
3. Benchmark-Analyse 2007

Branche Instrumentelle Analytik/ Lifescience

Kundenorientierung

- Internet und Kontaktmöglichkeiten
- Nachverfolgung der Kontakte

Voraussetzungen

Ziel der Studie:

Aufzeichnung und Bewertung der Kundenorientierung
im Internetauftritt und in der Kontaktnachverfolgung

Zeitraum:

27. März 2007 – 10. Mai 2007

Zielgruppe:

113 Unternehmen der Branchen Instrumentelle Analytik
& Lifescience

Hersteller/Lieferanten für Geräte, Zubehör und
Chemikalien

Kontaktierte Unternehmen I

Firma	Firma
<p>A. Krüss Optronic GmbH a1-envirotech ABBIS - bio process automation ABgene Germany Agilent Technologies * Analytik Jena AG Andreas Hettich GmbH & Co. KG Antek Instruments GmbH ** anthos Mikrosysteme GmbH Anton Paar GmbH Applied Biosystems Applera Deutschland GmbH AQUALYTIC Axel Semrau GmbH & Co.KG Bähr-Thermoanalyse GmbH BANDELIN electronic GmbH & Co. KG Barkey Beckman Coulter GmbH Becton Dickinson GmbH behr Labor-Technik GmbH Berghof Products + Instruments berthold Technologies GmbH & Co. KG Bioline GmbH Biometra GmbH Bio-Rad Laboratories GmbH biostep GmbH BIO-TEK INSTRUMENTS GmbH Bischoff Analysentechnik & -geräte GmbH BOC EDWARDS GmbH Boehringer Ingelheim microParts GmbH</p>	<p>Brand GmbH & Co.KG Bruins Instruments Bruker AXS GmbH Bruker Optik GmbH Büchi Labortechnik GmbH C. Gerhardt GmbH & Co. KG Caliper Life Sciences GmbH CAMAG Carl Zeiss AG CEM GmbH Christian Bürkert GmbH und Co. KG Chromtech - Analytische Messtechnik DIMATEC Analysentechnik GmbH Dionex GmbH Dr. Ing Herbert Knauer GmbH Eppendorf AG ERC GmbH Foss GmbH Fritsch GmbH GE Analytical Instruments GFL Gesellschaft für Labortechnik GmbH Gilson International Greiner Bio-One GmbH Hach-Lange HAMILTON Deutschland GmbH Heidolph Instruments GmbH & Co. KG Hellma GmbH & Co.KG Heraeus Noblelight GmbH *** Hielscher Ultrasonics GmbH</p>

* Vertreten durch Joint Analytical Systems

*** UV-Consulting Peschl e.K.

**Vertreten durch Walter Herzog GmbH

Kontaktierte Unternehmen II

Firma	Firma
Hirschmann GmbH & Co. KG	Promega GmbH
Honeywell Specialty Chemicals Seelze GmbH	PSS Polymer Standards Service GmbH
Horiba Jobin Yvon GmbH	Qiagen GmbH
ISMATEC Laboratoriumstechnik GmbH	raytest Isotopenmessgeräte GmbH
J&M Analytische Mess-u. Regeltechnik	Retsch GmbH & Co.KG
JULABO Labortechnik GmbH	Roche Diagnostics GmbH
Kern & Sohn GmbH *	SARSTEDT AG & Co.
Krüss GmbH Wissenschaftliche Laborgeräte	Sartorius AG
L.O.T. - Oriel GmbH & Co. KG	Schambeck SFD GmbH
Lauda Dr. R. Wobser GmbH & Co.KG	SCHOTT Instruments GmbH
LI-COR Biosciences GmbH	SensoQuest
MACHEREY-NAGEL GmbH & Co. KG	SERVA Electrophoresis GmbH
Malvern Instruments GmbH	Shimadzu Deutschland GmbH
Memmert GmbH & Co. KG	Sigma Laborzentrifugen GmbH
Merck KGaA	SIM Scientific Instruments Manufacturer GmbH
Mettler-Toledo GmbH	SOTAX GmbH
Miele & Cie. KG	SPECTRO Analytical Instruments GmbH & Co. KG
Mikropack GmbH	Tecan Deutschland GmbH
Millipore GmbH	Thermo Electron GmbH
Molecular Devices GmbH	Trilogica GmbH
Netzsch Gerätebau GmbH	VACUUBRAND GMBH + CO KG
New Brunswick Scientific GmbH	Varian Deutschland GmbH
NIKON GmbH	Vötsch Industrietechnik GmbH
OHAUS Waagen Vertriebs GmbH **	VWR International
Olympus Deutschland GmbH	Waters GmbH
PerkinElmer LAS Germany GmbH	Whatman Schleicher & Schuell
Peter Huber Kältemaschinenbau GmbH	WTW Wissenschaftlich-Technische Werkstätten GmbH
Pfeiffer Vacuum GmbH	Zinsser Analytic GmbH
Polytec PT GmbH	

* Vertreten durch Krode

** Vertreten durch Otto E. Kobe

Kontaktaufnahme

Anfrage per allgemeiner E-Mail



Sehr geehrte Damen und Herren,

Unser Auftraggeber hat uns gebeten, zur besseren Budgetplanung ein Angebot über ein „**XXX**“ Ihres Unternehmens einzuholen.

Wir bitten Sie daher höflich, dieses Angebot und die entsprechenden technischen Dokumentationen an unsere untenstehende Adresse zu senden.

