

ENERGIE HEUTE

Städtische Betriebswerke:
Zu jeder Zeit ein starker Partner

Im Blickpunkt:
Jeder Einzelne ist wichtig

Gutes Klima:
Cool bleiben bei Sommerhitze



Waldbaden –

Bäume tun Körper und Seele gut



Online ist der Weg zu den Städtischen Betriebswerken Luckenwalde besonders kurz

KLICK-TIPP

Die Städtischen Betriebswerke Luckenwalde haben auf ihrer Webseite einen neuen Service eingerichtet. Die Stände der Gas- und Stromzähler lassen sich jetzt bequem über das moderne Zählerstandsportal melden, das über unsere Homepage zu erreichen ist. Eine Registrierung ist für diesen Online-Service nicht erforderlich. Das Einloggen ist mit Kundennummer und Zählernummer oder mit Kundennummer und Nachnamen unkompliziert möglich – alle notwendigen Daten finden Sie auf der Rechnung. Sie müssen also nicht länger auf das Ableseteam warten oder eine Postkarte ausfüllen. Wenn Sie die Homepage der SBL für die Meldung der Zählerstände nutzen, landen die Verbrauchsdaten nach nur wenigen Klicks direkt im dafür erforderlichen System der SBL.

HIER GEHT'S DIREKT ZUM ZÄHLERSTANDSPORTAL



[ogy.de/sbl-gmbh-zaehlerstandsmeldung](https://www.sbl-gmbh-zaehlerstandsmeldung.de)

LIEBE LESERINNEN UND LESER,

die Corona-Pandemie hat in vielen Bereichen unser Leben auf den Kopf gestellt. Umso wichtiger ist es in solchen Krisenzeiten, dass die Daseinsvorsorge funktioniert und die Menschen mit allem versorgt werden, was sie für die Bewältigung ihres Alltags auch unter schwierigen Bedingungen brauchen. Energie spielt da eine besonders große Rolle: Strom, warmes Wasser, eine gemütlich warme Wohnung. Dafür sind ihre Städtischen Betriebswerke rund um die Uhr im Einsatz. Auch wenn ein Virus das wirtschaftliche und öffentliche Leben weitgehend lahmlegt: Ihre SBL sind immer für Sie da!

Wenn Sie die Muße finden, durch dieses Heft zu blättern, werden Sie viele Themen jenseits von Corona finden. Wir geben Ihnen beispielsweise Tipps, wie Sie sich vor Energieräubern im Alltag schützen und sich auf Kontakte und Beziehungen konzentrieren können, die bereichernd und belebend sind (Seite 14). Und falls Ihnen die Decke auf den Kopf fällt: Vielleicht haben Sie Zeit und Gelegenheit für ein Bad mit Bäumen (Seite 7)? Schließlich tut ein Tag im Wald Körper und Seele gut.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre – und bleiben Sie gesund!

Herzlichst Ihr

Christian Buddeweg
Geschäftsführer





DIE SBL – ZU JEDER ZEIT EIN STARKER PARTNER

Die Städtischen Betriebswerke Luckenwalde stehen für eine verlässliche Versorgung mit Strom, Gas und Wärme. Darauf können alle Kunden auch in schwierigen Zeiten zählen.

Die Corona-Pandemie hat die Arbeit der Städtischen Betriebswerke Luckenwalde verändert. Um Beschäftigte und Kunden zu schützen und die Ausbreitung des Virus einzudämmen, hat das Unternehmen ab Mitte März mehrere Maßnahmen umgesetzt. Beispielsweise wurden das Kundencenter und das Anschlusswesen für den Publikumsverkehr geschlossen, und etliche SBL-Mitarbeiter zogen ins Homeoffice um. Dank Telefon und Fax, Post und E-Mail ist es jedoch auch unter solchen Bedingungen möglich, dass sich die Kunden mit ihren Anfragen, An- und Abmeldungen und allen weiteren Anliegen an ihre SBL wenden können und dort Hilfe bekommen. Der technische Störungsdienst ist ohnehin bereits seit mehreren Jahren unter einer speziellen Notrufnummer erreichbar – und natürlich rücken die Kollegen auch bei einer Pandemie aus, um Störungen zu beheben.

