

# ENERGY TODAY

- › **Spezial** STIEBEL ELTRON an der Swissbau 2014
- › **Produkte** Making-of der neuen Werbekampagne
- › **Technik** Erneuerbare Energien rechnen sich
- › **Service** Die Allround-Profis vom Kundendienst

Mit Sicherheit in  
guten Händen.

Komplettsysteme von STIEBEL ELTRON.



**STIEBEL ELTRON**

Technik zum Wohlfühlen

# Inhalt

› <b>Editorial</b> Oliver Joss, Leiter Technik STIEBEL ELTRON AG	5
<b>Spezial</b>	
› <b>Entscheiden Sie sich für Sicherheit</b> STIEBEL ELTRON an der Swissbau 2014	6
<b>Produkte</b>	
› <b>Unsere neue Werbekampagne</b> Das Making-of	10
<b>Technik</b>	
› <b>Sanierung mit Vorbildcharakter</b> Eine Investition, die sich rechnet	12
<b>Service</b>	
› <b>Kältemittelleitungen</b> Richtige Leitungsführung ist das A und O	14
› <b>Unsere Servicetechniker</b> Umfassendes Know-how in diversen Bereichen	16
› <b>Neuer Ausbildungslehrgang</b> Der Weg zum Servicetechniker für Wärmepumpen	18



10 | Das Making-of



12 | Eine Investition, die sich rechnet



22 | Der Wettkampf der Extreme

<b>News</b>	
› <b>Rundum gelungener Kundenevent</b> Gala-Dinner und Verdis Oper «IL TROVATORE»	20
› <b>Körperliche Energieressourcen richtig nutzen</b> Der Wettkampf der Extreme	22
› <b>Personelles</b> Unsere neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	24
› <b>Jubilar René Schaub</b> Dienstältester Mitarbeiter feiert 30-jähriges Jubiläum	26
› <b>Kundenzufriedenheitsumfrage</b> Ihre Meinung ist uns wichtig	27

## Termine



› **Halle 1.2, Stand D58**



26 | Dienstältester Mitarbeiter feiert 30-jähriges Jubiläum

## Impressum

Herausgeber: STIEBEL ELTRON AG | Industrie West | Gass 8 | 5242 Lupfig  
E-Mail: info@stiebel-eltron.ch | Internet: www.stiebel-eltron.ch  
Redaktion: Rahel Bühlmann, Georges Guggenheim  
Layout: RENZEN Communications, Aarau  
Photographie: Ulrike Kiese  
Druck: UD Print AG, Luzern



**STIEBEL ELTRON**  
Technik zum Wohlfühlen

**WELTNEUHEIT**  
**INVERTER 3.0**  
**COP 4.14**

WPL 15/25 A(S)  
Luft | Wasser-Wärmepumpe

## Meine Zukunft. Meine Wärmepumpe.

**Revolutionäre Inverter-Technologie mit Platzvorteil** | Bühne frei für die Technik von morgen. Mit einer Weltneuheit sorgt STIEBEL ELTRON für eine nachhaltige Revolution in der Wärmepumpentechnik. Der speziell für die Heiztechnik entwickelte Verdichter «Inverter 3.0» passt die Leistung automatisch dem individuellen Wärmebedarf an und macht so auch die Monoblock-Ausführung WPL 15/25 A(S) zu einer der effizientesten Luft | Wasser-Wärmepumpen auf dem Markt. Diese platzsparende Komplettlösung zur flexiblen Aussenaufstellung erfordert kein Verlegen von Kältemittelleitungen und ermöglicht somit eine einfache und schnelle Installation.

- › Absolut leise im Betrieb
- › Flexible Leistungsanpassung an den Wärmebedarf dank Inverter-Regulierung
- › Sehr leistungsfähig mit einem COP-Spitzenwert von 4.14
- › Durch eine Vorlauftemperatur von 65° C besonders gut für Sanierungen geeignet

STIEBEL ELTRON AG  
Industrie West | Gass 8 | 5242 Lupfig  
info@stiebel-eltron.ch

**STIEBEL ELTRON. Wärmepumpen-Spezialist. Seit über 40 Jahren.**

[www.stiebel-eltron.ch](http://www.stiebel-eltron.ch)

### Geschätzte Kundinnen und Kunden

Ich möchte die Gelegenheit nutzen, mich auch bei Ihnen für ein ganz aussergewöhnliches Jahr zu bedanken. In meinen inzwischen doch bereits 25 Berufsjahren habe ich noch nichts Vergleichbares erlebt. Der Zuspruch der Kundschaft ist gross, das Interesse speziell an unseren Neuheiten ungebrochen auf hohem Niveau. Wir spüren, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Das ermutigt uns, weiterhin mit grosser Innovationskraft an immer besseren Lösungen für erneuerbare Energien zu arbeiten.

Die Wärmepumpen-Baureihe WPL 15/25 und Inverter 3.0 hat hohe Wellen geschlagen. So ist nun auch die Aussenauflistung auf dem Markt, welche viele Vorteile bietet, die sich sowohl im Neubaubereich als auch bei einer Sanierung auszahlen.

Auch die WPF- und WPC-Baureihen glänzen dank neuer Komponenten mit verbesserter Effizienz. Wichtigster Erfolg der Weiterentwicklung ist ein von bis zu 5.0 verbesserter COP, was ein bedeutender Meilenstein darstellt.

Auch das Jahr 2014 verspricht für unsere Branche viel. Ein bemerkenswerter Schritt in Richtung Energiewende wird gemacht, wenn Besitzer einer Photovoltaik-Anlage zwischen einer Einmalförderung oder der kostendeckenden Einspeisevergütung (KEV) auswählen können. Zudem wird der zeitgleiche Eigenverbrauch ab nächstem Jahr explizit zugelassen. STIEBEL ELTRON bietet schon heute Systeme an, welche den Eigenverbrauch der Photovoltaik-Anlage optimieren. Unsere Wärmepumpen verfügen über die sogenannten Smart-Grid Regelfunktionen, welche die Integration in intelligente Stromnetze ermöglichen. Nach unserer Überzeugung stellen solche Systeme ein wichtiges Puzzleteil hin zur Energiewende dar.

Trotzdem – der Weg bis zur Umsetzung der Energiestrategie 2050 ist noch weit, und die Herausforderungen für die Politik, die Branche und die Bevölkerung gross. Eines kann dabei mit Sicherheit gesagt werden: Veränderungen stehen uns bevor. Dass das gut ist so, darüber gehen Sie, liebe Leserinnen und Leser, sicherlich mit mir einig – denn Stillstand ist in dieser Situation und aufgrund der Brisanz von Themen wie Ressourcenknappheit und Versorgungssicherheit keine Option.

