

LSW MAGAZIN

04 | 2017



NEU IN GIFHORN

Kundenzentrum
Gifhorn eröffnet

SEITE 2

SERVICE IM ZENTRUM

Willkommen in Wolfsburg

SEITE 8

WÜRZIGE WEIHNACHTEN

Es muss nicht immer
Stollen sein

SEITE 14

LSW



Im Gifhorner Kundenzentrum begrüßen Sie (von links): Daniela Steffen, Bianca Lehmann, Ingrid Scharfenberg und Evangelia Pachoumi.

Foto: LSW

STARKES DOPPEL

LSW und WOBKOM eröffneten ein neues Kundenzentrum in der Gifhorner Innenstadt.

Als regionale Unternehmen vor Ort möchten LSW und WOBKOM, dass die Menschen in ihrer Nähe rund um die Uhr gut versorgt sind – mit Energie, Wasser und Telekommunikation. So eröffneten beide Unternehmen Ende Oktober ihr neues Kundenzentrum im Herzen der Stadt Gifhorn – in der Fußgängerzone, im Steinweg 68.

Jetzt finden Kunden und Interessierte eine moderne und kundenfreundliche Anlaufstelle, um persönlich mit dem Energieversorger und dem Telekommunikationsdienstleister in Kontakt zu treten. „Kunden dürfen weiter auf das gewohnte Serviceangebot vertrauen, die Berater informieren zum Produkt- und Dienstleistungsangebot.

Außerdem bieten sie einen umfassenden Service zu Verträgen und Abrechnungen an“, so Christian Klose, Leiter des Kundenservice bei der LSW. Bauherren, die alles Wissenswerte zu Hausanschlüssen bei Neu- oder Umbauten erfahren möchten, sind hier richtig. Genau wie Kunden, die eine allgemeine Beratung zu Energiethemen wünschen. Sie können hier einfach einen individuellen Termin mit unseren technischen Fachleuten vereinbaren.

LSW und WOBKOM sind glücklich, dass sie den Bürgern in der Region diesen zentralen Servicepunkt in Gifhorn bieten können. „Eine persönliche Beratung ist unseren Kunden wichtig, das zeigen die Besucher-

frequenzen in unseren Kundenzentren und auf Messen deutlich“, erläutert Klose. Der LSW-Standort Im Heidland wird nun ausschließlich für den Netzbetrieb genutzt.

Für viele Bürger lassen sich Erledigungen in der Stadt und ein Besuch bei der LSW und WOBKOM gut miteinander verbinden. Die Beraterteams freuen sich, Kundenanliegen schnell, individuell und unbürokratisch lösen zu können.

Öffnungszeiten:

Montag und Donnerstag, 9 Uhr bis 18 Uhr,
Dienstag und Mittwoch, 8 Uhr bis 17 Uhr,
Freitag, 9 Uhr bis 14 Uhr.

WIR SIND FÜR SIE DA



KUNDENZENTRUM WOLFSBURG

Heßlinger Straße 1 – 5
38440 Wolfsburg
Telefon: 05361 189-3600
Fax: 05361 189-3699

KUNDENZENTRUM GIFHORN

Steinweg 68
38518 Gifhorn
Telefon: 05371 802-2253
Fax: 05371 802-2103

KUNDENZENTRUM WITTINGEN

Bahnhofstr. 29 – 33
29378 Wittingen
Telefon: 05831 27-0
Fax: 05831 27-111

SERVICEPUNKT SCHLADEN

Harzstr. 26
38315 Schladen
Telefon: 05335 224
Fax: 05335 6739

IMPRESSUM

LSW MAGAZIN: LSW Magazin: Kundenzeitschrift der LSW Holding GmbH & Co. KG (Hrsg.), Heßlinger Straße 1 – 5, 38440 Wolfsburg, Telefon: 05361 189-0, Fax: 05361 189-3499

Redaktion: Jürgen Hüller, Birgit Wiechert (verantwortlich), Marco Misiti, Ilka Hildebrandt
E-Mail: kommunikation@lsw.de

In Zusammenarbeit mit Udo Kasten, Andrea Melichar, Birgit Wiedemann, trurnit Hamburg GmbH (Verlag), Friesenweg 5/1, 22763 Hamburg

Druck: hofmann infocom, Nürnberg

INHALT

04

Jetzt bewerben,
mit Fairplay punk-
ten und Trikots
gewinnen



06

Fasten mal anders:
ein Tag ohne Strom
– Protokoll eines
Selbstversuchs



08

Neues Kundenzentrum in der Heß-
linger Straße – mitten in der Stadt
und nah am Kunden



14

Überraschende
Rezepte für würzige
Weihnachten

LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

die LSW und die Stadtwerke schlagen mit dem Umzug in den neuen Wolfsburger Nordkopf Tower ein neues Kapitel in Sachen Kundenservice auf. Erstmals können wir, aber auch unsere Kollegen von der WVG und der WOBKOM, Sie in einem Haus begrüßen, beraten und Ihnen im Idealfall einige Laufereien ersparen. Mehr davon, wie Sie von unserem Umzug profitieren, finden Sie auf den Seiten 8 bis 11.

Fairplay, sich gegenseitig helfen und respektieren, das gehört für die LSW zur Unternehmenskultur. Vielleicht auch deshalb haben wir unsere Trikot-Gewinnaktion „Mit Fairplay punkten“ benannt. Die Details zu dem Fotowettbewerb für Ballsportmannschaften gibt es auf Seite 4.

Ich wünsche Ihnen erholsame und entspannte Feiertage sowie einen guten Start für 2018.

Ihr Jürgen Hüller

Jürgen Hüller,
Geschäftsführer
LSW Energie

PUNKTEN MIT FAIRPLAY

Auch im Jahr 2018 dürfen sich fünf Jugendmannschaften über einen Trikotsatz freuen. Mitmachen lohnt sich!