Vielen Dank für Ihre Kooperation.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Hedwig Tuss

HT-CON Unternehmerberatung
Düffelstr. 1b
56179 Valledar

Tel.: 0261 9739902
Fax: 0261 96240300
E-Mail info@htcon.de

Da mehr als ein Drittel der Unternehmen kein Kontaktformular auf der Homepage hat, wird die Anfrage an die allgemeine E-Mail-Anschrift geschickt, z.B. info@xxx.de oder sales@xxx.com

Kontaktaufnahme Details

Kontaktaufnahme	Datum	Anzahl Firmen
Allgemeine E-Mail Anschrift	27. März 2007 15:00 Uhr 02. April 2007 8:00 Uhr	111
Kontaktformular, da keine E-Mail Anschrift vorhanden	27. März 2007	2
Reminder E-Mail	10. April 2007 9:40 Uhr 16. April 2007 8:20 Uhr	9 14
Reminder FAX	23. April 2007 9:40 Uhr	9

Kontaktaufnahme Servicevertrag

Anfrage per allgemeiner FAX- Nummer



TELEFAX-MESSAGE

An: Axel Semrau GmbH & Co KG
Stiefensacke 42
45549 Sprockhövel

Fax Nr. 023396030

Betr.: 16130

Vallendar, 20.4.2007

Sehr geehrte Damen und Herren,

bezugnehmend auf Ihr Angebot Nr. 16130 möchten wir nachfragen, ob für dieses Gerät ein Full-Service-Vertrag angeboten werden kann.

Vielen Dank für Ihre schnelle Antwort.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Hedwig Tuss

HT-CON Unternehmerberatung
Düppelstr. 1b
56179 Vallendar
Tel: 0261 9739902
Fax: 0261 96240300
E-Mail: info@htcon.de

Betr.: Angebot Service Vertrag

Vallendar, 20.4.2007

Sehr geehrte Damen und Herren,

bezugnehmend auf Ihr Angebot Nr. **XXX** möchten wir nachfragen, ob für dieses Gerät ein Full-Service-Vertrag angeboten werden kann.

Vielen Dank für Ihre schnelle Antwort.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Hedwig Tuss

HT-CON Unternehmerberatung
Düppelstr. 1b
56179 Vallendar

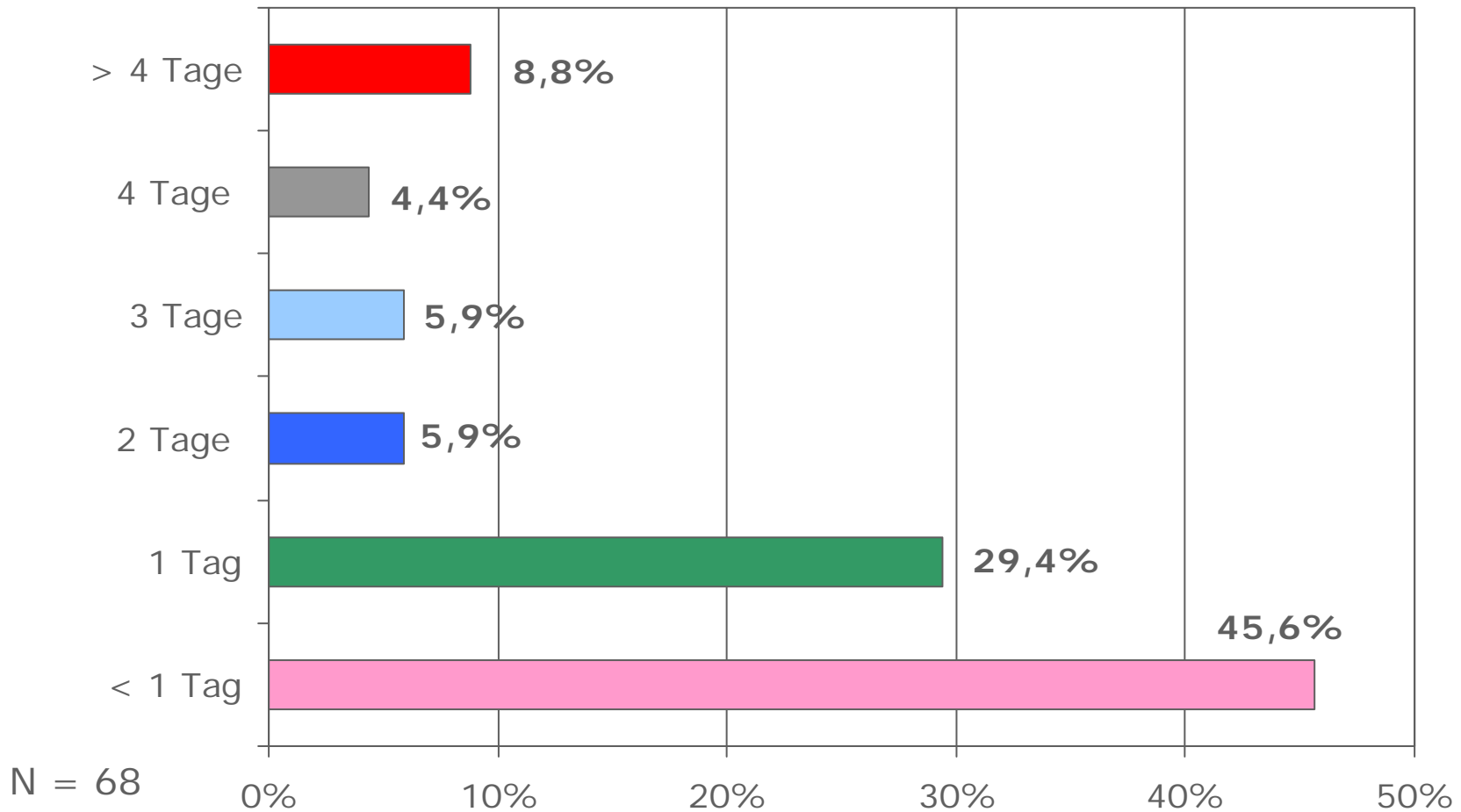
Tel. 0261 9739902
Fax. 0261 96240300
E-Mail: info@htcon.de

Um den gesamten Kommunikationsweg zu überprüfen, wurde die Anfrage bezüglich eines möglichen Servicevertrags als FAX über die allgemeine Fax-Nummer verschickt.