Seien wir also optimistisch und freuen wir uns auf das, was noch vor uns liegt. Vorerst wünsche ich Ihnen viel Spass bei der Lektüre unseres Magazins.



Oliver Joss  
Leiter Technik STIEBEL ELTRON AG

«Die gute Qualität von Produkten ist heute eine Selbstverständlichkeit. Der Kunde hat viel mehr ein Bedürfnis nach Rundum-Sicherheit. Diese bieten wir ihm mit unseren Komplettsystemen. An der Swissbau 2014 zeigen wir Ihnen, wie auch Sie von den handfesten Vorteilen profitieren und in den Genuss von Mehr-Komfort kommen können.»

Paul Stalder, Geschäftsführer STIEBEL ELTRON



# Mit Sicherheit in guten Händen. Systemtechnik, die funktioniert.

## **Erfahrung** Führender Wärmepumpen-Spezialist.

Schon vor vier Jahrzehnten haben wir als eines der ersten Unternehmen die Wärmepumpentechnik zur Marktreife gebracht. Unsere Fachkräfte in der Forschung und Entwicklung verfügen daher über grosse Erfahrung. Mit Nachdruck wird bereits heute wieder an nachhaltigen Lösungen für morgen gearbeitet. Dafür steht der technische Vorsprung, durch welchen wir uns immer wieder auszeichnen können.



## **Qualität** Sicher sein, dass alles funktioniert.

STIEBEL ELTRON steht für Spitzenqualität «made in Germany». Die Produkte zeichnen sich durch hohe Leistungsfähigkeit und eine beeindruckend lange Lebensdauer aus. Daneben zeugen Dienstleistungen wie Beratung, Schulung und Kundendienst von einem ausgeprägten Qualitätsbewusstsein. Unsere Kompetenzen schaffen Vertrauen und Sicherheit.



## **Produktvielfalt** Über 30 000 Systemlösungen.

Wir bieten eine umfangreiche Palette an Lösungen für Wärmepumpe, Warmwasserspeicher, Lüftung, Solarthermie und Photovoltaik. Alle Anlagenkomponenten sind exakt aufeinander abgestimmt und erzielen Spitzenwerte in Leistung und Effizienz. Wir legen höchsten Wert auf Kompatibilität und verfügen heute über eine fast endlose Anzahl an leistungsfähigen, individuellen Gerätekombinationen.



STIEBEL ELTRON ist von der Qualität seiner Produkte überzeugt. Daher haben Kunden die Möglichkeit, sich mit einer 5-Jahres-Systemgarantie abzusichern. Lesen Sie hier, weshalb STIEBEL ELTRON diese Sicherheit mit gutem Gewissen anbieten kann.

## **Rundum-Service** Von der Planung bis zur Inbetriebnahme.

Bauprojekte im Bereich Neubau wie auch bei Sanierungen erfordern nicht nur eine präzise Planung, sondern auch eine kompetente Beratung. STIEBEL ELTRON spielt genau hier ihre Stärken aus, wenn es darum geht, fachmännisches Know-how für individuelle Vorhaben einzubringen. Und da STIEBEL ELTRON bereits bei der Planung beteiligt gewesen ist, kennen wir jedes Detail und sind auch lange nach der Inbetriebnahme für Sie da.



## **Kundendienst** 5 x optimaler Schutz auf Systeme.

Wärmepumpen von STIEBEL ELTRON verlangen grundsätzlich nur wenig Pflege und Wartung. Trotzdem spielt die Einstellung und Regelung der Anlage eine bedeutende Rolle, denn damit können die Leistung und der Energieverbrauch optimiert werden. Unser engagierter Kundendienst sorgt dafür, dass die installierten Geräte während ihrer ganzen Lebensdauer einwandfrei funktionieren.



## **Sicherheit** Entscheiden Sie sich für STIEBEL ELTRON.

Sicherheit ist die Summe aus Erfahrung, Qualität, Produktvielfalt, Rundum-Service und Kundendienst. Bei STIEBEL ELTRON sind all diese Elemente harmonisch verbunden. Dies schafft Komfort und Vertrauen und gibt die Sicherheit, dass unsere Systemtechnik funktioniert. Bei uns erleben Sie Technik zum Wohlfühlen.



# Die neue Werbekampagne: ein Blick hinter die Kulissen

**W**ie entsteht eigentlich eine Werbekampagne? Wer steckt dahinter und wie wird so etwas gemacht? Ganz am Anfang stand der Auftrag der Geschäftsleitung von STIEBEL ELTRON. Gezeigt werden sollte in einer breit angelegten Anzeigenkampagne die grosse Vielfalt an Wärmepumpen und Systemlösungen. Die Abteilung Marketing, unter der Leitung von Manuela Rohrer, entwickelte ein Briefing für die Werbeagentur. Nun lag der Ball bei den Kreativen von RENZEN Communications in Aarau. Der Creative Director (Leiter Text) und der Art Director (Leiter Grafik) arbeiteten gemeinsam ein paar Konzeptideen aus, die man STIEBEL ELTRON vorstellen konnte. In ersten Layouts und Texten zeigten die Werber auf, wie die Kampagne aussehen könnte.

Paul Stalder, Geschäftsleiter, und Manuela Rohrer entschieden sich für das Konzept «So individuell wie Sie. Wärmepumpen für jedes Bedürfnis.». Dieser Vorschlag entsprach am besten den Wünschen der Geschäftsleitung, nämlich ein flexibles Konzept, bei dem zu jeder Wärmepumpe die passende Besitzerin oder der passende Besitzer stolz die frisch erworbene Anlage präsentieren kann.

Bei der Gestaltung von Werbemitteln ist es wichtig, dass die Vorgaben zum Corporate Design (Gestaltungsrichtlinien) des Mutterhauses – in diesem Fall in Deutschland – berücksichtigt werden und optimal zum Gesamtauftritt passen.

Nach der Genehmigung des Konzeptes galt es, das Fotoshooting zu planen und die Modelle auszusuchen. Nebst jüngeren Frauen und Männern kamen auch Geschäftsleute und ein Seniorenpaar zum Einsatz. Das Fotoshooting fand im grosszügigen Showroom von STIEBEL ELTRON in Lupfig statt. Der logistische Aufwand, um alle Geräte in ein Fotostudio zu transportieren, wäre einfach zu gross gewesen. Immer wieder staunen Nichtfachleute, was es alles braucht, bis ein wirklich gutes Bild im Kasten ist. Nebst einem erfahrenen Fotografen und seiner Assistentin benötigten wir auch eine für die Requisiten und das Styling verantwortliche Hair- und Make-up-Artistin, galt es doch, alle Protagonisten möglichst optimal vor die Linse zu bringen.

