

ENERGY TODAY

- › **Spezial** Kundenservice im Wandel der Zeit
- › **Marketing** Matthias Glarner auf seinem Weg zurück
- › **Technik** Der neue Leiter stellt sich vor
- › **Service** Ausbildung «Servicetechniker für Wärmepumpen»

Dank langjähriger Erfahrung immer am Puls der Zeit

Der Kundenservice blickt zurück und in die Zukunft



Inhalt

› Editorial

Patrick Drack, Leiter Kundenservice 5

Spezial

› **Kundenservice im Wandel der Zeit**
Der Dienst am Kunde 6

› **Von Anfang an dabei**
Blick auf eine spannende Entwicklungsphase 8

Marketing

› **Matthias Glarner**
Zurück zum Start 10

› **Neue Broschüren**
Unser Produktsortiment im rechten Licht 11

Technik

› **Referenzanlage**
Wärme aus luftiger Höhe 12

› **«Technologie verbessert die Welt»**
Peter Waldburger stellt sich vor 14



10 | Matthias Glarner will zurück ins Sägemehl



12 | Wärmepumpe an unkonventionellem Standort



6 | 11 Jahre Kundenservice

Termine

› Weiterbildungsseminare 2017/2018

Informieren Sie sich auf unserer Website:
www.stiebel-eltron.ch/weiterbildung

Service

› Ausbilden für die Zukunft

Berufsbildung «Servicetechniker für Wärmepumpen» 16

› Sicherheit in jeder Hinsicht

Weiterbildungsseminar Arbeitssicherheit 18

News

› «Mehr Zeit für Wandern und Reisen, darauf freue ich mich»

Esther Imboden kurz vor ihrer Pensionierung 19

Events

› Vorschau Jubiläum

40 Jahre STIEBEL ELTRON Schweiz 20

› Hornussen in St. Urban

Das Steak wollte verdient sein 22



16 | Berufsbildung «Servicetechniker für Wärmepumpen»



PIONEERING SWISS HEATING

20 | Wir feiern 40 Jahre STIEBEL ELTRON Schweiz

Impressum

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

Redaktion: Rahel Bühlmann | Sibylle Laube

Layout: STIEBEL ELTRON AG | Köpflipartners AG, Neuenhof

Fotografie: STIEBEL ELTRON AG | David Birri | Eliane Dürst

Druck: Kromer Print AG, Lenzburg



Die
**Königs-
klasse**
der Heizungen.

- › nachhaltig
- › sparsam
- › leise
- › standfest
- › bequem

Matthias Glamer,
Schwingerkönig 2016

Liebe Leserinnen und Leser

Veränderungen und Entwicklungen zu beobachten und mitzerleben ist eine grosse Sache. Wir alle kennen den erstaunten, manchmal fast ehrfürchtigen Blick zurück und den Satz: «Erinnerst du dich noch, damals ...». Noch spannender wird es, wenn man selber involviert ist und den Weg aktiv mitgestalten kann. Seit inzwischen drei Jahren bin ich Leiter unseres Kundenservice, und selbst in dieser eigentlich kurzen Zeitspanne hat sich viel getan. Der Aufbau dieser Abteilung begann vor elf Jahren, und die Geschichten unserer Mitarbeitenden, welche seit diesen Anfängen mit von der Partie sind, fallen entsprechend noch eindrücklicher aus.

Die Ansprüche und Erwartungen des Marktes und unserer Kundschaft bestimmen unseren Werdegang als Unternehmen mit. So sind wir ständig daran, unsere Dienstleistungen zu evaluieren und den sich wandelnden Anforderungen anzupassen. Der Kundenservice der Zukunft ist der proaktive, welcher mit zunehmender Automatisierung und Rundumpaketen der Kundschaft zu mehr Autonomie verhilft. So werden wir dem Bedürfnis von Verwaltungen, Mietern und Eigentümern von Liegenschaften nach schnellen Reaktionszeiten und unkomplizierten Lösungsansätzen mit zunehmender Vernetzung und der Möglichkeit von Ferndiagnosen gerecht. Die Nachhaltigkeit seiner Entscheidung, in ein Heizsystem mit erneuerbaren Energien zu investieren, soll für den Käufer schliesslich in jeder Beziehung gelten und sich auch auszahlen.

Von Stillstand wird demnach auch in Zukunft keine Rede sein. Das gilt speziell für unseren Kundenservice, der sich weiter entwickeln muss und will. Bei aller Offenheit für Neues soll aber auch gewürdigt und bewahrt werden, was von Bestand und gut ist. Denn bereits das Sprichwort sagt: Wer hohe Türme bauen will, muss lange genug am Fundament verweilen.

Ich freue mich darauf, gemeinsam mit unseren Mitarbeitenden und Ihnen, geschätzte Kundschaft, unseren weiteren Weg zu bestimmen.



A handwritten signature in black ink that reads "P. Drack". The signature is written in a cursive, slightly stylized font.

Patrick Drack
Leiter Kundenservice

Kundenservice im Wandel der Zeit

Bereits in den vergangenen Jahren hat sich vieles verändert. Und die Entwicklung geht in rasanten Schritten vorwärts. Was bleibt, ist das Ziel: der Dienst am Kunde.

Die gegenwärtigen Käufermärkte verlangen eine insgesamt höhere individuelle Betreuung des Kunden. Um sich erfolgreich zu behaupten, benötigt ein Unternehmen zusätzliche Alleinstellungsmerkmale. Der Kundenservice als «Visitenkarte eines Unternehmens» wird zunehmend zum entscheidenden Erfolgs- und Differenzierungsfaktor.

Die Wichtigkeit eines solchen Betriebszweiges war Paul Stalder, Geschäftsführer,

schnell klar. Der Aufbau dieser Abteilung im Jahr 2006 gehörte zu seinen ersten Amtshandlungen an der Spitze des Wärmepumpenvertriebers. «Ein funktionierendes After Sales-Geschäft bedeutet Kundenbindung und garantiert die Einhaltung des eigenen Qualitätsanspruchs.»

Aus der überschaubaren Truppe von damals ist ein Unternehmen innerhalb des Unternehmens geworden. «Zu Beginn haben un-

sere Leute draussen noch selber disponiert. Mit der heutigen Grösse und den vielen Anlagen, welche wir im Feld haben, ist das nicht mehr möglich», erzählt der Leiter der Servicetechniker, Samuel von Rotz.