Fairplay bedeutet nicht nur, fair zu spielen, sondern ist eine achtsame Haltung dem eigenen Team und dem Gegner gegenüber. Bringt es auf den Punkt – Fairplay gewinnt! Schickt uns Bilder, die zeigen, wie gut sich Mannschaftssport im Verein eignet, um sich gegenseitig zu helfen und Verantwortung zu übernehmen, für dich und andere. Seid kreativ – da dürfen auch Menschen auf dem Foto sein, die im Hintergrund unterstützen: Trainer, Freunde, Eltern, Geschwister. Und natürlich dürft ihr als Spieler oder Mannschaft auch nicht fehlen.

Und so geht's

Teilnahmeberechtigt sind alle Jugendmannschaften, die in einem gemeinnützigen Sportverein innerhalb des LSW-Netzgebietes eine Ballsportart ausüben. Eine Jury sucht fünf Gewinnerfotos aus, die dann auch veröffentlicht werden. Bewertet werden nur Originalfotos – keine Com-

Ihr braucht neue Trikots? Dann macht mit beim LSW-Fotowettbewerb „Mit Fairplay punkten“. Wir freuen uns auf eure Bilder!



posings, also keine Bilder mit fremden Hintergründen oder eingefügten Texten. Auch Collagen, bei denen mehrere Fotos zu einem Bild zusammengefügt werden, kommen nicht in die Wertung. Die Fotos werden der Jury in DIN-A4-Größe zur Bewertung vorgelegt. Zur Anschaffung der Trikots stellt die LSW den Vereinen der Gewinnermannschaften eine einmalige Spende in Höhe von 1.000 Euro zur Verfügung. Damit beschafft der Verein die Trikots bei einem von der LSW festgelegten Partner-Sporthaus. Sie werden mit dem Logo der LSW im Brustbereich beflocht.

Der Gewinn geht nur an das Team, das auf dem Foto abgebildet ist und die Einverständniserklärung abgegeben hat. Eine Übertragung auf eine andere Mannschaft ist nicht möglich! Mit der Teilnahme an dem Wettbewerb erkennt ihr die Teilnahmebedingungen an. Also macht mit und schickt uns eure Bilder mit der Einverständniserklärung per E-Mail an:

kommunikation@lsw.de

Einsendeschluss ist der 28. Februar 2018. Mehr Informationen und ein Anmeldeformular findet ihr unter **www.lsw.de/trikots**

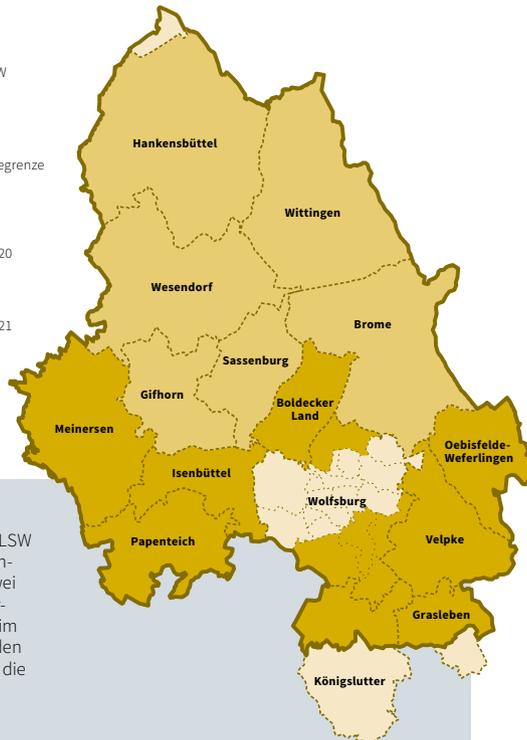
Wir wünschen allen Teilnehmern viel Glück und freuen uns auf eure Fotos.



WIR GRATULIEREN

Die richtige Lösung und etwas Glück haben Sabine Schacht (links) und Arjan van Dam (rechts) zu Besitzern eines Bosch Akkuschaubers gemacht. Die Preise wurden ihnen von Jürgen Hüller, Geschäftsführer LSW Energie, überreicht. Ferner kann sich auch Thomas Kamlah über seinen Gewinn freuen. Die Lösungszahl des Sudokus lautete: 12.

Legende



Im Erdgasnetzgebiet der LSW Netz erfolgt die Erdgasumstellung innerhalb von zwei Jahren. Die dunkler unterlegten Regionen werden im Jahr 2020 umgestellt. In den helleren Gebieten erfolgt die Umstellung im Jahr 2021.

FAHRPLAN FÜR DIE UMSTELLUNG

Zwei Jahre vor der Erdgasumstellung erhalten die Anschlussnehmer und/oder -nutzer einen Informationsbrief zum Ablauf und Hintergrund der Umstellung.

2018–2019: Erfassung der Gasgeräte

Mitarbeiter eines beauftragten Dienstleisters erfassen alle vorhandenen Gasgeräte in Ihrem Haushalt. Mindestens drei Wochen vor Beginn der Erfassung Ihrer Gasgeräte werden Sie als Anschlussnehmer und/oder -nutzer schriftlich über einen Termin für die Bestandsaufnahme informiert.

2020–2021: Anpassung der Gasgeräte

Die von uns beauftragten, zertifizierten Servicemonteure werden Ihre Gasgeräte im Zuge der Anpassung an das neue Erdgas H effizient und sicher umrüsten. Auch hierfür wird vorher ein Termin mit Ihnen vereinbart.

2018–2021: Qualitätssicherung

Um die Qualität der ausgeführten Arbeiten (Erfassung und Anpassung) sicherzustellen, werden jeweils 10 % der Gasgeräte in unserem Netzgebiet stichprobenartig geprüft. Hierzu werden wir uns ggf. bei Ihnen melden.

2020–2021: Umstellung von L-Gas auf H-Gas

Das Versorgungsgebiet der LSW Netz wird in kleineren Gebieten innerhalb von zwei Jahren schrittweise von L-Gas auf H-Gas umgestellt. Wir informieren Sie über die genauen Termine.

