

# KONTAKT

Das Magazin für Geschäftspartner und Kunden der Oberholzer AG

1/2016





Liebe Leserin, lieber Leser

Der Kundendienst ist die Visitenkarte eines Unternehmens – auch wenn er für dieses nicht zu den umsatzstärksten Abteilungen gehört ...

Mir geht es so: Ich beurteile die Leistungen eines Geschäfts, eines Unternehmens oft nach seiner Serviceabteilung. Deshalb sind mir die Organisation und die Leistungen des Kundendienstes auch bei der Oberholzer AG sehr wichtig.

Um Ihnen in diesem Bereich künftig eine noch bessere Qualität anzubieten, haben wir uns letztes Jahr mit dem Thema Service und Unterhalt beschäftigt und passen unsere Kundendienst-Organisation an.

Ich freue mich auf diese Änderung bei der Oberholzer AG, bringt sie doch einen echten Mehrwert für unsere Kundinnen und Kunden. Mehr dazu auf den nächsten Seiten.

Herzlich, Heinz Haag

## NEUE SERVICE-ABTEILUNG FÜR DIE OBERHOLZER AG

**Umstrukturierung bei der Service-Organisation, ein Abschied und ein neuer Ansprechpartner – die kommenden Monate bringen einige Veränderungen in der Oberholzer AG.**

Die Oberholzer AG beschäftigt rund 120 Mitarbeitende, davon sind 25 Lernende. Gut 20 unserer Angestellten arbeiten in der Service-Organisation. Für Private, das Gewerbe sowie die öffentliche Hand erbringen wir tagtäglich Elektrodienstleistungen in höchster Schweizer Qualität an den Standorten Uster, Wetzikon und Rapperswil.

Unsere Industriekunden wurden bisher durch unseren Projektleiter Henri Hotz hervorragend betreut. Er wird dieses Jahr pensioniert, und wir haben aus diesem Grund beschlossen, unsere beiden Service-Organis-

sationen in Uster zusammenzulegen. Wir bedanken uns an dieser Stelle herzlich bei Henri Hotz für die engagierte Arbeit und wünschen ihm auf dem weiteren Lebensweg alles Gute.

Der Aufbau der neuen Service-Abteilung und die Integration des Industrie-Services sollten bis Mitte Jahr abgeschlossen sein. Mit dem eidg. dipl. Elektroinstallateur Fabian Egli konnten wir einen geeigneten Nachfolger für Henri Hotz finden. Fabian Egli hat Industrieerfahrung und wird die neue Service-Abteilung führen. Er wird vor allem für unsere

Industriekunden die neue Kontaktperson sein. Für unsere Privat- und Gewerbekunden bleibt Raphael Müller zuverlässiger Ansprechpartner. Ich freue mich auf diese Konzentration der Kräfte und bin überzeugt, dass wir die Oberholzer AG auf diese Weise noch besser auf den Markt ausrichten können und Sie als Kunden diese Änderung positiv spüren werden. Probieren Sie es doch einfach aus!

Heinz Haag



# UMBAU VALORA-KIOSK IN DER BAHNHOFPASSAGE IN USTER

**Valora-Kiosk in der Bahnhofspassage in Uster: Ein Umbau mit einem streng geregelten Zeitplan und einem gut funktionierenden Netzwerk.**

Zwei bis drei Mal pro Jahr werden wir mit dem Umbau von Valora-Kiosken beauftragt. Das ist der Fall, wenn ein Kiosk neu gestaltet und modernisiert wird oder Renovationsarbeiten am Hauptgebäude vorgenommen werden.

Der Zeitplan ist dabei stets streng geregelt. Vom Umzug in einen provisorischen Verkaufscontainer bis hin zur Wiedereröffnung der komplett umgebauten Ladenfläche dürfen nicht mehr als vier Wochen vergehen. Aber zum Glück können wir uns auf das gut funktionierende Burkhälter-Netzwerk verlassen.

Koordiniert werden Valora-Aufträge von der Swiss-

Projects-Abteilung der Burkhälter-Gruppe in Zürich. Diese zentrale Organisationseinheit ermöglicht es, dass regional oder zentral organisierte Firmenkunden, die über mehrere Standorte in der ganzen Schweiz verfügen, sämtliche elektrotechnischen Leistungen aus einer Hand beziehen können.

Die Arbeiten werden in Zusammenarbeit mit der Elektro-

Bau AG in Rothrist und der Alpha Plan AG Rothrist durchgeführt, die in die Burkhälter-Gruppe eingebettet sind. Für die Elektro- und die Telefoninstallationen wie auch die UKV-Verabelungen vor Ort ist ein Monteur der Oberholzer AG zuständig.

