

F R O S T & S U L L I V A N

Endress+Hauser



People for Process Automation

# Weltweiter Market Leadership Award 2017 für Magnetisch-Induktive Durchflussmessgeräte

F R O S T & S U L L I V A N

BEST  
2017 PRACTICES  
AWARD

GLOBAL MAGNETIC FLOWMETERS  
MARKET LEADERSHIP AWARD

## Inhalt

Hintergrund und Leistung des Unternehmens.....	3
<i>Herausforderungen der Branche.....</i>	<i>3</i>
<i>Endress+Hauser als Marktführer .....</i>	<i>3</i>
<i>Zusammenfassung .....</i>	<i>9</i>
Bedeutung von Marktführerschaft.....	11
Marktführerschaft verstehen.....	11
Wichtige Performance-Kriterien.....	12
Auszeichnung bester Praktiken: 10 Schritte, um beste Praktiken zu untersuchen, zu finden und auszuzeichnen .....	13
Der Schnittpunkt zwischen 360-Grad-Untersuchungen und Best Practices Awards .....	15
<i>Untersuchungsmethodik.....</i>	<i>15</i>
Über Frost & Sullivan .....	15

## Hintergrund und Leistung des Unternehmens

### *Herausforderungen der Branchen*

Um auf dem gesättigten Markt für magnetisch-induktive Durchflussmessgeräte erfolgreich zu sein, müssen Unternehmen kontinuierlich neue Produkte mit besseren Funktionen sowie ein umfassendes Paket von Serviceleistungen entwickeln, welche die vielfältigen Anforderungen der Kunden im Bereich Durchflussmessung von Flüssigkeiten erfolgreich abdecken. Unternehmen, die ihren Kunden die Flexibilität kundenspezifischer Produkte bieten, ohne dass bei sich ändernden Messanforderungen ein neues Durchflussmessgerät erworben werden muss, werden mehr Kunden gewinnen, da diese ohne große Investitionen eine hohe Kapitalrendite (ROI) erwarten können.

Magnetisch-induktive Durchflussmessgeräte für hygienische Anwendungen müssen Sicherheitsstandards wie jene von 3-A Sanitary Standards Inc. (SSI) und der European Hygienic Engineering and Design Group (EHEDG) erfüllen. Wenn diese Standards eingehalten werden, ist eine problemlose und angenehme Kundenerfahrung beim Gerätekauf möglich.

Die Prozessüberwachung gewinnt zunehmend an Bedeutung, da die Kunden ihre Abläufe ohne Budgeterhöhungen optimieren möchten und dabei strenge Standards einhalten und im Interesse ihrer Wettbewerbsfähigkeit hochwertige, technisch führende Lösungen anbieten müssen.

Die Messgerätehersteller müssen daher fortschrittliche und multivariable magnetisch-induktive Durchflussmessgeräte entwickeln, die Überwachungs- und Verifikationsprozesse vereinfachen und auch hohe Margen ermöglichen.

### *Endress+Hauser als Marktführer*

#### **Exzellente Wachstumsstrategie**

Endress+Hauser ist mit über zwei Millionen installierten magnetisch-induktiven Durchflussmessgeräten (einem auf diesem Markt unerreichten Wert) klarer Marktführer in diesem Bereich – ein Beleg dafür, wie sehr die Kunden diese Geräte von Endress+Hauser schätzen.

Der Erfolg von Endress+Hauser ist auf die Kundenorientiertheit des Unternehmens und seine kontinuierlichen Produktinnovationen zurückzuführen, die zur Entwicklung einer umfassenden Palette magnetisch-induktiver Durchflussmessgeräte geführt haben, welche die verschiedensten Kundenbedürfnisse abdecken. Um die Kundenbedürfnisse hinsichtlich der Durchflussmessung von Flüssigkeiten zu erfüllen, investiert Endress+Hauser massiv in Forschung und Entwicklung (F&E). Auf diese Weise entwickelt das Unternehmen neue Produktfähigkeiten, die das Qualitätserlebnis („Quality of Experience“, QoE) seiner Kunden deutlich steigern.

Endress+Hauser hat das Ziel, seine Kunden bei einer Null-Fehler-Strategie zu unterstützen. Magnetisch-induktive Durchflussmessgeräte werden daher unter Einhaltung aller gängigen Normen, wie ISO/IEC 17025:2005, ATEX-/CSA- und TÜV-Vorgaben (Technischer Überwachungsverein) sowie der Funktionalen Sicherheit (SIL) weltweit in zertifizierten Produktionsstätten mit Qualitätsmanagementsystemen entwickelt.

