

Neue Service-Marke

Die Hans Hess Autoteile GmbH hat im Sommer ein neues Full-Service-System für Werkstätten und Teilefachhändler gestartet. Trotz harter Konkurrenz sind die ersten Erfolge von MOTOO beachtlich.

Motoo – der Name ist gewöhnungsbedürftig, aber er bleibt haften, weil er aus dem Rahmen fällt. Philipp Hess, Geschäftsführer der Hans Hess Autoteile GmbH, lacht. „Das war auch so beabsichtigt, denn wir wollten nicht das 22. System im deutschen Markt sein, das das Wort Auto in Kombination mit einem anderen Begriff im Namen führt.“ Bei den Werkstätten und Kunden kommt der von einer Agentur kreierte Kunstname gut an. Vor allem in Kombination mit

dem traditionell und hochwertig wirkenden Logo, das auf den ersten Blick an eine altherwürdige Automarke erinnert. Motoo ist eine Dachmarke für Werkstatt- und Fachhandelskonzept gleichermaßen. „Wir wollten damit erreichen, dass die Identifikation des Fachhändlers vor Ort mit seinen Werkstattkunden besonders hoch ist.“ Seit Start im Juli 2005 haben sich unter dem Dach der Marke Motoo bereits 75 Werkstätten und 41 Teilefachhändler eingefunden. Ein beachtlicher Start

in einem Markt, der vor allem was die Werkstattssysteme anbetrifft als übersättigt gilt (vgl. Beitrag auf S. 51). Wirklich neu sind bislang aber nur wenige Partner für das Haus Hess. Der Grund dafür: Vater und Sohn, Hans und Philipp Hess, entschieden Ende 2004, aus der Teilehandelskooperation Temot auszusteigen.

Mit Service überzeugen

„Viele Dinge in der Kooperation entwickelten sich in einer Weise, die nicht mehr zu unserer Geschäftsphilosophie passte. Also haben wir die Konsequenzen gezogen.“

Als Beispiel nennt Philipp Hess die enge Kooperation seines Unternehmens mit dem lokalen Fachhandel, mit dem er Hand in Hand arbeitet und so eine optimale Werkstattversorgung sicherstellt. „Wir wollen nicht die Größten und Billigsten sein, die vordergründig über den Preis verkaufen.“

Motoo - die Gebühren

Startpaket (einmalig): 3.100 Euro beinhaltet:

- ✓ Lizenz für das Datenmanagement System EFFIZIENZ inkl. Installation und 2 Tagen Schulung
- ✓ Zugang zur technischen Hotline
- ✓ Zugang zur technischen Fehlerdatenbank
- ✓ Zugang zum MOTOO-Internetportal inkl. Schulung
- ✓ Zugang zum Reifenshop
- ✓ Basispaket Geschäftsausstattung
- ✓ Signalisationsgutschein im Wert von 1.000 Euro

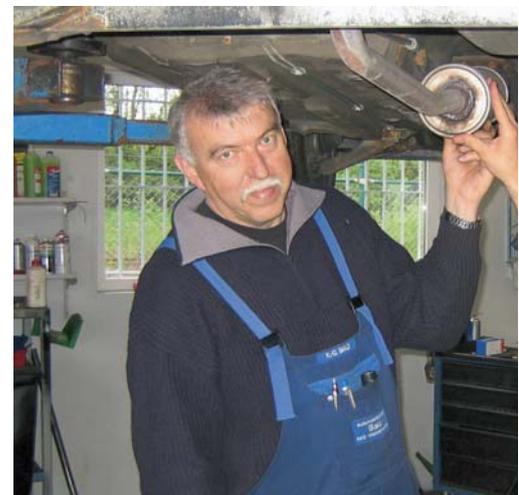


Systemgebühr (monatl.) 103 Euro beinhaltet:

- ✓ Technische Hotline
- ✓ Spektrum-Teilekatalog (ab Mitte 2006, bis dahin TIREP)
- ✓ Spektrum-Technikpaket (ab Mitte 2006, bis dahin TIREP Technik)
- ✓ HessOnline oder MeinTeilepartner.de
- ✓ ein Trainingstag p. a. für kaufmännische Seminare*
- ✓ zwei Trainingstage p. a. für technische Schulungen*
- ✓ Pflege der technischen Fehlerdatenbank
- ✓ Pflege des Reifenportals
- ✓ Werkstatttest
- ✓ Werbeunterstützung

Weitere Infos: www.motoo.de

*gilt für alle von oder durch Hans Hess Autoteile GmbH angebotenen Schulungen und Seminare





Wir wollen beste Belieferung und Service für Fachhändler und Werkstätten bieten und das zu fairen Preisen.“

