



**Schindler**

# service & unterhalt

Aufzugsinformationen für das professionelle Gebäude-Management

## 5 Barrierefreiheit

Ein neuer Bettenaufzug verbessert die Barrierefreiheit im Altersheim Castelriet, Sargans, wesentlich.

## 6 Ausbildung

Schindler sorgt mit Lift Camps dafür, dass nur top geschultes Personal im Feld arbeitet.

## 11 Modernisierung

Mit der Modernisierung eines Aufzuges kann man in gewissen Fällen Steuern sparen.

## 12 Service

Der Störungsdienst von Schindler kann dank innovativen Tools seine Kunden noch besser betreuen.

# Pflicht oder Kür? Europäische Sicherheitsnormen

**Sicherheit** > Immer mehr Kantone setzen Teile der SNEL (Safety Norm for Existing Lifts) um und lassen alte Aufzüge modernisieren. Zusätzlich dazu gibt seit neuem eine europäische Sicherheitsnorm für bestehende Fahrtreppen, die SNEE.



Hohe Servicekompetenz, aber auch die Anpassung an die heutigen technischen Vorschriften garantieren eine optimale Sicherheit des Aufzuges.

TEXT RAPHAEL HEGGLIN  
BILD ALBERT ZIMMERMANN / THOMAS STUDHALTER / FRANK BRÜDERLI

Bisher haben die Kantone Genf und Zürich ihre Sicherheitsnormen für ältere Aufzüge verschärft. In Zürich sollen bis 2018 sämtliche Aufzüge die ESBA erfüllen (Richtlinien über die «Erhöhung der Sicherheit an bestehenden Aufzügen»). Im Kanton Genf sind bereits seit 2003 alle Aufzüge mit Kabinenabschlussstüren und Sicherheitsglas ausgerüstet, seit 2005 folgen die Punkte Notrufeinrichtungen, Anhaltgenauigkeit und Kabinenumgebung (Puffer, Schachtverriegelung, Schachstumwehrgung).

Neu ist der Kanton Freiburg daran, ein entsprechendes Gesetz auszuarbeiten: In die bevorstehende Revision des Feuerpolizeigesetzes sollen die sieben Punkte aus der Zürcher ESBA aufgenommen werden. Unabhängig vom Zustandekommen dieser Gesetzesrevision will der Kanton Freiburg demnächst sämtliche alten Aufzüge in Staatsbesitz sicherheitstechnisch revidieren lassen. Der Kanton Neuenburg erarbeitet zurzeit ein Reglement zur Erhöhung der Sicherheit bestehender Aufzüge und im Kanton Uri wurde das Bauge-

setz revidiert: Darin weist der Gesetzgeber deutlich darauf hin, dass Aufzüge so zu erstellen und zu unterhalten sind, dass weder Personen, Tiere noch Sachen vermeidbaren Risiken ausgesetzt werden.

### Neue Norm für Fahrtreppen

Um die Sicherheit bestehender Aufzüge zu verbessern, orientieren sich die oben genannten Kantone an der SNEE (Safety Norm for Existing Lifts). Diese europäische Sicherheitsnorm besteht seit 2003 und umfasst insgesamt 74 Gefährdungspunkte. > Seite 2

## EDITORIAL



Sicherheit erhöhen,  
Energie sparen

Liebe Kundinnen und Kunden

Die Technologie von Aufzügen und Fahrtreppen entwickelt sich und die Ansprüche der Benutzer wandeln sich. Mit der steigenden Zahl älterer Aufzüge sind damit auch Änderungen technischer Vorschriften verbunden. Selbst Experten fällt es nicht immer leicht, den Überblick über die wachsende Zahl europäischer und schweizerischer Normen und Gesetze zu behalten.

In dieser Situation zunehmend komplexerer Vorschriften wie SNEE, SNEE und ESBA ist es wichtig, dass Sie bei Ihren Umbau- und Modernisierungsprojekten einen Partner haben, der Sie unterstützt und berät, das Sinnvolle, Machbare und Wünschbare zu definieren.

Sie brauchen Gewissheit darüber, ob Ihr Aufzug sicher und technisch auf der Höhe der Zeit ist. Oder Sie wollen wissen, wie die Energieeffizienz und der Komfort Ihrer Anlage verbessert werden können. Für diese Fragen ist Schindler der kompetente Ansprechpartner mit Übersicht.

Seit 137 Jahren bieten wir unseren Kunden vor allem eines: Sicherheit in jeder Beziehung.

Ich danke Ihnen für Ihr Vertrauen!

**Christoph Lindenmeyer**  
Vorsitzender der Geschäftsleitung



Die Anhaltengenauigkeit eines Aufzuges (Bild rechts) oder eine unzulängliche Notrufeinrichtung (Bild unten) verbessern, das fordert die europäische Norm SNEL.



### > Sicherheit

Seit dem letzten Jahr existiert eine ähnliche Norm zur Verbesserung der Sicherheit bestehender Fahrtreppen und Fahrsteige. Die neue europäische Sicherheitsnorm – Safety Norm for Existing Escalators (SNEE) – gleicht in ihrem Aufbau der bereits bekannten SNEL.

Per Anfang 2011 hat der SIA die SNEE als Norm SIA 370.122 übernommen. Kern der Norm ist eine Liste, bestehend aus 39 signifikanten Gefährdungspunkten. Inwieweit jedoch die SNEE von den Kantonen gesetzlich verankert wird, ist offen.



### Akzeptanz vorhanden

«Da Fahrtreppen sowie Fahrsteige in der Regel intensiver genutzt werden als Aufzüge und meistens im öffentlichen Raum stehen, ist die Gefährdung für die Benutzer grösser als bei Aufzügen. Es kann davon ausgegangen werden, dass die Massnahmen – falls gesetzlich gefordert – schnell umgesetzt sein werden», sagt Thomas Goetschi. Er führt als unabhängiger Gutachter in 60 Zürcher Gemeinden ESBA-Inspektionen durch und ist Geschäftsführer des Fachinspektorates der Schweizerischen Vereinigung für Aufzugssicherheit (SVAS-ASSA). Aus Erfahrung weiss

Thomas Goetschi, dass die meisten Fahrtreppen schon heute sicherheitstechnisch auf einem guten Stand sind. «Der Modernisierungszyklus bei Fahrtreppen ist kürzer als derjenige bei Aufzügen.»

