

VOLLER ENERGIE

NUR SO WIRD AUS ERFAHRUNG ZUKUNFT.

STIEBEL ELTRON

Technik zum Wohlfühlen

Liebe Partner, Freunde und Mitarbeiter,

wir haben die Energie, die Dinge zu ändern.

Dieses Motto, das Sie als Leitgedanke durch diese Broschüre führen soll, haben wir mit Bedacht gewählt. Zum einen spiegelt sich darin die Tatsache, dass wir seit 1924 auf die Entwicklung von Produkten spezialisiert sind, die Energieeffizienz mit Komfort und Qualität verbinden. Zum anderen steht es dafür, dass wir zu den Vorreitern der Erneuerbaren Energien zählen. Diesen Know-how-Vorsprung gegenüber dem Wettbewerb nutzen wir heute bei neuen Entwicklungen. Die unternehmenseigene Forschung und die Einbindung in wissenschaftliche Vorhaben von Instituten schärfen unseren Blick für technische Lösungen und ihre Leistungsfähigkeit.

Das „Herzstück“ dieser Broschüre sind die Interviews mit unseren Mitarbeitern zu den Themen, die uns besonders wichtig sind. Sie vermitteln zugleich einen tiefen Einblick in unsere Arbeitsweise und Unternehmenskultur – so erfahren Sie, wie aus unserer Energie ein Stück Zukunft entsteht.

Wir wünschen Ihnen eine informative und spannende Lektüre.

90 Jahre voller Energie.

STIEBEL ELTRON gehört zu den führenden Anbietern auf dem Markt von Wärme- und Haustechnik. Das Familienunternehmen wird seit seiner Gründung im Jahr 1924 vom Know-how und von der Innovationskraft seiner Ingenieure und Mitarbeiter geprägt – angetrieben von dem Ziel, Produkte für mehr Energieeffizienz, Komfort und Zuverlässigkeit zu entwickeln. Mit dieser Philosophie liegen wir heute mehr denn je im Trend. Das zeigt die hohe Kundenzufriedenheit, die wir damit erreichen.

Voller Energie haben wir uns zu einem der größten Anbieter auf dem Wärmemarkt und zum Weltmarktführer bei Durchlaufheizern entwickelt. Als Vorreiter in Sachen Erneuerbare Energien haben wir bereits in den 70er Jahren mit der Produktion von Wärmepumpen und Solarkollektoren begonnen.

Im Bereich Wärmepumpen nimmt STIEBEL ELTRON in wichtigen europäischen Ländern eine führende Marktstellung ein. Teil unseres umfangreichen Produktportfolios sind auch Lüftungsanlagen mit Wärmerückgewinnung. STIEBEL ELTRON produziert heute am Hauptstandort im niedersächsischen Holzminden, in Eschwege und an drei weiteren Standorten im Ausland.


Frank Stiebel


Dr. Ulrich Stiebel





› 1924
Dr. Stiebel geht mit dem von ihm erfundenen Ringtauchsieder in einer Berliner Werkstatt in Produktion.



› 1924
Das Unternehmen „ELTRON“ wird am 5. Mai 1924 in Berlin gegründet.



› 1927
Der erste Kleindurchlauferhitzer mit der damals revolutionären 2-Stufen-Technik wird produziert.



› 1938
Dr. Stiebel meldet eine Reihe neuer Patente an und startet mit der Herstellung von Großdurchlauferhitzern.



› 1949
Mit dem DH 18 bringt STIEBEL ELTRON den ersten hydraulischen Durchlauferhitzer auf den Markt.



› 1957
Der erste Kleinspeicher SNU 5 setzt neue Maßstäbe bei der Warmwasserbereitung in Küche und Bad.



› 1958
Das erste Kochendwassergerät EBK 5 von STIEBEL ELTRON geht in Serie – und wird auf Anhieb ein voller Erfolg.



› 1968
Mit seinen ersten Speicherheizgeräten wird STIEBEL ELTRON zum Pionier der modernen Elektroheizung.



› 1977
STIEBEL ELTRON investiert in Zukunftstechnik und entwickelt hochwertige Solarkollektoren.

› 1976
Als einer der ersten Hersteller beginnt STIEBEL ELTRON mit der Entwicklung und Produktion von Wärmepumpen.



› 1987
Mit dem DHE bietet STIEBEL ELTRON den ersten vollelektronischen Durchlauferhitzer der Welt an.



› 1999
Im LWZ 303 vereint STIEBEL ELTRON erstmals alle haustechnischen Systeme wie Lüften, Heizen und Warmwasserbereiten in einem Gerät.

› 2006
Dank des boomenden internationalen Geschäfts verdoppelt STIEBEL ELTRON seine Produktionskapazitäten in Bangkok.



› 2014
Die neue Wärmepumpe WPC erreicht die bis dahin höchsten Energieeffizienz-Werte ihrer Klasse.



Innovation ist die Kraft, die Märkten eine Richtung gibt: nach vorne.

» ELTRO «
ELTRON



STIEBEL ELTRON



STIEBEL ELTRON Geschäftsführung (v. l. n. r.): Dr. Kai Schiefelbein, Rudolf Sonnemann (Vorsitzender), Karlheinz Reitze, Ivo Huhmann



Australien
Belgien
China
Deutschland
Finnland
Frankreich
Großbritannien
Japan
Niederlande
Österreich
Polen
Russland
Schweiz
Slowakei
Thailand
Tschechien
Ungarn
USA

WIR HABEN MIT UNSERER INNOVATIONSKRAFT GANZE MÄRKTE GEPRÄGT.

Wir sind der Überzeugung: Um mit seinen Produkten in einem Markt führend zu sein, muss man als Unternehmen im Grunde nur zwei Voraussetzungen erfüllen. Man muss den Markt und seine Bedürfnisse genau kennen – und man muss innovativer sein als die Wettbewerber. Das gilt nicht nur für das Qualitätsniveau der Produkte, sondern ganz besonders auch für ihre Effizienz, Funktionalität und Langlebigkeit.

ZUKUNFTSWEISENDE LÖSUNGEN WERDEN HEUTE ENTWICKELT.

All das erfüllt STIEBEL ELTRON dank seiner hohen Innovationskraft schon seit Jahren. In vielen Produktbereichen und auf den unterschiedlichsten nationalen und internationalen Märkten; stets genau abgestimmt auf die konkreten Bedürfnisse und Anforderungen der jeweiligen Länder. So sind wir beispielsweise in Mitteleuropa Markt- und Technologieführer im Bereich elektrische Warmwassergeräte.

