

# INNOVATION UND SERVICE, UNGEBREMST

**Mehrwert durch innovative Produktneuheiten und verlässliche Services:** Als weltweiter Anbieter von Mess- und Automatisierungstechnik für Prozess und Labor bietet Endress+Hauser innovative Geräte und Lösungen sowie Dienstleistungen für viele Branchen. Über die Entwicklung des Unternehmens sowie seine aktuellsten Produkte und Dienstleistungen, kurz darüber, was unter normalen Umständen auf den abgesagten Messen in Wien und Hannover zu erfahren gewesen wäre, sprachen wir mit Clemens Zehetner, Leiter Marketing, Solutions und IT bei Endress+Hauser Österreich. **Das Gespräch führte Ing. Peter Kemptner, x-technik**



**U**rsprünglich – und in den Köpfen vieler auch heute noch – ein Hersteller von Feldmessgeräten, ist Endress+Hauser heute einer der weltweit führenden Anbieter von Mess- und Automatisierungstechnik für Prozess und Labor. Anwender profitieren von einem umfassenden Dienstleistungsportfolio und innovativen Produkten, die ihnen den Weg zur Digitalisierung ebnen. Seit 53 Jahren ist das weltweit aufgestellte Unternehmen in Österreich mit einer eigenen Tochtergesellschaft in Wien mit 80 Mitarbeitern präsent. Dort leitet Clemens Zehetner die Bereiche Marketing, Solutions und IT.

## – Herr Zehetner, wie hat sich Endress+Hauser im abgelaufenen Jahr entwickelt?

Auch 2019 blieb Endress+Hauser auf Wachstumskurs. Der Gruppenumsatz stieg um fast 8 % auf über 2,6 Mrd. Euro. Dadurch wuchs auch die Mitarbeiterzahl quer über alle Arbeitsgebiete, Branchen und Regionen weltweit um 400 auf mehr als 14.300. Zum Jahreswechsel war der Auftragsstand sehr erfreulich, für 2020 haben wir bereits vor der aktuellen Krise mit einer etwas langsameren Entwicklung gerechnet.

## – Und wie sieht das spezifisch in Österreich aus?

Auch für Österreich war 2019, nach einem sehr starkem Jahr 2018, wieder ausgesprochen gut. Unsere Kunden ver-

trauen uns und speziell der Bereich Dienstleistungen kann auf ein starkes Wachstum verweisen. Aktuell sind 20 unserer Mitarbeitenden im Service beschäftigt.

## – Wie erklären Sie sich – und unseren Lesern – dieses Wachstum?

Bei Endress+Hauser kauft man längst nicht mehr nur ein Gerät. Als Komplettanbieter für die Prozessautomatisierung bieten wir vielmehr ein umfassendes Paket an. Zu diesem gehört nicht zuletzt auch ein Team an Technikern, das weltweit Service und Support bietet. Immer mehr Kunden möchten sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren und überlassen daher ihre Wartungen und Kalibrierungen unseren Experten. So bringen unsere Services den Kunden einen echten Mehrwert. Nicht umsonst lautet einer der Grundsätze von Endress+Hauser bereits seit Gründung „Erst dienen – dann verdienen“.

## – Wissen Ihre Kunden dieses Service auch entsprechend zu schätzen?

Allerdings. Dafür sorgt schon allein die große Kundennähe. Da es sich bei unseren Geräten und Systemen um sehr langlebige Installationen handelt, kümmern sich unsere Servicemitarbeiter meist über viele Jahre um dieselben Kunden. Sie lernen diese in der Regel gut kennen und bauen zu ihnen ein vertrauensvolles Verhältnis auf. Das führt auch zu erfreulichen Rückmeldungen. Wir erhielten bereits fünf Mal vom Kundendienstverband Österreich den KVA Service Award. Noch wissen wir nicht, ob der Award für 2019 auch wieder an Endress+Hauser Österreich geht. Wir wissen jedoch, dass wir bereits eine höhere Punktzahl in unserer Bewertung als im Jahr davor erreicht haben.

## – Wie wirkt sich die aktuelle Situation auf die Liefersituation und das Serviceangebot von Endress+Hauser Österreich aus?