Sollte die SNEE dereinst Pflicht werden, rechnet Thomas Goetschi mit hoher Akzeptanz bei den Fahrtreppenbetreibern. Er bekommt auch zunehmend Anfragen von Liegenschaftsverwaltungen und Hauseigentümern anderer Kantone. «Die Leute sind mittlerweile gut informiert und wollen bei einer Aufzugssanierung dem Gesetzgeber vorgreifen – unter anderem aus Haftungsgründen.» <

# Für mehr Transparenz

**Information >** Fast zeitgleich sind sie erschienen und topaktuell: die SNEL-Broschüre der Schweizerischen Vereinigung für Aufzugssicherheit (SVAS) und der Jahresbericht 2011 des Verbandes Schweizer Aufzugsunternehmen (VSA).

TEXT BEAT BAUMGARTNER

Die zwei Verbände SVAS und VSA haben eine unterschiedliche Trägerschaft, aber doch ähnlichen Ziele: Beide befassen sich mit der Sicherheit der Aufzugsbenutzer und der Mitarbeitenden von Aufzugsfirmen, mit Qualitätsstandards bei den Produkten, mit technischen Entwicklungen und mit gesetzlichen Grundlagen und Normen. Beide Verbände haben aber auch ihre je eigenen Ziele:

Der 1975 gegründeten, unabhängigen Schweizerischen Vereinigung für Aufzugssicherheit (SVAS) gehören Behörden und Organisationen an, die sich mit Benutzersicherheit befassen. Im Zentrum der Aktivität stehen klar die Bestrebungen zur Erhöhung der Sicherheit sowie die Verhütung von Unfällen bei der Installation, beim Betrieb und beim Unterhalt von Aufzügen und Fahrtreppen. In jüngster Zeit widmet sich die SVAS auch Umwelt-

und Energiethemen im Zusammenhang mit Aufzügen und Fahrtreppen. Der SVAS führt zudem ein Aufzugsfachinspektorat.

### SNEL und SNEE

Die jetzt aktualisierte SVAS-Broschüre «SNEL – Sicherheit für bestehende Aufzüge» informiert kurz und verständlich über die Umsetzung der europäischen SNEL-Norm in der Schweiz, die häufigsten Unfallgefahren bei alten Aufzügen sowie die Auswirkungen für Aufzugsbesitzer. Ebenfalls zur Sprache kommt die neue SNEE-Norm für bestehende Fahrtreppen.

Der Verband Schweizer Aufzugsunternehmen (VSA) ist eine Interessenvertretung von 13 kleineren und grösseren Aufzugs- und Fahrtreppenfirmen. Der VSA bezweckt – neben der Etablierung angemessener Normen und Sicherheitsvorschriften – die

Förderung der Qualität und der technischen Entwicklung von Aufzügen und Fahrtreppen sowie von Dienstleistungen im Wartungs-, Reparatur- und Modernisierungsbereich. Der VSA stellt fundierte Informationen zur Verfügung für Planer, Architekten, Bauherren, Eigentümer und Benutzer von Aufzügen.

Besonders interessant im neusten VSA-Verbandsbericht sind die Ausführungen zum globalen und einheimischen Aufzugsmarkt. Hätten Sie gewusst, dass letztes Jahr weltweit rund eine halbe Million Aufzüge verkauft worden sind, davon 6300 in der Schweiz?

Oder dass von den weltweit neun Millionen Aufzügen 200 000 – das heisst zwei Prozent – in der Schweiz stehen? Oder dass Italien fast gleich viele Aufzüge hat wie die USA? <



**Bestellung**  
VSA-Verbandsbericht  
[info@aufzuege.ch](mailto:info@aufzuege.ch)  
SNEL-Broschüre des SVAS  
[info@svas-assa.ch](mailto:info@svas-assa.ch)

**Service** > Thomas Stoop macht behinderte Menschen mobil – als TAXI-Fahrer. Das brachte dem Schindler-Serviceleiter die Auszeichnung «Zuger des Jahres 2010» ein. Und motiviert ihn zusätzlich, «weitere 25 Jahre» Freiwilligenarbeit zu leisten.

# Menschen mobilisieren – es kommt immer etwas zurück

TEXT CHRISTOPH ZURFLUH  
BILD THOMAS STUDHALTER

Thomas Stoop kennt jeden seiner Kunden persönlich. Mit vielen hat er seit Jahren zu tun. Und sie danken es ihm: mit einem Lächeln, einem herzlichen Händedruck, einem netten Wort. Nur Geld bekommt er für seine Arbeit keines. Jedenfalls nicht für diese Arbeit, die er nun seit über 25 Jahren macht, freiwillig und für «Gottes Lohn». Meist an Wochenenden, wenn er nicht als Serviceleiter für Schindler in Zug im Einsatz ist.

Thomas Stoop fährt regelmässig Taxi für TAXI ZUG, den Fahrdienst für Menschen mit Behinderung.

«Es ist wohl meine Berufung, Menschen zu mobilisieren», sagt der 50-jährige Familienvater und lacht. Während er bei Schindler dafür sorgt, dass die rund 2000 Aufzüge in der Region Zug nicht stillstehen, fährt er für TAXI ZUG behinderte Menschen ins Theater, zu Freunden, zum Einkaufen, vom Wohnheim nach Hause oder umgekehrt.

Doch Thomas Stoop ist mehr als ihr Fahrer. Er ist ihr Vertrauter, ihr Aufsteller und Zuhörer und – das kommt schon mal vor – so etwas wie ihr Freund. Denn mit den meisten seiner Fahrgäste verbindet ihn eine langjährige Beziehung. Sie kennen ihn. Er kennt sie. Das tut gut – beiden. Warum er das macht? «Weil es im Leben wichtig ist, rücksichtsvoll und verantwortungsbewusst miteinander umzugehen. Mal brauchst du jemanden, der dir hilft; mal brauche ich jemanden.»

Als Thomas Stoop 25 Jahre alt war, stolperte er an der Zuger Herbstmesse über einen Stand von TAXI, die freiwillige Fahrer für ihren eben gegründeten Fahrdienst suchten. Er sagte zu – und blieb der Non-Profit-Organisation ebenso treu wie seinen Fahrgästen – und sich selber. Dafür wurde er vor kurzem ausgezeichnet: Die Leserinnen und Leser der «Zuger Woche» machten ihn (nach TV-Star Nik Hartmann, 2009) zum «Zuger des Jahres 2010», noch vor Komiker Marco Rima und Regierungsrat Peter Hegglin. Das hat ihn dann doch ein bisschen geehrt. Aber noch viel mehr überrascht, sagt er. Den Preis, so findet er, habe er im Namen aller langjährigen TAXI-Fahrer entgegengenommen.