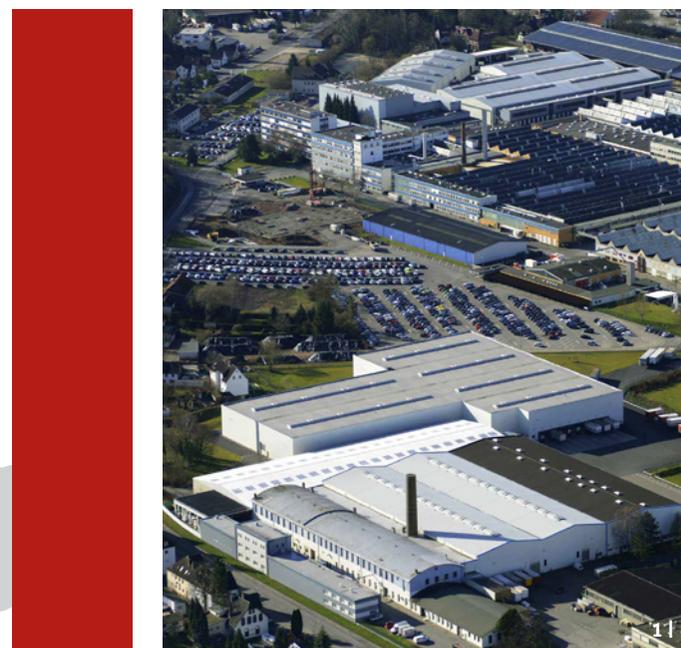
Darüber hinaus stellen wir uns schon heute mit zukunftsweisenden Lösungen für die Haus- und Systemtechnik den Herausforderungen von morgen. Denn wir verstehen uns auch als Vorreiter in Sachen Nachhaltigkeit. Als Vordenker, Entwickler und Lösungsanbieter im Bereich der erneuerbaren Energien haben wir mit unseren Systemlösungen Maßstäbe gesetzt und uns damit ein großes innovatives Potenzial für viele internationale Märkte erschlossen.



Konzernzentrale Holzminden
Tel. 05531 702 110
Fax 05531 702 95108
info-center@stiebel-eltron.de

Wir sprechen weltweit eine Sprache: German Engineering.

Mit unseren Produkten und Lösungen sind wir auf vielen Märkten weltweit vertreten. Dazu zählen drei internationale Produktionsstätten, 24 Tochtergesellschaften sowie Handelsvertretungen in über 120 Ländern. Dank der hohen Fertigungstiefe unserer Produkte, der durchdachten Qualität „made in Germany“ und der genauen Marktkennntnis vor Ort werden mittlerweile über 40 Prozent des Umsatzes international erzielt.



- 1** | Der Hauptsitz der STIEBEL ELTRON Gruppe liegt in Holzminden. Neben der weltweit operierenden Verwaltungs- und Vertriebsorganisation ist hier auch unser Haupt-Produktionsstandort beheimatet.
- 2** | Im Werk Eschwege werden unter anderem Kochendwassergeräte, Händetrockner und Warmwasser-Kleinspeicher hergestellt. Der Schwerpunkt liegt auf der Kunststofftechnik.
- 3** | In unserem thailändischen Werk produzieren wir seit 2000, am Standort Ayutthaya seit 2006 Shower Units und Kleindurchlauferhitzer für den asiatischen Markt und für Exportmärkte auf der ganzen Welt.
- 4** | Im slowakischen Poprad werden stahlemaillierte Warmwasserspeicher mit Inhalten von 10 bis 600 Litern hergestellt außerdem spezielle Wärmepumpen und Lüftungsgeräte.
- 5** | Das Werk im chinesischen Tianjin produziert seit Anfang 2005 elektrische Heizgeräte wie beispielsweise Konvektoren und Wärmespeicher für den asiatischen Markt.

Überzeugend, intelligent, partnerschaftlich: STIEBEL ELTRON.



STIEBEL ELTRON STECKT VOLLER ENERGIE.

Dies ist eine Haltung, ein Versprechen, ein Angebot, aber gleichzeitig auch eine Verpflichtung. Denn es geht um die Energie, mit der sich jeder einzelne Mitarbeiter für das Unternehmen, die Marke und unsere Kunden einsetzt. Mit dieser Energie haben wir als Technologieführer Märkte entwickelt und verändert.

Wir handeln voller Überzeugung: Seit der Unternehmensgründung 1924 entwickeln und produzieren wir effiziente strombetriebene Lösungen, die Umwelt und Ressourcen schonen und dabei immer mehr Komfort bieten. Unser Denken und Handeln folgt dem Prinzip der Langfristigkeit und Nachhaltigkeit.

Wir streben nach intelligenten Lösungen: Wir sind uns sicher, dass die Herausforderungen der Energieversorgung der Zukunft mit intelligenter und vernetzter Haustechnik gemeistert werden können. Daher stecken wir all unsere Energie in die Qualität und die Weiterentwicklung unserer Produktlinien.

Wir handeln partnerschaftlich: Die Nähe zu unseren Partnern und Kunden ist uns wichtig. Mit bestem Service, einer starken Vertriebsstruktur und einer lösungsorientierten Zusammenarbeit sind wir ein verlässlicher Partner an der Seite unserer Fachpartner und Endgebraucher.

Als unabhängiges mittelständisches Familienunternehmen setzen wir unsere Energie seit 1924 nachhaltig und zielgerichtet ein. Nur so wird aus Erfahrung Zukunft.

DIE ZUKUNFT DENKEN: PROJECT ENERGY®.

Als einer der führenden Anbieter im Bereich Haustechnik übernimmt STIEBEL ELTRON ein großes Stück Verantwortung. Project Energy® ist unsere Initiative für das Haus der Zukunft. Project Energy® heißt: STIEBEL ELTRON entwickelt ganzheitliche Lösungen für die Haus- und Gebäudetechnik der Zukunft.

STARKE MARKEN UNTER EINEM DACH.

Mit den Marken STIEBEL ELTRON, AEG Haustechnik, tecalor, Zanker und Tatramat ist die Unternehmensgruppe bestens für die unterschiedlichen nationalen und internationalen Zielgruppen und Märkte aufgestellt.