Die über Jahre enge Verbundenheit und das hohe Maß an Kundenorientierung sind mit dafür verantwortlich, dass viele lokale Teilehändler und Werkstattkunden der Firma Hess auch nach dem Ausstieg aus der Temot treu bleiben. 38 Temot Verbund Partner (TVP), lokale Fachhändler der Temot, betreute Hess bislang. „Alle 38 haben mittlerweile bei Motoo unterschrieben, zudem konnten wir drei neue gewinnen“, so Philipp Hess. Und auch beim Werkstattssystem haben bereits 53 der ehemals 96 Autofit-Betriebe einen

Motoo-Vertrag unterschrieben. Diese hohe Loyalität erklärt sich nicht nur aus den jahrelangen guten Geschäftsbeziehungen der Firma Hess zu ihren Werkstattkunden. Philipp Hess: „Unser Ziel war, alle Leistungsbausteine des

Philipp Hess (r.) ist sich nicht zu schade, selbst in den Blauemann zu schlüpfen

neuen Werkstattsystems Motoo gegenüber Autofit deutlich zu verbessern und den Werkstattkunden so inhaltlich einen Anreiz für den Wechsel zu bieten.“ Dafür hat man sich externes Know-how ins Haus geholt, denn viele Bausteine des Systems basieren auf Systemleistungen der LuK für das Franchise-System Automeister. „Allerdings haben wir jedes dieser Einzelmodule genau unter die Lupe genommen und speziell auf die Bedürfnisse unserer Werkstattkunden zugeschnitten“.

Anders als Automeister ist Motoo auch kein Franchisesystem. Vielmehr schließen die Werkstätten mit der Firma Hess eine Partnerschaftvereinbarung. „Es hat für uns keinen Sinn gemacht, das Rad neu zu erfinden. Also haben wir uns im Markt umgesehen und sind dabei auf unseren langjährigen Industriepartner LuK AS gestoßen, der für seine intensive und enge Betreuung der Automeister-Betriebe bekannt ist. Das passte zu unserer Philosophie“.

Zudem verfügt LuK über hochwertige Konzeptbausteine, beispielsweise die technische Hotline, die auch bei Motoo angeboten wird, allerdings in einer individuellen Ausprägung. „Eine gute Hotline lebt von der Mas-

se der täglichen Anrufe, bei LuK AS nutzen über 6.300 Werkstätten diese Hotline, und die Fälle werden archiviert. Durch die große Masse profitieren unsere Partner von dem riesigen Know-how, das sich hier angesammelt hat. Wir haben außerdem die zugrunde liegende Datenbank webfähig gemacht und bieten diese für die Partner an, so dass sie einfach nach Schlagworten und Fahrzeugen über Internet suchen und schnell Reparaturfälle recherchieren können“, so Philipp Hess.

Hilfen für Fahrzeughandel

Zudem wird Motoo das technische Informationssystem TiRep der Temot nutzen, das 2006 durch das eigene System Spektrum ersetzt wird und unter anderem Arbeitswerte, Wartungsdaten, Reparaturhandbücher enthält.

In Kooperation mit LuK AS bietet Hess Partnern auch eine Lösung für den Fahrzeughandel. Dabei beschränkt sich die Firma als Systemgeber auf die Vermittlung von Einkaufsquellen zu besonders günstigen Konditionen und die Bereitstellung eines Finanzierungspartners, über den Motoo-Partner Einkaufs- und Absatzfinanzierung zu Vorzugskonditionen abwickeln können. Selber Fahrzeuge zu kaufen und zu ver-



kaufen kommt für Philipp Hess nicht in Frage. „Wir sind ein erfolgreiches Teilehandelsunternehmen, da liegt unsere Kernkompetenz, nicht im Fahrzeughandel.“ Ergänzt wird der Bereich Fahrzeughandel außerdem von einem umfangreichen Garantiepaket, das Partner ihren Kunden unter Motoo-Label künftig anbieten können.

Kooperationspartner

Zu den weiteren Systembausteinen gehört außerdem die individuelle Beratung der Partner zu BWL- und Umweltthemen. Im Bereich Werbung und Marketing können Werkstattpartner über Internet einen Anzeigenbaukasten nutzen, aus dem sie Mailings, Vorlagen für Werbeanzeigen, Flyer, Werbartikel etc. selbst zusammenstellen können. „Dabei haben wir unsere Dienstleister für Druck, Gestaltung etc. in die Plattform eingebunden. Der Partner wählt im Internet nur die gewünschte Werbevorlage aus, gestaltet sie mit seinem individuellen Angebot und bestätigt online den Auftrag. Alle nachgelager-

ten Tätigkeiten bis hin zur Anlieferung des fertigen Flyers, der Anzeigenschaltung oder der Verteilung von Kundenmailings wird automatisch von den angeschlossenen Dienstleistern erledigt“, so Hess.