Die neuen Proline-Messumformer des Unternehmens arbeiten mit modernster Technik, zu der auch die Heartbeat Technology gehört, die ohne Kompromisse bei der Messgenauigkeit die Prozessüberwachung beim Kunden revolutioniert.

Mit einem weltweiten geschätzten Marktanteil bei magnetisch-induktiven Durchflussmessgeräten für hygienische Anwendungen von über 23% hat Endress+Hauser eine Führungsposition auf diesem Markt inne. Das magnetisch-induktive Durchflussmessgerät Dosimag von Endress+Hauser verfügt über sehr kleine Nennweiten mit Rohrdurchmessern von 5/32 bis hin zu einem Zoll. Die Nennweiten (DN) der für hygienische Anwendungen geeigneten Messgerätereihe Promag H (100, 300 und 500) liegen zwischen 1/12 und 6 Zoll. Diese branchenweit kleinsten Nennweiten zeigen sehr deutlich, wie Endress+Hauser sein umfangreiches Produktportfolio strategisch so angelegt hat, dass alle denkbaren Änderungen der Kundenanforderungen abgedeckt werden.

Neben hygienischen Anwendungen bietet Endress+Hauser mit den Gerätelinien Promag W, Promag L, Promag P und Promag S ein großes Produktspektrum für Anwendungen in den Bereichen Wasser und Abwasser, Chemie sowie Grundstoffe und Metalle an.

Darüber hinaus erwartet Endress+Hauser, in naher Zukunft eine installierte Basis von drei Millionen Messgeräten zu erreichen.

### **Produktdifferenzierung**

Der für Dosieren sowie für schnelle Abfüllanwendungen mit leitfähigen Flüssigkeiten in der Nahrungsmittel- und Getränkeindustrie und in der Pharmazie ausgelegte Dosimag von Endress+Hauser hebt sich vom Markt ab, weil er trotz seiner ultrakompakten Bauweise eine unübertroffene gute Wiederholbarkeit aufweist. Darüber hinaus ist das Gerät unempfindlich gegenüber Änderungen von Füllstand, Viskosität, Dichte, Druck und Temperatur, so dass sich dank präziser Volumenmessung sehr kurze Füllzeiten mit höchster Wiederholbarkeit realisieren lassen – ohne Druckverlust und ohne Minderung des Produktionsniveaus.

Dosimag ermöglicht ausgesprochen präzise Messungen. Dosimag enthält keinerlei beweglichen Teile, so dass später praktisch keine Wartungskosten anfallen. Mit Nennweiten zwischen 5/32 und 1 Zoll kann Dosimag Fließgeschwindigkeiten bis zu 10 m/s messen. Damit weist er bessere Leistungsdaten auf als die Wettbewerbsgeräte gleicher Größe. Dosimag misst den Durchfluss von Flüssigkeiten mit einem magnetisch-induktiven Messverfahren und besitzt ein Gehäuse aus rostfreiem Stahl, welches das Gerät für

hygienische Anwendungen 3-A- und EHEDG-konform macht und die Anforderungen der US-Nahrungsmittelbehörde FDA erfüllt.

Das FDA-zugelassene Messgerät mit Mindestnennweiten von DN 4 (5/32"), DN 8 (5/16"), DN 15 (1/2") und DN 25 (1") besitzt Schutzart IP 66/67 (Type 4X enclosure) und garantiert höchste Prozesssicherheit unter Einhaltung von Industrienormen wie ATEX, IECEx und cCSAus sowie der CIP- und SIP-Bestimmungen.

Geringere Überfüllmengen und Reinigungszeiten sowie erheblich weniger Reinigungsaufwand sorgen für signifikant niedrigere Kosten.

### **Einsatz von Technologie**

Da die Kunden strengen Sicherheitsvorgaben, unter anderem gemäß SIL, 3-A und EHEDG, unterworfen sind und daher immer mehr Wert auf die Prozesssicherheit in ihren Anlagen legen, müssen regelmäßige Prüftests durchgeführt werden, die jedoch nicht zu Ausfallzeiten führen dürfen.