Beteiligte Unternehmen

Firma	Firma	Firma
A. Krüss Optronik GmbH	Fritsch GmbH	New Brunswick Scientific GmbH
a1-envirotech	GE Analytical Instruments	NIKON GmbH
ABBIS - bio process automation	GFL Gesellschaft für Labortechnik GmbH	Olympus Deutschland GmbH
ABgene Germany	Gilson International	PerkinElmer LAS Germany GmbH
Andreas Hettich GmbH & Co. KG	Hach-Lange	Peter Huber Kältemaschinenbau GmbH
anthos Mikrosysteme GmbH	Heidolph Instruments GmbH & Co. KG	Pfeiffer Vacuum GmbH
AQUALYTIC	Heraeus Noblelight GmbH	Promega GmbH
Axel Semrau GmbH & Co.KG	Hielscher Ultrasonics GmbH	PSS Polymer Standards Service GmbH
Bähr-Thermoanalyse GmbH	Hirschmann GmbH & Co. KG	Qiagen GmbH
BANDELIN electronic GmbH & Co. KG	Horiba Jobin Yvon GmbH	raytest Isotopenmessgeräte GmbH
Barkey	ISMATEC Laboratoriumstechnik GmbH	Retsch GmbH & Co.KG
Berghof Products + Instruments	J&M Analytische Mess-u. Regeltechnik	Roche Diagnostics GmbH
berthold Technologies GmbH & Co. KG	joint analytical systems GmbH	SARSTEDT AG & Co.
Bio-Rad Laboratories GmbH	JULABO Labortechnik GmbH	Sartorius AG
biostep GmbH	Kern & Sohn GmbH	Schambeck SFD GmbH
BOC EDWARDS GmbH	Krüss GmbH Wissenschaftliche Laborgerä	SCHOTT Instruments GmbH
Bruins Instruments	L.O.T. - Oriel GmbH & Co. KG	SERVA Electrophoresis GmbH
Bruker Optik GmbH	Lauda Dr. R. Wobser GmbH & Co.KG	Sigma Laborzentrifugen GmbH
Büchi Labortechnik GmbH	LI-COR Biosciences GmbH	SIM Scientific Instruments Manufacturer GmbH
C. Gerhardt GmbH & Co. KG	MACHEREY-NAGEL GmbH & Co. KG	SOTAX GmbH
Caliper Life Sciences GmbH	Malvern Instruments GmbH	SPECTRO Analytical Instruments GmbH & Co. KG
CAMAG	Memmert GmbH & Co. KG	Tecan Deutschland GmbH
Carl Zeiss AG	Mettler-Toledo GmbH	Thermo Electron GmbH
CEM GmbH	Miele & Cie. KG	Trilogica GmbH
DIMATEC Analysentechnik GmbH	Mikropack GmbH	VACUUBRAND GMBH + CO KG
Eppendorf AG	Millipore GmbH	Varian Deutschland GmbH
ERC GmbH	Molecular Devices GmbH	Vötsch Industrietechnik GmbH
Foss GmbH	Netzsch Gerätebau GmbH	WTW Wissenschaftlich-Technische Werkstätten GmbH

Zeitverlauf der Zustellung Serviceanfrage



Erfreulich ist hierbei die sehr schnelle Reaktion auf diese Anfrage. 75% der Unternehmen stellt innerhalb eines Tages die Information zur Verfügung.

Bewertungsschlüssel

Internet und Kontaktaufnahme (max. 25)

Anzahl Klicks Anschrift	Punkte	Anzahl Klicks Formular	Punkte
0	10	1	5
1	8	2	3
2	5	3	2
3	2	>3	1
>3	1		
Punkte		Punkte	
Impressum	5	Formular Mehrwert	5

Erste Reaktion, Zustellung, Zeitverlauf (max. 38)

Erstreaktion	Punkte	Zustellung	Punkte
Bestätigungsmail	3	Mail	5
Telefonat	5	Fax	10
		Post	10
Zeitverlauf Post	Punkte	Zeitverlauf	Punkte
1 Tag	10	< 1Tag	10
2 Tage	8	1 Tag	8
3 Tage	6	2 Tage	6
4 Tage	4	3 Tage	4
>4 Tage	2	4 Tage	2
		>4 Tage	1

Material, Angabe Kontaktperson, Nachfassen (max. 45)

