

« Que le meilleur »

Alexander Wiese

Seules les meilleures marques et que la meilleure qualité, voilà la stratégie commerciale du grossiste satellite DOEBIS. Sa clientèle se compose exclusivement de revendeurs et autres grossistes ; pas d'utilisateurs finaux. Cette focalisation sur des produits de qualité est la conséquence logique de cette distribution exclusive aux revendeurs : Alors que les utilisateurs finaux font attention surtout au prix et peut être moins à la qualité, avec les professionnels, c'est plutôt le contraire. Étant donné que les installateurs d'antennes professionnels sont rémunérés par leurs clients pour ériger le système d'antenne satellite parfait, ces installateurs doivent utiliser des composants de qualité. En réalité, les pros eux-mêmes surveillent de près leurs coûts.

Fondée en 1987 par Hilmar Doebis, cette entreprise a littéralement débuté dans un garage. Ce garage est par la suite devenu une grange. Hilmar était d'abord un passionné du satellite et s'occupait en ces temps avec la revente de véris avec quoi il avait un énorme succès. Son entreprise s'est agrandie mais après 10 ans, il a atteint ses limites personnelles. Comme il avait accumulé une clientèle qui consistait en plus de 1000 adresses nationales et internationales, son entreprise est devenue très attractive pour d'autres. La société Gäfgen a vite compris le potentiel et a acquis Doebis en 1998. Gäfgen est un ancêtre parmi les grossistes du domaine d'installations électroniques ; elle a été fondée en 1920.

Depuis que Gäfgen a repris l'affaire, c'est

Rainer Werking qui dirige les opérations. Christoph Goebels est le propriétaire et dirigeant de Doebis. En 2003 Doebis a déménagé dans des nouveaux locaux dans la zone commerciale de la petite ville de Muendersbach à seulement 17 km de l'autoroute vers Frankfurt.

Le fait que la société-mère est active dans le domaine des installations électroniques est bien visible sur ce bâtiment : Dès la tombée de la nuit, les lumières des plafonds s'allument automatiquement - mais seulement lorsque les détecteurs de mouvement repèrent si quelqu'un est entré dans une pièce. Même les entrepôts sont chauffés, cependant pas avec un système de chauffage classique. Il est bien plus ingénieux. Rainer Werking explique, « On a percé 10



▲ **Rainer Werking se présente modestement en tant que « chef d'équipe » et pas comme directeur général. En réalité, c'est lui qui dirige Doebis. Mais il n'a pas vraiment besoin d'un titre ; il en a déjà un : Il est l'actuel champion allemand sénior du lancer de boulet !**

trous dans le sol qui vont à 70 mètres de profondeur. De là bas, l'eau de la nappe phréatique, qui est à une température constante de 14° C (57° F), est transportée par des pompes vers le système de chauffage installé dans les planchers ». Et ce qui est utilisé pour chauffer en hiver, sert aussi à



▲ **Les installations Doebis à Muendersbach.**

Les bureaux se situent vers le devant et les entrepôts à l'arrière du bâtiment.

Un panneau sur la porte d'entrée informe tout visiteur qu'on parle plusieurs langues ici : Outre l'anglais et l'allemand, les clients peuvent aussi communiquer en turc, russe et français.



Les deux employées n'ont aucun problème dans leur travail quotidien avec tous leurs collègues qui sont des hommes. Kerstin Kraemer (à gauche) s'occupe de tous les appels entrants alors que Jutta Lang (à droite) traite le côté média des affaires comme par exemple la conception du site Web ou la publicité qui est publiée à chaque édition de TELE-Satellite. Jutta Lang a du pain sur la planche : Doebis projette de mettre au point un magasin en ligne où des clients préalablement enregistrés pourront placer leurs commandes.



Et Claus Ruebesam (à droite). Claus commente, « Nous traitons toutes les demandes SAV le jour même » Rien ne doit attendre ; ceci fait partie du service à la clientèle de Doebis. Chaque poste de travail dispose de trois connexions d'antenne allant au parc d'antennes sur le devant du bâtiment. Ici on trouve une antenne d'un mètre motorisée, une antenne de 1,2 mètres, motorisée aussi, une Toroidal 90 pour TURKSAT, ARABSAT, HOTBIRD, ASTRA, W3A et THOR, une parabole multifocale Maximum E85 et une multi têtes d'un mètre. Une petite parabole de 60 cm avec un câble de plus de 30 mètres sert de point de référence. « Ceci nous permet de tester si un problème de réception se situe du côté du récepteur ou du côté de l'antenne », explique Claus.

rafraîchir en été. Gäfgen se réjouit toujours de pouvoir emmener des visiteurs pour leur montrer les avantages des techniques d'économies d'énergie appliquées dans les installations de Doebis.

Les systèmes d'éclairage et de chauffage ne sont pas les seules sophistications que l'on peut découvrir chez Doebis ; le visiteur se présentant à l'entrée ne trouvera pas un office d'accueil doté d'une réceptionniste, mais sera directement dirigé vers le local de vente. « Efficace » est certainement la meilleure expression pour décrire le mode opératoire de Doebis. En 1998 lorsque Doebis a été repris, il n'y avait que sept employés ; aujourd'hui ce sont 18. Rainer Werking, qui se fait un point d'honneur de mettre en exergue son titre de « Chef d'équipe » sur sa carte de visites, nous les énumère : « Nous avons cinq employés techniques, quatre employés de bureau ainsi qu'un chef d'équipe, quatre magasiniers et un contremaître, un concepteur de médias et ma secrétaire qui répond aussi au téléphone ».