Mit diesem Hintergrund ist auch der Innendienst immer mehr gewachsen. Aber nicht nur die Anzahl der Mitarbeitenden, auch ihre Aufgaben verändern sich mit dem rasanten technologischen Fortschritt. «Der Anteil mechanischer Arbeit am Gerät sinkt mit steigender Automatisierung», berichtet von Rotz über das Anforderungsprofil eines Servicetechnikers.

«Und die Entwicklung ist längst nicht abgeschlossen», stellt Patrick Drack, Leiter Kundenservice, fest. Der Kunde ist in seinem Kommunikationsverhalten autonomer und flexibler geworden. Damit einhergehend steigt das Bedürfnis nach zeitlich unabhängiger, selbständiger Nutzung von Serviceleistungen. «Das Thema Fernmonitoring wird uns in diesem Zusammenhang in naher Zukunft immer mehr beschäftigen.» Die Digitalisierung wird auch den Weg des Kundenservice weiterhin begleiten und mitbestimmen.



Von Anfang an dabei – dem Kundenservice seit 11 Jahren treu

Die Servicetechniker blicken zurück auf eine spannende Entwicklungsphase ihrer Abteilung.

Wer könnte besser von den Veränderungen des Kundenservice berichten, als die Servicetechniker selbst?

Hier kommen sie zu Wort und erzählen von den Erfahrungen und Freuden in ihrem Beruf.

René Schaub

Cheftechniker Spezialteam

Was zeichnet die Firma als guten Arbeitgeber aus?

Die Organisation der Firma, der Zusammenhalt und die Schulungen sind sehr gut.

Welches ist seit der Gründung 2006 deiner Meinung nach die grösste Veränderung im Kundenservice?

Der Aufbau des Kundenservice und die Angebote der Serviceprodukte waren die grösste Veränderung.

Wie hat der technische Wandel Einfluss auf deine tägliche Arbeit?

Man geht mit der Zeit und wächst automatisch in die Technik hinein.

Blick in die Zukunft von STIEBEL ELTRON AG: Welche Bedürfnisse/Veränderungen siehst du?

So wie es jetzt strukturiert ist, sehe ich keine Bedürfnisse auf Veränderung.

Was bereitet dir in deiner täglichen Arbeit am meisten Freude?

Die Abwechslung in der Arbeit, das Unvorhergesehene, der Umgang mit den Kunden, das selbständige Arbeiten und das Organisieren gefallen mir sehr gut.



Michael Widmer

Cheftechniker Spezialteam

Was zeichnet die Firma als guten Arbeitgeber aus?

STIEBEL ELTRON bietet gute Anstellungsbedingungen und es wird ein faires Miteinander gepflegt.

Welches ist seit der Gründung 2006 deiner Meinung nach die grösste Veränderung im Kundenservice?

Seit dem offiziellen Beginn 2006 ist der Kundenservice stets gewachsen.

Wie hat der technische Wandel Einfluss auf deine tägliche Arbeit?

Ich bin vermehrt mit Abklärungen zu Anlagen betraut, führe Schulungen durch und arbeite stärker mit unserem Mutterhaus in Deutschland zusammen.

Blick in die Zukunft von STIEBEL ELTRON AG: Welche Bedürfnisse/Veränderungen siehst du?

Der Kundenservice wird auch weiterhin wachsen. Zudem müssen Fernwartungssysteme betreut werden. Daher wird der Weg des Kundenservice immer mehr in Richtung Digitalisierung führen.

Was bereitet dir in deiner täglichen Arbeit am meisten Freude?

Am meisten macht mir der Kundenkontakt Freude. Mich motiviert, meine bisher gesammelten Erfahrungen weiterzugeben, mein eigenes Wissen stetig zu vergrössern und mit immer wieder neu entwickelten Produkten zu arbeiten.

Ruedi Schaller

Servicetechniker Region Zentralschweiz

Was zeichnet die Firma als guten Arbeitgeber aus?

Die Firma bietet gute Anstellungsbedingungen und die Vorgesetzten pflegen einen angenehmen Umgang mit den Angestellten.

Welches ist seit der Gründung 2006 deiner Meinung nach die grösste Veränderung im Kundenservice?

Die sehr schnelle Vergrößerung des Kundenservice sowie die Auftragsabläufe sind meiner Meinung nach wohl die grösste Veränderung in den letzten 11 Jahren.

Wie hat der technische Wandel Einfluss auf deine tägliche Arbeit?

Durch die ständig neuen Geräte sind wir Servicetechniker sehr gefordert. Das macht den Job zwar einerseits interessant, andererseits aber auch sehr anspruchsvoll.

Was bereitet dir in deiner täglichen Arbeit am meisten Freude?

Die Abwechslung, der Kontakt mit Kunden und Installateuren sowie die Freiheit und Verantwortung als Servicetechniker machen mir am meisten Freude.



Hans Wirz

Servicetechniker Region Nordwestschweiz

Was zeichnet die Firma als guten Arbeitgeber aus?

STIEBEL ELTRON zeichnet sich durch verständnisvolle Führungskräfte und ein gutes Arbeitsklima aus.

Welches ist seit der Gründung 2006 deiner Meinung nach die grösste Veränderung im Kundenservice?

Gutes, junges, geschultes Personal.

Wie hat der technische Wandel Einfluss auf deine tägliche Arbeit?

Technische Neuigkeiten machen meinen Job interessant und vielseitig.

Blick in die Zukunft von STIEBEL ELTRON AG: Welche Bedürfnisse/Veränderungen siehst du?

Es gibt immer mehr Arbeit, die Firma wächst, da braucht es mehr Personal.

Was bereitet dir in deiner täglichen Arbeit am meisten Freude?

Der Umgang mit meiner Kundschaft, arbeiten mit meinem aufgestellten Team und das freundliche Büropersonal machen mir sehr viel Freude.



Peter Gyr

Servicetechniker Region Zürich/Ostschweiz

Was zeichnet die Firma als guten Arbeitgeber aus?

Die Firma bietet gute Sozialleistungen, pünktliche Lohnzahlungen und stellt professionelles Werkzeug, Messgeräte und Fahrzeuge zur Verfügung.

