

---

# II. Benchmarkanalyse Instrumentelle Analytik

Kundenorientierung  
Internet und Kontakt  
2006

# Voraussetzungen

---

## Ziel der Studie:

Aufzeichnung und Bewertung der Kundenorientierung im Internetauftritt und in der Kontaktnachverfolgung

## Zeitraum:

26. Juni 2006 – heute

## Zielgruppe:

75 Unternehmen der Branche Instrumentelle Analytik, Hersteller/Lieferanten für Geräte, Zubehör und Chemikalien

# Kontaktierte Unternehmen

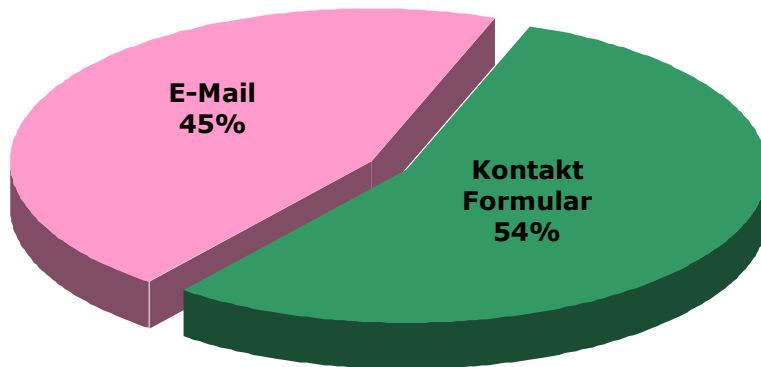
FIRMA
A. Krüss Optronic GmbH
a1-envirotech
Agilent Technologies
Analytik Jena AG
Andreas Hettich GmbH & Co. KG
ANTEC GmbH
Antek Instruments GmbH
Anton Paar GmbH
Axel Semrau GmbH & Co.KG
BANDELIN electronic GmbH & Co. KG
behr Labor-Technik GmbH
Berghof Products + Instruments
Bernd Kraft GmbH
Bio-Rad Laboratories GmbH
BIO-TEK INSTRUMENTS GmbH
Bischoff Analysentechnik & -geräte GmbH
Bochem Instrumente GmbH
Boehringer-Ingelheim
Brand GmbH & Co.KG
Bruins Instruments
Büchi Labortechnik GmbH
Chromtech
DIMATEC Analysentechnik GmbH
Dionex GmbH
Dr. Ing Herbert Knauer GmbH

FIRMA
Dunn Labortechnik GmbH
ERC GmbH
Foss GmbH
Gilson International
Greiner Bio-One GmbH
Hach-Lange
HAMILTON Deutschland GmbH
Heidolph
Hellma GmbH & Co.KG
Heraeus Noblelight GmbH
Hirschmann GmbH & Co. KG
J&M Analytische Mess-u. Regeltechnik
JULABO Labortechnik GmbH
Krüss GmbH
L.O.T. - Oriol GmbH & Co. KG
Lauda Dr. R. Wobser GmbH & Co.KG
Malvern Instruments GmbH
Memmert GmbH & Co. KG
Merck KGaA
Mettler-Toledo GmbH
Miele & Cie. KG
Millipore GmbH
Netzsch Gerätebau GmbH
Nunc GmbH & Co. KG
OHAUS Waagen Vertriebs GmbH

FIRMA
PerkinElmer LAS Germany GmbH
Pfeiffer Vacuum GmbH
Polytec PT GmbH
PSS Polymer Standards
raytest Isotopenmessgeräte GmbH
Retsch GmbH & Co.KG
Roche Diagnostics GmbH
Sartorius AG
Schambeck SFD GmbH
SCHOTT Instruments GmbH
Shimadzu Deutschland GmbH
Sigma Laborzentrifugen GmbH
SOTAX GmbH
SPECTRO Analytical Instruments
Tecan Deutschland GmbH
Testo AG
Thermo Electron GmbH
Trilogica GmbH
VACUUBRAND GMBH + CO KG
Varian Deutschland GmbH
VWR International
Waters GmbH
Whatman Schleicher & Schuell
WTW Wissensch.-Techn. Werkstätten
Zinsser Analytic GmbH

# Kontaktaufnahme

## Anfrage per E-Mail oder Kontaktformular der Homepage



Sehr geehrte Damen und Herren,  
wir beraten unseren Kunden bei der Einrichtung eines  
Untersuchungslabors.  
Dabei besteht der Bedarf an einem „ XXXX -System“  
Ihres Hauses.  
Wir bitten Sie daher um Zusendung von schriftlichem  
Informationsmaterial zu dem System an unsere u.a.  
Adresse.  
Eine Preisindikation/Angebot erleichtert uns die weitere  
Budgetplanung.

