

“Sólo lo Mejor”

Alexander Wiese

La estrategia de negocio del comerciante al por mayor Doebis son sólo las marcas más buenas y de mejor calidad del mercado del satélite. Sus clientes son exclusivamente distribuidores y otros comerciantes al por mayor; no usuarios finales. La concentración en los productos de calidad es una consecuencia lógica de enfocarse en distribuidores: mientras que los usuarios finales miran principalmente el precio, los profesionales están en el lado contrario en la calidad. Ya que los instaladores profesionales de antenas están pagados por sus clientes para que les monten el sistema de satélite perfecto, estos instaladores necesitan usar piezas de calidad. Aunque en la realidad, los profesionales también miran estrechamente sus costes.

Fundada en 1987 por Hilmar Doebis, esta compañía empezó literalmente en un garaje. Este garaje se convirtió en un granero en el futuro. Hilmar era un entusiasta del satélite y empezó cuando la venta de actuadores tenía gran éxito. Su compañía se extendió pero después de 10 años él alcanzó sus límites personales. Ya que él había aumentado la base de clientes que consistía en más de 1000 direcciones domésticas e internacionales, su negocio se puso muy atractivo a otros. La compañía Gäfgen vio el potencial de Doebis y la adquirió en 1998. Gäfgen es un antiguo comerciante al por mayor en el campo de la instalación de electrónica; fundado en 1920.

Desde que Gäfgen tomó el mando, Rainer

Werking ha manejado las cosas. Christoph Goebels es el dueño y operador de Doebis. En 2003 Doebis se mudó a una nueva situación en la zona comercial del pequeño pueblo de Muendersbach y a sólo 17 Km. de la carretera principal a Francfort.

De hecho pueden verse en el edificio los restos de su compañía madre en el campo de instalación de electrónica: en cuanto anochece fuera, las luminarias del techo se encienden automáticamente - pero sólo cuando los sensores descubren que alguien ha entrado en la habitación. Incluso los almacenes están acondicionados aunque no con un sistema de calefacción normal. Es mucho



▲ **Rainer Werking se refiere modestamente como el "Líder del Equipo" y no Director General. En la realidad él maneja Doebis. Pero él realmente no necesita un título; él ya tiene uno: ¡él es el actual campeón alemán senior de shot-put!**

más ingenioso. Rainer Werking explica, "se taladraron 10 agujeros que bajan 70 metros en la tierra. De allí el agua subterránea, que está a una temperatura constante de 14 C° (57 ° F), se envía vía a las bombas de circulación del sistema calorífico instalado en el



▲ **La facilidad de Doebis en Muendersbach. Las oficinas están localizadas al frente con los almacenes detrás. Una señal en la puerta delantera permite a todos saber que aquí se hablan múltiples idiomas: además de inglés y alemán, los clientes también pueden comunicarse en turco, ruso y francés.**



Estos dos empleadas no tienen ningún problema en trabajar con todos los empleados masculinos. Kerstin Kraemer (a la izquierda) se ocupa de todas las llamadas telefónicas entrantes mientras Jutta Lang (a la derecha) se encarga de los medios de comunicación, la parte del negocio como el diseño del sitio web así como los anuncios que aparecen en cada edición de TELE-satélite. Jutta Lang tiene un arduo trabajo delante de ella: Doebis está planeando una tienda en línea donde los clientes registrados puedan hacer sus pedidos.

suelo." Y lo que se usa para calentar en invierno también se usa para refrescar en el verano. Gäfgen siempre está contento en traer a visitantes para ver las ventajas de las técnicas del ahorro de energía usadas en la facilidad de Doebis.

La iluminación y los sistemas de calefacción no son los únicos trucos que pueden verse en Doebis; un visitante en la entrada principal no encontrará un vestíbulo principal con una recepcionista, en cambio se llega directamente a la sección de ventas. "Eficaz" tendría que ser la palabra mejor para describir la manera de operar de Doebis. En 1998 cuando Doebis cambió de manos había sólo siete empleados; hoy tiene 18. Rainer Werking destacó en su tarjeta comercial un punto en el título de "Líder del Equipo" y nos contaba: "Nosotros tenemos cinco empleados técnicos, cuatro empleados de oficina más un Líder del Equipo, cinco encargados del almacén más un supervisor, una diseñadora de medios de comunicación y mi secretaria que también contesta el teléfono."

