

«Wir schätzen und respektieren die Kompetenzen unserer Partner»

Christian «Cris» Pizza ist seit einigen Monaten verantwortlich für den SME Partner Channel bei cablecom business. BUSINESS FACTS wollte von ihm wissen, wie er sich die Zusammenarbeit mit Partnern vorstellt und wie die Kunden davon profitieren.

Herr Pizza, die Zusammenarbeit mit Partnern ist im Geschäftsmodell von cablecom business gut verankert. Welchen Mehrwert bringen Partnerschaften im Carrier-Geschäft für die Kunden?

Cablecom business adressiert als Corporate Network Carrier primär mittelgrosse und grosse Unternehmen mit mehreren Standorten in der Schweiz. Standortvernetzungen in dieser Grössenordnung sind Massarbeit. WAN-, MAN- oder SAN-Projekte involvieren sowohl beim Kunden als auch bei cablecom über mehrere Wochen und Monate verschiedene Ressourcen. Dabei ist interdisziplinäre Zusammenarbeit mit internen und externen Partnern eine Selbstverständlichkeit. In diesem Kontext besteht der Mehrwert für die Kunden darin, dass cablecom business bei der Realisierung solcher Projekte die erforderliche Routine mitbringt. Wir wissen, wie man Glasfaserleitungen verlegt und wie man quer durch die Schweiz hochverfügbare Gigabit-Services implementiert.

«Um KMU-Produkte direkt zu vermarkten, müssten wir unsere Verkaufs- und Serviceorganisation mindestens verdreifachen.»

Im KMU-Geschäft kommt ein anderes Partnerschaftsmodell zum Zug. Hier werben wir um Partner, um unsere Präsenz im KMU-Segment zu verstärken. Wir haben für KMU eine Reihe von Produkten mit hervorragendem Preis-Leistungs-Verhältnis entwickelt. Das Angebot für KMU deckt die ganze Palette ab: Internet, Telefonie, VPN, Sicherheit, Hosted Services.

Zur Person

Christian Pizza hat eine KV-Lehre bei Schmidlin AG absolviert und danach verschiedene Tätigkeiten in der Telekommunikationsbranche ausgeübt. Nach einem einjährigen Einsatz als Billing-Administrator bei Cable & Wireless Global (Switzerland) AG hat er von 2003 bis 2006 im Sales Support bei VTX Network Solutions AG gearbeitet. Bei cablecom business war er ebenfalls im Sales Support tätig, bevor er 2008 ins Channel Management wechselte. Heute leitet er das Team SME Partner Channel.

Um diese Produkte direkt zu vermarkten, müssten wir unsere Verkaufs- und Serviceorganisation mindestens verdreifachen. Dagegen spricht aber einiges. Allem voran die Tatsache, dass viele KMU ihre ICT-Infrastruktur mit externer Unterstützung betreiben. Diese IT- und TK-Spezialisten sind die primären Ansprechpartner der KMU, wenn es um neue Lösungen geht. Da besteht ein Vertrauensverhältnis. Wenn es uns gelingt, diese Spezialisten von unserem KMU-Angebot zu überzeugen, haben wir den optimalen Zugang zu den KMU.

Das heisst, Sie möchten das KMU-Geschäft vor allem Ihren Partnern überlassen?

Ja. Ein weiterer Vorteil dieses Partnerschaftsmodells ist die Tatsache, dass unsere Partner die Situation ihrer Kunden vor Ort bestens kennen. Sie sind vertraut mit der Infrastruktur und wissen genau, was der Kunde braucht und wünscht. Diese wichtige Kompetenz, die weit über das Technische hinausgeht, haben wir nicht. Sie aufzubauen, ist für uns ein Ding

der Unmöglichkeit. Aber das ist auch nicht nötig. Warum sollen wir uns in das lokale Geschäft unserer Partner einmischen? Eine Partnerschaft kann auf Dauer nur funktionieren, wenn alle Seiten profitieren. Wir schätzen und respektieren die Kompetenzen unserer Partner. Sie haben sich das Vertrauen ihrer Kunden mit viel Engagement verdient. Nun wollen wir sie dabei unterstützen, ihren Kunden die besten Connectivity-Produkte anzubieten. Davon haben alle etwas: der Kunde, der Partner und wir.