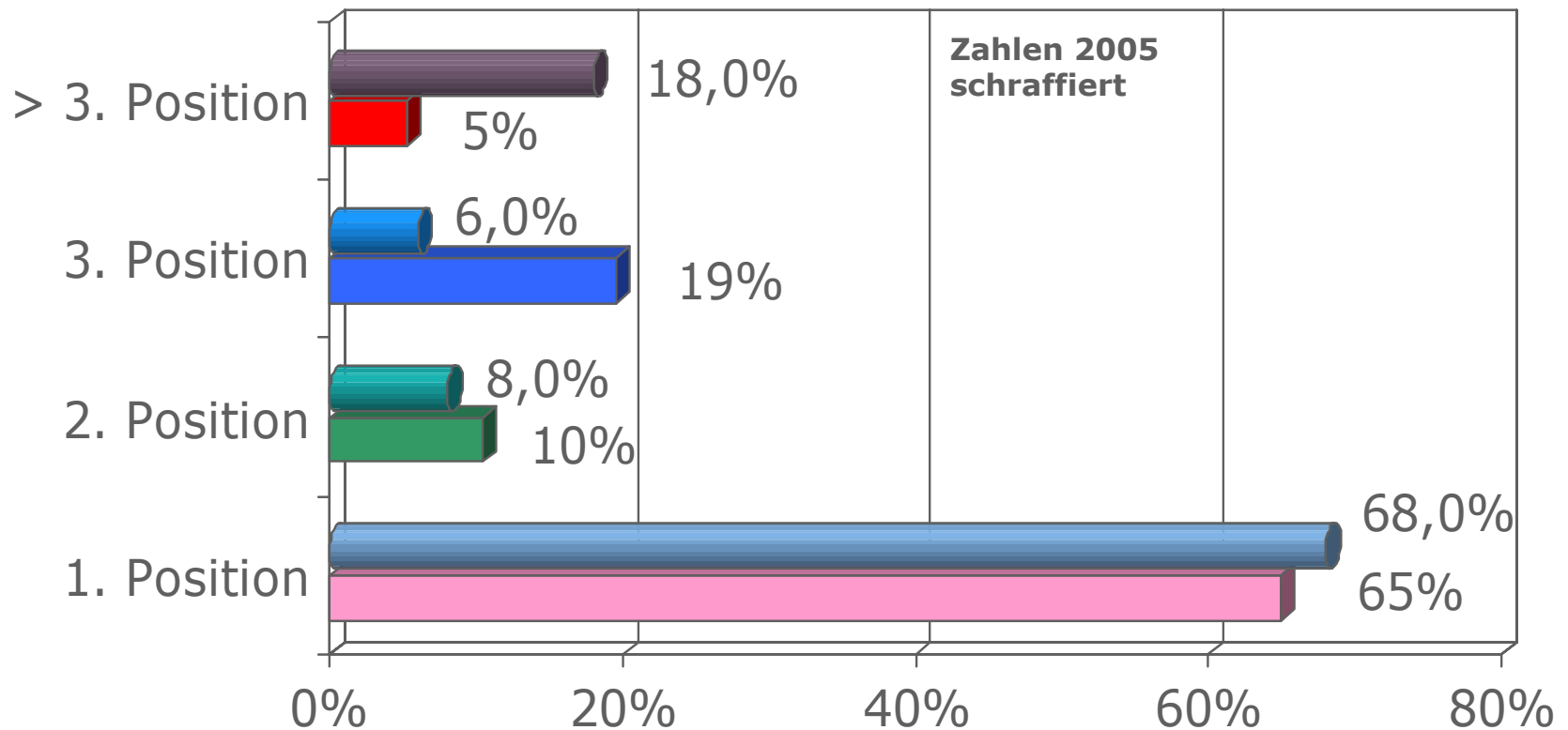
Vielen Dank für Ihre Kooperation.

