

Medieninformation

Vilters, August 2020

Heizungsservice in Coronazeiten

Unsere Kunden haben Vertrauen in unsere Schutzmassnahmen

Schrittweise sind in der Schweiz die Massnahmen zur Bekämpfung des Coronavirus gelockert worden. Wie es weitergeht und wann unter welchen Bedingungen vollständige Entwarnung gegeben und zur Normalität zurückgekehrt werden kann, lässt sich mit Gewissheit nicht voraussagen. Welchen Herausforderungen der Servicebereich von ELCO durch den Lockdown ausgesetzt war, welche Schutzmassnahmen ergriffen wurden und wie die Prävention fortgesetzt wird, ist Thema dieses Berichts.

Am 16. März 2020 wurde die Schweiz wegen der Covid-19-Pandemie in einen beispiellosen Lockdown versetzt. «Der Entscheid des Bundesrates traf uns nicht unvorbereitet», sagt Paola Raganato, Serviceleiterin und Mitglied der Geschäftsleitung von ELCO. «Bereits eine Woche zuvor wurden unsere Mitarbeitenden umfassend über unser Schutzkonzept informiert, das ein Pandemie-Team erarbeitet hatte, welches aus Mitgliedern der Geschäftsleitung und dem Verantwortlichen für Arbeitssicherheit gebildet worden war.» Die interne Weisung regelte unter anderem die Arbeit im Home-Office, den Kontakt zwischen den Regionen sowie unter Mitarbeitenden und mit Kunden. Schulungen wurden abgesagt, Besuche von Externen, Meetings und Geschäftsreisen ausgesetzt oder auf ein Minimum reduziert. Sodann galten die Anordnungen des BAG. «Da unser international operierendes Mutterhaus auch in China tätig ist, wo die Pandemie ihren Anfang nahm, konnten wir bereits Mitte Februar zuverlässig abschätzen, was auf uns zukommen könnte und haben entsprechend gehandelt, denn Servicearbeiten an Heizungen mit Inbetriebnahmen, Wartung und Störungsbehebung gehören zu den systemrelevanten Tätigkeiten und können nicht nach Belieben aufgeschoben werden», so die Serviceleiterin. Auch war die Verfügbarkeit von Ersatzteilen jederzeit gewährleistet, und kein Heizsystem von ELCO musste stillgelegt werden, weil diese fehlten. Im April konnte in der Zentralschweiz sogar eine zusätzliche Reserve aufgebaut werden. Nicht einfach war anfänglich die Beschaffung des Materials für den Infektionsschutz, etwa wegen Ausfuhrrestriktionen oder Verzögerungen am Zoll. Hier drängt sich eine Hinwendung zu lokalen Lieferanten auf.

Maximale Prävention für Kunden

Unmittelbar nach dem Lockdown erging an alle Kunden von ELCO ein Rundschreiben, das zusammen mit dem Hersteller- und Lieferanten-Verband «GebäudeKlima Schweiz» erarbeitet worden war und worin die Massnahmen und das Verhalten der Servicetechniker festgehalten wurden. Oberstes Ziel war es, den Kunden eine maximale Prävention zu gewährleisten. Die Kernaussage war, dass Servicearbeiten mit Distanz sicher sind. Die Kundeninformation hat zur