Welches ist seit der Gründung 2006 deiner Meinung nach die grösste Veränderung im Kundenservice?

Die grösste Veränderung sehe ich in der Digitalisierung des Rapportwesens und in der Materialbestellung.

Wie hat der technische Wandel Einfluss auf deine tägliche Arbeit?

In den letzten Jahren hat der administrative Mehraufwand zugenommen.

Blick in die Zukunft von STIEBEL ELTRON AG: Welche Bedürfnisse/Veränderungen siehst du?

Es wird weiterhin mehr Servicetechniker brauchen.

Was bereitet dir in deiner täglichen Arbeit am meisten Freude?

Mir macht es viel Freude selbständig zu arbeiten, Reparaturen und Inbetriebnahmen erfolgreich zu erledigen. Der Kundenkontakt sowie der Zusammenhalt im Team

Peter Troxler

Servicetechniker Region Zentralschweiz

Was zeichnet die Firma als guten Arbeitgeber aus?

Ich schätze die gute Kameradschaft unter den Arbeitnehmern und auch die gelegentlichen Events.

Welches ist seit der Gründung 2006 deiner Meinung nach die grösste Veränderung im Kundenservice?

Der Kundenservice ist in dieser Zeit enorm gewachsen. Wir sind heute fast fünfmal mehr Techniker als beim Beginn im Jahre 2006.

Wie hat der technische Wandel Einfluss auf deine tägliche Arbeit?

Die Produktpalette ist seither enorm gewachsen. Wir Techniker sind stark gefordert und werden laufend geschult.

Blick in die Zukunft von STIEBEL ELTRON AG: Welche Bedürfnisse/Veränderungen siehst du?

Sehr wichtig ist, dass in Zukunft eine neue Kundenservicesoftware die Abläufe vereinfacht.

Was bereitet dir in deiner täglichen Arbeit am meisten Freude?

Ich arbeite gerne selbständig und schätze den guten Kontakt mit den Kunden.



Richard Fasel

Servicetechniker Region Westschweiz

Was zeichnet die Firma als guten Arbeitgeber aus?

Bei STIEBEL ELTRON ist die Arbeit sehr abwechslungsreich. Man erhält Verantwortung und Vertrauen, indem man die Arbeiten selbständig erledigen kann und muss. Das Fahrzeug und die Werkzeuge, welche zur Verfügung gestellt werden, sind sehr gut und werden wenn nötig ersetzt.

Welches ist seit der Gründung 2006 deiner Meinung nach die grösste Veränderung im Kundenservice?

Dass die Westschweiz vor ca. vier Jahren ein eigenes Büro in Matran erhielt, hat die Kundenzufriedenheit in der französischen Region markant verbessert. Wir hören das immer wieder.

Wie hat der technische Wandel Einfluss auf deine tägliche Arbeit?

Mit der Weiterentwicklung der Wärmepumpen wurden sie leistungsfähiger und sparsamer. Dafür ist die eingesetzte Elektronik und Software etwas empfindlicher.

Blick in die Zukunft von STIEBEL ELTRON AG: Welche Bedürfnisse/Veränderungen siehst du?

Ich wünsche mir, dass es in allen Gebieten zu einer Regionalisierung kommt.

Was bereitet dir in deiner täglichen Arbeit am meisten Freude?

Das selbständige und lösungsorientierte Arbeiten und der Kundenkontakt gefallen mir sehr. Zudem arbeite ich in einem super Team.

Die angestrebten Ziele haben sich nicht verändert

Matthias Glarner, Schwingerkönig 2016, ist zurück im Sägemehl.

«Wir nehmen die Treppe, das klappt inzwischen schon ganz gut», nimmt Matthias Glarner gleich vorweg, dass er auf gutem Weg der Besserung ist, als er uns Mitte September in Lupfig besucht. Erst wenige Tage ist es zu diesem Zeitpunkt her, dass er seine Krücken zur Seite gestellt hat, und die täglichen Fortschritte sowie die positiven Rückmeldungen seitens Betreuer team motivieren ihn. Wobei er viel



Matthias Glarner im Gespräch

zusätzlichen Ansporn gar nicht nötig hat. Sein grosses persönliches Ziel, das eidgenössische Schwingfest 2019 in Zug, hat er nie aus den Augen verloren. Auch nicht, als die gesamte Schweiz dank einträglicher Schlagzeilen noch im Ungewissen darüber war, wie schlimm es nach seinem Sturz aus 12 Metern Höhe im Juni dieses Jahres tatsächlich um ihn stand.

«Die Ärzte haben mir schnell klar gemacht, dass ich die Saison mit seinem Höhepunkt, dem Unspunnenfest, vergessen kann. Aber es zeichnete sich glücklicherweise ebenso rasch ab, dass die Verletzungen nicht mein



Matthias Glarner im Training

Karriereende bedeuten.» Er ist ohnehin nicht der Mensch, der hadert, also hat er seinen Fokus schnell wieder nach vorne gerichtet. «Es war nicht einfach, die Wettkämpfe nur von der Tribüne aus zu beobachten. Andererseits hatte mein Körper seit Jahren nicht mehr so intensiv Zeit, sich zu regenerieren. Den Aufbau kann ich nun von Grund auf machen.» Vor seinen Kameraden startet er deshalb mit einem dreiwöchigen Training in Magglingen, damit er im November gemeinsam mit ihnen wieder ins Sägemehl kann.

Matthias Glarner ist fokussiert und zielstrebig – Charaktereigenschaften, welche ein Spitzensportler besitzen muss. Sie haben bei der schnellen Verarbeitung des Unfalls mitgeholfen. Ebenso wie die mentale Stärke, welche er unter anderem mit entsprechendem Coaching erlangt hat. Offensichtlich lässt ihn nicht kalt, was passiert

ist. Aber sein Weg geht vorwärts. Das ist auch seinem engeren Umfeld bewusst. «Sie halten sich nicht mehr mit Fragen nach meinem allgemeinen Wohlbefinden auf, sondern orientieren sich bereits an meinen konkreten Leistungszielen. Matthias Glarner, Schwingerkönig 2016, ist ein Unternehmen. Ich bin zwar Mittelpunkt und Chef, ohne die volle Unterstützung von einigen bestimmten Personen geht es jedoch nicht.»

