



Mehr als nur der bloße Inhalt

Obwohl es viele verschiedene digitale Inhalte (Videos, Musiktitel, Spiele, persönliche Inhalte wie Fotos und Heimvideos) gibt, die den Umsatz mit Speicherlösungen in Home-Medienservern steigern, sollten sich Systemintegratoren auch der vielen Servicemöglichkeiten im Zusammenhang mit Speicherlösungen in einem digitalen Zuhause bewusst sein. Diese Möglichkeiten umfassen die Datensicherung, die Verwaltung von Metadaten, die Systemoptimierung, den Verkauf von Inhalten sowie unterschiedliche Speicherlösungen.

**Servicemöglichkeiten
für Systemintegratoren**

Umfrage unter Computerbenutzern im Juni 2007

- 31 Prozent sichern ihre Daten nicht, weil es ihnen „zu technisch“ ist.
- 39 Prozent haben Angst, ihre digitalen Fotos zu verlieren, während nur 12 Prozent befürchten, ihre Finanzdaten zu verlieren.
- 33 Prozent haben angegeben, dass ihre Inhalte „unbezahlbar“ sind, und 22 Prozent gaben an, ihre Inhalte seien mehr als 1000 Dollar wert. Dennoch führt die Hälfte aller Benutzer nie eine Datensicherung durch.

Tipps für den Verkauf

Kunden sehen es nicht gerne, wenn sie im Rahmen des Verkaufsgesprächs mit der Angst um ihre Daten unter Druck gesetzt werden. Manchmal genügt allerdings eine einfache Frage, um sie über den Wert ihrer Inhalte nachdenken zu lassen und sie dazu zu motivieren, sich eine Sicherungslösung zu kaufen.

Sicherung

Die sichere Speicherung redundanter Kopien wichtiger Daten war üblicherweise primär ein Service in Unternehmen. Inzwischen können Integratoren jedoch eine steigende Nachfrage von Privatkunden nach digitalen Sicherungslösungen verzeichnen.

Erwartungsgemäß schreiben die Integratoren diese Nachfrage dem Konsum von Filmen, Videos, Musiktiteln und Fotos zu, die in digitaler Form gespeichert werden. Ein durchschnittlicher Musikserver verfügt heute bereits über eine Speicherkapazität von 500 GB, während ein typischer Medienserver sogar eine Speicherkapazität von 3 TB aufweist. Bei so vielen persönlichen, auf Home-Servern gespeicherten Inhalten erwarten die Kunden Sicherungslösungen, die sie zuverlässig vor dem Verlust all dieser Inhalte schützen.

Die Befürchtung, persönliche Fotos und Videos (die oftmals stundenlanges Bearbeiten erforderten) oder Lieblingsmusiktitel und -filme zu verlieren, ist eine starke Motivation für den Verbraucher, eine Sicherungslösung zu implementieren. Diese Lösungen bieten Integratoren zwei Möglichkeiten zur Umsatzsteigerung: Hardwareverkäufe (zusätzliche Festplatten) und Serviceangebote, so dass die Kunden regelmäßig, effizient und zuverlässig Sicherungskopien ihrer Daten anfertigen können.

Die Möglichkeit, Sicherungsdienstleistungen anzubieten, wird häufig übersehen, da Integratoren üblicherweise keine Erfahrung mit dem Verkauf langfristiger Dienstleistungen an ihre Kunden haben. Größtenteils begnügen sie sich damit, ihre Produkte zu verkaufen, und ignorieren dabei Serviceangebote, die ihnen langfristig wiederkehrende Einnahmen sichern könnten. Die Datensicherung ist eine ideale Möglichkeit für Integratoren, diese Mehreinnahmen nicht länger ungenutzt zu lassen, indem sie ihren Kunden hochwertigen Service anbieten.

Wenn die Datensicherung dem Verbraucher überlassen wird, ist ihre Durchführung selten effektiv und konsistent. Proaktive Integratoren verlegen sich auf Services, die die Daten der Verbraucher automatisch sichern. Einige dieser Integratoren entscheiden sich dafür, alle Daten lokal auf einem NAS-Gerät (Network Attached Storage) mit mehreren Terabyte Speicherkapazität zu sichern, während andere es vorziehen, auf webgestützte Speicherdienstleistungen zurückzugreifen. Nichtsdestoweniger gehen die meisten Integratoren davon aus, dass die Verbraucher bei webgestützten Speicherdienstleistungen eher vorsichtig sind und es vorziehen würden, ihre Daten lokal zu sichern.

Unabhängig vom gewählten Ansatz melden Integratoren, die Sicherungsdienstleistungen anbieten, zufriedene Kunden und eine zunehmende Anzahl an Kundenkonten, die wiederkehrende Einnahmen generieren und somit die finanzielle Position des Unternehmens stärken.