Auch unter erschwerten Arbeitsbedingungen darf es bei den SBL zu keinen für die Kunden spürbaren Einschränkungen im laufenden Betrieb kommen. Die verlässliche Versorgung mit Strom, Gas und Wärme hat das Unternehmen daher immer fest im Blick; es macht bei diesem wichtigen Teil der Daseinsvorsorge keine Kompromisse. Damit

werden die SBL ihrer Verantwortung für die Region gerecht und zeigen sich einmal mehr als starker Partner für die Menschen und die Unternehmen in Luckenwalde und dem Umland. „Allen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist bewusst, welche wichtige Rolle die Städtischen Betriebswerke gerade in Krisenzeiten spielen“, sagt SBL-Geschäftsführer Christian Buddeweg: „Sie alle verhalten sich großartig und erbringen in dieser bisher nie dagewesenen und schwierigen Situation besondere Leistungen.“

Hoffen auf Normalität

Die Städtischen Betriebswerke Luckenwalde hoffen, dass die Schutzmaßnahmen zu den gewünschten Ergebnissen führen und in den Kommunen, Unternehmen und Familien das Leben bald wieder seinen gewohnten Gang gehen kann. Das Unternehmen freut sich schon auf die Zeit, wenn spezielle Hygienemaßnahmen und Abstandsregeln nicht mehr nötig sein werden – und darauf, seine Beschäftigten und Kunden gesund wiederzusehen. Der Redaktionsschluss dieses Heftes war im April. Vielleicht ist hat sich zum Zeitpunkt der Auslieferung einiges schon wieder in Richtung Normalität verschoben.



ERDGAS HAT DIE NASE VORN

Erdgasautos haben zurzeit die beste Klimabilanz. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie, die im Auftrag des ADAC den CO₂-Ausstoß von vergleichbaren Modellen der sogenannten Golf-Klasse ermittelt hat. Vorausgesetzt wurden eine Fahrleistung von 15.000 Kilometern pro Jahr und eine 15-jährige Lebensdauer des Wagens. In die Berechnung wurden die Energieaufwendungen für die Herstellung sämtlicher Fahrzeugkomponenten und ihre Entsorgung einbezogen. Um das Erdgasfahrzeug in Sachen Klimafreundlichkeit zu überholen, müsste ein Elektroauto demnach zu 100 Prozent mit regenerativem Strom betrieben werden.



ÖKOSTROM HOLT AUF

Der Strombedarf in Deutschland konnte im Jahr 2019 zu fast 43 Prozent aus regenerativen Energiequellen gedeckt werden. Das Zentrum für Sonnenenergie- und Wasserstoff-Forschung Baden-Württemberg (ZSW) und der Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW) haben die aktuellen Zahlen vorgelegt. Demnach hat der Anteil an Erneuerbaren noch einmal deutlich zugelegt: Im Jahr 2017 lag der Wert bei 36,3 Prozent und 2018 bei 38,2 Prozent. Windkraftanlagen an Land belegten 2019 aufgrund des windreichen Wetters den Spitzenplatz. Dahinter folgten Photovoltaikanlagen und Biomasse.



MOBILITÄT SUCHT NEUE WEGE



Wie effektiv sind Carsharing-Modelle wirklich? Dieser Frage ist das Karlsruher Institut für Technologie (KIT) nachgegangen. In elf europäischen Städten wurden mehr als 10.000 Kunden befragt. Das Projektteam kam zu einem deutlichen Ergebnis: „Carsharing eine einfache und wirkungsvolle Möglichkeit, einen Beitrag zur Nachhaltigkeit zu leisten.“ (Quelle: Institut für Technologie) Demnach ersetzt ein Leihwagen zwischen

10,5 (Madrid) und 21,8 (Kopenhagen) private Pkw. In Berlin waren pro Leihfahrzeug 16 und in Hamburg 17 Pkw weniger unterwegs. Die Befragten gaben an, ihre Autos abgeschafft oder erst gar nicht angeschafft zu haben. Hauptgründe dafür seien die hohen Kosten und die gute Verfügbarkeit des Carsharing-Angebots im Zusammenspiel mit dem öffentlichen Personennahverkehr.