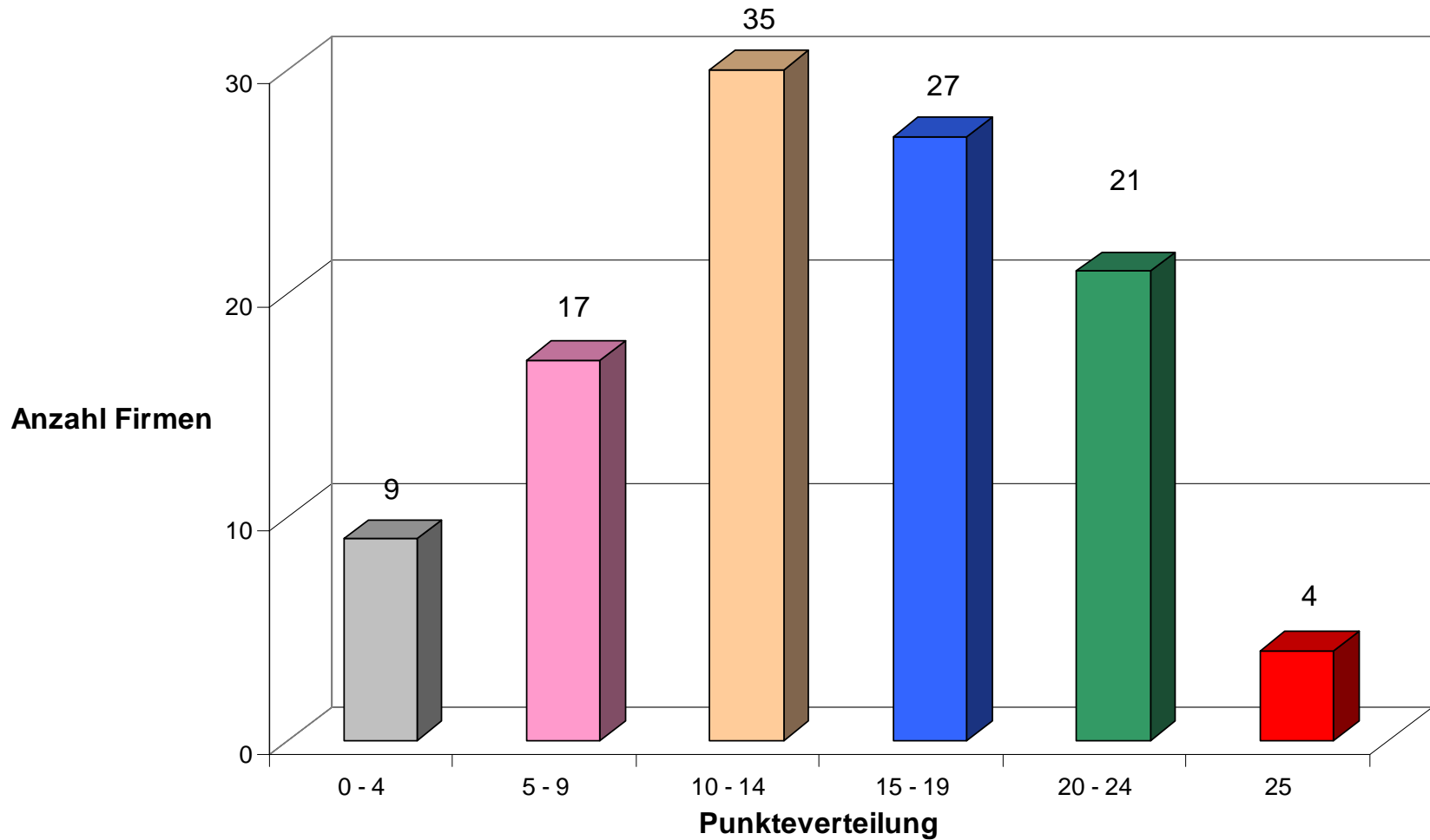
Material	Punkte	Anschreiben	Punkte
Angebot	15	Verweis auf Kontakt	5
Preisinformation	10	Nachfassen	5
Broschüre	10		

Anfrage Service/Wartungsvertrag (max. 30)

Zustellung	Punkte	Zeitverlauf	Punkte
Telefonisch	5	< 1Tag	10
Mail	5	1 Tag	8
		4 Tage	2
		>4 Tage	1

Maximal Gesamtpunkte 123 Punkte

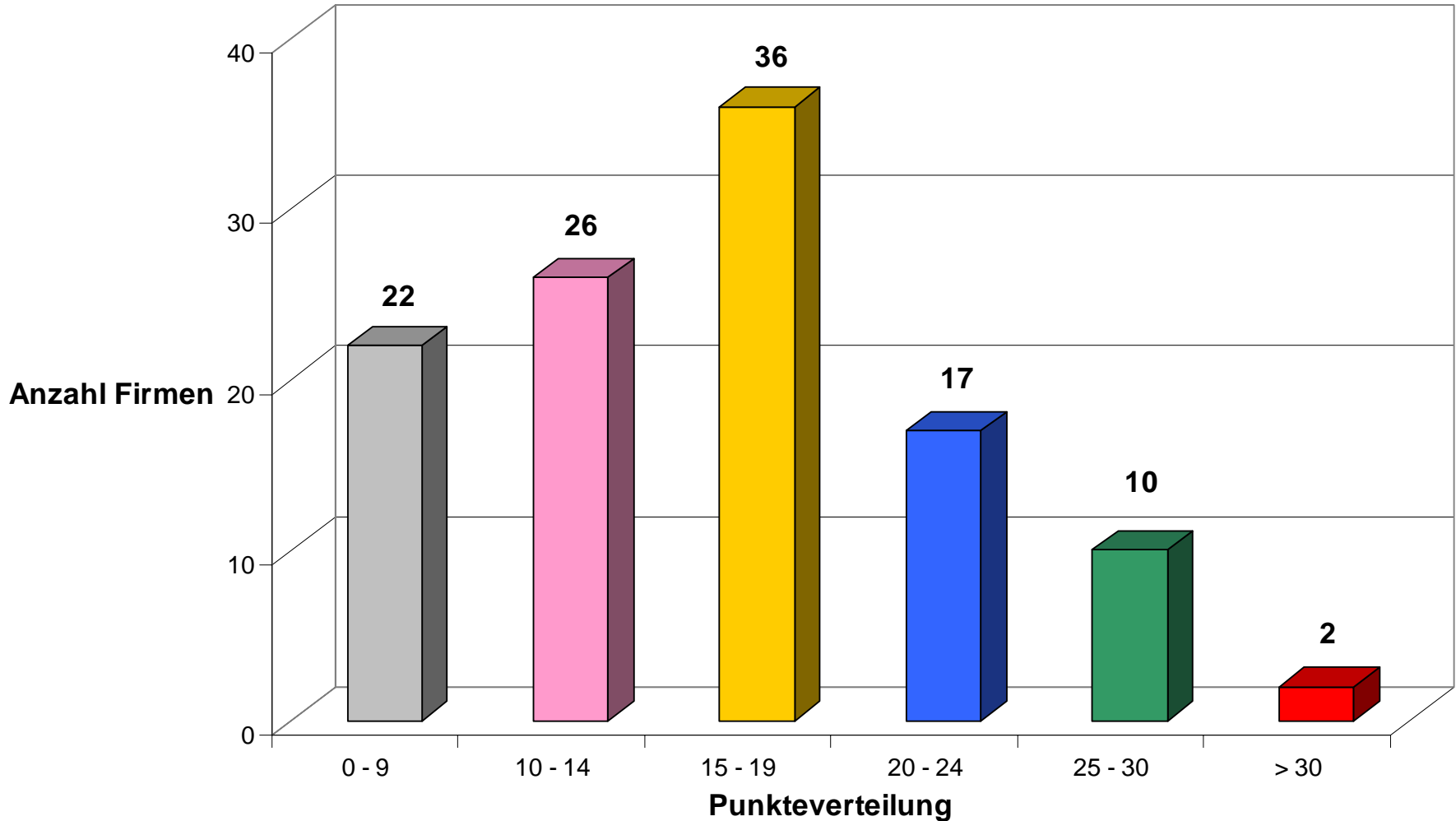
Bewertung Internet und Kontaktmöglichkeit



