eines dieser Tools ist der Filter. Jeder Besucher hat die Möglichkeit, das Sortiment auf eine Auswahl zu reduzieren, die seinen individuellen Bedürfnissen entspricht. Ein weiteres Tool ist das interaktive Bewertungssystem. Damit machen wir transparent, wie andere Kunden über ein bestimmtes Produkt denken – ebenfalls eine Orientierungshilfe.

«Wir meinen es ernst mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis.»

Neben der ausführlichen Produktinformation helfen zwei weitere Funktionen beim Kaufentscheid: Mit der Funktion «Produkt vergleichen» können sich die Besucher ihre persönliche Shortlist zusammenstellen und die Auswahl mit allen relevanten Informationen auf einer Seite präsentieren lassen. So bekommen sie den optimalen Überblick. Vor dem definitiven Entscheid stellt sich noch die Frage der Verfügbarkeit. Diese Funktion ist bei digitec so vorbildlich implementiert, dass keine Wünsche offenbleiben. Fährt man mit dem Mauszeiger über das Feld «Verfügbarkeit», präsentiert ein Pop-up-Fensterchen die Vorrats- und Lieferinformationen für alle Verkaufsstellen, das Zentrallager und die Zulieferer.

Sollte der Besucher dann doch noch eine Frage haben, kann er sich telefonisch an unser Callcenter wenden.



Der Onlineshop www.digitec.ch wartet mit einem riesigen Sortiment und innovativen Funktionen auf.

**Man staunt, dass so viel Service zu diesen Preisen möglich ist.**

Wir meinen es ernst mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis. Gute Lieferantenbeziehungen und ein effizientes Backoffice machen es möglich. Wir kommen allerdings langsam in eine Umsatzdimension, wo uns die etablierte Konkurrenz wahrnimmt. Es ist klar, dass unsere Preise den grossen Händlern ein Dorn im Auge sind. Die Reaktion spüren vor allem die Hersteller, denn an ihren stattlichen Margen halten die grossen Händler fest. Mit ihrer Einkaufsmacht haben sie andere Möglichkeiten als wir, Preise zu gestalten. Der Wettbewerb wird künftig härter.

**Sie geben keine Umsatzzahlen bekannt. Trotzdem: Wie haben Sie dieses rasante Wachstum finanziert?**

Es gibt ein Gerücht, wonach ein russischer Investor hinter digitec stecke. Eine amüsante Idee, aber auch nicht mehr. Wir finanzieren das Wachstum aus dem laufenden Geschäft. Die Immobilien sind alle gemietet.

**Welche Wachstumsziele haben Sie mittelfristig?**

Unsere Ziele sind hochgesteckt: Wir wollen das Monopol im interstellaren Handel. Aber Spass beiseite! Wir haben Freude am



Wachsen. Darum werden wir unser Filialnetz weiter ausbauen. Dieses Jahr wollen wir weitere Filialen eröffnen.

**Wir wünschen viel Erfolg. Welche Rolle spielt die technische Infrastruktur in Ihrem Business?**

Wenn wir die Kernapplikationen auch zur Infrastruktur zählen, dann lautet die Antwort: die Hauptrolle. Unser selbst entwickeltes ERP-System ist exakt auf unsere



Auch im Showroom überrascht digitec mit innovativen Features.

Bedürfnisse zugeschnitten und ermöglicht ein sehr effizientes Arbeiten im Backoffice und schnelles Agieren im Markt. Diese Kernkompetenz wollen wir ausbauen und auf keinen Fall aus der Hand geben.

Bei der Serverhardware haben wir uns vor kurzem für IBM-Hardware und -Services entschieden. Damit die Performance überall stimmt, haben wir einen Carrier gesucht, der ähnlich tickt wie wir. Wir haben drei Angebote geprüft. Das Angebot mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis hat uns cablecom präsentiert. Cablecom war auch sofort bereit, alle Standorte mit Glasfaseranschlüssen auszurüsten.

«Wir wollen das Monopol im interstellaren Handel.»

### Wie haben sich die neuen WAN-Bandbreiten von cablecom im täglichen Betrieb ausgewirkt?

Unser Firmennetz funktioniert seit der Migration zu cablecom wie ein LAN. Wir greifen mit unseren Clients über weite Distanzen auf das Rechenzentrum zu, und es fühlt sich an, als stünden die Server im Haus.

### Welche Lösung haben Sie im Bereich Voice gewählt?

Mit Ausnahme des Callcenters telefonieren alle Mitarbeitenden über das Datenetz, also mit VoIP-Technologie. Wir benutzen dazu Microsoft Office Communication Server 2007. VoIP ist günstig und skalier-

bar, und die Verbindungsqualität im cablecom Netz ist sehr gut. Für das Callcenter verwenden wir noch eine herkömmliche Zentrale mit ISDN-PRI-Anschluss. Die Microsoft-Lösung kann die gewünschten Funktionalitäten im Moment noch nicht abbilden, jedoch wurde soeben die R2-Version herausgegeben, und daher werden wir in Kürze komplett auf VoIP umstellen können.

### Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit cablecom?

Cablecom hat uns in jeder Hinsicht positiv überrascht. Das Netz ist stabil, die Beratung kompetent und der Support profes-

sionell. Ein Prosit auf Hans-Peter Caratsch, der wirklich einen ausgezeichneten Job macht!

«Unser Firmennetz funktioniert seit der Migration zu cablecom wie ein LAN.»

### Welche Erwartungen haben Sie an cablecom mit Blick auf die Zukunft?

Weiterhin hohe Verfügbarkeit und möglichst alle Services aus einer Hand.

### Herr Teuteberg, danke für das Interview.

Text: Guido Biland, alphatext.com  
Fotos: digitec und Iris Stutz, Zürich

## Swiss Economic Award 2008

2008 wählte eine hochkarätige 15-köpfige Jury digitec aus 130 eingegangenen Bewerbungen zum Sieger in der Kategorie Dienstleistung. Würdigung der Jury:

«Das von Oliver Herren, Florian Teuteberg und Marcel Dobler gegründete Jungunternehmen digitec AG führt ein breites und detailliertes Sortiment an Produkten im Bereich IT, Unterhaltungselektronik und Telekommunikation. Es geht dabei erfolgreich einen Mittelweg zwischen gut ausgebautem und innovativem Onlineshop und traditionellem Ladenlokal mit persönlicher Beratung. Die digitec AG hat es geschafft, sich vom Kleinstbetrieb mit anhaltend schnellem Wachstum zu einem Arbeitgeber von über 100 Personen zu entwickeln. 200000 Kunden generieren mehr als 1000 Bestellungen pro Tag. Dank Innovationsfreudigkeit, tiefen Margen, effizienten Arbeitsabläufen und einer modernen Infrastruktur entwickelte sich digitec zu einem der grössten Schweizer Anbieter dieser Branche.»

Die Auszeichnung des Swiss Economic Forums prämiert besondere Qualität, Professionalität und innovative Ideen. Der Award wird seit 1999 jährlich im Rahmen des Swiss Economic Forums in den drei Kategorien Produktion/Gewerbe, Hightech/Biotech und Dienstleistung verliehen.

Er fördert das unternehmerische Gedankengut und honoriert herausragende unternehmerische Leistungen.

Infos: [www.swisseeconomic.ch](http://www.swisseeconomic.ch)