Zahlen und Fakten 2013

Beschäftigte weltweit	3.000
Konzernumsatz (in Mio. €)	460
Deutsche Produktionsstätten	2
Internationale Produktionsstätten	3
Tochtergesellschaften	24
Handelsvertretungen weltweit	120

Weltweit stark im Markt, weltweit nah am Kunden.

UNSERE PRODUKTE SIND SO INDIVIDUELL WIE DIE MÄRKTE.

STIEBEL ELTRON treibt innovative Themen rund um seine Kernkompetenzen mit hohem Qualitätsanspruch voran. Wir stellen uns den Herausforderungen sehr unterschiedlicher Märkte mit ingenieurtechnischem Know-how, indem wir unser breites Produktportfolio den individuellen Marktbedürfnissen anpassen.

Unerlässlich ist der direkte Zugang zum Markt und damit der direkte Kontakt zu den Partnern und Kunden vor Ort. In Deutschland stellen wir uns mit sechs Vertriebszentren auf, um die regionalen Anforderungen unserer Kunden auf kurzen Wegen zu bedienen und einen engen Kontakt zu Fachhandwerk und Großhandel vor Ort zu pflegen. Im internationalen Vertrieb ist STIEBEL ELTRON mit 24 Tochtergesellschaften in Europa, Amerika, Australien und Asien vertreten. In mehr als 40 Ländern bestehen darüber hinaus exklusive Vertriebspartnerschaften oder der Vertrieb erfolgt direkt. Insgesamt sind wir damit in 120 Ländern vertreten.

Was sind die Gründe für die erfolgreiche Vertriebsarbeit bei STIEBEL ELTRON?

Besondere Vertriebsfolge stellen sich nur auf Basis eines guten Klimas zwischen den Geschäftspartnern ein. Die hohe Beratungsqualität spielt dabei eine ebenso wichtige Rolle wie das detaillierte Verständnis für die Anforderungen und Ziele der Kunden. Ein hohes Maß an Vertrauen gewinnen wir durch kompetente Beratung, Schulung, Produktlösungen und umfassende Marketingunterstützung, die wir auf Augenhöhe mit unseren Kunden entwickeln.

Wo sehen Sie Zukunftsmärkte für das Unternehmen STIEBEL ELTRON?

Grundsätzlich sind Systemlösungen für die Haustechnik, die den kompletten Umgang mit Energie in einem Gebäude optimieren, ein wichtiges Zukunftsfeld. Dafür haben wir unsere Initiative Project Energy^e ins Leben gerufen. International wird sowohl der Ausbau unserer Position in bestehenden Märkten als auch die weitere Expansion in neue Länder angestrebt.

Wie stellen Sie sicher, auf Marktveränderungen schnell reagieren zu können?

Unser Anspruch ist es, auf neue Marktanforderungen vorbereitet zu sein – um selbst zu agieren und nicht reagieren zu müssen. Dies stellen wir über besondere Nähe zum Kunden und eine weitblickende Marktforschung in Verbindung mit einer eigenen Entwicklung und Produktion sicher. In allen wichtigen Gremien und Verbänden arbeiten wir an praxisgerechten Umsetzungen von neuen Marktanforderungen aktiv mit.

Welches sind die größten Herausforderungen für ein international tätiges Unternehmen wie STIEBEL ELTRON?

Die größte Herausforderung ist mittlerweile die Wettbewerbsfähigkeit bei gleichzeitiger Erhaltung der hohen Qualitätsansprüche, die wir an unsere Produkte haben. Eine weitere ist es, unsere Kunden mit unterschiedlichen Kenntnissen, Bedürfnissen und auch Lebensstandards von den Vorteilen unserer Produkte zu überzeugen.

Wie passt sich STIEBEL ELTRON auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der internationalen Märkte an?

Um international erfolgreich zu sein, müssen wir sehr flexibel sein und eine breite Wissensbasis vorweisen. Das beginnt mit dem Verständnis der jeweiligen Kultur, den unterschiedlichen Voraussetzungen für den Einsatz unserer Produkte im Land und geht bis hin zu unterschiedlichen gesetzlichen und technischen Vorschriften. Wir müssen jeden Markt ganz individuell behandeln.

Welche Strategien verfolgen Sie im internationalen Vertrieb?

Wir beobachten die Entwicklung unserer Produktbereiche in vielen Ländern sehr genau, um einen möglichen Einstieg immer wieder neu zu bewerten. In Ländern, in denen wir bereits aktiv sind, punkten wir mit unserer Kundennähe und der damit verbundenen Unterstützung in allen Bereichen. Die gute Kombination aus Produktqualität, Vertrauen in das Unternehmen und kontinuierlicher Kundenunterstützung ist ein entscheidender Grund, dass STIEBEL ELTRON trotz des immer härter werdenden Wettbewerbs weltweit erfolgreich ist.



Marcus Haferkamp (links), Leiter Außendienst, und Andrea Klein, Leiterin Vertrieb Nah-/Mittelost, Afrika

Warenausgabe
outgoing goods

BIS ZU 50% HEIZ-
ENERGIEKOSTEN SPAREN
www.waermepumpen.de

„Weil wir unsere Kunden kennen,
können wir weltweit erfolgreich
handeln.“

Wer die Zukunft einbaut, kann schon heute im Morgen leben.



LÖSUNGEN, DIE PRODUKT FÜR PRODUKT ÜBERZEUGEN.

Wer sich in seinem Zuhause für Produkte und Systemlösungen von STIEBEL ELTRON entscheidet, baut ein Stück Zukunft ein. Mit rund 2.000 verschiedenen Produkten bietet STIEBEL ELTRON vielfältige Lösungen rund um die Themen Warmwasser, erneuerbare Energien, Klima und Raumheizung.

Die Vielfalt unserer Einzelprodukte ermöglicht eine Vielzahl an Systemkombinationen, die sich präzise an jede Zielgruppe und Gebäudenutzung anpassen lassen. Unsere maßgeschneiderten Systemlösungen kommen in der Wohnungswirtschaft, in Gewerbebauten und in Ein- und Mehrfamilienhäusern zum Einsatz – sowohl im Neubau als auch in der energetischen Sanierung. Darüber hinaus bietet STIEBEL ELTRON seinen Partnern einen flächendeckenden Service sowie umfassende Beratung mit Planungsunterstützung direkt vor Ort.