ERDGAS UMSTELLUNG

Die Erdgasumstellung (Marktraumumstellung) ist ein umfangreicher, mehrstufiger Prozess und eines der größten Projekte für die deutsche Energieinfrastruktur, das im Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) § 19a geregelt ist. Bundesweit sind circa 6 Millionen Gasgeräte betroffen. Im Netzgebiet der LSW Netz sind es rund 56.000 Gasgeräte.

Notwendigkeit der Gasumstellung

Bisher werden Sie über unser Netz mit sogenanntem L-Gas versorgt. Das L steht für „low caloric“, also Gas mit einem geringeren Energiegehalt. In den nächsten Jahren steht immer weniger L-Gas aus den Niederlanden und der deutschen Förderung zur Verfügung.

Um Ihre Versorgung auch für die kommenden Jahre sichern zu können, stellen wir Schritt für Schritt auf H-Gas „high caloric“ mit höherem Energiegehalt um. Im Rahmen dieser Umstellung werden technische Anpassungen an Ihren Geräten und Anlagen nötig. Als Ihr Netzbetreiber kümmern wir uns darum.

Ihre Gaskosten steigen nicht

Die Erdgasumstellung hat keine Auswirkung auf Ihre Energiekosten. Da nicht die bezogene Gasmenge, gemessen in Kubikmetern (m³), sondern die im Gas enthaltene Energie abgerechnet wird. Somit bleiben die Kosten pro Kilowattstunde (kWh) unverändert.

Ihre Gasversorgung ist sicher

Ihre Versorgung mit Erdgas ist lückenlos sichergestellt. Anpassungen an den Geräten sind erforderlich, um Schäden zu vermeiden. Unsere Experten kümmern sich darum.

Keine zusätzlichen Kosten

Wir als Netzbetreiber werden Ihnen keine Kosten für die Umstellung und Anpassung in Rechnung stellen. Diese werden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben aus dem Energiewirtschaftsgesetz § 19a bundesweit umgelegt und sind in den Netzentgelten enthalten.

Mehr Informationen

Mehr zu den Hintergründen der Erdgasumstellung lesen Sie unter www.lsw-netz.de/erdgas/l-h-gas



FASTEN MAL ANDERS

Ein Leben ohne Strom? Unvorstellbar. Aber wie wäre es mit nur einem Tag? Ich wage mich an ein Experiment, bei dem ich auf das verzichten muss, was ich ständig wie selbstverständlich nutze.

Text: Theresa Brunner

Tock, tock. Lautes Klopfen weckt mich. „Guten Morgen, Theresa! Heute ist es so weit. Kein Strom für dich. Und ja nicht schummeln!“ Ich möchte noch was sagen, aber da wird auch schon die Zimmertür zugezogen, und ich bin allein. Allein mit meinem Selbstversuch: ein Tag ohne Strom.

Um möglichst unvorbereitet in dieses Experiment zu gehen, habe ich meine Mitbe-

wohnerin Caro gebeten, mich an einem Tag ihrer Wahl zu verpflichten. Montag also.

7.35 Uhr: Immer noch etwas verschlafen überlege ich, was heute auf meinem Programm steht. Zwei Uni-Veranstaltungen, ein paar Kommilitonen zum Mittagessen treffen und eine kleine Arbeit schreiben. Na, das sollte doch zu machen sein!

Alle Stecker ziehen

Jetzt aber raus aus den Federn. Ich wider-

stehe dem Reflex, das Licht anzumachen. Stattdessen ziehe ich alle Stecker und Ladekabel. Zum Glück habe ich meinen Laptop und mein Smartphone über Nacht aufgeladen, so starte ich mit jeweils 100 Prozent Akku in den Tag. Gilt das? Na ja, ich lasse es mal durchgehen. Schwieriger wird es bei Kühlschrank, WLAN und Telefon. Was meine zwei Mitbewohnerinnen dazu sagen würden, wenn ich die Geräte vom Netz nehme? Ich gehe einen Kompromiss ein und lasse diese Stecker drin, dafür aber die Finger von den Geräten und vom häuslichen Internet.

8.00 Uhr: Die Dusche mit eiskaltem Wasser macht wirklich keinen Spaß, dafür aber richtig wach. Als ich aus der Kabine steige, fällt mir auf, dass ich mich heute gar nicht föhnen darf. Dann lasse ich meine Haare eben an der Luft trocknen. Ein bisschen Zeit bleibt mir ja noch, bis ich aus dem Haus muss.

8.20 Uhr: Erst mal Kaffee! Ich hole Pulver und Filter aus dem Schrank, da wird mir klar: Dafür bräuchte ich Strom. Jetzt habe ich ein echtes Problem. Denn ohne Koffein-Kick am Morgen komme ich nur schwer in die Gänge. Schwarztee wäre eine Alternative, leider ist auch der Wasserkocher für

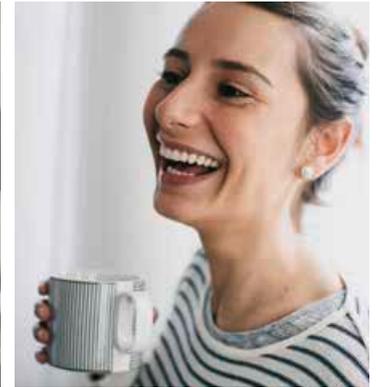
Lesen bei Kerzenlicht? Muss man in Deutschland sehr selten: Im Jahr 2016 waren Privathaushalte im Durchschnitt nur 12,8 Minuten ohne Strom.



Wie selbstverständlich wir Strom nutzen, fällt erst auf, wenn man mal bewusst darauf verzichtet. Den Laptop aufzuladen war für Theresa Brunner, Studentin an der Ludwig-Maximilians-Universität in München, ebenso tabu wie eine Fahrt mit der U-Bahn. Stattdessen stieg sie um auf Block, Stift und Fahrrad.



Der gute alte Camping-Gaskocher braucht zum Glück keinen Strom ...



... denn ohne Kaffee am Morgen startet unsere Autorin nur ungern in den Tag.