Das tägliche Miteinander ist längst selbstverständlich geworden. Um so beeindruckender ist die aktuelle – trotz aller gebotenen Distanz – entstandene Solidarität unter den Menschen



JEDER EINZELNE IST WICHTIG

Spätestens seit Mitte März hat wohl auch der Letzte die Botschaft verstanden: Selbstverständlich ist in diesem Leben gar nichts. Ein neues Virus hat den Alltag auf den Kopf gestellt und die gewohnten Regeln für den gesellschaftlichen Umgang außer Kraft gesetzt.

Rituale wie das Händeschütteln sind plötzlich verpönt. Wer hätte gedacht, dass es so schwerfällt, die Hand am Arm zu behalten. Der kurze Plausch mit der Nachbarin auf dem Gehweg muss gestrichen werden. Wie sehr einem das vermeintlich triviale Blabla über das Wetter der kommenden Tage doch fehlen kann.

Auf sich und das engste familiäre Umfeld zurückgeworfen, wird einmal mehr deutlich, wie stark das Leben vom täglichen Miteinander, vom beständigen Austausch und von den Angeboten und Dienstleistungen abhängt, die Menschen für Menschen erbringen und die nur in ihrer Gesamtheit wirklich funktionieren. Dazu gehören die Kassierer*innen an der Supermarktkasse, die Tag für Tag für die Kunden da sind. Aber auch das Personal der medizinischen Dienste, die körperlich und psychisch an ihre Grenzen gehen, um Leben zu retten, oder die Beamten in Uniform,

die unbelehrbare Zeitgenossen zum Wohle aller in ihre Grenzen weisen.

Die Liste ließe sich beliebig lang fortsetzen und zeigt doch nur die öffentlich sichtbaren Leistungen, die in einer solchen Ausnahme-situation erbracht werden müssen, um die Folgen der Krise so gut es eben geht für alle zu beschränken. Da darf man es als großes Glück verbuchen, in einem Land zu leben, das in hochsensiblen und lebensnotwendigen Bereichen wie der Versorgung mit Strom, Wasser und Wärme auf eine tragfähige und krisenfeste Infrastruktur bauen kann. Die große Zahl an kommunalen und regionalen Versorgungsunternehmen, die flexibel reagieren können und nah am Kunden sind, erweist sich in diesem Zusammenhang erneut als großer Vorteil.

**Es sind die Menschen,
die mit ihrem persönlichen Einsatz
und technischen Know-how
für verlässlichen Service sorgen.**

Und auch hier sind es Menschen, die dahinterstehen und mit ihrem persönlichen Einsatz und technischen Know-how für verlässlichen Service sorgen. Jeder Einzelne an seinem Platz und mit der ihm gebührenden Bedeutung, die im besten Fall auch dann nicht mehr als selbstverständlich betrachtet werden sollte, wenn der Alltag wieder in gewohnten Bahnen laufen kann.



Hallo, Kinder,

mein Name ist Hector und ich bin ein Stromer. In der Stube hocken finde ich total langweilig. Am liebsten bin ich unterwegs und erforsche meine Umwelt. Habt Ihr Lust, mich bei meinen Abenteuern zu begleiten? Dann seid gespannt auf meine Begegnung mit Honey, der Biene.

HECTOR UND DIE FLOTTE BIENE

Es ist ein Sonntag wie aus dem Bilderbuch. Wir sitzen entspannt im Garten. Meine Menschen haben die Füße hochgelegt und ich schlummere im hohen Gras. Gerade als ich beginne, von einem fleischigen Riesenknochen zu träumen, summt es neben meinem Kopf. „Sssssss“ – das nervt. „Wer stört denn da“, knurre ich und hebe die Augenlider. Im Zickzackflug schwirrt eine Biene über unseren Rasen. Sie hetzt von Blüte zu Blüte und füllt dabei ihren Pollenvorrat auf.