Erfreulich ist der hohe Anteil an Firmen, die die Anschrift bereits auf der ersten Seite ihrer Homepage haben. Bei mehr als 20% der Firmen besteht noch ein deutlicher Spielraum für eine kundenfreundlichere Gestaltung des Internetauftritts, insbesondere bei der Auffindbarkeit von Anschrift, Impressum und Kontaktformular.

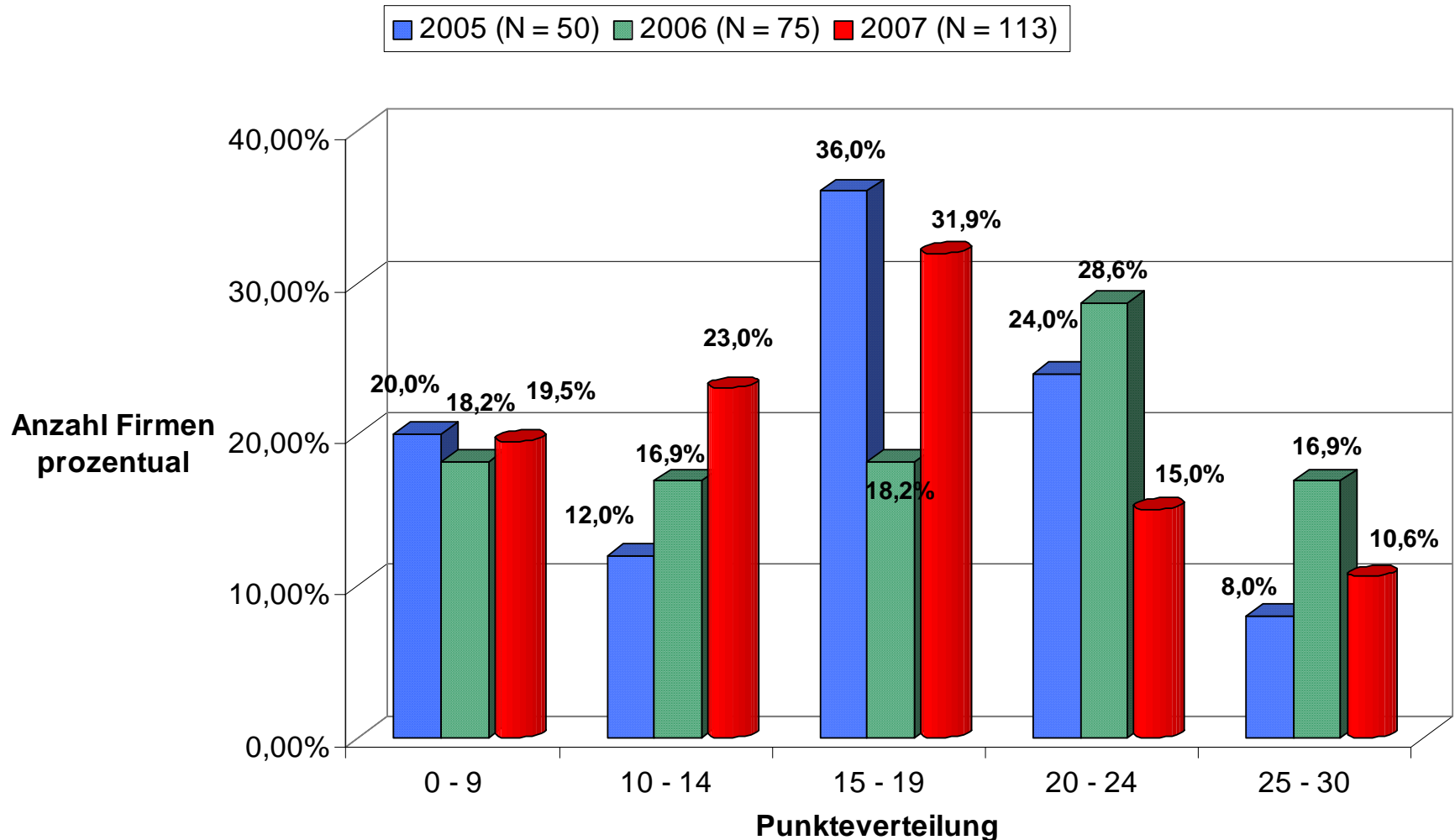
Bewertung Reaktion der Firmen

1. Reaktion, Zustellung Post/Mail, Zeitverlauf



Bei mehr als der Hälfte der Firmen kann die kundenorientierte Reaktion auf Anfragen noch verbessert werden.