So verwandelte sich der Ausstellungsraum von STIEBEL ELTRON für ein paar Tage in ein veritables

Fotostudio mit Lampen, Make-up-Tisch, einem Raum für Requisiten, Kleider und vielem mehr. Ein paar Impressionen, die während des Fotoshootings entstanden sind, finden Sie in unserer Reportage auf dieser Doppelseite.

Pro Sujet werden mehrere Dutzend Aufnahmen gemacht, um ein möglichst perfektes Bild auswählen zu können. Nach Abschluss des Shootings ist wiederum der Grafiker gefragt: Er sucht die besten Bilder aus und erstellt das Layout mit Text und Bild. Nach dem Okay des Kunden werden die letzten Korrekturen ausgeführt und die Druckdaten aufbereitet.

Dann endlich können die ersten Anzeigen in den Fachmagazinen erscheinen. Wir freuen uns, wenn Ihnen die neue STIEBEL ELTRON Anzeigenkampagne gefällt!



## Die Kampagnen-Macher

Auftraggeber: STIEBEL ELTRON AG, Lupfig  
 Marketingleitung: Manuela Rohrer  
 Fotografie: Tobias Sutter, Münchenstein  
 Assistentin Fotografie: Lara Keel  
 Styling inkl. Hair & Make-up: Sandra Wichowski  
 Werbeagentur: RENZEN Communications, Aarau  
 Creative Director: Hanno Lietz  
 Art Director: Achim Kaufmann  
 Beratung: Frédéric Renzen, Alain Götschi

# Eine Sanierung, die sich rechnet



Die Bauherren Pia und Fritz Bösiger aus Ufhusen (LU)

Jede Öl- oder Gasheizung muss früher oder später erneuert werden. Doch die reine Sanierung des bestehenden Heizsystems stellt nicht immer die Ideallösung dar. Ganz besonders nicht bei den drastisch steigenden Energiepreisen.

Darum setzten Herr und Frau Bösiger bei der Sanierung ihrer 50-jährigen Heizung nicht mehr auf Öl, sondern auf eine Kombination aus Wärmepumpen-Technik und Photovoltaik. Die Ergebnisse können sich sehen lassen: Die Heizenergiekosten sind bedeutend niedriger und durch die platzsparenden Geräte konnte ein zusätzlicher Kellerraum geschaffen werden.

## Ihre Ölheizung wird ersetzt. Was ist der Grund, gab es Probleme?

In keiner Weise, wir hatten in all den Jahren keine grossen Reparaturen. So langsam machten sich aber Altersbeschwerden bemerkbar, das Gerät schaltete sich beispielsweise nicht mehr selber ein.

## Wie haben Sie den Zeitpunkt der Sanierung gewählt? War es eine reine Vorsorgemassnahme oder waren Sie gezwungen, sich nach Alternativen umzuschauen?

Unsere Heizung hat viele Jahre einwandfrei funktioniert. In der letzten Zeit war jedoch die Regulierung träge, ausserdem hat ein feuerpolizeiliches Gutachten aufgezeigt, dass die Luftreinhaltung nicht mehr eingehalten werden kann. Früher oder später wäre eine Massnahme notwendig geworden, wir wollten nicht bis zum Äussersten warten. Es war uns wichtig, dass die Sanierung nicht in der Heizperiode, sondern während den Sommermonaten über die Bühne gehen kann.

## Nachdem Sie nun 50 Jahre (seit 1963) lang Besitzer einer Ölheizung waren, setzen Sie nun auf erneuerbare Energien. Wie kam es zu diesem Sinneswandel?

Da haben sicher auch finanzielle Gesichtspunkte eine Rolle gespielt. Öl wird grundsätzlich nicht günstiger, ausserdem ist es starken Schwankungen ausgesetzt. Mit unserer neuen Heizung können wir in 10 Jahren

CHF 30 000.- amortisieren. Zudem erhalten wir sogar Förderbeiträge.

## Es gibt zahlreiche Energiequellen für eine Heizanlage. Wieso haben Sie sich für die Wärmepumpe entschieden?

Die Kosten sind sehr einfach kalkulierbar. Ausserdem wird mit dieser Lösung kein CO<sub>2</sub> produziert, die Luft bleibt sauber: anders beispielsweise als bei einer Pellet-Heizung.

## Welche Veränderungen erwarten Sie sich von dieser Entscheidung?

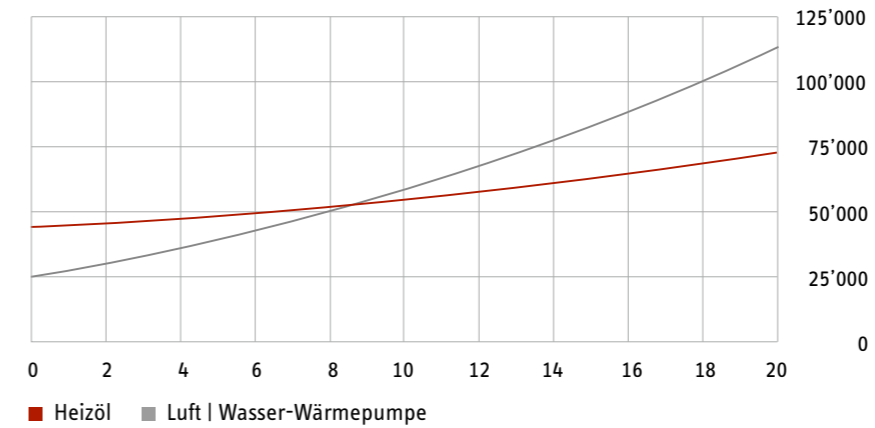
Mit der in Zukunft massiv günstigeren Wärmeerzeugung haben wir eine Investition getätigt, welche sich noch lange rechnet. Zusätzlich profitieren wir von verbesserten Einstellungsmöglichkeiten, ein Mehr an Komfort ist das Resultat.