Mit freundlichen Grüßen

Nach wie vor verfügen viele Homepages noch nicht über entsprechende Kontaktformulare. Deshalb wurde in 45 % der Fälle die Anfrage per E-Mail gestellt

# Position Suchmaschine Google

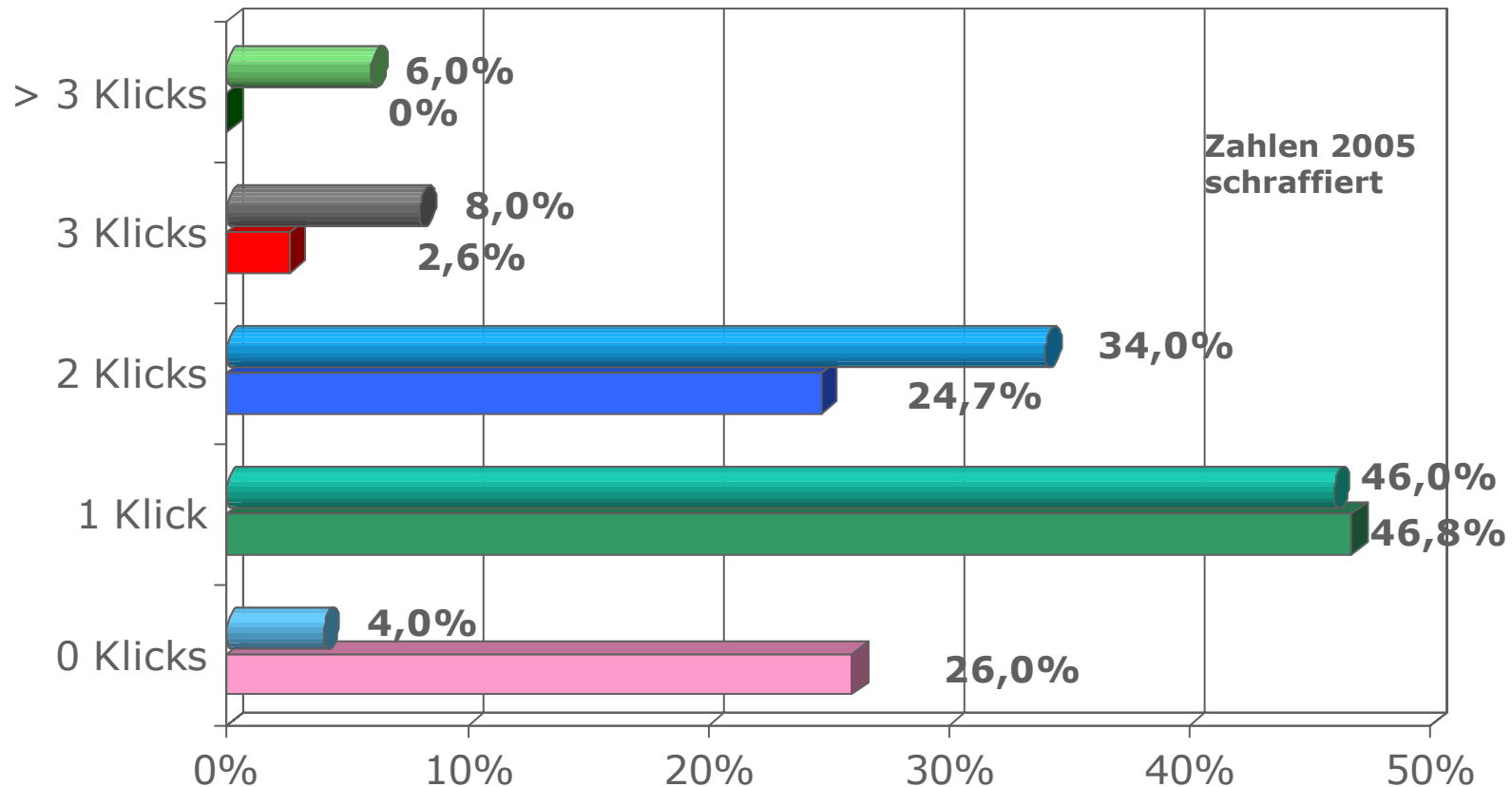
## Vergleich 2005 - 2006



Im Vergleich zum Vorjahr ist die Positionierung in der Suchmaschine in etwa gleich geblieben. Leichte Verschiebungen sind durch die bezahlten Adds zu begründen, die immer an Position 1 stehen