Was haben denn die Partner konkret davon?

Wir beteiligen sie am wiederkehrenden Umsatz. Es gibt aber noch andere Aspekte, die eine Partnerschaft mit cablecom business interessant machen.

«Warum sollen wir uns in das lokale Geschäft unserer Partner einmischen?»

Welche?

Der persönliche Umgang zum Beispiel. Wir verschanzen uns nicht in einer anonymen Zentrale. Wir suchen die Nähe zu unseren Partnern und wollen mit ihnen gemeinsam gute Lösungen für die Kunden entwickeln. Wir arbeiten leidenschaftlich lösungsorientiert. Es handelt sich hier um eine Art Privileg, weil wir kein Bürokratiekoloss sind und überschaubare Strukturen haben. Der Informationsaustausch mit den Partnern wird bei uns ganz gross geschrieben. Jeder Partner hat seinen persönlichen Ansprechpartner in meinem Team. Unser Team ist auch in den Regionen vertreten. Wenn wir sagen, dass wir unsere Partner unterstüt-



Christian Pizza:
«Wir suchen gezielt erfolgreiche VoIP- und ICT-Integratoren.»

zen wollen, meinen wir das ernst. In unserem Partnerschaftsmodell ist quasi der Partner unser Kunde. Zuerst müssen wir den Partner von unserer Leistung überzeugen. Gelingt uns das nicht, verkaufen wir nichts. Folglich muss der Partner von unserer Arbeit begeistert sein.

Letztlich müssen die Anwender vom Angebot begeistert sein. Wie interessant ist es für Partner, Produkte von cablecom business zu verkaufen?

Sie haben recht. Die Begeisterung muss am Ende der Lieferkette ankommen, also beim KMU. Wir müssen somit zwei Hürden nehmen. Was die Produkte von cablecom business betrifft, sehe ich keine Probleme. Sie sind auf die Bedürfnisse der KMU zugeschnitten und funktionieren in der Praxis sehr zuverlässig.

Doch die Technik ist nur eine Komponente des Geschäfts. Die andere ist das Vertrauen. Wer ein Produkt kauft, mit

dem eine langfristige Lieferantenbeziehung verbunden ist, will nicht nur dem Produkt, sondern auch dem Service Provider vertrauen können. Ist cablecom business vertrauenswürdig? Darauf antworte ich mit einem entschiedenen Ja! Das Firmenkundengeschäft hat mit den Kundendienstproblemen des Privatkundengeschäfts nichts zu tun. Cablecom business hat in den letzten Jahren konstant bewiesen, dass es das Vertrauen der Kunden verdient. Im BILANZ Telecom Rating 2008 haben wir in der Kategorie «Corporate Networks» mit Bestnoten in allen Disziplinen abgeschnitten. Das heisst: Firmenkunden sind mit dem Angebot von cablecom business im gesamtschweizerischen Vergleich am besten zufrieden. Wir bedienen seit vielen Jahren Banken, Versicherungen, Industriekonzerne, Spitäler, öffentliche Verwaltungen und Medienhäuser. Wir können es uns gar nicht leisten, unreife Produkte auf den Markt zu bringen oder Kunden zu vergraulen.

Sie hoffen also darauf, dass die Kunden zwischen Privatkundendienst und Firmenkundengeschäft unterscheiden?

Ich hoffe darauf, dass diese Differenzierung überflüssig ist und die Marke cablecom generell wieder für innovative Qualität zu fairen Preisen steht. Potenziellen Partnern und Firmenkunden kann ich nur empfehlen, unser Angebot und unsere Referenzen genau zu prüfen. Wir haben das Vertrauen verdient.

Gibt es Bereiche, in denen Sie heute verstärkt die Zusammenarbeit mit Partnern suchen?

Ja, wir suchen gezielt erfolgreiche VoIP- und ICT-Integratoren. Voice over IP, also die Integration der Telefonie ins Datenetz, ist technisch reif für den Massenmarkt. Hier hat cablecom mit digital phone übrigens Pionierarbeit geleistet. Wir haben diese Technologie inzwischen perfektioniert und können den Unternehmen heute qualitativ hochstehende VoIP-Services anbieten. Immer mehr Unternehmen entdecken die Vorteile dieser zukunftsweisenden Technologie und wol-

len ihre alten Telefonzentralen ausmustern. Wir haben sehr attraktive und flexible Zukunftslösungen. Jetzt brauchen wir in der ganzen Schweiz Spezialisten vor Ort, die in der Lage sind, die neuen Systeme fachgerecht zu installieren und zu konfigurieren.