Bewertung Reaktion der Firmen Vergleich 2005 -2007

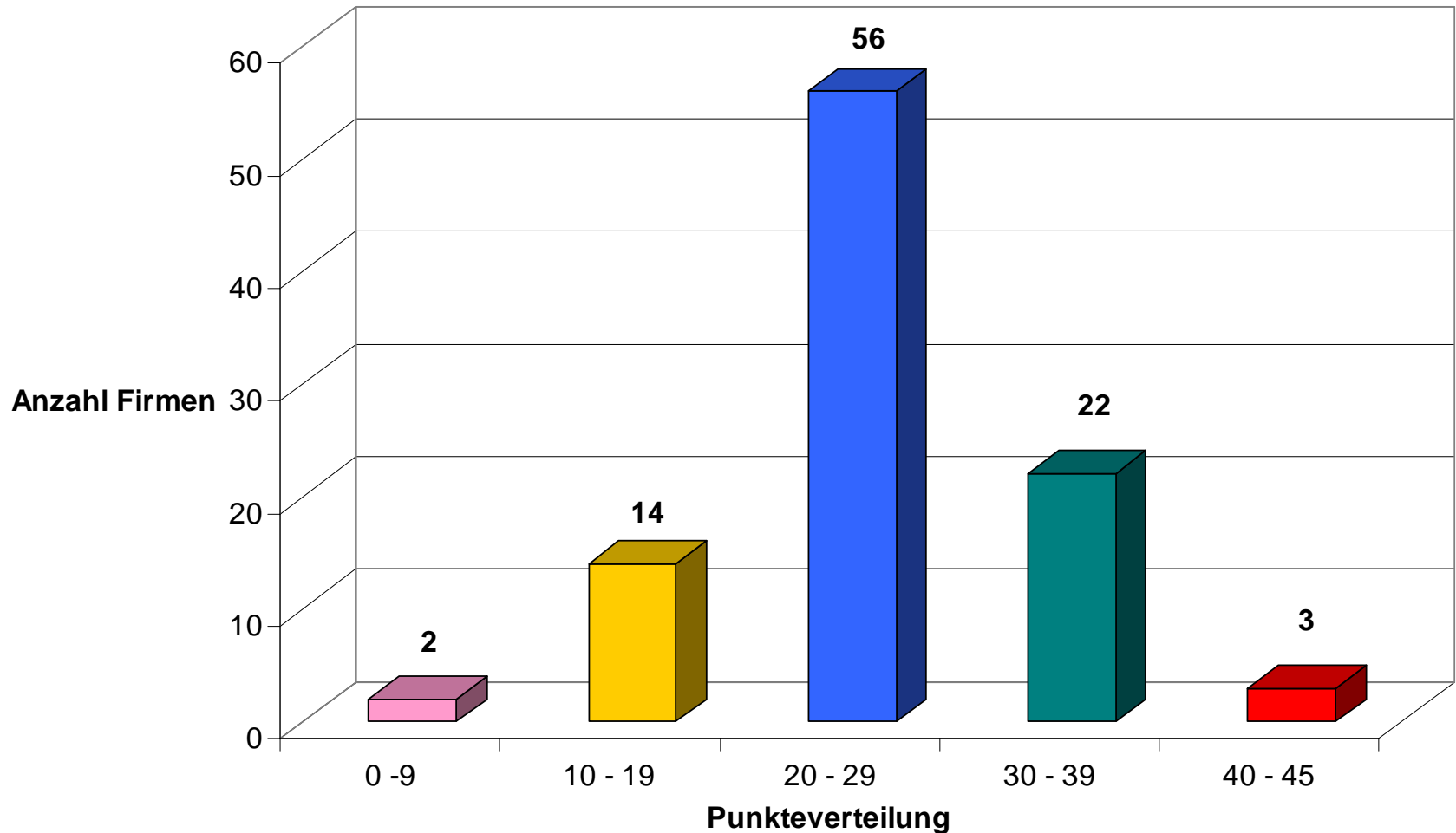


Der Anteil der Unternehmen, die nicht reagieren, ist nahezu konstant.