Doebis dispose de tout ce qu'il faut à un installateur satellite et même un peu plus. Quel installateur satellite aurait de nos jours de l'utilité pour une antenne de 4,9 mètres ? Aucun problème, « nous pouvons fournir une parabole de cette taille immédiatement, nous l'avons en stock », explique Rainer

Une vue du département des expéditions :

Maximilian Steiger prépare un colis pour l'expédition alors que le contremaître de l'entrepôt Wilfried Kleeman vérifie les documents d'expédition. Les boîtes entassées sur les palettes au fond ont déjà été préparées et sont prêtes à être chargées sur l'un des conteneurs. Il y a en permanence deux conteneurs qui attendent sur les quais de chargement. Doebis utilise les services du transporteur GLS ; les conteneurs sont collectés chaque jour et les colis sont dirigés vers leurs destinataires.



Werking tout en nous montrant l'objet. Et en effet, la voilà, le rêve du radioamateur qui n'attend qu'à être emporté ! Bien naturellement, la majeure partie des affaires se fait sur les autres produits : « Les 70% de nos ventes impliquent des récepteurs », note Rainer Werking, « 10% viennent des LNB, 5% d'analyseurs de signaux et le reste des paraboles et autres accessoires ».

Il est assez évident que ce sont les récepteurs qui constituent la majeure partie du chiffre d'affaires : Ils ont les modèles les plus chers. Qu'en est-il des récepteurs HD ? Rainer Werking nous surprend : « Pour l'exercice 2007, 20% de nos récepteurs sont des modèles HD, pour 2008 nous prévoyons

Une vue de la section antennes de l'entrepôt. Rainer Werking présente les deux modèles les plus demandés. Sur les étagères vers la droite on voit les anneaux de montage pour les antennes de 1,9 mètre. Doebis tient aussi en stock des antennes ajourées de 3,05 et 3,65 mètres !



L'équipe des ventes au travail : Les commandes des clients arrivent ici chez Karl-Friedrich Morgenthal (à gauche) et Rainer Six (à droite)...



... et Thorsten Mueller (à gauche) ainsi que Peter Michels-Thies (à droite) qui est aussi directeur des projets.



principal de HUMAX pour les régions germano-phones. Des modèles de TOPFIELD et de EYCOS font aussi partie de l'assortiment. A quoi ressemblent leurs ventes du point de vue géographique ? « 75% de nos ventes se font au niveau national et les 25% restants sont internationales en Europe », explique Rainer Werking, « nous ne pensons pas que ce rapport changera dans le futur ». Une expansion internationale n'est pas prévue en ce moment. Les nouveaux clients doivent se soumettre à une procédure assez stricte : « Doebis leur demande de faire la preuve de qui ils sont, quant aux clients de l'étranger, il nous faut leurs matricules d'imposition et de TVA » explique encore Rainer Werking la stratégie d'une vente exclusivement aux revendeurs professionnels.

Quels sont les projets d'avenir de Doebis ? « Le Home Multimédia, c. à d. des récepteurs avec liaison réseau », révèle Peter Michels-Thies, directeur des projets. « Des récepteurs HD » ajoute Rainer Werking, « Notre bâtiment fait 8000 m2 dont nous occupons déjà les 1100 m2. Nous pourrions nous agrandir de 500 m2 à tout moment » Il y a donc suffisamment d'espace d'expansion chez Doebis ! Le fait de se concentrer sur des revendeurs uniquement a été une stratégie qui a porté ses fruits, ceci couplé avec une gestion rationnelle et efficace rend possible de proposer des bons produits à des prix attractifs. Doebis s'installe confortablement pour l'avenir !

que ce chiffre montera à 40% - il est clair, qu'une offre appropriée de chaînes HD ferait encore grimper ce chiffre ».

Doebis concentre ses efforts sur des marques de qualité « Il y a encore deux ans, certains de nos produits étaient commercialisés sous une marque de la maison », explique Rainer Werking, « mais depuis, nous avons abandonnée cette pratique ». Ce fut une bonne décision car cela a permis à Doebis de pouvoir distribuer des produits de fabricants renommés. « Actuellement nous avons 100 différents modèles de récepteurs », nous confie le directeur produits Karl-Friedrich Morgenthal. Tous les modèles HUMAX sont disponibles ; Doebis est le distributeur prin-

On ne voit pas trop d'espace libre dans cet entrepôt. Aucun problème, on pourra facilement ajouter une extension.

Rainer Werking nous montre sa photo préférée : « Quand il y a de l'unité, il y a aussi du succès ». Il explique que l'effet final ressemble à peu près à ceci : « Si les entrepôts sont surchargés, la direction s'en mêle aussi : Nous retrouvons nos manches et travaillons ensemble pour assurer que tout est emballé et prêt à expédier ». L'expression travail en équipe devient ainsi réalité.