Welcher übergreifende Gedanke liegt allen Produktentwicklungen von STIEBEL ELTRON zugrunde?

Bei allen Neuentwicklungen stehen der effizientere Umgang mit Energie und die hohe Produktqualität im Vordergrund. Außerdem arbeiten wir ständig daran, den Komfort weiter zu steigern. Dabei kann es um die einfachere Installation und Handhabung beim Einbau gehen – also ein Vorteil für den Fachhandwerker – oder um den letztendlichen Einsatz beim Endkunden – mit intuitiver Bedienbarkeit über Smart Phone oder Tablet-PC beispielsweise. Denn STIEBEL ELTRON steht für ausgesprochen kundenfreundliche Produkte – das soll auch so bleiben.

Welche Kriterien müssen Produkte erfüllen, um in Zukunft bestehen zu können?

Entscheidend ist letztendlich, dass unsere Produkte die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden erfüllen. Im Bereich der Wärmeversorgung steht an erster Stelle der Wunsch nach möglichst weitgehender Autarkie, nach der Unabhängigkeit von fossilen Brennstoffen wie Öl und Gas.

Die Zukunftsfähigkeit eines Produktes hängt allerdings von zahlreichen Faktoren ab: von einem zuverlässigen und energieeffizienten Betrieb, von der Kombinierbarkeit mit anderen Geräten, von der Möglichkeit, es in übergeordnete Steuerungssysteme zu integrieren und nicht zuletzt von einer benutzerfreundlichen Bedienung. Dass es darüber hinaus international sehr unterschiedlichen Anforderungen gerecht werden muss, ist selbstverständlich.



„Mit jeder Weiterentwicklung erhöhen wir neben der Effizienz der Produkte auch die Qualität und den Komfort.“

Dominik Golüke (links), Produktmanagement Warmwasser, und Matthias Kemper, Produktmanagement Erneuerbare Energien



„STIEBEL ELTRON bietet seinen Kunden ein riesiges Produktportfolio mit der Möglichkeit, komplette Systemlösungen zusammenzustellen.“



Gibt es schon heute Produkte oder Systemlösungen von STIEBEL ELTRON, die ihrer Zeit voraus sind?

Der gesamte Unternehmenserfolg basiert von jeher auf Produkten, die mehr bieten als den gegenwärtigen Standard – mehr Effizienz, mehr Komfort, mehr Sicherheit, mehr Qualität. Das war in der Vergangenheit so, das ist in der Gegenwart so und wird auch in Zukunft so sein.

Ganz aktuell spiegelt sich das beispielsweise in den neuen Energieeffizienzlabels wider. Nach EU-Recht werden auch Wärmeerzeuger mit einem solchen Label versehen, analog zu anderen Produkten wie Kühlschränken. Wir bieten heute schon Wärmepumpen, die besser sind als zum Beispiel das derzeit beste Label A++. Diese Produkte verfügen bereits jetzt über eine Energieeffizienz, die eine Einstufung in das erst ab 2019 überhaupt verfügbare Label A+++ zulassen würde.

Was unterscheidet STIEBEL ELTRON von anderen Anbietern ähnlicher Produkte und Systeme?

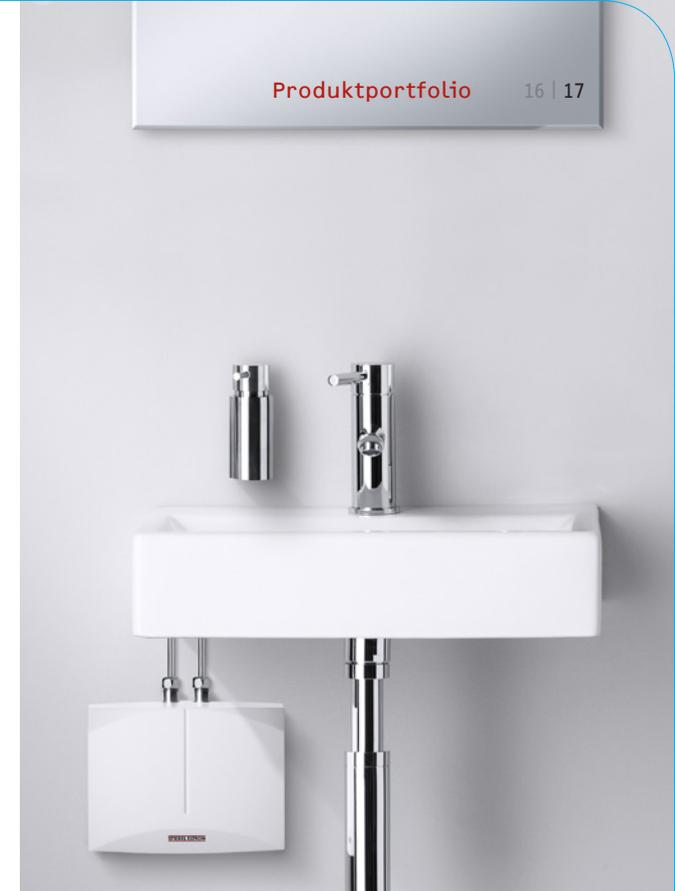
Wir fokussieren uns auf die Bereiche, in denen wir stark sind. Wir identifizieren uns voll und ganz mit unseren Produkten und arbeiten täglich daran, noch besser zu werden. Und wir profitieren von unserer Erfahrung als Technologieführer: Die Erfindung des Ringtauchsieders durch Dr. Theodor Stiebel 1924 revolutionierte die Warmwasserbereitung genauso wie der vollelektronische Durchlauferhitzer DHE 1987. Im Bereich der Erneuerbaren Energien sind wir als einer der ersten Anbieter 1976 in die Entwicklung und Produktion von Wärmepumpen eingestiegen.

Wir verfügen über einen hochqualifizierten deutschlandweiten Kundendienst. Wir unterstützen Fachhandwerker, Planer und Architekten auf vielfältige Weise, zum Beispiel mit intensiver Betreuung durch unseren Vertrieb und einem umfangreichen Schulungsprogramm. Unser Komplettpaket umfasst damit nicht nur die individuellen Produkt- und Systemlösungen, sondern auch die wichtigen Services im Vorfeld und nach der Installation. Unser Markenname ist ein Versprechen, von dem alle Partner höchste Qualität erwarten können. Dieses Versprechen halten wir.

