

# ENERGY TODAY

- › **Spezial** Ein Blick über die Schultern der Arbeitskollegen
- › **Marketing** Neue Plattform mit Angebotsservice
- › **Technik** Moderne Lüftungstechnik – mehr als frische Luft
- › **Service** Webformular mit Tickets



## Unsere Mitarbeiter verändern den Blickwinkel

Das Seitenwechsel-Programm innerhalb des Unternehmens lässt tiefer blicken

# Inhalt

## › Editorial

Elis Carneiro de Almeida, Auszubildende im 3. Lehrjahr

## Spezial

### › Seitenwechsel

Erfahrungen aus erster Hand 6  
Martin Hartmann im Interview 8  
Auch ein Lehrling wechselt die Fronten 9

## Marketing

### › In fünf Minuten zum Angebot

Profitieren vom neuen Online-Tool 10

### › Kundenzufriedenheitsumfrage 2018

Grossflächige Befragung der Fachpartner und Endkunden 12

## Technik

### › Moderne Lüftungstechnik

Integralgeräte LWZ 504, LWZ 180 und LWZ 280 14

### › Referenzanlage

Objekt Forster in Hünikon 16



6 | HR-Initiative: Gegenseitige Verständisförderung



16 | Austausch einer Wärmepumpe



14 | Moderne Lüftungstechnik

## Termine

### › Weiterbildungsseminare 2019

Informieren Sie sich auf unserer Website:  
[www.stiebel-eltron.ch/weiterbildung](http://www.stiebel-eltron.ch/weiterbildung)

## Service

### › Webformular als Ergänzung zur Hotline

Mit einem Ticket zur Lösung 18

## News

### › Pensionierung Edith Tanner

Ein neuer Lebensabschnitt wartet 19

### › Im Osten und Westen etwas Neues

Neueröffnung und Ausbau der Aussenbüros 20

### › «Etwas Freude weitergeben»

Spende an Stiftung Theodora 22

### › Preise vom Geburtstagskind

Die glücklichen Gewinner unserer Verlosung 23



### Jetzt ENERGY TODAY bewerten und mit etwas Glück ein Weihnachtsgeschenk gewinnen

Was denken Sie über unser Magazin? Schicken Sie uns den vorausgefüllten Antworttalon mit Ihrer Bewertung bis spätestens 23. Dezember 2018 zurück. Steht das Glück auf Ihrer Seite, können Sie sich über ein Weihnachtsgeschenk von uns freuen: **Wir verlosen unter allen Teilnehmenden ein Wochenende für zwei Personen auf der Riederalp mit Helikopterflug und Fondue-Plausch auf dem Gletscher im Wert von 1108 Franken.**



20 | Neues Aussenbüro in Egnach

## Impressum

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

Redaktion: Rahel Bühlmann | Sibylle Laube | Elis Carneiro de Almeida

Layout: STIEBEL ELTRON AG | Köpflipartners AG, Neuenhof

Fotografie: STIEBEL ELTRON AG | Eliane Dürst

Druck: Kromer Print AG, Lenzburg

**STIEBEL ELTRON**



**FRÖHLICHE WEIHNACHTEN**

**VIELEN DANK FÜR DIE UNVERGESSLICHE REISE  
IM JUBILÄUMSJAHR!**

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

### Geschätzte Kundinnen und Kunden

Unser grosses Hauptthema dieses aktuellen Kundenmagazins ist unser internes Projekt Seitenwechsel. Dabei haben die Arbeitnehmer die Chance, für einen halben Tag in eine andere Abteilung hineinzuschauen. Ich persönlich finde das eine gute Gelegenheit für die Mitarbeiter zu erfahren, wie andere Teams arbeiten und welchen Herausforderungen sie sich stellen müssen.

Als kaufmännische Lernende habe ich im Laufe meiner Lehre die Möglichkeit, unterschiedliche administrative Aufgaben in diversen Arbeitsbereichen zu erlernen. Durch dieses Ausbildungssystem kann ich zusätzlich die Mitarbeiter besser kennen lernen und erlebe, wie verschieden alle arbeiten. Einerseits kann ich viel Neues dazulernen und andererseits sogar etwas Eigenes beibringen.

Inzwischen bin ich schon im 3. Lehrjahr und kann somit bestätigen, dass so ein Seitenwechsel sich wirklich lohnt. Der breite Einblick in die verschiedenen Fachgebiete empfinde ich als sehr hilfreich, denn am Ende hat man ein Gesamtbild der Zusammenhänge aller Prozesse. Ich verstehe, wie die einzelnen Abteilungen funktionieren, somit weiss ich auch, an wen ich mich wenden muss bei offenen Fragen.

Während meiner Ausbildung konnte ich viele Erfahrungen sammeln, mein Wissen erweitern und hoffe, das konnten auch meine Arbeitskollegen durch dieses Projekt.

Nun wünsche ich Ihnen viel Vergnügen beim Durchlesen unseres Magazins und einen angenehmen Winterstart.



Elis Carneiro de Almeida  
Lernende 3. Lehrjahr

# Seitenwechsel

Unsere Mitarbeitenden konnten für einen halben Tag einem Arbeitskollegen oder einer Arbeitskollegin einer anderen Abteilung über die Schulter gucken und dadurch einen neuen Blickwinkel einnehmen.



Die Idee ist so einfach wie effektiv: Jede Mitarbeitende und jeder Mitarbeiter des Unternehmens wechselt für einen halben Tag sein Arbeitsumfeld. Dadurch erweitern sie zum einen die eigene Perspektive und erreichen durch den Einblick mehr Verständnis und Interesse für die Aufgaben und Probleme der anderen Bereiche. Zum anderen ergibt sich durch einen solchen Seitenwechsel auch eine ganzheitlichere Sicht auf das Unternehmen und verbessert ganz allgemein die Zusammenarbeit. Dies bestätigen die entsprechenden Rückmeldungen. «Das war eine sehr aufschlussreiche Abwechslung», ist das grundsätzlich positive Fazit der Teilnehmenden.