Durchflussmessgeräte neu zu kalibrieren oder Messstellen zu untersuchen und zu verifizieren, die in bestimmten Branchen (z.B. der Wasserversorgung) kontinuierlich betriebsbereit sein müssen, ist praktisch unmöglich. Die Kalibrierung prozesskritischer Messsysteme mit konventionellen Techniken unterbricht laufende Prozesse und ist nicht nur kostspielig, sondern auch zeitaufwändig. Außerdem kann die Leistungseffizienz durch mögliche Kreuzkontamination beeinträchtigt werden, wenn Geräte mit sterilen Prozesskreisläufen in Kontakt kommen. Angesichts eingeschränkter Budgets der Kunden und des damit einhergehenden Zwangs, die Betriebskosten zu senken, sind fortschrittliche, robuste Techniken unverzichtbar, die bei gleichzeitig besserer Produktionseffizienz für weniger Prozessunterbrechungen sorgen.

Die innovative Heartbeat Technology von Endress+Hauser vereinfacht in Bereichen mit rauen Betriebsbedingungen oder an schwer zugänglichen Stellen das Verifizieren von Geräten in eingebautem Zustand. Die Prozesse können mit dieser integrierten Technologie kontinuierlich und detailliert überwacht werden. Ausfälle und Fehler werden mithilfe der Selbstdiagnose erkannt, noch bevor sie auftreten. Außerdem lassen sich Prüfberichte erstellen, die die funktionale Sicherheit von Industrieanlagen gemäß IEC 61511-1 bestätigen oder gemäß ISO 9001 für Audits benötigt werden.

Die Heartbeat Technology von Endress+Hauser entspricht Normen wie IEC 61508 betreffend der Funktionalen Sicherheit sicherheitsrelevanter elektronischer Systeme und erfüllt die TÜV-Vorgaben für die metrologisch rückführbare Verifizierung im Messbetrieb. Sie ermöglicht jederzeit eine Verifikation der Geräteleistung, ohne dass der Prozess für die Kalibrierung/Überwachung oder Messung/Verifizierung unterbrochen werden müsste.

Diese Technologie arbeitet ohne Mediumkontakt und ist fest in die Messelektronik der Proline-Durchflussmessgeräte integriert. Sie garantiert einen Test-Deckungsgrad von 95%, der Geräteausfälle noch unwahrscheinlicher macht und die Notwendigkeit einer Kalibrierung innerhalb der nächsten 5 Jahre eliminiert. Kunden, welche auf diese Art das Risiko plötzlicher Fehlfunktionen und die daraus resultierenden Ausfallzeiten vermeiden, bleiben in ihrem Tätigkeitsbereich wettbewerbsfähiger und können ihre Produktivität erheblich steigern. Diese Technologie ist darüber hinaus transparent, da Verifikationsberichte gespeichert, ausgegeben und abgerufen werden können. Dadurch haben Kunden die Möglichkeit, jederzeit auf diese Berichte zuzugreifen und Leistungsdaten zu vergleichen.

### **Preis-Leistungs-Verhältnis**

Endress+Hauser zielt mit seinem kundenorientierten Ansatz darauf ab, die Betriebsprozesse seiner Kunden hinsichtlich Leistungsqualität, Sicherheit und Anlagenverfügbarkeit zu verbessern. Das Unternehmen stellt als einziges magnetisch-induktive Durchflussmessgeräte her, die EtherNet/IP™ und PROFINET® unterstützen. Diese Kommunikationsprotokolle machen Informationen leicht verfügbar und für eine intelligente Entscheidungsfindung abrufbar. Sie steigern somit die Produktivität der Geschäftsprozesse.

Beispielsweise ist es mit den magnetisch-induktiven Durchflussmessgeräten der Serie Promag H von Endress+Hauser möglich, mit hoher Wiederholbarkeit Leitfähigkeitsmessungen durchzuführen. Darüber hinaus kann die Technologie für die Temperaturmessung ausgebaut und mit anderen Sensoren für die Erfassung mehrerer Datenpunkte kombiniert werden. Über ein digitales Kommunikationsprotokoll, wie die oben erwähnten industriellen Ethernet-Technologien, kann ein einziges Durchflussmessgerät also Messwerte für Durchfluss, Gesamtmenge, Leitfähigkeit und Temperatur sowie Diagnose- und Überwachungsdaten liefern.

Kein Wettbewerber von Endress+Hauser bietet ein multifunktionales, magnetisch-induktives Durchflussmessgerät mit derart hoch entwickelten Fähigkeiten an. Der zur Proline 300/500-Plattform gehörende WLAN-Access-Point vereinfacht mittels einer Verbindung zwischen integriertem Webserver und den jeweiligen Geräten die Anbindung der Durchflussmessgeräte an die Kundensysteme. Benutzereingriffe sind nicht erforderlich. Der Web-fähige Server vereinfacht das Abrufen von Informationen, die über jedes verbundene Standardgerät – Smartphone, Laptop oder Tablet – zugänglich sind. Auch das Konfigurieren der Geräte ist so ohne spezielles Tool möglich.

