

# spruchREIFF

1 | 24 | Das Magazin der REIFF-Gruppe



LÖSUNGEN  
MEHRWERT

**SERVICEPROFI**

**REIFF**

# „Service ist, kurz gesagt, nicht das, was man tut, sondern wer man ist.“

– Betsy Sanders

## 04 Mehr als Standard

Wir sind Serviceprofi

## 06 Künstliche Intelligenz im Servicebereich

Ein Gespräch mit  
Prof. Dr. Markus Launer



## 10 Was ist guter Service?

REIFF-Mitarbeitende geben  
Einblicke

## 12 Gewinnspiel

Genießen Sie ausgezeichneten  
Service im Sterne-Restaurant

## 14 Zusammenarbeit für mehr Lebensqualität

Sensorlager für Treppenlifte

## 17 REIFF-Nachhaltig- keitsbericht

Verantwortung für Mensch,  
Gesellschaft und Natur



## 20 Silikondichtung für Waschroboter

Sauberkeit im Schweinestall

## 22 REIFF Hacks

Kleine Problemlöser für den  
Alltag vom Serviceprofi

## 26 Schulungen für Kunden

Schneller einlernen,  
Fehler vermeiden

## 28 Qualitätsmanagement

Computer-Aided-Quality-  
Assurance-Software

## 30 Neuer Servicepartner

Condition-Monitoring-Systeme

## Nachwuchstalente fördern

## 32 Young-Professional- Programm

## 34 Mentoring-Programm



## 36 Unauffällige Helden

Gummidichtungen im WC

## 36 Digital & Partner Sales

Unser Team für internationale  
Kunden

**Geschätzte Kundinnen und Kunden, liebe Geschäftspartnerinnen  
und Geschäftspartner,**

wie hätte man das, was diese Ausgabe von spruchREIFF beinhaltet, besser auf den Punkt bringen können, als die Managerin und Buchautorin Betsy Sanders es mit diesem Satz getan hat? Service ist mehr als nur ein freundliches Lächeln, eine nette E-Mail oder eine freie Telefonleitung. Service ist unsere DNA.

Weil das Thema Service so ein vielschichtiges und spannendes ist, haben wir es auf den Titel dieser Ausgabe von spruchREIFF gehoben. Kolleginnen und Kollegen aus verschiedenen Bereichen erzählen darin, was für sie persönlich guten Service ausmacht. Eine fachliche Perspektive nimmt Markus Launer ein, Geschäftsführer des Instituts für Dienstleistungen. Er wirft in seinem Gastbeitrag auch einen Blick in die Zukunft des Services. Diese ist geprägt von den Entwicklungen, die sich im Bereich der künstlichen Intelligenz ergeben – ein Thema, an dem niemand vorbeikommen wird, mit dem wir uns auseinandersetzen müssen. Welche Risiken und Chancen ergeben sich daraus? Markus Launer hat auf diese Fragen spannende Antworten.

Einige Beispiele, wie unser Service für unsere Geschäftspartner funktioniert, finden Sie ebenfalls in diesem Magazin. Langjährige Geschäfts- sowie unser neuer Servicepartner „Messfeld“ kommen zu Wort.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen und spannende Einblicke!

Herzlichst

Ihr Alec Reiff



► **Online-Version unter**  
[www.reiff-tp.com/spruchreiff](http://www.reiff-tp.com/spruchreiff)

**Impressum:** Herausgeber: REIFF Technische Produkte GmbH, [www.reiff-tp.com](http://www.reiff-tp.com), Geschäftsführer: Alec Reiff (Geschäftsführender Gesellschafter), Manfred Braun, Tim Steinel | 6. Ausgabe | Verantwortliche Redaktion: Stefanie Lauer, [stefanie.lauer@reiff-gruppe.de](mailto:stefanie.lauer@reiff-gruppe.de) | Organisation: Sophia Becker, [sophia.becker@reiff-gruppe.de](mailto:sophia.becker@reiff-gruppe.de) | Texte: Bianca Rousek, [bianca.rousek@reiff-gruppe.de](mailto:bianca.rousek@reiff-gruppe.de) | Layout: Langenstein Communication GmbH, [www.langenstein.de](http://www.langenstein.de) | Bildquellen: REIFF-Gruppe (S. 3, S. 10-11, S. 16 (oben), S. 17-19, S. 21 (unten), S. 26-36, S. 38 (unten)), ©Adobe Stock (S.12 (oben), S. 20, S. 22-25, S. 38 (oben)), ©AMT Schmid GmbH & Co. KG (S. 14, S. 16 (unten)), ©Markus Launer (S.9), ©Gasthof Krone (S.12 unten), ©BEG Schulze Bremer GmbH (S. 21 oben), ©MEPA – Pauli und Menden GmbH (S. 37) | Fotografie REIFF-Mitarbeitende: Thomas Kiehl, [www.thomaskiehl.de](http://www.thomaskiehl.de), Peter Muntanion, [www.pm-studio.de](http://www.pm-studio.de) und Bernd Eidenmüller, [www.berndeidenmueller.de](http://www.berndeidenmueller.de) | Druck: Druckerei Raisch GmbH + Co. KG, [www.druckerei-raisch.de](http://www.druckerei-raisch.de)

# Mehr als Standard: WIR SIND SERVICEPROFI

Mehr als 140 000 technische Produkte führen wir in unserem Sortiment. Eine große Auswahl, von der unsere Kunden in den verschiedenen Branchen profitieren. Doch was sind technische Produkte, wenn ein Kunde nicht auch über den Kauf hinaus eine Ansprechpartnerin oder einen Ansprechpartner hat, Beratung bekommt und maßgeschneiderte Lösungen erhält? Für uns gehört das zum Selbstverständnis unseres Unternehmens. Wir sind Serviceprofi. Damit schaffen wir einen echten Mehrwert für unsere Kunden.

## SERVICE HAT VIELE FACETTEN.

### BERATUNG

Unsere Mitarbeiter:innen verfügen über ein großes Know-how, das sie durch Fortbildungen stetig auf dem neuesten Stand halten. Beratung bedeutet für uns, mitzudenken, Ideen einzubringen und passende Lösungen zu finden. Die Kolleginnen und Kollegen im Außendienst beraten Sie auch persönlich vor Ort. Durch unsere deutschlandweite Vernetzung ist ein direkter Kontakt möglich, wo auch immer Ihr Unternehmen sitzt.



### DIGITALE ANBINDUNG

In unserem Onlineshop finden Sie unsere riesige Produktauswahl – ganz ohne Mindestauftragswert. Als Kunde haben Sie stets einen Überblick über Ihre Daten und Ihre Einkaufshistorie – auch wenn der Auftrag außerhalb des Onlineshops getätigt wurde. Die kostenlose Open-Catalog-Interface (OCI)-Anbindung von Ihrem Warenwirtschaftssystem an unseren Onlineshop ermöglicht einen direkten Zugriff auf Produkte. Diese müssen also nicht zusätzlich erfasst werden. Durch Electronic-Data-Interchange (EDI)-Anbindungen läuft der elektronische Datenaustausch einfach und schnell. In unserer CAD-Bibliothek finden sich mehrere Dutzend Kataloge mit technischen Informationen.



### LAGERHALTUNG UND BELIEFERUNGSKONZEPTE

REIFF verfügt mit rund 80 000 Artikeln, die innerhalb kürzester Zeit lieferbar sind, über eines der größten Lager im technischen Handel. Individuelle Versorgungskonzepte runden unser Leistungspaket ab. Darüber hinaus sichern wir mit unserem automatischen Kleinteilelager eine hohe Qualität und reduzieren zudem die Lieferzeit. Wir beraten Sie gerne zu einer wirtschaftlichen Gestaltung Ihrer Beschaffungswege: Durch Bedarfsbündelung lässt sich die Zahl Ihrer Lieferanten reduzieren, was wiederum Kosten, Zeit und Lagerkapazitäten spart. Partnerschaftliche Beziehungen zu unseren Lieferanten ermöglichen es uns, für Ihren Bedarf auch Sonderteile zu beschaffen. Selbst die Lieferung erfolgt ganz nach Kundenwunsch: als Set, in der individuellen Verpackung oder per Neutralversand.



### KUNDENSPEZIFISCHE LÖSUNGEN

Spezielle Anwendungsfälle erfordern spezielle Lösungen. Dabei können Sie sich auf unsere Entwicklungskompetenz verlassen. In unseren hauseigenen Werkstätten konfektionieren oder bearbeiten wir Riemen, Schlauchleitungen oder Kunststoffe. Darüber hinaus fertigen wir Profile und Dichtrahmen nach individuellem Kundenwunsch. In diesem Kontext vereint REIFF die Vorteile eines Händlers mit denen eines Herstellers.



# Der Dienstleistungs- sektor im Umbruch

# K SERVICE

Der Dienstleistungssektor ist der größte Wirtschaftsbereich in Deutschland. 2023 wurden laut Statista rund 69 Prozent der gesamtwirtschaftlichen Wertschöpfung im Dienstleistungssektor generiert. Doch der Service ist im Umbruch.

**Markus Launer**, Geschäftsführer des Instituts für Dienstleistungen in Berlin, spricht im Interview über aktuelle Herausforderungen und die Technologie, an der keiner vorbeikommt: künstliche Intelligenz.

**spruchREIFF:** Herr Launer, Sie sind Professor für Dienstleistungsmanagement und leiten sogar ein Institut für Dienstleistungen. Welche Entwicklungen sehen Sie aktuell im Service-Bereich?

**Markus Launer:** Der Dienstleistungssektor wächst in Deutschland weiter überproportional, auch wenn die Anzahl der Insolvenzen gestiegen ist. Der Fachkräftemangel ist allgegenwärtig. Genauso ist die Nachhaltigkeit in aller Munde, wobei für mich das Wort zunehmend zum Greenwashing wird. Die gesamten Wertschöpfungsketten sind im Umbruch – von der Entwicklungs- und Anwendungsberatung über die Teilebeschaffung bis hin zur Montage. Künstliche Intelligenz (KI) ist dabei das beherrschende Thema – nicht erst, seit sie 2023 durch ChatGPT für die Allgemeinheit bekannter wurde. Zunehmend werden im Service neue Technologien eingesetzt wie Big Data, KI, Augmented Reality, Blockchain und Onlinedienste. Unternehmen stellen derzeit insbesondere ihren Vertrieb, die Kundenbetreuung und das Marketing dementsprechend um. Das trifft besonders den Privatkundenbereich (B2C), aber auch – auf andere Art und Weise – den Geschäftskundenbereich (B2B).