Fotos: Getty Images - Westend61 / Kentaroo Tryman / Manuel Sulzer

mich tabu. Ich lasse meinen Blick durch die Küche schweifen. Na klar: Die alte Bialetti, die ich immer beim Campen dabei habe – das ist es! Ich mache mir einen Espresso auf dem Gaskocher. Der muss hier auch noch irgendwo rumstehen.

Während ich mir meinen Wachmacher zubereite, mache ich mir Gedanken über mein Frühstück. Normalerweise esse ich Toast mit Käse. Die Zutaten dafür sind aber im Kühlschrank, und den Toaster darf ich nicht anrühren. Dann gibt es heute eben Müsli mit Obst und Nüssen, das habe ich in der Vorratskammer. H-Milch ist auch noch da. So bringe ich wenigstens Abwechslung in meine Ernährung.

Strom ist allgegenwärtig

9.45 Uhr: Jetzt schnell mit dem Fahrrad in die Uni. Da ich nicht weit weg wohne, muss ich nicht mit der U-Bahn fahren. Aber die hätte ich so oder so nicht betreten dürfen.

10.15 Uhr: Ob wir im Seminar wohl Strom brauchen? Ja klar, zum Beispiel für die Beleuchtung. Ich beschliesse, eine weitere Ausnahme zu machen, schließlich habe ich den Lichtschalter nicht gedrückt. Ansonsten besprechen wir nur ein paar Dinge, die wir am Laptop vorbereitet haben. Ich hoffe

nur, dass der Akku lange genug durchhält ...

11.45 Uhr: Eineinhalb Stunden am Laptop machen sich bemerkbar. Nur noch 40 Prozent – und ich muss heute noch eine Arbeit schreiben.

12.00 Uhr: Wie fast jeden Montag treffe ich ein paar meiner Kommilitonen in der Cafeteria. Da für mich heute weder die heiße Nudelpfanne noch der gekühlte Salat infrage kommen, weiche ich auf eine Brezel aus.

Wieder per Hand schreiben

14.00 Uhr: Zu Hause setze ich mich gleich an meine Arbeit. Ich kann mir gerade noch die Aufgabe durchlesen, da fährt mein Laptop auch schon herunter. Dann werde ich die Arbeit nun mit der Hand schreiben. Das habe ich schon ein paar Jahre nicht mehr gemacht.

16.00 Uhr: Zwei Stunden später krampfen meine Finger. Um wieder in Schwung zu kommen, mache ich noch einen Espresso auf dem Kocher.

17.00 Uhr: Langsam bekomme ich Hunger. In einer Stunde muss ich in das 180-minütige Seminar. Normalerweise koche ich mir davor eine Kleinigkeit, aber das wird mir auf dem Camping-Kocher zu aufwendig. Ich schaue in die Speisekammer und mache

mir aus Dosen-Bohnen, Gurke und Tomaten einen Salat. Ganz ohne Kühlung. Beim Naschen merke ich: „Gar nicht so schlecht! Ich sollte öfter gesund essen.“

20.00 Uhr: Das Seminar läuft ganz gut. Für die handgeschriebene Arbeit habe ich nur einen minimal verwirrten Blick von meiner Dozentin geerntet.

22.00 Uhr: Ich habe es mir daheim bei Kerzenschein gemütlich gemacht, als meine beste Freundin anruft. „Du, wir müssen heute schnell machen. Ich habe nur noch 20 Prozent Akku, und ich darf mein Handy nicht aufladen.“

Kein Wecker im Haus

23.00 Uhr: Kurz nachdem ich aufgelegt habe, gibt mein Smartphone auch schon den Geist auf. Wie stelle ich mir jetzt eigentlich den Wecker für morgen? Puh, so langsam aber sicher wird mir klar, wie mühsam das Leben ohne Strom und elektrische Geräte wäre. Ich hätte mir meinen „Fastentag“ jedenfalls nicht so schwierig vorgestellt.

23.10 Uhr: Es klopft an der Tür. Caro steckt ihren Kopf in mein Zimmer und erkundigt sich schmunzelnd: „Na, wie war's?“ Ich lache nur und frage: „Kannst du mich morgen um halb acht bitte wieder wecken?“

Am Serviceschalter können LSW-Kunden neben der gewohnt kompetenten Beratung auch mit schnelleren Bearbeitungszeiten rechnen.



SERVICE IM ZENTRUM

Der Umzug von LSW und Stadtwerke Wolfsburg ist vollbracht. Mit vielen Neuerungen arbeiten wir intensiv daran, die Servicequalität der Kundenberatung weiter zu verbessern.



An den Schaltern von WVG (oben links) und WBOCOM (oben rechts) erhalten Kunden zuvorkommend Auskunft.

Mit elektronischer und menschlicher Unterstützung finden die Kunden problemlos ihre Ansprechpartner.

In der Wolfsburger City wurde ein neuer architektonischer Akzent gesetzt: der Wolfsburger Nordkopf Tower (WNT) mit seinen 45.000 silbernen Kacheln. Er verbindet Design mit einem hohen ökologischen Gebäudestandard. Etwa 2.000 Besucher schauten sich am 17. November, dem Tag der offenen Tür, erstmals in den lichten Räumen mit dem hellen Holz-Interieur um.

