

[NEWS \(/NEWS\)](#)

Angelo Müller, CEO, DQ Solutions

## "DQ Solutions unterzieht sich einem strategischen Fitnessprogramm"

Mi 29.05.2019 - 08:05 Uhr

von [Fabian Pöschl \(/user/12675\)](#)

Dataquest hat sich Ende des vergangenen Jahres in DQ Solutions umbenannt. Im Interview spricht der neue CEO Angelo Müller über die Hintergründe für die Umfirmierung. Ausserdem sagt Müller, wie der Apple-Spezialist stärker als Lösungsanbieter wahrgenommen werden soll.



Angelo Müller, CEO, DQ Solutions. (Source: Netzmedien)

### Warum haben sich Dataquest, Ingenodata und Letec unter dem Brand DQ Solutions vereint?

Angelo Müller: Nach der Übernahme von Letec und Ingenodata führten wir die drei Unternehmen mehrere Jahre parallel. Das war natürlich mit entsprechend hohen Kosten verbunden. Deshalb entschieden wir uns, die drei Firmen unter einer neuen Marke zu vereinen. Das Rebranding Ende 2018 war ein erster sichtbarer Teil eines grösseren Prozesses, bei dem wir uns quasi einem strategischen Fitnessprogramm unterziehen.

### Wofür steht DQ Solutions mit dem neuen Auftritt?

Hinter DQ Solutions steht immer noch Dataquest. Das Logo nach fast 30 Jahren zu ändern, war eine schwierige Entscheidung. Die Buchstaben D und Q sind im neuen Namen DQ Solutions deshalb noch enthalten. Mit Solutions unterstreichen wir, dass wir nicht nur als reiner Hard- und Softwarelieferant angesehen werden wollen, sondern als Lösungsanbieter.

### Wie soll das funktionieren?

Wir waren schon immer auch ein Lösungsanbieter, wurden aber vor allem über unsere Filialen als Hard- und Softwarehändler wahrgenommen. Die gesamte Organisation wird neu im Sinne eines Concierges auf Kundenbegeisterung ausgerichtet. Es geht darum, dass wir den Kunden überall abholen, unterstützen und unser Leistungsangebot optimieren. Wir wollen im Bereich Apple der Lösungsanbieter von A bis Z sein. Wir wachsen stark im Education- und B2B-Bereich und bieten da auch die entsprechenden Services und Schulungen an. Jeder Mitarbeiter mit Kundenkontakt ist Apple-zertifiziert. Wir sind der einzige Apple-Partner mit dem Status "Apple Premium Reseller" in

der Deutschschweiz und europaweit die einzige Unternehmensgruppe, die in der Lage und dazu von Apple auch autorisiert ist, sowohl Privat- und Unternehmenskunden wie auch die Bildungsindustrie als Apple-Experten zu beliefern und zu bedienen. Wir arbeiten auch eng in den Bereichen Retail, Business und Education mit Apple Schweiz zusammen.

### **Können Sie ein Beispiel zum Concierge nennen?**

Unsere Mission lautet: DQ Solutions begeistert Menschen als bester Concierge mit der optimalen Lösung für jede ICT-Aufgabe. Wir wollen ein Dienstleistungsunternehmen sein, das seinen Kunden überzeugende Lösungen im ICT-Bereich bietet, bei dem Apple im Fokus des Angebots steht. Dabei streben wir in allem, was wir tun, eine erstklassige Dienstleistungsqualität an. Wir sind gerade daran, eine neue Website mit integriertem Onlineshop zu entwickeln, wo diese Ausrichtung noch mehr sichtbar wird.

### **Wann kommt die neue Website und der Shop, und was ist neu daran?**

Die neue Website mit integriertem Shop wird noch im Verlauf dieses Jahres aufgeschaltet. Bisher waren Shop und Website getrennt. Sie wird auf den Zugriff von iOS-Geräten ausgerichtet und bietet den Kunden diverse Kommunikationskanäle, mit uns in Kontakt zu treten. Sie können etwa über die Chat-Funktion jederzeit Hilfe anfordern.

### **Wird das Sortiment im Onlineshop ausgebaut?**

Nein, wir bieten unseren Kunden eine gut sortierte Produktpalette an, die zu den hochwertigen Produkten von Apple passt. Bei uns finden Sie nicht zehn verschiedene Lautsprecher in zwanzig verschiedenen Farben wie bei einzelnen Mitbewerbern. Wir haben ein eher kleines, aber qualitativ hochstehendes Sortiment.

### **Was gehört ausser dem Rebranding noch zum Veränderungsprozess bei DQ Solutions?**

Wir sind in den vergangenen Jahren stark gewachsen, belassen aber die Strukturen eher unverändert. Diese müssen jetzt der neuen Ausrichtung und Organisation angepasst werden. Wir passen Strukturen an und optimieren Prozesse, damit wir effizienter arbeiten können. An diesem Prozess ist fast ein Drittel der Mitarbeiter beteiligt. Wir haben unter anderem die Führungsstufen verändert, ausgebaut und mit den nötigen Kompetenzen ausgestattet, um die Entscheidungswege kürzer zu halten. Die beiden Geschäftsinhaber Roger Vogt und René Schneider haben sich aus der Geschäftsleitung zurückgezogen und es mussten entsprechende Nachfolger gefunden werden.

