

Im Spotlight: RO-FI Edelstahlhandel GmbH

## Gemeinsame Lösungen als Schlüssel zum Erfolg

**Der Name RO-FI steht für Rohre und Fittings, aber im übertragenen Sinn auch für eine Leistung mit Herz und Verstand. Das mittelständische Handelsunternehmen mit Standorten in Solingen und Kirchheim/Teck ist seit 1979 erfolgreich im Bereich Rohre und Rohrverbindungen aus Edelstahl tätig. „Die individuellen Ansprüche unserer Kunden sind für uns eine besondere Verpflichtung“, so die Geschäftsführerin Heike Provenzano im Interview mit Edelstahl Aktuell. Vor 15 Jahren übernahm die Branchenkennerin das Unternehmen, gestaltete es nach ihren Vorstellungen um, und zwar mit dem Hauptziel, sich auf das Kerngeschäft zu konzentrieren.**



Heike und Marco Provenzano. Fotos: Ro-Fi

„Zufriedene Kunden mit dauerhaftem Vertrauen in unsere Produkte und Dienstleistungen zu gewinnen, das ist unsere Unternehmensphilosophie“, so Heike Provenzano. Bevor sie das Unternehmen 2005 erwarb, war sie dort seit 1998 angestellt. „Ich kannte das Unternehmen und die Potentiale, auch innerhalb der Teams, sehr gut. Doch es musste auch noch einiges passieren“, sagt Provenzano. So wurden beispielweise die Standorte in Gotha (2011) und in Rodgau (2015) geschlossen. „Wir haben diese Standorte solange betrieben, bis auch der letzte der Mitarbeiter in Rente gehen konnte. Der Markt hat sich verändert und für

unsere Geschäftsaktivitäten reicht eine Nord/Süd-Abdeckung aus.“ Seit 2015 befinden sich nun der Vertrieb für Süddeutschland und das Zentrallager in Kirchheim. „Von Solingen aus regeln wir den Vertrieb für die Mitte und den nördlichen Teil des Landes. Der Einkauf, der Export und die Gesamtverwaltung sind ebenfalls hier in Solingen ansässig.“

### Digitalisierung

Ro-Fi hat in den letzten fünf Jahren bewusst auf das Thema Digitalisierung gesetzt. „Wir haben uns sehr früh mit diesem wichtigen Thema auseinandergesetzt – auch wenn mir der persönliche Kontakt zu unseren Kunden grundsätzlich

lieber ist“, lacht Provenzano. „In einem persönlichen Gespräch erfährt man doch mehr über die Hintergründe der Bedürfnisse des Kunden und kann oftmals zusammen eine noch bessere Lösung erarbeiten.“ Doch auch wenn im Geschäftsleben das Persönliche für Provenzano im Vordergrund steht, so soll das digitale Angebot von Ro-Fi weiter ausgebaut werden. „Digitalisierung und IT sind persönliche Hobbys von mir“, so Provenzano. „Aktuell arbeiten wir an einer Verbesserung unserer Homepage. Der bereits implementierte Chat findet bereits regen Anklang.“

### Partner des Kunden

„Unsere größte Stärke ist es, dass wir als Partner mit

unseren Kunden zusammenarbeiten“, erklärt Provenzano. „Ich bin inzwischen seit 37 Jahren in der Branche und es ist mir bereits schon früh aufgefallen, wieviel Potential in dieser Verbindung liegt. Wir versuchen, unseren Kunden alles aus einer Hand zu liefern – am besten am gleichen Tag und mit allen benötigten Papieren. Auch gehen wir aktiv auf die Kennzeichnung- und Verpackungswünsche unserer Kunden ein.“ Das Ziel ist klar formuliert: es dem Kunden so leicht wie möglich zu machen. „Bei Versand fügen wir den Produkten die interne Artikelnummer des Kunden bei und informieren, wenn vom Kunden gewünscht, über den jeweils aktuellen Bestellstatus.“ Jedoch ist Heike Provenzano nicht nur eine gute Kommunikation zu den Kunden wichtig. „Um unseren Kunden optimal beraten zu können, ist auch ein gutes Verhältnis zu befreundeten Mitbewerbern wichtig. So kann ich zumindest unserem Kunden helfen, auch wenn wir ein bestimmtes Produkt nicht führen oder kurzfristig liefern können. Andersherum verweisen andere Händler dann auch wieder auf uns, sollte die Situation umgedreht sein. Es ist ein Nehmen und ein Geben.“

### Frauenpower

Das Team von Ro-Fi besteht aktuell aus 16 Mitarbeitern. „Und das zum großen Teil aus Frauen.