Zentraler Standort

Der Sitz von LSW und Stadtwerke Wolfsburg liegt nicht nur wie bisher in der Nähe zu Bahn und Bus, zum Phaeno und zu den Designer-Outlets – er ist auch zum attraktiven und bedeutenden Anlaufpunkt im Zentrum geworden. Der Grund ist das gemeinsame Kundenzentrum, das sich LSW und Stadt-

» Wir betrachten unsere Abläufe stärker aus Kundensicht, verringern die Wartezeiten und sorgen so für mehr Klarheit im Servicebereich. «

Christian Klose

werke teilen: mit der Wolfsburger-Verkehrs GmbH (WVG) und der WBOCOM – als Internet- und Telekommunikationsdienstleister. Zusätzlich ist im WNT auch die Wolfsburger Energie Agentur angesiedelt. „Mit dem zentralen Standort rückt auch unser Kundenservice noch stärker ins Zentrum unserer

Arbeit“, sagt Christian Klose, Bereichsleiter Kundenservice der LSW. Das beginnt bereits im Empfang des WNT. Am Tresen des Eingangsbereichs begrüßen freundliche Mitarbeiter die Kunden aller im Haus vertretenen Unternehmen. Dort gibt es grundlegende Informationen zur Orientierung im Haus. Und dort finden die Besucher einen Touch-Screen-Monitor, mit dem sie sich im Leitsystem des WNT anmelden können. Auf diesem Einwahl-Panel braucht ein Kunde nur maximal dreimal auf ein Auswahlfeld zu tippen, um zum richtigen Servicemitarbeiter zu gelangen. Nötig sind lediglich die Angaben, bei welcher Gesellschaft welches Anliegen geklärt werden soll und ob es sich zum Beispiel um eine kaufmännische oder technische Frage handelt.

Schnell am Schalter

Danach gibt das Gerät ein Ticket mit einer individuellen Nummer aus. Tauchen diese Ziffern auf den im Foyer und im Wartebereich verteilten Monitoren auf, ist der Kunde an der Reihe und erfährt, an welchem Schalter er erwartet wird. „Ziel unseres Leitsystems ist es, unsere Kunden möglichst schnell und punktgenau zu lotsen“, erklärt Christian Klose. Hinter der Technik steckt ein Wartezeitmanagement-System.

Die Vorteile: Kein Anstehen am falschen Schalter mehr, verkürzte Wartezeiten, weil Kunden direkt dem nächsten freien Mitarbeiter zugeteilt und individuell zum richtigen Ansprechpartner geführt werden. ▶



Fernwärmetechnik hautnah:
Die LSW-Mitarbeiterin erklärt
sie fachkundig.

► Das persönliche Gespräch

Obwohl die LSW in der Region gut vertreten ist und auch digitale Angebote hat, ist der Kundenservice ein wesentliches Standbein des Unternehmens. „Trotz aller digitalen Angebote spielt bei uns der persönliche Kundenkontakt eine sehr große Rolle“, bemerkt Christian Klose. „Wir stellen immer wieder fest, dass unsere Kunden das persönliche Gespräch sehr schätzen und gern vorbeikommen.“ Nicht ohne Grund. Denn die freundliche und kompetente Art und Weise des Kundenservice sind Kunden gewohnt. Neben der Beratung über Abrechnung, Anmeldung, Ummeldung und Energieprodukte können Kunden auch auf technische Beratung zählen. Zumeist geht es dabei um Fragen zum Hausanschluss, zur Anlagentechnik und zur Gebäudeenergieberatung. Im vorderen Teil des WNT-Foyers können die entsprechenden Geräte sogar besichtigt werden: Erdgastherme, Fernwärmekompaktstation, Solarthermie und Photovoltaik. Die WOBKOM hält dort Telekommunikationsgeräte und Sicherheitstechnik zur Demonstration bereit.

Eine weitere Neuerung gibt es bei der LSW. „Parallel zu unserem Umzug stellen wir uns mit neuer Software noch kundenfreundlicher auf. Wir können die Anliegen der Kunden jetzt schneller beantworten und bearbeiten“, berichtet der Kundenserviceleiter.

Dank dieses Managementsystems zur Bearbeitung von Kundenanliegen werden die Bearbeitungszeiten innerhalb des Unternehmens reduziert. Es ermöglicht zudem eine effektivere Kommunikation. Tritt ein Kunde an den Schalter oder ruft an, muss er nicht jedes Mal sein Anliegen von Neuem vortragen. „Die Software zeigt dem Servicemitarbeiter die komplette Historie der Vorgänge auf, sodass dieser gut informiert ist, selbst wenn er den Vorgang vorher nicht selbst bearbeitet hat“, erklärt Klose. „Unser Managementsystem vereint alle Informationen: Was der Kunde per E-Mail oder per Brief geschrieben hat, was er in einem Telefongespräch wollte, welche Fragen noch offen sind.“

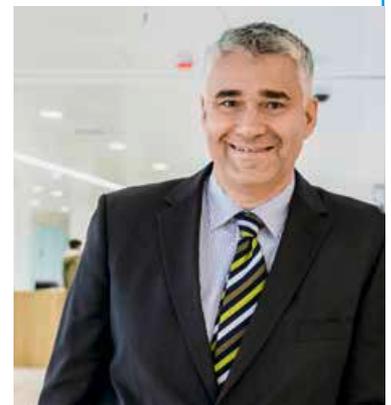
So sehen die Mitarbeiter beispielsweise welche Abschläge gezahlt werden und können in Absprache mit dem Kunden sofort den Betrag im System ändern. Ohne Zwischenschritt wird das Kundenanliegen abschließend bearbeitet. Christian Klose verrät das Erfolgsrezept: „Wir bringen unsere eigenen Erfahrungen als Kunde ein. Das heißt, wir bemühen uns, die Abläufe noch stärker als bisher aus Kundensicht zu betrachten.“

SERVICEQUALITÄT

SYNERGIEN NUTZEN

Für die rund 400 Mitarbeiter im WNT hat ihr Arbeitsplatz an Attraktivität gewonnen. Mit den vier Unternehmen im Kundenzentrum sind nun alle Kernkompetenzen unter einem Dach. Im neuen Gebäude konnten wieder alle zentralen Arbeitsbereiche zusammengeführt werden, dies ermöglicht verbesserte organisatorische Abläufe und effektiveres Arbeiten. „Den rund 40 Mitarbeitern im technischen und kaufmännischen Kundenservice steht nun moderne Technik zur Verfügung, damit sie sich noch besser auf die Kunden konzentrieren können“, sagt Klose und ergänzt: „Das ist eine sehr nützliche Vernetzung, bei der die jeweiligen Servicemanager eng zusammenarbeiten und sich austauschen – zum Vorteil für unsere Kunden.“

Christian Klose, Bereichsleiter des LSW-Kundenservice, freut sich, dass Mitarbeiter und Kunden im WNT optimale Bedingungen vorfinden.



