

Betriebspraxis
Zubehör

Gute Geister

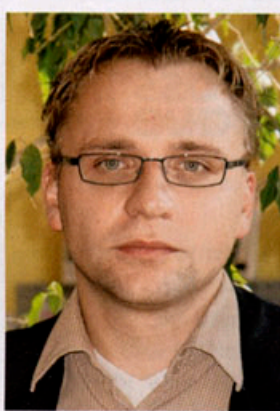
Wer die richtigen Partner hat, muss selbst kein Experte sein, um Produkte oder Dienstleistungen erfolgreich zu vermarkten. Als Beispiel mobile Kommunikations- und Unterhaltungselektronik.

Wenn Sie so wollen, sind wir die guten Geister im Hintergrund, die Autohäuser und Werkstätten ihr Know-how für ein komplexes Geschäftsfeld zur Verfügung stellen. Das komplexe Geschäftsfeld, in dem Thomas Gräbner, Leiter Fachgroßhandel und einer von vier Gesellschaftern, und seine 52 Kollegen bei der mobilplus GmbH in Dresden kompetent sind und umfangreiches Know-how sowohl im Bereich Technik als auch Werbung und Vermarktung besitzen, ist das Geschäft mit Elektronikzubehör fürs Auto. Vor allem Freisprecheinrichtungen (FSE), Navigationslösungen sowie mobile Multimedia- und Car-Entertainment-Lösungen. Ausnahmslos Geschäftsbereiche, die auch für Autohäuser und Werkstätten Wachstumschancen bieten. Alles aber auch Geschäftsfelder, vor denen viele Kfz-Unternehmer bislang zurück-



Erfolgsgeschichte: Navigationsnachrüstung für den Saab 9-3 von mobilplus

schrecken, weil sie sich nicht für ausreichend kompetent halten und das nur schwer überschaubare Produktangebot fürchten. Thomas Gräbner



Thomas Gräbner und seine Kollegen sind als Dienstleister auf Autohaus- und Werkstattkunden spezialisiert

Schwerpunkt: Kfz-Betriebe

Das ist dem Unternehmen seit seiner Gründung 1997 aber recht erfolgreich gelungen, denn heute kaufen rund 1.500 Autohäuser und Werkstätten aus ganz Deutschland regelmäßig Freisprecheinrichtungen, Navigationslösungen oder Zubehör aus dem Bereich Multimedia in Dresden ein. „Auto-



Das Geschäft mit Mobilfunk- oder Navigationsnachrüstung gehen viele Kfz-Unternehmer nur zögerlich an. Bilder: Schlieben

häuser und Werkstätten waren von Anfang an Schwerpunkt unserer Firmenphilosophie“, so Gräbner. Das hat zwei Ursachen. Einer der mobilplus-Gesellschafter hat seine beruflichen Wurzeln selbst in der Kfz-Branche. Zum anderen entwickelte sich die mobilplus GmbH erst im Laufe der Zeit zum Großhändler. Seinen Ursprung hatte das Unternehmen als Fachhandelsbetrieb mit angeschlossener Werkstatt. Die Werkstatt gibt es immer noch. Sie liefert wichtige Impulse für den Fachhandelsbereich. „Hier entstehen beispielsweise Mustereinstellungen für neue Zubehörprodukte“, so Gräbner. Und weil es im Sektor Mobilfunk, Navigation und Car-Multimedia fast nichts gibt, was die Experten der eigenen Einbauwerkstatt in den letzten acht Jahren nicht selbst schon verbaut hätten, liefert ihr Erfahrungsschatz den Grundstock für die spezifischen Informationssysteme für Autohäuser und Werkstätten. „Da wir die Befindlichkeiten und Probleme unserer Kunden aus der Kfz-Branche genau

kennen, liefern wir rund um unsere Produkte einen maßgeschneiderten Service für Technik und Vermarktung. Das beginnt bei eigenen Katalogen mit Produktbeschreibungen und -empfehlungen, technischen Einbauinformationen, aktuellen Produkt- und Angebotsinformationen per Newsletter, der technischen Hotline-Betreuung am Telefon und reicht bis zu POS-Material und Unterlagen für die Verkaufunterstützung im Autohaus“, so Gräbner. „Klassisches Problem vieler Betriebe ist, dass sie nicht sattelfest in dem Zubehörgeschäft sind, weil sie die Produkte nicht täglich verkaufen.