Nach dem gleichen Muster funktioniert das Modul Reifenhandel.

„Im Motoo-Partnerbereich ist ein Reifenshop eingebunden. Partner können hier zu sehr günstigen Konditionen alle Reifen bestellen und bekommen diese i. d. R. binnen 24 Stunden geliefert.“

Für die Softwareunterstützung hat man einen Kooperationsvertrag mit der Werbas AG geschlossen. Die Nutzung des Effizienz genannten Dealer-Management-Systems auf Basis des Programms Werbas-CAR-S ist in der Systemgebühr enthalten (siehe Gebührenübersicht).

Im Programm integriert ist auch eine Schnittstelle zum Hess-Online-Katalog, wodurch einfache und schnelle Teilebestellung für Werkstatt-Partner und weitgehend papierlose Lagerführung und -pflege gewährleistet sein sollen. Beim Thema Teileversorgung zeigt sich eine weitere Besonderheit des Systems Motoo. Denn die Motoo-Teilehändler sind wesentlicher Bestandteil bei der Versorgung der Werkstattpartner. „Das System ist darauf ausgelegt, dem lokalen Fachhändler seine Jobberfunktion zu ermöglichen und für ihn die Umsätze mit der Werkstatt in der Belieferung auszubauen. Es zielt weniger auf das Thekengeschäft an den Endverbraucher ab, sondern auf die Leistungen hin zur Werkstatt“, erklärt Philipp Hess.

„Wir sind der Überzeugung, dass die Werkstatt heute einen Teilebedarf hat, bei dem ca. 20 Prozent auch OE-Teile sind, die sie im freien Markt nicht bekommt. In unserer Größenordnung als Firma Hess ist es nicht darstellbar, auch diese Teile der Werkstatt



Philipp Hess setzt auf die lokalen Fachhändler

zu liefern. Der lokale Fachhändler kann sich aber problemlos mit den OES-Händlern arrangieren und solche Teile in seinem Einzugsgebiet auf seinen Touren ebenfalls besorgen. Dadurch hat er die Chance, seine Werkstattkunden zu 100 Prozent als Komplettlieferant zu versorgen“, erklärt Philipp Hess die Philosophie. Das Modell

rechnet sich, weil die lokalen Motoo-Fachhändler die gesamte Infrastruktur wie IT-Beratung, Hotline-Service, Fachberater, Schulungen etc. von Hess nutzen können und beispielsweise auch das Werkstattssystem Motoo vermarkten. Zudem sind die Motoo-Teilehändler auch im Bereich EDV eng mit der Firma Hess verbunden und können direkt Bestandsabfragen und Bestellungen der Werkstattkunden online durchreichen.

„Das A und O im Tagesgeschäft unserer Werkstattkunden ist die schnelle Belieferung. Nach unserer Erfahrung ergeben sich 50 Prozent des Werkstatt-Teilebedarfs adhoc, wenn der Meister das Auto auf der Bühne hat.

Komplettversorgung

Dem ist nur geholfen, wenn er am gleichen Tag die Reparatur fertig stellen kann“, so Hess. Weil jede der Hess-Niederlassungen mind. 25.000 Teile vorrätig hat und zwischen den Niederlassungen und dem Hauptstandort in Köln mit 60.000 Artikeln max. 100 Kilometer Distanz liegen, kann der lokale Fachhandel einen hohen Prozentsatz der Werkstattbestellungen noch am gleichen Tag ausliefern. „Im Extremfall beliefert der lokale Fachhändler seine Werkstattkunden bis zu acht Mal am Tag, und was er bei uns nicht am gleichen Tag bekommt, soll er seinen Kunden dann ruhig über die OE-oder Wettbewerbsschiene liefern“. Diese extrem kundenorientierte Phi-



Das Logo weckt Assoziationen zu einer Automarke

losophie scheint aufzugehen, denn die Hans Hess Autoteile GmbH hat im Jahr 2005 ein Umsatzwachstum von 18 Prozent realisiert. „Wir sind möglicherweise nicht die Billigsten, aber wir liefern in Kooperation mit unseren lokalen Fachhändlern nahezu 100 Prozent der Teile noch am gleichen Tag. Und das ermöglicht unseren Werkstattkunden unter dem Strich einen deutlich höheren Umschlag in der Werkstatt, was unseren Kunden unter dem Strich mehr bringt als 50 Cent, die sie beim Kauf eines einzelnen Luftfilters sparen“, so Hess.