## **Erfahrungen aus erster Hand**

Auch Martin Hartmann, Geschäftsleitungsmitglied und Mit-Initiant des Seitenwechsel-Programms, hat selbst einen solchen Perspektivenwechsel vorgenommen und einen halben Tag bei einem Aussendienstmitarbeiter verbracht: «Es macht schon sensibel für die Problematiken, welche

den Mitarbeitenden in anderen Bereichen in ihrem Alltagsgeschäft begegnen. Auch wenn ich die Probleme nicht oder nicht sofort lösen kann, so erhalte ich durch diesen Einblick doch ein besseres Verständnis für ihre Lage», bringt er seine Position auf den Punkt.

## **Der Einblick fördert das Verständnis und die Zusammenarbeit**

Das bestätigt auch der Erfahrungsbericht von Tim Grenacher: «Ich habe in meinem Arbeitsalltag doch das ein oder andere Mal mit unserer administrativen Abteilung zu tun», erzählt Tim Grenacher, «da wollte ich es einmal genauer wissen. Was sind ihre Tätigkeiten, welche Themen und Anfragen beschäftigen sie? Besonders interessiert war ich an ihrem direkten Kontakt mit der Kundschaft. Ist dieser vergleichbar mit unserem, sind ihre Voraussetzungen und Rahmenbedingungen ähnlich und haben sie auch manchmal «zu kämpfen»?» Das bewegte den Backoffice-Mitarbeiter dazu, innerhalb des Seitenwechsel-Programms





für einen halben Tag bei Concetta Azzarito, Teamleiterin Administration Kundenservice, anzuheuern.

Sie gab ihrem Kollegen gerne Auskunft und gewährte bereitwillig Einblick in ihr tägliches Schaffen. «Es ist spannend, sich mit den anderen auszutauschen. Unter dem Strich profitieren auch mein Team und ich davon, dass Tim Interesse an unseren Abläufen und Arbeitsinhalten bekundet. Ebenso wie uns liegt ihm etwas am gegenseitigen Verständnis. Gemeinsam können wir dieses fördern und erreichen damit hoffentlich eine noch konstruktivere und effizientere Zusammenarbeit.»

#### **Unwissenheit führt häufig zu Missverständnissen**

«Es sind solche Beispiele wie dasjenige von Tim und Concetta, die einem Seitenwechselprogramm den Sinn geben», erklärt Noëlle Frauenfelder, Mitarbeiterin Personalwesen. Ihre langjährige Berufserfahrung bestätigt, dass Nicht-Verstehen vielfach der Ursprung von Konflikten ist. «Man weiss nicht, was andere Abteilungen den ganzen Tag machen. Aber man hat sehr wohl eine Vorstellung davon, beispielsweise in Bezug auf das Arbeitsvolumen oder die Arbeitsinhalte. Diese Annahmen münzt man im schlimmsten Fall sogar auf Personen um, entwickelt womöglich Vorurteile, ohne die Menschen tatsächlich zu kennen. Das führt zu unnötiger Misskommunikation und als Folge davon zu Frustration. Ein allfälliger Effizienzverlust deswegen ist äusserst un schön und mit etwas Verständnis oft auch verhinderbar.»

Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit ist nicht nur einfach. Für ein erfolgreiches Unternehmen jedoch ist sie eine wichtige Voraussetzung. Wer erfahren konnte, mit welchen Problemstellungen sich die Kolleginnen und Kollegen vom Büro nebenan auseinandersetzen müssen, empfindet die Antwort beim nächsten Mal vielleicht nicht mehr als reine Abschieberei oder versteht plötzlich die Zusammenhänge, welche er sich zunutze machen kann.

«Das Projekt hat seinen Zweck erfüllt, wenn nur ein Bruchteil der Beteiligten im Nachgang einmal in die Situation kommt, aufgrund seiner gemachten Erfahrung schneller entscheiden zu können oder gleich beim ersten Anlauf den richtigen Ansprechpartner anzugehen», ist Frauenfelder von der Sache überzeugt.

## Kurzinterview mit Martin Hartmann, Leiter Innendienst



### Woher kam die Initiative für das Seitenwechsel-Programm?

Eines unserer übergreifenden Jahresziele ist die Kundenzufriedenheit. Diese möchten wir immer weiter steigern. Dafür müssen wir an unterschiedlichen Stellen ansetzen. Die Zusammenarbeit im Unternehmen hat Auswirkungen auf Effizienz und Qualität der Arbeit, was am Ende des Tages auch der Kunde zu spüren bekommt. Mit dieser Aktion können wir einen wichtigen Beitrag leisten, um unsere Wahrnehmung der Kundenbedürfnisse entlang der ganzen Wertschöpfungskette zu verbessern.

### Wie sind die Erfahrungen?

Die Rückmeldungen sind sehr positiv. Wer den halben Tag investiert hat, um in einer anderen Abteilung hinter die Kulissen zu schauen, bestätigt die Wichtigkeit der gewonnenen Eindrücke und das gesteigerte Verständnis. Da es intern durchgeführt wird und selbständig organisiert werden muss, gibt es ein paar Hemmschwellen. Das Tagesgeschäft wird vorgeschoben, um die fehlende Initiative zu rechtfertigen. Das sollte nicht sein, da ja jeder Mitarbeitende letztendlich etwa 220 Arbeitstage pro Jahr zur Verfügung hat.

### In der Wirtschaftswelt ist der Seitenwechsel für Führungskräfte bekannt – eine Woche ändern Manager die Perspektive und arbeiten als Praktikanten in einer sozialen Institution mit. Wo liegt der Unterschied?