**spruchREIFF:** Alles dreht sich also um KI. Wie können wir uns deren Einsatz in Marketing, Vertrieb und Kundenservice im B2C-Bereich vorstellen?

**Markus Launer:** Im Privatkundenbereich (B2C) wird sich der KI-gestützte Kundenservice sehr schnell durchsetzen. Algorithmen beantworten Kundenanfragen wesentlich präziser, freundlicher und zuverlässiger als Menschen. Bei schriftlichen Kundenanfragen sind wir schon in der Umsetzung. Dabei reden wir nicht von den Standardantworten, sondern von sehr individuellen und freundlichen Antwortschreibern. Die sprachlichen Chatbots sind schon sehr weit in der Entwicklung. Auch im

Marketing wird immer mehr automatisiert. Die individuelle Kundenansprache ist die Zukunft, nicht die Marketingkampagnen mit hohen Streuverlusten. Und der Onlinevertrieb wird boomen. Werbe- und Marketingagenturen werden zunehmend Konkurrenz durch IT-basierte Dienstleister bekommen.

**spruchREIFF:** Und wie sieht es im Vergleich im Geschäftskundenbereich aus?

**Markus Launer:** Im B2B-Bereich wird die persönliche Kundenbetreuung wohl noch länger bleiben. Doch im Hintergrund laufen bereits KI-basierte Prozesse, die beispielsweise das Produkt herausarbeiten, das der Kunde am wahrscheinlichsten benötigt. Das voraussichtliche Kundenverhalten wird mit KI analysiert, Kundenwünsche antizipiert; vielleicht schon bevor der Kunde es selbst weiß. Die Mitarbeitenden vom Vertrieb rufen noch an oder kommen zu Besuch, doch sie werden schon bald ihre Handlungsempfehlungen von KI-Algorithmen erhalten.

**spruchREIFF:** Wer treibt diese Innovationen denn maßgeblich voran?

**Markus Launer:** Laut Bitkom sind es zu 41 Prozent US-Unternehmen und 23 Prozent Unternehmen aus China. Deutschland ist wie gesagt da leider kaum vertreten. Großkonzerne stellen derzeit Marketing, Vertrieb und Kundenbetreuung auf KI und Machine Learning um – nicht nur aus Kostengründen, auch wegen der höheren Qualität. In den USA und China sehen wir sehr viele Start-up-Unternehmen, in Deutschland leider nur wenige, die sich damit befassen. Der Mittelstand hat hier die größten Probleme: Die Investitionen sind hoch, das Know-how fehlt, und viele Betriebe haben Angst, ihre Mitarbeitenden zu verschrecken.

# K SERVICE

**spruchREIFF:** Wie entwickeln sich die anderen Technologien im Dienstleistungsbereich weiter?

**Markus Launer:** Weitere Technologien entwickeln sich langsam, aber stetig. Fast 75 Prozent aller deutschen Unternehmen setzen bereits Virtual und Augmented Reality ein oder planen, es bald zu tun. Hier ist der Spielbereich noch sehr stark, aber der Einzelhandel wächst ebenso. So können Nutzer:innen Produkte online in Echtzeit anpassen und als 3-D-Modell ansehen. Im Modesektor ist das ein enormer Vorteil, wenn man Kleidung online ausprobieren kann. Auch Fitnessangebote für daheim gibt es immer mehr. Am interessantesten ist aktuell generative KI. Sie wird schon in zwei Jahren nicht nur Daten verarbeiten, bewerten und agieren, vielmehr wird sie auch selbst Inhalte kreativ erstellen. Das war eigentlich als originäres Feld der Menschen gedacht.

**spruchREIFF:** Hat sich die Wahrnehmung, was guten Service ausmacht, in den vergangenen Jahren verändert?

**Markus Launer:** Die Wahrnehmung ändert sich genauso wie die Ansprüche. Bislang waren wir von modernen technologischen Anwendungen überrascht, hielten sie für Spielerei. Doch schon jetzt werden sie zum Wettbewerbsfaktor. Die Corona-Zeit hat diese Entwicklung natürlich beschleunigt. Lernen war nur noch online möglich. Wir kamen weg von dreistündigen Vorlesungen im Saal hin zum Microlearning – 15 Minuten lernen, Pause, weiterlernen. Onlineangebote werden heute überall erwartet. Wir leben in der Zeit des Multi- und Omni-Channel-Marketings. Das heißt, es gibt viele verschiedene elektronische Kanäle parallel. Ja, die Erwartungen der Kundinnen und Kunden sind hoch, in den Unternehmen ist der Druck groß.

**spruchREIFF:** Wie gehen Servicenehmerinnen und Servicenehmer Ihrer Beobachtung zufolge mit den Entwicklungen um?

**Markus Launer:** Die Digitalisierung, allgemein gesagt, wird für Privat- und Geschäftskunden Veränderungen bringen. Für Privatkundinnen und -kunden wird es aber auch gefährlicher. Es gibt sehr viele ethische Probleme. Cyberattacken auf Handys stehen bevor, diese sind kaum geschützt. Wir leben bereits in einer Welt von Algorithmen, die uns in einen Tunnelblick zwingen. Wir werden von Fake News beeinflusst, und der Umgang mit den neuen Technologien muss erlernt werden. Denken Sie an die Schönheitsideale, die durch Filter und Photoshop beeinflusst werden. Für Gründer:innen gibt es aber auch sehr viele Möglichkeiten – vom Influencer bis zum KI-Start-up. In den Unternehmen gibt es ebenso große Umbrüche am Arbeitsplatz. Doch hier stehen die IT- und HR-Abteilung helfend zur Hand mit Schulungen und schützenden Maßnahmen. Eines steht fest: Wir müssen alle lernen, mit den neuen Technologien umzugehen. Dabei gilt aber zunehmend: Einige werden mit modernen Technologien die Welt neugestalten, viele werden nur noch folgen.

**spruchREIFF:** Vielen Dank für die spannenden Einblicke, Herr Launer. Wir freuen uns auf die Chancen, die sich durch die Neuerungen ergeben! ●



→ **Markus Launer** Markus Launer ist Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre und Dienstleistungsmanagement. Er ist zudem freiberuflicher Unternehmensberater und Geschäftsführer des Instituts für gemeinnützige Dienstleistungen gGmbH. Launer hat mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Finanz- und Unternehmenskommunikation. Er ist Herausgeber zahlreicher Bücher im Bereich Wissenschaftliches Arbeiten, Bond Relations, Corporate Governance und der Koordination ausländischer Tochtergesellschaften multinationaler Unternehmen.

# Was macht guten Service aus?

## Fünf Mitarbeitende erzählen

Service ist für mich eine kundenorientierte Dienstleistung, beispielsweise in Form einer Beratung. Gut ist dieser Service für mich als Kunde dann, wenn ich höflich, aufmerksam, zuvorkommend und lösungsorientiert behandelt werde – ohne dass die Servicekraft aufdringlich ist. Ich wünsche mir eine transparente und gut verständliche Kommunikation. Bei persönlichem Service ist es besonders wichtig, dass die Servicekraft Freude an ihrer Arbeit hat. Das ist meiner Meinung nach eine Grundlage, um überhaupt guten Service gewährleisten zu können. Eine positive Überraschung ist es, wenn Servicekräfte Dinge unkompliziert und pragmatisch regeln, obwohl man es an dieser Stelle vielleicht gar nicht erwartet. Solch ein Unternehmen hinterlässt einen nachhaltig positiven Eindruck bei mir. In Zukunft dürfte das Thema Service vom Umgang mit KI geprägt sein. Die Balance zu bewahren zwischen KI-gestützten Assistenzprogrammen und dem menschlichen Aspekt, ist dabei wohl die größte Herausforderung.

Service ist für mich eine kundenorientierte Dienstleistung, beispielsweise in Form einer Beratung. Gut ist dieser Service für mich als Kunde dann, wenn ich höflich, aufmerksam, zuvorkommend und lösungsorientiert behandelt werde – ohne dass die Servicekraft aufdringlich ist. Ich wünsche mir eine transparente und gut verständliche Kommunikation. Bei persönlichem Service ist es besonders wichtig, dass die Servicekraft Freude an ihrer Arbeit hat. Das ist meiner Meinung nach eine Grundlage, um überhaupt guten Service gewährleisten zu können. Eine positive Überraschung ist es, wenn Servicekräfte Dinge unkompliziert und pragmatisch regeln, obwohl man es an dieser Stelle vielleicht gar nicht erwartet. Solch ein Unternehmen hinterlässt einen nachhaltig positiven Eindruck bei mir. In Zukunft dürfte das Thema Service vom Umgang mit KI geprägt sein. Die Balance zu bewahren zwischen KI-gestützten Assistenzprogrammen und dem menschlichen Aspekt, ist dabei wohl die größte Herausforderung.

→ **Jonas Kipphan** Strategischer Sortimentsmanager



Service ist das, was bei Kundinnen und Kunden ankommt, was wahrgenommen wird. Der Anspruch der Kundschaft hängt auch mit den jeweiligen Erwartungen zusammen: Beim Kauf im Discounter ist die Kundin oder der Kunde beispielsweise bereit, Abstriche beim Service hinzunehmen, beim Kauf im Fachgeschäft erwartet sie oder er eine bessere Betreuung. Standard sollten auf jeden Fall eine gute Erreichbarkeit, freundliche Mitarbeitende und Professionalität sein. Konkret bedeutet das für mich beispielsweise, dass Termine frühzeitig abgesagt werden, wenn sie nicht stattfinden können. Das Unternehmen sollte die Sicht der Kundinnen und Kunden wahrnehmen; diesen fallen viele Abläufe anders auf. Guter Service zeichnet sich für mich durch eine schnelle Reaktionszeit, Kompetenz und Genauigkeit aus. Der Kundenservice der Zukunft legt großen Wert auf die Gefühle und das Verhalten der Kundinnen und Kunden. Er sollte darauf abzielen, diesen ein individualisiertes Erlebnis zu bieten. So wird der Service nicht nur reaktiv, sondern auch proaktiv. Man sollte über alle möglichen Kanäle mit dem Unternehmen in Kontakt treten können. Dennoch bleibt die Menschlichkeit im Kundenservice unverzichtbar.