Beruhigung und Versachlichung der Situation beigetragen, ist Paola Raganato überzeugt, «denn unmittelbar nach dem Lockdown waren wir mit vielen Annullationen und Verschiebungen der Servicetermine konfrontiert, wobei es Unterschiede zwischen den Regionen gab. In der Deutschschweiz waren es weniger als im Tessin oder im Welschland. Als Vorteil stellte sich heraus, dass sich die Heizungen in der Schweiz zur Hauptsache im Keller befinden, so dass Wohnräume nicht betreten werden müssen. Mitte April nahm das Servicegeschäft wieder Fahrt auf und verlief im erwähnten Monat sogar besser als im Vorjahr. Auch heute präsentiert sich die Lage insgesamt günstig. In einer Zwischenbilanz könnte man zum Schluss kommen, dass ELCO recht komfortabel über den Lockdown bzw. die heisse Phase der Pandemie gekommen ist. «Ganz so einfach war es denn auch wieder nicht», winkt Paola Raganato ab. «Es gab zwei Probleme, die uns besonders beschäftigten, so einmal der plötzliche Ausfall von rund einem Viertel unserer 400 Servicetechniker». Gründe dafür waren der Rückzug ins Home-Office, hauptsächlich von besonders gefährdeten Personen, sowie die Einberufungen durch Armee und Zivildienst. Das zweite Problem begann, als in Europa die Schlagbäume von einem Tag auf den andern niedergingen. ELCO beschäftigt auch Grenzgänger, besonders im Tessin und in Genf. Umgehend waren die notwendigen Formalitäten für die Einreise beizubringen, und der Grenzübertritt war oft mit stundenlanger Warterei verbunden. In Genf hat man sich darüber hinweggeholfen, indem man auf Früh- und Spätschicht umstellte, so dass die Mitarbeitenden aus dem nahen Ausland nicht mehr zu Stosszeiten die Grenze passieren mussten. Andernorts arbeiteten diese vermehrt von zu Hause aus.

Schutzkonzept verfeinert und ausgeweitet

Die Schutzmassnahmen, die getroffen wurden, werden rückblickend als zweckmässig und wirksam bezeichnet. Dass nach dem Lockdown innert kurzer Zeit der Servicebereich wieder in gewohntem Modus lief, ist frühzeitigem Handeln und dem Vertrauen der Kunden in die von ELCO ergriffenen Massnahmen zu verdanken. «Werden die Schutzmassnahmen beachtet, sind Servicearbeiten an Heizungen sicher», betont die Serviceleiterin. «Weiter hat die regelmässige und offene Information dazu beigetragen, dass keine Verunsicherung aufkam und die adäquate Einordnung der teils komplexen Materie für alle Beteiligten möglich war.» Inwieweit Veränderungen, die durch den Lockdown ausgelöst wurden, auch künftig Bestand haben werden, kann nicht abschliessend beurteilt werden, doch dürfte die Arbeit im Home-Office neu definiert werden, meint Paola Raganato: «In diese Richtung gehen auch Überlegungen unsererseits.» Sodann habe man festgestellt, dass im Zuge des Lockdowns vermehrt per Mail als per Post kommuniziert wurde. Auf welchem Niveau sich dies einpendeln wird, sei aber offen. Auch für den Fall, dass es zu einer zweiten Corona-Welle kommt, wurde bei ELCO vorgesorgt. So wird an den Präventionsmassnahmen für Servicetechniker festhalten. Weiter wurde das Schutzkonzept verfeinert, ausgeweitet und in der ganzen Firma implementiert. Es regelt unter anderem Belegungszahlen von Räumen, die Schulung der Servicetechniker oder die Arbeit im Home-Office. Sofern nötig, kann es rasch an neue Erfordernisse angepasst werden. «Natürlich wünschen wir, dass wir von einer zweiten Welle verschont bleiben, und, falls sie doch eintrifft, dies nicht gerade dann der Fall sein wird, wenn für den Heizungsservice Hochsaison ist wie etwa bei Beginn der Heizperiode», hofft die Leiterin des Servicebereichs von ELCO.



Paola Raganato, Serviceleiterin und Mitglied der Geschäftsleitung von ELCO.
«Kein Heizsystem von ELCO musste stillgelegt werden, weil Ersatzteile fehlten.»



Kann der nötige Abstand nicht eingehalten werden, wie bei einer Instruktion des Hauseigentümers im Rahmen der Inbetriebnahme einer neuen Heizung, werden Schutzmasken getragen.
«Werden die Schutzmassnahmen beachtet, sind Servicearbeiten an Heizungen sicher»



Da sich die Heizungen in der Schweiz wie diese moderne Anlage mit Sole-Wasser-Wärmepumpe, Boiler und Pufferspeicher meist im Keller befinden, müssen Wohnräume nicht betreten werden.
«Die regelmässige und offene Information hat dazu beigetragen, dass keine Verunsicherung aufkam.»

Für weitere Informationen

Elcotherm AG, Sarganserstrasse 100, 7324 Vilters

Telefon: 081 725 25 25, Fax: 081 723 13 59

Kontaktperson: René Grosswiler, rene.grosswiler@ch.elco.net