## INTERVIEW MIT SIMON KOLLER



**Drei Fragen an Simon Koller, Verkaufsleiter Valora Schweiz AG**

**Wodurch hat sich die Zusammenarbeit mit der Oberholzer AG besonders ausgezeichnet und bewährt?**

Wir sind froh, einen kompetenten und flexiblen Partner wie die Oberholzer AG für die Umbauten an unserer Seite zu haben. Unsere Kioske haben meistens sehr kleine Ladenflächen, und die Arbeiten auf engstem Raum sind äusserst herausfordernd. Trotz genauer

Planung des Umbaus kommen immer wieder auch unvorhergesehene Aufgaben auf uns zu, die die Oberholzer AG stets fachgerecht vor Ort erledigt. Die lösungsorientierten Mitarbeiter denken unternehmerisch und gleichzeitig kundenorientiert, was wir ausserordentlich schätzen. Man spürt das Engagement bei der täglichen Arbeit im Team der Oberholzer AG, was uns ermöglicht, unsere Umbauten termingerecht zu eröffnen.

**Gibt es Vorteile durch die Zusammenarbeit mit verschiedenen Firmen unter einem Dach, die zentral koordiniert werden?**

Absolut. Mit Swiss Projects haben wir einen einzigen Ansprechpartner und die unterschiedlichen Fragestellungen können in einem Gesamtkontext angegangen werden. Das Team koordiniert und organi-

siert die verschiedenen Fachkräfte kompetent und entlastet dabei unser eigenes Projektteam.

**Wo stellen sich die grössten Herausforderungen bei solchen Umbauten?**

Herausfordernd sind wie erwähnt die Arbeitsprozesse auf kleinstem Raum, die teilweise zeitgleich von unterschiedlichen Fachkräften erledigt werden müssen. Da muss jeder Beteiligte gezielt und effizient seinen Zeitplan einhalten, damit alle Arbeiten bis zur Eröffnung erledigt sind. Man muss Kompromisse finden und sich gegenseitig unterstützen, auch abteilungsübergreifend. Es ist wichtig, den Umbau als Ganzes zu sehen. An dieser Stelle ein grosses Dankeschön an die Swiss-Projects-Abteilung und all ihre Organisationseinheiten sowie der Oberholzer AG für die fach- und termingerechte Ausführungen der Umbauarbeiten!



# IHRE SERVICE- UND UNTERHALTPROFIS – TOP-DIENSTLEISTUNGEN DURCH EINSATZ



«Kundenorientierte und termingerechte Arbeit im Service- und Industriebereich hat oberste Priorität.»

**Fabian Egli,**  
**Projektleiter Kundendienst**

Fabian Egli begann vor 16 Jahren seine Ausbildung zum Elektroinstallateur in einem Unternehmen im Zürcher Oberland. Nach der Lehre absolvierte er diverse Weiterbildungen bis hin zum eidg. dipl. Elektroinstallateur. Während dieser Zeit arbeitete er unter anderem in den Bereichen Elektro-Netzbau, Installationskontrolle, Projektierung und Anlagenbau.

Seit Januar 2016 ist er bei der Oberholzer AG als Projektleiter Kundendienst tätig. Für ihn hat kundenorientierte und termingerechte Arbeit im Service- und Industriebereich oberste Priorität. Die Kundenzufriedenheit steht dabei an erster Stelle. Nur so werden Nachhaltigkeit geschaffen und neue Aufträge generiert.

Dies setzt für unsere Mitarbeiter ein hohes Mass an Flexibilität, Fachwissen und Sozialkompetenz voraus. Eine stetige Weiterbildung ist deshalb das A und O. Unser Team besteht zudem aus Mitarbeiter verschiedener Altersgruppen, die sich ergänzen und voneinander profitieren. Die Mitarbeiter sind das wichtigste Gut der Oberholzer AG. Nur so können wir unsere Kundschaft optimal betreuen und langfristig erfolgreich bleiben.



«Mein Job hat viele Facetten. Aber am meisten schätze ich den Kontakt mit den Kunden.»

**Raphael Müller,**  
**Junior-Projektleiter**

Seit rund sechs Jahren arbeitet Raphael Müller bei der Oberholzer AG. Er ist für die Disposition der Serviceaufträge zuständig, erstellt Offerten, bestellt das notwendige Material und rechnet die Aufträge ab. Auf die Frage, was ihm an seinem Job besonders gefällt, antwortet er spontan: «Der Kontakt mit den Kunden – aber auch der mit den Servicemonteuren.»

stehen ihm modernste Hilfsmittel zur Verfügung, was Raphael Müller sehr schätzt.

