

RESELLERS BLIJKEN TEVREDEN OVER HUN DISTRIBUTEURS

Portland Europe grote winnaar distributeursonderzoek

Portland Europe is de grote winnaar geworden van het door CBM en Discript VOF uitgevoerde distributeursonderzoek in het kader van de CBM Rankings. Zestien distributeurs werden op vijf eigenschappen beoordeeld en kregen daarnaast een algemene score. Algemene conclusie: ICT-resellers zijn behoorlijk tevreden over hun distributeurs.

TEKST: JOHAN VAN LEEUWEN

Software-distributeur Portland scoorde een 7,7 als gemiddeld cijfer in de algemene beoordeling, en bleef daarmee Ingram Micro en Copaco overtuigend voor. Een uitgebreid interview met Portland directeur Kim van Brugge leest u elders in deze CBM. Hij is blij en trots. "Dit is enorm gaaf. Hier doen we het voor."

De overwinning van Portland kan de bijvoeging 'met vlag en wimpel' krijgen. In de vijf deelcategorieën blijken ze de beste op maar liefst drie gebieden: service, knowhow/innovatie en leveringsbetrouwbaarheid. Op het gebied van marketing en verkoopondersteuning bleek Ingram Micro net iets sterker. Actebis heeft volgens de resellers het meest dealervriendelijke betalingsbeleid.

Tevreden

In het algemeen blijkt de reseller behoorlijk tevreden over haar distributeurs. Onvoldoendes werden in het onderzoek nauwelijks gegeven.

Het onderzoek

Na overleg met een aantal deskundigen, en bestudering van ranglijsten en prijsuitreikingen door andere media en onderzoeksbureau's heeft CBM aan dit onderzoek zestien distributeurs mee laten doen. De resellers die voor het onderzoek zijn benaderd, werden gevraagd om de tevredenheid over de distributeurs waarmee zij zaken doen uit te drukken in een cijfer van 1 tot en met 10. Vervolgens is gevraagd de distributeurs te beoordelen op vijf categorieën; 'Goede service', 'Veel knowhow en innovatie', 'Dealervriendelijk betalingsbeleid', 'Goede marketing- en verkoopondersteuning' en 'Grote leveringsbetrouwbaarheid'. De cijfers die gegeven konden worden liepen uiteen van 1 (past helemaal niet) tot 5 (past volledig).

Top 5 Totaalscore (schaal 1-10)

1	Portland Europe	7,7
2	Ingram Micro	7,5
	Qwerty	7,4
3	Copaco	7,3
4	Avnet	7,2
	Alpha International	7,1
5	Actebis	7,1



Het gemiddelde van alle gegeven eindcijfers was een keurige 7,1. Het meest tevreden zijn de resellers over de leveringsbetrouwbaarheid van hun distri's. Die scoort, over alle distributeurs gemeten, 3,76 op een schaal van 1 tot 5. Ook met de service (3,69) en knowhow en innovatie (3,53) van distributeurs blijkt weinig mis. Maar op betalingsbeleid (3,33) en vooral qua marketing en verkoopondersteuning (3,09) valt er voor de distributeur nog terrein te winnen.

Grote drie

In de ranglijsten worden grote broadliners en kleinere specialisten op een zo eerlijk mogelijke manier met elkaar vergeleken. Een onderlinge vergelijking van de traditionele 'grote drie' is echter ook interessant. Ze geven elkaar weinig prijs. Ingram Micro scoort een 7,5, Copaco een 7,3 en Tech Data een 7,0. Ingram scoort van de drie het beste op het gebied van service en marketing- en verkoopondersteuning, Copaco op betalingsbeleid en leveringsbetrouwbaarheid en Tech Data op knowhow/innovatie. Vooral qua knowhow/innovatie en marketing- en verkoopondersteuning blijken de grote bedrijven het beter te doen dan de meeste van hun kleinere broertjes en zusjes. Niet zo verwonderlijk misschien, omdat ze meer middelen tot hun beschikking hebben.

Wat meer bijzonder is, is dat de grote drie ook uitstekende cijfers scoren op het gebied van service, en daarin absoluut niet onderdoen voor de kleine bedrijven die vaak claimen dat ze meer tijd en persoonlijke aandacht kunnen besteden aan hun klanten.

Ingram Micro directeur Eric Segers is verheugd met het goede resultaat.

"Uiteraard zijn we enorm blij met dit nieuws. Dit is het resultaat van jarenlange focus op klanttevredenheid. Wij houden ieder jaar een onderzoek onder onze resellers en werken vervolgens gericht op punten die wij kunnen verbeteren. Dit is niet eenmalig, maar een continue proces. Blijkbaar werpt dat zijn vruchten af. Dit onderzoek geeft ons een extra stimulans om nog harder ons best te doen. Uiteindelijk blijft het natuurlijk ons streven om op de eerste plaats uit te komen."

Top 5 Service (schaal 1-5)

1	Portland Europe	4,1
	Qwerty	4,1
2	Ingram Micro	3,9
	Alpha International	3,9
3	ETC	3,8
4	Copaco	3,7
5	Avnet	3,7

Top 5 Knowhow en innovatie (schaal 1-5)

1	Portland Europe	3,8
	Qwerty	3,6
2	Tech Data	3,6
3	Copaco	3,6
4	Ingram Micro	3,6
5	ETC	3,6

Top 5 Dealervriendelijk betalingsbeleid (schaal 1-5)

1	Actebis	3,9
2	Copaco	3,7
3	Ingram Micro	3,4
4	ETC	3,4
	Valadis	3,3
5	Westcon	3,3

Top 5 Marketing en verkoopondersteuning (schaal 1-5)

1	Ingram Micro	3,4
2	Portland Europe	3,4
3	Avnet	3,3
4	Copaco	3,2
	Qwerty	3,2
5	ETC	3,2

Top 5 Leveringsbetrouwbaarheid (schaal 1-5)

1	Portland Europe	4,2
2	Westcon	4,0
3	Copaco	4,0
4	Ingram Micro	3,9
5	Actebis	3,8

Tech Data de grootste

De resellers die voor het onderzoek zijn benaderd is gevraagd om de distributeurs waarmee zij zaken doen te beoordelen. Gemiddeld bleken de resellers met 3,4 distributeur samen te werken. Tech Data doet zaken met 52% van de ondervraagde resellers en is daarmee in aantal het grootst, met een piepkleine voorsprong op Copaco (51%).

Buiten mededinging

Distributeurs die door minder dan 15% van de resellers zijn beoordeeld, zijn in de uitslagen buiten mededinging meegenomen. De statistische betrouwbaarheid van een hoge score is in deze gevallen te laag, zo onderschrijft onderzoeksbureau Discript VOF. Wanneer onze steekproef er anders had uitgezien, zou de score

gemakkelijk hoger of lager kunnen zijn uitgevallen, omdat die afhangt van relatief weinig beoordelingen. Toch zijn de resultaten van Qwerty uit Oss het vermelden waard. De distributeur behaalde (net) niet de vereiste 15%, maar de 7,4 als gemiddelde cijfer, het op twee na hoogste totaal, plus de goede scores in de categorieën service en

knowhow/innovatie wijzen erop dat Qwerty zijn zaken goed voor elkaar heeft. "Dit is een bevestiging van de resultaten die ook uit ons eigen klanttevredenheidsonderzoek naar voren zijn gekomen. Deskundigheid, goede service, klantvriendelijk, snelle levering en lage prijzen zijn punten waarop Qwerty hoog scoort", zegt general manager Remko Rijs.