Verwaltung der Metadaten

Alle digitalen Inhalte müssen organisiert werden und die Verwendung von Metadaten ist hierfür ein probates Mittel. Die Musikindustrie war Vorreiter beim Anhängen von Metadaten an digitale Inhalte zur Verbesserung der Benutzererfahrung. Viele Verbraucher wissen jedoch nicht, dass Metadaten nicht nur zur Organisation von Musiktiteln genutzt werden können, sondern für sämtliche digitalen Inhalte. Diese Tatsache wird zunehmend an Bedeutung gewinnen, da das Volumen benutzergenerierter Inhalte auch weiterhin rasant ansteigt.

Gracenote nahm bei der Verwaltung von Metadaten für die Musikindustrie mit Kunden wie iTunes, Yahoo, Escient, Yamaha und Philips eine Führungsrolle ein. Jetzt beginnt Gracenote mit der Einführung von Metadaten-Produkten bzw. -Lösungen für von Benutzern erstellte Inhalte wie Fotos und Videos, wodurch sich die Interaktion der Verbraucher mit ihren Inhalten erheblich verbessern sollte. Integratoren können bei der Verwaltung von Metadaten eine entscheidende Rolle spielen, indem sie ihre Kunden dabei unterstützen, ihre Speicherlösungen optimal zu nutzen, und dabei gleichzeitig ihre eigene Rentabilität steigern.

Systemoptimierung

Integratoren, die Computersysteme verkaufen, bieten diese normalerweise im Paket mit einer Software zur Erkennung von Viren, Spyware und Malware an. Analog sollten Integratoren, die Speicherlösungen verkaufen, ihren Kunden ein Softwarepaket zur Optimierung ihrer Systeme anbieten. Eine derartige Lösung stammt von Clean Machine. Im Rahmen eines Händlerprogramms führen Techniker, die Ermessensentscheidungen treffen und Beobachtungen machen können, zu denen eine Software nicht in der Lage ist, Optimierungsdienstleistungen durch.

Dienstleistungen wie die von Clean Machine gewinnen zunehmend an Wert, da das in Privathaushalten gespeicherte Volumen digitaler Daten stetig zunimmt. Integratoren, die es jetzt verpassen, eine Lösung zur Systemoptimierung anzubieten, riskieren eine wachsende Unzufriedenheit ihrer Kunden, die darauf zurückzuführen ist, dass sich die Leistung ihrer Speicherlösungen aufgrund doppelter oder veralteter Dateien sowie zu starker Fragmentierung zunehmend verschlechtert.

Verkauf von Inhalten

Wenn ein Verbraucher in seine erste digitale Speicherlösung investiert, beabsichtigt er normalerweise, digitale Inhalte verstärkt zu nutzen und zu erstellen. Es ist daher hilfreich für den Kunden und profitabel für den Integrator, den Kunden auf vertrauenswürdige Quellen für Inhalte hinzuweisen. MusicGiants ist ein gutes Beispiel für einen derartigen Service. Die Software „Storefront“ des Unternehmens kann auf dem PC installiert werden und ist in digitale Speicherlösungen von Unternehmen wie iMerge, Xperienet, inteset, NiveusMedia und Crestron bereits integriert.

Die Verbraucher können direkt über den Online-Store von MusicGiants Musiktitel sowie Fotos und Videos in HD-Qualität erwerben. Und falls der Integrator, der das System installiert hat, ein MusicGiants-Händler ist, erhält er auf Lebenszeit für alle Einkäufe dieses Kunden im Online-Store von MusicGiants eine Verkaufsprovision. Dies ist eine weitere Gelegenheit für Integratoren, ihren Kunden einen hochwertigen Service anzubieten und gleichzeitig zusätzlichen Gewinn zu realisieren.

MusicGiants ist eine der vielseitigsten verfügbaren Quellen für digitale Inhalte, doch es gibt auch noch andere Quellen wie Napster, Amazon, MusicMatch, Netflix, Audible, MovieLink, iStockphoto und CinemaNow. Unternehmen wie diese bieten den Verbrauchern kreative Möglichkeiten des Zugriffs auf ihre Inhalte, die ausgeliehen oder gekauft werden können. Es liegt nun an den Integratoren, mit diesen Anbietern von Inhalten Partnerschaften einzugehen und sie in ihre Lösungen zu integrieren, um ihre Gewinnchancen zu maximieren.

Unterschiedliche Speicherlösungen

Es ist klar, dass Speicherlösungen im digitalen Zuhause heute und auch in Zukunft eine entscheidende Rolle spielen. Integratoren sind jedoch der Ansicht, dass die Verbraucher die Speicherlösung oftmals als fest vorgegeben ansehen. Die Verbraucher machen sich zwar keine großen Gedanken über die technischen Details ihrer Festplatte, interessieren sich aber brennend für die Nutzungsmöglichkeiten, sobald sich das Speichersystem in ihrem Zuhause befindet.