Mit der neuen Abteilung «Service-Industrie» erhofft er sich, die Kunden noch besser und zielgerichteter bedienen zu können.

Seine Arbeit findet er vielfältig und abwechslungsreich und gerade bei Notfällen macht die Suche nach schnellen und geeigneten Lösungen den Büroalltag spannend. Dabei

Die Geschichte der Zürcher Oberland Medien AG begann mit der Herausgabe der Zeitung «Der Allmann» im Jahre 1852. Später folgte «Der Freisinnige». Aktuell sind dort die Redaktionen der im Oberland bestens bekannten Zeitungen beheimatet: «Zürcher Oberländer», «Anzeiger von Uster» und die Wochenzeitung «Regio».

## VOM KUNDEN-MAILING ZUM STAMMKUNDEN



Umbauarbeiten für Zürcher Oberland Medien AG – eine Zusammenarbeit mit Zukunft

Im Jahr 2010 haben wir uns mit einem Frühjahrs mailing an potenzielle Kunden gewandt. Bei den Zürcher Oberland Medien AG konnte ich kurz darauf beim damaligen CEO Peter Edelmann und beim Hausmeister Arnold Rüegg

vorsprechen und unsere Firma näher vorstellen.

Ein knappes Jahr später begannen wir mit den ersten Arbeiten für die Zürcher Oberland Medien AG. Rasch entwickelte sich eine kooperative und wertschätzende Zusammenarbeit. Unsere fachmännischen Inputs für nachhaltige Elektroinstallationen wurden von Auftraggeberseite stets positiv aufgenommen und geprüft. Arnold Rüegg führte die anstehenden Umbauarbeiten mit grosser Weitsicht und terminierte ebenso vorausschauend die einzelnen Arbeitsschritte. Sein Augenmerk war stets auf einen reibungslosen Ablauf gerichtet, sodass alle Beteiligten eine qualitativ einwandfreie Arbeit abliefern konnten – was nicht zuletzt die Nutzer der erneuerten Bereiche freut.

## PROJEKT AUS UNSERER NIEDERLASSUNG WETZIKON

Als gelungenes Beispiel möchte ich die im vergangenen Jahr ausgeführten Umbauarbeiten hervorheben: Der Aufent-

haltsraum/die Cafeteria der Zürcher Oberland Medien AG wurde um einen Teilbereich der ehemaligen Spedition erweitert und einladend gestaltet. In diesem Zusammenhang wurde gleich der verbleibende Teil der Spedition elektrotechnisch auf den neusten Stand gebracht. Durch die Sanierung konnte der Energiebedarf für die Beleuchtung dank energiesparenden LED-Beleuchtungen um mindestens zwei Drittel reduziert werden. Sowohl im erweiterten Aufenthaltsraum wie auch in der Spedition wird die Beleuchtung neu mit Bewegungsmeldern gesteuert, damit sie nur bei Bedarf in Betrieb sind. Im Aufenthaltsraum sind sie sogar durch einen intelligenten Melder tageslichtabhängig gesteuert.

Das Projekt ist erfolgreich abgeschlossen – auf weitere freuen wir uns!

Urs Ryffel, Niederlassungsleiter Wetzikon



Drei Fragen an Arnold Rüegg, Hausmeister bei den Zürcher Oberland Medien AG

Wie haben Sie die Zusammenarbeit mit der Oberholzer AG erlebt?

Ich konnte stets auf Fachleute zählen, die mit unserem Haus gut vertraut sind.

Wie wichtig ist für die ZO Medien AG das Thema Nachhaltigkeit? Fühlten Sie sich in diesem Punkt bei der Oberholzer AG in guten Händen?

Die Nachhaltigkeit ist auch für unseren Betrieb wichtig, um mit den vorhandenen Ressourcen ökologisch sinnvoll umgehen zu können. In diesem Bezug fand ich mich stets gut unterstützt.

Sind bereits weitere Projekte in Planung, bei denen Sie mit der Oberholzer AG «gemeinsame Sache» machen?

Zurzeit sind verschiedene Projekte beziehungsweise Sanierungen geplant, bei denen ich froh bin, wiederum auf die Unterstützung der Oberholzer AG zählen zu können.