Diese Erfahrung wäre bestimmt empfehlenswert für jeden von uns, nicht nur für Kaderleute. Abgesehen davon, dass eine solche Möglichkeit jeden Rahmen sprengen würde, bin ich überzeugt davon, dass wir mit unserem internen Ansatz den richtigen Weg fahren. Dabei geht es hier nicht in erster Linie um die Weiterentwicklung der persönlichen Sozialkompetenz. Vielmehr steht der Lerneffekt in Zusammenhang mit dem Unternehmen, unseren Produkten, unseren Prozessen und nicht zuletzt mit unseren eigenen Mitarbeitenden im Vordergrund.

### Wird das Projekt weiterverfolgt?

Gut möglich, dass wir in einer ähnlichen Form wieder einmal etwas machen. Dann vielleicht mit noch konkreteren Vorgaben, wie die zeitlich begrenzte Zusammenarbeit stattfinden soll. Unsere Auszubildenden im kaufmännischen Bereich arbeiten während ihrer Zeit bei uns in den meisten Abteilungen einmal mit. Das ist grundsätzlich eine gute Sache.

### Die Vorteile eines Seitenwechsels:

- › Horizonterweiterung
- › Verständnis
- › Einblick und Kennenlernen von neuem Umfeld
- › Inspiration und Denkanstöße für die eigene Lebens- und Berufswelt
- › Zusammenhänge, Vor- und Nachteile erkennen
- › Anerkennung und Respekt vor anderen Tätigkeiten und Berufsgruppen
- › Erkenntnisgewinn, woraus Optimierungen von Abläufen und Zusammenarbeit resultieren



### Auch ein Lehrling wechselt die Fronten

Philip Micevski, unser Lehrling im ersten Lehrjahr, hat seine Ausbildung zunächst an der Zentrale begonnen. «Die Mitarbeiter sind sehr freundlich und bieten mir Hilfe an. Sie sind offen für Fragen und mir werden meine nächsten Schritte klar und verständlich erklärt», erzählt er von seinen ersten Arbeitswochen. Im Laufe der Zeit wird er die meisten Abteilungen des Unternehmens kennenlernen, mit dem Ziel, am Ende der Lehre alle administrativen Aufgaben selbstständig ausüben zu können. Diese Form des Seitenwechsels durchlaufen all unsere kaufmännischen Auszubildenden während ihrer dreijährigen Lehre. Speziell freut sich Philip auf die Zeit in der Buchhaltung, welche ihn am Ende des zweiten Lehrjahres erwartet.



### Perspektivenwechsel in Unternehmungen fördert die Kooperationskultur

Eine gut funktionierende Kommunikation und Kooperation sind das A und O für eine fruchtbare Arbeitsbeziehung zwischen Teammitgliedern. Durch die Entwicklung einer Teamidentität können Konflikte vorgebeugt oder leichter gelöst werden.

Einmal aus seiner Arbeitsrolle herauszutreten und die Perspektive eines Arbeitskollegen oder einer Arbeitskollegin einzunehmen, schärft den Blick für deren Aufgaben und Anliegen. Denn auch wenn man tagtäglich zusammen arbeitet, weiss man selten, mit welchen Tätigkeiten sich diese Person genau beschäftigt und welchen Herausforderungen sie sich stellen muss.

Die Arbeit einmal mit den Augen des anderen zu sehen kann den Horizont erweitern und Verständnis für dessen Entscheidungen fördern. Dadurch können sogar Prozesse optimiert und die Zusammenarbeit verbessert werden. Denn die Beteiligten können ihre unterschiedliche Arbeits- und Herangehensweise nun auch als Ressource begreifen.

Ein gelungener Seitenwechsel lässt eine neue Basis für eine erfolgreiche gemeinsame Arbeit entstehen.

# In fünf Minuten zum Angebot

Wir bringen die richtigen Produkte, Installateure und Endkunden zusammen

**F**erien online buchen, das neue Auto im Web konfigurieren, den Standort des Hauses auf PV-Tauglichkeit übers Internet prüfen – das alles ist heute Standard. Wir tragen dem stetig wachsenden Bedürfnis nach schnell verfügbaren Informationen zu Produkten, Beratung und Service Rechnung und haben unseren Wärmepumpen-Navigator vollständig überarbeitet. Dieser beinhaltet neu eine komplett digitalisierte Richtoffert-Erstellung für Installateure.

## Ein bedienerfreundliches Webformular

Unser Tool fragt Wärmepumpen-Interessenten unkompliziert die Anforderungen einer Wohnsituation oder eines Bauvorhabens ab. Die gestellten Fragen erfordern keinerlei technische Kenntnisse und sind vom Laien problemlos beantwortbar. Die Auswertung empfiehlt aufgrund der gemachten Angaben eine bis drei passende STIEBEL ELTRON-Set-Lösungen. Diese ent-

halten eine unverbindliche Preisangabe des Herstellers (Bruttopreis) zum Produkt. Möchte der Interessent eine komplette Richtofferte für sein Wärmepumpenprojekt – inkl. Lieferung und Montage – erhalten, muss er zusätzlich lediglich die persönlichen Daten angeben.

## In wenigen Schritten zum unverbindlichen Angebot

Auf diesem einfachen Weg gelangt der Endkunde innert fünf Minuten an seine gewünschten Informationen – und in Kontakt mit Ihnen als Fachpartner. Denn auch Sie profitieren von unserem Angebotsservice. Sind Sie im Tool hinterlegt und eine Abfrage betrifft Ihre Region, wird eine Richtofferte nach Ihren Einstellungen erstellt (Preisadjustierungen zum Material und Arbeitsleistungen können Sie individuell erfassen). Ausserdem werden Sie zeitgleich informiert und haben so die Möglichkeit, mit dem Interessenten Kontakt aufzunehmen, Ihr unverbindliches Angebot zu spezifizieren oder einen Termin zu vereinbaren.