BESUCHEN SIE UNS

„Herzlich willkommen im Wolfsburger Nordkopf Tower! Wir freuen uns, Sie hier nach gut zwei Jahren Bauzeit zu begrüßen und Sie zu Ihren Anliegen rund um die Themen Energie, Kommunikation und Mobilität in unserem Neubau zu beraten.“

Die LSW-Gruppe als moderner Energieversorger sowie die Stadtwerke Wolfsburg-Gruppe als zentraler Infrastrukturdienstleister sind Unternehmen, die mit ihren Dienstleistungen das Leben in Wolfsburg und auch in der Region mitgestalten. Im Wolfsburger Nordkopf Tower, an diesem zentralen Standort, bündeln wir die Kompetenzen unserer Unternehmen unter einem Dach. Als professioneller Partner, Dienstleister und regionaler Arbeitgeber setzen wir hier einmal mehr unseren Anspruch um, für die Menschen in Wolfsburg und der Region und ihre Anliegen da zu sein.

Gelebte Kundennähe ist für unsere Unternehmenskultur selbstverständlich. Dieses Verständnis wird auch in der Gesamtkonzeption des Neubaus deutlich: Der Wolfsburger Nordkopf-Tower ist modern, offen und hell gestaltet. Wesentliche Qualitätsstandards in puncto Wirtschaftlichkeit, Technik, Ökologie, Soziokultur und Funktionalität wurden durch ein Nachhaltigkeitskonzept umgesetzt – so konnten wir die Zertifizierung in Gold der Deutschen Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen e.V. erhalten. Wenn Neues im öffentlichen

Raum entsteht, ist das Interesse am Baufortschritt groß. Wir sind dankbar, dass die Arbeiten auch durch das gute Miteinander mit Stadt und Nachbarn so reibungslos und im Rahmen des Zeitplans ausgeführt werden konnten. Wir sind stolz, dass seit dem 17. November die Türen vom WNT für Bürger und Kunden geöffnet sind.“



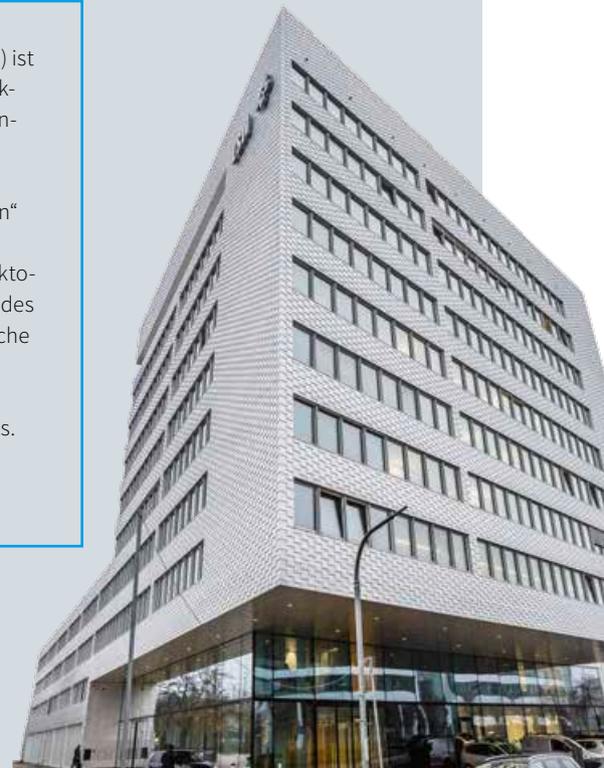
Sybille Schönbach,
LSW-Geschäftsführerin,
und Dr. Frank Kästner,
Stadtwerke-Vorstand
und LSW-Geschäftsführer

DATEN UND FAKTEN

Der Wolfsburger Nordkopf Tower (WNT) ist eine 34 Meter hohe Stahlbetonkonstruktion (zehn Etagen) mit einem angrenzenden Flachbau (vier Etagen) und einem Parkhaus mit Kundenparkplätzen. Im Flachbau wird das Restaurant „Creasian“ ab Frühjahr 2018 panasiatische Küche anbieten. Der Neubau fügt sich architektonisch in die städtebauliche Gestaltung des Nordkopfs ein – er bildet die harmonische Verknüpfung zwischen Innenstadt und Nordkopf mit Hauptbahnhof, Phaeno, Autostadt und mit den Designer Outlets.

Mehr Infos: www.wnt-wolfsburg.de

Der neue Wolfsburger Nordkopf Tower: ein Hingucker mit modernster technischer Ausstattung



SPÜRNASEN FÜR WÄRMELECKS

Haben Sie das Gefühl, Ihr Haus verbraucht mehr Energie als nötig? Gründe dafür gibt es viele, zum Beispiel könnten die Fensterrahmen undicht sein. Wer das genauer wissen möchte, sollte Thermografie-Aufnahmen von der Gebäudehülle anfertigen lassen.

Um Schwachstellen wie undichte Fensterrahmen, schlecht gedämmte Heizkörpernischen oder ungedämmte Dächer zu visualisieren, nutzen Energieberater Infrarotkameras. Sie wandeln die für das menschliche Auge unsichtbare Wärmestrahlung mithilfe von Sensoren in Farben um. Da, wo Hausbesitzer gelb oder rot sehen, verliert die Immobilie Wärme. Je grüner und blauer das Bild, desto besser ist das Haus gedämmt.

Damit solche Thermografie-Aufnahmen möglichst aussagekräftig sind, machen sich die Thermografen nur an bestimmten Tagen auf den Weg: Im Winter, wenn es un-

ter fünf Grad kalt und trocken ist, gelingen ihnen die besten Aufnahmen. Der Grund: Nur dann ist es im Haus deutlich wärmer als draußen. Der Temperaturunterschied sollte bei mindestens zehn Grad liegen.