## Viel Engagement zum Nulltarif

Mit seiner Freiwilligenarbeit befindet sich Thomas Stoop in bester Gesellschaft: 40 Prozent der Schweizer Bevölkerung engagieren sich zum Null-



Thomas Stoop – ein Mann mit Engagement –, nicht nur als Serviceleiter, sondern auch als Fahrer für Gehbehinderte wie Felix Krämer.



Der gemeinnützige Verein TAXI ZUG

wurde 1984 gegründet. Sein Zweck: Behinderte, kranke und betagte Menschen, welche die öffentlichen Verkehrsmittel nicht benutzen können, in ihrer Mobilität zu unterstützen. Nebst Angehörigen des kantonalen Zivilschutzes engagieren sich weit über 200 Freiwillige unentgeltlich. Sie machten für ihre 2600 Fahrgäste (die Vereinsmitglieder sein müssen) mit rund 20 Fahrzeugen im letzten Jahr annähernd 45 000 Fahrten. Sie fuhren dabei insgesamt mehr als 15 Mal um die Erde und investierten dafür knapp 38 000 Stunden ihrer Freizeit.

tarif fürs Gemeinwohl: in Vereinen und Institutionen, aber auch ganz einfach bei der Nachbarschaftshilfe. 700 Millionen Stunden läppern sich jährlich zusammen.

Freiwilligenarbeit, die im Jahr 2011 übrigens europaweit gefeiert wird, ist in der Schweiz ein Wirtschaftsfaktor von enormer Bedeutung: Wenn sie kosten würde, wäre sie schlicht unbezahlbar. Ihr Wert wird hierzulande auf annähernd 10 Milliarden Franken geschätzt, was fast 3 Prozent des Bruttoinlandsprodukts entspricht.

Doch diese Zahlen bedeuten Thomas Stoop nichts, wenn es darum geht, die Motivation für sein Engagement zu erklären, das für ihn «ganz selbstverständlich ist». Vielleicht deshalb, weil er schon als Bub zu seinem acht Jahre jüngeren Bruder schauen musste, und das auch ganz gerne tat. Denn dass es sich auszahlt, füreinander zu sorgen und Verantwortung zu übernehmen, davon ist er überzeugt. «Es kommt immer etwas zurück», ist er überzeugt. «Und wenn es nur ein Lächeln ist.» <

# Bis 40 Prozent Einsparung durch Energierückspeisung

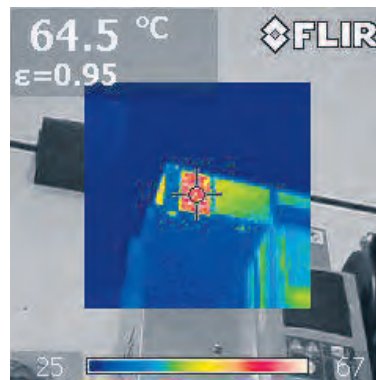


**Energieeffizienz** > Beim Fahren mit dem Aufzug gleichzeitig Strom produzieren? Was sich abenteuerlich anhört, beruht auf einem einfachen Prinzip: Aufzüge müssen im Alltag ständig beschleunigen und abbremsen.

TEXT DAVID EPPENBERGER  
BILD ALBERT ZIMMERMANN

Die dabei entstehende Bremsenergie verpufft vor allem in älteren Anlagen oft ungenutzt als Wärme in Bremswiderständen. Bei der Energierückgewinnung wird die Bremsenergie mit Hilfe eines Wechselrichters als Strom zurückgewonnen und wieder ins Stromnetz abgegeben. Die Energieeffizienz eines Aufzuges verbessert sich dadurch um bis zu 40 Prozent.

Stromsparen ist zurzeit zwar das Gebot der Stunde. Trotzdem bietet sich nicht jede bestehende Anlage zwingend für die Rückspeisung der Bremsenergie an, obwohl sie bei vielen Aufzügen technisch machbar ist. Bei einem Aufzug beispielsweise, der nur zehn Minuten im Tag in Betrieb ist, liegen Kosten und Nutzen der Energierückgewinnung in einem ungünstigen Verhältnis. Ganz anders sieht es bei Anlagen aus – beispielsweise in Spitälern oder grossen Bürokomplexen –, die hohe Auslastun-



Beim Frequenzrichter ohne Energierückgewinnung wird die Bremsenergie über einen Widerstand «verheizt», wie die Infrarotaufnahme zeigt.

gen und viele Fahrten über mehrere Stockwerke aufweisen.

## Energieklassen von G bis A

Bei Modernisierungen bestehender Anlagen ist also eine sorgfältige Abklärung notwendig, ob mit Energierückgewinnung tatsächlich eine deutliche Verbesserung der Energieeffizienz erreicht werden kann. Wie bei Haushaltgeräten können Aufzüge in Energieeffizienzklassen von G bis A eingestuft werden.

Schindler führte für die Firma Novartis Pharma AG in Basel im Rahmen einer geplanten Modernisierung von 18 Aufzügen eine solche Energieeffizienzberechnung gemäss der Richtlinie 4707 des Vereins Deutscher Ingenieure (VDI) durch.

Um Äpfel mit Äpfeln zu vergleichen, mussten die Aufzüge in Basel aufgrund von Daten wie Nennlast, Hubhöhe, Anzahl Halte und Fahrten pro Jahr in entsprechende Nutzungskategorien eingeteilt werden. Zuerst berechneten die Spezialisten von Schindler die aktuellen Energieeffizienzklassen der Aufzüge. Für den Vergleich wurden dann die Einsparmöglichkeiten nach der Anlagenmodernisierung mit oder ohne Energierückgewinnung ausgerechnet.

Die Analyse zeigte, dass sich die Energieeffizienz mit der Energierückspeisung bei allen Anlagen um zwischen 30 und 45 Prozent verbessern liess. Bei einem Personenlift beispielsweise

mit einer Nennlast von 1500 kg, einer Hubhöhe von 76 Metern und 356 000 Fahrten pro Jahr wiesen die Berechnungen eine Einsparung von 7500 Kilowattstunden pro Jahr aus: Bei aktuellen Strompreisen sind das rund 1500 Franken, ein beträchtliches Potenzial. Besonders wenn man davon ausgeht, dass die Strompreise künftig steigen werden. Novartis hat sich deshalb für die Lösung mit Energierückspeisung entschieden.