## Auch Sie als Fachpartner profitieren von unserem Angebotsservice

Ihre Teilnahme ist kurzfristig und problemlos möglich. Ausserdem ist sie für unsere Fachpartner kostenlos. Nutzen Sie also die Chance: Diese Form der Leadgenerierung benötigt von Ihnen lediglich einen Initialaufwand und läuft danach vollständig automatisiert ab. Sie bestimmen Bedingungen und Konditionen und stehen in keiner direkten Konkurrenz zu anderen Anbietern. Gerne erklären wir Ihnen das System ausführlich: Wenden Sie sich dazu an Ihren verantwortlichen technischen Berater oder melden Sie sich bei unserem Leiter Marketing, Chris Knellwolf ([chris.knellwolf@stiebel-eltron.ch](mailto:chris.knellwolf@stiebel-eltron.ch)).





«Vom neuen Tool profitieren  
Fachpartner und Endkunden.»

Chris Knellwolf, Leiter Marketing



«Verbessern kann man sich  
immer. Nun können wir  
noch gezielter fokussieren.»

Patrick Drack, Leiter Kundenservice

# Kundenzufriedenheitsumfrage 2018

## Online-Befragung der Fachpartner und Endkunden

An der Jahresendklausur 2017 hat die Geschäftsleitung zusammen mit den Teamleitern einen klaren Fokus definiert: Als kontinuierliches Ziel soll die Kundenzufriedenheit stetig weiter gesteigert werden. Bereits in der Diskussion zeigte sich, dass dafür Einigkeit in Bezug auf die Definition der Kundenbedürfnisse Voraussetzung wäre. Als eine der verabredeten Massnahmen zur Identifikation der diesbezüglichen Wünsche und zur Messung der Zufriedenheit wurde die Durchführung einer gross angelegten Umfrage beschlossen.

Nach der Sommerferienzeit wurden alsdann zahlreiche Fachpartner und Endkunden via Mail angeschrieben. Diese enthielt einen Link zu einem Fragebogen, welcher mit einem Zeitaufwand von ungefähr fünf Minuten gut beantwortet werden konnte. Für die beiden Kundensegmente gab es unterschiedliche Inhalte, ausserdem wurden diese in drei Sprachvarianten geführt.

Der Rücklauf war sehr erfreulich, taten doch im Durchschnitt über 12 Prozent aller Angefragten ihre Meinung kund. Auch die Ergebnisse waren insgesamt eine schöne Bestätigung. Die Mehrheit der Reaktionen fiel grundsätzlich positiv aus. Wir sind auf dem richtigen Weg.

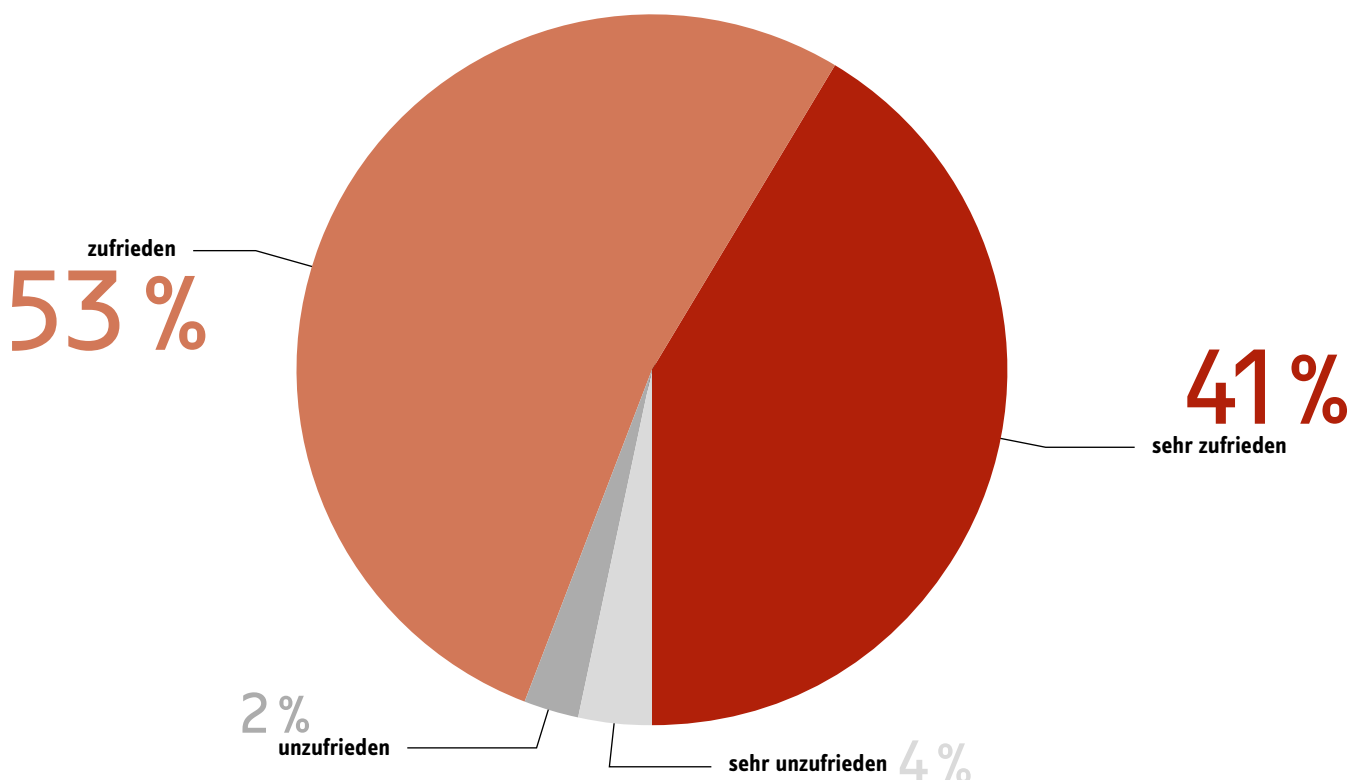
### Besser geht immer

Natürlich lassen wir uns durch dieses Feedback nicht blenden, schon gar nicht, weil bei genauerem Hinsehen und Lesen deutlich wird, dass noch immer viel zu tun ist. Es sind hilfreiche Hinweise, welche uns insbesondere durch die zahlreichen Wortmeldungen erreichten. Wir können uns nun ein genaueres Bild machen, wo der Schuh drückt, und wo unsere Initiative besonders gefragt ist. Es wird auch deutlicher, welche Themen Einzelfälle sind, und wo gesamtgesellschaftlicher Handlungsbedarf besteht. Damit

können auch künftig Probleme differenzierter angegangen werden. Wir wollen und werden unsere Lehren daraus ziehen, haben nach Deutschland ins Mutterhaus kommuniziert, was die Statements zu den Produkten betrifft, und wir definieren intern die wichtigsten Action Points.