→ **Claudia Dabelstein** Assistentin der Geschäftsführung

Guter Service bedeutet für mich partnerschaftliches Zusammenarbeiten sowie ein respektvoller und höflicher Umgang miteinander. Wichtig ist mir, dass mein Anliegen ernst genommen wird und der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin auch mal über den Tellerrand schaut. Das heißt, dass sie ihr Wissen über das Produkt anwenden und gegebenenfalls neue Produkte empfehlen oder mögliche Alternativen anbieten. Um einen guten Service gewährleisten zu können, steht für mich die verlässliche Rückmeldung im Vordergrund. Neben einer schnellen Reaktion geht es vor allem um die Zeit, die sich Servicegeber für mein Anliegen nehmen.

→ **Madlene Gaiser** Auszubildende zur Industriekauffrau



Guter Service beinhaltet für mich alle (kleinen) Dienstleistungen rund um eine Transaktion. Dabei kann er von einem einfachen Bestellvorgang, einer gut organisierten Retoure bis hin zu kompetenten und freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern alles sein. Ich würde ihn als das Extra bezeichnen, das den großen Unterschied macht und dafür sorgt, dass ich mich als Kundin wohlfühle. Beim Thema Service sind mir aus Kundensicht vor allem drei Dinge wichtig: Kompetenz, Freundlichkeit und einfache Prozesse. Ich möchte nicht nur kompetent beraten werden, sondern auch bei Problemen mit jemandem sprechen, der mir helfen kann. Hier ist es mir persönlich sehr wichtig, dass meine Ansprechpartner:innen freundlich und professionell agieren. Wenn ich zum Beispiel etwas online kaufe, möchte ich einen einfachen, selbsterklärenden Bestellprozess haben und auch Produkte ohne großen Aufwand retournieren können.

→ **Jasmin Scheu** Marketing Managerin

Verlässlichkeit, Wertschätzung und Professionalität sind wichtige Grundpfeiler guten Services, egal in welchem Bereich. An allererster Stelle steht für mich jedoch, dass sich beide Parteien, Servicenehmer:in und Servicegeber:in, auf Augenhöhe und mit Respekt begegnen. Nur wenn man eine gemeinsame Ebene findet, kann der beste Service entstehen. Manchmal sind es auch die kleinen Dinge, die aus einer normalen Dienstleistung für die Kundin, den Kunden oder Gast etwas Besonderes machen: ein „Mehr“ an Leistung, an Motivation und an Menschlichkeit – gerade in einer Welt, die immer schnellerlebig und anonym wird.

→ **Manfred Braun** CFO



# Gewinnspiel

## Ausgezeichneten Service genießen



**Wir verlosen einen Gutschein für ein Abendessen für zwei Personen im Sterne-Restaurant des Gasthofs Krone in Waldenbuch (Kreis Böblingen).**

Seit Jahrhunderten steht der Gasthof Krone in Waldenbuch mit seinem denkmalgeschützten Gebäude für gemütliche und herzliche Gastlichkeit. Das Team um Küchenchef Erik Metzger stellt an sich den Anspruch, dass sich alle Gäste rundum wohlfühlen, den Alltag vergessen und sich verwöhnen lassen. Dazu gehört natürlich zum einen die vielfach prämierte Küche (unter anderem ein Michelin-Stern), zum anderen der hochklassige Service. Inspiriert sind die Speisen im Gasthof Krone durch die moderne französische Küche. Mit Fantasie und Kreativität schafft Erik Metzger, 2017 zu Deutschlands jüngstem Sternekoch gekürt, es stets, Neues zu kreieren und die Gäste zu überraschen.

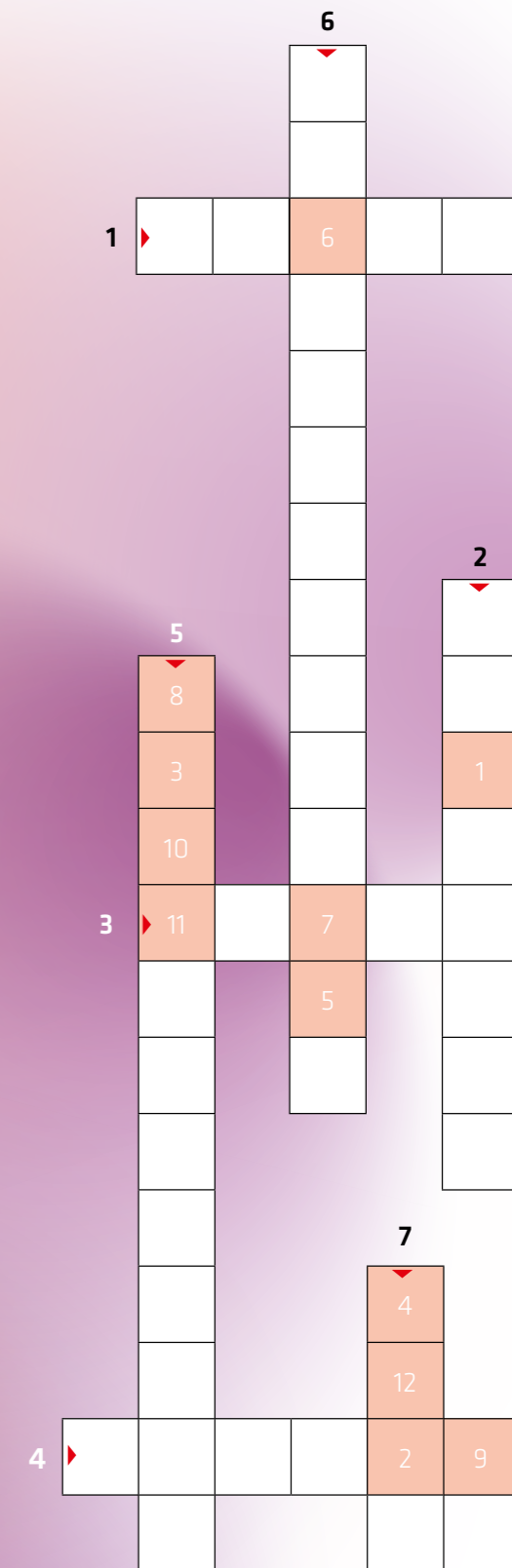


—> **Möchten Sie ein Mehrgänge-Menü in der Wohlfühlatmosphäre im Gasthof Krone gewinnen? Dann lösen Sie das Kreuzworträtsel und schicken Sie uns das Lösungswort unter Angabe Ihres Namens und Ihrer Telefonnummer bis 16.08.2024 an [brand@reiff-gruppe.de](mailto:brand@reiff-gruppe.de)**

Teilnahmeschluss ist der 16. August 2024. Teilnahmeberechtigt sind Personen ab 18 Jahren. Wir erheben für die Durchführung des Gewinnspiels und eine eventuelle Gewinnbenachrichtigung des Gewinners oder der Gewinnerin erforderliche Daten und speichern sie nur so lange, wie sie für diese Zwecke benötigt werden.

Mit der Teilnahme am Gewinnspiel willigen Sie in die Erhebung und Verwendung Ihrer Daten ein. Sie können die Einwilligungen jederzeit durch Nachricht an uns widerrufen. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Die Benachrichtigung der Gewinnerin bzw. des Gewinners erfolgt telefonisch im Anschluss an die Auslosung per Zufallsprinzip am 21.08.2024. Ihre Daten werden anschließend gelöscht. Mitarbeitende der REIFF-Gruppe und deren Angehörige sind von der Teilnahme ausgeschlossen. Eine Barauszahlung oder Wandlung des Gewinns ist nicht möglich. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

1. Wie nennt man hilfreiche Alltagstricks auf Englisch?
2. In Zusammenarbeit mit welchem Unternehmen bieten wir Sensortechnik an?
3. Wie viele Mitarbeiter (in Buchstaben) erzählen, was sie unter gutem Service verstehen?
4. Wie lautet der Nachname des Geschäftsführers des Instituts für Dienstleistungen?
5. Das Nachwuchsförderprogramm bei REIFF nennt sich Young ... Programm. Welches Wort fehlt?
6. Die Erfassung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks soll zu mehr ... beitragen. Welches Wort fehlt?
7. Seit wie vielen Generationen (in Buchstaben) ist die RTP in Händen der Familie Reiff?



**LÖSUNG:**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

Kreuzworträtsel generiert mit [xwords-generator.de](http://xwords-generator.de)



## Sensorlager für Treppenlifte

# Eine Zusammenarbeit, die Lebensqualität schafft

Treppen sind für ältere Menschen oder Menschen mit Gehbehinderung oftmals eine nahezu unüberwindbare Hürde. Aufzüge? Nicht überall realisierbar. Treppenlifte indes sind eine platzsparende Möglichkeit für viele Menschen, ihre Mobilität ein Stück weit zurückzuerlangen. Die AMT Schmid GmbH & Co. KG hat sich seit mehr als 40 Jahren diesem Ziel verschrieben und sorgt unter anderem mit dem Sensorlager aus unserem Hause dafür, dass die Treppenlifte Menschen sicher nach oben und nach unten befördern.

Das eigene Zuhause ist Rückzugsort und Wohlfühloase zugleich. Doch ist man nicht mehr gut zu Fuß, wird der Gang in ein anderes Stockwerk schnell zur Herausforderung oder gar zur Gefahr. Die Lebensqualität leidet. Ein Treppenlift mit einem Antrieb von AMT Schmid kann Abhilfe schaffen. Im Sitzen gelangen die Menschen sicher an ihr Ziel, ohne sich dem Risiko eines Sturzes auszusetzen. Möglich wird das unter anderem durch den Einsatz des hochwertigen Traglagers mit Drehzahlsensor, das REIFF Technische Produkte an AMT Schmid liefert. Dieses Sensorlager, im Fachjargon auch Inkrementalgeber genannt, misst pro Umdrehung 80 Pulse und

gibt so beim Einsatz im Treppenlift die Geschwindigkeit sowie die aktuelle Position wieder. Das Sensorlager wird im Sonderantrieb SSG04 eingesetzt. Diese Antriebe werden stets paarweise verkauft – in einem findet sich das Sensorlager. Dieses bietet einen deutlichen Mehrwert für die Kunden, weil es eine direkte Rückmeldung des Antriebs über Geschwindigkeit und Position ermöglicht. „Die Integration in den Antrieb ermöglicht eine sehr kompakte Bauweise, die sich harmonisch in das Gesamtdesign einfügt“, erklärt Dr. Matthias Henschel, Leiter Produktentwicklung bei AMT Schmid, dazu.