Endress+Hauser setzt auf Segmentierung nach Technologie/Messaufnehmer/Messumformer und unterstützt die Messgerätewahl durch die Tools „Applicator“ und „Configurator“, damit das gewählte Gerät die spezifischen Kundenanforderungen erfüllt und seine überlegene Leistung ausspielen kann. Endress+Hauser gelingt es, mit einem umfangreichen Portfolio aus Messaufnehmern und Messumformern für seine magnetisch-induktiven Durchflussmessgeräte auch einzigartige Kundenbedürfnisse zu erfüllen. Während die Preise der Geräte-Grundversionen ausgesprochen wettbewerbsfähig sind, hängt der jeweilige

Endpreis von den erweiterten Fähigkeiten ab, die je nach Kundenwunsch für die Durchflussmessung in die Produkte integriert werden.

### **Einzigartige Merkmale**

Die magnetisch-induktiven Durchflussmessgeräte von Endress+Hauser besitzen eine Reihe von Alleinstellungsmerkmalen. So werden beispielsweise unterschiedliche Auskleidungen, wie Polyamid, Polytetrafluorethylen (PTFE), Perfluoralkoxylalkane (PFA), Polyurethan, Hartgummi und Weichgummi verwendet, mit denen sich ein großer Betriebstemperaturbereich abdecken lässt. Diese speziellen Auskleidungen ermöglichen eine bessere Prozesseffizienz bei gleichzeitig hoher Genauigkeit auch bei extremen Temperaturen und in schwierigen Prozessumgebungen.

In der pharmazeutischen Industrie ist ein Qualitätsrisikomanagement für die Hersteller von Pharmazeutika und Medikamenten gesetzlich vorgeschrieben. Proline Promag und Dosimag von Endress+Hauser entsprechen sowohl den Vorgaben und Praktiken der US-Arzneimittelbehörde FDA wie auch Anhang 15 der Europäischen Arzneimittel-Agentur (EMA), der Hinweise für Medikamentenhersteller zur ordnungsgemäßen Verwaltung ihrer Messtechnik beinhaltet.

Hochwertige Durchflussmessgeräte enthalten integrierte Selbsttestfunktionen. Endress+Hauser setzt in seinen neuen Proline-Durchflussmessgeräten die selbst entwickelte Heartbeat Technology ein. Damit ist sichergestellt, dass die in allen Durchflussmessgeräte-Technologien integrierten Diagnosefunktionen permanent arbeiten, entsprechend NAMUR NE107. Selbsttests und eine rückführbare Verifizierung prüfen die Ausgangssignale des Messaufnehmers über die gesamte Signalkette hinweg.

### **Kundenerlebnis beim Besitz**

Die Kunden sind stolz darauf, mit Endress+Hauser in Verbindung gebracht zu werden; einem Unternehmen, das für seine marktführenden magnetisch-induktiven Durchflussmessgeräte mit bahnbrechenden Fähigkeiten bekannt ist. Die positive Einstellung der Vertriebsfachleute und Marketing-Mitarbeiter macht Interaktionen für die Kunden zu einem hochgradig angenehmen Erlebnis.

Endress+Hauser arbeitet von der Anfangsphase der Produktentwicklung bis in die Betriebsphase hinein mit seinen Kunden zusammen. Durch intensive Interaktion mit technischen Beratern und Entwicklungsfachleuten von Endress+Hauser erhalten die Kunden die Möglichkeit, sich aktiv an Innovationen zu beteiligen und Produktentwicklungen mit ihren Anregungen zu beeinflussen. Die Synthese von bahnbrechenden magnetisch-induktiven Durchflussmessgeräten und dem großen Angebot an Kundenserviceleistungen, die Endress+Hauser erbringt, führt insgesamt zu einem hochgradig befriedigenden Kundenerlebnis.

Die Vorteile der verschiedenen Technologien wie WLAN, EtherNet/IP und Heartbeat Technology führen zu einer optimierten Geräteverfügbarkeit und Produktivität der betreffenden Geschäftsprozesse sowie zu niedrigeren Betriebskosten. Gleichzeitig können die Gesamtbetriebskosten (TCO) gesenkt werden. Sämtliche Anforderungen hinsichtlich Prozess- und Leistungsüberwachung werden erfüllt, ohne das Budget der Kunden zu beanspruchen.