„Hallo, mach mal Pause“, rufe ich. „Hier war es bis eben noch so richtig schön gemütlich. Wozu der Stress? Es ist Wochenende!“ Der Flügelschlag verlangsamt sich und die Sammlerin lässt sich auf einem gelben Löwenzahn direkt vor meiner Nase nieder. Die beiden dunklen Facettenaugen schauen mich streng an. „Was weißt Du denn schon“, surrt eine vorwurfsvolle Stimme. „Ich bin Honey, und wenn ich nicht so fleißig wäre, könntet Ihr hier einpacken“, sagt sie.

So viel Selbstbewusstsein weckt mein Interesse. „Sorry, Honey, aber da nimmst Du Dich ja wohl zu wichtig“, gebe ich zurück. Doch die flotte Biene lacht nur. „Also echt, große Schnauze, aber keine Ahnung“, stichelt sie und fügt hinzu: „Wenn wir nicht überleben, hat die Menschheit ein handfestes Problem. Was vielen nicht klar ist: Wir sind nicht nur zum Honigsammeln da. Wir Wildbienen bestäuben auf unseren Flügeln auch die Blüten der Bäume und Sträucher. Um es kurz zu machen: Keine Bienen, keine Ernte, keine Nahrung.“

„Mir ist ein schönes Stück Fleisch sowieso lieber“, antworte ich. Doch damit habe ich wohl zu kurz gedacht. „Und wovon ernähren sich die Tiere vor der Schlachtung?“, kontert das vorlaute Insekt. „Auch die Menschen bekommen ohne uns Probleme. Etwa ein Drittel ihrer Lebensmittel würde es nicht geben, wenn die Bestäubungsleistung der Bienen wegfällt.“

Ich werde langsam nachdenklich. „Ja, ok, Du bist wichtig“, sage ich. Die Biene lässt die Flügel hängen: „Leider wird darauf nur wenig Rücksicht genommen. Auf unseren Flügen finden wir immer weniger Nahrung“, seufzt sie. „Was kann man dagegen machen?“, frage ich bedrückt. „Du leider gar nichts“, antwortet Honey. „Das müssen schon die Menschen übernehmen. Jeder kann vor seiner Haustür etwas tun. Wer ein Bienenhotel baut, bietet uns Schutz, wer nicht ständig mäht und düngt, erweitert unser Nahrungsangebot, und gut gepflegte Streuobstwiesen sind für uns ein wahres Festmahl.“

Dann beginnt Honey, mit ihren zarten Flügeln zu schlagen, und die fleißige Biene hebt ab. „Also, ich muss weiter. War schön, Dich kennenzulernen“, sagt sie und summt davon. Und während ich ihr so hinterhersehe, fällt mir doch noch ein, wie ich helfen kann. Den nächsten Steingarten, an dem ich vorbeikomme, werde ich mit meinen Pfoten gründlich umpflügen, damit dort wieder Grünzeug wachsen kann. Darauf mein Hector-Ehrenwort!





EIN BAD MIT BÄUMEN

Wanderfreunde wissen es schon lange – ein Tag im Wald tut Körper und Seele gut. Jetzt wird der Spaziergang unter Bäumen auch touristisch beworben und medizinisch erforscht. Der neue Trend heißt Waldbaden.

Ist das nur eine Werbe-Idee findiger Tourismusmanager oder kann es tatsächlich heilsam sein, in die Welt der Bäume einzutauchen? Am Thema Waldbaden scheiden sich die Geister. Während die Waldmedizin „Shinrin Yoku“ in Japan bereits an Universitäten gelehrt wird, beginnt man hierzulande gerade erst damit, den Forst als natürliches Behandlungszimmer zu entdecken.

Was der Wald alles kann

Immer mehr Wissenschaftler gehen der Frage nach: Wie heilsam ist Dr. Wald? Eine Studie, an der auch die baden-württembergischen Universitäten Freiburg und Tübingen beteiligt waren, kam jüngst zu dem Ergebnis: Waldbaden kann gesundheitsfördernd sein – aber nur, wenn man es richtig macht. Wer sich vom Bad im Wald therapeutische Wirkung erhofft, sollte auch Ruhe und Zeit auf seinem Behandlungsplan stehen haben. Wird der Aufenthalt in der Natur mit Achtsamkeitsübungen kombiniert, kommt es zu einer nachweisbaren Reduktion des Stresshormons Cortisol. Hinzu gesellt sich die gesundheitsfördernde Wirkung der sogenannten Terpene. Der japanische Waldforscher Qing Li hat erforscht, welchen Einfluss die chemischen Botenstoffe der Bäume auf den menschlichen Körper haben und fand deutliche Hinweise auf eine Stärkung des Immunsystems.