## Können Sie sich vorstellen, dass die Wärmepumpe zu einem veränderten Lebensgefühl beitragen kann?

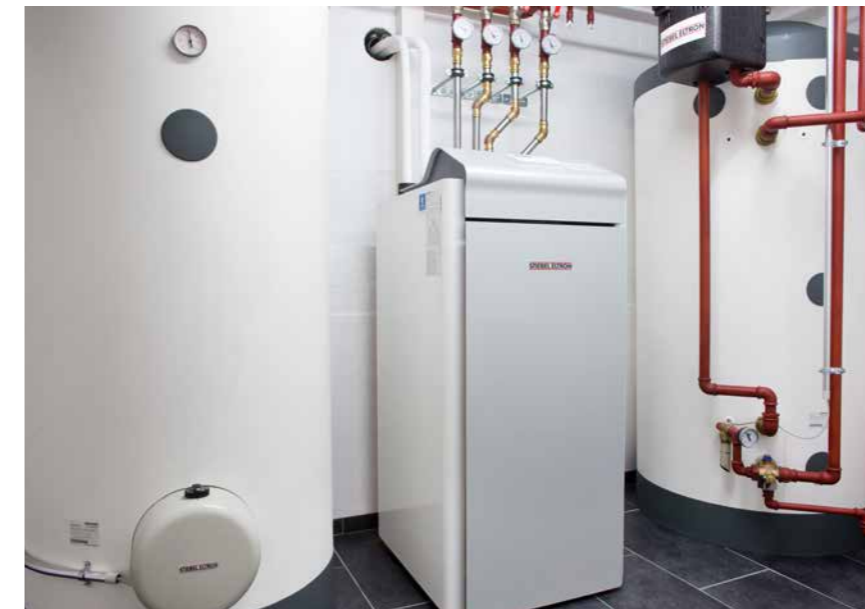
Ja, davon sind wir überzeugt. Das Klima wird mit Sicherheit besser. Die Leistungsregulierung sorgt dafür, dass die Luft nicht mehr so schnell zirkuliert. Dadurch entsteht eine konstante Wärme. Wir freuen uns auf ein sehr angenehmes Wohngefühl.



Amortisation (in CHF im Zeitraum von 20 Jahren)



Gesamte Heizungs-Sanierungskosten CHF 35'000.-. Amortisation mit durchschnittlicher Energiepreissteigerung und Energiepreisen Stand 08 | 2013. In 8 bis 9 Jahren ist die Investition amortisiert.



### Einfamilienhaus Ufhusen

- › Baujahr 1963
- › 180 m<sup>2</sup> Wohnfläche
- › 56 Photovoltaik-Module mit einem Ertrag von ca. 14'000 kWh/a
- › Jährliche Ersparnis der Energiekosten von über CHF 3'000.-
- › Maximaler Wohnkomfort dank Inverter-Leistungsregulierung



# Kältemittelleitungen

Die Leitungsführung ist entscheidend

Das Thema «Kältemittelleitungen» hat in den letzten Monaten sowohl bei STIEBEL ELTRON als auch bei den Installateuren sehr an Bedeutung und Aktualität zugenommen. Immer mehr Wärmepumpen erfordern die Erstellung solcher Leitungen. Der Installateur und der Kundendienst von STIEBEL ELTRON bauen diese Leitungen in gegenseitiger Zusammenarbeit. Der Installateur erledigt wichtige Arbeiten, welche die Ausgestaltung und die Funktionsfähigkeit der gesamten Wärmepumpe bestimmend beeinflussen. STIEBEL ELTRON stellt dem Installateur dafür praxiserichte und ausgefeilte Installationsunterlagen zur Verfügung. Die Wahl der Leitungsführung und die Verlegung der Kanäle sind mitentscheidend, ob unsere Fachleute die Leitungen fachgerecht und ohne Zeitverlust verlegen und anschliessen können.

Ebenso wichtig ist die Wahl des Standortes der Wärmepumpe selber. Für die reibungslose Erledigung von späteren Unterhalts- und Reparaturarbeiten ist es äusserst wichtig, dass die Abstände, wie sie in den Aufstellplänen definiert sind, eingehalten werden. Zu kleine Abstände führen zu Komplikationen in der Abwicklung solcher Aufträge und zu bedeutend mehr Zeitaufwand.

Die Kältemittelleitungen werden durch die Servicetechniker von STIEBEL ELTRON verlegt und angeschlossen. Sie haben die dafür notwendigen kältetechnischen Kenntnisse und Werkzeuge. Damit kann zuverlässig vermieden werden, dass Leitungen beschädigt oder demontiert und neu verlegt werden müssen.

Bei der Planung und Installation der Wärmepumpe ist es wichtig, die folgenden Punkte unbedingt einzuhalten:

- › Wanddurchbrüche müssen gross genug sein
- › Futterrohre müssen so dimensioniert sein, dass die Kältemittelleitungen ohne Probleme «durchgehen»
- › Die Kabelkanäle müssen gross genug sein, dass sie die Leitungen und die elektrischen Kabel mühelos aufnehmen können
- › Bei der Planung der Leitungsführung ist darauf zu achten, dass möglichst wenig Bögen notwendig sind und dass die Leitung nicht so konzipiert wird, dass sie nur unter Verwendung einer Leiter verlegt werden kann
- › Die in den Aufstellplänen vorgegebenen Abstände sind einzuhalten

Sind diese Vorgaben berücksichtigt, werden unsere Servicetechniker ohne Probleme die Kältemittelleitungen verlegen, die Wärmepumpe in Betrieb nehmen und später problemlos Wartungs- und Reparaturarbeiten erledigen können.





# Unsere Servicetechniker: Techniker, Handwerker und Berater in einem

STIEBEL ELTRON hat in den letzten Jahren den Kundendienst kontinuierlich ausgebaut. Unter der Gesamtleitung von Kundendienstleiter Beat Lüthi umfasst er heute 23 Servicetechniker, sechs beratende Techniker im Innendienst (Supporter), vier Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche mit den Kunden die Besuchstermine vereinbaren (Disposition), drei Mitarbeiterinnen für das Rechnungs- und Vertragswesen sowie eine Assistentin des Kundendienstleiters.

Der Servicetechniker verkörpert beim Kunden meist «den Kundendienst». Von diesem Fachmann wird erwartet, dass er auftretende Störungen an der Wärmepumpe schnell und sauber diagnostizieren und dann auch beheben kann. Hausbesitzer erkennen in ihm auch einen kompetenten Berater in allen Belangen eines komfortablen Raumklimas und der energieeffizienten Warmwasseraufbereitung. Für die Installateure sind die Servicetechniker die Ansprechpartner und Spezialisten für alle Belange der Wärmepumpe.

Damit der Servicetechniker diesen hohen und äusserst breit gefächerten Ansprüchen gerecht werden kann, muss er bestens ausgebildet und

ausgerüstet sein. Der Beruf des Servicetechnikers kann nicht in einer eigenen Berufslehre erlernt werden, sondern er ist das Resultat einer zusätzlichen Aus- und Weiterbildung. Die Servicetechniker von STIEBEL ELTRON sind «von Haus aus» Elektriker, Kältetechniker oder Heizungsininstallateure. Sie haben alle zusätzliche Aus- und Weiterbildungen in der Kälte- und Regelungstechnik, in der Elektrik, der Lüftung und in der Heizungsinstallation absolviert und bilden sich mehrmals pro Jahr weiter. Servicetechniker müssen auch gesetzlich vorgeschriebene Prüfungen absolvieren. Ohne das erfolgreiche Absolvieren der Prüfungen dürfen sie an wesentlichen Komponenten der Wärmepumpe nicht arbeiten.