Gibt es konkrete Beispiele, wo die innovative Technik von STIEBEL ELTRON zu besonders energieeffizienten und zukunftsweisenden Haustechniklösungen geführt hat?

Es gibt bereits zahlreiche Beispiele, und nahezu täglich kommen neue hinzu. Im Plus-Energie-Haus der Bundesregierung etwa, einer Weiterentwicklung des Gewinners beim weltweit renommierten Solar-Decathlon-Wettbewerb von 2009, das für ein Jahr als Musterbeispiel energieeffizienten und zukunftsfähigen Bauens auf Deutschland-Tournee war, sorgt ein Lüftungs-Integralgerät mit integrierter Wärmepumpe hocheffizient für Beheizung, Warmwasserbereitung sowie Be- und Entlüftung.

Oder der „Tower 185“ in Frankfurt: Er ist mit Warmwasserlösungen von Mini- bis Großdurchlauferhitzer ausgestattet und nutzt die Vorteile der dezentralen Warmwasserversorgung voll aus.



Umfassender Service: rund um jedes Produkt.

DREI DINGE, DIE DEN UNTERSCHIED MACHEN.

Was unser Unternehmen beim Thema Service nahezu einzigartig macht, sind in der Hauptsache drei Dinge: Menschlichkeit, Know-how und Weitblick. Denn neben allen technischen und kaufmännischen Aspekten werden Geschäfte zuallererst zwischen Menschen gemacht. Mit der fachkundigen und respektvollen Art und Weise, die unsere Zusammenarbeit mit den Partnern prägt, heben wir uns klar vom Markt ab.

ZUVERLÄSSIGKEIT TRIFFT WEITBLICK.

Wir bieten unseren Kunden nicht nur zuverlässige technische Lösungen, sie können sich auch auf umfassende Serviceleistungen rund um das gesamte Produktportfolio verlassen: Von der Beratung über Marketingunterstützung bis zur Wartung begleitet STIEBEL ELTRON bei jedem Projekt seine Partner und Kunden, wie zum Beispiel Architekten, Fachplaner, Fachhandwerker, Bau-träger, Haushersteller.



Katharina Boeker (links), Vertrieb Service-Center, und Alexandra Peluzzi, Produktmarketing und Planung

„Wir bauen nicht nur unsere Schulungsakademie weiter aus, sondern auch unsere Serviceleistungen.“

Könnte man bei den Serviceleistungen von STIEBEL ELTRON von einem Rundum-Sorglos-Paket sprechen?

Sorgen macht sich jeder, der Investitionen für einen Zeitraum von 15–25 Jahren plant. Die Serviceleistungen von STIEBEL ELTRON können diese Sorgen so gering wie möglich halten, wenn nicht gar ganz abstellen. Wir begleiten unsere Fachpartner und Bauherren von Anfang an durch alle Phasen. Das beginnt für unsere Fachhandelspartner beim Beratungsgespräch mit dem Endkunden beim Planen bzw. Auslegen und später bei der Wartung der Anlage.

Aufgrund umfangreicher Schulungen und Weiterbildungen können unsere Partner ihren Kunden eine passende Lösung anbieten. Eine gute Planung vor der Installation sichert die gewünschte Funktion der Geräte, den Komfort und ist nicht zuletzt wichtig für den wirtschaftlichen Betrieb der Anlage. Ist die Anlage dann installiert, erwartet der Investor einen dauerhaft effizienten Betrieb. Das kann unser Partner dann mit einer jährlichen Wartung und Effizienzkontrolle gewährleisten. Denn wir unterstützen ihn mit speziellen Inbetriebnahme- und Wartungsschulungen in unserem Schulungszentrum, bei denen auch der werkseigene Kundendienst einbezogen wird. So garantieren wir aufgrund spezifischer Planungs- und Beratungsleistungen einen reibungslosen Ablauf der Gewerke sowie einen effizienten und kostenschonenden Betrieb der Geräte. Denn wer mit STIEBEL ELTRON plant, kann mit unserem Service rechnen.

JE FRÜHER DIE PLANUNG, DESTO BESSER DIE UMSETZUNG.

Die Planung der Haustechnik – zum Beispiel für Raumheizung, Trinkwassererwärmung oder kontrollierte Wohnraumlüftung – sollte möglichst frühzeitig im gesamten Bauplanungsprozess erfolgen. Genau wie das Gebäude existiert die Anlage zunächst ja nur auf dem Papier. Für Bauherren, Architekten und Fachpartner ist es in dieser Planungsphase von großer Bedeutung, die wichtigsten technischen Anforderungen zu sehen.

Wie begleiten Sie Ihre Kunden während des Kaufprozesses?

Unser Beratungs- und Planungsangebot stellt sicher, dass unsere Kunden immer die sinnvollste Systemlösung erhalten. Deshalb freuen wir uns, viele Bauvorhaben sehr früh begleiten zu dürfen. Wir versprechen unseren Kunden energieeffiziente und ökologisch wertvolle Systemlösungen. Voraussetzung dafür ist eine sorgfältige Auswahl und Planung. Nicht zuletzt deshalb bietet STIEBEL ELTRON etwa mit der 3D-Planung zur kontrollierten Wohnraumlüftung einen Service, der ein optimales Zusammenspiel mit anderen Gewerken sicherstellt. Darüber hinaus stellen wir unseren Kunden für die schnelle und unkomplizierte Planung diverse Planungstools wie den Wärmepumpen-Navigator zur Verfügung. Unsere Serviceleistungen rund um das Thema Energieeinsparverordnung ermöglichen es zum Beispiel, bereits in der frühen Planungsphase zu überprüfen, ob und wie die Vorgaben des Kunden und die Anforderungen des Gesetzgebers optimal erfüllt werden.



STIEBEL ELTRON bietet in allen Bereichen der Haustechnik elektronische Unterstützung für seine Fachpartner.

An welchen zusätzlichen Serviceangeboten arbeiten Sie gerade?

