



HESS
AUTOMOTIVE



Mobilität und Aftersales 4.0 | Köln 02.07.2019 | Philipp Hess, CEO

90 Jahre HESS

1929 - 2019



HESS
AUTOMOTIVE

- 240 Mio. Euro Umsatz
- 950 Vollzeitbeschäftigte
- 19 Standorte
- 300 MOTOO Standorte
- Aktionär der SELECT AG
- Mitbegründer der TEMOT International



PKW Bestand 2029

- 45 Mio. PKW
- 38% Benzin, 32% Diesel, 18% Hybrid, 6% Elektr., 6% sonstige (H2, CNG, XtL)

Aftermarket 2029

- 5 nationale Plattformen dominieren den IAM
- IAM hat deutlich Marktanteile von OES gewonnen
- Amazon und Google steuern ein Drittel aller Reparaturen
- Künstliche Intelligenz macht vorbeugende Instandhaltung möglich
- Anzahl Reparaturbetriebe unter 30.000
- Ersatzteilmengen -10% zu 2019

HESS 2029

- Nationale Abdeckung
- TOP 5 Player
- 50 regionale Hubs
- 600 MOTOO Standorte
- Führender White Label Servicesteuerer
- SELECT AG führende Kooperation in Kerneuropa



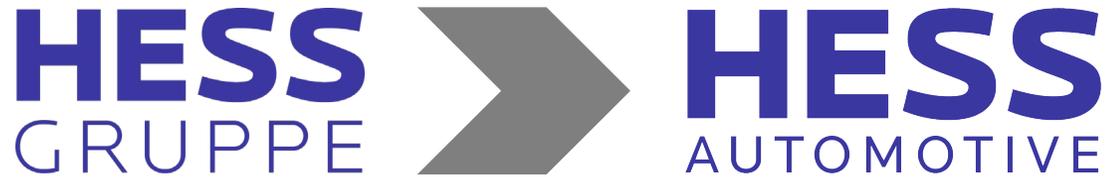
Quelle: Toyota

Digitalisierung

Digitalisierung bezeichnet ursprünglich das Umwandeln von analogen Werten in digitale Formate

- Digitaltechnik verwendet Binärcode (0 oder 1)
- Sinnbildlich für digitalen Wandel – ganz oder gar nicht
- Fokussierung statt Diversifizierung

HESS im digitalen Wandel heisst ganzer Fokus auf Automotive:



Quelle: Pharma-Fakten

„Der beste Partner für die Profis zu sein, die individuelle Automobilität sicher und preiswert aufrecht erhalten.“



Quelle: IT Finanzmagazin

Mission HESS Automotive

„Dafür stellen wir die benötigten Informationen,
das notwendige Equipment,
die erforderlichen Ersatzteile und Materialien,
zur richtigen Zeit,
zum richtigen Preis zur Verfügung.“

Kernkompetenzen:

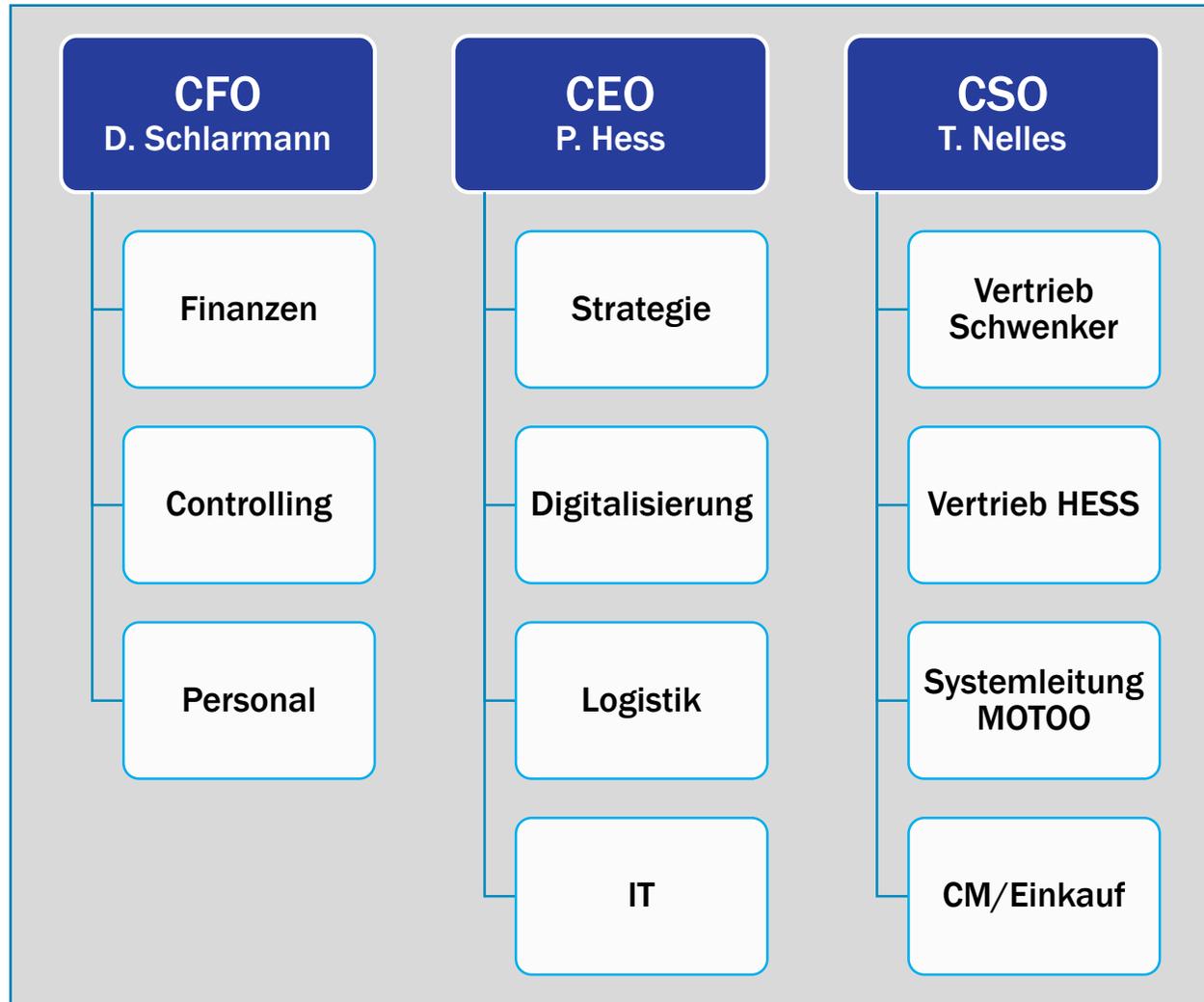
- Produktdaten, Reparaturinformationen, Trainings
- Werkzeuge, Werkstattausrüstung, Software
- Sortiment
- Logistik
- Pricing