## Weitere Einsparmöglichkeiten

Neben den Fahrten verbraucht ein Aufzug auch im Stillstand Energie. Mit LED-Lampen, die in ungenutzten Zeiten automatisch abschalten, lässt sich der Energieverbrauch ebenfalls deutlich reduzieren. Ein beträchtliches Einsparpotenzial bietet zudem der Einsatz einer intelligenten Zielwahlsteuerung, wie etwa Schindler Port. Sie sorgt für optimalen Betrieb und vermeidet Leerfahrten. <

**Access for all** > Einen neuen Aufzug in ein bestehendes Gebäude zu integrieren, ist nicht immer ganz einfach. Der im Altersheim Castelriet in Sargans eingebaute Bettenaufzug trägt zur Barrierefreiheit bei und ist für die betagten Bewohner von grossem Nutzen.



# Barrierefrei mit Aufzug nach Mass

TEXT STEPHAN DOPPMANN  
BILD FRANK BRÜDERLI

Die Kapazitäten der zwei bestehenden Personenaufzüge im Sarganser Altersheim Castelriet hatten schon seit einiger Zeit nicht mehr ausgereicht, um den Betrieb des Hauses reibungslos zu gewährleisten. «Vor allem nach den Mahlzeiten stauten sich unsere Bewohnerinnen und Bewohner in der Eingangshalle vor den Aufzügen», erinnert sich Heimleiterin Marijke Bunink.

Viele Betagte seien heutzutage auf Rollatoren und Rollstühle angewiesen. Da beim Einsteigen niemand darauf achte, wer zuerst wieder aussteigen müsse, habe dies oft zu um-

ständlichen Manövern geführt. Häufig hätten die näher bei der Türe stehenden Pensionäre aussteigen müssen, um die weiter hinten mitfahrenden Betagten passieren zu lassen. «Dieses Prozedere war für alle Beteiligten mühsam und zeitraubend», so Marijke Bunink.

## Neuer Aufzug breiter als tief

Doch wie Abhilfe schaffen? Die bestehenden Aufzüge konnten aus baulichen Gründen nicht durch grössere ersetzt werden. Die rettende Idee hatte Architekt Peter Ottolini. Er plädierte für einen dritten Aufzug,

Das 20 Jahre alte Heim Castelriet in Sargans fand mit dem Anbau eines neuen Aufzuges eine optimale Lösung für die veränderten Mobilitätsbedürfnisse seiner Bewohner.

dessen Schacht aussen am bestehenden Gebäude hochgezogen wurde. «Die Kabine dieses Aufzuges ist breiter als tief. Wenn mehrere Betagte miteinander fahren, können sie nebeneinander stehen und bequem aussteigen», erklärt er. Auch für den Betrieb des Altersheims bringt die breite Kabine grosse Vorteile. So bietet sie Platz für mehrere Fahrgestelle, die beispielsweise saubere Wäsche oder Medikamente auf die Stockwerke bringen.

Dass der neue Aufzug in unmittelbarer Nähe von Küche und Wäscherei liegt, erleichtert die Arbeit der zentralen Dienste des Heims zusätzlich. Nebenbei sei erwähnt, dass mit dem Aufzugsschacht auch noch ein praktischer und zeitsparender Wäscheabwurf realisiert wurde.

werden. Mussten zuvor die Pensionärinnen und Pensionäre durch die Eingangshalle und den Haupteingang zur Ambulanz gebracht werden, waren sie neugierigen Blicken ausgesetzt.

«Der neue Aufzug war für uns alle ein grosses Geschenk zum 20-Jahres-Jubiläum des Heims», betont Heimleiterin Marijke Bunink. Sie spricht dabei an, dass sich die Bedürfnisse seit dem Bau des Hauses wesentlich gewandelt hätten. So seien die Bewohnerinnen und Bewohner heute bei Eintritt ins Heim älter und pflegebedürftiger als noch 1991. Dementsprechend seien auch die Pflegenden und der Hausdienst deutlich mehr im Haus unterwegs als früher. Das beanspruche die Kapazität der bestehenden Aufzüge stark.

## Preiswerte Masslösung

Der von Architekt Ottolini vorgeschlagene Aufzug ist eine kundenspezifische Sonderanfertigung. Das ungewöhnliche Schachtmass und die Tatsache, dass die Kabine breiter ist als tief, verlangte von Schindler St. Gallen eine technische Extralösung. So musste man die Disposition von Antrieb und Gegengewicht eigens für dieses Projekt entwickeln. Umso mehr war Architekt Ottolini erstaunt, als er die Bauabrechnung visierte. «Die Mehrkosten gegenüber einem Standardprodukt fielen nicht übermässig ins Gewicht», stellte er erfreut fest. <

## Betten nicht mehr demontieren

Der neue Aufzug wurde übrigens so dimensioniert, dass er ein fahrbares Bett aufnehmen kann. Wenn ein Patientenbett innerhalb des Hauses verschoben wird, muss es im Unterschied zu früher nun nicht mehr teilweise demontiert werden. Selbst der Transport sperriger Möbel ist heute komfortabel zu bewältigen, zumal der Aufzug im Erdgeschoss über einen Zugang ins Freie verfügt. Der direkte Zugang von aussen ist auch dann von Vorteil, wenn ein Krankentransport ansteht. Ein solcher kann nun nämlich diskret durchgeführt



**Ausbildung** > Nur top geschultes Personal im Schacht und auf der Baustelle: Das ist das Ausbildungskonzept für die Service- und die Reparaturtechniker sowie die Monteure von Schindler. In den Lift Camps erhalten alle die fachliche Grundausbildung als Basis für die Kompetenz vor Ort.

# Top im Schacht und auf der Baustelle:

# Baustelle:

TEXT ANDREA MÜLLER

BILD MARCEL KAUFMANN / THOMAS STUDHALTER

In Ebikon/LU durchlaufen Service- und Reparaturtechniker sowie Modernisierungsmonteure zu Beginn ihrer Tätigkeit bei Schindler eine intensive Schulung. In Flawil/SG steht das Lift Camp für Neuanlagenmonteure und Polymechnikerlehrlinge. Technische Weiterbildungen für diverse Schindler-Berufe gibt es an beiden Standorten. Regionale Ausbildungen in der ganzen Schweiz ergänzen das Programm. Alle Schindler-Angestellten im Feld erhalten so eine Top-Ausbildung.

## Auch für Reparaturtechniker

Angehende Servicetechniker absolvieren in Ebikon eine dreimonatige Grundausbildung inklusive Zertifizierung. Ergänzend zur Theorie trainieren sie mehrere Wochen Montage, Service und Reparatur in der Praxis, das heisst auf der Baustelle und im Schacht. Einen Teil der Ausbildung

besuchen neu auch alle angehenden Reparaturtechniker – von Elektrotechnikgrundlagen über Steuerungstechnik und Wartungsstrategie bis hin zu Konzernregeln lernen die Service- und die Reparaturtechniker am Anfang dasselbe.