Darüber hinaus sind die Kalibrier-Dienstleistungen von Endress+Hauser konform mit Normen wie der ISO/IEC 17025:2005. Dadurch erfüllen Kunden alle Konformitätsanforderungen und riskieren so keine rechtlichen Probleme in Form von Bußgeldern oder Strafzahlungen infolge einer Nichteinhaltung von Vorschriften.

Auch die Möglichkeit, Messgeräte anderer Anbieter kalibrieren zu können, macht Endress+Hauser zu einem attraktiven Partner. Das Unternehmen bietet damit einen erstklassigen Kundendienst, der allen Qualitätsstandards entspricht. Der schnelle, kostenlose und an sieben Tagen die Woche rund um die Uhr durch Endress+Hauser angebotene technische Support wird von den Kunden hoch geschätzt.

### **Kundenerlebnis beim Service**

Endress+Hauser hat erkannt, wie stark die Genauigkeit einer Durchflussmessung sowie hohe Sicherheit die Kaufentscheidungen seiner Kunden beeinflussen. Deshalb bietet das Unternehmen umfangreiche Unterstützung in Form von Support-, Service- und Optimierungsdiensten an, die das Qualitätserlebnis („Quality of Experience“, QoE) beim Kunden nach dem Erwerb seiner innovativen, magnetisch-induktiven Durchflussmessgeräte noch steigert.

Das Unternehmen bietet Vor-Ort-Kalibrierungen, Diagnosen, Reparaturen, technische Leistungen, Inbetriebnahmen und Wartung an, welche die Leistung der Kundenprozesse optimieren und für erstklassige Produktionsergebnisse sorgen.

Die Verbindung theoretischer Schulungen mit praktischen Übungen und „Frontalunterricht“ trägt bei den Kunden von Endress+Hauser zu betrieblicher Effizienz und hoher Kapitalrendite (ROI) bei. Das auf diese Weise vermittelte Wissen hilft den Produktions- und Wartungsmitarbeitenden des Kunden bei benutzerspezifischen Anpassungen und der Herstellung von Produkten, welche leistungsfähiger und sicherer sind als die ihrer Wettbewerber.

Die von Endress+Hauser zertifizierten Mitarbeitenden der Produktions- und Wartungsteams können sich anbahnende Probleme leicht vor deren eigentlichem Auftreten vorhersagen und durch rechtzeitige Korrekturmaßnahmen aus der Welt schaffen. Darüber hinaus spielt das Online-Portal W@M von Endress+Hauser während der gesamten Lebensdauer der betreffenden Anlagen eine dynamische Rolle bei der Vereinfachung des Anlagenmanagements beim Kunden. Das Portal ist an allen Tagen die Woche rund um die

Uhr erreichbar. Hier können die Kunden auf Prozessaktualisierungen zugreifen und sehen, welches Personal proaktiv für kundenspezifische Wartungen und Reparaturen eingeteilt werden kann, um potenzielle Prozess-/Geräteausfälle zu vermeiden.

Über den von Endress+Hauser angebotenen interaktiven Feedback-Mechanismus können Kunden Erfahrungen mit ihren magnetisch-induktiven Durchflussmessgeräten sowie dem Kundendienst des Unternehmens weitergeben. Die weltweiten Vertriebs- und Marketing-Vertretungen sowie Vertriebspartner von Endress+Hauser stehen auf lokaler Ebene direkt mit den Kunden in Verbindung, um deren Erwartungen an die Produkte des Unternehmens und die damit gemachten Erfahrungen zu verstehen.

Weltweit 1000 Vertreter an strategischen Orten sorgen dafür, dass Kundenwünsche schnell erfüllt werden können. Obwohl Probleme beim Kunden auch aus der Ferne diagnostiziert werden können, bietet diese lokale Präsenz den Vorteil, dass die betreffenden Kundenstandorte bei Notfällen schnell besucht, Probleme umgehend beseitigt und somit die Betriebskosten des Kunden optimiert werden können.

Aufschlussreiches Kunden-Feedback hilft Endress+Hauser, wirkungsvolle Strategien zu formulieren und umzusetzen und damit das Qualitätserlebnis des Kunden kontinuierlich zu verbessern. Darüber hinaus vereinfacht Salesforce.com das kurz- und langfristige Management von Kundenbeziehungen. Endress+Hauser erfährt über diese Plattform von Kundenproblemen über alle Prozesse und Produktionsschritte hinweg genauso wie bei Service, Vertrieb und Marketing, und kann diesen proaktiv mit geeigneten Korrekturmaßnahmen begegnen. Die enge Zusammenarbeit mit Kunden, die als Partner betrachtet werden, führt zu positiven Kundenerfahrungen.