Dass er die Rückkehr an die Spitze der Schwingerhierarchie anstrebt und ambitioniert verfolgt, daran lässt er keinen Zweifel. Und dass er es schaffen kann, davon sind wir überzeugt. Wir wünschen Matthias auf seinem Weg zurück Kraft, Glück und Erfolg.

Neue Broschüren

Unser Produktsortiment ins richtige Licht gerückt.

Die notwendige Aktualisierung unserer Produktbroschüren hat die Marketingabteilung als Anlass genommen, die gesamte Dokumentation gleich neu zu strukturieren. Die umfangreichen Spartenbroschüren wurden nun in Produktgruppen aufgeteilt. Diese Gliederung ermöglicht eine spezifische Behandlung der einzelnen Themen und vereinfacht die gezielte Produktsuche für den Kunden.

Bei dieser Gelegenheit wurde auch das Design noch einmal überarbeitet. Die Broschüren kommen im gewohnt hochwertigen Stiebel-look daher. Ansprechende Bilder und Illustrationen vermitteln das optische Erscheinungsbild und geben Auskunft über Einsatzmöglichkeiten der Geräte. In kurzen Steckbriefen werden die wichtigsten Charakteristiken der jeweiligen Modelle erläutert. Die Präsentation der Produkte wird natürlich durch die technischen Angaben komplettiert.



Broschüren online bestellen

- › Bestellen Sie jetzt kostenlos gedruckte Exemplare unter folgendem Link:
www.stiebel-eltron.ch/drucksachen

Wärme aus luftiger Höhe

Eine Wärmepumpen-Installation muss nicht immer spektakulär aussehen – aber sie kann. Im Porsche-Zentrum in Bern wurden zwei Wärmepumpen auf einer Art Empore aufgestellt.

Um die Werkstatt und den Showroom zu vergrössern sowie die Büroräumlichkeiten zu erweitern, wurde an die bestehende Porsche-Garage im Zentrum der Stadt Bern ein architektonisch ansprechender Anbau realisiert. Da die Platzverhältnisse dennoch bescheiden waren, musste für die Platzierung der Wärmepumpen eine kreative Idee gefunden werden.

Aussergewöhnlicher Standort für anspruchsvolle Verhältnisse

«Die Idee, die Wärmepumpen nicht am Boden sondern quasi an der Decke zu positionieren, war zwar nicht naheliegend. Aber der Entschluss, dass es die beste Lösung für die Garage war, stand für den Architekten wie den Ingenieur schnell fest», erklärt Christoph Schmutz, Verkaufsberater bei

STIEBEL ELTRON. In luftiger Höhe über der Werkstatt wurde ein Vorbau errichtet, welcher Platz für zwei Wärmepumpen der Baureihe WPL 18 E bietet. Die kompakten Geräte erreichen dank Kaskadenschaltung eine bessere Effizienz, gewähren eine grössere Betriebssicherheit, sind leiser und flexibler in der Aufstellung, als grosse Maschinen. Die Luftschläuche können oben weg geführt werden und lassen bei der Aufstellung seitlich dadurch mehr Spielraum. «Die Platzierung war alles andere als ein Kinderspiel», meint Schmutz. «Aber dass wir auch diese komplexe Aufgabe zur Zufriedenheit des Kunden lösen konnten, zeigt einmal mehr, wie flexibel einsetzbar unser Sortiment ist.»



Christoph Schmutz, Verkaufsberater
Region Mittelland-Oberland





WPL 18 E Innenaufstellung

- › Luft | Wasser-Wärmepumpe
- › Sehr flexibler Einsatzbereich
- › Hohe Leistung mit gutem COP auch bei niedriger Aussentemperatur
- › Optimaler Wirkungsgrad
- › Kältekreislauf-Beheizung der Abtauwanne
- › Integrierte Wärmemengen- und Stromzählung
- › Problemlose Kombination mit verschiedensten Speichern

Kaskadenschaltung von Wärmepumpen

Flexible Leistung je nach Wärmebedarf

Bei der Kaskadenschaltung werden Wärmepumpen so miteinander geschaltet, dass sich die Heizleistung flexibel dem jeweiligen Wärmebedarf anpassen kann. Dies ist dann von Vorteil, wenn ein höherer Heizwärmebedarf besteht, wie dies zum Beispiel bei grösseren Gebäuden der Fall ist. Denn kleinere Wärmepumpen verfügen heutzutage dank Inverter-Technik bereits über modulierende Leistungsanpassung. Bei Bedarfsschwankungen kann die Wärmepumpenleistung nicht mehr alleine über den Verdichter angepasst werden. Über eine Kaskadenschaltung decken ein oder mehrere Geräte die Grundversorgung mit Wärme ab, bei Verbrauchsspitzen werden weitere Geräte zugeschaltet. Dadurch ist eine Leistungsmodulation wieder möglich und die Jahresarbeitszahl sowie die Wirtschaftlichkeit der Anlage verbessern sich.

Aber nicht nur die Heizleistung ist bei der Kaskadenlösung effizienter. Die Anlagen verfügen generell über eine grössere Betriebssicherheit, sind flexibler und platzsparender in der Aufstellung und zudem leiser als grosse Maschinen.

«Technologie verbessert die Welt»

Peter Waldburger, neuer Leiter Technik, stellt sich vor.

Er reflektiert das Leben und sich selbst, das erkennt man im direkten Gespräch schnell. Und er weiss seine Gedanken zu transportieren. «Du musst verstehen können und verstanden werden, um erfolgreich und effizient weiter zu kommen.» Peter Waldburger beschreibt sich als guten Kommunikator und Strategen mit Leidenschaft für Technik und Ästhetik.

Beste Voraussetzungen für seine neue Aufgabe als Teamleiter der Abteilung Technik bei der STIEBEL ELTRON AG. «Die Branche ist mir bekannt, mit meinem Hintergrund vereine ich mehrere Kompetenzen, welche in dieser Funktion sicherlich von grossem Nutzen sein können». Grundlage für ein erfolgreiches Unternehmen unserer Grösse sieht er in einer funktionierenden Kommunikation zwischen den einzelnen Abteilungen. «Wir müssen insbesondere eng mit dem Vertrieb, dem Kundenservice und dem Marketing zusammen arbeiten, um die unerlässliche Dienstleistungsorientierung leben zu können.»