### **Bis wann wollen Sie den Prozess abschliessen?**

Spätestens 2020. Der Prozess ist für die Mitarbeiter sicher eine zusätzliche Arbeitsbelastung, die aber auch Spass macht. Die Mitarbeiter helfen mit, die Firma neu zu strukturieren und zu positionieren. Es war uns wichtig, dass nicht nur die Führung in einen solchen Prozess integriert ist und entscheidet.

### **Wie verlief das vergangene Geschäftsjahr für DQ Solutions?**

Wir erzielten etwa 150 Millionen Franken Umsatz, davon zirka die Hälfte in den Bereichen B2B und Education. In den vergangenen Jahren sind wir im B2B-Bereich jeweils um 10 bis 20 Prozent gewachsen. Ebenfalls konnten wir in den Segmenten Service und Support stark zulegen.

### **Wie läuft das B2C-Geschäft?**

In den Filialen sind wir leicht rückläufig. Die Filiale in Zürich ist ein wichtiger Umsatzträger für uns. Durch den Umbau mussten wir einen Umsatzrückgang hinnehmen, und durch den Brand verzögert sich die Eröffnung noch mehr. Wir rechnen damit, dass wir Anfang 2021 die neue Filiale eröffnen können. Rückläufig sind auch mehr die Filialen in den kleinen als in den grösseren Städten.

### **Welche Entwicklung erwarten Sie für dieses Jahr?**

Gemäss dem ersten Quartal 2019 können wir davon ausgehen, dass sich dieser Trend fortsetzt. Der Lehrplan 21 wirkt sich positiv aufs Education-Geschäft aus. Wir beraten dabei die Schulen und bieten die nötige Unterstützung. Dazu organisieren wir spezielle Anlässe, an denen sie sich informieren und untereinander austauschen können. Der B2B-Bereich wird noch weiter ausgebaut und auch dieses Jahr wachsen. Immer mehr Firmen wechseln auf Apple-Produkte, denn dank moderner Verwaltungstools können auch grosse Unternehmen immer mehr von Mac, iPad und iPhone profitieren. Und davon profitieren auch wir. Aus diesem Grund haben wir vor drei Jahren eine separate Abteilung in Wallisellen für B2B und Education aufgebaut. Wir bieten auch spezielle Lösungen etwa für Architekten, Rechtsanwälte und Mediziner und übernehmen da den kompletten Service im Hintergrund.

## **Warum ist der B2B- und Education-Bereich nicht in die Zentrale in Dietikon integriert?**

In Dietikon hatten wir keinen Platz mehr und wir wollten einen zentralen Ausgangspunkt mit guter Erreichbarkeit und die Möglichkeit, noch weiter auszubauen. Die Kosten spielten bei der Suche natürlich auch eine Rolle, in Zürich wäre ein solches Gebäude mit entsprechender Anzahl an Parkplätzen für unseren Aussendienst zu teuer gewesen. Deshalb haben wir uns für Wallisellen entschieden.

## **Wie läuft das Onlinegeschäft?**

Auch online verzeichnen wir ein grosses Wachstum. Vor zehn Jahren erzielten wir online gut 1 Million Franken Umsatz, heute sind es zirka 12 Millionen. Davon sind ein grosser Teil natürlich auch B2B- und Education-Kunden. Seit wir vor drei Jahren das Projekt Neptun übernommen haben, ist der Anteil der Studenten unter unseren Kunden stark gewachsen. Wir arbeiten in diesem Bereich auch mit Stucard zusammen und unterhalten Shop-in-Shop-Lösungen an der Zürcher Hochschule der Künste und dem ETH Campus Höggerberg.

## **DQ Solutions ist mit Filialen an 14 Standorten vertreten. Sollen es weniger oder mehr Standorte werden?**

Es werden momentan sicher nicht mehr Filialen, wir decken die grossen Standorte in der Deutschschweiz gut ab. Im Tessin und in der Romandie ist im Moment kein Ausbau unseres Filialnetzes geplant. Wie gesagt ist es in den kleineren Städten schwieriger, den nötigen Umsatz zu erzielen. Aus diesem Grund haben wir im vergangenen Jahr den Standort in Baden geschlossen.

## **Stehen weitere Schliessungen an?**

Nein, im Moment sind keine weiteren Schliessungen geplant. Die Filialen sind ja nicht nur Verkaufsstellen, sondern auch Servicestellen sowie Ausgabe- und Kontaktstellen für B2B- und Education-Kunden.