Die Praxisausbildung für Reparaturtechniker umfasst zudem das ganze Spektrum von Arbeiten, die periodisch an Aufzügen anfallen und für deren Sicherheit zentral sind: Winden abdichten, neue Geschwindigkeitsbegrenzer einsetzen, Stahlseile und Treibscheiben ersetzen usw. Die Ausbildung zum Reparaturtechniker dauert insgesamt fünf Monate und beinhaltet Modulprüfungen und einen Abschluss-Check.

## Neue Aufzüge installieren lernen

Auch Neuanlagenmonteure durchlaufen eine umfassende Grundausbildung im Lift Camp. Während der

Präzise Fixierung eines Türrahmens: Modernisierungsmonteur Philipp Figueiredo beim Lösen der Aufgabe, kritisch beobachtet von seinem Betreuer.



Drei Modernisierungsmonteure besprechen im Übungsschacht im Lift Camp die Aufgabe.





Das Üben von Störungsbehebung an den Simulatoren ist wichtiger Teil der Ausbildung der Servicetechniker im Lift Camp. Es sichert später schnelle Einsätze vor Ort.



Der Praxiseinsatz ist für angehende Reparaturtechniker zentral: Andreas Hirsig (links) beim Auswechseln einer Treibscheibe, rechts im Bild Profi Urs Bannwart.

ersten vier Wochen erhalten sie Basiskenntnisse in Arbeitssicherheit, Aufzugstechnik, Montage, Kundenorientierung, Befestigungstechnik und Werkzeuglehre. Danach folgt eine ebenfalls vierwöchige Praxisausbildung in Übungschächten und an Modul-Arbeitsplätzen. Abgeschlossen wird dieses Lift Camp mit zwei begleiteten Montagen auf Baustellen und einer selbstständigen Montage in Form eines «Meisterstücks».

#### Modernisierung und Umbau

Auch für den wachsenden Modernisierungsmarkt braucht Schindler vermehrt gut ausgebildetes Personal. Aus diesem Grund gibt es seit Anfang 2011 ein eigenes Lift Camp für Modernisierungsmonteure. Dieser Lehrgang richtet sich an erfahrene Monteure und ist daher als intensive, zweiwöchige Weiterbildung konzi-

piert. Die Teilnehmer lernen einzelne Komponenten von alten Aufzügen auszuwechseln, den Aufzug also professionell zu erneuern. Sie befassen sich dreieinhalb Tage mit Theorie, die restliche Zeit mit praktischen Übungen. Im Praxisteil betreuen jeweils drei Trainer sechs Monteure – ein exzellentes Betreuungsverhältnis.

#### Schulungsthema Sicherheit

Gemeinsam ist allen Lift Camps der hohe Sicherheitsstandard. «Unser Credo <Safety First> leben wir während des Unterrichts vor», sagt Markus Luther, Leiter Lift Camp Ebikon. «Selbst bei hochsommerlichen Temperaturen tragen alle, auch die Trainer, die für ihre Arbeit wichtige Sicherheitsausrüstung. Sie beinhaltet unter anderem Arbeitskleidung, Anstoskappe, Sicherheitsschuhe und Arbeitshandschuhe.» <

# Schnell beim Aufzug, näher beim Kunden

**Service** > Ende März hat Schindler Zürich ein topmodernes Geschäftshaus in Schlieren bezogen. Noch kürzere Reaktionszeiten und grössere Kundennähe sind die Vorteile dieser Investition.

Schindler Zürich zurück in Schlieren mit einem attraktiven und verkehrstechnisch optimal gelegenen Geschäftsbau.



## FACTS & FIGURES

Geschäftsstelle Schindler Zürich  
Südstrasse 5  
8952 Schlieren

4200 m<sup>2</sup> Raumfläche

100 bis 120 Arbeitsplätze

220 Fahrzeuge  
inkl. Monteure, Servicetechniker  
und Reparaturtechniker

15 Umschlagplätze

TEXT BRIGITTE SENN  
BILD STEFANO SCHRÖTER

Der neu erbaute Geschäfts-sitz Zürich ist perfekt auf die heutigen Anforderungen von Schindler ausgerichtet: Moderne Büroräume und grosszügige Logistik-Einrichtungen erleichtern das Geschäft. Der energieeffiziente Neubau im Industrieareal von Schlieren liegt in Autobahnnähe und ist durch den öffentlichen Verkehr gut erschlossen. Erstellt und vermietet hat das Gebäude die Gewerbe- und Handelszentrum Schlieren AG (GHZ). Sie bewirtschaftet im Übrigen auch das

benachbarte Wagi-Areal. Dieses Gelände der ehemaligen Schweizerischen Wagons- und Aufzügefabrik (SWS) gehörte einst Schindler.

### Eliminierte Wartezeiten

«Unsere Servicetechniker haben sich mit etwas Wehmut und einem grossen Seufzer der Erleichterung vom alten Standort in Altstetten verabschiedet», sagt Raphael Kunz, Leiter Backoffice. Nach dem gelungenen Umzug ist die Ära der Enge damit definitiv zu Ende. Statt wertvolle Zeit

für die Suche nach einem freien Parkplatz im Quartier zu verwenden, profitiert die Serviceorganisation am neuen Standort von optimierten Verkehrsflächen. Ebenerdige Ablade- und Umschlagplätze erleichtern den Warenumschlag. Im grosszügigen Vorraum vor dem Magazin können sich die Servicetechniker autonom mit Kleinmaterial eindecken und sind dadurch rascher wieder an ihren Aufzügen und bei ihren Kunden.

### Kurze Kommunikationswege

Mit dem Umzug an den nördlichen Stadtrand wurden die Räume neu prozessorientiert eingerichtet. Die Open-Space-Grossraumbüros entsprechen bezüglich Möblierung und Klimatisierung den aktuellen ergonomischen und energetischen Standards. Nach dem neuen Konzept sitzen sich Serviceleiter, Verkaufingenieure und Supporttechniker der jeweiligen Geschäftsbereiche gegenüber. «Zusammenarbeit und Kommunikation in den neuen, offenen und grosszügigen Räumen sind spürbar flüssiger geworden», bemerkt Geschäftsführer Rainer Roten. Von einem besseren interdisziplinären Kommunikationsfluss profitieren primär auch die Kunden in Form von rascheren und besseren Problemlösungen. <

## Schindler zurück in Schlieren

Am 31. August 1985 schloss die Schindler-Tochter SWS (Schweizerische Wagons- und Aufzügefabrik AG Schlieren) ihre Tore endgültig. Die Schliessung der «Wagi» löste grosse Betroffenheit in den Medien und der Öffentlichkeit aus. Zurück blieb ein brachliegendes Industriegelände. Mittlerweile ist darauf ein prosperierendes Gewerbe- und Industriequartier entstanden. Und genau dorthin ist Schindler Zürich

mit mehr als 250 Mitarbeitenden zurückgekehrt. Nach über 25-jähriger Abwesenheit hat sich somit der Kreis geschlossen. Nun gehören die Begriffe «Schindler» und «Schlieren» wieder zusammen. Am 17. Juni wurde die neue Geschäftsstelle mit einer zweitägigen Veranstaltung eingeweiht. Einer der Höhepunkte war ein Podium zum Thema «Verdichtetes Bauen» mit hochkarätigen Referenten.



