

Kundenzufriedenheit

Wer kennt ihn nicht, diesen Satz: „Zufriedene Kunden sind unsere beste Referenz“. Ja, etwas abgegriffen ist er schon - hat der Satz deshalb aber an Aussagekraft verloren?

Und: Wie kommt man als Firma zu zufriedenen Kunden und zwar so, dass nicht nur der Kunde, sondern auch die Firma zufrieden ist?

Kunden-Beziehungs-Management (CRM = Customer Relationship Management) ist in den meisten Firmen zwischenzeitlich mehr oder weniger stark eingeführt. CRM muss dabei weit mehr als reine Adressverwaltung sein. Ein gutes CRM-System bildet das Beziehungsgeflecht zwischen Interessenten bzw. Kunden und den Mitarbeitern in den Firmen ab und dokumentiert die zugehörigen Vorgänge. Dies sorgt für Transparenz im Unternehmen und beschleunigt die Bearbeitung über die verschiedenen Ebenen ohne die Geduld des Anfragenden zu strapazieren.

Den oder die entsprechenden Ansprechpartner sowie umfangreiche Produktinformationen sind auf der Webseite der HydroGroup leicht zu finden - probieren Sie es einfach bei nächster Gelegenheit einmal aus. So wird das Interesse an einem Produkt oder einer Leistung sowie der Wunsch nach einer schnellen und fundierten Erst- und Folgeberatung bis zur Angebotserstellung zur vollsten Zufriedenheit des Kunden erfüllt.

Aber auch die Auftragsabwicklung muss kundennah erfolgen. Eine hohe Ausführungsqualität sowie eine termingetreue Auftragsabwicklung sind ein wesentlicher Faktor für den Kunden. Auch hier kann HydroGroup punkten, ebenso wie beim nachfolgenden Service, der in hoher Qualität bereitgestellt und ausgeführt wird.

Bleibt der Preis als letzter und wichtigster Punkt. Während der Kunde möglichst wenig zahlen möchte, muss der Anbieter mindestens so viel Erlösen, dass damit seine Aufwendungen abgedeckt sind. Aufwendungen in diesem Falle bedeutet Abdeckung aller Kosten für die Kundenbetreuung wie oben dargestellt. Nur wenn dies gewährleistet ist, können beide Seiten zufrieden sein. Manche Einkäufer übersehen diese Zusammenhänge und schauen nur auf den Preis - egal welche Leistungen dahinter stehen - und wundern sich dann, dass die Auftragsabwicklung schleppend, die Qualität mangelhaft und auf Kundenseite niemand mit der Leistung zufrieden ist.

Kundenzufriedenheit stellt sich also nur ein, wenn partnerschaftlich miteinander umgegangen wird. Manfred Brugger

RWT Geschäftsführung in neuen Händen

Die Geschäftsführung der RWT GmbH wurde am 01.07.2012 auf die bisherigen Mitarbeiter Andreas Muche und Markus Stüker übertragen.

Übereinstimmend betonten die beiden neuen Geschäftsführer bei der Übergabefeier, dass sie sich auf den erweiterten Aufgaben- und Verantwortungsbereich freuen und sich mit ganzer Kraft für deren weiteren Erfolg der Firma einsetzen werden.

Dipl.-Ing. (FH) Andreas Muche (44) arbeitete nach seinem Maschinenbaustudium an der FH Bielefeld in verschiedenen technisch-kaufmännischen Bereichen im Anlagenbau. Seit 2001 war er in der Vertriebsabteilung der RWT für die Projektierung und Kalkulation von Aufbereitungsanlagen für Prozess- und Getränkewasser zuständig. Ende 2008 übernahm er die Teamleitung für den Bereich "Vertrieb und Verwaltung" - ab Januar 2011 als

verantwortlicher Prokurist.

Nach dem Studium des allgemeinen Maschinenbaus, das er an der FH Osnabrück sowie an der Universität in Sheffield / GB absolvierte und als „Bachelor of Science“ und „Bachelor of Engineering“ abschloss, startete Markus Stüker (26) im Jahr 2009 seine berufliche Laufbahn bei der Firma RWT, bei der er bereits seit 2006 studienbegleitend in verschiedenen Abteilungen tätig war. Im Jahr 2010 übernahm Stüker die „Technische Auftragsabwicklung“, seit Januar 2011 als Assistent der Geschäftsleitung.

Die neuen gleichberechtigten geschäftsführenden Gesellschafter übernahmen die Gesellschaftsanteile vom bisherigen Geschäftsführer Klaus Hesse.