Dass neben einem sinnvollen Lieferantenmanagement vor allem auch der verständnisvolle Draht zur Kundschaft ausschlaggebend für zukunftsfähige Lösungen und Geschäfte sind, versteht sich von selbst. «Unser Qualitätsanspruch muss denjenigen des Kunden übertreffen. Die sich daraus entwickelnden Produkte und Dienstleistungen sind so gut aufeinander abgestimmt und einfach kombinierbar, dass der Installateur wie Endkunde auf die daraus entstehenden Vorteile zukünftig gar nicht mehr verzichten will. Dies führt automatisch zu einer Win-Win-Situation für alle.»

Der Wunsch, bei einem Hersteller zu arbeiten, war ein ausschlaggebendes Argument für seine Bewerbung, betont Waldburger. Er ist überzeugt, dass die Wege zur Forschung und Entwicklung kürzer und direkter sind. «In unserem Tagesgeschäft kriegen wir die Bedürfnisse am Markt aus erster Hand mit. Diese Erkenntnisse müssen wir als Produzent integrieren.» So hat der neue Leiter Technik auch schon ziemlich konkrete Vorstellungen, in welche Richtung Projekte innerhalb der STIEBEL ELTRON AG in der Schweiz gehen sollten. «Fernmonitoring und -wartung wird zum Muss und bietet nicht nur dem Kunden sondern auch uns einen riesigen Nutzen. Zu diesem Thema habe ich bereits ein konkretes, wegweisendes Projekt im Kopf.»

Auch die Unternehmensgrösse hat Waldburger darin bestärkt, den Wechsel des Arbeitsortes zu wagen. Die Schweizer Niederlassung hat eine Grösse, die Agilität erlaubt. Das qualitativ hochwertige, jedoch überschaubare Produktsortiment macht uns zu einem Spezialisten. Damit kann man

sich auf seine eigenen Stärken konzentrieren und dadurch Resultate erzielen, ist er überzeugt.

Peter Waldburger hat eine genaue Vorstellung davon, wie er seine zukünftige Aufgabe wahrnehmen will. «Stimmt, ich weiss, wo ich meine Schwerpunkte setzen werde. Nun müssen diese noch mit den Ideen und Plänen meines neuen Arbeitgebers und meines neuen Teams abgestimmt werden.» Seine Mitarbeitenden erleben einen motivierten und visionären Vorgesetzten mit Ambitionen. Menschlichkeit, Respekt und Anstand sind dabei Grundwerte, die seine Führungskultur bestimmen. «Ich möchte befähigen, und natürlich meine Leidenschaft für Technik leben und teilen. Ich gehöre zu denjenigen, welche überzeugt davon sind, dass Technik, richtig eingesetzt, die Welt verbessern kann.» Diese Begeisterung macht deutlich, Peter Waldburger sitzt am richtigen Platz. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit und wünschen ihm viel Freude und Erfolg in seiner neuen Funktion.



Peter Waldburger, neuer Leiter Technik bei STIEBEL ELTRON



Das Team Technik bei STIEBEL ELTRON

«Unser Qualitätsanspruch muss denjenigen des Kunden übertreffen.»

Peter Waldburger, neuer Leiter Technik STIEBEL ELTRON

Zur Person

Peter Waldburger hat zwei Berufsabschlüsse (Sanitär/Elektro), eine kaufmännische Ausbildung und einen eidg. Fachausweis in Marketing absolviert. Betriebswirtschaft, Generelles und Strategisches Management hat er mit einem EMBA an der FHNW erworben.

Seit 1. Oktober 2017 ist er verantwortlich für die Technik und das Product Management von STIEBEL ELTRON.

Ausbilden für die Zukunft

In der Schweiz hat sich die duale Berufsbildung etabliert und nimmt einen wichtigen Stellenwert ein. Über zwei Drittel der Schulabgänger entscheiden sich für eine Berufslehre und können dabei aus rund 250 verschiedenen Berufen wählen.

Auch bei STIEBEL ELTRON setzt man auf die Ausbildung von Lehrlingen: «Wir alle sind auf kompetenten Nachwuchs angewiesen», erklärt Paul Stalder, Geschäftsführer STIEBEL ELTRON Schweiz, seine Haltung. «Mit der Förderung von jungen und engagierten Mitarbeitenden können wir die Zukunft unseres Unternehmens und unserer Branche mitgestalten.»

Ausbildung zum «Servicetechniker für Wärmepumpen»

Die Ausbildung zum «Servicetechniker für Wärmepumpen» bei STIEBEL ELTRON ist eine Berufslehre, die zu ausgedehnten Kenntnissen der Produkte im Bereich Haus- und Systemtechnik führt. Die Lehrlingabgänger werden befähigt sein, selbständig Anlagen und Systeme zu kontrollieren, zu warten und in Betrieb zu nehmen.