Verbindlichkeit:  
Jean-Luc Papaux  
(Mitte) bespricht mit  
seinen Mitarbeitern  
einen Dispoplan  
für eine Montage.



**Montage** > Der Freiburger Montagechef Jean-Luc Papaux hat vor kurzem eine Schindler-Goldmedaille gewonnen. Gewürdigt wurden damit die Kompetenz, der Einsatz und die Dynamik eines Profis, der von Kunden und Mitarbeitern gleichermaßen geschätzt wird.

## «Unsere Mitarbeiter sind unser Erfolg»

TEXT MANUEL MONTAVON  
BILD PIERRE BOSS

Der 47-jährige Freiburger Montagechef wurde am Meeting des Schindler-Konzerns in Wolfsberg/TG für seine Professionalität, seine Führungsqualitäten und die hohe Zufriedenheit der Kunden ausgezeichnet. Diese Ehrung krönt die Arbeit des Montagechefs von Schindler Freiburg, der es mit seinem Team seit 2005 regelmässig unter die besten Montageteams von Schindler Schweiz geschafft hat. Der Gewinn dieser Goldmedaille ist nicht erstaunlich angesichts des hohen Stellenwerts, den eine professionelle Ausbildung und Mitarbeiterführung bei Schindler seit jeher haben.



Die Goldmedaille für Jean-Luc Papaux: eine wohlverdiente Auszeichnung für 21 Jahre bei Schindler.

### Immer bei den Besten

Jean-Luc Papaux fing 1990 als Monteur bei Schindler Freiburg an und wurde 2004 zum Montagechef befördert. Auf seinen jüngsten Erfolg ist der Einwohner des kleinen Greyerzertorfs Crésuz besonders stolz, obwohl ihn die Auszeichnung überrascht hat. «Ich habe überhaupt nicht daran gedacht, auf Konzernebene eine Auszeichnung zu gewinnen, auch wenn

es seit meiner Ernennung zum Chefmonteur immer mein Ziel war, zu den Besten zu gehören. Natürlich ist es für mich und meine ganze Familie eine grosse Freude. Das werde ich mein Leben lang nicht vergessen», versichert er in aller Bescheidenheit. Erfolg im Beruf ist für Jean-Luc Papaux nichts Neues – doch wo liegt sein Geheimnis? «Zum einen liebe ich natürlich meine Arbeit und bin bereit, das Beste zu geben. Aber ich respektiere zum anderen auch meine Mitarbeiter, um im Team langfristig stabile Verhältnisse zu schaffen. Zudem ist es wichtig, eine klare Linie zu vertreten und mit gutem Beispiel voranzugehen. Ich kann von meinen Leuten nicht etwas fordern, was ich nicht auch von mir selbst verlange.»

### Teamarbeit grossgeschrieben

Jean-Luc Papaux liebt Herausforderungen und überdurchschnittlich gut gemachte Arbeit. Doch an erster Stelle steht die Zufriedenheit des Kunden, betont der Goldmedaillengewinner: «Wenn mir der Architekt bei der Abgabe einer Anlage sagt, er sei

wirklich sehr zufrieden, dann ist das für mich das Höchste. Das bedeutet, dass wir unsere Arbeit sehr gut erledigt haben und der Kunde auch in Zukunft auf Schindler setzen wird. Der Freiburger hebt aber auch die Bedeutung seines Teams hervor: Elf Monteure, ein Protokollant – und nicht zu vergessen das Backoffice – haben ihn beim Gewinn seiner Auszeichnung unterstützt. «Tatsächlich machen sie 80 Prozent des Erfolgs aus. Sie sind es, die unser Unternehmen vor Ort hauptsächlich vertreten», bekräftigt er.

Seine Begeisterung für den Beruf wird Jean-Luc Papaux auch künftig weitergeben, nicht zuletzt an die sechs jungen Monteure, die sein Team ab nächstem Jahr verstärken. Doch auch wenn ihm seine Kollegen und die Arbeit in Freiburg sehr am Herzen liegen: Er könnte sich durchaus vorstellen, vielleicht in ein paar Jahren als Chefmonteur im Ausland eine neue Herausforderung anzunehmen. «Am liebsten in Südamerika oder in Südostasien», verrät er. Zweifellos würde er dort mit Handkuss empfangen ... <

**Modernisierung** > Zwei Tendenzen bestimmen massgeblich die Entwicklung der Aufzugstechnologie: Sicherheit und Energieeffizienz. Die Frage stellt sich allerdings, ob sich beide Tendenzen konfliktfrei unter einen Hut bringen lassen. Der Energieexperte Urs Lindegger\* zeigte an der Tagung der Schweizerischen Vereinigung für Aufzugssicherheit (SVAS), dass es Lösungen gibt.

# Kein Widerspruch zwischen Sicherheit und Energieeffizienz



Fachtagung der Schweizerischen Vereinigung für Aufzugssicherheit im Verkehrshaus Luzern. Urs Lindegger (Bild Mitte) zeigte auf, wie Aufzüge gleichzeitig sicherer und energieeffizienter gemacht werden können.

TEXT PIRMIN SCHILLIGER  
BILD MARCEL KAUFMANN

«**M**it dem technologischen Fortschritt ist die Sicherheit von Aufzügen über die Jahre laufend erhöht worden», zeigte Urs Lindegger dem Fachpublikum auf. Zum Beispiel hat sich das Risiko deutlich verringert, beim Betreten oder Verlassen der Kabine zu stolpern – dank der verbesserten Anhaltgenauigkeit. Allerdings ist den Sicherheitsmassnahmen auch viel Elektronik beigebracht worden, so verbrauchen die immer zahlreicheren Mikroprozessoren in den komplexeren Steuerungen zusätzlich Strom. Der Strombedarf der Anlagen – besonders im Standby-Betrieb – ist dadurch deutlich gestiegen.