«In unserem Partnerschaftsmodell ist quasi der Partner unser Kunde.»

Wie gross ist das Partnernetz aktuell, und welche Pläne haben Sie für die Zukunft?

Wir zählen heute schweizweit über 100 aktive Partner. Eine kleinere Gruppe kooperiert mit uns vor allem im Bereich IT-Outsourcing, die grössere Gruppe hilft uns beim Auf-

**Das Team
SME Partner Channel**

Das Team SME Partner Channel von cablecom business betreut kleine und grosse Unternehmen aus der ganzen Schweiz, die sich auf ICT-Dienstleistungen für KMU spezialisiert haben. Das Team besteht aus folgenden Personen:

Leitung: Christian Pizza
Tel. 043 343 65 86
christian.pizza@cablecom.ch



Channel Manager Ost:
Clive Gumedé
Tel. 043 343 65 91
clive.gumedé@cablecom.ch



Channel Manager West:
Larry Estevez
Tel. 043 343 67 56
larry.estevez@cablecom.ch



Channel Manager Romandie:
David Dürrenmatt
Tel. 024 423 36 77
david.duerrenmatt@cablecom.ch



Channel Assistant:
Roxana Rölli
Tel. 043 343 66 45
roxana.roelli@cablecom.ch

bau des KMU-Geschäfts. In Zukunft möchten wir unser Partnernetz weiter ausbauen. Dabei werden wir weiterhin neutral mit allen Partnern zusammenarbeiten.

Was heisst «neutral»?

Das bedeutet, dass wir uns auf den Bau und den Betrieb von Firmennetzen und Voice-Plattformen konzentrieren und uns nicht in das lokale Service- und Integrationsgeschäft der Partner einmischen.

Wer kann cablecom business Partner werden?

ICT-Dienstleister mit einem fundierten Know-how im Service- und Integrationsgeschäft sind bei uns jederzeit willkommen.

men. Die Betriebsgrösse spielt keine Rolle. Jedes Unternehmen hat seine besonderen Stärken, und jede Partnerschaft bietet ihre besonderen Chancen.

«Ist cablecom business vertrauenswürdig? Darauf antworte ich mit einem entschiedenen Ja!»

Wie kann man sich für das Partnerprogramm qualifizieren?

Diese Frage klärt man am besten im persönlichen Gespräch. Wir gehen davon aus, dass die Kandidaten in ihrem ICT-Geschäft erfolgreich und für alternative Lösungswege offen sind.

Wie unterstützen Sie Ihre Partner beim Verkauf von cablecom business Produkten?

Unsere Partner erhalten eine gründliche Einführung in unser Sortiment. Daneben unterstützen wir sie bei ihren Marketingaktivitäten, also zum Beispiel bei Mailings oder Kundenanlässen. Unsere Channel Manager engagieren sich persönlich für einen regelmässigen Informationsaustausch. Wir möchten erfahren, wie der Markt auf unsere Produkte reagiert, damit wir sie entsprechend optimieren können. Umgekehrt sollen unsere Partner als Erste in unsere Produktpläne eingeweiht werden. Darum ist ein kontinuierlicher Dialog mit unseren Partnern sehr wichtig. Sporadisch organisieren wir auch grössere Partner-events.

Welche Verpflichtungen sind an eine Partnerschaft mit cablecom business geknüpft?

Unsere Partner verpflichten sich grundsätzlich, ihre Kunden in Bezug auf cablecom business Produkte kompetent zu beraten. Das erfordert stetige Weiterbildung. Wir erwarten von unseren Partnern ferner, dass sie den First-Level-Kontakt zum Kunden pflegen.

Sie sind jung und arbeiten seit über einem Jahr im Partner Channel. Wie beurteilen Sie diese Zeit?