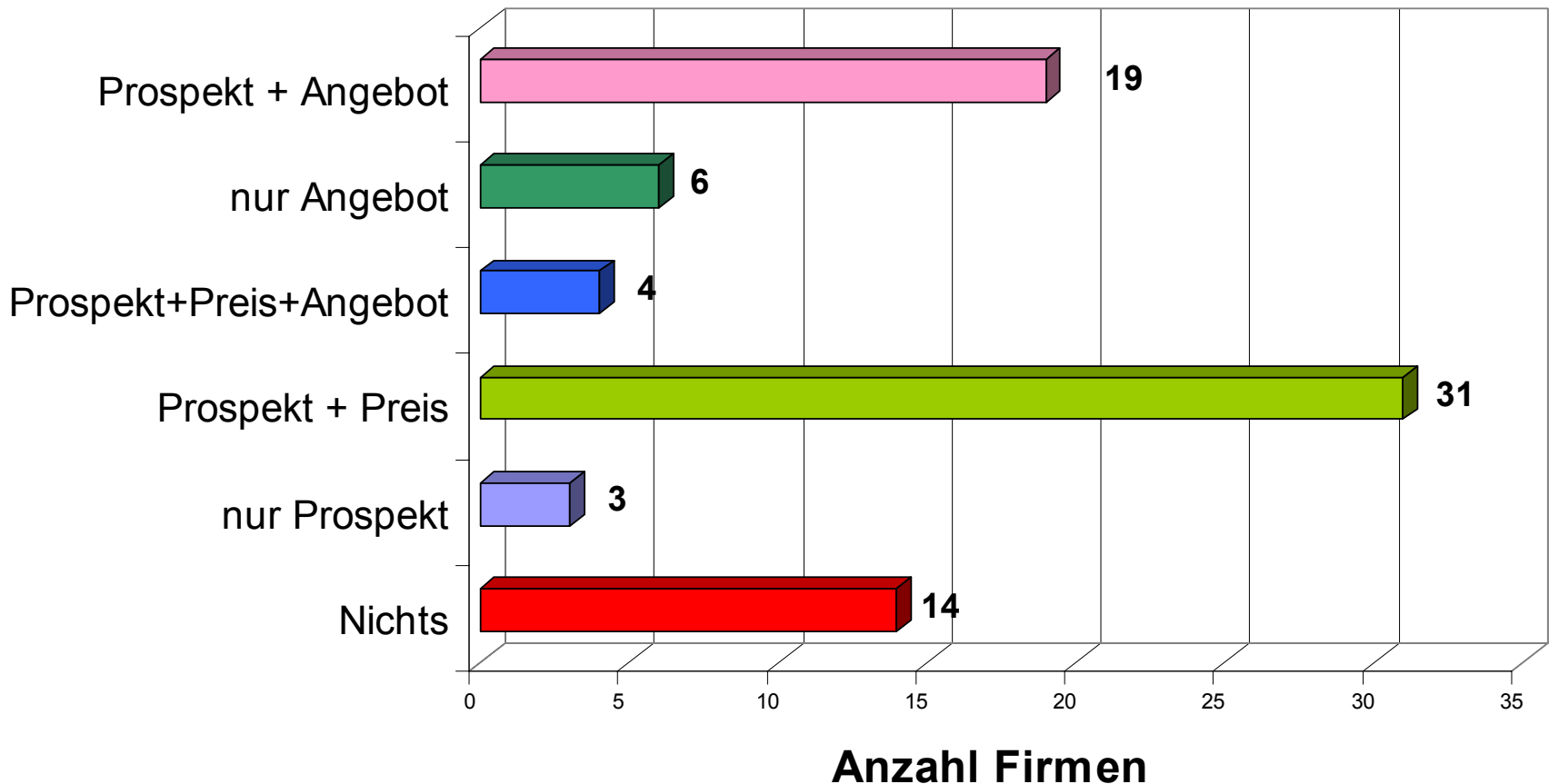
# Anzahl Klicks Kontaktanschrift

## Vergleich 2005 - 2006



Im Vergleich zum Vorjahr befinden sich deutlich mehr Firmen(Kontakt)Adressen auf der ersten Seite der Homepage

