



Service-Kompetenz vor Ort

Weishaupt-Kundendiensttechniker mit dem komplett ausgestatteten Servicefahrzeug an einer Weishaupt Luft/Wasser-Wärmepumpe Biblock.

Nah und persönlich: Wärmepumpen-Service

Bei Wärmepumpenheizungen können sich die Fachkunden voll auf Weishaupt verlassen. Dafür sorgt der **24/7-Kundendienst des flächendeckenden Schweizer Servicenetzes** mit 6 Wärmepumpentechnikern. Im Interview berichten Servicetechniker und Kundendienstleiter von ihren Erfahrungen.

Eine Wärmepumpe ist immer so gut wie ihr Service: So lässt sich die berühmte Maxime von Unternehmensgründer Max Weishaupt über den exzellenten Brennerservice in die moderne Zeit übertragen. Denn die Aussage trifft die Haltung von Weishaupt perfekt: Der kompetente Kundendienst rund um die Wärmepumpe zeichnet den Hersteller aus.

Was das im Alltag bedeutet, berichten im Interview zwei Mitarbeiter der Weishaupt AG Schweiz: Kundendiensttechniker Michele Simonetti (47) ist Service- und Wärmepumpentechniker. Er arbeitet seit 2011 bei Weishaupt und ist einer von ins-

gesamt sechs Mitarbeitern aus dem Kundendienst der Weishaupt AG Schweiz, die sich um den Service von Wärmepumpen kümmern. Kundendienstleiter Felix Eichenberger (55) ist Bereichsleiter Kundendienst und seit 2020 für Weishaupt tätig.

Was zeichnet den Weishaupt Kundendienst bei Wärmepumpenprojekten aus?

Felix Eichenberger: „Alle unsere klassischen Stärken sind hier in besonderem Masse gefragt: Die Fachkunden schätzen die hohe fachliche Kompe-



» Der Wärmepumpenanteil am Gesamtmarkt der Wärmeerzeuger in der Schweiz lag im 2021 bei über 50 %. Insgesamt wurden 33'700 Wärmepumpen installiert. Und für dieses Marktsegment ist die Weishaupt AG der richtige Ansprechpartner.»

Thomas Rusch, Geschäftsführer der Weishaupt AG Schweiz

tenz, die kurze Reaktionszeit, das dichte Servicenetz und die persönlichen Ansprechpartner.“

Welche konkreten Leistungen auf der Baustelle übernehmen Sie bei der Inbetriebnahme für die Installateure?

Michele Simonetti: „Für die Installateure ist wichtig, dass wir viele verschiedene Aufgaben zum Festpreis übernehmen – es geht um das überzeugende Gesamtpaket. Bei der Inbetriebnahme einer Biblock beispielsweise schliesse ich die Kälteleitung innen und



» Das Gesamtpaket aus Produkt und Service ist für die Kunden entscheidend. Die Heizungsinstallateure vertrauen auf den Kundendienst

in ihrer Region, wo sie immer einen persönlichen Ansprechpartner erreichen können.»

Michele Simonetti, Servicetechniker der Weishaupt AG Schweiz

aussen an, spüle die Leitung mit Stickstoff, kontrolliere die Dichtheit, evakuieren die Leitung mit der Vakuumpumpe, kontrolliere das Vakuum, fülle das Kältemittel entweder nach oder lasse es aus der Anlage in die Leitung, kontrolliere schliesslich die Elektrik sowie die hydraulischen und regeltechnischen Einstellungen. Da ist mancher Kunde schon erstaunt, wie umfassend das ist und was für einen grossen Leistungsumfang er bekommt.»

Wie läuft bei der Inbetriebnahme die Zusammenarbeit mit den Fachkunden ab?

Michele Simonetti: „In etwa der Hälfte aller Fälle ist der Heizungsinstallateur mit vor Ort. Das erleichtert die Rücksprache bei Fragen zur Anlagentechnik und Installation. Sonst kläre ich diese Punkte telefonisch mit dem Fachkunden – oder je nachdem auch mit dem Elektriker.“

Welchen Service leisten Sie, wenn die Anlage einmal in Betrieb ist?

Michele Simonetti: „Oft übernehmen wir für die Fachkunden die Einweisung der Endkunden in die Anlage. Und danach bekommen wir von den Heizungsinstallateuren häufig auch Wartungsverträge in deren Auftrag.“

Felix Eichenberger: „Es ist ein klarer Trend, dass unsere Fachkunden den Bereich Wartung und Pikettdienst für Wärmepumpen zunehmend vom Weishaupt Kundendienst erledigen lassen. Denn die Heizungsinstallateure arbeiten derzeit schon an ihren Kapazitätsgrenzen.“

Benötigen die Fachkunden bei der ersten Installation einer Wärmepumpe viel Unterstützung?

Michele Simonetti: „Gerade die Neukunden im Bereich Wärmepumpe geben sich grosse Mühe, das Projekt optimal umzusetzen. Dabei nutzen sie den fachlichen Austausch mit unseren Technischen Verkäufern und rufen bei Fragen auch in Geroldswil an. So gelingt das Projekt.“

Wird die Beratung bei Wärmepumpen oft genutzt?