Doebis tiene todo lo que un instalador de satélite necesitaría, y un poco más. ¿Qué un distribuidor de satélite necesita hoy una antena de 4.9 metros? Ningún problema, "nosotros le podemos entregar un plato



Aquí es el equipo de soporte técnico: Dennis Hering (a la izquierda), Erol Alguel (en el centro) y Claus Ruebesam (a la derecha). Claus comenta, "Nosotros nos ocupamos de los contratos de reparación de todo lo que entra en el día." Nada se deja de lado; es toda la parte del servicio al cliente de Doebis. Cada estación de trabajo tiene tres conexiones de antena a la granja de antenas al frente del edificio. Allí encontrará un plato de antena de 1.0 metros motorizado, otra antena de 1.2 metros motorizada, una antena Toroidal 90 para Turksat, Arabsat, Hotbird, Astra, W3A y Thor, una Maximus E85 Multifocus y un plato de 1.0 metros multifeed. Una pequeña antena de 60cm con más de 30 metros de cable sirve como un punto de referencia. "Esto nos permite probar si un problema de recepción está en el receptor o en la antena", explica Claus.

Una mirada en el departamento de envíos: Maximilian Steiger prepara un paquete para enviarlo mientras que en el almacén el supervisor Wilfried Kleeman examina los documentos del envío. Las cajas sobre los pallets en el fondo y se están listas para ser llevadas a uno de los dos contenedores de envío. Hay siempre dos contenedores en los muelles de carga. Doebis trabaja con la compañía de envíos GLS; los recipientes se recogen todos los días y las cajas se entregan a las clientes.



inmediatamente, nosotros los tenemos en existencias", explica Rainer Werking cuando nos muestra el plato. Efectivamente, allí está, ¡el sueño de un DXer listo para ser recogido! Naturalmente sin embargo, la mayoría de su negocio viene de otros productos: "el 70% de nuestras ventas se involucran en los receptores", hace notar Rainer Werking, "el 10% son de LNBs, el 5% de los analizadores de señal y el resto es de los platos y accesorios."

Que son receptores los que constituyen la mayoría de las ventas es obvio: son los productos más caros. ¿Qué hay sobre los receptores de HD? Rainer Werking nos sorprendió: "Durante el 2007 el 20% de nuestros recep-

Una mirada a la sección de antenas del almacén. Rainer Werking aquí está sosteniendo dos de los platos que más se piden. En los estantes a la derecha están las anillas de montaje de las antenas de 1.9 metros. ¡Doebis también abastece de antenas de malla de 3.05 y 3.65 metros!





Las equipo de Ventas al trabajo: las órdenes de los clientes se ponen en marcha desde aquí con Karl-Friedrich Morgenthal (a la izquierda) y Rainer Seis (a la derecha)...



... y Thorsten Mueller (a la izquierda) y Peter Michels-Thies (a la derecha) quién también es el gerente de proyectos.



es el distribuidor principal de Humax en la región Alemana. También se ofrecen modelos de Topfield y Eycos.

¿Qué aspecto geográfico tienen sus ventas? "el 75% de nuestras ventas son domésticas, siendo el 25% internacionales en Europa", explica Rainer Werking, "nosotros no esperamos cambiar esta proporción en el futuro." No tenemos planeada una expansión internacional en este momento. Los nuevos clientes deben pasar primero por un conjunto muy estricto de controles: "Doebis requiere una prueba de quién son, y para los clientes internacionales, se necesitan los datos de sus ingresos y el número de identificación fiscal", explica Rainer Werking en su estrategia de sólo vender a los distribuidores profesionales.

¿Qué ve Doebis para el futuro? "El Multimedia en la casa, es decir, receptores con conexiones de red", revela Peter Michels-Thies, gerente de proyectos. Los receptores de HD, hacen pensar a Rainer Werking, que "nuestras instalaciones tienen 8000 metros cuadrados de los que 1100 metros cuadrados ya están ocupados. Podríamos extender 500 metros cuadrados cuando queramos". ¡Hay bastante sitio para una expansión continua de Doebis! Enfocarse en distribuidores ha sido una estrategia exitosa, y emparejado con una dirección racional y eficaz, es posible ofrecer unos precios atractivos. ¡Doebis está preparándose muy bien para el futuro!

tores son modelos HD, para 2008 nosotros esperamos el subir a 40%, dependiendo por supuesto, del tipo de canales de HD, podría ser más aun."

Doebis enfoca sus esfuerzos en las marcas de calidad. "Hasta hace dos años, algunos de nuestros productos eran de 'etiqueta privada' ", refleja Rainer Werking, "pero nosotros dejamos eso. Fue una buena decisión"; esto le dio la libertad a Doebis para distribuir los productos de fabricantes de calidad. "Tenemos actualmente 100 receptores diferentes en nuestro plan", explica el Gerente de Productos Karl-Friedrich Morgenthal. Se ofrecen todos los modelos de Humax; Doebis

No se ve mucho espacio libre en el almacén. Ningún problema, puede agregarse una extensión fácilmente.

Rainer Werking nos muestra su cuadro favorito: "Donde hay Unidad, hay también Éxito". Él explica que se parece algo a su filosofía: "Si en el almacén hay mucho trabajo, la dirección también se involucra: nos subimos las mangas y trabajamos juntos para asegurarnos que todo está preparado para el embarque." El trabajo en equipo se vuelve realidad.