## *Zusammenfassung*

Endress+Hauser ist für marktführende und qualitätszertifizierte magnetisch-induktive Durchflussmessgeräte bekannt. Die Geräte sind das Ergebnis einer kontinuierlichen Innovationsstrategie, die von massiven Investitionen in Forschung und Entwicklung profitiert und zu einem ständig wachsenden Produktportfolio für unterschiedlichste, noch unerfüllte Kundenbedürfnisse führt.

Das Unternehmen hat bereits zwei Millionen magnetisch-induktive Durchflussmessgeräte verkauft, ein in der Branche unerreichter Wert. Die supermoderne Messumformer-Serie Proline setzt Maßstäbe bei der Prozessüberwachung, ohne die Genauigkeit der Durchflussmessung von Flüssigkeiten zu beeinträchtigen. Bei der Entwicklung seiner magnetisch-induktiven Durchflussmessgeräte setzt Endress+Hauser auf modernste Technologien wie die Heartbeat Technology und WLAN-Access-Points, die gemeinsam mit den entsprechenden Kommunikationsprotokollen wie EtherNet/IP und PROFINET intelligente Unternehmensentscheidungen ermöglichen.

Die von Endress+Hauser verfolgte Strategie der Segmentierung nach Technologie/Messaufnehmer/Messumformer, verbunden mit den Auswahltool-Hilfsprogrammen „Applicator“ und „Configurator“, ist ein wichtiger Faktor, der Mehrwert beim Kunden schafft und es dem Unternehmen ermöglicht, das für die jeweilige spezielle Kundenanforderung beste Produkt zu finden.

Die magnetisch-induktiven Durchflussmessgeräte des Unternehmens garantieren für unerreichte Wiederholbarkeit und kürzeste Abfüllzeiten sowie höchste Präzision bei der Messung des Volumendurchflusses – all dies ohne Druckverlust oder Beeinträchtigung der Produktionsprozesse. Der Mehrwert für den Kunden liegt in geringeren Ausfallzeiten und verbesserter Produktivität ihrer Geschäftsprozesse, was insgesamt zu geringeren Gesamtbetriebskosten führten. All diese genannten Aspekte unterstreichen das große Engagement von Endress+Hauser, durch sein umfangreiches Produktspektrum seinen Kunden ein noch größeres Qualitätserlebnis (QoE) zu beschere. Darüber hinaus erwartet Endress+Hauser, in naher Zukunft die Marke von drei Millionen installierten magnetisch-induktiven Durchflussmessgeräten zu überschreiten.

Dank seiner starken Gesamt-Performance konnte sich Endress+Hauser auf dem weltweiten Markt für magnetisch-induktive Durchflussmessgeräte mit einem Marktanteil von rund 17 bis 18% eine Führungsposition sichern – und damit auch den Market Leadership Award 2017 von Frost & Sullivan.

## Bedeutung von Marktführerschaft

Letztendlich hängt das Wachstum jeder Organisation davon ab, ob die Kunden deren Produkte kaufen und später immer wieder zurückkommen. Loyale Kunden werden zu Fürsprechern der Marke, die neue Kunden bringen. Das Unternehmen wächst und wird schließlich Marktführer. Um Marktführer zu werden und diese Position zu halten, muss eine Organisation anstreben, in drei entscheidenden Bereichen „Best-in-Class“ sein: Verstehen der Nachfrage, Markenpflege und Alleinstellung im Wettbewerb.



## Marktführerschaft verstehen

Förderung der Nachfrage, Stärken der Marke und Alleinstellung im Wettbewerb: All diese Punkte spielen eine entscheidende Rolle auf dem Weg eines Unternehmens zur Marktführerschaft. Diese dreiteilige Schwerpunktsetzung ist jedoch erst der Beginn der Reise. Sie muss durch einen ebenso ernsthaften Fokus auf Kundenerfahrungen ergänzt werden. Unternehmen, die sich durch vorbildliche Praxis (Best practices) auszeichnen, orientieren sich in jedem Stadium des Kaufzyklus' am Kunden und pflegen die Kundenbeziehung nach einem Kauf weiter. So gelingt es ihnen, eine stetig wachsende, loyale Kundenbasis aufzubauen und ihren Marktanteil im Lauf der Zeit systematisch zu steigern.