## **Welche Bedeutung hat das Reparaturgeschäft für DQ Solutions?**

Eine sehr grosse Bedeutung, wir wickeln zirka 70 Prozent aller Reparaturen von Apple-Geräten in der Deutschschweiz ab. Wir sind ein zertifizierter Servicepartner von Apple und unterhalten in allen Filialen eine Reparatur-Annahmestelle. Auch sind wir Vertreter einer einzigartigen Lösung in der Schweiz, mit der wir Geräte mit Flüssigkeitsschäden reparieren können. Wir bieten während der Reparaturzeit Ersatzgeräte oder auch Mietgeräte für ein bis vier Wochen an. Stark zugenommen hat auch die Nachfrage nach unserem Kurzsupport. Viele Leute haben kleine Probleme, die sie schnell lösen möchten, und benötigen einen kurzen Support. Diesen Kurzsupport bieten wir seit gut zwei Jahren zu einem Preis von 3 Franken pro Minute an. Das müssen wir noch etwas bekannter machen, da es sich um eine Dienstleistung handelt, die sehr gut bei unseren Kunden ankommt.

## **Wie lautet Ihr Omnichannel-Konzept?**

Natürlich wollen wir unsere Kunden auf möglichst vielen Kanälen erreichen und habe dazu auch schon einiges ausgebaut. Im Moment sind wir aber vor allem Multichannel unterwegs, Sie können etwas online bestellen und im Laden abholen, Kurse und Reparaturtermine reservieren etc. Bis wir Omnichannel aufgestellt sind, das heisst, bis die neue Website und der Shop online sind, dauert es noch etwas länger.

## **Welche Bedeutung hat das Geschäft mit Weiterbildungskursen?**

Für Kunden, die neu das Apple-Betriebssystem nutzen oder ihr Wissen in einzelnen Bereichen noch vertiefen möchten, bieten wir in unseren Schulungsräumen die entsprechenden Kurse an. Diese sind sehr beliebt und werden sehr gut besucht – vor allem die Grundkurse, die wir zum Preis von 149 Franken sehr kostengünstig anbieten. Wir offerieren auch vielfach Kombiangebote, also Kurse zusammen mit Hard- oder Software, oder offerieren bei einem Neukauf einen Grundkurs. Wir wollen den Kunden nicht Hard- und Software zu Discountpreisen verkaufen, sondern Mehrwert bieten.

## **Sie sind seit Dezember 2018 Geschäftsführer von DQ Solutions. Wie verlief das erste Halbjahr für Sie?**

Ich bin seit 21 Jahren in der Geschäftsleitung und war in der Vergangenheit für das Marketing und den Ausbau des Filialnetzes zuständig. Die Geschäftsleitung wurde dann vor sechs Jahren von drei auf fünf Mitglieder erweitert und die Firma von der GL gemeinsam geführt. Ich konnte den Bereich Verkauf abgeben und habe mich auf das Marketing und den Einkauf konzentriert. In der neuen Organisation wurde die GL auf sechs Mitglieder erweitert, die beiden Inhaber haben sich aus der Geschäftsleitung zurückgezogen und bilden den Verwaltungsrat. Diese neue Organisation benötigt einen CEO. Ich wurde von den Inhabern angefragt und habe angenommen.

## Wie verlief die Amtsübernahme und was haben Sie als Erstes verändert?

Es ist sehr interessant und spannend, es sind doch einige neue Aufgaben auf mich zugekommen, mit denen ich mich vorher nicht so intensiv befasste. Am wichtigsten war mir, möglichst schnell den Bereich Marketing abzugeben und vor allem die zwei neuen Mitglieder der Geschäftsleitung zu finden.

## Haben Sie die neuen Geschäftsleitungsmitglieder bereits gefunden?

Ja, Felix Kündig, der die Bereiche Finance, HR und IT übernimmt, ist bereits am 1. März 2019 gestartet. Er wechselte von der Firma Mammut Sports Group, wo er viele Jahre als CFO und Mitglied der Geschäftsleitung tätig war. Das zweite neue Geschäftsleitungsmitglied startet am 1. August, Hansjörg Gerster. Er kommt von Ringier zu uns und übernimmt den Bereich Customer Operations.

### ZUM THEMA

---

[Felix Kündig im One-to-One](#)

**[Warum bei DQ Solutions immer der Benutzer im Fokus steht](#)**

[\(/news/2022-03-02/warum-bei-dq-solutions-immer-der-benutzer-im-fokus-steht\)](#)

[One-to-One mit Vittorio Buonfiglio](#)

**[Wie Media Markt das Onlinegeschäft aufpolieren will](#)**

[\(/news/2022-06-22/wie-media-markt-das-onlinegeschaeft-aufpolieren-will\)](#)

[One-to-One mit Christoph Geiselmayer](#)

**[Warum das Gastgewerbe die beste Schule für den Handel ist](#)**

[\(/news/2021-11-17/warum-das-gastgewerbe-die-beste-schule-fuer-den-handel-ist\)](#)