## Eine Frage von Aufwand und Nutzen

Die Frage, ob der höhere Energieaufwand auch in einem vernünftigen Verhältnis zum erzielten Sicherheitsfortschritt steht, ist nicht immer einfach zu beantworten. Beispiel Lichtvorhang: Dieser reduziert entscheidend das Risiko, dass ein Passagier zwischen den Kabinentüren eingeklemmt werden könnte. «Allein aus Gründen der Sicherheit handelt es sich um eine wünschenswerte Mass-

nahme», meinte Urs Lindegger. Der unerwünschte Nebeneffekt ist jedoch, dass der Lichtvorhang den Standby-Bedarf des Aufzugs um 1,5 Watt erhöht. Eine gerechtfertigte Massnahme trotzdem? Stellt man auf Risikoanalysen ab, so ereignet sich bei fehlendem Lichtvorhang nur selten ein – meist glimpflich verlaufender – Unfall. «Ob trotzdem ein Lichtvorhang eingebaut werden soll, hängt letztlich davon ab, welches Restrisiko akzeptiert wird», gab Urs Lindegger zu bedenken. Er unterstrich, dass es im Verkehr grundsätzlich keine absolute Sicherheit gibt, auch nicht beim Benutzen von Aufzügen.

Erwiesenermassen gehören Aufzüge zu den sichersten Personen-Transportmitteln und mit jeder neuen Norm wird der Sicherheitslevel weiter angehoben. Fast im Gleichschritt nahm lange Zeit auch der Standby-Bedarf zu. Diese ökologisch unerwünschte Entwicklung war 2005 auch für das Bundesamt für Energie (BFE) Anlass, die Aufzüge genauer unter die Lupe zu nehmen. Die Ergebnisse der Studie waren ein weiterer Ansporn für die Aufzugsindustrie, Energiesparmassnahmen einzuleiten. Mit Erfolg: Seit

2007 ist der Standby-Bedarf der Aufzüge in der Schweiz rückläufig, der weitergewachsenen Zahl von Sicherheitsnormen zum Trotz. «Diese jüngste Entwicklung zeigt, dass man beides erreichen kann: Die Sicherheit erhöhen und den Standby-Verbrauch reduzieren», so Urs Lindegger.

## Komponenten mit Sparpotenzial

Ein gutes Instrument, um noch mehr Fortschritte zu erzielen, ist laut Lindegger die Energieetikette. Sie basiert auf den Richtlinien VDI 4707, welche der Verein Deutscher Ingenieure (VDI) ausarbeitet. Es handelt sich um systematische Methoden, um den Stromverbrauch einzelner Komponenten im Fahr- und Standby-Betrieb zu bestimmen. Die Resultate zeigen jeweils, bei welchen Komponenten das Sparpotenzial am grössten ist. Als besonders nützlich erweisen sich Massnahmen wie «Sleep Mode», Lichtabschaltung, Ventilator-Regelung und – am wirksamsten – die konsequente Verwendung möglichst effizienter Komponenten. Denn der grösste Anteil des Standby-Verbrauchs wird in Wärme umgewandelt und hat keinen Nutzen für den Liftpassagier.

«Für die Herausforderung, die Aufzüge gleichzeitig sicherer und energieeffizienter zu machen, gibt es also gute Lösungsansätze», beteuerte Lindegger. Dabei sei allerdings darauf zu achten, dass weder die Fahrbereitschaft der Lifte beeinträchtigt noch deren Lebensdauer verkürzt werde. Das Energiemanagement dürfe auch nicht zu Abstrichen bei der Steuerung und beim Komfort führen.

Lindeggers Ausführungen illustrierte abschliessend Peter Lüsebrink vom Ingenieurbüro für Fördertechnik in Hamburg. Er zeigte, wie im Rahmen einer Aufzugsmodernisierung des Hauptsitzes einer grossen deutschen Bank in Frankfurt die Energieeffizienz und die Sicherheit in Zusammenarbeit mit Schindler gleichermaßen verbessert werden konnten. Es gelang, den Energiebedarf der Aufzüge um 54 Prozent zu senken und die Anlagen zugleich sicherheitstechnisch an die aktuellen Standards anzupassen. <

\* Urs Lindegger ist Energieexperte bei Schindler und Leiter der Arbeitsgruppe Ökologie & Energie bei der European Lift Association (ELA).



**Modernisierung** > Wann lassen sich Ausgaben für Unterhalt, Reparatur und Modernisierung eines Aufzuges oder auch für den Bau einer Ersatzanlage von den Steuern abziehen? Der Steuerspezialist Martin Byland von der TBO Treuhand AG in Zürich gab dazu an der Tagung der Schweizerischen Vereinigung für Aufzugsicherheit SVAS wertvolle Tipps.

# Aufzug modernisieren: Bei Werterhaltung winkt ein Steuerabzug

TEXT PIRMIN SCHILLIGER  
BILD GIORGIO BALMELLI

«Bei Liegenschaften im Privatvermögen kann alles, was nur der Werterhaltung dient, vom Einkommen abgezogen werden», erklärte der Steuerspezialist Martin Byland. Dazu gehören Unterhaltskosten, Versicherungsprämien und auch Kosten für die Verwaltung durch Dritte. Bei den Aufzügen gelten die Ausgaben für Reparaturen und Serviceabonnement als normaler Unterhalt und sind damit abzugsberechtigt.

## Differenzierte Betrachtung

Differenzierter beurteilt wird laut Martin Byland die Situation bei Renovationen oder Modernisierungen. Je nach Art der ausgeführten Arbeit kann die Steuerverwaltung einen Anteil als wertvermehrende Anlagekosten und damit als steuerlich nicht abzugsberechtigt einstufen. Bei Aufzugsmodernisierungen ist für die Steuerbehörden entscheidend, ob die Anlage die gleiche Funktionalität oder eine klar verbesserte bietet. Wenn allein der technische Fortschritt mitgenommen und ein Aufzug nur an neue Richtlinien – zum Beispiel ESBA – sowie die aktuellen Komfortansprüche angepasst wird, gilt dies nicht als Wertvermehrung. Die Ausgaben für diese Arbeiten kann der Eigentümer der Liegenschaft auf der Steuererklärung voll von seinem Einkommen abziehen.

## Kein Steuerabzug für neuen Aufzug

Wird die Kapazität eines Aufzuges deutlich erhöht oder ein zusätzlicher neuer Aufzug eingebaut, ist von Wertvermehrung die Rede. Auch der Einbau eines Aufzuges in einem bislang aufzugslosen Gebäude fällt selbstverständlich unter diese Kategorie. Die Investitionen lassen sich

folglich nicht vom Einkommen abziehen. Sie können jedoch bei einem späteren Verkauf der Immobilie bei der Berechnung der Grundstückgewinnsteuer steuermindernd geltend gemacht werden.