**Ralf Ostertag**  
Key Account Manager

Enzo Viola, CEO von AMT Schmid, ergänzt: „Unsere AMT-Antriebslösungen überzeugen durch Perfektion in Sachen Qualität, Wirkungsgrad, Laufruhe und Wirtschaftlichkeit.“ Der buchstäbliche Motor für das Unternehmen aus dem Landkreis Sigmaringen ist die Begeisterung für das Thema Mobilität – gerade für Menschen, für die diese keine Selbstverständlichkeit (mehr) ist. „Wir sind stolz, dass wir mit unserer täglichen Arbeit Gutes tun können und Menschen zu mehr Lebensqualität verhelfen“, so Enzo Viola weiter.

Auch Ralf Ostertag, Key Account Manager bei REIFF Technische Produkte, freut sich, mit AMT Schmid einen

langjährigen Kunden zu haben, der Menschen ihre Bewegungsfreiheit zurückgibt. „Das ist eine tolle Sache, an der wir sehr gerne mitwirken.“ Neben dem Sensorlager liefert REIFF noch etliche weitere spezifizierete Produkte, beispielsweise Wellendichtringe oder Polyamid-Laufrollen. „Wir haben mit dem Kunden etliche Berührungspunkte über das gesamte Produktsortiment hinweg“, so Ralf Ostertag. Dementsprechend eng ist die Geschäftsbeziehung zwischen REIFF und AMT Schmid – bis hin zur Einrichtung eines Konsignationslagers. „Wir sind stark vernetzt. So schaffen wir gemeinsam Lösungen, von denen viele profitieren.“ ●



Der Sonderantrieb SSG04 wurde speziell für die Anwendung in Treppenliften konzipiert.

# Erster Nachhaltigkeitsbericht „Zu einem nachhaltigen Unternehmen gehört mehr als der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck“





Im Frühjahr haben wir unseren ersten Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht. Wir möchten damit auf der einen Seite unsere bisherigen Erfolge präsentieren, auf der anderen Seite ehrlich aufzeigen, in welchen Bereichen wir uns verbessern können. Der Nachhaltigkeitsbericht umfasst das Engagement der REIFF Technische Produkte GmbH in den Jahren 2021 bis 2023 auf unterschiedlichen Gebieten. „Zu einem nachhaltigen Unternehmen gehört mehr als der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck“, betont Nachhaltigkeitsmanager Philipp Wagner. „Der Mensch, die Gesellschaft und die Natur – all das hängt zusammen. Deshalb versuchen wir, Nachhaltigkeit als Ganzes zu begreifen.“

#### Umwelt und Klima

Um zu wissen, wo wir in Sachen Klimaschutz ansetzen müssen, haben wir den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck aller deutschen Standorte der REIFF Technische Produkte GmbH im Jahr 2022 unter die Lupe nehmen lassen. 2780 Tonnen CO<sub>2</sub>e sind ausgestoßen worden – ein Wert, den wir mit der Inbetriebnahme der Photovoltaikanlage auf unserem Logistikzentrum in Reutlingen um bis zu elf Prozent senken können. Gerade in der Logistik achten wir auf recycelbares Verpackungsmaterial, zertifizierte Kartonagen und optimierte Transportrouten, um die negativen Auswirkungen auf die Umwelt möglichst gering zu halten.

Natürlich sind unsere Prozesse an den Vorgaben des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes ausgerichtet, um Menschen sowie die Umwelt zu schützen. In der Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten spielt der verpflichtende Verhaltenskodex (Code of Conduct for Suppliers) eine wichtige Rolle. Er bildet Themen ab, die sich in den Grundsätzen unseres eigenen Handelns bei allen Mitarbeitenden sowie den Unternehmenszielen wiederfinden. Dazu gehören unter anderem Menschen- und Arbeitnehmerrechte, Gleichbehandlung und Chancengleichheit, Transparenz, Kommunikation sowie Umwelt- und Klimaschutz.

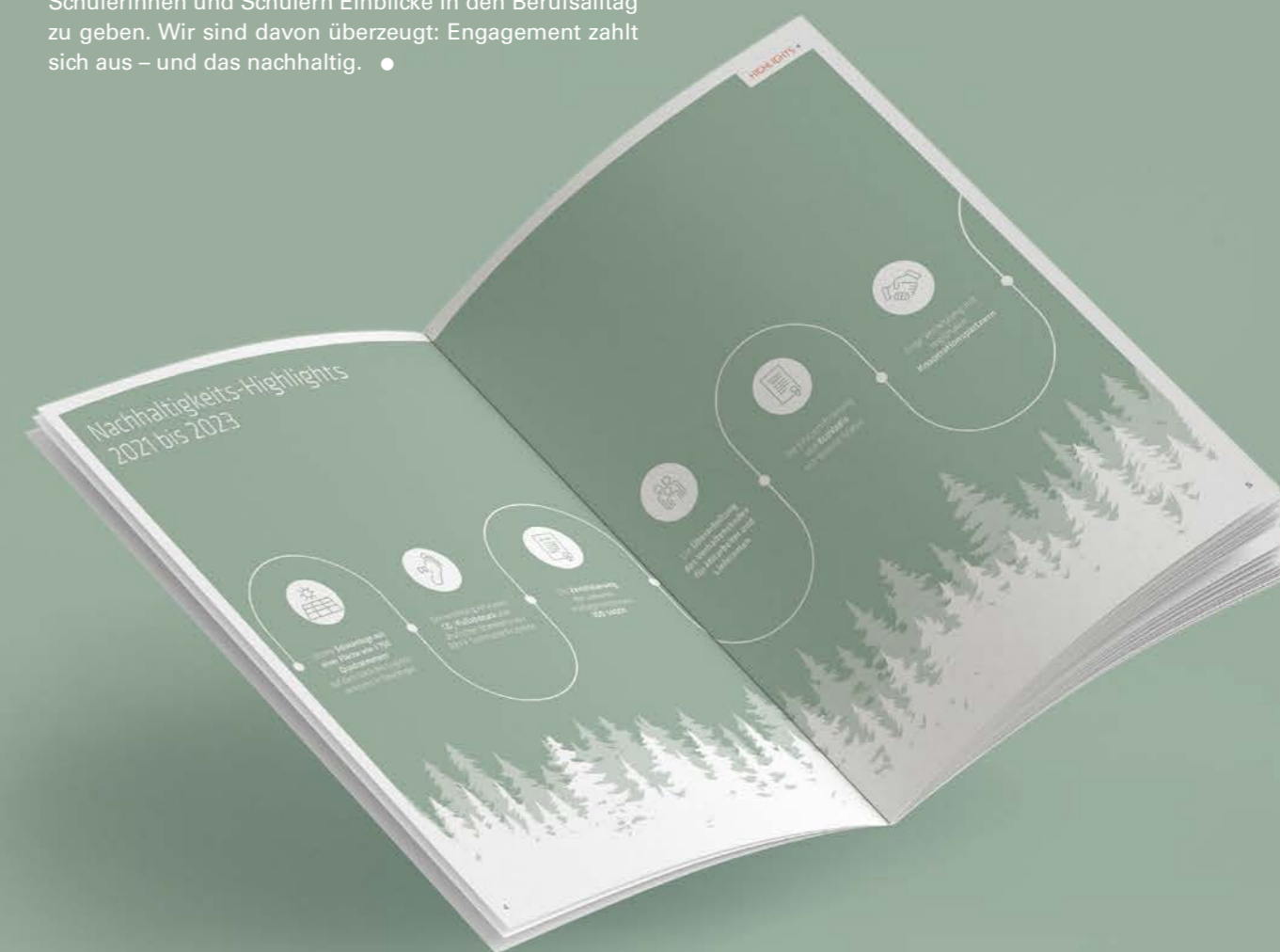
Innerhalb des Berichtszeitraums hat REIFF die Zertifizierung nach DIN EN ISO 14001 erhalten – ein international anerkannter Standard, der sicherstellt, dass ein Unternehmen ein zielgerichtetes Umweltmanagementsystem unterhält. „Wir sind stolz darauf, ein Zertifikat in den Händen zu halten, das unser Engagement für Nachhaltigkeit bestätigt“, freute sich Oliver Noffke, Leiter Qualitätsmanagement bei REIFF.

#### Mitarbeitende

REIFF möchte für seine Mitarbeitenden ein fairer und verlässlicher Arbeitgeber sein – nicht zuletzt deshalb, weil ein Unternehmen in vierter Generation den Mitarbeitenden seinen Erfolg zu verdanken hat. Deshalb setzen wir auf die Förderung unserer Kolleginnen und Kollegen und stärken durch regelmäßige Veranstaltungen das Gemeinschaftsgefühl. Darüber hinaus unterstützen wir die Mitarbeitenden durch Rabatte auf Sportangebote oder entsprechende Aktionen darin, gesund zu bleiben. Ein wichtiger Baustein unseres Unternehmenserfolgs ist seit jeher die Ausbildung von Nachwuchstalenten. Rund sieben Prozent aller Mitarbeitenden sind Auszubildende oder duale Studierende – die Übernahmequote nach dem Ende ihrer Lehrzeit beträgt 95 Prozent.