## Wichtige Performance-Kriterien

Bei ihrer Arbeit für den Market Leadership Award haben die Analysten von Frost & Sullivan anhand spezifischer Kriterien untersucht, auf welchen Feldern Unternehmen herausragende Leistungen erbringen, die zu ihrer Führungsposition geführt haben. Zu diesen Kriterien gehören unter anderem:

Kriterium	Anforderung
Güte der Wachstumsstrategie	Das Unternehmen hat gezeigt, dass es Wachstumschancen kontinuierlich erkennen, priorisieren und wahrnehmen kann.
Güte der Umsetzung	Die Prozesse unterstützen eine effiziente und konsistente Umsetzung der zur Verfolgung der Strategie angewandten Taktik.
Markenstärke	Das Unternehmen besitzt eine Marke, die man respektiert und kennt.
Produktqualität	Das Produkt oder die Dienstleistung erhält in jedem Stadium des Lebenszyklus' gute Bewertungen für Leistung, Funktionalität und Zuverlässigkeit.
Produktdifferenzierung	Das Produkt oder die Dienstleistung hat eine Marktnische erobert, basierend auf Preis, Qualität oder Einzigartigkeit des Angebots (oder einer Kombination daraus), den/die andere Unternehmen nur schwer kopieren können.
Einsatz von Technologie	Das Unternehmen hat große Anstrengungen bei der Integration neuester Technologien in sein Produktangebot unternommen, was zu besserer Leistung des Produkts und Mehrwert geführt hat.
Preis-Leistungs-Verhältnis	Die Produkte oder Dienstleistungen bieten im Vergleich zu ähnlichen Angeboten auf dem Markt das beste Preis-Leistungs-Verhältnis.
Kundenerlebnis beim Einkauf	Die Kunden spüren, dass sie die optimale Lösung kaufen, die sowohl zu ihren individuellen Bedürfnissen als auch zu ihren individuellen Einschränkungen passt.
Kundenerlebnis beim Besitz	Die Kunden sind stolz darauf, das Produkt oder die Dienstleistung des Unternehmens zu besitzen. Sie erleben das Produkt oder die Dienstleistung während der gesamten Lebensdauer positiv.
Kundenerlebnis beim Service	Der Kundenservice ist erreichbar, schnell, stressfrei und hochwertig.

## Auszeichnung bester Praktiken: 10 Schritte, um beste Praktiken zu untersuchen, zu finden und auszuzeichnen

Frost & Sullivan folgt einem 10-Schritte-Prozess, um Unternehmen, die für den Award in Frage kommen, zu bewerten und ihre Übereinstimmung mit den Kriterien für beste Praktiken zu prüfen. Der gute Ruf und die Integrität der Awards basieren auf der strikten Einhaltung dieses Prozesses.

SCHRITT	ZIEL	WICHTIGSTE TÄTIGKEITEN	ERGEBNIS
1 <b>Überwachen, Bearbeiten und Durchleuchten</b>	Kandidaten identifizieren, die weltweit für den Award in Frage kommen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eingehende Branchenuntersuchung durchführen</li> <li>- Im Entstehen begriffene Sektoren erkennen</li> <li>- Verschiedene Geografien erfassen</li> </ul>	Pipeline mit Kandidaten, die alle Kriterien für beste Praktiken potenziell erfüllen
2 <b>360-Grad-Untersuchungsansatz anwenden</b>	Umfassende 360-Grad-Untersuchung aller Kandidaten in der Pipeline durchführen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gespräche mit Vordenkern und Branchenpraktikern führen</li> <li>- Übereinstimmung der Kandidaten mit den Kriterien für beste Praktiken bewerten</li> <li>- Rangfolge aller Kandidaten erstellen</li> </ul>	Matrix mit der Positionierung der Leistung aller Kandidaten relativ zueinander
3 <b>Meinungsführer hinsichtlich bester Praktiken einladen</b>	Eingehende Untersuchung aller Kandidaten durchführen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kriterien für beste Praktiken bestätigen</li> <li>- Eignung aller Kandidaten prüfen</li> <li>- Alle Informationslücken aufspüren</li> </ul>	Detaillierte Profile aller in die Rangfolge aufgenommenen Kandidaten
4 <b>Untersuchungsleiter-Prüfung einleiten</b>	Unvoreingenommene Auswertung aller Kandidatenprofile vornehmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brainstorming der Rangfolgeoptionen durchführen</li> <li>- Verschiedene Sichtweisen betreffend der Leistung der Kandidaten einholen</li> <li>- Kandidatenprofile aktualisieren</li> </ul>	Endgültige Priorisierung aller geeigneten Kandidaten und zugehörige Positionierung der besten Praktiken
5 <b>Gremium aus Branchenexperten zusammenstellen</b>	Erkenntnisse einem Expertengremium aus Meinungsführern aus der Branche vorstellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erkenntnisse mitteilen</li> <li>- Eignung der Kandidaten begründen</li> <li>- Kandidaten priorisieren</li> </ul>	Verfeinerte Liste der priorisierten Award-Kandidaten
6 <b>Globale Branchenuntersuchung durchführen</b>	Konsens über die Eignung der Award-Kandidaten erzielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Globale Teamsitzung zur Durchsicht aller Kandidaten abhalten</li> <li>- Belastungsprüfung der Übereinstimmung mit den Kriterien</li> <li>- Aufnahme aller geeigneten Kandidaten bestätigen</li> </ul>	Endgültige Liste der geeigneten Award-Kandidaten, die weltweit für Erfolgsgeschichten stehen