Sonderbehandlungen erfahren wertvermehrende Investitionen zwecks Energiesparens. Sie können ebenfalls von einem Steuerabzug profitieren. Bei den Aufzügen fällt etwa die Ausrüstung mit einer Energierückspeisung unter diese Kategorie. Als wenig beachtete Ausnahme sind auch behindertenbedingte Kosten abziehbar. «Das gilt, wenn etwa ein Aufzug neu eingebaut werden muss, um eine Wohnung rollstuhlgängig zu machen», sagt Martin Byland.

## Konzentrieren oder etappieren

Erheblich Steuern sparen lässt sich zudem mittels einer geschickten zeitlichen Planung, vor allem im Hinblick auf den Unterhaltskostenabzug. Dies spielt eine Rolle, wenn die Modernisierung des Aufzuges oder der Bau einer Ersatzanlage im Rahmen einer Gesamtrenovation erfolgt. Zu beachten ist dabei die Möglichkeit des jährlichen Wechsels vom pauschalen Unterhaltskostenabzug (10 bis 20 Prozent des Mietertrags beziehungsweise des Eigenmietwerts) zum Abzug der effektiven Unterhaltskosten. Kleinere Renovationen, die bei den Steuern zum abzugsberechtigten Unterhalt geschlagen werden, sollten deshalb auf ein Jahr konzentriert werden. So fallen die effektiven Unterhaltskosten eventuell höher aus als der Pauschalabzug. Grössere Renovationen hingegen werden besser etappiert. Die Steuerprogression kann damit während mehrerer Jahre gebrochen werden.



Bietet der neue Aufzug die gleiche Funktionalität wie der alte oder eine klar bessere? Die Antwort darauf entscheidet, ob die Ausgaben für die Modernisierung bei den Steuern abzugsfähig sind.

## Werterhaltung und -vermehrung

Am Schluss sprach Martin Byland noch kurz über die steuerliche Situation bei Liegenschaften im Geschäftsvermögen. Die Abgrenzung zwischen Werterhaltung und Wertvermehrung spielt hier keine Rolle. Ein Unternehmen kann sämtliche Posten, ob für Unterhalt, Modernisierung oder Neubau, in der Bilanz als Ausgaben abziehen. Dies entweder über die laufende Rechnung oder als aktiviertes Vermögen mit über die Jahre tranchierten Abschreibungen. <



# schluss punkt

Kompetenz pur:  
24 Stunden, sieben Tage  
und in mehreren Sprachen  
bereit für die Schindler-  
Kunden: die Mitarbeitenden  
des Customer Care Centers.

## Mehr Zeit für die Kunden

**Customer Care Center** > Der Störungsdienst von Schindler nutzt innovative Tools. Dadurch kann das Customer Care Center die Schindler-Kunden noch besser betreuen und die hohe Leistungsqualität jederzeit garantieren.

TEXT STEFAN DOPPMANN  
BILD ALBERT ZIMMERMANN

Mit der innovativen Eigenentwicklung öffnet das Störungsmanagement von Schindler die Tür für die Zukunft. Schon in der Vergangenheit hatte das Customer Care Center (CCC) von Schindler für sein hohes Qualitätslevel wiederholt Auszeichnungen erhalten. Doch die Infrastruktur des Störungsmanagements war in die Jahre gekommen. Deshalb entschied man sich für die Entwicklung einer eigenen Lösung, mit dem Ziel, noch schneller reagieren und die Kunden noch optimaler bedienen zu können. «Bei der neuen Lösung wurde grosser Wert auf Anwenderfreundlichkeit und Praxistauglichkeit gelegt», erläutert Dinis Mendes das Vorgehen. Er leitet das Customer Care Center. Und das Resultat überzeugt.

### Kunden noch besser unterstützen

So erhalten die Mitarbeitenden des Customer Care Centers am Bildschirm in übersichtlicher Form mehr Informationen über den jeweiligen Kundenaufzug. Besorgte Liftbenutzer, die in einer Aufzugskabine feststecken, können nun schnell per Mausclick zurückgerufen werden – das Einstellen der Telefonnummer entfällt.

Eine massive Steigerung der Effizienz bringt insbesondere die Automatisierung des Aufzug-Testalarms. Im Marktgebiet von Schindler werden täglich mehrere Hundert Testalarme durchgeführt, um die Funktionsfähigkeit der Zweiwegkommunikation zu kontrollieren. Früher mussten die Mitarbeitenden des Customer Care Centers jeden Testalarm manuell quittieren, nachdem sie von einem Servicemitarbeiter telefonisch darum

ersucht worden waren. «Für uns ist die Befreiung von dieser repetitiven Tätigkeit eine grosse Erleichterung», sagt Dinis Mendes. «Unsere Mitarbeitenden haben nun mehr Luft, um sich den anforderungsvollen Fällen zu widmen.»

Es geht dabei um den technischen Support bei Störungen, insbesondere aber um die wichtige, wenn auch relativ seltene Personenbefreiung. Hier ist kompetente Unterstützung

für die eingeschlossenen Personen am Telefon entscheidend.

Dinis Mendes erwartet, dass das modernisierte System die Mitarbeitenden des Customer Care Centers darin unterstützt, den Kunden bei gewissen Störungen auch ohne Beizug von Servicetechnikern helfen zu können. Damit steigert die gesamte Schindler-Serviceorganisation ihre Qualität weiter. «Technisch sind wir für die Zukunft bestens gerüstet.» <

Nur kurze Zeit dauert es, bis eine stecken gebliebene Person vom Schindler-Servicetechniker befreit wird.



Ausgabe 2011

**Herausgeber**  
Schindler Aufzüge AG  
Marketing&Kommunikation  
CH-6030 Ebikon

**Redaktion**  
Beat Baumgartner  
Martin B. Wetzel

**Redaktionsadresse**  
Schindler  
service&unterhalt  
Zugerstrasse 13  
CH-6030 Ebikon  
marketing@ch.schindler.com  
Telefon 041 445 43 56  
**Adressverwaltung**  
address@ch.schindler.com

**Layout** aformat.ch  
**Bildbearbeitung** click it AG  
**Druck** Ringier Print Adligenswil AG  
**Auflage** 23 000 Exemplare  
service&unterhalt erscheint in deutscher,  
französischer und italienischer Sprache  
**Copyright** Schindler Aufzüge AG  
Nachdruck auf Anfrage und mit Quellenangabe  
[www.schindler.ch](http://www.schindler.ch)



**Schindler**