#### Gesellschaft

Wir sind tief mit der Region Reutlingen verwurzelt – dort, wo die Geschichte von REIFF ihren Anfang genommen hat und wo sich noch heute ein großer Teil des Unternehmensalltags abspielt. In dieser Region unterstützen wir Vereine und Organisationen wie beispielsweise Pro-JuVe, Joblinge oder Arche IntensivKinder. Auszubildende und Mitarbeitende sind regelmäßig an unseren derzeit neun Kooperationsschulen zu Gast, um den Schülerinnen und Schülern Einblicke in den Berufsalltag zu geben. Wir sind davon überzeugt: Engagement zahlt sich aus – und das nachhaltig. ●



Laden Sie den kompletten Nachhaltigkeitsbericht hier herunter:

[www.reiff-tp.de/nachhaltigkeit](http://www.reiff-tp.de/nachhaltigkeit)





## Sauberkeit im Schweinestall: Silikondichtung für Waschroboter

In Schweineställen erleichtern moderne Waschroboter die Arbeit und sorgen damit nicht nur für effiziente Arbeitsabläufe, sondern auch für mehr Tierwohl. Damit das empfindliche Steuerelement des Roboters vor Nässe und Ammoniak geschützt ist, fertigt KREMER passgenaue Silikondichtungen.



Bei dem Waschroboter wird das sensible Steuerelement mit Hilfe der Silikondichtung von KREMER geschützt.

Bei der gründlichen Reinigung von Schweineställen sind Waschroboter eine praktische Sache – sie reinigen automatisch mit Hilfe modernster Technologie die Stallanlagen und erkennen automatisch Hindernisse wie Stützen oder Wasserleitungen, die dann vom Teleskoparm umfahren werden. So werden Ställe mit dem Waschroboter der BEG Schulze Bremer GmbH gründlich gereinigt, um das Wohlbefinden der Tiere zu steigern. Betriebe können damit nicht nur per Knopfdruck für eine saubere Stallumgebung sorgen, sondern sparen auch Zeit, weil die Hauptarbeit der Waschroboter übernimmt und eine manuelle Nachreinigung nur noch geringfügig nötig ist.

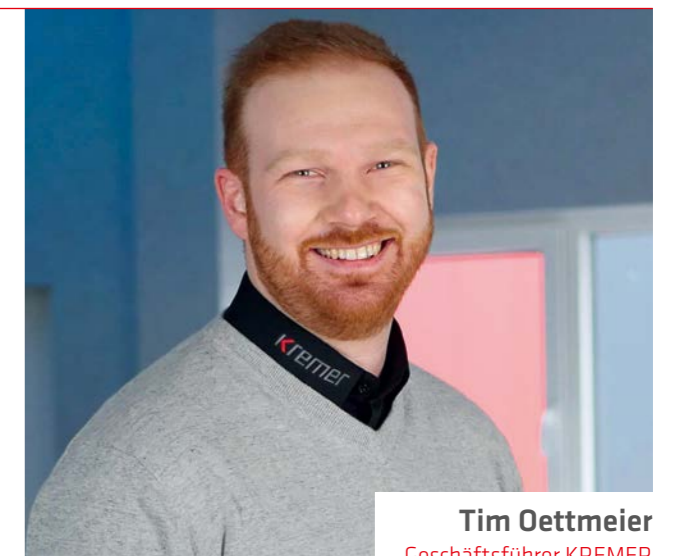
### Know-how in der Dichtungstechnik

Damit die Geräte zuverlässig und sicher arbeiten können, muss das empfindliche Steuerelement vor Nässe und Ammoniakgas sowie wässrigem Ammoniak geschützt werden. Auf der Suche nach einer passenden Dichtungslösung für die Konstruktion des Schweinestall-Waschroboters kontaktierte das Konstruktionsbüro Stele GmbH unsere Tochtergesellschaft KREMER. Das Unternehmen KREMER mit Sitz in Wächtersbach ist Spezialist für Gummiprodukte wie Dichtungen, Profile und O-Ringe. Mit dem entsprechenden Know-how in der Dichtungstechnik unterstützen die Fachleute von KREMER Kunden aus unterschiedlichsten Branchen dabei, eine passgenaue Lösung für deren individuelle Ansprüche zu finden.

### Silikon: Ein beliebter Werkstoff

Im Falle des Waschroboters für die Schulze Bremer GmbH sind Silikondichtungen die beste Wahl. Für den Einsatz in Feuchträumen erweisen sie sich als ideal: Silikon ist robust, wasserbeständig und in der Formgebung maximal flexibel zu verarbeiten. Das Material besitzt außerdem ausgezeichnete Isoliereigenschaften und eine gute Medienbeständigkeit gegenüber Ölen, Kraftstoffen und Chemikalien. Dichtungen aus Silikon kommen in den verschiedensten Bereichen zum Einsatz – die chemische Industrie und die Automotive-Industrie sind nur zwei von vielen Branchen, in denen auf Dichtungen und Formteile aus Silikon gesetzt wird. Um im Vorfeld beispielsweise den Einfluss von Geometrieänderungen auf Funktion und Montagesituation auszutesten, bietet KREMER Prototypen im 3-D-Druck an. Mit dem Verfahren lassen sich Prototypen von Profildichtungen bis zu einer Länge von 300 mm herstellen. Die Prototypen ermöglichen eine hohe Flexibilität in der Konstruktions- und Entwicklungsphase und sind eine kostengünstige Lösung. ●

→ **NEUER GESCHÄFTSFÜHRER BEI KREMER:** Seit dem 1. Januar 2024 ist Tim Oettmeier neuer Geschäftsführer unseres Tochterunternehmens KREMER. Er ist bereits seit 2014 bei KREMER tätig und hat von der Pike auf im Unternehmen gelernt. Nach seinem dualen Studium der Betriebswirtschaftslehre stieg der heute 29-jährige als Controller bei KREMER ein. Schließlich arbeitete er ab 2020 intensiv als Assistent der Geschäftsführung mit dem langjährigen Geschäftsführer Gregor Hämel zusammen. Von 2021 bis 2022 war Tim Oettmeier bei REIFF als Referent der Geschäftsleitung tätig, bevor er als Referent der Geschäftsleitung zu KREMER zurückkehrte. Dort erhielt er Prokura sowie Personalverantwortung und bereitete sich in der folgenden Zeit intensiv auf seine neue Aufgabe vor. Die enge Verbundenheit mit KREMER und dem Mutterkonzern REIFF zeichnet Oettmeiers Arbeit aus.



**Tim Oettmeier**  
Geschäftsführer KREMER

## REIFF Hacks

# Wir sind Serviceprofi – und machen Sie zum Alltagshelden

Der Alltag steckt voller Herausforderungen. Wer braucht da schon die kleinen Ärgernisse, die einem die Energie für all die wichtigen Aufgaben rauben, die anstehen? Richtig: niemand. Ob es das ausgefranste Bohrloch ist oder der Kabelsalat auf dem Schreibtisch – mit unseren REIFF Hacks lösen Sie die Problemchen im Nu.

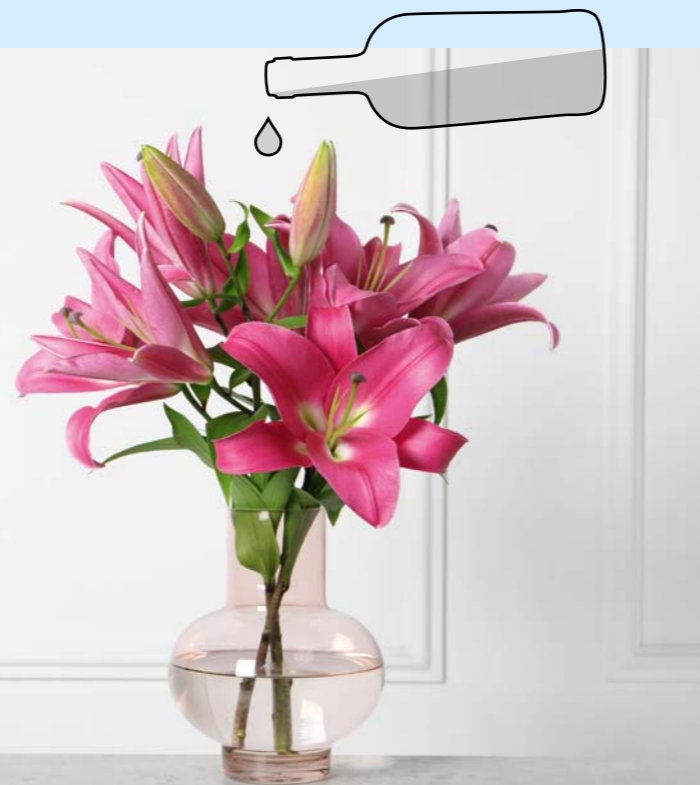


### DEM KABELSALAT DEN KAMPF ANSAGEN

Tablet, Smartphone, Headset & Co. – viele Schreibtische könnten es, was die Anzahl der Kabel anbelangt, mit einem Maschinenraum aufnehmen. Da bleibt es nicht aus, dass sich das Ganze verknotet und verheddert. Damit es erst gar nicht so weit kommt, können **Umlegeklammern** helfen. **Die Klammer an der Tischkante befestigen, die Bügel nach hinten klappen und das Kabel hindurchfädeln**, eins neben dem anderen. So hat man stets einen Überblick – und kann sich auf das Wesentliche konzentrieren.

### WIE BLUMEN LÄNGER HALTEN

Die heimische Minibar kann tatsächlich sehr nützlich sein – nicht nur für gesellige Abende. **Auch Schnittblumen können hin und wieder ein Schlückchen vertragen. Wodka, um genau zu sein. Ein Schuss davon ins Blumenwasser, und sie bleiben länger frisch**, wie Fachleute nahelegen. Warum? Der Alkohol tötet Bakterien ab, die dafür sorgen, dass die Blumen schnell verwelken. Zudem verhindert der Wodka, dass das Blumenwasser anfängt, unangenehm zu riechen. Aber aufgepasst: Zu viel Wodka ist auch für Blumen nix.



### MEHR PLATZ IM KLEIDERSCHRANK

Wer Blusen, Blazer, Hosen und Pullis fein säuberlich im Kleiderschrank aufhängen möchte, stößt schnell an die Kapazitätsgrenzen desselben. Wer Platz sparen und dabei auch noch eine bessere Übersicht bekommen möchte, muss lediglich Erfrischungsgetränke konsumieren. Wie bitte? Klar, einfach die **Öffnungsflasche abtrennen und den Kleiderbügelhaken durch die runde Öse führen**. Durch die andere Öse kommt der zweite Kleiderbügelhaken – schon ist der **Doppelkleiderbügel fertig**. Bonus: So lassen sich Kleiderteile, die gut zusammenpassen, auch gleich zusammen aufhängen.