Weil die Sicherheit unserer Mitarbeiter, Kunden und Partner sowie der Öffentlichkeit oberste Priorität hat, haben wir bereits sehr früh Maßnahmen ergriffen. Inzwischen ist die



**Der cloudbasierte Füllstandsensor Micropilot FWR30** ist nicht nur besonders kostengünstig, sondern lässt sich in rund drei Minuten montieren und mit dem IIoT-Portfolio Netilion verwenden.



Wir nehmen für uns in Anspruch, durch Entwicklung und Einsatz innovativer Technologien die digitale Transformation der Industrie mitzugestalten.

**Clemens Zehetner, Leiter Marketing, Solutions und IT, Endress+Hauser Österreich**

Reisetätigkeit weltweit weitgehend eingestellt. Unsere Mitarbeitenden arbeiten überwiegend von zu Hause aus, worauf wir bereits frühzeitig vorbereitet waren. Sie sind auch telefonisch für unsere Kunden gut erreichbar und auch die Telefonzentrale ist vom Homeoffice aus besetzt.

Was die Liefersituation betrifft, unternimmt Endress+Hauser alles, um weiter lieferfähig zu bleiben. Unsere Werke in Deutschland, der Schweiz und Frankreich produzieren, während unser Lieferwerk in Italien von den Behörden geschlossen wurde. Wir konnten jedoch eine Ausnahmegenehmigung erwirken und können seit 6. April wieder in gewohnt hoher Kapazität produzieren.

Unsere Servicetechniker sind, wo es möglich ist, nach wie vor im Einsatz bei den Kunden. Natürlich unter Beachtung der Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit. Weil der Einsatz eines Servicetechnikers jedoch nicht überall möglich ist, haben wir in der Coronakrise unseren visuellen Support kostenlos freigeschaltet. Der Kunde lädt die „SightCall Visual Support“-App auf das Mobiltelefon und unser Supporttechniker unterstützt über einen gesicherten Zugang.

**Zurück zur Zukunft: Welche Produktinnovationen sind in nächster Zeit zu erwarten?**

Mit guten Produktinnovationen setzen wir klare Akzente in der Branche. 2020 ist für uns tatsächlich wieder ein Jahr mit sehr vielen neuen Geräten. Speziell in den Anwendungsbereichen Radar-Füllstandsmessung, Analyse und Durchflussmessung wollten wir einige davon erstmals auf der HMI präsentieren.

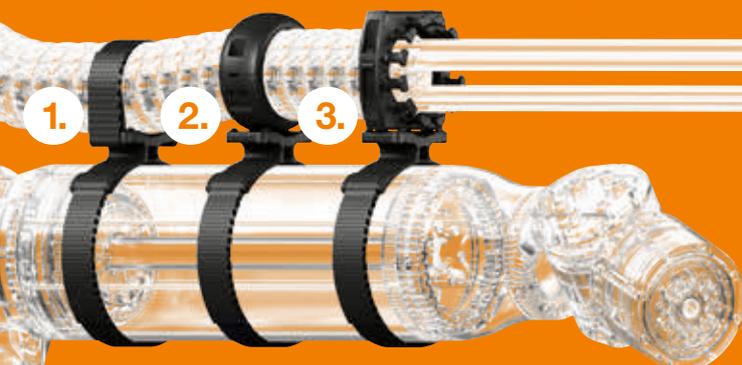
**Was ist in diesem Frühjahr Ihre smarteste Produktneuheit?**

Ich nehme nur ungern eine Reihung vor, aber besonders bemerkenswert finde ich den cloudbasierten Füll- >>



**Das mobile Multiparameter-Handmessgerät Liquiline Mobile CML18** für die Analyse eignet sich zur Durchführung von Messungen von pH/REdox, Leitfähigkeit, Sauerstoff und Temperatur in allen Branchen.

# Schnelle Befestigung an Cobots



**triflex® R COB Halter: Einfache Energiezuführung**

Neue Universal-Befestigung für Energieführungen an verschiedenen Robotertypen. Ein Basiselement für flexiblen Aufbau, zum Beispiel: ① als günstiger Bandloop ② mit Protektor oder ③ als Anschlusselement. Vielfältig einsetzbar, einfach zu montieren und günstig. Mit antirutsch-beschichtetem Klettband für einen sicheren Halt.