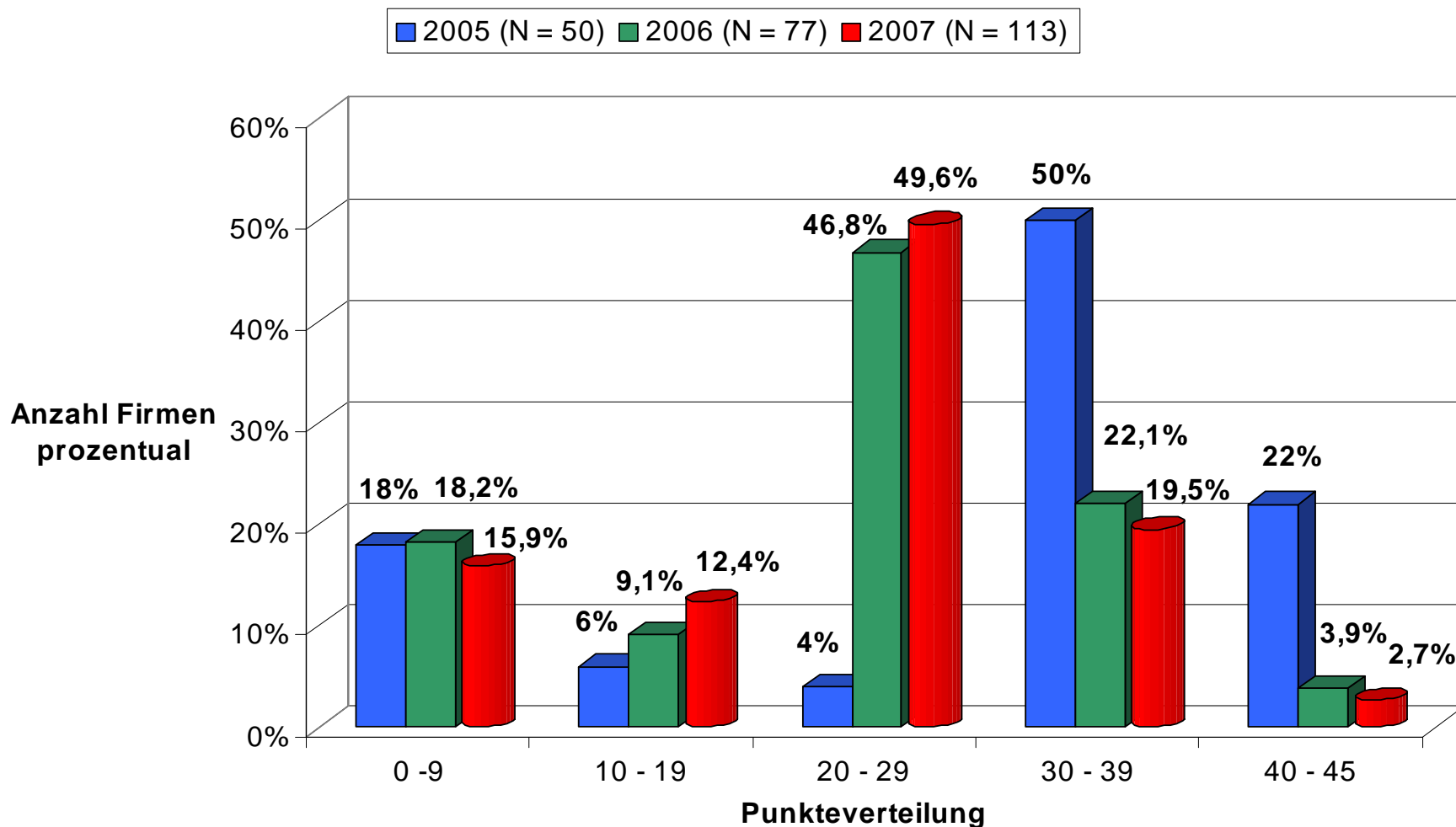
Bedingt durch die Anfrage nach einem Angebot dauert die Zustellung etwas länger und damit ist auch die Bewertung schlechter (2007).

Bewertung Material

Prospekt, Preisliste, Angebot, Kontaktperson, Nachverfolgung



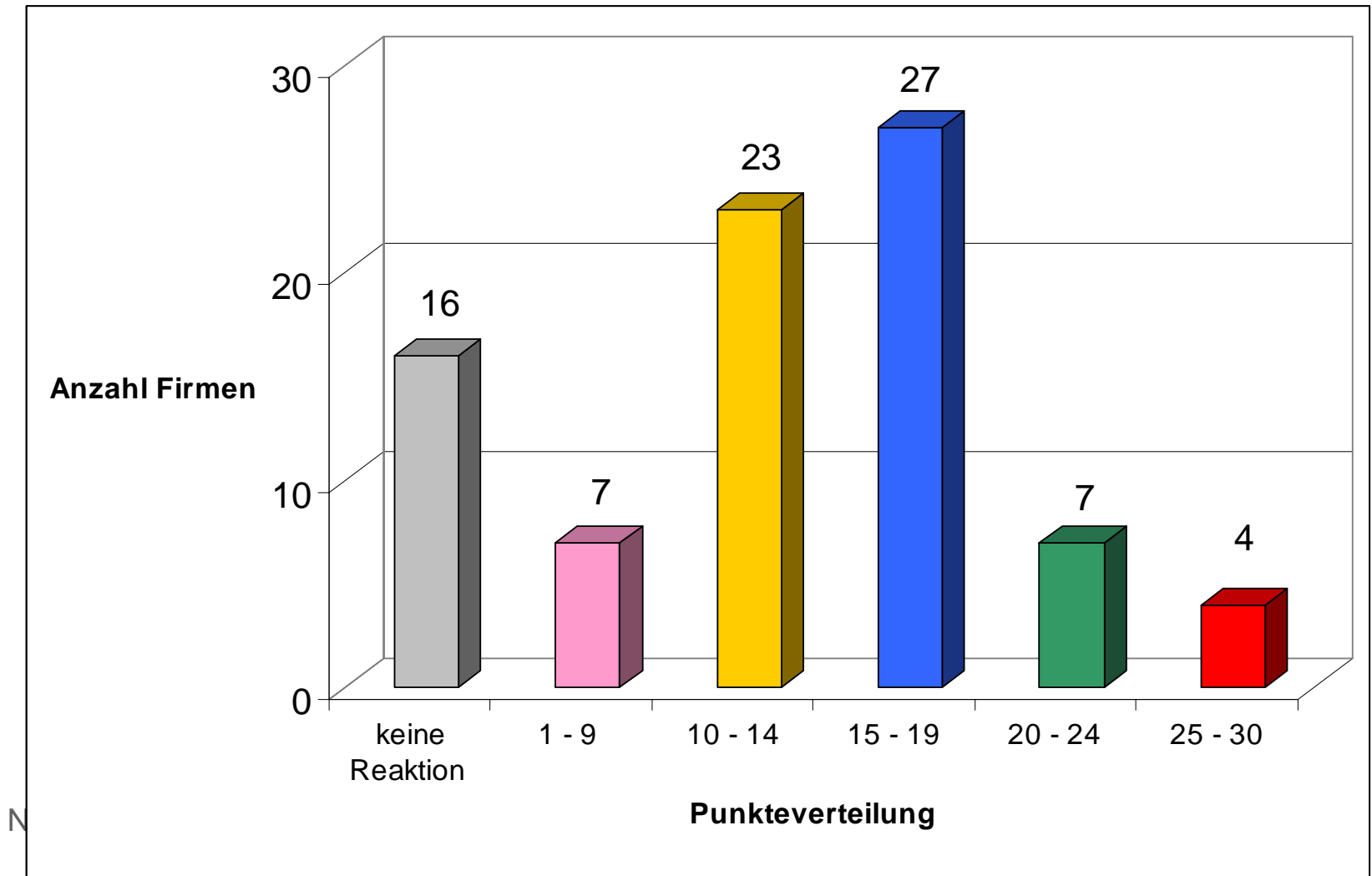
Bedingt durch den hohen Anteil an E-mail-Reaktionen fehlt der kundenfreundlichere Aspekt des Verweises auf eine Kontaktperson. Auch die Nachverfolgung ist bei vielen Firmen noch zu verbessern.