Auch innen knipsen

Neben den Außenaufnahmen lohnt es sich, das Haus auch von innen mit der Infrarotkamera zu fotografieren. Denn diese Bilder offenbaren zum Beispiel zugige Ecken, die von außen oft nicht erkannt werden. Bei Innenaufnahmen sind die Farben genau andersherum zu interpretieren: Je blauer und grüner, desto kälter ist das Bauteil. Wie es

um eine Immobilie steht, teilt der Energieberater einige Zeit nach der Thermografie mit. Er stellt eine Auswertung der Aufnahmen zusammen und macht konkrete Verbesserungsvorschläge, wie Wärmebrücken beseitigt werden können. Meist setzt er sich anschließend auch mit den Hausbesitzern zusammen und erläutert, welche Sanierungsmaßnahmen in welcher Reihenfolge sinnvoll sind.

Die aus der Thermografieauswertung abgeleiteten Maßnahmen, wie zum Beispiel der Austausch von Fenstern oder eine Dachdämmung, können dann mit dem örtlichen Fachhandwerk umgesetzt werden.

Gilt für Hundenasen und Gebäudehülle bei Thermografie-Aufnahmen gleichermaßen: Blau ist kalt und damit gut.

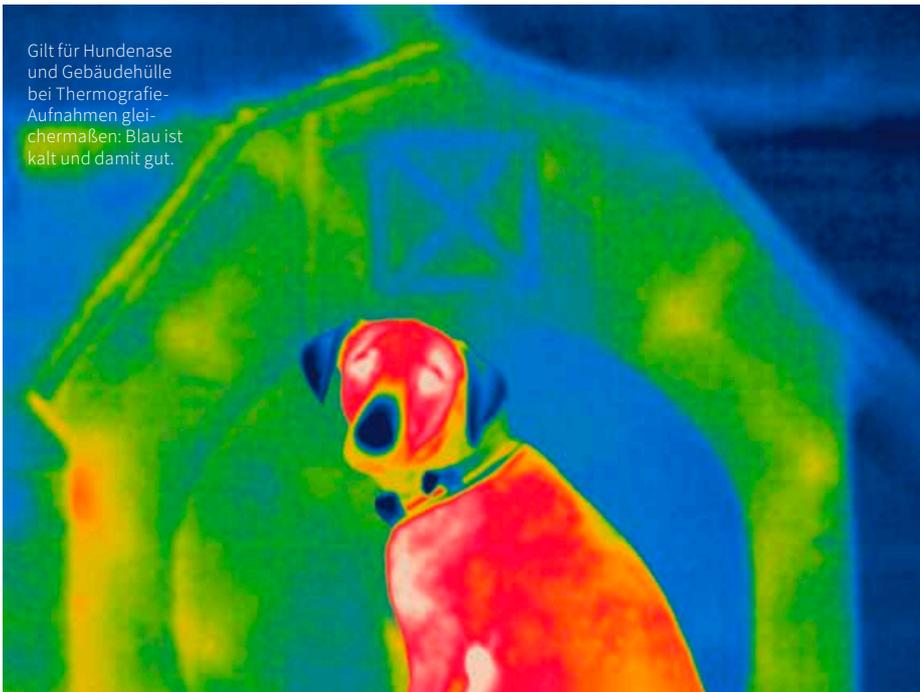


Foto: Mauritius Images - Science Source / Ted Kinsman

THERMOGRAFIE

AUFNAHMEN VON PROFIS

Wenn Sie Interesse an einer Thermografie haben, dann kontaktieren Sie uns! Bei einem Beratungsgespräch vereinbaren wir mögliche Termine für den Besuch bei Ihnen. Wichtig: Unsere Energieberater sind von Anfang November bis voraussichtlich Mitte März 2018 mit den Infrarotkameras im Versorgungsgebiet der LSW unterwegs.

Mehr unter: www.lsw.de/energieberatung

BASTELSTUNDE

Die vielen bunten Papierberge unterm Weihnachtsbaum können nerven. Verpacken Sie Ihre Geschenke ab jetzt nachhaltig. Das sieht schön aus und geht ganz einfach.

1

1. Papp-erla-papp

Kleine Geschenke passen gut in Klopapierrollen. Dafür die Rollen leicht plattdrücken. Dann oben und unten an der Öffnung so falten, dass zwei Halbmonde entstehen – fertig. Das Muster ist mit einem Kreidestift gemalt. Tipp: für längere Geschenke eine Küchenpapierrolle nehmen!

2

2. Transparent Wer sagt, dass man Kekse oder Kuchen fertig gebacken verschenken muss? Ein Hingucker ist die selbst gemachte Backmischung im Glas oder in der Flasche. Der Beschenkte braucht dann – je nach Rezept – nur noch Butter, Eier und vielleicht etwas Milch und kann direkt loslegen. Anleitungen für Backmischungen gibt's im Internet.

4

4. Eingewickelt Eine originelle Verpackung, die man nach Weihnachten weiterverwenden kann, sind Geschirrtücher. Und die lassen sich sogar veredeln – zum Beispiel mit Kartoffeldruck. Drucken mit Textilfarbe ist ganz einfach. Wichtig ist nur, das Tuch gut trocknen zu lassen und es anschließend zu bügeln, um die Farbe zu fixieren.

3

3. Druckfrisch Werfen Sie die ausgelesene Zeitung nicht in die Papiertonne! Machen Sie daraus lieber ein tolles Geschenkpapier. Einfach einschlagen oder eine Tüte basteln. Als Sahnehäubchen kommt obendrauf noch eine Tortenspitze, befestigt mit einer schwarz-weißen Kordel aus dem Bastelladen – individueller geht es kaum, oder?