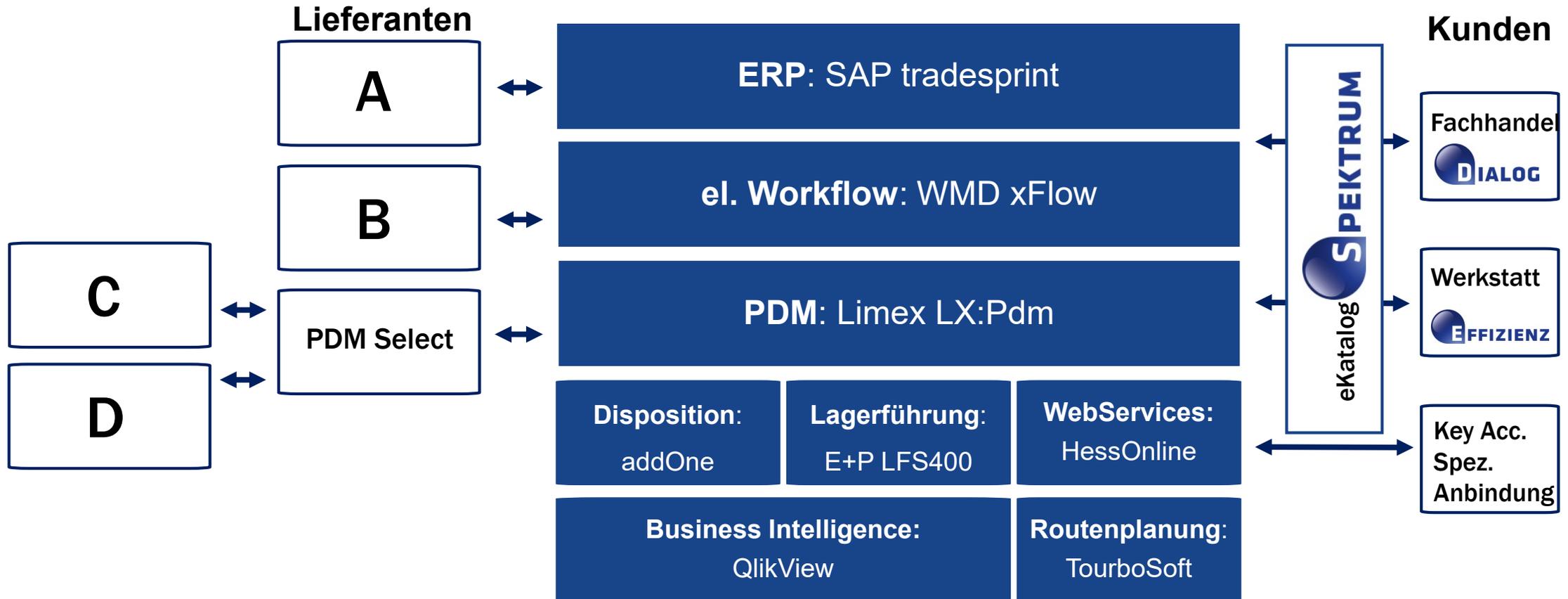
Drei starke Marken unter einem Dach



Drei Kernmarken in einer Organisation



Drei Kernmarken auf einer skalierbaren Plattform



IT-Kompetenz als Wettbewerbsvorteil

Die Hess Gruppe verfügt über 17 IT-Mitarbeiter, davon 7 Anwendungsentwickler und ist so in der Lage innovative Lösungen für unsere Kunden zu entwickeln.



DIALOG ist die moderne Warenwirtschaftslösung für den KFZ Teilehandel.



EFFIZIENZ ist ein modernes Werkstatt-Management-System, modular anpassbar auf den jeweiligen Kunden.



SPEKTRUM liefert Ihnen per Tastendruck Fahrzeuge- und Teiledaten mit aktuellen Bruttopreisen der Teilehersteller.



HESSONLINE ist ein komfortables "B2B" E-Commerce-Modul für unsere Handels- und Werkstattkunden.



Fokus auf B2B – Kundennutzen durch Convenience

Same Day Excellence als USP

- Eigene Distributionslogistik mit Flotte von 180 Fahrzeugen
- 4 bis 6 Lieferungen am Tag
- Seit über 10 Jahren dynamische Tourenplanung
- Jedes Fahrzeug mit Telematik System ausgestattet
- Update auf Here Daten basierte Routenführung

Herausforderungen

- Anhaltendes Wachstum eCom überlastet KEP Dienstleister
- Fahrer kaum noch zu finden
- Subunternehmertum kritisch zu betrachten
- Hoher Koordinationsaufwand, hohe Fixkosten



HESS Track - Innovation im deutschen IAM

Echtzeit Tracking der Same Day Zustellung

- Mechaniker sieht auf seinem Device wann die Lieferung tatsächlich eintrifft
- Nach jeder Ablieferung erfolgt Update der Ankunftszeit
- Bei verspäteter Abfahrt erhält Kunde direkt Information
- Im zweiten Sprint wird auch angezeigt was auf dem Auto ist
- So kann Werkstattablauf optimiert werden
- Im dritten Sprint kommt die Möglichkeit zur einfachen Warenrückgabe beim Fahrer dazu
- Dadurch schnellere Rückführung der Waren, direkte Entscheidung über Akzeptanz und schnellere Wiederverkaufsfähigkeit und Gutschrift