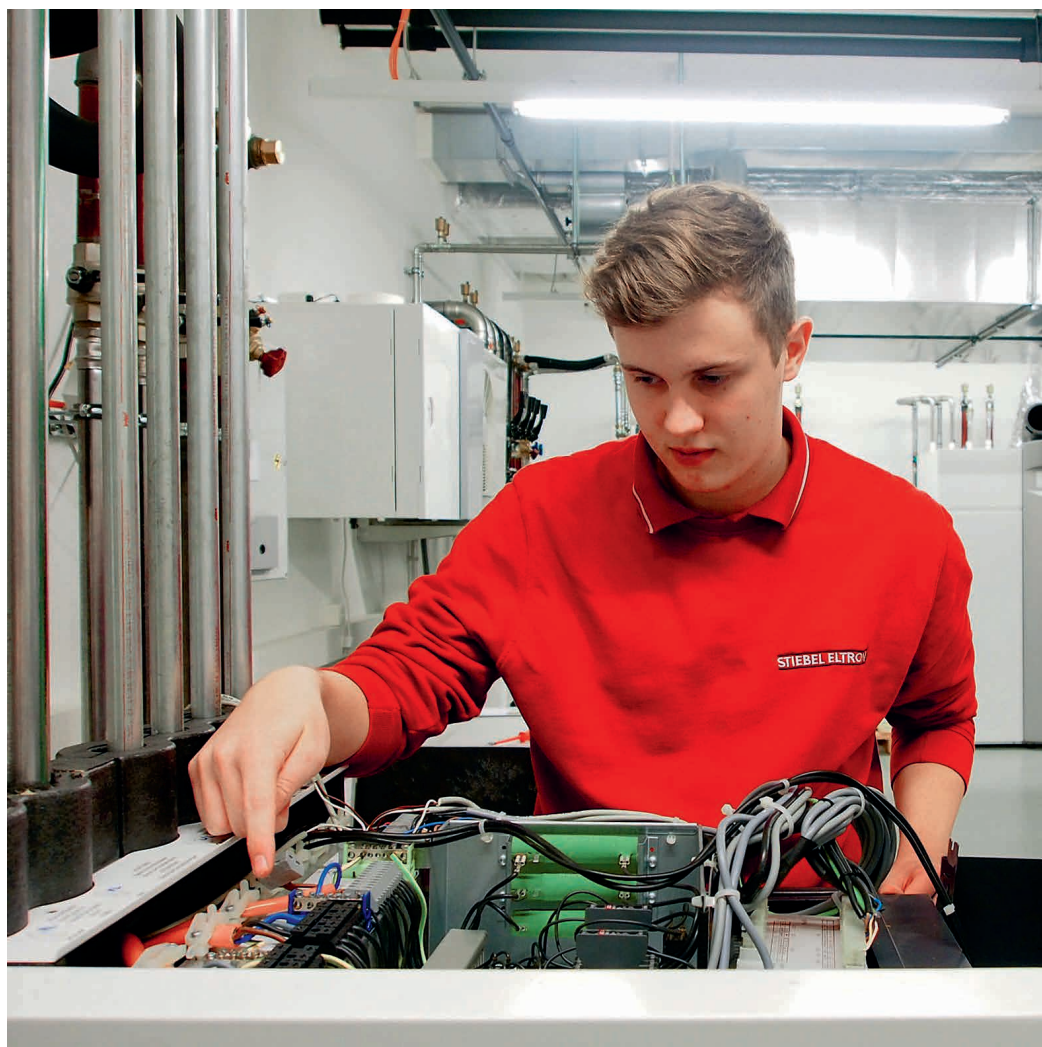
Die Berufsbildung erfolgt in zwei Teilen: Die zweijährige Grundausbildung zum Automatisierer EFZ wird beim Ausbildungsunternehmen libs (Industrielle Berufslehren Schweiz) absolviert. Danach folgen zwei Jahre Praxis im Betrieb mit dem Schwerpunkt «Servicetechniker für Wärmepumpen». Hier durchlaufen die Lehrlinge in einem festgelegten Ausbildungskonzept die Kernbereiche Produktschulung, Störungssuche und -behebung sowie Wartungsarbeiten, Inbetriebnahmen und Prozessabläufe. Schon sehr bald können sie auf begleiteten Einsätzen

in der Praxis die wichtigsten Vorgänge an realen Anlagen kennen lernen und durch eigenen Einsatz die notwendigen Kompetenzen erwerben.

Die Lehrlinge werden in dieser Zeit durch einen Ausbilder beim Ausbildungszentrum libs sowie durch einen Fachverantwortlichen in der Firma betreut. Dies gewährleistet eine umfassende und ausgewogene Berufsbildung. «Mir ist wichtig, dass unsere Lehrlinge in diesen zwei Jahren gut betreut sind sowie eine interessante und abwechslungsreiche Ausbildung geniessen können, damit sie am Ende der Lehrzeit alle Arbeiten selbständig und kompetent

erledigen können», erläutert Rainer Müller, Fachvorgesetzter bei STIEBEL ELTRON, sein Ausbildungsziel.

Deshalb wird der Lehrling einerseits durch Techniker im Aussendienst praktisch ausgebildet und erwirbt andererseits im Innendienst Kompetenzen im Bereich Software, Prozessabläufe und Kundenbetreuung. Ergänzend gehören auch Löturse sowie produktspezifische und kältetechnische Schulungen an den Standorten Holzminden und Karlsruhe zum Programm. Simon Stierli, Lehrling im 1. Lehrjahr spürt denn auch die Herausforderungen, die sich ihm stellen. «Am Anfang ist natürlich alles komplett neu.



Lehrling Simon Stierli mit seinem Fachvorgesetzten Rainer Müller

Von meiner Ausbildung als Automatiker kann ich zwar schon profitieren und finde mich relativ gut mit Schaltungen und elektrischen Problemen zurecht. Aber zum Beispiel beim Kältekreis kenne ich mich noch gar nicht gut aus. Ich muss die Produkte und die Vorgehensweisen erst noch kennen lernen. Da hilft es, dass ich bereits jetzt mit Technikern auf Anlagen mitfahren und dadurch vor Ort lernen kann», erklärt er.

Ein Beruf mit Zukunft

Der relativ junge Lehrgang ist sehr umfangreich und das Lernen macht auch nach Ausbildungsabschluss nicht halt. Der erste



Absolvent dieses Konzeptes, Pascal Haller, betont: «Die Verantwortung als selbständiger Techniker ist noch gestiegen.» Da er nun grösstenteils alleine zu den Anlagen fährt, muss er auch alle Aufgaben eigenständig, gewissenhaft, verlässlich und kompetent lösen. «Zudem muss ich immer am Ball bleiben, denn die Technik schläft nicht. Ich muss mich ständig auf dem Laufenden halten, damit ich die Neuerungen und Weiterentwicklungen sehr gut kenne und anwenden kann», verdeutlicht Haller. Ausgebildet zu sein bringt aber nicht nur mehr Verantwortung sondern auch mehr Möglichkeiten mit sich. «Das Weitergeben meiner Erfahrungen und meines Wissens an die Auszubildenden und an neue Mitarbeiter empfinde ich als sehr spannend», freut sich Haller über die positive Erweiterung seiner Aufgaben.

Partner in der Berufsbildung

Nebst der Organisation libs und der betrieblichen Ausbildungsstätte ist auch Swissmem, der schweizerische Verband im Bereich Maschinen- und Elektro-Technik, in die Berufsbildung eingebunden. Mit der Entwicklung von Konzepten sowie der Prüfungsexperten aus eigenen Reihen stellen sie die Qualität der Lehrgänge sicher.