An der Stelle setzt unser Konzept an. Wir bieten unseren Partnern als Service unser gesamtes Know-how aus dem Bereich mobile Unterhaltungselektronik und geben ihm damit die Chance, an dem Geschäft zu partizipieren, ohne sich in die Details einarbeiten zu müssen. Wir sind für unsere Partner Marktbeobachter, Verkaufshelfer und technische Dienstleister in einem“, so Gräbner. In der

Praxis laufen viele dieser Dienstleistungen mittlerweile über den mobilplus-shop im Internet. „Auf der Homepage kann sich jeder interessierte Unternehmer anmelden.

www.mobilplus.com

Dort bekommt er dann Einblick in unseren Katalog, das Produktangebot und begleitende Dienstleistungen wie technischer Support, Produkt- und fahrzeugspezifische Einbauanleitungen oder die kompakten Newsletter-Informationen, die mobilplus regelmäßig mit aktualisierten Angeboten und Tipps an die Partner versendet.

Im Gegensatz zum klassischen Großhandel bietet mobilplus nicht nur Produkte aus dem Katalog an, sondern konfiguriert für die Kunden komplette Einbaulösungen, die in der Regel zuvor in der eigenen Einbauwerkstatt erprobt wurden. Mit einer solchen Komplettlösung gelang mobilplus vor rund vier Jahren der Durchbruch in der Kfz-Branche. „Der

Betriebspraxis
Zubehör

Importeur Saab hatte für den neuen 9-3 keine eigene Navigationslösung im Angebot. Wir haben auf Basis von Blaupunkt-Navigationsystemen zwei eigene Nachrüstungen konfiguriert“, erzählt Gräbner.

Eigene Nachrüstlösungen

Die Konfiguration umfasste nicht nur sämtliche Geräte mit den erforderlichen Kabelsätzen für den problemlosen Einbau. Bei mobilplus ersann man auch eine Möglichkeit, die zusätzlichen Komponenten so ins Cockpit zu integrieren, dass der flüchtige Betrachter von einer Werkslösung ausgehen musste. Für Händler entwarf das Unternehmen gleich noch Verkaufsprospekte und lieferte sämtliche Informationen für Einbau und technischen Support mit den Anlagen mit. Die Aktion war ein Renner. Und nach dem gleichen Muster arbeitet mobilplus noch heute. „Wir nehmen uns syste-

mobilplus GmbH

- ✓ 53 Mitarbeiter (davon 13 im Bereich Großhandel und 4 im Außendienst)
- ✓ betreute Regionen: Ostdeutschland, Bayern, in Norddeutschland die Regionen Hamburg und Hannover
- ✓ angebotene Produkte: Freisprecheinrichtungen, Navigationssysteme (mobile und für Festeinbau), Car-Hifi- sowie Multimedia-Systeme, umfangreiche Zubehörpalette (Konsolen, Kabelsätze, Interfaces, Antennen etc.); mobilplus arbeitet nur mit namhaften Herstellern und Anbietern zusammen; beliefert werden Partner mittels UPS und DHL innerhalb von 48 Stunden; ca. 90 Prozent der Katalogware sofort verfügbar;
- ✓ Jahresumsatz: ca. 5,5 Mio. Euro in 2004 (davon 3,5 Mio. im Großhandelsbereich)
- ✓ Kontakt: mobilplus GmbH, Löbtauer Straße 71, 01159 Dresden, Tel. 03 51 / 46 44-4 44 (Neukundenregistrierung); Online-Shop unter www.mobilplus.com