**meine-kette ... Energieführen leicht gemacht**

igus® Polymer Innovationen GmbH Tel. 07662-57763 info@igus.at





Wo während der Coronakrise Serviceeinsätze nicht möglich sind, **bietet Endress+Hauser den visuellen (Remote) Support kostenlos an.**

standsensoren Micropilot FWR30. Dieses weltweit erste drahtlose 80GHz Radarmessgerät ist nicht nur besonders kostengünstig, seine Montage lässt sich beinahe werkzeuolos in rund drei Minuten erledigen. Zudem lässt sich das intelligente Gerät ideal mit unserem IIoT-Portfolio Netilion verwenden. Das erleichtert das Bestandsmanagement und die Optimierung der Lieferketten.

### **Frühen Sie bitte unser Wissen über Netilion kurz auf.**

Netilion ist das Ökosystem von Endress+Hauser rund um das IIoT. Der Begriff umfasst alles, was mit dem Betrieb von Feldgeräten im Internet der Dinge zu tun hat. Das reicht von Sensorik und Konnektivitätskomponenten über Online-Dienste und Apps für verschiedene Auswerteaufgaben bis hin zu Netilion Smart Systems. Das sind fertig konfektionierte Systeme für bestimmte Branchen, die das IIoT einfach nutzbar machen.

### **Welche Produktneuheit kommt im Bereich der Analyse auf uns zu?**

Für die Analyse haben wir mit dem Liquiline Mobile CML18 ein mobiles Multiparameter-Handmessgerät auf den Markt gebracht. Es eignet sich für die Messung von pH/REdox, Leitfähigkeit, Sauerstoff und Temperatur in allen Branchen. Damit lässt sich jede Messstelle mit Memosens-Sensoren mit induktiver Kopplung überprüfen. Im Inneren des Gerätes arbeiten dieselben Sensoren, wie sie bereits bei festen Messpunkten installiert sind. Das gewährleistet die volle Datenkonsistenz zwischen allen Messpunkten. Die Sensordaten und Messwerte lassen sich über eine sichere Bluetooth-Verbindung auf Tablets oder Smartphones übertragen. Das macht die Dokumentation, die Sensoreinstellungen und den Datentransfer mühelos und zugleich sicher.

### **Was wollten Sie auf den Frühjahrs-messen im traditionellen Segment Durchflussmessung präsentieren?**

Das magnetisch-induktive Durchflussmessgerät Promag W 300/400/500 wurde für den zuverlässigen Einsatz in Ex-Bereichen und unter rauen Bedingungen entwickelt. Es ist der weltweit erste Durchflussmesser, der unabhängig von Strömungsprofil und Einbauort misst. Dadurch entfällt die

Notwendigkeit von Ein- und Auslaufstrecken, was den Promag W 300/400/500 ideal für den Einbau in beengten Platzverhältnissen – wie z. B. in Skids – macht. Mit Zugriff von einer Seite, einer abgesetzten Anzeige und verbesserten Anschlussoptionen bietet sein kompakter Messumformer hohe Flexibilität bei der Bedienung und Systemintegration. Zudem garantiert die Heartbeat Technology Messzuverlässigkeit und konforme Verifizierung.

### **Die Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen geht wohl auch sonst munter weiter?**

Das waren natürlich nur ein paar der diesjährigen Neuerungen. Da wir ein sehr umfangreiches Produkt- und Leistungsportfolio haben und für viele verschiedene Branchen die passenden Lösungen und Leistungen anbieten, bringt Endress+Hauser jedes Jahr eine Menge Neuerungen auf den Markt. Obwohl unsere Entwickler weltweit im Homeoffice sitzen, wird das auch heuer nicht anders sein. Gerade in Forschung und Entwicklung investiert Endress+Hauser beständig sehr intensiv. Nicht weniger als 8.000 Patente und Anmeldungen beweisen das. Wir nehmen für uns in Anspruch, durch Entwicklung und Einsatz innovativer Technologien die digitale Transformation der Industrie mitzugestalten. Und die Zukunft hat gerade erst begonnen.

### **Herr Zehetner, herzlichen Dank für diese interessanten Ausführungen!**

[www.at.endress.com](http://www.at.endress.com)



**Das Ex-taugliche magnetisch-induktive Durchflussmessgerät Promag W 300/400/500** ist der weltweit erste Durchflussmesser, der ohne Ein- und Auslaufstrecken auskommt und sich daher ideal für den Einbau in beengten Platzverhältnissen eignet.