Ausbildung geht uns alle an

Die Kompetenz der Mitarbeitenden ist für jedes Unternehmen ein entscheidender Erfolgsfaktor. Die firmeneigene Berufsbildung ist auf die Bedürfnisse des Betriebs ausgerichtet und kann flexibel an Veränderungen ausgerichtet werden. Deshalb sichert die Entwicklung von Nachwuchskräften die Wettbewerbsfähigkeit und damit die Zukunft der Firma.

Wir von STIEBEL ELTRON werden weiterhin in die Berufsbildung investieren und sind überzeugt, mit jedem ausgebildeten Lehrling einen Beitrag zur Fachkompetenz unserer Branche beitragen zu können. «Wir sind stolz auf unsere Lehrabgänger und freuen uns, dass sie uns auch nach Abschluss die Treue halten», betont Paul Stalder.

Ausbildungsschwerpunkte im Überblick

Die zu erwerbenden Kompetenzen beinhalten fachspezifische Kenntnisse, handwerkliche Fähigkeiten und das Handling von Werkzeugen und Messinstrumenten.

In folgenden Einsatzbereichen werden diese Kompetenzen geschult:

- › Kältekreis, Elektrik, Hydraulik, Regelung, Solarthermie, Lüftung
- › Problemanalyse und Diagnose
- › Vorgehensweise bei Reparaturen
- › Inbetriebnahme von Anlagen

Sicherheit in jeder Hinsicht

Arbeitssicherheit wird auch bei STIEBEL ELTRON gross geschrieben. Deshalb werden die Servicetechniker alljährlich zu unterschiedlichen Themen geschult.



Unsere Wärmepumpen-Techniker sind viel unterwegs. Auf und neben den Strassen sowie auf speziellen Anlagen begegnen sie Herausforderungen verschiedenster Art, die einen kühlen Kopf und spezifische Kenntnisse erfordern. Tobias Steffen von der Firma SafetySkills.ch kennt die Risiken eines Aussendienstjobs und bietet ein gezieltes Training in verschiedenen Sicherheits- und Rettungsmassnahmen an. Nachdem die STIEBEL ELTRON Techniker im letzten Kurs gelernt haben, wie sie sich selbst sichern können, stand dieses Mal der

persönliche Schutz gegen Absturz, die Rettung einer abgestürzten Person sowie erste Hilfe-Massnahmen wie AED (Defibrillatoren) und CPR (Reanimation und Herzmassage) auf dem Programm. «Jede Minute die verstreicht, wenn sich jemand in Lebensgefahr befindet, schwinden die Überlebenschancen markant. Jeder kann helfen, und wir wissen jetzt, wie wir helfen müssen», erklärt Samuel von Rotz, Leiter Servicetechniker, das Kursziel.

Zunächst wurde im theoretischen Teil erklärt, welche wichtigen Punkte zu beachten sind. An praktischen Fallbeispielen wurde anschliessend das Vorgehen aufgezeigt und in Übungssequenzen konnten die Teilnehmenden die notwendigen Massnahmen umsetzen. Dank den praxisnahen Anleitungen fühlen sich die Servicetechniker nicht nur sicherer bei ihrer alltäglichen Arbeit. Auch der rege Austausch untereinander bringt viel. «Wenn sich jeder Gedanken darüber macht, welche Reaktion des Umfeldes er sich in einer solchen Situation wünschen würde, ist klar, dass helfen im Notfall keine Option sondern eine Pflicht ist», ist sich Samuel von Rotz sicher.

Am Abend nach der Schulung wurde der Team- und Wettkampfgeist bei spannenden Kart-Rennen in Roggwil gefördert und gefordert. Wobei der Sieg auf der Rennstrecke eher zweitrangig war und das gemütliche Beisammensein im Anschluss Priorität hatte.

Die Teilnehmenden erhalten nach Abschluss des Kurses ein Zertifikat und werden im Verbund SRC (Swiss Resuscitation Council) registriert. Dieser greift im Bedarfsfall auf ausgebildete Rettungskräfte zurück, die ihre eigenen Leute im Notfall unterstützen können. Im Sinne eines umfassenden Sicherheitsgedankens sind unsere STIEBEL ELTRON Servicetechniker nun bestens gerüstet.



«Mehr Zeit für Wandern und Reisen, darauf freue ich mich.»

Esther Imboden kurz vor ihrer Pensionierung.

Es sind nicht mehr viele Wochen, in denen Esther Imboden die tägliche Autofahrt von Rheinfelden nach Lupfig auf sich nehmen muss. «Ganz bestimmt etwas von dem, was ich am wenigsten vermissen werde», sagt sie im Brustton der Überzeugung. Der längere Arbeitsweg nach dem Wegzug der STIEBEL ELTRON AG von Pratteln ist eine von diversen Veränderungen, welche Esthi in ihren über 20 Jahren beim Wärmepumpenspezialisten erfahren hat.



Wenn auch vor allem ihr persönlicher Weg innerhalb des Unternehmens kurvenreich verlief, so hat sie sich doch auch immer wieder bewusst für die Firma entschieden. «Es ist Wahnsinn, wie sich die Stiebel entwickelt hat. Allein die Mitarbeiterzahl hat sich locker vervierfacht seit meinem Einstand im Jahr 1997.» Als Assistentin des damaligen Geschäftsführers Urs Gräflein war sie schnell Dreh- und Angelpunkt für alle,



überall wurde sie für ihre Zuverlässigkeit geschätzt. Mit dieser Eigenschaft konnte sie innerhalb der sich verändernden Organisation mit unterschiedlichen Aufgaben betraut werden, bis sie beim Neuaufbau der Marketingabteilung mitwirkte und so ihre heutige Funktion innerhalb dieses Teams mitgestaltete.