Ich habe in dieser Zeit schon zahlreiche anspruchsvolle Projekte mit unseren Partnern umgesetzt. Meistens entstehen daraus geschäftliche Freundschaften, die das Vertrauen stärken und den gemeinsamen Umgang wesentlich einfacher machen. Mir gefällt die Aufgabe, und ich freue mich darauf, noch viele Partner persönlich kennenzulernen und an Bord willkommen zu heissen.

Herr Pizza, viel Erfolg und besten Dank für das Interview!

Interview: Guido Biland, alphatext.com

Foto: Iris Stutz, Zürich

cablecom business Partner

Partner für Outsourcing-Lösungen:

Abraxas Informatik AG
Achermann Consulting AG
AC-Services (Schweiz) AG
Altea Business Services SA
API SA
balddata
Bedag Informatik AG
CrimaNet Sagl
Econis AG
EDS Information Business GmbH
Equinix (Switzerland) AG
Exel Informatique SA
fenaco Informatik
ICT-Center AG
In4U AG
Interxion (Schweiz) AG
iSource AG
NETLAN AG
PGV Communications SA
redIT AG
RTC Real-Time Center AG
Swiss Data Safe AG
Swisspro
SWISSVAULT AG
Talus Informatik AG
Turnkey Communications AG
WAGNER AG Informatik Dienstleistungen
Würth ITensis AG

Partner für KMU-Produkte:

3rd Level AG
Accessible Särl
Adarna Schweiz GmbH
a-exe
AIM Consulting SA
Anderegg AG
arctix GmbH
Aregger Hans AG
ARGOnet SA Network Engineering
Asset Logic Ltd.
Atel Gebäudetechnik AG
Bambus EDVConsulting GmbH
Baumann Koelliker AG
BB COM
bb konvergenz GmbH
Charrière et Fils SA

Citovox S.A.
Constel SA
Cybersystems GmbH
Cytec Informatik GmbH
Eccotrust Solutions AG
Edifice Communications SA
Electro-Contact Särl
Elektro Ammann
Elektro Gisi
Elektro Maag AG
Elektro Rüegg
Elektro Schäfer AG
Elektro Schmidlin AG
Elektro Spielmann AG
Elektro-Rüeggger GmbH
Elina AG
Enforce AG
Enkom Ingenys AG
Entec Efficient New Technology AG
Erhart Computer GmbH
Expert Détraz
Frei Elektro-Unternehmungen AG
FROEHLI-ELEKTRO.CH GmbH
Future-Planet GmbH
Gerber Consulting
GrischaVision AG
Habicom Habrock Communication
HEINZ SCHNEIDER-ELEKTRO + CO.
Hustech AG
IBAArau AG
i-community St.Moritz GmbH
iGeeks GmbH
Ingenieurbüro Yanar & Götsch AG
Internet Online AG
IQ Solutions GmbH
IT Worx GmbH
iXion Services
Jost Baden AG
Käser AG
Kasper Walter AG
KellerKom AG
Kolb AG
Kronenberg Elektro-Telecom AG
Lancom AG
Lehmann A. Elektro AG
Leuthold Computer Services
Linder & Lötscher AG

Mediacom Durmus AG
Metelcom AG
Michel Miéville Särl
MLS Communications Särl
Mobile4business AG
MoonTEC GmbH
MoPoM Sagl
Moresi.Com
MTF Thüringhaus AG
MU Telematique Services
Murer Systems AG
Newday GmbH
Nexanet GmbH
ons ag
Open Systems AG
Opticom Network GmbH
Optimo Service AG
PAC Communication AG
Philsam SA
Phirents GmbH
Phonet Suisse SA
PV Computing AG
Q Company
Rechsteiner Consulting
Recordon Télécom
Ruckstuhl Elektrotech AG
Saphir Group Business Technologies AG
Sapin SA
SATSYSTEM SA
Schneider-Elektro + Co
Schultheis-Möckli AG
Schweizer K. AG
SITC-Services for IT & Communication AG
SmartBrain AG
Streamline AG
SwissMediaPartners
SWL Energie AG
T&N Telekom & Netzwerk AG
TechCom electro ag
TECHNOPRINT AG
Telefonbau Schneider AG
Valentin-Tools
Walther Hans-R.
Win-Lux GmbH
Zubler & Partner AG