Sortiment als Kernkompetenz

Sortiment auf Zielgruppen ausrichten

- Schwenker Kundschaft: Alternative zum OE-Angebot, idealerweise das tatsächliche Serienteil vom Hersteller
- Alternativ Aftermarket Teil, welches der Spezifikation der Erstausrüstung entspricht
- Volls Sortiment Hess als Ergänzung
- Hess Kunde: Ersatzteile für alle Marken in klarer Qualitäts- und Preisstufe
- Premium- und Budgetmarke bzw. Eigenmarke als Angebot für die zeitwertgerechte Reparatur

Datenqualität entscheidend

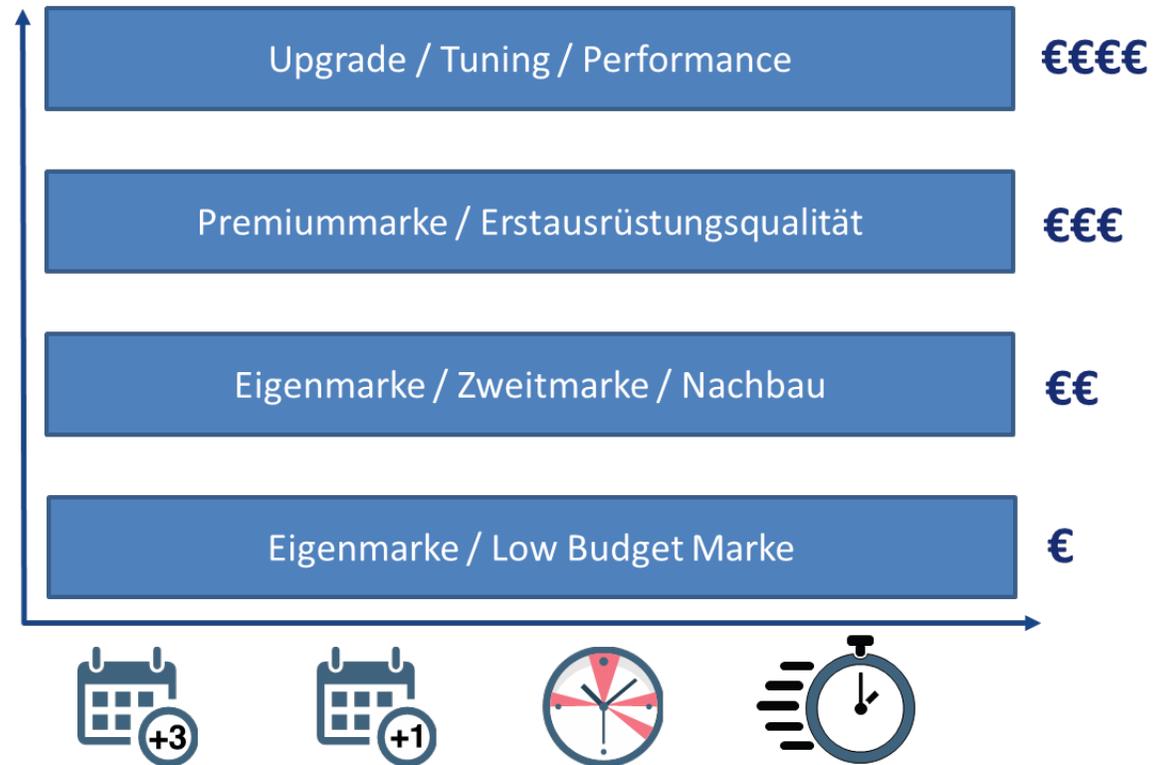
- Eindeutige OE-Nummern Referenzierung
- Morphologische Daten für Logistik unabdingbar