SCHRITT	ZIEL	WICHTIGSTE TÄTIGKEITEN	ERGEBNIS
7 <b>Qualitätskontrolle durchführen</b>	Offizielles für den Award zu berücksichtigendes Material entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Endgültige Arbeiten für das Leistungs-Benchmarking durchführen</li> <li>- Nominierungen verfassen</li> <li>- Qualitätsprüfung durchführen</li> </ul>	Hochwertige, genaue und kreative Darstellung des Erfolgs des Nominierten
8 <b>Erneut mit dem Gremium aus Branchenexperten Kontakt aufnehmen</b>	Auswahl des Preisträgers des Best Practice Award abschließen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse mit dem Gremium prüfen</li> <li>- Konsens finden</li> <li>- Preisträger auswählen</li> </ul>	Entscheidung, welches Unternehmen alle Kriterien für beste Praktiken am besten erfüllt
9 <b>Auszeichnung bekannt geben</b>	Preisträger über die Auszeichnung informieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Award an den CEO übergeben</li> <li>- Die Organisation zu weiterem Erfolg inspirieren</li> <li>- Die Leistung des Preisträgers feiern</li> </ul>	Bekanntgabe des Awards und Planung, wie der Preisträger den Award zur Stärkung seiner Marke nutzen kann
10 <b>Strategische Maßnahmen ergreifen</b>	Nach der Lizenzierung kann das Unternehmen seine Stakeholder und Kunden über den Erhalt des Awards informieren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meldungen an die Medien koordinieren</li> <li>- Marketingplan entwickeln</li> <li>- Rolle des Awards in der zukünftigen strategischen Planung einschätzen</li> </ul>	Breite Kenntnis über die Auszeichnung an den Empfänger bei Investoren, Medien und Mitarbeitenden

## Der Schnittpunkt zwischen 360-Grad-Untersuchungen und Best Practices Awards

### Untersuchungsmethodik

Der 360-Grad-Untersuchungsansatz von Frost & Sullivan steht für die analytische Gründlichkeit unseres Forschungsansatzes. Dieser Ansatz integriert alle sieben Untersuchungsmethodiken von Frost & Sullivan und bietet somit einen Rundumblick auf die Herausforderungen, Trends und Probleme der Branche. Allzu oft treffen Unternehmen wichtige Wachstumsentscheidungen aufgrund eines eingeschränkten Verständnisses für ihr Umfeld. Das Ergebnis sind Fehler durch Versäumnisse oder falsches Handeln. Erfolgreiche Wachstumsstrategien basieren auf einem gründlichen Verständnis des Marktes, der technischen, ökonomischen und finanziellen Möglichkeiten, der Kunden, bester Praktiken und demografischer Analysen. Durch die Integration all dieser Forschungsdisziplinen in unsere 360-Grad-Untersuchungsmethodik schaffen wir eine Bewertungsplattform für ein Benchmarking der Marktteilnehmer, mit dem wir Best-in-Class-Unternehmen erkennen.



## Über Frost & Sullivan

Die Unternehmensberatung Frost & Sullivan hilft ihren Kunden, schneller zu wachsen und hinsichtlich Wachstum, Innovationen und Marktführerschaft Best-in-Class-Positionen zu erreichen. Der Growth Partnership Service des Unternehmens liefert dem CEO und seinem Wachstumsteam hochwertige Marktforschung und Modelle für beste Praktiken, welche die Aufstellung, Bewertung und Umsetzung leistungsfähiger Wachstumsstrategien ermöglichen. Frost & Sullivan arbeitet von 45 Büros auf sechs Kontinenten aus und kann auf über 50 Jahre Erfahrung in Partnerschaften mit Global-1000-Unternehmen, aufstrebenden Unternehmen und der Investment Community zurückblicken. Besuchen Sie <http://www.frost.com> und werden Sie Teil unserer Wachstumspartnerschaft.