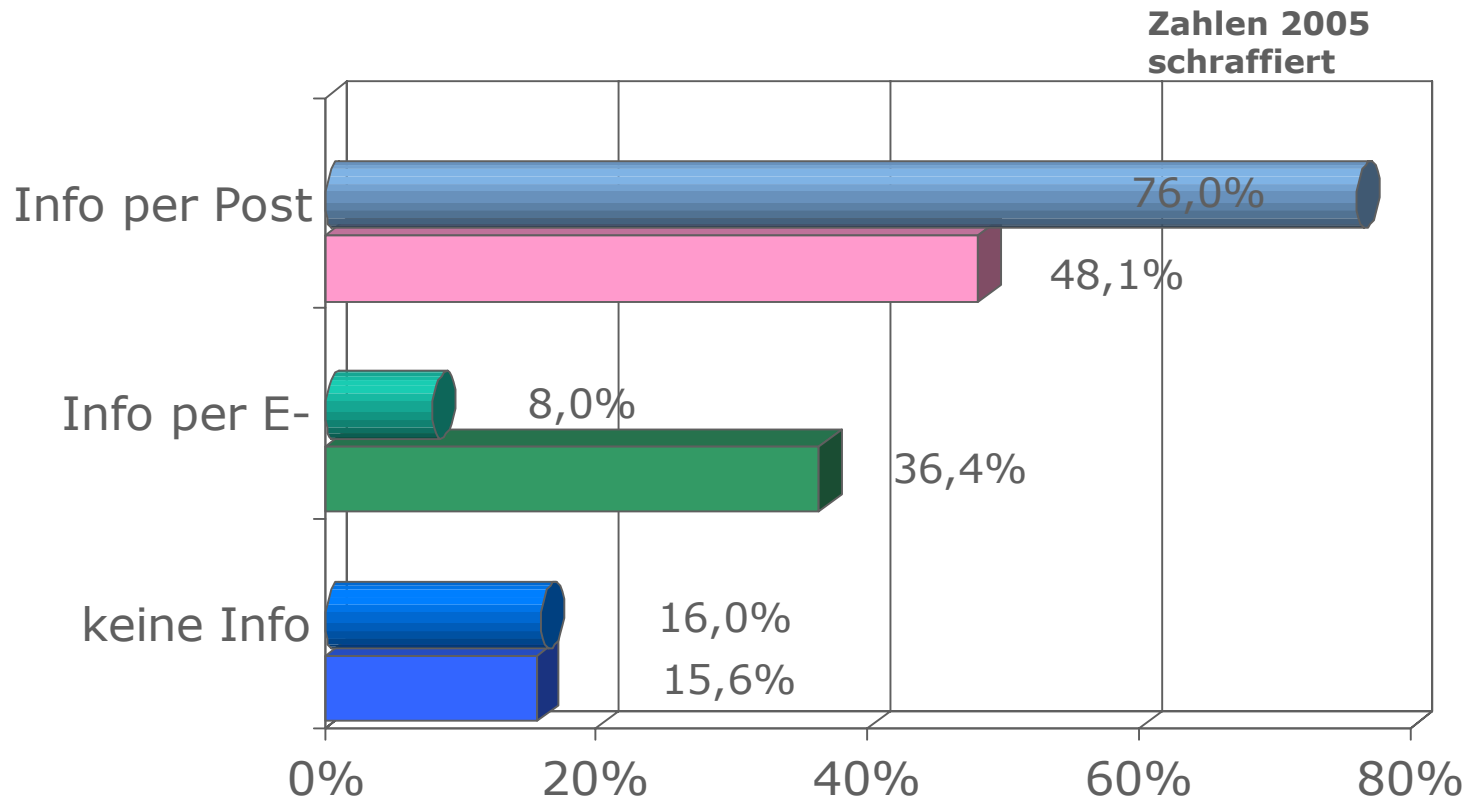
# Erhaltenes Informationsmaterial



Mehr als zwei Drittel aller Firmen bedienen die Anfrage zufriedenstellend. Fast ein Fünftel reagiert überhaupt nicht!