Ausser einem fundierten Wissen und Können braucht der Servicetechniker eine Menge Erfahrung und das Gespür für die Wärmepumpe und ihre Funktionen. Ein Servicetechniker, welcher neu bei STIEBEL ELTRON zu arbeiten beginnt, braucht rund ein Jahr, bis er wirklich überall eingesetzt werden kann.

Ausserdem muss er nicht nur ein hervorragender technischer und handwerklicher Fachmann sein, sondern muss auch über beträchtliche kom-

munikative Fähigkeiten verfügen. Es ist nicht immer einfach, im tiefsten Winter mit frierenden oder verärgerten Kunden umzugehen oder dem Hausbesitzer die komplexe Regelung der Wärmepumpe so zu erklären, dass der Kunde nachher «drauskommt». Oft muss der Servicetechniker den Kopf für Dinge hinhalten, für die er nichts dafür kann. Oder er muss einem Kunden «beibringen», dass eine teure Reparatur ansteht.

Für die Ausübung seiner vielfältigen Tätigkeit ist der Servicetechniker von STIEBEL ELTRON bestens ausgerüstet. In seinem Servicewagen führt er alle Messgeräte, Pumpen, Spezialwerkzeuge, eine Lötanlage sowie Kältemittel und Ersatzteile mit. Sein Laptop ist ein unverzichtbares Arbeitsgerät, ohne das er heute nicht mehr arbeiten könnte.

Die Arbeit des Servicetechnikers bringt mit sich, dass er zeitweise weit überdurchschnittlich lange Arbeitstage hat: Ab Oktober bis Ende Winter sind unsere Servicetechniker dauernd auf Achse, auch an den Wochenenden und über die Feiertage. Für das Privatleben bleibt da kaum Zeit.

## Unsere neuen Servicetechniker



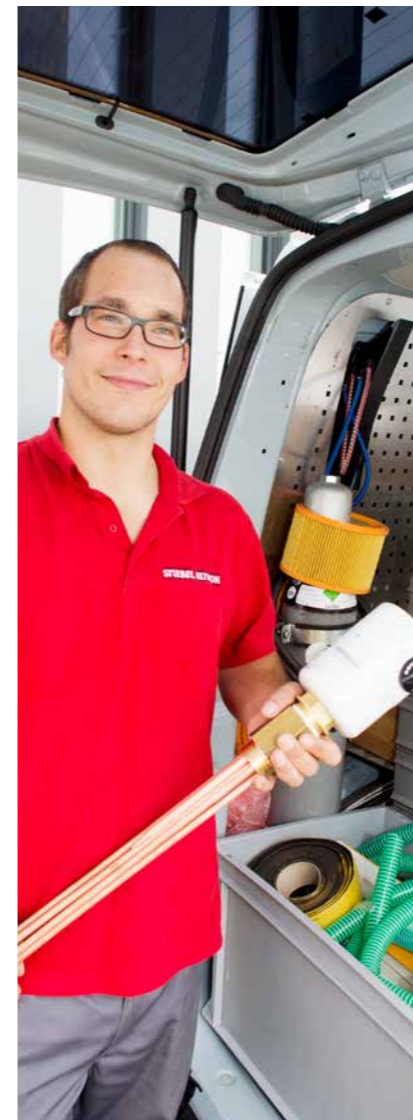
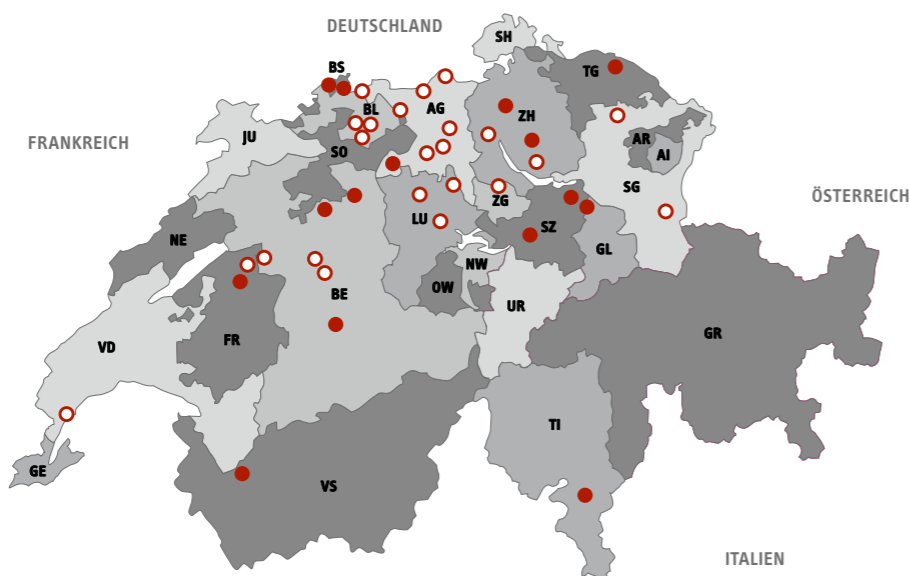
**Daniel Fraefel**  
Seit 18.3.13 bei STIEBEL ELTRON, gelernter Elektromonteur, Zusatzlehren als Landwirt und Kältetechniker, eingesetzt in der Region Ostschweiz.



**Patrick Peyer**  
Seit 1.6.13 bei STIEBEL ELTRON, gelernter Elektromonteur, eingesetzt als Servicetechniker in den Regionen Aargau und Zürich.



**Samuel Philipona**  
Seit 1.5.13 bei STIEBEL ELTRON, gelernter Elektromonteur, eingesetzt als Servicetechniker in den Regionen Bern und Westschweiz.



# Neuer Lehrgang – Ausbildung zum Servicetechniker für Wärmepumpen

Mit Beginn des Schuljahres 2013/2014 hat Pascal Haller bei uns seine Ausbildung zum Servicetechniker für Wärmepumpen begonnen. Es ist der erste Lehrgang überhaupt mit genannter Spezialisierung.

Die ersten zwei Jahre seiner Ausbildung zum Automatiker EFZ hat Herr Haller am libs (Industrielle Berufslehren Schweiz) und in dessen Lehrwerkstätten absolviert. Mit einer bestandenen Teilprüfung und einer bemerkenswerten Note von 5.4, zu welcher wir herzlich gratulieren, ist die erste Hälfte der Lehre erfolgreich abgeschlossen. Jetzt hat Herr Haller programmgemäss in unsere Unternehmung gewechselt.