Zu mehr Geschäft für die Motoo-Werkstätten soll auch die intensive Betreuung beitragen, die Werkstattpartner durch die Systemzentrale genießen. „Ganz oben steht für uns die Mehrleistung durch das System und die individuelle Beratung“, definiert Philipp Hess seinen Anspruch. Dazu gehört beispielsweise, dass die Systembetreuer mit dem Werkstattpartner Geschäftsleute im dessen regionalem Einzugsgebiet persönlich besuchen und diesen anbieten, den kompletten

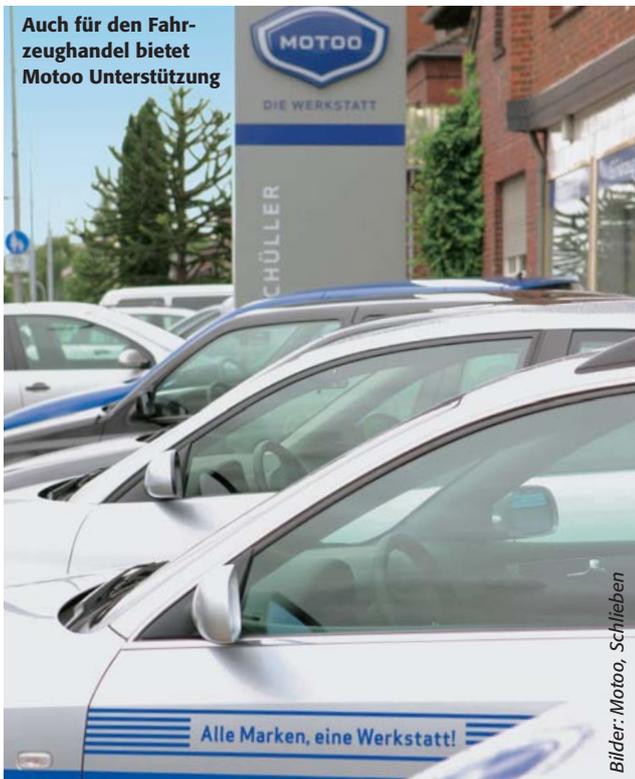
Firmenfuhrpark zu betreuen. „Die Partner haben dabei null Streuverlust und eine Riesen-Erfolgsquote.

Lokales Marketing

Das bringt den Werkstätten deutlich mehr Erfolg, als sich auf Werkstattinternetplattform listen zu lassen oder darauf zu hoffen, dass bundesweite Werbung in Publikumszeitschriften für mehr Geschäft und neue Kunden sorgen“, ist Philipp Hess überzeugt.

Doch er will die Motoo-Betriebe nicht nur fördern, sondern auch fordern. Zukunftsorientierung und die Bereitschaft, sich mit neuen Technologien auseinander zu setzen, sind darum Grundvoraussetzung für neue Partner. Für jede Motoo-Werkstatt ist außerdem die jährliche Teilnahme an zwei technischen und einer kaufmännischen Schulung aus dem Hess-Schulungsangebot Pflicht. Bis Ende

2006 soll die Zahl der Motoo-Werkstätten auf 150 steigen. Dabei beschränkt sich die Firma Hess zunächst auf Kandidaten im eigenen Verkaufsgebiet mit Standorten in Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz und dem Saarland. Eine Ausdehnung darüber hinaus schließt Philipp Hess jedoch nicht aus. „Unser Verkaufsgebiet bietet nach heutigem Stand Platz für 200 Motoo-Werkstätten. Langfristig ist es aber vorstellbar, neue Handelspartner für Motoo zu gewinnen.“ Das könnten laut Philipp Hess auch Teilehandelsunternehmen sein, die bereits ein anderes Full-Service-System anbieten, aufgrund des herrschenden Verdrängungswettbewerbs in bestimmten Regionen aber noch ein zweites System brauchen. *F. Schlieben*



Bilder: Motoo, Schlieben

Die Motorenklinik

Notruf:
02206-95860

Bewiesene Spitzenqualität
nach DIN EN ISO 9001:2000

Alle PKW, LKW+Bus Motoren
generell überholt im
Tausch ab Lager bis

2 Jahre
Garantie

- Spezialist für alle Mercedes-, MAN- u. VW-Motoren
- Ständig 150 Motoren, Diesel u. Benzin, ab Lager
- Zylinderköpfe u. Einspritzpumpen im Tausch
- Reparatur u. Instandsetzung von Zylinderköpfen u. Einspritzpumpen
- Turbolader im Tausch
- Ersatzteile für alle Fahrzeugtypen

MOTOREN AG
FEUER

Am Weidenbach • 51491 Overath • www.motorenag.de