Manchmal habe ich das Gefühl, dass Frauen einfach besser zuhören und beraten können“, lacht Provenzano. „Wir haben uns im Laufe der Jahre als Team, ja schon fast Familie, zusammengefunden und achten auch sehr darauf, dass neue Leute ins Team passen.“ Hierarchien finden sich bei Ro-Fi kaum. „Ich sehe mich als Teil des Teams – genau wie mein Sohn, der inzwischen nun auch seit 12 Jahren im Unternehmen tätig ist und ebenfalls Geschäftsführer ist. Jeder aus unserem Team trägt Verantwortung. Auch wenn ich Geschäftsführerin bin, so springe ich in Urlaubszeiten auf einen anderen Posten und übernehme die Arbeiten – gerade im Bereich der Verwaltung gibt es immer viel zu tun und es muss ein reibungsloser Ablauf gewährleistet sein.“ Dass die Geschäftsführerin als Springerin in den einzelnen Abteilungen arbeitet, hat viele Vorteile. „Auf diese Art und Weise bekomme ich natürlich immer neue Impulse, wie ich mein eigenes Unternehmen besser und effizienter gestalten kann.“ Dass dies Früchte trägt, zeigt das Beispiel des papierlosen Arbeitens. „Den Impuls, unser Unternehmen weitestgehend papierlos zu organisieren, kam von einer jungen Mitarbeiterin. Wir haben die Idee als Team aufgegriffen und mittels eines erarbeiteten Konzepts Schritt für Schritt erfolgreich umgesetzt. So nutzen wir die



Am Firmensitz in Kirchheim befindet sich das Zentrallager und der Vertrieb für Süddeutschland.

### IMPRESSUM

**Herausgeber**  
KCI GmbH  
Tiergartenstr. 64  
D-47533 Kleve  
Tel. + 49 2821 711 45 0  
Fax + 49 2821 711 45 69  
www.edelstahl-aktuell.de

**V.i.S.d.P.**  
Nicole Nagel  
n.nagel@kci-world.com  
Thijs Elshof  
t.elshof@kci-world.com

**Redaktion**  
Christopher Papendorf  
c.papendorf@kci-world.com  
Nicole Nagel  
Simon Neffelt

**Redaktion International**  
redaktion@kci-world.com  
John Butterfield  
David Sear  
Joanne McIntyre

**Informationen/Anzeigen**  
Simon Neffelt  
Tel. +49 2821 711 45 44  
s.neffelt@kci-world.com

Nicole Nagel  
Tel. +49 2821 711 45 55  
n.nagel@kci-world.com

**Abonnementsservice**  
Monika Angerer  
Tel. +49 2821 711 45 40  
m.vucemil@kci-world.com

€ 239,- jährlich + MwSt.  
(10 Ausgaben)

Abonnements verlängern sich nach zwölf Monaten automatisch.

ISSN 1869-0149

**Druck**  
Grafischbüro DotDos

**Fotonachweise**  
Airbus, Alexander Kornelsen, BASF, Beat Geyer/Empa, BUTTING, Damstahl, Exxon Mobile, Frank Vinken, Gustav Grimm Edelstahlwerke, HANNOVER MESSE, Hempel Holding AG, Ingo Stiebe, Kelvion, Klöckner, LAUDA, Marit Hommedal / Equinor ASA, Messe Düsseldorf, Constanze Tillmann, Pixabay, Primetals, Ro-Fi, Salzgitter AG, Siepelkamp, thisisengineering | unsplash.com, thyssenkrupp, thyssenkrupp Marine Systems, Wiegand, Waterrides GmbH, Wintershall Noordzee B.V.

Besuchen Sie uns auf:



Der Herausgeber und die Redaktion haben bei der Erstellung dieser Zeitung äußerste Sorgfalt walten lassen. Dennoch können der Herausgeber und die Autoren keinesfalls die Korrektheit oder Vollständigkeit aller Informationen garantieren. Deshalb übernehmen der Herausgeber und die Autoren keinerlei Haftung für Schäden infolge von Handlungen oder Entscheidungen, die auf Informationen aus dieser Ausgabe beruhen. Lesern dieser Ausgabe wird deshalb ausdrücklich empfohlen, sich nicht ausschließlich auf diese Informationen zu verlassen, sondern auch ihr professionelles Know-how und ihre Erfahrung einzubeziehen sowie die zu nutzenden Informationen zu überprüfen. KCI Publishing kann auch nicht die Korrektheit von Informationen garantieren, die von Unternehmen, Organisationen und Behörden erteilt werden. Der Herausgeber behält sich das Recht vor, Absätze zu kombinieren, zu verändern oder zu löschen. Der Herausgeber behält sich das Recht vor, (Teile von) Artikel(n) weiterzuverwerten und auf unterschiedliche Weise zu verbreiten.

Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte unterliegen dem Urheberrecht und den Gesetzen zum Schutz geistigen Eigentums sowie den entsprechenden internationalen Abkommen. Sie dürfen ohne die schriftliche Genehmigung des Herausgebers weder für private noch für Handelszwecke kopiert, verändert, ausgedruckt oder in anderen Medien – welcher Art auch immer – verwendet werden.





Fachwissen und Teamgeist haben bei RO-FI höchste Priorität.