### SIND DIE BATTERIEN VOLL ODER LEER?

Wäre es nicht schön, wenn man Batterien ansehen könnte, ob sie voll oder leer sind? Es gibt einen Trick, wie man das schnell herausfinden kann: **Und zwar, indem man eine Batterie aus geringer Höhe auf einen harten Untergrund fallen lässt. Springt die Batterie nach dem ersten Aufprall nur kurz hoch oder fällt direkt wieder um, ist sie voll. Eine leere Batterie hingegen hüpfet eher hin und her. Einfach genial, oder?**





## WENN EIN MALHEUR BEIM BOHREN PASSIERT

Ein Bohrloch in der Wand ist ausgerissen – das ist schnell passiert. Statt verschämt ein Bild darüberzuhängen, um den Schlamassel unsichtbar zu machen, kann man mit der Heißklebepistole nachhelfen. Nachdem man **das Bohrloch mit dem Staubsauger ausgesaugt hat, zu etwa zwei Dritteln mit Heißkleber füllen und den Dübel reinstecken, solange der Kleber noch weich ist.** Sobald der Heißkleber getrocknet ist, kann man die Schraube eindrehen. Fast, als wäre nichts gewesen!



## SO KANN DER STAUBSAUGER IM SCHRANK BLEIBEN

Wo gehobelt wird, fallen Späne, das ist klar. Trotzdem lässt sich der Putzaufwand nach dem Bohren mit folgendem Trick auf ein Minimum reduzieren: **Man befestigt eine Pappschachtel, beispielsweise eine leere Lebensmittelverpackung, mit Malerkrepp unterhalb der Bohrstelle an der Wand. So fällt der Bohrstaub einfach hinein.** Alternativ kann man auch einen Papp- oder einen Plastikbecher mit der Öffnung gen Spitze auf den Bohrer stecken. Das hat den gleichen Effekt: Der Staubsauger kann im Schrank bleiben.

## KEIN PASSENDER SCHRAUBSCHLÜSSEL PARAT



Eine Schraube locker zu haben, ist keine große Sache: festziehen, fertig. Wenn jedoch der Schraubenschlüssel zu groß und kein anderer greifbar ist, wird es knifflig. Im Vorteil ist da, wer ein wenig Münzgeld im Portemonnaie hat. Da die Münzen so unterschiedlich groß sind, findet sich fast immer eine passende. Und so gehts: den Schraubenschlüssel so ansetzen, dass er an einer Kante der Schraube flach anliegt. Jetzt **prüfen, wie viel Platz auf der anderen Seite zwischen Schraubenschlüssel und Schraube ist – und die passende Münze finden, um den Raum zu füllen.** Nun dürfte das Festziehen kein Problem mehr sein.

## SCHEREN SCHLEIFEN LEICHT GEMACHT

Eine stumpfe Schere ist ein reines Ärgernis. Den Fachmann oder die Fachfrau zu konsultieren, indes teuer. Günstiger und schneller geht das Schärfen mit einem Produkt, das jede und jeder zu Hause haben dürfte: **Alufolie. Schon nach ein paar Schnitten mit der Schere in das silberne Material sind die Klingen wieder fast wie neu.** Das Ganze funktioniert ebenso gut mit Nagelscheren, Zangen und anderen Schneidewerkzeugen mit Doppelklinge.

## EPOXIDHARZ OHNE BLÄSCHEN

Epoxidharz ist vielseitig einsetzbar: Porzellan, Holz, Metalle, Kunststoffe und vieles mehr können damit geklebt werden. Der Haken: Beim Gießen von Epoxidharz entstehen oft Bläschen, die unschön aussehen. Das muss nicht sein: **Die Bläschen lassen sich leicht zum Platzen bringen, wenn man sie mit einem Heißluftföhn oder einer Lötlampe kurz erhitzt. Das Ergebnis: Die Oberfläche ist schön glatt.** Epoxidharz gibt es übrigens in unserem Onlineshop unter [Epoxidharz \(reiff-tp.de\)](https://www.reiff-tp.de).



Rainer Müller  
Leiter Anwendungstechnik



Maximilian Röcker  
Anwendungstechniker

# Schulung für Kunden Schneller einlernen, Fehler vermeiden

Zu einem guten Service gehört mehr als das Verkaufen von Produkten, beispielsweise eine gelebte Beziehung zu den Geschäftspartnern. Um diese zu stärken, haben Rainer Müller, Leiter der Anwendungstechnik, und Anwendungstechniker Maximilian Röcker sowie Key-Account-Manager Benjamin Gmehling jüngst eine Schulung bei der Harro Höfliger Verpackungsmaschinen GmbH, einem langjährigen Kunden, gegeben. Eine Premiere.

Den Ausschlag gegeben hatte die Einführung einer internen Lernplattform für Konstrukteure bei Harro Höfliger im Bereich der Zahnriementechnik. REIFF als Lieferant der Antriebstechnik, vor allem im Bereich Zahnriemen und Komponenten, stand beim Aufbau der Plattform eng zur Seite.

„Harro Höfliger möchte mit der Plattform ihren (neuen) Konstrukteuren den Einstieg bei Zahnriemen erleichtern. Durch die Plattform können sie schneller eingelernt werden. Zudem werden wiederkehrende Fehler vermieden und interne Standards festgelegt“, erklärt Rainer Müller.

Während des Austauschs zu der Plattform sei die Idee für die Schulung entstanden. „Die Themen orientierten sich an denen auf der Lernplattform“, sagt Rainer Müller. Sie wurden ergänzt durch Vorschläge aus dem Hause Harro Höfliger und durch Ideen der Anwendungstechniker von REIFF.

An zwei aufeinanderfolgenden Tagen, jeweils mit Schulungen am Vormittag und Nachmittag, nahmen insgesamt vier Gruppen an der Veranstaltung bei Harro Höfliger in

Oppenweiler (Rems-Murr-Kreis) teil. Wann setzt man welche Riemen ein? Wann nutzt man welche Beschichtung? Was muss in den Zeichnungen stehen, um am Ende fehlerfreie Aufträge zu übermitteln? Diese und etliche weitere Themen waren Inhalt der mehrstündigen Workshops. „Wir kamen direkt mit den Konstrukteuren ins Gespräch, haben Fragen beantwortet und neue Themen angesprochen“, blickt Rainer Müller zurück. „Das ist super angekommen“, bestätigt Maximilian Röcker. Durch den persönlichen Kontakt sei das Eis direkt gebrochen – und der Weg frei für eine noch engere und vertrauere Zusammenarbeit.

Insbesondere in der Konstruktionsphase könne das eine enorme Hilfe sein, weiß Maximilian Röcker. „Es ist gut, wenn man schon früh aufeinander zukommt, um etwaige Fehler gar nicht erst entstehen zu lassen.“ So könne der gesamte Bestellprozess für beide Seiten – Lieferant und Kunde – vereinfacht werden.

Aufgrund der positiven Erfahrungen mit der Schulungspremiere schließt Rainer Müller eine Wiederholung auch bei anderen Kunden nicht aus.

Auch von Harro Höfliger gab es viel Lob: „Es war eine rundum gelungene Schulung. Die Kollegen von REIFF haben sich sehr gut vorbereitet, Fragen beantwortet und die Grundlagen verständlich vermittelt“, lobt Linda Quast, Lead Buyer bei Harro Höfliger. Für die Konstrukteure waren die Informationen sehr wertvoll und ebenso der Kontakt zur Technik bei REIFF für zukünftige Fragen. ●

# CAQ

## Computer-Aided-Quality-Assurance-Software Ungeliebt und doch unvermeidbar: Wie Reklamationen effizient abgewickelt werden

Am liebsten würde man sie komplett aus dem Tagesgeschäft streichen – und doch lassen sich Reklamationen kaum vermeiden. Umso wichtiger ist ein professioneller Umgang damit. Vor rund einem Jahr hat unser Qualitätsmanagement die CAQ-Software Babtec eingeführt, um genau das zu erreichen. Eine erste Bilanz.

# Q

Um die Prozesse rund um das Qualitätsmanagement bei REIFF Technische Produkte besser abzubilden, entschied sich das Team um Oliver Noffke, Leiter Qualitätsmanagement, Ende 2022 für die CAQ-Software von Babtec. Seit 2023 laufen sämtliche Reklamationsprozesse über dieses System.

Oliver Noffke ist rund ein Jahr nach der Einführung sehr zufrieden mit der Software. Sein Team habe seither einen deutlich besseren Überblick über alle Daten, könne diese nach bestimmten Gesichtspunkten filtern und Reklamationen einfacher erfassen. Fehler ließen sich auf diese Weise schnell auslesen – „und wir können darauf reagieren“, so Noffke. Die Software unterstütze bei der Bearbeitung mit der 8-D-Methode. Das bedeutet: Es sind acht Schritte zur Problemlösung hinterlegt. Das ermöglicht einen strukturierten Ablauf, erleichtert die Arbeit und ist weniger fehleranfällig. Eine der größten Stärken von Babtec seien aber die Dashboards, betont Oliver Noffke. Diese könnten je nach Anwendungszweck individuell erstellt werden. Neben den verschiedenen Teamsichten hätten alle Mitarbeitenden auch ein persönliches Dashboard zur optimalen Überwachung der laufenden Prozesse.

Sein Fazit: „Wir können Vorgänge schneller bearbeiten, haben eine ausgebaute Steuerungsfunktion und können die Fachbereiche gezielt in die Bearbeitung der Maßnahmen einbinden. In Summe hat sich die Kommunikation dadurch verbessert.“

„Natürlich verfolgen wir alle das Null-Fehler-Ziel“, betont der Leiter Qualitätsmanagement bei REIFF. Aber wenn es schon zu Reklamationen komme, sollten diese wenigstens schnell und effizient bearbeitet werden, meint er. „Durch die Auswertungsmöglichkeiten ist es uns auch besser möglich, Fehlermuster zu erkennen und die Ursachen abzustellen, um auf diese Weise neue Fehler zu vermeiden.“

Die Software Babtec unterstützt das Team zudem in allen weiteren relevanten QM-Prozessen, primär bei der Erstellung von Erstbemusterungen. „Hier konnten wir teilweise manuelle Prozesse ablösen und den gesamten Ablauf auf das notwendige Level bringen“, erklärt Oliver Noffke. Mit der Einführung weiterer Module wie Lieferantenbewertung und Audits gehen er und sein Team nun den konsequenten Weg zur Nutzung der QM-Prozesse auf einem Kanal.