Für die Teilnahme und die konstruktiven Rückmeldungen sind wir dankbar. Wir möchten die Chance nutzen, uns entsprechend weiter zu entwickeln. Wir werden weiterhin Manöverkritik ausüben und den Weg in konstruktiver Zusammenarbeit mit unseren Partnern weiter gehen.

## Sehr hohe Kundenzufriedenheit der STIEBEL ELTRON-Fachpartner



# Moderne Lüftungstechnik – mehr als frische Luft

Innovative Lüftungssysteme sorgen für einen geregelten Luftaustausch ohne Energieverschwendung. Je nach Gerät übernehmen sie auch Heizung und Warmwasserbereitung.

Die Wärmedämmung bei Neu- und Umbauten wird immer besser, sodass die Heizwärme im Winter in den eigenen vier Wänden bleibt. Doch mit der Wärme kann auch die verbrauchte feuchte Luft nicht mehr entweichen. Häufiges Lüften wäre wichtig. Doch wie soll man das anstellen, ohne die eingesparten Heizkosten wortwörtlich zum Fenster hinauszuerwerfen? Moderne Lüftungsanlagen ermöglichen einen solchen geregelten und energiesparenden Luftaustausch. Kombigeräte können auch noch mehr als Lüften wie beispielsweise Heizen und Brauchwasser erwärmen.

## Warum Lüften so wichtig ist

Moderne Häuser werden durch sinnvolle Wärmedämmung heute so abgedichtet, dass kaum noch Energie verloren geht. Aber auch Umbauten sind nach Restaurierung der Gebäudehülle so gut geschützt, dass ein unbeabsichtigter Wärmeverlust nicht mehr möglich ist.

Diese eigentlich positive Verbesserung des Wärmeschutzes führt zu einem Interessenkonflikt: Einerseits soll die wertvolle Heizenergie im Haus bleiben. Gleichzeitig müssen die Räume regelmässig mit frischer Luft versorgt werden, damit die kontinuierlich entstehende Feuchtigkeit entweichen kann. Andernfalls leidet die Wohlfühlumgebung.

und im schlimmsten Fall drohen Schimmelpilz und Gebäudeschäden. Als alleinige Lüftungsmassnahme ist die Fensterlüftung schwierig umsetzbar. Denn zur Sicherstellung eines energiesparenden Mindestluftwechsels raten Experten zur mehrmaligen Stosslüftung: Vier- bis sechsmal täglich für ca. 5 Minuten sollten mehrere Fenster gleichzeitig geöffnet werden. Und dies bei abgestellter Heizung – was also nahezu unmöglich ist.

## Kontrollierte Wohnungslüftung

Systeme zur kontrollierten Wohnungslüftung leisten hier zuverlässig Abhilfe. Energetisch optimal sind Be- und Entlüftungsanlagen mit Wärmerückgewinnung: Die Luft wird abgesaugt und frische Luft den Zimmern zugeführt – im Prinzip wie beim Fensteröffnen. Die Lüftungssysteme führen jedoch die warme Luft aus dem Innenraum in einem Wärmetauscher an der kalten Luft von aussen vorbei, wobei bis zu 90 Prozent

der in der Abluft enthaltenen Wärmeenergie zurückgewonnen wird. Mit einer Kühlfunktion bietet das Gerät im Sommer sogar noch einen zusätzlichen Temperaturkomfort.

Auch wenn die Fenster weiterhin geöffnet werden dürfen, haben die meisten Hausbesitzer nicht mehr das Bedürfnis dazu – allen voran die Allergiker: Dank hochwertiger Filter gelangen Pollen und Staub gar nicht erst ins Haus.

## Vorteile der kontrollierten Wohnungslüftung

- › Verbesserte Raumluftqualität
- › Verringerung schädlicher Emissionen
- › Gesteigerter Wohnkomfort
- › Vermeidung von Feuchtschäden
- › Reduzierung des Energieverbrauchs

## Vorteile LWZ 180/280

- › Hohe Wärmerückgewinnung (bis zu 93%)
- › Leiser Betrieb dank niedrigem Schallpegel
- › Leichter Filterwechsel
- › Wärmeübertrager mit Feuchterückgewinnung für angenehme Raumluft
- › Modernes STIEBEL ELTRON-Design



Premium-Lüftung für mehr Komfort und weniger Energieverlust: LWZ 180/280





Exzellente geeignet für Neubauten: das LWZ 504

#### Vorteile LWZ 504

- › Kompaktgerät mit den Funktionen Lüften, Heizen, Warmwasserbereiten und Kühlen
- › Automatische Lüftung – mit Wärmerückgewinnung von bis zu 90 %
- › Hocheffiziente integrierte Wärmepumpentechnik
- › 10% schnellere Warmwasserbereitung und bis zu 18% geringere Heizkosten dank Invertertechnologie
- › Optimale Kühlfunktion mit hoher Energieeffizienz
- › Äusserst leise durch umfassende Schallsolierung
- › Eine einfache, intuitive Bedienung für alle Funktionen

#### Lüftungssystem LWZ 180/280

Das zentrale Lüftungssystem LWZ 180/280 wurde von STIEBEL ELTRON speziell für den Einsatz in grosszügigen Wohnungen, Einfamilienhäusern oder kleineren Gewerbeeinheiten entwickelt. Mit einem Luftvolumenstrom von 60 bis 350 Kubikmeter pro Stunde werden Einheiten bis zu 250 Quadratmetern Fläche problemlos mit frischer Luft versorgt. Die langsam drehenden, hocheffizienten Ventilatoren senken den Schallpegel deutlich, gewährleisten einen gleichmässigen Volumenstrom – und sorgen somit für ein angenehmes Wohnklima. Die Wärmerückgewinnung aus der Abluft erfolgt in dem sogenannten Kreuzgegenstrom-Verfahren. Bis zu 93 Prozent der Wärmeenergie lassen sich dadurch aus der Abluft zurückgewinnen. Das integrierte Bypassmodul sorgt in Sommernächten für eine angenehme Temperaturreduzierung.