BEST

BETTER

GOOD

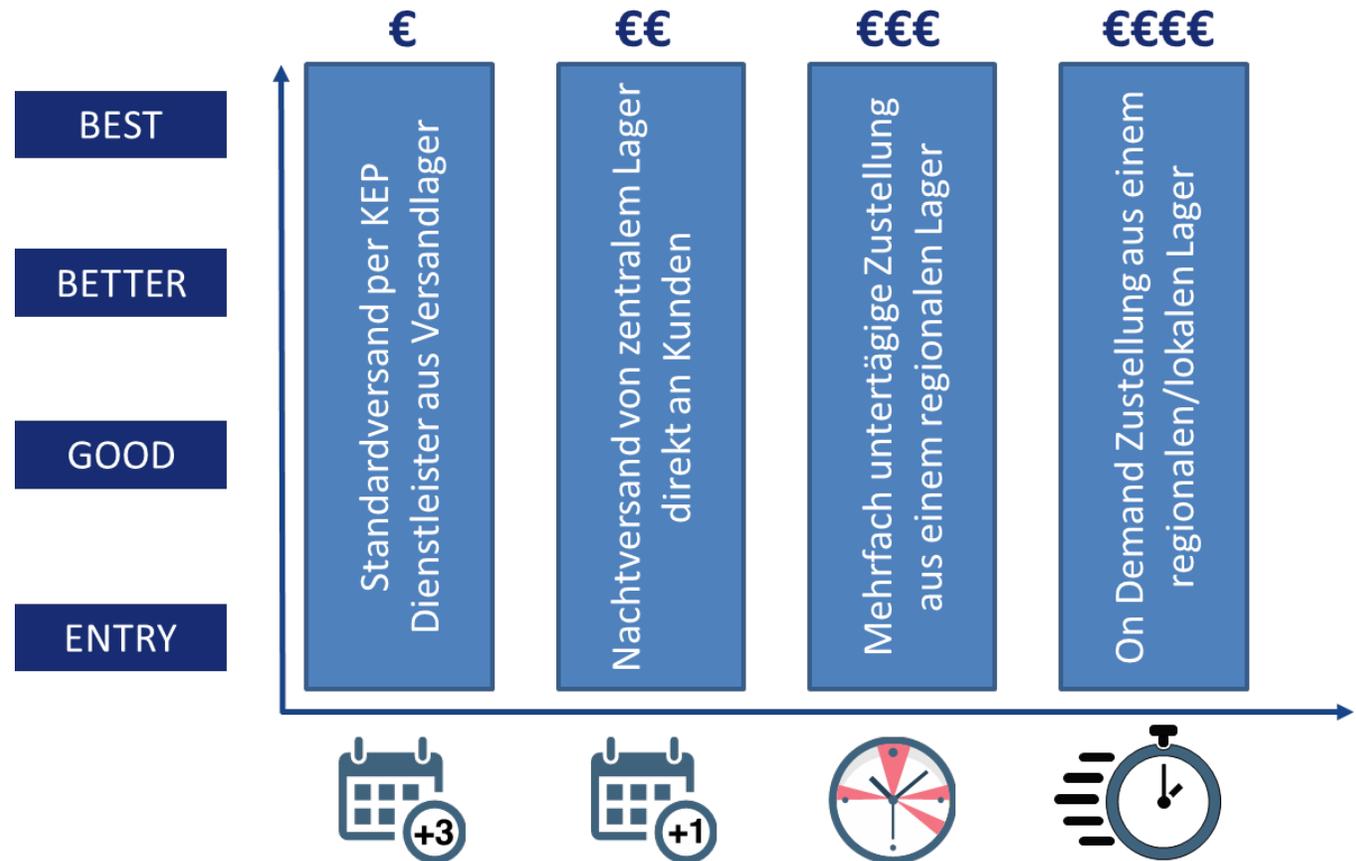
ENTRY



Produkt & Liefergeschwindigkeit erzeugen Angebot

Verfügbarkeit ist entscheidend

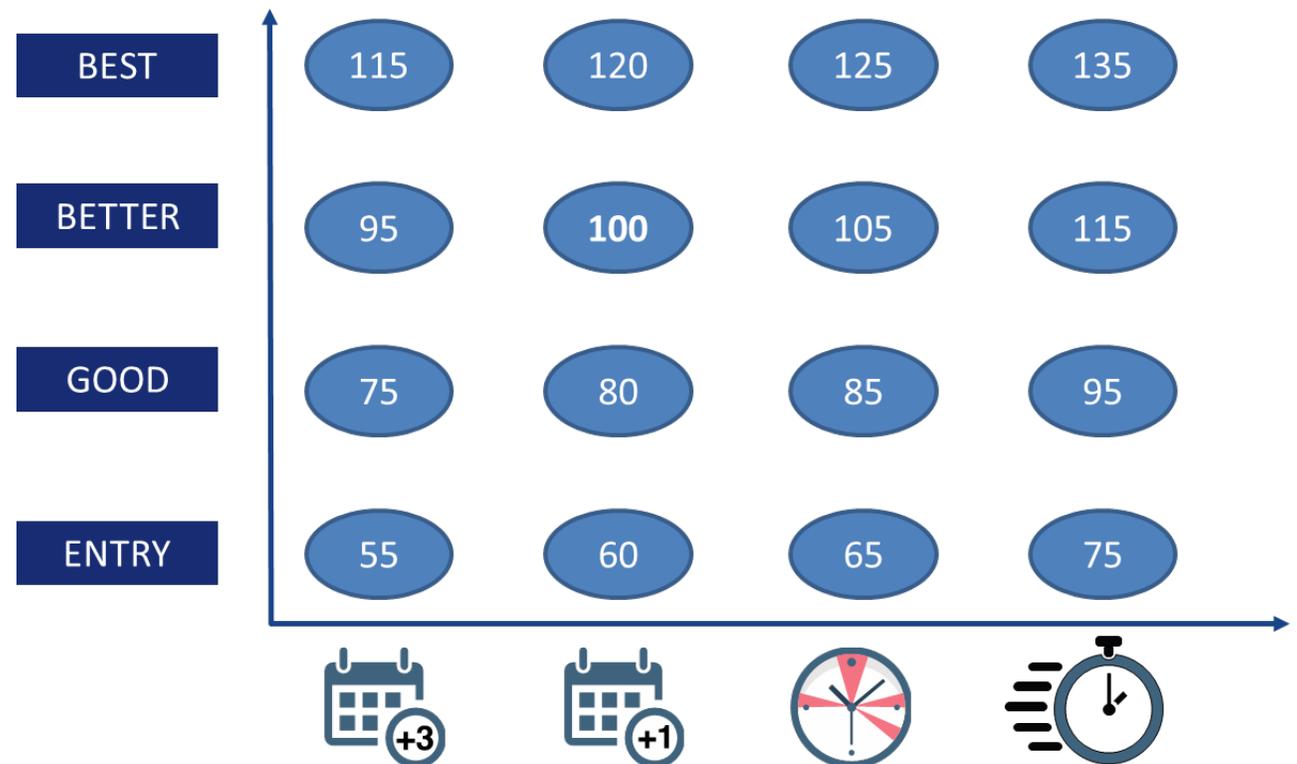
- Bedarfsgerechte Lieferung
 - Sofort, auf Anfrage (per Sonderfahrt)
 - Innerhalb von 2 Stunden aus Regionallager
 - Per Nachtzustellung
 - Per Paketversand (1-2 Tage)
 - Großmengen per Spedition
- Werkstatt braucht nicht alles sofort
- Logistikkosten sind anzupassen



Herausforderung Pricing – Weg vom All-Inclusive

Bei differenziertem Angebot auch differenzierter Preis

- Geschwindigkeit kostet Geld, insbesondere Same Day Zustellung
- Zustellung per Paketversand markiert den Einstandspreis, der von eCom Anbietern gesetzt wird
- Overnight als Upgrade zwischen Paketversand und Same Day
- Hot Shot als Express Dienstleistung auf Zuruf
- Preisgestaltung kann nicht von logistischer Leistung entkoppelt sein
- Logistischer Aufwand muss bezahlt werden
- Paradigmenwechsel im IAM erforderlich



Werkstatt muss Pricing modernisieren

Traditionelles Pricing funktioniert nicht mehr

- In der Regel 40-50% Marge am Ersatzteil
- Moderater Stundensatz
- Wenig separat ausgepreiste Zusatzleistungen
- Resultat: Kunde vergleicht Teilepreis mit Internetangeboten und ist verärgert

Leistung in den Vordergrund

- Höherer Stundensatz
- Zusatzleistungen separat auspreisen
- Same Day Belieferung mit Expresszuschlag weiterreichen
- Ersatzteil nur gering beaufschlagen