„Wir möchten uns gerne mit Kunden über ihre Erfahrungen mit dem Programm austauschen“, meint Oliver Noffke. Warum? Je größer das Netzwerk, desto effizienter kann die Software genutzt werden. Und desto mehr profitieren die Kundinnen und Kunden am Ende. Bei Interesse an einem Erfahrungsaustausch über Babtec melden Sie sich direkt bei Oliver Noffke per E-Mail an [oliver.noffke@reiff-gruppe.de](mailto:oliver.noffke@reiff-gruppe.de). ●



**Oliver Noffke**  
Leiter Qualitätsmanagement



**Thomas Falk**  
Strategischer Sortimentsmanager

**Heiko Holczer**  
Anwendungstechniker

## Condition-Monitoring-Systeme Gemeinsam bieten wir nicht nur Produkte an, sondern Lösungen“

REIFF Technische Produkte hat seit Anfang des Jahres Sensortechnik und automatisierte Ölinjektion im Sortiment. Als starken Partner an unserer Seite haben wir die Messfeld GmbH aus Klagenfurt (Österreich). Messfeld hat es sich zur Aufgabe gemacht, den Kunden vollständig konfigurierte Systemlösungen im Bereich der Instandhaltung anzubieten.

Konkret gesagt, geht es dabei um Condition-Monitoring-Systeme namhafter Hersteller, mit denen Maschinen in allen Branchen einfach überwacht und etwaige Störungen frühzeitig erkannt werden. So können die Verantwortlichen schnell reagieren – bevor es zum Horrarszenario Stillstand kommt.

Aber wie funktioniert diese Überwachung genau? Bei den Herstellern, die REIFF seit Kurzem im Sortiment hat – unter anderem Siemens und Schaeffler –, wird ein Sensor an die Maschine angebracht. Dieser sammelt fortwährend Daten und übermittelt diese an die mit dem Sensor verbundenen Anwendungen am PC oder Smartphone. Über die Endgeräte können Nutzer:innen den Zustand der Maschine unkompliziert im Blick behalten. Sollte es zu einer Unwucht oder einer Störung kommen, sendet das Programm eine Warnmeldung. Eine solch frühe Warnung kann einem Unternehmen hohe Folgekosten, etwa durch Produktionsausfälle, ersparen.

Jutta Isopp, Geschäftsführerin der Messfeld GmbH, freut sich über die Zusammenarbeit mit REIFF. Durch die Vertriebsstärke des Partners könne sich Messfeld auf dem deutschen Markt etablieren, betont sie. REIFF wiederum kann sich in Sachen Installation und Wartung der Condition-Monitoring-Systeme voll auf das Expertenwissen von Messfeld verlassen. „Gemeinsam bieten wir nicht nur Produkte an, sondern Lösungen“, sagt Isopp. Für die Kunden stellt das einen großen Mehrwert dar, findet Thomas Falk vom Sortimentsmanagement bei REIFF. Der Bereich Sensortechnik sei eine tolle Ergänzung des bisherigen Sortiments des Technischen Händlers aus Reutlingen. Und die ersten Erfahrungen zeigen: Die Kunden wissen das neue Angebot schon jetzt sehr zu schätzen.

Bei Interesse oder Fragen steht Ihnen Heiko Holczer unter [heiko.holczer@reiff-gruppe.de](mailto:heiko.holczer@reiff-gruppe.de) zur Verfügung. ●



# Young-Professional-Programm

## Nachwuchstalente bestmöglich fördern



**Dorothee Fröbrich**  
Personalreferentin Koordination  
und HR-Projekte

15 Nachwuchstalente aus verschiedenen Bereichen der REIFF Technische Produkte GmbH durften im November 2023 die Urkunden für ihre Teilnahme am Young-Professional-Programm entgegennehmen – die Belohnung für zwölf spannende Monate mit Workshops, Schulungen und Projektarbeiten.

Für REIFF war das Young-Professional-Programm ein Pilotprojekt. Das Ziel: Die jungen Talente in ihrer Weiterentwicklung zu unterstützen und bestmöglich zu fördern. Zudem sollte durch Teamtage und weitere Teambuilding-Veranstaltungen die bereichsübergreifende Zusammenarbeit gestärkt werden. In Schulungen lernten die Teilnehmenden mehr über Zeitmanagement, Problemlösungskompetenz und nicht zuletzt auch über sich selbst – dank einer Insights-Analyse und zahlreicher Feedback-Gespräche.

Nach sechs Monaten begann die Projektphase, in der sich die Mitarbeitenden in Gruppen zuvor festgelegten Themen widmeten. So befasste sich ein Team mit der Einführung einer Lernplattform im Unternehmen, ein anderes erstellte ein Konzept dafür, wie man Synergie-Effekte innerhalb der REIFF-Gruppe besser nutzen könnte. Zum Abschluss der Projektphase präsentierten alle Gruppen ihre Ergebnisse allen Kolleginnen und Kollegen in einer unternehmensweiten Vorstellung.

Vorbei ist die Nachwuchsförderung bei REIFF damit natürlich nicht. Jeder interessierte Teilnehmende des Young-Professional-Programms hat nach dem Ende der

Projektphase eine Mentorin oder einen Mentor an die Seite gestellt bekommen, um sich regelmäßig auszutauschen. Die Mentorinnen und Mentoren sind selbst langjährige REIFFler und können den Nachwuchstalents bestens mit Rat und Tat zur Seite stehen.

„Wir wollen mit dem Young-Professionals-Programm auch die Motivation und das Gefühl, zum Unternehmen zu gehören, stärken“, erklärt Dorothee Fröbrich, Personalreferentin Koordination und HR-Projekte bei REIFF. Das offizielle Ende des Programmzeitraums bedeute also nicht, dass die Projekte, die die Teilnehmenden ausgearbeitet haben, nun in der Schublade lägen. „Die Ergebnisse sind eine tolle Grundlage für weitere Entwicklungen. Wir werden die Projekte in den jeweiligen Abteilungen fortführen und damit sicherlich Erfolge erzielen.“

Auch das Programm selbst soll in absehbarer Zeit fortgesetzt werden, kündigt Dorothee Fröbrich an. Das HR-Team wolle die Erfahrungen aus dem ersten Programm nutzen, um noch an der ein oder anderen Stellschraube zu drehen und den Nachwuchstalents dann eine noch bessere Förderung zuteilwerden zu lassen. ●

→ Im Anschluss an das **Young-Professional-Programm** geht es mit dem **Mentoring-Programm** weiter. Lesen Sie auf der nächsten Seite das Interview mit einem unserer Mentor / Mentee-Paare.

## Mentoring-Programm bei REIFF

# „Ich bin dankbar für die Impulse“

Nach dem Young-Professional-Programm ging es für alle Interessierten mit dem Mentoring weiter. Die Teilnehmenden wurden ihren Partnerinnen und Partnern nach bestimmten Kriterien zugeteilt – möglichst sollte er oder sie beispielsweise nicht in derselben Abteilung arbeiten. „Und die Chemie muss natürlich stimmen“, sagt Götz von dem Bussche. Der Leiter des Anforderungsmanagements trifft sich seit Ende 2023 regelmäßig mit seiner Mentee Sophia John. Wie das abläuft und wie beide davon profitieren, erzählen sie im Interview.

**spruchREIFF:** Wie läuft das Mentoring bei euch beiden?

**Sophia:** Wir haben uns im Dezember auf meinen Wunsch hin das erste Mal getroffen. Damals haben wir vereinbart, dass wir uns einmal im Monat zusammensetzen, Götz' Tür aber immer offen ist, um über alle möglichen Themen zu sprechen. Bisher ging es zum Beispiel um die Eigen- und Fremdwahrnehmung oder um Konfliktmanagement. Insgesamt sind es also vor allem Themen, die die persönliche Weiterentwicklung betreffen.

**Götz:** Beim ersten Treffen haben wir mit einem Dartspiel gegen ein anderes Mentoren-Mentee-Gespann gestartet, das wir – nebenbei bemerkt – natürlich gewonnen haben. So konnten wir schnell das Eis brechen. Außerdem verbindet uns das Interesse an älteren Autos. So etwas schafft eine gemeinsame Basis, die wichtig ist für den vertrauensvollen Austausch. Vor jedem Treffen bereitet Sophia Fragen vor, die sie mir schickt. Thematisch sind wir nicht eingeschränkt, aber es geht vorwiegend um „weiche“ Themen. Da reden wir kräftig drüber, etwa eine bis eineinhalb Stunden lang.

**spruchREIFF:** Was hast du aus den bisherigen Treffen mitgenommen, Sophia?

**Sophia:** Ich bin dankbar dafür, dass so etwas wie das Mentoren-Programm angeboten wird. Und ich bin dank-

bar für die Impulse, die ich von Götz dadurch erhalte. Es ist echt wertvoll, eine andere Sichtweise als die eigene zu erfahren.

**spruchREIFF:** Und du, Götz?

**Götz:** Ich bekomme die Fragen ja schon vorab von Sophia zugeschickt und mache mir natürlich Gedanken darüber, versuche, das mit meinen bisherigen Erfahrungen abzugleichen und nach Beispielen zu suchen. Das sind dann Themen, über die man im Alltag nicht so intensiv nachdenkt – und die deshalb umso spannender sind. Außerdem macht es mir Spaß, wenn ich den Eindruck habe, dass meine Impulse Sophia weiterhelfen.

**spruchREIFF:** Wann endet das Mentoring?

**Götz:** Es gibt kein vorgeschriebenes „Ende“ des Programms nach einem Jahr beispielsweise. Wir sind völlig frei, was das angeht, und auch, was die Gestaltung des Programms anbelangt. Es soll ohne Druck ablaufen. Und das ist gut so.