#### Lüftungssystem LWZ 504

Das kompakte Lüftungssystem LWZ 504 mit Passivhaus-Zertifizierung vereint vier Funktionen: Lüften, Heizen, Warmwasserbereiten und Kühlen in einem. Die Energie für die wohlige Raumtemperatur bezieht die integrierte Wärmepumpe aus der Aussenluft. Dank der leistungsgeregelten Invertertechnologie wird genau die Wärmemenge produziert, die aktuell benötigt wird. Auch bei tiefen Temperaturen lassen sich so hohe Leistungswerte erreichen.

Nebst der Wärmegewinnung werden auch die anderen Funktionen effizient umgesetzt. Mit dem modernen Lüftungsmanagement sorgt das Multitalent dafür, dass frische Luft in die Wohnräume strömt, die Wärme jedoch im Haus bleibt. Bis zu 90 Prozent der Wärmeenergie werden aus der Abluft zurückgewonnen.

Die mittels Wärmepumpe gewonnene Energie wird nicht nur zum Heizen, sondern auch für die Warmwasserbereitung verwendet. Eine exzellente Isolierung des Warmwasserspeichers sorgt dafür, dass keine Energie verloren geht.

Durch eine einfache Umkehrung des Kältekreislaufes wird eine aktive Kühlung ermöglicht, was eine frische Wohnatmosphäre im Sommer ermöglicht.

Und schliesslich kann mit dem richtigen Zubehör (ISG plus) die LWZ 504 mit selbst erzeugtem Photovoltaikstrom betrieben und somit die Energiewende im eigenen Haus beeinflusst werden.

Das Integralsystem verfügt also über alles, was ein Haus braucht und sorgt darüber hinaus für eine angenehme, gesunde Atmosphäre.



## Aus alt wird neu

Die verlässliche Wärmepumpe hat während 35 Jahren störungsfrei ihren Dienst getan. Nun wurde sie durch ein neues, moderneres Gerät ersetzt.

### Was lange währt ...

35 Jahre hat sie ihren Dienst einwandfrei geleistet. Doch die Besitzer wussten: «Ewig kann sie ja nicht laufen.» Von Anfang an war klar, sollte die treue Heizung einmal ersetzt werden, wird es wieder eine STIEBEL ELTRON. «Ich bin immer noch ein Fan der Wärmepumpe. Wir hatten in all den Jahren wirklich keine Probleme», betont der Eigentümer. Deshalb nahmen sich Herr und Frau Forster diesen Frühling Zeit und wählten sorgfältig ein passendes Gerät aus. Eine WPL 19 A sollte es sein. Dieses effiziente Kraftpaket eignet sich dank Invertertechnik hervorragend für die Modernisierung. Denn durch seine Leistungsfähigkeit erreicht das neue Produkt eine hohe Vorlauftemperatur, was auch eine exzellente Warmwasserversorgung gewährleistet. Und auch im Hinblick auf eine gute Nachbarschaft sind der niedrige Schallpegel sowie die Möglichkeit, die Betriebsgeräusche im Silentmode abzusenken, beispielsweise über die Nacht, klare Vorteile. Nach dem durchdachten Entscheid

stand dem Ersatz der Wärmepumpe nichts mehr im Wege. Gemeinsam mit dem Installateur planten sie den Austausch auf Anfang Mai.

### Austausch der Wärmepumpe

Gerade bei einer aussen aufgestellten Wärmepumpe ist die Auswechslung nicht wirklich spektakulär. Das alte Gerät wird fachmännisch demontiert und fachgerecht entsorgt. Zeitnah wird das Ersatzprodukt angeliefert und installiert. Die Inbetriebnahme erfolgt durch einen erfahrenen STIEBEL ELTRON Techniker. Mit gekonnten Handgriffen stellt er die Geräte auf einen optimalen Betrieb ein und verleiht der Wärmepumpe den letzten Schliff. «Wir freuen uns, dass alles so reibungslos geklappt hat», meint die Bauherrschaft zum Austausch. Obwohl zu diesem Zeitpunkt erst Frühling ist, kann der Winter bei Familie Forster kommen.



«Ich bin immer noch ein Fan der Wärmepumpe.»  
Rudolf Forster, Bauherr



**WPL 19 A**

- › Aussen aufgestellte Wärmepumpe
- › Exzellente Energieeffizienz durch moderne Inverter-technik
- › Hohe Vorlauftemperatur (+65 °C) für erstklassigen Warmwasserkomfort
- › Betriebssicherheit durch einen vor Beschädigung von aussen geschützten Verdampfer



Die Büsche wurden für den Austausch der Wärmepumpe extra zurückgestutzt.



Der Servicetechniker von STIEBEL ELTRON trifft für die Inbetriebnahme ein.



Zur Inbetriebnahme gehört auch das Einstellen der Heizkurve.

# Ein Ticket zur Lösung

Mit unserem Webformular können die Anfragen der Kunden zeitnah und effizient beantwortet werden

Ausfälle der Wärmepumpe oder Störungen im System sind ärgerlich. Besonders im Winter sind die Auswirkungen unangenehm und sollten möglichst rasch behoben werden. Nicht nur unser Serviceteam setzt sich engagiert für eine rasche Bearbeitung der Schadensmeldungen ein. Auch unsere Mitarbeitenden im Support sind bestrebt, die Nachrichten zeitnah zu bearbeiten und die notwendigen Massnahmen in die Wege zu leiten.