Die Marke MOTOO – Erfolgreich seit 2005

MOTOO ist über 300 mal präsent in NRW, RP und im Saarland

- Fullservice Softfranchise Konzept für inhabergeführten Meisterbetrieb
- Qualitativ hochwertige Betriebe
- Im Zuge der Expansion des HESS Liefergebiets sukzessive Ausbreitung aufs gesamte Bundesgebiet
- Ausbau zum Hardfranchise Konzept mit zentraler Steuerung durch serverbasierter Werkstatt-Management-Software
- Ziel ist die papierlose Werkstatt mit einer überzeugenden Customer Journey.
- Online Buchung, Live-Verfolgung, Statusupdates, Online Dokumentation, Online Bezahlung, ...
- Zentrales Key Accounting für KMU-Flottenkunden



Reparatursteuerung als Wachstumsmarkt

HESS mit Easy Auto Service Pionier im Online KFZ-Service

- Seit 2011 am Markt
- Zunächst Fokus auf B2C
- Seit 2014 Fokus auf B2B
- Erfolgreich mit KMU-Flotten (10-30 Fzge.)
- Seit 2018 Break Even
- Kernkompetenz ist erfolgreiche Auftragssteuerung für
 - zufriedenen Kunden
 - Zufriedene Werkstätten
- Fullservice Anbieter
 - Schadenmanagement
 - UVV, Führerscheinkontrolle, TCO-Reporting
- HESS Lieferant für Ersatzteile

The screenshot shows the Easy Auto Service website interface. At the top, there is a navigation bar with the company logo, contact information (DIREKTER DRAHT ZUM KFZ-MEISTER 0 800 - 44 66 866), and a login button. Below the navigation bar, there are several service icons arranged in a grid, each with a corresponding price tag. The services include: INSPEKTION, BREMSEN, ÖLSERVICE, ZAHNRIEMEN, ABGASANLAGE, SONSTIGES, HU/AU (€ 110,-), KLIMASERVICE (€ 99,-), RADWECHSEL (€ 29,-), and CHECK (€ 19,90). Below the service grid, there is a section titled 'SO FUNKTIONIERT'S | EINFACH. SCHNELL. VERBINDLICH.' which illustrates a four-step process flow: 1. ANFRAGE (request), 2. ANGEBOT & BUCHUNG (offer and booking), 3. ABHOLUNG & WERKSTATT (pickup and workshop), and 4. RÜCKGABE (return).

Quelle: Easy Auto Service

Telematik – Chance oder Bedrohung

Nur direkter Zugang zu den Telematikservern der Hersteller schafft Chancengleichheit

- Zu diesem Zweck Carmunication gegründet
- Es braucht eine gesetzliche Regelung
- Nachrüstlösungen via Dongle oder CAN-Box nicht gleichwertig
- OE-Telematik Angebote auch wenig überzeugend
- Kundennutzen zu gering

Potenziale der künstlichen Intelligenz enorm

- Erste Ansätze identifizieren drohende Ausfälle bevor Onboard Diagnose Fehler meldet
- Datenerhebung via Logger
- Technologie steht noch am Anfang

English Deutsch

CARMUNICATION IM ÜBERBLICK MITGLIED WERDEN BLOG MITGLIEDERBEREICH

CARMUNICATION
Bereitstellung von Kfz-Daten

WER DIE DATEN HAT, MACHT DAS GESCHÄFT.

CARMUNICATION
MITGLIED WERDEN

Carmunication News

Quelle: Carmunication

Der Teilehandel in der digitalen Transformation

- Digitalisierung ist Evolution nicht Revolution
- Digitalisierung kein Selbstzweck sondern
 - zum Kundennutzen,
 - zur Wettbewerbsdifferenzierung,
 - zur Kostensenkung
- Digitalisierung muss immer die vor- und nachgelagerten Glieder der Supply Chain betrachten, am besten ganz abdecken
- Digitalisierung macht IT zur Kernkompetenz, ohne alles selber machen zu müssen
- Die Herausforderung besteht darin Kunden, Mitarbeiter und Lieferanten mitzunehmen
- Veränderung als Chance begreifen und nicht als Bedrohung



Quelle: IT Finanzmagazin