«Ich habe eine Menge Einblicke erhalten und dadurch viel gelernt. Rückblickend sind die vergangenen Jahre bei STIEBEL ELTRON zwar eine intensive, aber auch eine äusserst interessante und wertvolle Zeit für mich.» Wie ihr Leben ohne den zu integrierenden Arbeitsalltag aussehen wird, kann sie sich zum heutigen Zeitpunkt noch nicht konkret vorstellen. «Auf alle Fälle freue ich mich darauf, endlich zu wandern. Das habe ich bislang nicht auch noch untergekrigelt.» Denn

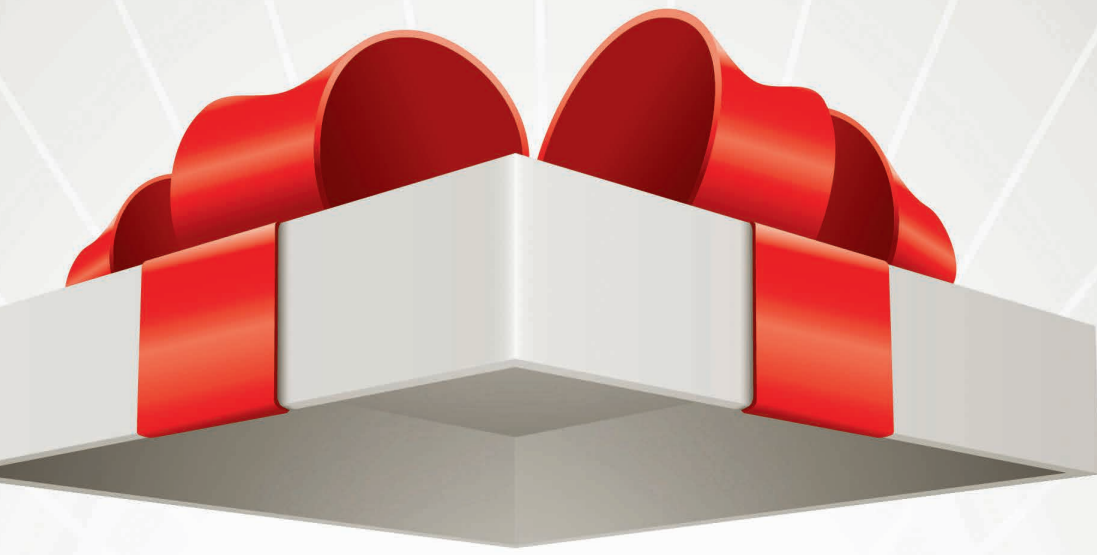
Pferde sind seit jeher die grosse Leidenschaft von Esthi. Ein zeitintensives Hobby, welches neben dem Beruf nicht mehr viele Lücken liess. Daneben reist sie gern, möglichst in entlegene und unbekannte Winkel dieser Erde. Und sie fährt noch immer sehr aktiv und gut Ski. Das alljährliche Skiweekend der STIEBEL ELTRON AG will sie sich auch nach ihrer Pensionierung nicht entgehen lassen. Gut für uns. Denn wenn es auch noch eine kleine Weile hin ist bis zu ihrem letzten Arbeitstag, müssen wir uns darauf gefasst machen: Esthi wird hier fehlen.



PIONEERING SWISS HEATING

Der Countdown läuft.
STIEBEL ELTRON
feiert schon bald
Jubiläum. Ein viel-
versprechendes Jahr
mit Highlights
und Überraschungen
erwartet uns. Die
Spannung steigt –
eines können
wir verraten: Es
wird turbulent.





**SURPRISE
INSIDE**



Hornussen in St. Urban

Das Steak wollte verdient sein.

Für viele war es eine Premiere und alleine deshalb ein guter Grund, sich für den alljährlichen Mitarbeiterausflug von STIEBEL ELTRON AG anzumelden. Dieser führte mit dem Car nach St. Urban auf den Hornusserplatz. Gewohnt zuverlässig schien die Sonne auch während der 2017-Ausgabe intensiv vom Himmel. Wem nicht ohnehin schon heiss war, dem setzten spätestens die vier Aktivitätspos-

ten in der einen oder anderen Weise zu. Ob beim Weinfass-Parcours, Pétanque oder beim Abschlag des Tennisballs oder der Nuss, Ausprobieren und Spass haben lautete die Devise. Die sportliche Betätigung wurde denn auch mit unterschiedlichem Erfolg abgeschlossen. Was aber nicht mehr der Rede wert war, sobald es zum noch gemütlicheren Teil des Abends überging.



Das Steakhaus zum Turm im Zentrum von Langenthal empfing die Belegschaft mit einem feinen Apéro. Aufgrund der Gruppengrösse war im Innenbereich des Restaurants eingedeckt. Es bot sich aber immer wieder die Gelegenheit, sich draussen die Beine zu vertreten und den schönen Sommerabend an der frischen Luft zu geniessen. Standesgemäss gab es ein feines Essen, eine kurze Ansprache von Geschäftsführer Paul Stalder, in welcher er den grossen Einsatz aller Mitarbeitenden verdankte, und vor allem unterhaltsame Gespräche mit bekannten oder weniger bekannten Arbeitskollegen. Eine gute Gelegenheit für den Austausch abseits der täglichen Wirkungsstätte und in entspannter Atmosphäre, bevor es am Montag wieder zurück ins Büro ging. Bis zum nächsten Event.



**Interesse geweckt? Nähere Informationen
finden Sie unter www.stiebel-eltron.ch
oder bei Ihrem Fachpartner vor Ort.**



STIEBEL ELTRON AG | Industrie West | Gass 8 | 5242 Lupfig
☎ 056 464 05 00 | ✉ info@stiebel-eltron.ch | www.stiebel-eltron.ch

Rechtshinweis | Eine Fehlerfreiheit der in diesem Prospekt enthaltenen Informationen kann trotz sorgfältiger Zusammenstellung nicht garantiert werden (z.B. Aussagen über Ausstattung und Ausstattungsmerkmale). Die in diesem Prospekt beschriebenen Ausstattungsmerkmale gelten nicht als vertragliche Zusicherungen bezüglich der Beschaffenheit unserer Produkte. Einzelne Ausstattungsmerkmale können aufgrund ständiger Fortentwicklung unserer Produkte zwischenzeitlich verändert oder gar entfallen sein. Über die zurzeit gültigen Ausstattungsmerkmale informieren Sie sich bitte bei unseren technischen Beratern. Die bildlichen Darstellungen im Prospekt stellen nur Anwendungsbeispiele dar. Die Abbildungen enthalten auch Installations- teile sowie Zubehör und Sonderausstattungen, die nicht zum serienmässigen Lieferumfang gehören. Nachdruck und sonstige Verwendung von Prospektinhalten, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Herausgebers.