Damit unsere Kunden ihre Anliegen rund um die Uhr anbringen können, stellen wir ihnen gleich zwei Portale zur Verfügung. Zum einen ist das unsere Service-Hotline. 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr ist jemand erreichbar. Hier können telefonisch Nachrichten hinterlassen oder zu Bürozeiten auch technische Beratung verlangt werden. Zum andern steht auf unserer Homepage ein Webformular zur Verfügung. Hier kann der Klient in Ruhe sein Anliegen formulieren und seine Angaben hinterlegen. Intern wird die Anfrage schliesslich bearbeitet und dem Kunden eine qualifizierte Rückmeldung erteilt.

Gerade im Winter ist es wichtig, dass die Kunden schnell bedient werden. «Unser Qualitätsanspruch ist, dass unseren Kunden bei einer Störung innerhalb eines Arbeitstages geholfen wird», erklärt Samuel von Rotz das Prinzip im Kundenservice. «Unsere Mitarbeitenden sind sensibilisiert, dass sie, vor allem im Winter, nach Möglichkeit noch am selben Arbeitstag Rückmeldung zu einer Anfrage geben.»



Zeitnahe Bearbeitung der Nachrichten dank des effizienten Ticketsystems

Das Ticketsystem mit dem Webformular hat sich aus vielerlei Hinsicht bewährt: Die Wartezeiten am Telefon fallen weg und Missverständnisse können verhindert werden, da die Angaben bereits schriftlich zur Verfügung stehen und nicht noch zuerst erfasst werden müssen. Die Mitarbeitenden haben Zeit, der Anfrage im Hintergrund nachzugehen und den Kunden eine konkrete Antwort auszuformulieren. Zudem können Hinweise auf Hilfsangebote auf der Homepage (wie beispielsweise ein Reset gestartet oder die Heizung auf Notbetrieb umgeschaltet werden können) übermittelt werden. Dadurch hat der Kunde beim Ausstieg der Wärmepumpe vorläufig wieder

warm, bevor der Techniker vorbeigekommen ist. Auch die Termine können dank diesem System per E-Mail bestätigt werden.

Die Erfahrungen mit dem Webformular sind so gut, dass das Ticketsystem auch auf unsere Fachpartner ausgebaut wurde. Seit September gibt es ein spezifisches Formular für Anfragen von Installateuren.

**Mehr erfahren:**  
[www.stiebel-eltron.ch/hilfe](http://www.stiebel-eltron.ch/hilfe)



## Ein neuer Lebensabschnitt wartet

Edith Tanner geht in den «Ruhe»stand

Mehr als zehn Jahre gehörte sie zum Team der Stiebel Eltron Schweiz, welches in dieser Zeit markant grösser geworden ist. Edith Tanner blickt auf sehr bewegte Jahre bei ihrem letzten Arbeitgeber zurück. «Da ist schon sehr viel passiert.» Die eine oder andere Herausforderung galt es anzunehmen, sowohl Arbeitsplatz, Kolleginnen und Kollegen wie auch die Prozessabläufe haben sich merklich verändert seit ihrem Eintritt 2004.

Ihre Anfänge bei Stiebel erlebte Edith noch in Remigen, im damaligen Aussenbüro des zukünftigen Geschäftsführers Paul Stalder. Es war natürlich alles noch etwas kleiner, überschaubarer, vielleicht auch etwas persönlicher. Bereits damals war sie unter anderem Ansprechperson für die Fachpartner in Sachen Offerten. «Der Kundenkontakt ist etwas vom Spannendsten und Schönsten an dieser Tätigkeit», berichtet sie, «auch wenn es mit zunehmendem Druck mitunter sehr hektisch zu und her geht. Aber unter dem Strich werde ich das vermissen.»

Der Umzug nach Lupfig brachte einiges an Neuerungen mit sich. Edith hat diese stets mitgetragen und das Positive herausgenommen. Eine der Fähigkeiten, welche auch

Paul Stalder sehr an ihr schätzt. «Darüber hinaus ist Edith sehr zuverlässig und pflichtbewusst. Ich erinnere mich gerne an die Zeit in Remigen zurück, unser kleines Team hat sich optimal ergänzt», bestätigt er. Auch ihre letzte Vorgesetzte Seline Mahrer weiss Gutes zu erzählen, war Edith mit ihrer Erfahrung doch eine wichtige Teamstütze.

Der intensive Arbeitsalltag im Verkaufsinendienst gehört für Edith nun der Vergangenheit an. «Das ist ein ziemlicher Einschnitt», bestätigt sie. Sie freut sich aber auf mehr Zeit für sich und mit ihren Liebsten. Zu viele konkrete Pläne hat Edith jedoch nicht. Sie lässt es auf sich zukommen. Welcher Weg es auch wird – wir wünschen ihr auf alle Fälle gute Gesundheit, viel Glück und Freude. Und sagen danke.



Tania Epprecht und Patrick Fenner

STIEBEL ELTRON  
Aussenbüro Egnach  
Romanshornerstrasse 140  
9322 Egnach  
Tel. 071 440 02 07

## Im Osten und Westen etwas Neues

Neueröffnung und Ausbau der Aussenbüros  
in Egnach und Matran

Die erfreulichen Umsatzzahlen in den letzten Jahren machen sich bemerkbar. Auch in Form von zunehmender Auslastung unserer Mitarbeitenden. Insbesondere dem steigenden administrativen Aufwand unserer Berater im Aussendienst soll entgegengewirkt werden. «Wir müssen unser Personal nach ihren Stärken einsetzen und dort entlasten, wo nicht ihre Kernkompetenz liegt», weiss der Personalverantwortliche Martin Hartmann. «Unsere Verkäufer sollen sich auf ihre Hauptaufgabe konzentrieren können», macht auch Geschäftsführer Paul Stalder deutlich, «und ganz klar ist das nicht die Bürotätigkeit».