Geschäftsführer Markus Stüker (links) und Andreas Muche (rechts)

Senior Consultant Klaus Hesse - Individualist, Chef und Kollege

Noch etwas ungewohnt in seiner neuen Rolle als „Senior Consultant“, aber weiterhin voll engagiert, ist Klaus Hesse als Berater für Technik weiterhin im Vertrieb der RWT GmbH tätig.

Mehr als 10 Jahre war Multitalent Klaus Hesse als Geschäftsführer für die Firma RWT GmbH verantwortlich. Hesse führte die Firma zielgerichtet und erfolgreich auch in den wirtschaftlich unsicheren und angespannten Zeiten. Durch seine offene und direkte Art ist Hesse bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geschätzt und ein oft aufgesuchter Ansprechpartner in allen Angelegenheiten.

Klaus Hesse trat 1974 als Assistent der Betriebsleitung in die damals erst seit 12 Jahren bestehende Firma „Ravensberger Wasseraufbereitungs-Technik Kurt Meyer“ ein. In nahezu allen Tätigkeitsbereichen sammelte er über Jahrzehnte Erfahrungen über Verfahren, Auslegung, Fertigung, Montagen und Inbetriebnahmen von Wasseraufbereitungsan-

lagen und lernte Kunden und Lieferanten gleichermaßen gut kennen. Diesem Umstand sowie seinem unermüdlichen Einsatz verdankt Klaus Hesse sein umfangreiches Wissen und sein sicheres Beurteilungsvermögen, wenn es um Fragen zur Aufbereitung von Wasser unterschiedlichster Art geht.

Durch seinen breiten Erfahrungsschatz, seine Fähigkeiten und sein Geschick im Umgang mit Kunden ist Hesse seit vielen Jahren ein gern gesehener und geschätzter Gesprächspartner bei Kunden im Inland sowie im europäischen Ausland.

Die Belegschaft der Firma RWT GmbH dankt Klaus Hesse für seinen bisherigen Einsatz und freut sich auf eine weiterhin erfolgreiche und engagierte Zusammenarbeit mit ihm als „Senior Consultant“.

Gold für die HG Imagebroschüre

Die höchste Auszeichnung „Gold“ wurde an die Kölle Kunter Werbeagentur aus Ravensburg für die Imagebroschüre HydroGroup von der Fachjury des „Werbe Profis“ in der Kategorie „Broschüren/ Prospekte“ vergeben. Die Preisverleihung fand am 17.07.2012 statt.



in der Kategorie Broschüren/Prospekte

an **Kölle Kunter Werbeagentur GmbH**
für die Imagebroschüre „Hydro Group“

Dr. Philipp Frank
IHK Schwarzwald-Baar-Heuberg

Günter Braun
Braun Druck & Medien GmbH

Willingen-Schwenningen / Tuttlingen, im Juli 2012



Die Broschüre HydroGroup zeichnet sich schon auf den ersten Blick durch eine sehr edle Verarbeitung aus. Durch den Einsatz exklusiver Papiere und Veredelungen (Prägungen) werden sowohl die Unternehmensphilosophie als auch die Produkte der Unternehmensgruppe HydroGroup hochwertig in Szene gesetzt: Die Optik der Edelstahl-Trinkwasserspeicher ist mit dem Umschlag der Broschüre genau getroffen worden.

Im Inneren der Broschüre beginnt das Element Wasser zu sprudeln und verbindet auf transparentem Papier lebhaft, emotionale Bilder mit technischen Produkten. Der Text liest sich fließend und informiert in aller Kürze umfassend über die hohen Qualitätsansprüche des Unternehmens. Somit ergibt sich aus allen Teilen ein echtes Goldstück gelungener Unternehmenskommunikation.

Der „Werbe Profi“ wird von der Industrie- und Handelskammer Schwarzwald-Baar-Heuberg, in Kooperation mit der Braun Druck & Medien GmbH, Tuttlingen, der „Redaktion“, Überlingen und der Igepa Group, Papier Geiger, Tettngang vergeben. Mit ihm werden besonders innovative, kreative und hervorragende Leistungen der Werbebranche aus den Regionen Schwarzwald, Baar, Heuberg und Bodensee ausgezeichnet.

TERMINVORSCHAU**26.-27. September 2012**

6. Nordbayerische Trinkwassertagung 2012
- Scherenberghalle in Gemünden am Main

23.-26. April 2013

Messe WASSER BERLIN INTERNATIONAL
- Berlin, Messegelände

Entkarbonisiertes Prozesswasser für Papierfabrik

Für die Zellstoffproduktion und die Betriebswasserversorgung benötigen Papierfabriken entkarbonisiertes Wasser. Im Raum Hannover ersetzte die RWT GmbH eine bestehende Entkarbonisierungsanlage durch eine leistungsfähigere Neuanlage - die nun auch gestiegene Anforderungen an die Wasserqualität erfüllt.