Für die nächsten zwei Jahre wird er bei uns das bisher Erlernte vertiefen und sich vor allem im Hinblick auf unsere Produkte, die Störungssuche und -behebung sowie Wartungsarbeiten und Prozessabläufe weiterbilden.

In seinem Arbeitsalltag wird Herr Haller vorwiegend von unserem Cheftechniker Michael Widmer betreut, welcher ihm einen vielseitigen Einblick in sein tägliches Schaffen geben kann. Als Lehrlingsbetreuer amtiert unser Leiter Kundendienstsupport, Fabian Schwab. Er ist die direkte Ansprechperson für Herrn Haller und zusätzlich dafür besorgt, ihm auch einen guten Überblick über die Tätigkeiten im Innendienst zu vermitteln.

Wir freuen uns über den gelungenen Start von Herrn Haller und hoffen sehr, dass er sich auch weiterhin wohl fühlt. Für die verbleibende Ausbildungszeit und natürlich die am Ende anfallenden Prüfungen wünschen wir ihm das Beste und werden ihn nach allen Möglichkeiten unterstützen.



## Kurzinterview mit Pascal Haller

### Warum hast du dich entschlossen, Servicetechniker für Wärmepumpen zu werden?

Mein Vater ist bereits Kundendiensttechniker. Wir haben zuhause schon oft über diesen Beruf gesprochen und so habe ich viel von seiner Arbeit erfahren. Daher konnte ich diesen Beruf schon früh. Dann hat mich am libs ein Mitlehrling darauf aufmerksam gemacht, dass eine Lehrstelle als Servicetechniker zu besetzen war. Das kam mir entgegen, denn ich konnte mir nicht vorstellen, in einem Beruf zu arbeiten, bei dem ich den ganzen Tag in der gleichen Halle stehen würde. Ich habe mich beworben und bei STIEBEL ELTRON geschnuppert. Ich war begeistert, die Wärmepumpe hat mich sogleich fasziniert, und natürlich bin ich jetzt sehr froh, hier meine Ausbildung beenden zu können.

### Was erwartest du von dieser Ausbildung?

Ich bin mir sicher, dass der Beruf des Kundendiensttechnikers für Wärmepumpen eine gute Grundlage für die Zukunft ist. Die Energietechnik ist gefragt und die Wärmepumpe wird auch in vielen Jahren bestimmt noch eine wichtige Rolle spielen. Ich will mich hier weiterbilden und weiterkommen. Genaue Vorstellungen habe ich noch nicht, zuerst einmal will ich hier möglichst viel lernen und meine Lehre mit Erfolg abschliessen.

### Was hat dir bisher am besten gefallen?

Ich wurde hier bei STIEBEL ELTRON von meinen Arbeitskollegen sehr gut aufgenommen und ich geniesse das kameradschaftliche Arbeitsklima. Ganz toll finde ich die Abwechslung: Auf der einen Seite lerne ich sehr viele Arbeitstechniken, dies umso mehr, als ich mit immer wechselnden Kundendiensttechnikern unterwegs bin, andererseits hat man es mehrmals am Tag mit ganz unterschiedlichen Kunden zu tun. Das finde ich auch ganz faszinierend.

### Wie erlebst du den Alltag bei STIEBEL ELTRON?

Ich bin froh, dass ich im Bereich der erneuerbaren Energien arbeiten darf. Für mich ist es immer wieder spannend zu erleben, wie man aus so wenig Strom so viel Energie gewinnen kann. Das motiviert mich immer wieder, zusammen natürlich mit dem guten Verhältnis zu meinen Arbeitskollegen und dem Gefühl, hier bei STIEBEL ELTRON willkommen zu sein.

Industrielle **libs**  
Berufslehren Schweiz

Im Verein libs sind über 80 grosse und mittelständische Unternehmen vereinigt. Es sind dies Firmen, welche sich zur Pflicht gemacht haben, Lehrlinge auszubilden. Sie tun dies in Form eines Ausbildungsverbundes: Die Lehrfirma ist über die ganze Dauer der Ausbildung libs. In dessen Werkstätten in Baden/Birr, Zürich, Heerbrugg und Rapperswil erwerben die Lehrlinge in den ersten zwei Jahren die Grundkenntnisse ihres Berufs. Nach zwei Jahren wechseln sie in eines der Unternehmen und beenden dort ihre Lehre. libs bildet junge Menschen in handwerklich-technischen Berufen aus. Die Lehre endet mit dem Eidg. Fähigkeitszeugnis EFZ.

# Kundenevent – ein Abend voller Italianità

Der Sommer zeigte sich von seiner besten Seite, als wir unsere Kundschaft an mehreren Daten im August zu uns nach Lupfig einluden. Im ENERGY CAMPUS gab es nach dem Begrüßungsdrink eine ausgiebige Führung durch das neue Gebäude. Nach einer leckeren Stärkung ging es gegen Abend im Car Richtung Schinznach. Dort folgte auf ein wunderbares Gala-Dinner in speziellem Ambiente der Höhepunkt des Abends: Verdis Oper «IL TROVATORE» unter freiem Himmel. Die gigantische Kulisse, künstlerische Höchstleistungen, eine aussergewöhnliche Inszenierung und, wie erwähnt, die wunderbaren Sommerabende machten den Ausflug in die Oper Schenkenberg zu einem Erlebnis.



# Effizienter Umgang mit Energieressourcen einmal anders

Ein Wettkampf der Extreme, ein gnadenloser Kampf mit sich selbst. Unser Berater Jürg Zwick hat im Sommer den Partner-Gigathlon absolviert. Er erzählt von seinen Erlebnissen.

**Sie haben eine bemerkenswerte und intensive Woche hinter sich. Wie fühlen Sie sich?** Hervorragend – mit etwas Abstand betrachtet sowieso. Aber bereits nach dem Zieleinlauf war ich erleichtert und auch sehr stolz, etwas Aussergewöhnliches geschafft zu haben. Meine Partnerin und ich hatten bezüglich Rangliste keine Ambitionen, vielmehr wollten wir das Ziel in Lausanne erreichen und dort gesund einlaufen. Das sportliche Niveau war generell sehr hoch und so sind wir auch mit unseren eigenen Leistungen sehr zufrieden.

**Erging es Ihnen auch während des Wettkampfes so gut?**

Erfreulicherweise ja. Wir hatten weder Pannen noch Verletzungen zu beklagen, ausserdem kämpften weder meine Partnerin noch ich mit einer Krise, was bedeutet, dass wir unsere Marschtabelle ziemlich genau einhalten konnten.