**Sophia:** Wir sind ja noch ziemlich am Anfang des Austauschs, daher lassen wir alles auf uns zukommen. Ich habe jedenfalls noch genügend Fragen auf Lager! ●

**Götz von dem Bussche**

ist seit Januar 2020 bei REIFF. Zunächst arbeitete er als Leiter Kundenservice, seit einem Jahr ist er als Leiter Anforderungsmanagement tätig.



**Sophia John**

ist seit Juli 2022 als Trainee Supply-Chain-Management im Unternehmen.

# Gummidichtungen für WCs Unauffällige Helden

Den Produkten, die REIFF Technische Produkte an die MEPA - Pauli und Menden GmbH liefert, wird im Alltag eher wenig Aufmerksamkeit geschenkt - und das, obwohl sie es mehr als verdient hätten. Denn ohne die ringförmigen Gummidichtungen hätte jeder Haushalt ein gewaltiges Problem.



**Thorsten Schuster**  
Account Manager

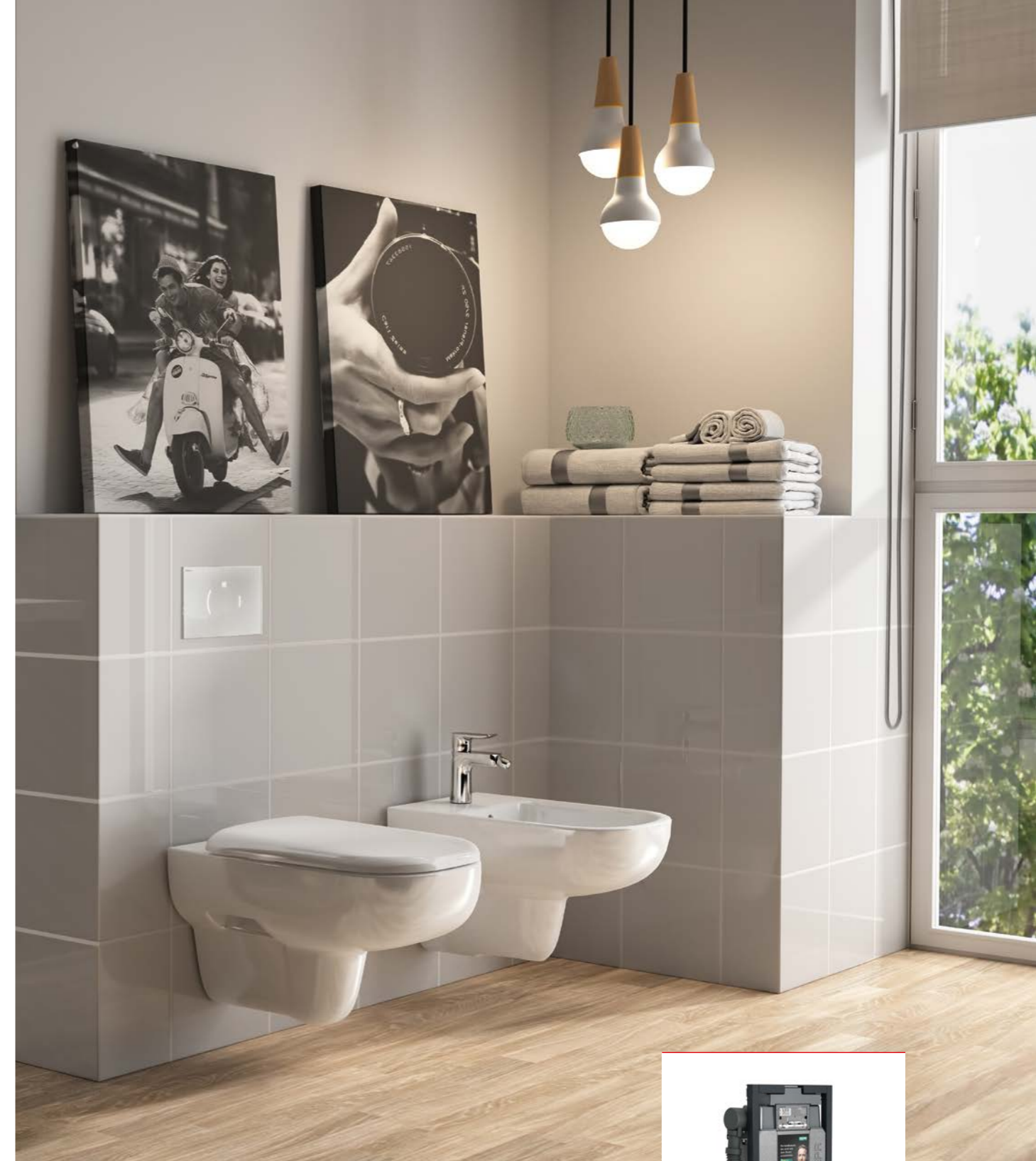
Wie die Toilette genau funktioniert, dürfte für die meisten Menschen von geringer Bedeutung sein. Hauptsache, sie funktioniert. Dafür bedarf es unter anderem zweier Teile, die wir an MEPA liefern, einen

Spezialisten für Sanitärtechnik und Baddesign. Zum einen handelt es sich dabei um eine Dichtung, die an der Verbindungsstelle zwischen Abwasserrohr und Wand angebracht wird, zum anderen um eine Dichtung, die im Inneren des Zulaufrohrs Toleranzen ausgleicht.

REIFF liefert diese Teile - neben einigen anderen - seit zehn Jahren an MEPA, wie Account Manager Thorsten Schuster erklärt. Bei dem vorherigen Lieferanten von MEPA hatte es sich noch um Standardteile gehandelt. Wir liefern jedoch kundenspezifische Produkte. In diesem Fall sind die Dichtungsringe so gekennzeichnet, dass für MEPA jederzeit ersichtlich ist, dass es sich um eine ihrer Dichtungen handelt. Das ist deshalb wichtig, weil die Dichtungen hohe Qualitätsanforderungen erfüllen müssen. Insbesondere der Ring, der im Abwasserrohr eingesetzt wird, ist Chemikalien, scharfen Rei-

nigungsmitteln, Unrat und allen möglichen anderen Einflüssen ausgesetzt, erläutert Thorsten Schuster. All das muss er über die gesamte Lebensdauer der Toilette aushalten. Tut er das nicht, können Wasserschäden in der Wand die Folge sein.

Das andere Dichtungsteil ist sozusagen die „kleine Schwester“, wie der Account Manager von REIFF es ausdrückt. Dieser kleinere Dichtungsring kommt lediglich mit sauberem Wasser in Kontakt, was für das Material, Elastomer, deutlich weniger strapaziös ist. Darüber hinaus liefert REIFF noch etliche weitere Teile an MEPA, beispielsweise Gummiformteile oder gestanzte Dichtungen. Absoluter Muss bei so einer intensiven Zusammenarbeit: vertrauensvolle Partnerschaft und strenge Qualitätsprüfungen. Dann dürfte in keinem heimischen Badezimmer etwas schiefgehen. ●



→ Die **MEPA - Pauli und Menden GmbH** mit Firmensitz in Rheinbreitbach ist Teil der REHAU Group. MEPA stellt Systeme zum stabilen schall- und wasserdichten Einbau von Bade- und Duschwannen, Vorwandsysteme für Trocken- und Nassbau sowie Sanitär-Elektronik für Waschtisch, WC und Urinal her. REHAU wiederum ist einer der weltweit führenden Lösungsanbieter rund um Gebäudetechnik mit Schwerpunkt in den Bereichen Wasserinstallation und Hausentwässerung.



## Digital & Partner Sales Zwei Länder, zwölf Sprachen, ein Team

Die Abteilung Digital & Partner Sales bei REIFF Technische Produkte wurde vor knapp einem Jahr aus der Taufe gehoben. Das Team kümmert sich vorwiegend um die internationalen Kunden. Und es arbeitet daran, die REIFF Technische Produkte über die Grenzen Deutschlands hinaus präsenter zu machen.



**Nicolas Manolache**  
Account Manager Digital & Partner Sales

Wenn Nicolas Manolache sich mit seinen Kolleginnen und Kollegen trifft, geht es sehr international zu. Viele Sprachen sind zu hören. Unter anderem Rumänisch, Niederländisch, Chinesisch, Französisch – und Schwäbisch, fügt Nicolas Manolache schmunzelnd an. Er ist Account Manager bei Digital & Partner Sales (DPS), einer vor knapp einem Jahr neu aufgebauten Abteilung bei REIFF Technische Produkte. Sie hat zum Ziel, den internationalen Kunden dieselben Services und die gleiche Produktvielfalt zu bieten wie den Kunden in Deutschland.

Gemäß der internationalen Ausrichtung der Abteilung ist auch deren Team aufgestellt. Die elf Mitarbeitenden sind auf vier Standorte in zwei Ländern aufgeteilt. Es werden zwölf Sprachen gesprochen. „Diese Sprachenvielfalt gewährt eine nahtlose Kommunikation und einen unvergleichlichen Support für unsere weltweiten Kunden“, so Nicolas Manolache, der selbst von Rotterdam aus arbeitet. Der Austausch im Team läuft gänzlich auf Englisch.

außerhalb der DACH-Region, die individuelle Betreuung der internationalen Kunden sowie die Steigerung der Onlinepräsenz außerhalb Deutschlands. DPS arbeitet beispielsweise daran, dass RTP auf internationalen Plattformen wie Mercateo oder SAP Ariba vertreten ist. Zudem hat das Team in den vergangenen Monaten die englische Version des Onlineshops neu gestaltet und arbeitet derzeit an einer französischen Übersetzung. „Wir wollen unseren weltweiten Kunden bewusst machen, dass REIFF über die Standarddefinition des technischen Großhandels hinausgeht. Wir sind ein Entwicklungspartner und Serviceprofi. Im Grunde genommen, sind wir ein One-Stop-Shop für alle unsere Kunden. Damit verkörpern wir die Mission von REIFF.“ ●

Die Abteilung DPS fokussiert sich auf drei Kernbereiche: die Pflege von Handelsbeziehungen innerhalb und

- E-Mail: [dps@reiff-gruppe.de](mailto:dps@reiff-gruppe.de)
- Telefon: +49 7121 323 3344
- Webseite: [www.reiff-tp.de/digital-partner-sales](http://www.reiff-tp.de/digital-partner-sales)