STIEBEL ELTRON baut zurzeit eine neue Schulungs- und Kommunikationsakademie am Unternehmensstandort Holzminden. Hier wird der Besucher nicht nur die Produkte von STIEBEL ELTRON kennenlernen, sondern auch einen Eindruck von den Menschen im Unternehmen erhalten. In vier Praxisräumen ermöglichen wir den Teilnehmern praxisnahe Schulungen für Inbetriebnahme, Wartung sowie Störungsbeseitigung und zeigen die Einsatzgebiete für sein Tagesgeschäft auf. Neben den bekannten Präsenztrainings kommen auch neue Lehr- und Lernmethoden wie die des Blended Learning zum Einsatz. Blended Learning steht für eine didaktisch sinnvolle Kombination aus Präsenztraining und Online-Lernphasen. Die Teilnehmer können somit viele Lerninhalte zu Hause erarbeiten und sich damit auch intensiver auf die Präsenztrainings vorbereiten. Als Plus-Energie-Gebäude entspricht die neue Akademie

zudem architektonisch wie energetisch höchsten Ansprüchen und wird als Leuchtturmprojekt neue Maßstäbe setzen.

Was zeichnet einen sehr guten Kundendienst aus?

STIEBEL ELTRON ist ein starkes Unternehmen mit starken Serviceangeboten. So ist beispielsweise unser Service in Deutschland nicht nur rund um die Uhr erreichbar, wir können auch 35.000 Ersatzteile kurzfristig, also innerhalb von 24 Stunden, liefern. Zudem besitzen unsere 110 Kundendiensttechniker einen sogenannten Kälteschein und helfen, bei Problemen schnell eine Lösung zu finden. Auch unsere Garantieleistungen können sich sehen lassen. In vielen Ländern bieten wir beispielsweise volle fünf Jahre Garantie auf unsere Wärmepumpenkomplettsysteme.* Und weltweit liefern wir Originalersatzteile bis zu 15 Jahre nach Produktionsstopp. Also nicht nur unser Produktportfolio, auch unser Kundendienst ist nahezu konkurrenzlos.

*Gemäß den Garantiebedingungen der STIEBEL ELTRON GmbH & Co. KG.



„Wer mit STIEBEL ELTRON plant,
kann mit unserem Service rechnen.“

Qualität kommt nicht von ungefähr, sondern von ganz genau.



Ulrich Babenschneider (links), Leiter der Bereiche Wärmepumpenproduktion, Blechfertigung und Heizgerätemontage, und Werner Quade, Werkleiter Eschwege

DER WICHTIGSTE MASSSTAB FÜR QUALITÄT IST DIE ZUFRIEDENHEIT UNSERER KUNDEN.

Eines unserer Unternehmensziele ist es, innovative, marktgerechte Produkte hoher Qualität umweltverträglich und nachhaltig zu entwickeln, herzustellen und weltweit zu vertreiben. Qualität verstehen wir dabei als Erfüllung der Kundenanforderungen und Erwartungen. Der Kundennutzen und die Zufriedenheit der Kunden sind für uns das Maß der Qualität.

In der betrieblichen Praxis trägt unser „Integriertes Managementsystem“ (IMS) wesentlich dazu bei, die Organisation im Unternehmen kontinuierlich zu verbessern. Durch die klare Definition von Unternehmenszielen, Abläufen, Verantwortlichkeiten und Prozessen werden neue Anforderungen und innovative Prozesse aufgenommen und damit nachhaltig im Unternehmen verankert.

KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG HEISST KONTINUIERLICHE VERÄNDERUNG.

Gefragt sind nicht unbedingt die großen zusammenhängenden Ideen, sondern mehr die Summe der zahlreichen kleinen Vorschläge von Mitarbeitern. Mit der Strategie der kontinuierlichen Verbesserung werden Mitarbeiter aller Bereiche und Hierarchieebenen in betriebliche Problemlösungen einbezogen. Jeder Mitarbeiter kann sich an der Stelle in den betrieblichen Verbesserungsprozess einbringen, an der er über besondere Kompetenzen verfügt. Erarbeitete Lösungen erhalten durch die größere Vielfalt an Know-how eine wesentlich höhere Qualität.

Die dabei erzielten Ergebnisse haben nicht nur wirtschaftliche Vorteile, sondern schlagen sich auch im Selbstwertgefühl, in der Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter nieder und führen zu einem noch größeren Verständnis für das Thema Produktqualität.

Welche Voraussetzungen braucht ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess im Unternehmen?

Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess bedeutet stetige Veränderung. Die Frage ist also nicht, ob wir uns verändern müssen, sondern wie schnell wir uns verändern können. Die Notwendigkeit geben die Märkte vor, aber die Umsetzung leisten unsere Mitarbeiter. Wichtig dabei ist die Atmosphäre. Unsere Mitarbeiter sollen nicht nur Spaß an der Arbeit, sondern auch an der Veränderung selbst haben. Der Wille dazu muss von allen Führungskräften durch alle Ebenen der Belegschaft getragen werden. Basis ist ein uneingeschränktes gegenseitiges Vertrauen. Und natürlich der Abbau bürokratischer Hürden, um Ideen im Team schnell erfolgreich umsetzen zu können.

Welche Rolle spielen dabei die Mitarbeiter?

Die Mitarbeiter selbst bewerten den Nutzen ihrer Vorschläge für das Unternehmen. Respekt und Anerkennung bilden die soziale Basis, damit sie sich im Zuge des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses aktiv einbringen können und für ihr Engagement belohnt werden. Und sie dürfen Fehler machen. Fehler passieren einfach, das ist menschlich. Aber man kann jeden Fehler als Chance begreifen. Denn wir analysieren gemeinsam, wie das passieren konnte und welche Maßnahmen ergriffen werden müssen, damit sich dieser Fehler in Zukunft nicht wiederholt. Auf diese Weise sorgen wir dafür, dass unsere Produkte immer besser werden und unsere Mitarbeiter ein besseres Gefühl dafür bekommen, was Qualität im eigentlichen Sinne ausmacht.

„Die Frage ist nicht, ob wir uns verändern müssen, sondern wie schnell wir uns verändern können.“





„Bei uns kennt Qualität nur ein Niveau: das höchste.“

BEI UNS ENTSTEHT QUALITÄT NICHT PER ZUFALL, SONDERN ALS NORMALFALL.

Die Qualität unserer Produkte überlassen wir nicht dem Zufall. Das beginnt schon damit, dass wir vor der eigentlichen Herstellung in unseren Werkshallen vorbeugende Qualitätsarbeit und Prozesssicherheit mit einplanen. Das heißt, wir überwachen und kontrollieren jeden einzelnen Schritt innerhalb des Produktionsablaufs minutiös. Hinzu kommt die permanente Optimierung aller Prozesse durch stetige Automatisierung. So entstehen „schlanke“ Produktionsabläufe, die passgenau auf die Disposition ausgerichtet sind.