**Das hört sich nach einer genauen Planung und strikten Vorgehensweise an.**

Ohne geht es nicht. Bereits im Oktober 2012 habe ich mich einem klinischen Leistungstest

unterzogen und aufgrund der Auswertung meinen Trainingsplan erstellt. Von da an absolvierte ich pro Woche 12 bis 20 Trainingsstunden unterschiedlicher Intensität.

Hinzu kamen Materialtests, Etappenbesichtigungen, Prüfen der Ernährungsverträglichkeit. Und dann natürlich das Organisatorische: die Etappenaufteilung zwischen meiner Partnerin und mir, die Planung der Supportereinsätze, die entsprechende Aufgabenverteilung und damit verbundene Logistik, das Studium des Wettkampf-Reglements und so weiter.

**Ein riesiges Stück Arbeit also bereits im Vorfeld. Was ist die Motivation, bei einem solchen Anlass mitzumachen?**

Es war bereits meine vierte Teilnahme. Bei meinem ersten Start in einem «Team of Five» wurde ich vom Fieber gepackt. Der Gigathlon ist nicht einfach nur ein Wettkampf. Der Mix aus sportlichem Ehrgeiz und der Abenteuerreise durch das «schönste Land der Welt» ist einzigartig, ausserdem ist die Kameradschaft unter den Gigathleten enorm. Da es den «One Week Gigathlon» in absehbarer

Zeit in der Schweiz nicht mehr gibt und er nächstes Jahr im Ausland ausgetragen wird, wollte ich unbedingt noch einmal dabei sein.

**Nachhaltigkeit ist eines der Schlagwörter unserer Branche. Ist diese Erfahrung für Sie nachhaltig?**

Kurzfristig hat die körperliche Betätigung eindeutig nachhaltige Spuren hinterlassen. Ich hatte glücklicherweise keine muskulären Beschwerden, jedoch äusserte sich das Schlafmanko während der intensiven Woche deutlich, ich war sehr müde. Wohlweislich hatte ich deshalb noch eine Woche Urlaub angehängt. Bis zur vollständigen körperlichen Regeneration dauerte es gute zwei Wochen. Die Nachhaltigkeit des Gigathlons zeigt sich jedoch in einem anderen Bereich: Es ist eine Lebenserfahrung. Ich bewegte mich während des Wettkampfs körperlich wie mental im Grenzbereich. Tatsächlich gehe ich dadurch den Alltag deutlich gelassener an. Zudem hat es mir gezeigt, dass man auch hochgesteckte Ziele mit Disziplin und Beharrlichkeit erreichen kann. Und auch punkto Teamarbeit war der Lerneffekt gross, denn ohne die

grossartige Unterstützung unserer Supporter wäre die Teilnahme für meine Partnerin und mich nicht möglich gewesen.

**STIEBEL ELTRON steht für den effizienten Einsatz von Energie. Ist das bei Ihnen auch so?**

Der effiziente Einsatz von Ressourcen ist im Ausdauersport ein entscheidendes Kriterium. Hier liegt definitiv die Parallele. Ohne Einsatz von Energie kriegen wir unsere Häuser nicht warm. Auch hier ist der effiziente Einsatz der Heizenergie heute und in Zukunft von grösster Bedeutung. Ich bin nicht umsonst bei STIEBEL ELTRON. Denn wir bieten sicherlich die umfangreichste und überzeugendste Produktpalette im Bereich erneuerbare Energien an.



# Personelles



**Santo Gnocchi – betreut unsere Tessiner Kundschaft**

Unsere Kundschaft in der italienischen Schweiz wird seit einigen Monaten durch Santo Gnocchi betreut. Der äusserst motivierte Berater hat nach Absolvieren eines internen Schulungsprogrammes mit viel Engagement seine neue Aufgabe «an der Verkaufsfrent» in Angriff genommen.

Im Tessin heimisch, hat Herr Gnocchi jedoch einen Teil seiner Ausbildung in Deutschland genossen. Nach seinem Abschluss als Industriekaufmann übernahm er Tätigkeiten im Innendienst mit Fokus auf die Kundenberatung. In diesen Jahren konnte Herr Gnocchi sich sowohl Branchenkenntnisse wie auch viel Verkaufserfahrung aneignen. Mit diesem Hintergrund ist er eine grosse Bereicherung für unser Aussendienst-Team und ein idealer Partner für unsere Kunden im Tessin.



**Vincent Wanner – ein zweiter Mann für die französische Schweiz**

Auch Vincent Wanner ist ein neuer Verkäufer bei STIEBEL ELTRON. Nach seiner Einarbeitungszeit mit Einblick in alle Abteilungen des Innendienstes ist der fliessend Deutsch und Französisch sprechende Herr Wanner als Berater für das Wallis, Genf und Teile des Waadtlandes zuständig. Er übernimmt damit ein Teilgebiet von Patrick Waeber, mit welchem er sich in Matrans ein Aussenbüro teilt.

Neben einem technischen Abschluss TS im elektronischen Bereich besitzt Herr Wanner langjährige Berufserfahrung als Verkaufs- und Produktionsingenieur. Seine bisherigen Tätigkeiten in der technischen Beratung und Akquisition ergeben ein ideales Profil für die Stelle mit sehr intensivem Kundenkontakt. Sein Einsatz ist eine weitere Unterstützung für unsere Berater.



**Agostino Failla – neuer Leiter Finanzbuchhaltung**

Aufgrund des enormen Wachstums der STIEBEL ELTRON sind auch immer wieder die internen Strukturen anzupassen. So wurde eine Anpassung innerhalb der Abteilung Finanzbuchhaltung vorgenommen. Lag die Teamleitung bis anhin direkt beim Innendienstleiter Christian Parrat, übernimmt nun neu Agostino Failla diese Verantwortung.

Der diplomierte Fachmann in Finanz- und Rechnungswesen arbeitet seit vielen Jahren auf dem Gebiet und kennt sich in allen Belangen rund um die Welt der Zahlen bestens aus. Neben der täglichen Arbeit mit Debitoren und Kreditoren konnte Herr Failla in seiner Laufbahn auch Führungserfahrung sammeln. In seiner Funktion steht er dem Team um Susanne Steffen und Ursula Mürset vor und verstärkt mit seinem Know-how den Innendienst.



**Andrea Pirri – zusätzliche Fachkraft in der Auftragsbearbeitung**

Das erfreuliche Wachstum von STIEBEL ELTRON ist auch anhand unseres erhöhten logistischen und administrativen Arbeitsaufwandes spürbar. Wir freuen uns daher, dass Herr Andrea Pirri das nun vierköpfige ABEA-Team tatkräftig bei der Bewältigung des Arbeitsvolumens unterstützt.