Diese Tatsache ist für Integratoren und Hersteller eine enorme Chance auf dem Markt für digitale Speicherlösungen. Da es für die meisten Verbraucher wenig bis keine Unterscheidungsmerkmale gibt, bieten sich für speicherbezogene Lösungen viele Möglichkeiten, das Interesse der Kunden für bestimmte Marken zu wecken.

Alle Integratoren halten Informationen für das wichtigste Hilfsmittel, um die Verbraucher für dieses Thema zu interessieren. Und tatsächlich stellen Integratoren im Rahmen ihrer Kundengespräche fest, dass Gleichgültigkeit in brennendes Interesse der Verbraucher umschlägt, wenn sie zu verstehen beginnen, wie sich die Speicherlösung auf die Interaktion mit ihren Inhalten auswirken kann.

Verbraucherinformation

Integratoren berichten, dass die folgenden vier technischen Unterscheidungsmerkmale für ihre Kunden am wichtigsten sind:

- **Zuverlässigkeit** – Dies ist für die Kunden der bei weitem wichtigste Punkt. Integratoren sind sich sicher, dass bewährte Zuverlässigkeit den Absatz von Speicherlösungen fördert. Ein Nachweis dieser überlegenen Zuverlässigkeit ist für den Verbraucher sehr wichtig.
- **Wartbarkeit** – Die Einfachheit, mit der eine Speicherlösung durch ihren Integrator in regelmäßigen Abständen gewartet werden kann, ist ebenfalls ein wichtiges Unterscheidungskriterium. Per E-Mail gesendete Berichte zu Betriebstemperatur, Speicherkapazität und Fehlermeldungen sind Beispiele für Serviceangebote, mit denen Integratoren die Hochwertigkeit einer Speicherlösung hervorheben können. Hot-swap-fähige Festplatten ermöglichen Integratoren im Fall von Problemen ebenfalls einen effizienteren Dienst am Kunden.
- **Kühler Betrieb** – Speicherlösungen befinden sich oftmals in großen Racks. Daher ist auch die Betriebstemperatur von entscheidender Bedeutung. Speicherlösungen mit großer Wärmeentwicklung führen zusammen mit anderen Wärme erzeugenden Geräten, wie z. B. Audioverstärkern, leicht dazu, dass die Systemtemperatur ansteigt und das Risiko eines frühzeitigen Versagens der Geräte zunimmt.
- **Leiser Betrieb** – Bei Speicherlösungen, die sich in Wohnzimmern, Schlafzimmern oder in anderen Wohnbereichen befinden, ist der Geräuschpegel im Betrieb sehr wichtig. Integratoren haben festgestellt, dass Vergleichsvorführungen in dieser Hinsicht sehr effektiv sind.

Doch noch immer ist mehr Aufklärungsarbeit nötig. Integratoren und Hersteller müssen die Verbraucher gemeinsam auf das Wert-Angebot bei Speicherlösungen sowie auf die Unterschiede aufmerksam machen, die hochwertige von lediglich mittelmäßigen Speicherlösungen abheben.

Vorausschauende Integratoren und Hersteller schlagen bereits Kapital aus den oben beschriebenen Trends in der digitalen Unterhaltung. Indem sie den Wünschen der Kunden Gehör schenken, schaffen sie langfristige Speicherlösungen, die den unterschiedlichen Arten von Inhalt im Rahmen dieser Trends gerecht werden.

Speicherhersteller, die die vier oben aufgeführten technischen Unterscheidungsmerkmale beachten und außerdem die Verbraucher und Integratoren mit umfassenden Informationen zu diesen Themen versorgen, können dadurch auf die überlegene Qualität ihrer Marke aufmerksam machen. Dies ist der Schlüssel zu Höchstpreisen für ihre Produkte.

Der Autor

Roland Graham ist Director von NASBA Digital Home, einer Vereinigung von Systemintegratoren (www.nasbadigitalhome.com). Außerdem ist er Gründer und Produzent von www.HDHomes.tv, einer Online-Videoplattform, die Unternehmen mit Marketing- und Kommunikationslösungen für ihre webgestützten Videoanforderungen versorgt.

Weitere Informationen über Produkte von Seagate für Ihre digitale Welt finden Sie auf www.seagate.com.

**Gebührenfrei: 00 8004 SEAGATE (732 4283)
(gebührenpflichtig: 001 405 324 4714)
Kunden in Österreich wählen bitte zunächst
die Hauptzugangszahl 0-800-200-288
und dann die 888-212-1077.**