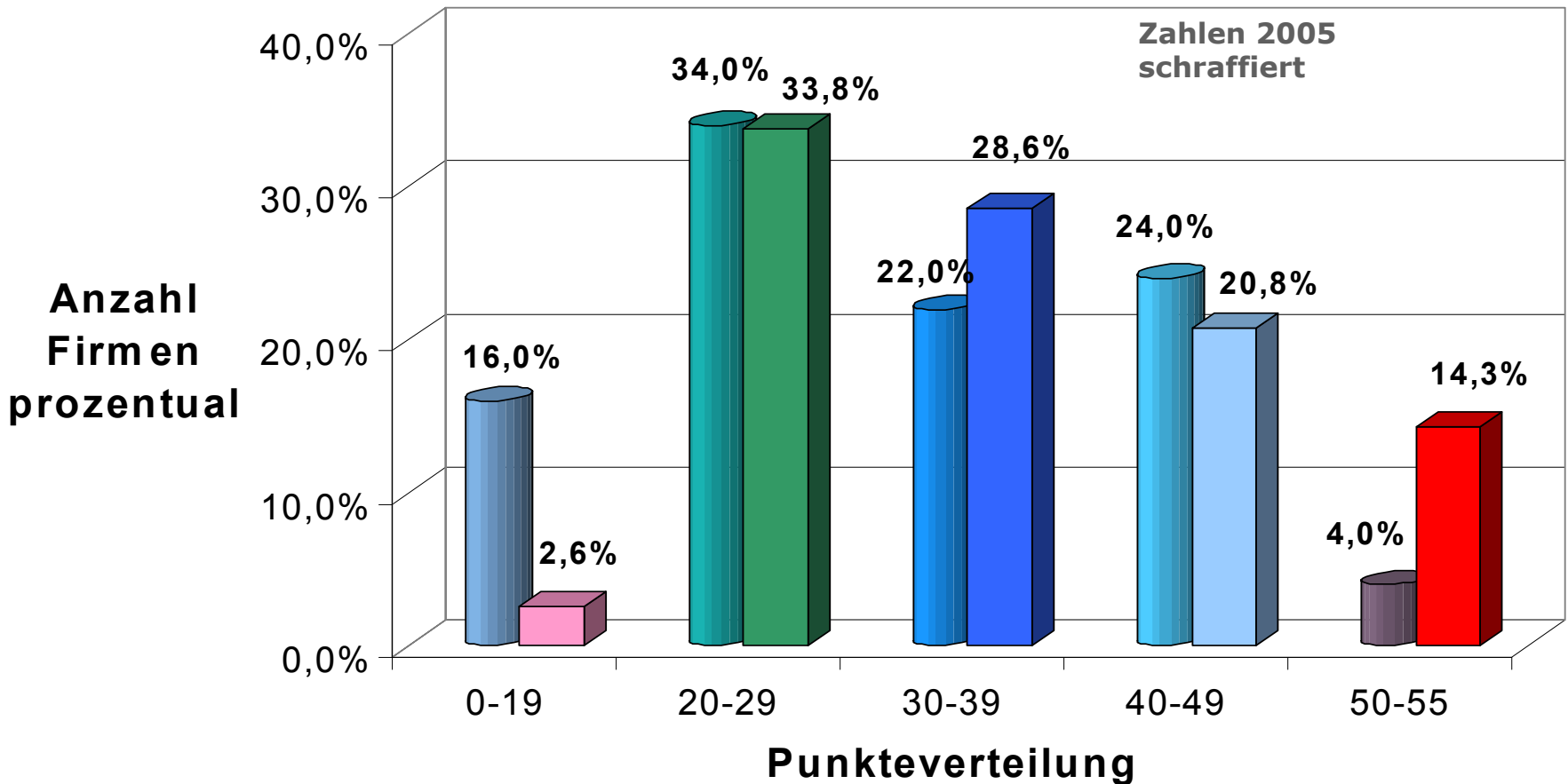
# Zustellung des Infomaterials

## Vergleich 2005



Der Anteil der per Post verschickten Unterlagen ist signifikant zulasten des E-Mailversands gesunken. Die „Druckpflicht“ liegt dabei auf Seiten des Kunden.