Weitere wichtige Bestandteile, um unserem selbst gesetzten Qualitätsanspruch gerecht zu werden, sind die hohe Fertigungstiefe, die ausschließliche Verwendung hochwertiger Komponenten sowie die Arbeit in gut organisierten Teams. Hier lenkt der Manufakturgedanke mehr als das Fließband den Produktionsablauf.

Für alle diese Anstrengungen um permanent hohe Produktqualität haben wir im Laufe der Zeit zahlreiche nationale und internationale Auszeichnungen erhalten.

Wie wird die Qualität eines Produkts bei STIEBEL ELTRON gesichert?

Da muss man früh einsteigen. Qualität entsteht ja nicht nur in der Fertigung, sondern bereits in der Entwicklungsabteilung, bei der Konzeption eines Produkts oder einer Systemlösung. Das heißt, wir tragen unser Produktions-Know-how in die Entwicklung hinein, um am Ende prozesstechnisch sicher fertigen zu können.

Ein Beispiel: Wenn ich fertigungstechnisch in der Lage bin, ein Bauteil mit einer Toleranz von 1 Millimeter sicher und beherrschbar zu produzieren, muss ich dieses Wissen bei der Entwicklung berücksichtigen. Qualität entsteht bei STIEBEL ELTRON also nicht nur während der Fertigung und wird dort konstant gehalten, sondern schon lange davor.

Wie sichern Sie in der Fertigung das bekannt hohe Qualitätsniveau?

Zum einen stellen wir Fertigungsqualität durch entsprechend qualifiziertes Personal her. Diese absolut notwendige Qualifikation wird immer wieder durch die Standards unseres integrierten Managementprozesses überprüft, wobei jeder Prozessschritt in Arbeitsanweisungen festgeschrieben ist.

Die Mitarbeiter wissen also genau, was sie bei jedem Schritt tun müssen. Später, bei der Endmontage, durchläuft jedes Gerät einen Leistungsprüfstand. So kennen wir alle Leistungsdaten unsererer Geräte. Sollte einmal ein Fehler auftreten, können wir diesen jederzeit zurückverfolgen. Was Qualitätssicherung angeht, sind wir bei STIEBEL ELTRON richtig gut aufgestellt.

Nur wer vorne ist, kann sehen, was kommt.

INNOVATIONEN, DIE MASSSTÄBE SETZEN.

Innovationen sind für STIEBEL ELTRON nicht nur Zukunftsvisionen, sondern in erster Linie ganz reale Produkte und Systeme, die in jedem Haushalt eingesetzt werden können. So bieten wir eine breite Palette an kundengerechten Lösungen im Bereich Inverter-Wärmepumpen, die ausschließlich in Deutschland produziert werden. Hinzu kommt ein im Markt kaum zu überbietendes Angebot an Systemlösungen, die mit exzellenten Leistungsdaten, geringen Schallemissionen, einzigartiger Verarbeitung und Top-Design glänzen. Fazit: Wenn sich etwas zum Vorteil der Verbraucher verändert, ist fast immer innovative Technik von STIEBEL ELTRON im Spiel.



Olaf Diederich (links), Leiter Technik Durchlauferhitzer und Regelungen, und Dr. Johannes Brugmann, Leiter Technik und Entwicklung von Erneuerbaren Energien

Was ist eine der großen technischen Herausforderungen für die Zukunft?

Das intelligente noch bessere Zusammenspiel aller Komponenten für eine Haustechnik, die ein Maximum an Erneuerbaren Energien einbindet und dabei kinderleicht zu bedienen ist. Ganz aktuell geht es zum Beispiel um die technische Entwicklung von intelligenten Regel- und Managementsystemen für thermische und Batteriespeicher. Die Herausforderung besteht darin, das Verhalten des Nutzers intelligent in die technische Konzeption mit einzubeziehen. Die Geräte müssen dabei so einfach zu bedienen sein wie ein Smart Phone. Nur dann kann die Vernetzung auch zur Effizienzsteigerung genutzt werden.

Was sollte dabei selbstverständlich sein?

Eine ausgereifte Technik in Kombination mit herausragender Produktqualität, die höchsten Sicherheitsstandards genügt. Dabei entwickeln wir nicht nur einzelne Produkte,

sondern weitgehend vollständige Systemlösungen, die zukunftsfähig, also erweiterbar sind. Nur so lässt sich maximale Effizienz im Umgang mit vorhandenen Ressourcen erreichen.

Wie sieht eines der großen Ziele bei der Entwicklung von Haustechnik aus?

Es gibt mehrere große Ziele. Eines ist die Anbindung der Haustechnik an Smart Grids, also an intelligente Stromnetze – um deren Vorteile optimal nutzen zu können. Das bedeutet, die Stromlasten gleichmäßiger zu gestalten und Spitzen zu vermeiden. Und Strom beispielsweise aus erneuerbaren Energien wie Windkraft oder Solaranlagen genau dann sinnvoll zu nutzen, wenn er im Übermaß vorhanden ist. Teilweise auch, um zeitversetzt davon profitieren zu können. Das erfordert neue intelligente Regelsysteme, die das Verhalten ihrer Nutzer lernen und energieeffizient umsetzen können.

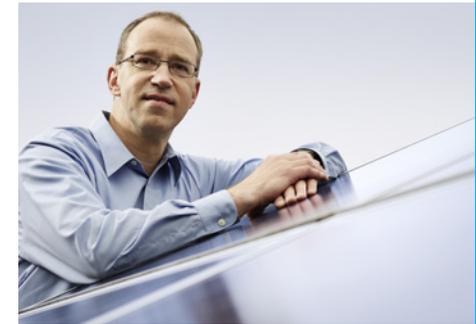


„Wir entwickeln nicht nur einfach Produkte, sondern Produkte, die sich untereinander verstehen.“

STIEBEL ELTRON – hoher Anspruch in Sachen Nachhaltigkeit.

HERAUSFORDERUNGEN SIND DAZU DA, SIE ZU BEWÄLTIGEN.

Unser Anspruch ist es, die Entwicklung hin zu einem Unternehmen mit höchstem Nachhaltigkeitsanspruch Schritt für Schritt voranzutreiben. Das bedeutet zum Beispiel auch, die Ressourcenschonung im Unternehmensbetrieb auf ein neues Level zu heben. Diese kontinuierlichen Verbesserungen auf allen Ebenen sind für uns eine Verpflichtung, die unseren Forschergeist immer wieder aufs Neue weckt und unsere Ingenieurskunst zu Höchstleistungen anspornt.