Als gelernter Industriekaufmann und mit seiner Mehrsprachigkeit bringt Herr Pirri die besten Voraussetzungen für die zu besetzende Stelle mit. Zweisprachig aufgewachsen, hat er seine schulische Ausbildung in Deutschland absolviert. Seine Lernbereitschaft sowie die grosse Motivation verhalfen ihm zu einem reibungslosen Einstieg, inzwischen ist er bereits eine grosse Unterstützung für die Auftragsbearbeitung.



**Alexandra Maag – das Offertteam erhält Zuwachs**

Die gute Auslastung der Verkäufer hinterlässt unweigerlich auch im Innendienst Spuren. So war das Arbeitsaufkommen für das unterstützende Offertteam mit dem bisherigen Pensum nicht mehr zu bewältigen. Alexandra Maag verstärkt deshalb die eingespielte Frauentruppe seit mehreren Wochen in einer Vollzeitstellung.

Mit Abschluss als Kauffrau ausgestattet, konnte Frau Maag in ihrem beruflichen Werdegang bereits Erfahrungen im Verkaufsinendienst von Heizsystemen sammeln. Diese Kenntnisse und ihre Professionalität im Umgang mit der Kundschaft sind eine grosse Bereicherung. Mit ihrem gewinnenden Wesen hat sich Frau Maag bereits bestens in das Team, bestehend aus Frau Bürge, Frau Eckert und Frau Tanner, eingefügt.



**Concetta Persampieri – Verstärkung in der Administration des Kundendienstes**

Mit dem Umzug von Pratteln nach Lupfig hat es in der Administration des Kundendienstes einige personelle Veränderungen gegeben. Das jüngste Mitglied im neuen Dreiergespann um Frau Küpper ist Frau Concetta Persampieri. Bereits wenige Monate nach Eröffnung des ENERGY CAMPUS hat sie ihre Aufgabe als Sachbearbeiterin im Rechnungs- und Vertragswesen übernommen.

Durch ihre vielseitigen Kenntnisse im kaufmännischen Bereich und Erfahrung in der Disposition hat sich Frau Persampieri in unserem Kundendienst sofort bestens zurecht gefunden. Die sorgfältige und zuverlässige Arbeitsweise der engagierten Mutter von zwei Kindern machte sie schnell zu einer unverzichtbaren Verstärkung in der Administration des Kundendienstes.

## René Schaub – 30 Jahre Einsatz für STIEBEL ELTRON

Die dienstälteste Mitarbeiterin in unseren Reihen ist René Schaub schon länger. Nun durfte er auch als Erster das 30-jährige Jubiläum bei STIEBEL ELTRON feiern. Unter den Augen von Kolleginnen und Kollegen überbrachte Geschäftsführer und langjähriger Weggefährte Paul Stalder die Glückwünsche und den Dank vom ganzen Team. Speziell in der heutigen Zeit ist diese Treue keine Selbstverständlichkeit mehr, umso mehr wird das grosse Know-how und der Einsatz vom Jubilar geschätzt. Nach dem kurzen «offiziellen Intermezzo» ging man über zum gemütlichen Teil – Grillspass stand auf dem Programm.



## Kundenbefragung in der Schweiz: der Bericht

Insgesamt 230 Fachbetriebe aus der ganzen Schweiz beteiligten sich an unserer Online-Umfrage. Ein Grossteil davon, 150 der Teilnehmenden, sind bestehende Kunden von STIEBEL ELTRON. Wir danken allen Teilnehmenden herzlich für die interessanten und konstruktiven Antworten und Anregungen. In Schulnoten ausgedrückt haben diese uns die Note «Gut» verteilt: Wir sind stolz auf das positive Ergebnis. Wir ruhen uns jedoch nicht auf dem guten Ergebnis aus, sondern analysieren alle Rückmeldungen – auch die Verbesserungsvorschläge. Wir sehen darin die Chance, vereinzelte Schwachstellen zu eliminieren, unseren Service zu optimieren und so für unsere Kunden noch besser zu werden.

Im Branchenvergleich haben die Teilnehmenden STIEBEL ELTRON die besseren Noten als den anderen Wettbewerbsfirmen gegeben –

das freut uns ganz besonders. Es ist auch hier unser Ziel, das gute Ergebnis durch einen noch zuverlässigeren Marktauftritt von STIEBEL ELTRON weiter auszubauen.

Besonders wertvoll für uns sind auch die vielen Antworten auf die offenen Fragen, in denen die Teilnehmenden uns in Textform viel Lob ausgesprochen, aber auch freie Kritik geäussert haben. Wir werden die Rückmeldungen selbstverständlich in Kürze bearbeiten.

Auch Nichtkunden oder Kunden, deren Erfahrungen mit STIEBEL ELTRON schon etwas längere Zeit zurückliegen, nutzten die Gelegenheit, uns ihre Erfahrungen und ihr Bild über uns sowie ihre Erwartungen mitzuteilen. Wir werden diese Erkenntnisse dafür nutzen, auch für Fachhandwerksbetriebe, die noch nicht mit uns zusammenarbeiten, attraktiver zu werden.

Wer an der Kundenumfrage mitmachte, hatte die Chance, ein Luxus-Wellness-Wochenende zu gewinnen. Dieser Hauptpreis wurde unter den Teilnehmenden verlost. Der Gewinner, Herr Erich Achermann, freute sich sehr, als ihm unser Berater Josef Arnold, aus der Region Luzern, den Gutschein überreichte.



v.l.n.r.: Herr Josef Arnold und Herr Erich Achermann

## So individuell wie Sie. Wärmepumpen für jedes Bedürfnis.



**Willkommen im neuen Energie-Zeitalter** | Mit STIEBEL ELTRON haben Sie Anschluss an den saubersten, preiswertesten und krisensichersten Energielieferanten der Welt: an die Natur. Ob Wärmepumpe, Lüftungssystem, Photovoltaik oder Solarthermie – dank hocheffizienten Technologien werden erneuerbare Energien nachhaltig nutzbar. Setzen auch Sie auf eine von über 30 000 STIEBEL ELTRON Systemlösungen.

**STIEBEL ELTRON. Wärmepumpen-Spezialist. Seit über 40 Jahren.**

STIEBEL ELTRON AG | Industrie West | Gass 8 | 5242 Lupfig  
Telefon 056 464 05 00 | [info@stiebel-eltron.ch](mailto:info@stiebel-eltron.ch) | [www.stiebel-eltron.ch](http://www.stiebel-eltron.ch)

STIEBEL ELTRON bietet über 30 000 Systemlösungen. WÄRMEPUMPEN-SPEZIALIST. SEIT ÜBER 40 JAHREN.



**STIEBEL ELTRON**  
Technik zum Wohlfühlen