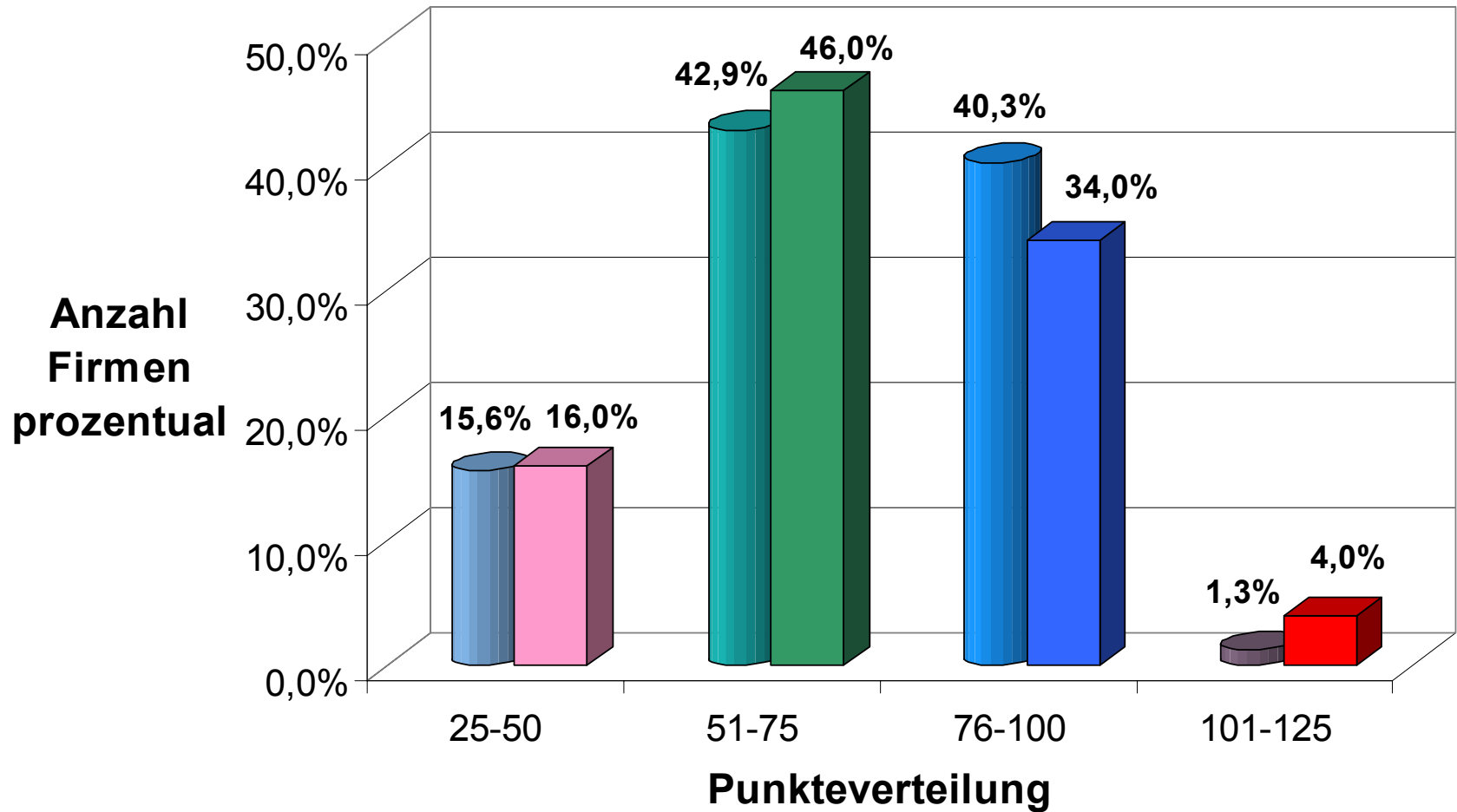
# Bewertung Internet und Kontakt Vergleich 2005 - 2006



Bei 50 % besteht noch Spielraum für eine kundenfreundlichere Gestaltung des Internetauftritts. Deutlich ist die Zunahme von leichter auffindbarer Anschrift und eine verbesserte Optimierung für Suchmaschinen

# Gesamtbewertung

## Vergleich 2005 - 2006



# 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: 620,- Euro zzgl. MwSt

Anzufragen bei:

HT-CON  
Unternehmerberatung  
E-Mail: [info@htcon.de](mailto:info@htcon.de)  
Tel: 0261 9729902  
Fax: 0261 96240300