Zutaten (Springform, 18 cm Ø)

- 3 Eier (getrennt)
- 1 Prise Salz
- 1 Päckchen Vanillezucker
- 80 g Zucker
- 3 EL lauwarmes Wasser
- 30 g Mehl
- 50 g Speisestärke
- 50 g gemahlene Mandeln
- 40 g gemahlene Walnüsse
- 1 TL Backpulver
- 1,5 TL Lebkuchengewürz
- 375 g Schattenmorellen
- 1 Bio-Orange
- 1 Zimtstange
- 1 Sternanis
- ½ Vanilleschote
- 1 TL Speisestärke
- 75 g weiße Schokolade
- 200 g Sahne
- 1 Päckchen Vanillezucker
- 125 g Mascarpone
- 1 EL Zucker



KÖSTLICHE REZEPTE

von Foodbloggerin
Nina gibt es auf
www.chocomande.wordpress.com

WÜRZIGE WEIHNACHTEN

Es muss nicht immer Stollen sein. Diese zwei Rezepte von Foodbloggerin Nina sorgen für Abwechslung auf der Kaffeetafel: mit wärmenden Aromen wie Zimt und Lebkuchengewürz und einer Prise Chili.

Zutaten (für etwa 40 Stück)

- | | |
|---|--|
| 130 g weiche Butter | 1,5 TL Zimt |
| 135 g Zucker | ¼ TL Chilipulver |
| 1 TL Vanilleextrakt oder Vanillezucker | ¼ TL Fleur de sel |
| 1 Ei | 100 g Zartbitterschokolade (als Chips oder gehackt) |
| 140 g Mehl | 75 g weiße Schokolade (als Chips oder gehackt) |
| 1 TL Backpulver | |
| 30 g Kakao | |



LEBKUCHENTORTE MIT GEWÜRZKIRSCHEN UND WEISSER SCHOKOLADEN-CREME

Und so wird's gemacht:

- 1 Ofen auf 180° C vorheizen.
- 2 Eiweiß mit Salz steif schlagen. Die Eigelbe mit 1 Päckchen Vanillezucker, 80 g Zucker und Wasser mit dem Handrührgerät cremig schlagen.
- 3 Mehl, 50 g Speisestärke, Mandeln, Walnüsse, Backpulver und Lebkuchengewürz mischen. Auf die Eigelbmasse sieben und unterrühren. Eiweiß unterheben.
- 4 Teig in der Springform etwa 30 Minuten backen. Mit einem Stäbchen prüfen, ob noch Teig daran kleben bleibt. Tortenboden komplett auskühlen lassen.
- 5 Für die Gewürzkirschen die Schattenmorellen in einem Sieb abtropfen lassen. Orange heiß waschen und mit Sparschäler fein abschälen. Saft auspressen.
- 6 Kirschen, Orangensaft, -schale, Zimtstange, Sternanis, ausgeschabtes Vanillemark und -schote aufkochen und etwa fünf Minuten bei geringer Hitze köcheln lassen. Gewürze und Orangenschale herausnehmen. Mit 1 TL Speisestärke binden. Abkühlen lassen.
- 7 Schokolade über dem Wasserbad schmelzen. Sahne mit Vanillezucker steif schlagen. Mascarpone mit 1 EL Zucker cremig rühren. Schokolade unterrühren, Sahne unterheben.
- 8 Den Tortenboden zweimal waagrecht halbieren. Um den unteren Boden einen Tortenring legen. Die Hälfte der Kirschen und ein Drittel der Creme darauf verteilen und glatt streichen. Zweiten Boden auflegen und ebenso belegen. Den dritten Boden auflegen, mit Creme bestreichen und nach Wunsch verzieren, zum Beispiel mit Orangenzesten und Kirschen.

DOUBLE CHOCOLATE CHIP COOKIES MIT CHILI UND ZIMT

- 1 Ofen auf 180° C vorheizen. Butter und Zucker schaumig schlagen. Vanilleextrakt und Ei dazugeben und gut unterrühren.
- 2 Mehl, Backpulver, Kakao und Gewürze vermischen, darüber sieben und untermischen. Beide Schokoladensorten unterrühren.
- 3 Aus der Masse walnussgroße Kugeln formen, auf ein mit Backpapier belegtes Backblech legen, leicht flachdrücken. Sechs bis neun Minuten backen, die Cookies sollen innen noch weich sein.

SUDOKU

Die Ziffern 1 bis 9 müssen in jeder Zeile, jeder Spalte und jedem Block genau einmal vorkommen. Addieren Sie die Werte der drei grau unterlegten Kästen. Sie ergeben die Lösungszahl.

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 3 | 8 | | | 1 | 6 | |
| | 5 | | | 6 | | | | 4 |
| | 6 | 1 | 3 | | | | | 7 |
| 3 | | | | | | | 4 | |
| | | | 5 | | 3 | | | |
| | 2 | | | | | | | 6 |
| 1 | | | | | 2 | 4 | 9 | |
| 2 | | | | 8 | | | 7 | |
| | 4 | 9 | | | 5 | 8 | | |



TOLLE GUTSCHEINE ZU GEWINNEN

Finden Sie die richtige Antwort. Gewinnen Sie einen von **drei Gutscheinen** für die **designer outlets Wolfsburg im Wert von je 100 Euro**. Schicken Sie uns eine Postkarte, faxen oder mailen Sie uns die Lösung:

LSW – Stichwort Rätsel
38432 Wolfsburg
F: 05361 189-3709
E: kommunikation@lsw.de

Die LSW ermittelt die Gewinner durch Losentscheid. Eine Barauszahlung der Gewinne ist nicht möglich. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Ebenfalls ausgeschlossen sind Sammeleinsendungen sowie die Teilnahme über Gewinnspielvereine und automatisierte Dienste.

Einsendeschluss ist der 15. Januar 2018

Die Lösungszahl des letzten Gewinnspiels: 12

ERHOLSAME FESTTAGE

Wir wünschen Ihnen und Ihren Lieben ein besinnliches Weihnachtsfest und einen guten

Rutsch ins neue Jahr. Wir sind als Ihr regionaler Partner auch 2018 für Sie voller Energie!

www.lsw.de

WIR SIND DIE ENERGIE!

LSW