### Neue Aussenstelle in Egnach

Um diesem Umstand Rechnung zu tragen, und auch, um die Region weiter zu stärken, wurde in der Ostschweiz nach einer geeigneten Büroräumlichkeit sowie einer administrativen Fachkraft gesucht. Der zuständige Berater Patrick Fenner freut sich, konnte alles nach seinen Vorstellungen umgesetzt werden. «Das Büro in Egnach ist ideal gelegen und bietet mir auch Gelegenheit, Geschäftspartner zu empfangen. Und die Anstellung von Tania Epprecht, welche seit Anfang September jeweils am Dienstag und am Donnerstag das Büro betreut, ist für mich eine grosse Unterstützung. Nun kann ich meinen Fokus wieder vermehrt auf den Kunden legen.»





Das Team in Matran: Samuel Philipona, Kaël Verhaeghe, Claire Dafflon und Patrick Waeber

STIEBEL ELTRON  
 Aussenbüro Matran  
 chemin de la Cornache 1  
 1753 Matran  
 Tel. 026 494 09 82

### Büro in Matran mit mehr Personal

Auch in Matran wurde kräftig ausgebaut. Das Büro, welches von Patrick Waeber im Verkauf und Samuel Philippona im Kundenservice geführt ist, hat mit Claire Dafflon (100% administrativer Verkaufssupport) und Kaël Verhaeghe (50% administrativer Kundenservice-Support) Verstärkung erhalten. Die Aussenstelle ist bereits bis anhin relativ selbständig unterwegs gewesen. «Die regionalen Unterschiede innerhalb der Schweiz sind nicht zu vernachlässigen», bestätigt Waeber die jahrelangen Erfahrungen. Er spricht dabei nicht allein die sprachlichen Gegebenheiten an. «Dass wir in der Westschweiz mit einem eigenen Team unterwegs sind, ist wichtig und unabdingbar, um unsere Kunden adäquat betreuen zu können. Nur so können wir hier langfristig bestehen», ist er überzeugt. Mit dem Ausbau des lokalen Innendienstes setzt Stiebel ein weiteres Zeichen und unterstreicht damit die Bedeutung dieses Marktes.



Neues Aussenbüro in Egnach



## «Etwas Freude weitergeben»

### Spende an Stiftung Theodora

Das Jubiläumsjahr war ein spezielles, und sowohl Kunden wie auch Mitarbeitende durften von der ein oder anderen Besonderheit profitieren. In dieser Feierlaune möchte Stiebel Eltron aber nicht vergessen, dass das Leben nicht nur Freude für jeden von uns bereithält. «Dabei denken wir insbesondere auch an Kinder, welche doch eigentlich alles Glück verdient hätten», meint Chris Knellwolf, Leiter Marketing, bestimmt. «Wir haben uns deshalb entschieden, noch einmal ein Geschenk zu machen.»

Das Unternehmen spendet deshalb einen Betrag von 5000 Franken an die Stiftung Theodora. Diese gemeinnützige Organisation sorgt mit ihren Traumdoktoren für Momente voller Zauber und Poesie in Spitälern und spezialisierten Institutionen. Und damit für eine unbezahlbare Erleichterung gerade in schwierigen und bedrückenden Situationen.

André-Simon Hofer, Mitglied der Geschäftsleitung der Stiftung, freut sich über die Geste. «Damit dürfen wir gemeinsam

Lachen schenken.» Die Checkübergabe im Kantonsspital ist eine feierliche Gelegenheit. Paul Stalder, Geschäftsführer Stiebel Eltron, ist überzeugt von der Wichtigkeit der Theodora-Stiftung. «Wir unterstützen eine gute Sache, leisten die Verantwortlichen mit ihrer Arbeit doch seit vielen Jahren einen grossen sozialen Beitrag.»

Genau 25 Jahre sind seit der Gründung der Stiftung und dem ersten Kinderbesuch in einem Krankenhaus vergangen. Stiebel Eltron beschenkt somit ebenfalls einen Jubilaren. Das Präsent von Geburtstagskind zu Geburtstagskind wird für ganz viele leuchtende Kinderaugen und strahlende Gesichter sorgen.



# Das Geburtstagskind verteilt Geschenke

## Weitere glückliche Gewinner

Noch gibt es weitere Chancen auf Preise aus einigen Landesteilen der Schweiz. Auf der symbolischen Reise verteilte Stiebel Eltron aber schon eine Vielzahl an interessanten Gutscheinen, über deren Empfänger das Los entschied. Die Freude war jeweils gross, wenn die schöne Nachricht übermittelt wurde. Verständlich, wenn man unerwartet beispielsweise in den Genuss eines grosszügigen Wochenendes auf der Schwägalp kommt.

Auch die Registrierung für den Fachpartner-Bereich auf unserer Webseite lohnte sich in mehrfacher Weise. Abgesehen von den zahlreichen nützlichen Tools und Dokumentationen, zu welchen man mit dem Login Zugriff hat, bestand die zusätzliche Chance auf

den Gewinn eines iPads. Mit dem Ergebnis der Ziehung sichtlich zufrieden war Cristoph Daum. Bereits bei der telefonischen Mitteilung konnte er sein Glück kaum fassen. Später, bei der Preisübergabe durch unseren technischen Berater Christoph Schmutz, kam die Freude noch einmal zum Ausdruck.

Unser Jubiläumsjahr und damit auch die Schweizerreise neigen sich langsam dem Ende zu. Bestimmt wird es aber auch in Zukunft wieder etwas zu gewinnen geben. Sie werden rechtzeitig davon erfahren.



**Interesse geweckt? Nähere Informationen  
finden Sie unter [www.stiebel-eltron.ch](http://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](mailto:info@stiebel-eltron.ch) | [www.stiebel-eltron.ch](http://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 Installationsteile sowie Zubehör und Sonderausstattungen, die nicht zum serienmässigen Lieferumfang gehören. Nachdruck und sonstige Verwendung von Prospektinhalten, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Herausgebers.