Betriebspraxis
Zubehör

matisch von Marke zu Marke unterschiedliche Modelle vor, schauen, welche Werkslösungen es für FSE, Navigation oder Car-Entertainment gibt, und stellen dann nach unseren Erfahrungen interessante Zubehörprodukte zusammen, die sich gut für dieses Fahrzeug vermarkten lassen“, so Gräbner. Diese fahrzeugspezifischen, immer auf vier DIN-A4-Seiten zusammengefassten Datenblätter sind Verkaufs-

hilfe Nummer eins für Werkstätten und Autohäuser und über die Jahre auf Katalogstärke angewachsen. „Mit den Informationsmaterialien kann jeder Händler seinem Kunden erste Zubehörleistungen anbieten. Vertiefende Informationen muss er dann allerdings bei uns erfragen“, so Gräbner.

Bestellabwicklung online

Die fahrzeugspezifischen Datenblätter sind für Händler auch im Internet downloadbar. Das Internet ist der zweite wichtige Informationskanal der mobilplus GmbH. Hier bietet das Unternehmen in einem geschlossenen Bereich einen Katalog mit ausführlichen Beschreibungen und Beurteilungen zu gelisteten Produkten.

Gewerbliche Kunden können ihre komplette Bestellabwicklung online erledigen. Dank Logistikpartner UPS können sie dabei auch verfolgen, wo sich ihre Bestellung gerade befindet. „Geliefert wird in der Regel innerhalb von 24 Stunden, wenn die Bestellung bis 17 Uhr eingeht. Der Versand ist ab einem Bestellvolumen von 205 Euro kostenfrei“, ergänzt Gräbner.

Im Internet ist außerdem die mobilplus-eigene Datenbank mit wichtigen technischen Tipps und Einbauhinweisen hinterlegt. Die Bandbreite reicht von Listen zum Abgriff von Tachosignalen bis hin zu konkreten fahrzeugspezifischen Einbauanleitungen für bestimmte Produkte. Das Ganze ist so einfach wie nötig und so kurz wie möglich gehalten. Besonders stolz ist man bei mobilplus auf den so genannten Einkaufsassistenten. Der führt den Besteller Schritt für Schritt zum richtigen Produkt mit allen erforderlichen Kabeln, Adaptern oder Einbaublenden etc. Auch dabei heißt das Motto: Nachrüstlösungen sollten sich so harmonisch wie möglich in das Fahrzeuginterieur einfügen. „Wir würden beispielsweise kein VDO-Navigationsradio für die Nachrüstung in einem Golf IV empfehlen, weil dessen gelbes Display nicht zur blauen Cockpitbe-



leuchtung passt.“ Den eigenen Online-Shop mit den unterschiedlichen Serviceleistungen für Einbauhinweise und technischen Support nutzen mittlerweile rund 600 Kunden. „Bislang machen wir rund 15 Prozent unserer Umsätze über den Online-Shop. Ziel sind 50 Prozent“, so Gräbner. Das klassische Verkaufsgespräch mit einem Autohauskunden läuft nach wie vor über Telefon. „Häufig ist es so, dass unser Kunde im Beisein seines Kunden bei uns anruft, um für ein bestimmtes Fahrzeug die beste Freisprechlösung zu erfragen. Welche Konsole am besten passt, ob und wie die Anbindung der FSE an die vorhandenen Lenkrad Tasten möglich sind, welche Antenne zu empfehlen ist etc. All das klären wir Schritt für Schritt in der Beratung am Telefon.

Prompte Belieferung

Ist der Kunde im Autohaus mit Lösung und Bestellung zufrieden, schicken wir die besprochenen Komponenten inklusive aller Zubehör- und Einbauteile sowie sämtlicher für den Einbau erforderlichen Anleitungen und Dokumentationen innerhalb von 24 Stunden an unseren Partner.“

Funktioniert eine Einbaulösung trotz aller Unterstützungsleistungen nicht, können Partner sich mit ihrem technischen Problem direkt an einen der zwei Service-Mitarbeiter im Haus wenden. „98 Prozent aller auftretenden Probleme können wir hier klären.