## INTERVIEW MIT DARIO BACHMANN



Dario Bachmann,  
Lehrling

**Was sind die wichtigsten Voraussetzungen, um ein guter Elektroinstallateur zu werden?**  
Teambereitschaft, sauberes Arbeiten sowie eine gute Arbeitsplanung bezüglich Ablaufvorbereitung, frühzeitiger Materialbestellung etc.

**Du hast nun bereits mehr als die Hälfte deiner Lehrzeit hinter dir – welche Pläne hast du für die Zeit nach dem Lehrabschluss?**

Einen Plan gibt es eigentlich noch nicht. Wichtig ist vorerst, dass ich einen guten Lehrabschluss mache. Danach werde ich vermutlich noch ein paar Jahre als Elektroinstallateur arbeiten, um Geld zu verdienen und Erfahrungen zu sammeln. Alles Weitere ergibt sich.

**Wenn du einen Tag lang Chef von Oberholzer sein könntest – was würdest du ändern oder anordnen?**

Ich würde den E-Rap wieder abschaffen. Vorher traf man sich immer am Montagmorgen zum Rapportschreiben. Seit der Einführung des E-Rap kommen jedoch viele am Montag gar nicht mehr ins Geschäft. Ansonsten leisten die Chefs meiner Meinung nach gute Arbeit. Ich würde nichts ändern.

**Die Aufgaben des Elektroinstallateurs sind vielfältig: Leitungen verlegen, elektrische Geräte und Steckdosen installieren und vieles mehr ... Was machst du am liebsten?**

Meine Lieblingsarbeiten sind Schalter- und Steckdosen-

montage und Drahtezug. Weniger gerne mache ich Schlitz- und Spitzarbeiten. Zum Glück werden diese bei der Oberholzer AG fast immer an Akkordfirmen vergeben.

**Du arbeitest den Grossteil des Tages draussen auf dem Bau. Wie gehst du mit Regen, Schnee und Kälte um?**  
Die richtige Kleidung schützt bei jedem Wetter.

**Was ist im Beruf des Elektroinstallateurs anders, als du dir es vor Lehrbeginn vorgestellt hast, und was hat sich bewahrheitet?**  
Einzig das Einlegen kannte ich noch nicht. Ansonsten ist es so, wie ich es in der Schnupperlehre schon gesehen hatte. An die Berufsschule hingegen hatte ich höhere Erwartungen. Ich denke aber, im 3. und 4. Lehrjahr werden die Anforderung noch steigen. Auf jeden Fall musste ich bislang auf mein Hobby wegen der Schule nicht verzichten.

**Was ist denn dein Hobby?**  
Ich spiele aktiv Unihockey in der 3. Liga beim UHC Gossau. Das heisst zwei Mal wöchentlich Training plus Match an manchen Wochenenden.

**Wie gefällt es dir bei der Oberholzer AG?**  
Bei der Oberholzer AG gefällt es mir nach wie vor sehr gut. Es macht Spass, in einem so lebendigen Team zu arbeiten.

**Würdest du diesen Beruf wieder wählen?**  
Auf jeden Fall! Ich habe mich schon in der Schule auf diesen Beruf fokussiert, und die Möglichkeiten, die man später mit dieser Ausbildung hat, sind sehr vielfältig.

Herausgeber:  
Oberholzer AG  
Pfäffikerstrasse 34  
8610 Uster  
T +41 0844 66 77 88  
info@oberholzer.ch

Redaktion: Oberholzer AG  
Text und Korrektur:  
Wortstark, 8001 Zürich  
Gestaltung: Herger Imholz AG,  
6460 Altdorf, 8006 Zürich  
Druck: Gisler Druck AG,  
6460 Altdorf  
Auflage: 1100 Ex.  
Erscheint: 2-mal jährlich

## WETTBEWERB

Haben Sie dieses KONTAKT genau gelesen? Dann ist die Beantwortung dieser drei Fragen ganz einfach:

1. **Wie viele Lernende beschäftigt die Oberholzer AG?**
2. **Wer koordiniert die Valora-Aufträge?**
3. **Wie heisst der Projektleiter Kundendienst, der seit 2016 im Amt ist?**

Unter allen richtigen Antworten wird 1 Küchenmaschine Turmix Vario Tronic 600 Deluxe weiss im Wert von Fr. 450.– verlost.

Teilnahme bis 31. Mai 2016 online unter: [www.oberholzer.ch/de/login](http://www.oberholzer.ch/de/login)

Benutzername: win2016  
Passwort: win2016

Der Gewinner wird nach der Verlosung persönlich informiert. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.