„Schon aufgrund unseres Produktportfolios fühlen wir uns stark zu nachhaltiger Herstellung verpflichtet.“

Sebastian Schmitt (links), Leiter Qualitätsmanagement, und Anke Grönnert, Umweltmanagerin, Abfall-, Gewässerschutz- und Gefahrgut-Beauftragte

Welche Maßnahmen hat STIEBEL ELTRON ergriffen, um die Produktion entsprechend nachhaltig zu gestalten?

Zur nachhaltigen Gestaltung unserer Produktion haben wir eine Reihe von Maßnahmen getroffen. Dass diese Maßnahmen greifen, zeigt die im November 2013 nach internationalen Standards erfolgte Unternehmenszertifizierung für ein Umwelt- und Energiemanagementsystem. Dabei geht es in erster Linie um das Einsparen von Energie und um die Vermeidung von Abfall, zum Beispiel durch die Reduzierung des Erdgas- und Stromverbrauchs.

Wie überprüfen Sie Fortschritte in Sachen Nachhaltigkeit im Produktionsprozess?

Um unsere Bemühungen für eine nachhaltige Produktion weiter voranzutreiben, bestimmen wir beispielsweise für alle Wärmepumpentypen den sogenannten TEWI-Wert, der den Gesamtbeitrag der Wärmepumpenproduktion zum Treibhauseffekt beschreibt. Dieser Wert wird von uns

fortlaufend ermittelt, um zu sehen, welche Fortschritte wir im Umweltmanagement konkret erzielt haben, und natürlich auch, um zu sehen, wo wir uns noch stärker engagieren müssen.

Welche Rolle spielt die Schonung der Ressourcen in der Fertigung von STIEBEL ELTRON?

In allen Fertigungsbereichen haben wir Programme entwickelt, um unsere Energie so effizient wie möglich zu nutzen. Viele dieser Maßnahmen wurden bereits erfolgreich umgesetzt. Dazu zählt die Umrüstung auf LED-Beleuchtung in der Produktion im Werk Eschwege ebenso wie die organisatorische Umstellung beim Emaillieren unserer Warmwasserspeicher, die zu einer erheblichen Absenkung des Gasverbrauches geführt hat. Die Beispiele zeigen, dass nicht immer große Investitionen erforderlich sind, um beim Thema Nachhaltigkeit konkret voranzukommen.

„Wir fördern Menschen, die
über den eigenen Tellerrand
hinausschauen.“



Ein Unternehmen mit Charakter braucht eigenständige Charaktere.

VERANTWORTUNG NEHMEN WIR PERSÖNLICH.

Bei STIEBEL ELTRON wird Unternehmenskultur nicht von oben verordnet, sondern jeden Tag auf Augenhöhe gelebt. So hat sich das Unternehmen gemeinsam auf die Regeln des „Code of Conduct“ und des Führungsleitbilds geeinigt. Diese Regeln bilden das Grundverständnis, auf dessen Basis gemeinschaftlich gearbeitet und miteinander umgegangen wird. Die Konsequenz im betrieblichen Alltag ist, dass die Mitarbeiter ihre Aufgaben nicht nur fachkompetent und motiviert angehen, sondern sich persönlich dafür verantwortlich fühlen.

KOMPETENZ UND MOTIVATION: ZWEI ECKPFEILER GELEBTER UNTERNEHMENSKULTUR.

Die Mitarbeiter werden kontinuierlich in ihrer beruflichen Entwicklung unterstützt, zum Beispiel durch interne und externe Trainings. In Verbindung mit hoher Eigenverantwortung in ihren Aufgabenbereichen werden den Mitarbeitern dadurch Perspektiven im Unternehmen eröffnet – eine wichtige Voraussetzung, um STIEBEL ELTRON in einem innovativen Markt nach vorne zu bringen. Hören und gehört werden, sehen und gesehen werden – das schafft nicht nur Kompetenz, sondern auch Motivation.

Was zeichnet Charaktere bei STIEBEL ELTRON aus?

Unsere Mitarbeiter sollen sich etwas zutrauen, unternehmerisch denken, entscheidungsfreudig sein und für ihre Überzeugungen einstehen. Auch wenn ihr Chef oder Kollege mal anderer Meinung ist.

Dabei schauen sie über den eigenen Tellerrand hinaus, weil sie prozessorientiert denken und handeln können. Wir brauchen solche Charaktere, weil wir als Unternehmen nur erfolgreich sind, wenn viele kreative Köpfe und Hände Lösungen finden, mit denen sich unsere Kunden wohlfühlen.

Was heißt es bei STIEBEL ELTRON, auf Augenhöhe zu arbeiten?

Das heißt, dass wir eine offene Form der Zusammenarbeit und Kommunikation leben, die von partnerschaftlichem Umgang, gegenseitiger Unterstützung und Respekt geprägt ist. Uns ist es wichtig, die Meinung des Einzelnen zu hören. Auf Augenhöhe zu arbeiten, bedeutet auch, die Meinung anderer offen aufzunehmen und dem Teamgedanken zu folgen. Um gemeinsam etwas zu schaffen und gemeinsam Erfolge feiern zu können.

Welchen Stellenwert hat der Mensch im Unternehmen?

Bei STIEBEL ELTRON hat der Mensch den höchsten Stellenwert. Weil es Menschen sind, die Ideen haben, die uns nach vorne bringen. Das unterstützen wir jeden Tag. Weil wir ein Unternehmen sind, das sich für seine Mitarbeiter engagiert.

Nicht kurzfristige Profitziele sind das Maß aller Dinge, sondern der langfristige Erfolg. Deshalb stehen wir als „Überzeugungstäter“ zu dem, was wir tun: für Energieeffizienz, für erneuerbare Energien – für Themenfelder, die wir in den nächsten Jahren weiter entwickeln wollen. Das tun wir mit langem Atem, fester Überzeugung und vielen, vielen guten Ideen.



Gerhard Starke, Leiter Personal- und Sozialwesen

STIEBEL ELTRON GmbH & Co. KG | Dr.-Stiebel-Straße 33
37603 Holzminden | www.stiebel-eltron.de

STIEBEL ELTRON
Technik zum Wohlfühlen