Rund 1.500 Autohäuser und Werkstätten sind Kunden bei mobilplus

In ganz seltenen Fällen müssen wir auf die Hotline eines Herstellers zurückgreifen. Der Kunde bekommt auf jeden Fall eine Lösung von uns.“

Zum mobilplus-Service gehört auch ein eigener Außendienst mit vier Mitarbeitern, der regelmäßig Autohaus- und Werkstattkunden betreut. „Derzeit erstreckt sich unser Einzugsgebiet auf Ostdeutschland, Bayern und im Norden bis Hannover und Hamburg, aber wir sind guter Dinge, dass wir weiter wachsen werden“, so Gräbner.

Beratungs- und Serviceleistungen, die mobilplus bietet, beispielsweise auch die kulanter Garantie- und Reklamationsabwicklung mit den Geräteherstellern, sind für Kunden aus dem Bereich Autohaus/Werkstatt kostenlos. „Wir bieten unseren Kunden sehr gute und im Online-Shop individuell hinterlegte Konditionen, aber bei unserem Serviceaufwand können wir nicht jedem am Markt kursierenden Preis mitgehen. Unsere Kunden wissen und akzeptieren das“, so Gräbner.

Selektiert wird bei den Kunden übrigens nicht. Vorausgesetzt, ein Interessent ist Kfz-Unternehmer, bekommt er die gleichen Zugangsrechte und Serviceleistungen wie alle anderen Kunden. Egal, ob er dreihundert oder 30.000 Euro Umsatz im Jahr

Kein Expertenwissen nötig

„Die technologische Entwicklung mit CAN-Bus, MOST-Bus und sonstigen Anbindungen spielen den Kfz-Unternehmen Kunden in die Hände, weil selbst kleinere Einbauten Diagnoseequipment und Systemwissen voraussetzen, das in jedem guten Kfz-Betrieb vorhanden ist.“ Was der Unternehmer mitbringen muss, ist die Bereitschaft, neue Kommunikations- und Unterhaltungselektronik zu verbauen. „Er muss nicht zum Experten für Navigation, Mobilfunk oder Car-Entertainment werden. Das nötige Wissen und aktuelle Produkt- und Serviceinformationen liefern wir. Der Unternehmer selbst soll sich ganz auf Verkauf und Einbau konzentrieren.“ Und der sorgt nicht nur für zusätzliche Werksstattauslastung, Kundenbindung und Neukunden. „Manche Händler sind positiv überrascht, wenn sie den Ertrag für Verkauf und Einbau einer FSE mit dem vergleichen, was sie an einem Neuwagen verdienen.“ F. Schlieben

Technische Probleme? „Der Kunde bekommt auf jeden Fall eine Lösung von uns.“

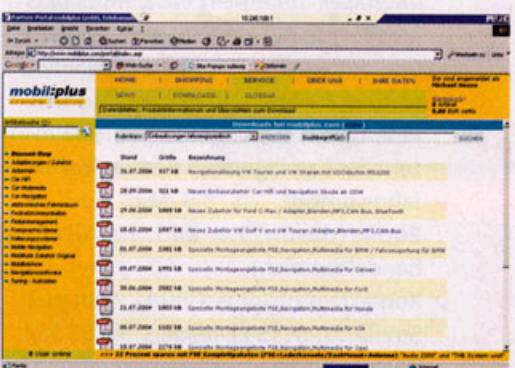
Mehr Informationen rund um Betriebspraxis www.autoservicepraxis.de



Im Online-Shop sind umfangreiche Dienste und Bestellhilfen fahrzeug- und produktspezifisch hinterlegt



mobilplus führt alle namhaften Hersteller



Im Downloadbereich finden Händler Einbaudokumentationen, Datenblätter oder Kompatibilitätlisten

AVL DIX

Die intelligente Diagnose- und AU-Station, die bewegt.



AVL DITEST GmbH
Würzburger Strasse 152
90766 Fürth
DEUTSCHLAND
Tel: +49 911 47 57 - 0
Fax: +49 911 47 57 - 130

www.avlditest.com

FUTURE SOLUTIONS FOR TODAY.