Felix Eichenberger: „Die Information durch die Experten am Sitz in Geroldswil ist tatsächlich viel stärker gefragt als zum Beispiel bei der Brennwerttechnik. Vor allem die Technischen Verkäufer unterstützen schon von Anfang an dabei, die Anlage korrekt nach den Vorgaben unserer Planbücher zu installieren.“

Denn es ist ganz wichtig, die Heizungsinstallateure dafür zu sensibilisieren, dass bei einer Wärmepumpenheizung die Parameter besonders genau eingehalten werden müssen: Dann arbeitet sie auch mit optimaler Effizienz.“

Wann nehmen die Installateure im Projektablauf den Kontakt zum Kundendienst auf?

Felix Eichenberger: „Für die Inbetriebnahme geschieht das für gewöhnlich mit der Lieferung des Produktes. Während der Phase von Planung und Bestellung sind eher die Technischen Verkäufer und der Innendienst die Ansprechpartner der Kunden. Fragen rund um die Montage der Wärmepumpe machen deshalb nur etwa ein Zehntel der Anrufe von Installateuren bei unserem Kundendienst aus. Nach der Lieferung vereinbaren Kunde und Kundendienst gemeinsam einen Termin, auf dessen Einhaltung durch Weishaupt sich die Kunden verlassen können. Manchmal muss so ein Termin allerdings verschoben werden, weil andere Gewerke auf der jeweiligen Baustelle nicht rechtzeitig fertig werden. Da machen sich wieder das hohe Auftragsvolumen bei den Heizungsinstallateuren und der Fachkräftemangel bemerkbar.“

Ist der Weishaupt Service rund um die Wärmepumpe ein Argument der Fachkunden gegenüber ihren Endkunden?

Felix Eichenberger: „Das ist auf jeden Fall so: Natürlich

zählt der regionale, persönliche und kompetente Kundendienst für die Fachkunden erst einmal im eigenen Arbeitsalltag. Als Argument gegenüber den Endkunden wird es eher relevant, sobald es um die Wartung und den Pikettdienst durch den Werkskundendienst im Auftrag des Installateurs geht: Da ist der partnerschaftliche Weishaupt Kundenservice ein echter Pluspunkt, den unsere Kunden im Verkaufsgespräch anführen können.“

Wie lange dauert die typische Inbetriebnahme einer Wärmepumpe?

Michele Simonetti: „Das kommt auf das eingesetzte Produkt an. Die Inbetriebnahme einer Luft/Wasser-Wärmepumpe Biblock habe ich ja schon beschrieben. Das dauert mindestens vier bis fünf Stunden. Diese kalotechnische Inbetriebnahme ist bei einer Splitwärmepumpe ähnlich aufwendig. Bei Monoblockmaschinen kann es auch schneller gehen, weil

dort der Kältekreis ja im Gerät integriert ist. Manchmal kann der Abschluss der Inbetriebnahmearbeiten auch länger dauern – zum Beispiel wegen der Überprüfung der Elektrik und der Verdrahtung oder der eingesetzten Sicherungstypen. Auch die Überprüfung der Körnung des Schotters unter dem Aussengerät ist manchmal notwendig, da dies wichtig ist für den zuverlässigen Abfluss des Kondenswassers.“

Was macht Ihnen persönlich besonders viel Freude bei der Arbeit im Kundendienst?

Michele Simonetti: „Das Schönste an diesem Beruf ist die Vielfalt der Tätigkeiten, der Kontakt mit den Kunden und dass ich mein Know-how erfolgreich bei Lösungen einbringen kann.“

Felix Eichenberger: „Für mich zählen die Arbeit im Team des Kundendienstes der Weishaupt AG, die grosse Vielfalt der Aufgaben und der Austausch mit den Fachkunden.“



» Der regionale, persönliche Kundendienst ist für die Fachkunden entscheidend. Das ist sogar ein wichtiges Argument gegenüber den

Endkunden beim Verkauf einer Wärmepumpe von Weishaupt.»

Felix Eichenberger, Kundendienstleiter der Weishaupt AG Schweiz



Schnelle Ersatzteilversorgung und kurze Wege

Neben dem umfangreichen Bestand an Ersatzteilen im Servicefahrzeug können die Experten jederzeit auf das Ersatzteillager in Geroldswil zurückgreifen.

QUALITÄT aus der für die SCHWEIZ



Seit 30 Jahren ist Verlass auf Produkte aus dem Weishaupt Werk Pyropac in Sennwald.



Automatisierte Präzision in der Fertigung der Gehäuse.



Funktionstests bei der Wärmepumpe Biblock.



High-Tech Fertigung der Energiespeicher.

Seit 30 Jahren Weishaupt Produktionsstätte

Im Tochterunternehmen der Weishaupt Gruppe – der Pyropac AG in Sennwald SG – werden seit 1989 alle Weishaupt Heizsysteme, Wassererwärmer und Energiespeicher gefertigt. Das Spektrum der Brennwertsysteme Thermo Condens WTC umfasst die Leistungsbereiche ab 15 kW bis zum grössten bodenstehenden Kessel mit 620 kW. Auf dem seit 30 Jahren stetig gewachsenen Werksareal mit einer Fläche von heute 90'000 m² produzieren rund 200 Mitarbeitende Weishaupt Produkte. Zudem werden seit 2016 auch Wärmepumpen hergestellt, wie z. B. die Luft/Wasser-Wärmepumpen Biblock und die Sole/Wasser-Wärmepumpen Geoblock®.



Vertriebszentrale Geroldswil 044 74929-29

– weishaupt –