Die Veränderungen zum Jahr 2006 sind nicht so gravierend wie zum Jahr 2005.

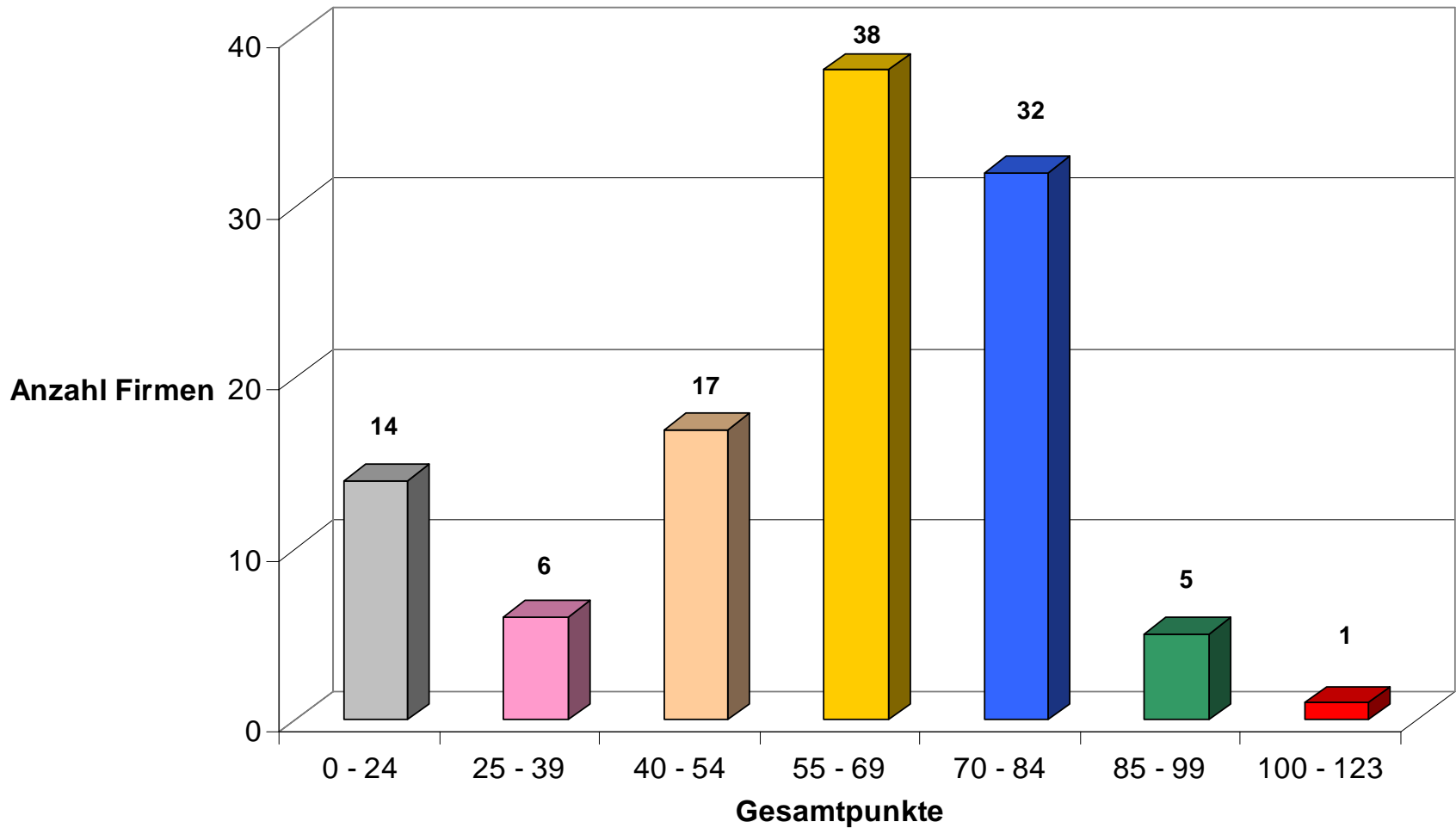
Allerdings wurde in 2007 gezielter nach einem Angebot gefragt, wohingegen 2005 die Anfrage etwas allgemeiner gehalten war.

Bewertung Anfrage Servicevertrag



Insgesamt wurden 84 Firmen aufgrund ihres abgegebenen Angebots kontaktiert, ob es dazu einen entsprechenden Servicevertrag gibt. Leider haben 16 Firmen darauf keine Antwort gegeben.

Gesamtbewertung



Maximale erreichbare Punkte = 123

Benchmark -Individuell für Ihr Unternehmen

Die Studie unter Einbeziehung Ihrer firmenspezifischen Daten und ein Vergleich mit dem Durchschnitt/dem Besten der Branche kann angefordert werden.

Kostenpunkt: 650,- Euro zzgl. MwSt

Anzufragen bei:

HT-CON

Unternehmerberatung

E-Mail: info@htcon.de

Tel: 0261 9729902