Stärken jedes einzelnen und verbessern uns als Unternehmen stetig.“

### Krisenmanagement

„Die Umstellung auf das Arbeiten vom Homeoffice verlief bei uns reibungslos und innerhalb kürzester Zeit“, berichtet Provenzano rückblickend auf die letzten Wochen. „Hier kam mir mein Hobby zugute. „Sowohl die Soft- als auch die Hardware standen bereit und ich konnte zusammen mit einer externen IT-Firma alle weiteren Herausforderungen kurzerhand meistern.“ Inzwischen sind alle Mitarbeiter wieder an ihre gewohnten Arbeitsplätze zurückgekehrt. „Aktuell laufen wir wieder im Normalbetrieb. Wir stellen dabei fest, dass sich unser Ansatz, Partner des Kunden zu sein, jetzt, mehr denn je bewährt. Dank dem Engagement und dem Wis-

sen unserer Mitarbeiter schaffen wir es auch jetzt, unseren Kunden immer die optimale Beratung zu gewährleisten.“ Doch es gab auch Veränderungen, mit denen man sich arrangieren musste. „Ich bin seit 37 Jahren in der Branche tätig, aber so wenig Besuche von Kunden wie in der letzten Zeit habe ich selten gehabt“, erklärt die Geschäftsführerin. „Die aktuelle Kommunikation verläuft hauptsächlich telefonisch oder online.“ Dass gerade der Bereich des Online-Handels auch seine Tücken hat, wurde schnell deutlich. „Aktuell sehen wir uns vor der Herausforderung, dass wir oftmals Ziel von Hackerangriffen werden. Hier gilt es, immer auf der Hut zu sein, damit es zu keinen Verzögerungen oder anderen Problemen kommt.“ Doch die interne Struktur und das Vertrauen

in die Fähigkeiten der Mitarbeiter zahlen sich aus. Aber es ist nicht nur die technische Komponente, die das Unternehmen erfolgreich meistern konnte. „Es ist einfach, in guten Zeiten alles toll zu finden. Wichtig ist meiner Ansicht nach aber, dass gerade in turbulenten Phasen das positive Denken erhalten bleiben muss. Dazu muss man Prioritäten setzen und auch weiterhin für eine gute Stimmung innerhalb seines Teams sorgen. Da viele von uns in Teilzeit arbeiten, konnten wir flexibel auf Herausforderungen eingehen. Mein persönliches Motto ist es, dass Krisen eine Messlatte für die Funktionalität eines Unternehmens sind.“

### Schwerpunkt Endkunde

Endkunden bilden den Geschäftsschwerpunkt von Ro-Fi. „Wir beliefern aber



Das Edelstahlprogramm für die Lebensmittelindustrie.



Übersicht der Standardflansche.

auch kleinere Händler“, erläutert Heike Provenzano. „Hier liefern wir in neutralen Verpackungen und mit dem Label unseres Kunden. Viele unserer Händlerkunden verstehen Ro-Fi als ihr persönliches externes Lager.“ Mengen stehen dabei nicht im Vordergrund, sondern das Komplettpaket, das Ro-Fi seinen Kunden bieten will. Dies war auch die Zielsetzung der Umstrukturierung. „Wir haben unser Hauptgeschäft im Jahr 2015 neu definiert. Große Firmen müssen jedes Jahr mehr Umsatz machen. Diesen Druck haben wir nicht. Wir sind zufrieden, wenn es gut bei uns läuft und unsere Kunden zufrieden sind. Dies bringt uns als Unternehmen auf Dauer mehr Sicherheit und Stabilität.“ Ein Konzept, das sich für Ro-Fi, bezahlt gemacht hat. „Die Vertrauensbasis zu unseren Kunden und der Umgang miteinander sind unser größtes Kapital. Um dies stetig auszubauen, sammeln wir unser Wissen in jeweiligen, internen, Wikis – sowohl für die Verwaltung als auch für den Vertrieb in

Sachen Fachwissen.“ Jeder der Mitarbeiter hat Zugriff auf dieses interne Wissensportfolio, um den Kunden von Ro-Fi immer auf dem neusten Stand beraten zu können. „Im Dschungel der DIN- und EN-Normen müssen wir immer den Finger am Puls der Zeit haben. Nur so können wir für unseren Kunden die richtigen

Produkte besorgen oder die passende Beratung bei spezifischen Anfragen bieten. Hierzu nutzen wir unser großes Herstellernetzwerk und unsere guten Beziehungen, die wir im Laufe der Jahre etabliert haben, um unseren Kunden auch kleine Mengen oder besondere Produkte kurzfristig liefern zu können.“



Auf der Webseite von RO-FI findet sich eine Gesamtübersicht aller Produkte.

**RO-FI Edelstahlhandel GmbH**  
**Rohre und Rohrverbindungen**

**Kontakt: Verkauf Nord/West/Ost/Export/Verwaltung**  
**RO-FI Edelstahlhandel GmbH**  
 Mittelgönrather Straße 15  
 42655 Solingen  
 Telefon: +49 212 23254 - 0  
 Telefax: +49 212 23254 - 11  
 E-Mail: solingen@rofi.de

**Verkauf Süd/Lager**  
**RO-FI Edelstahlhandel GmbH**  
 Karl-Arnold-Straße 7  
 73230 Kirchheim/Teck  
 Telefon: +49 7021 9435 - 0  
 Telefax: +49 7021 56031  
 E-Mail: kirchheim@rofi.de

**WWW.rofi.de**