Das aufzubereitende Rohwasser wird direkt aus einem angrenzenden Fluss entnommen. Für die Wasseraufbereitung bedeutet dies hohe Anforderungen, da Oberflächenwasser durch eine Vielzahl von Einflüssen verunreinigt und die Qualität sehr schwankend sein kann.

Die Voraufbereitung und Filtration erfolgt durch eine Sandfilteranlage, der eine Entkarbonisierungsanlage nach dem Ionenaustauschprinzip nachgeschaltet ist. Die 2-straßige Neuanlage erzeugt in Redundanz bis zu 350 m³/h. Bei der Entkarbonisierung werden die Hydrogenkarbonatsalze der Härtebildner Calcium und Magnesium im Gleichstrom des Entkarbonisierungsfilters ausgetauscht. Die freiwerdende Kohlensäure wird

in einem nachgeschalteten Rieseler physikalisch entfernt. Das entkarbonisierte Wasser wird anschließend mit Frischwasser verschnitten. Neben der kompletten verfahrenstechnischen Einrichtung lieferte die RWT GmbH die steuerungstechnischen Komponenten für den vollautomatischen Anlagenbetrieb sowie die Automatisierung der vorhandenen Abwasserneutralisation. RWT GmbH übernahm ferner die Optimierung der Regenerierstation, die betriebsfertige Montage sowie die Inbetriebnahme der gesamten Anlage.

Seit Inbetriebnahme vor wenigen Wochen produziert die nach neuester Technik ausgeführte Anlage Prozesswasser in gewünschter Menge und Qualität.

Leistungsoptimierung von Membrantrennprozessen

Membrantechnologien zählen zu den innovativsten Wasseraufbereitungstechniken. Aktuelle Entwicklungen zielen einerseits auf die Senkung der Investitions- und Betriebskosten durch Optimierung der Membranmaterialien sowie der entsprechenden Module und andererseits auf die Optimierung der Verfahrenstechnik (Minimierung von Fouling, Verringerung von Rückständen, etc.).

Die eigentliche Aufgabe einer Membrane - die Abtrennung bzw. der Rückhalt von Stoffen auf der Membranoberfläche - führt unweigerlich zu Leistungsverlust und Folgeproblemen, die nicht unwesentliche Anforderungen an den Betrieb einer Membrananlage nach sich ziehen. Vor allem die Porenmembranen bei der Mikro- und Ultrafiltration sind von Permeabilitätsverlust und von Fouling betroffen. Eine bekannte Möglichkeit zur zumindest teilweisen Ablösung der Oberflächenbeläge stellt die Überströmung dar - in der Regel gelöst durch die Cross-Flow-Betriebsweise. Allerdings werden durch diese Betriebsweise infolge der zusätzlichen Energiekosten der Kreislaufpumpe die Betriebskosten wesentlich erhöht.

In der Hydro-Elektrik GmbH - einem in Ozonanwendungen erfahrenen Unternehmen - wollte man wissen, inwieweit das Fouling durch Einsatz von Ozon kontrolliert, minimiert oder sogar ganz vermieden werden kann. Nach einer umfangreichen Versuchsphase - unter anderem mit Wasser aus einem Seehundbecken - mit verschiedenen Memb-

branen konnte der Nachweis erbracht werden, dass durch eine gezielte Ozonbehandlung die Foulingprozesse vermieden werden können und Membranen mit einem speziellen, von Hydro-Elektrik GmbH zum Patent angemeldeten Verfahren ohne zusätzliche Chemie betrieben werden können.

Eine erfolgversprechende Entwicklung stellen hierbei auch die keramischen Flachmembranen dar. Keramische Flachmembranen lassen sich relativ einfach mit definierten Porenweiten (z.B. 50 oder 100 nm) herstellen. Die Membranelemente werden zu Modulen zusammengefügt und in spezielle Druckbehälter eingebaut.

IMPRESSUM

HydroGroup

www.hydrogroup.de

Herausgeber

Hydro-Elektrik GmbH
Angelestraße 48/50
88214 Ravensburg
info@hydrogroup.de

Redaktion

Manfred Brugger
mb@hydrogroup.de

Layout

Silvia Mesmer
silvia.mesmer@hydrogroup.de

Eigendruck

Nachdruck - auch auszugsweise - nur mit schriftlicher Genehmigung. Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos übernimmt die HydroGroup, vertreten durch Hydro-Elektrik GmbH, keine Haftung. Die Ausgabe wird kostenlos an Interessenten verteilt. Ein Rechtsanspruch besteht nicht.



Wohlfühlwasser für die Seehunde