Der Trend setzt sich fest: Bei Heringsdorf in Mecklenburg-Vorpommern wurde 2018 Europas erster Kur- und Heilwald eingeweiht. Andere Gemeinden arbeiten an Konzepten für Heilwege und Gesundheitswälder. Vielerorts kann man mit ausgebildeten „Waldbademestern“ auf Tour gehen. Und natürlich kann man die Kraft aus der Natur auch ganz allein für sich entdecken.

RUHEPAUSEN:

Viele Menschen haben ein gutes Gefühl für Stimmungen oder Umgebungen, die ihnen guttun. Wer eine solche Stelle für sich im Wald entdeckt, sollte innehalten und die positiven Einflüsse bei einer Rast auf sich wirken lassen.

ENTSCHLEUNIGUNG:

Ziel ist es, den Wald mit allen Sinnen wahrzunehmen. Zwei Stunden gelten als Minimum für ein Waldbad. Es geht nicht darum, Tempo zu machen. Langsames Schlendern ist genau richtig.

KONTAKT ZUR NATUR:

Das Spiel des Lichts, die Struktur der Blätter und Rinde – schaut man genau hin, lässt sich vieles entdecken, und der Kopf wird frei. Wer das Naturerlebnis verstärken will, kann einen Baum umarmen oder die Hände im Boden versenken.

BEWUSSTE ATMUNG:

Eine ruhige und tiefe Atmung verstärkt die positiven Effekte des Waldbadens und bringt meditative Elemente ins Spiel.





DER FAKTOR MENSCH

Das globale Unternehmensnetzwerk PwC hat nachgefragt, welche besonderen Ansprüche Kunden an den Kundenservice haben. 15.000 Personen in zwölf Ländern wurden im Jahr 2018 für die Studie interviewt. Das Ergebnis bestätigt den hohen Stellenwert der Ansprechpartner vor Ort.

- 75 Prozent der befragten Personen äußerten den Wunsch nach persönlicher Interaktion.
- Bei der Frage nach dem wichtigsten Faktor für ein positives Kundenerlebnis nannten 48 Prozent den freundlichen Service der Mitarbeiter.
- Lediglich 32 Prozent würden im Zweifel dem Anbieter mit der besseren Technologie den Vorzug geben.
- 43 Prozent der Befragten wären bereit, Preisaufschläge in Kauf zu nehmen, wenn dafür bei der Interaktion mit dem Anbieter alles reibungslos funktioniert.

*Im Gespräch bleiben:
Selbst in Zeiten zunehmender
Digitalisierung wünschen sich viele
Menschen den persönlichen
Kontakt*



Mehr Informationen
gibt es unter
[www.ogy.de/pwc-
kundenservice](http://www.ogy.de/pwc-kundenservice)

KUNDENSERVICE AUF AUGENHÖHE



Die Digitalisierung greift tief in unser Leben ein. Die Arbeitswelt verändert sich, Mobilität wird neu gedacht, und es gibt alternative Kommunikationsplattformen. Der Faktor Mensch bleibt dabei jedoch mitunter auf der Strecke. Die Stadtwerke gehen den digitalen Wandel deshalb behutsam an und bleiben als regionale Energieversorger mit ihren Kunden im Gespräch.

Zu Beginn des 21. Jahrhunderts steht die Gesellschaft vor großen Veränderungen. Bargeldloses Zahlen, autonomes Fahren, künstliche Intelligenz, die smarte Immobilie oder der Roboter am OP-Tisch – neue Technologien verändern den Alltag in atemberaubendem Tempo. Und nicht jeder will – oder kann – damit Schritt halten. Während die einen laut „Hallo, Zukunft!“ rufen, verstärkt sich bei den anderen das Gefühl, dass ihnen zunehmend die Kontrolle entgleitet.

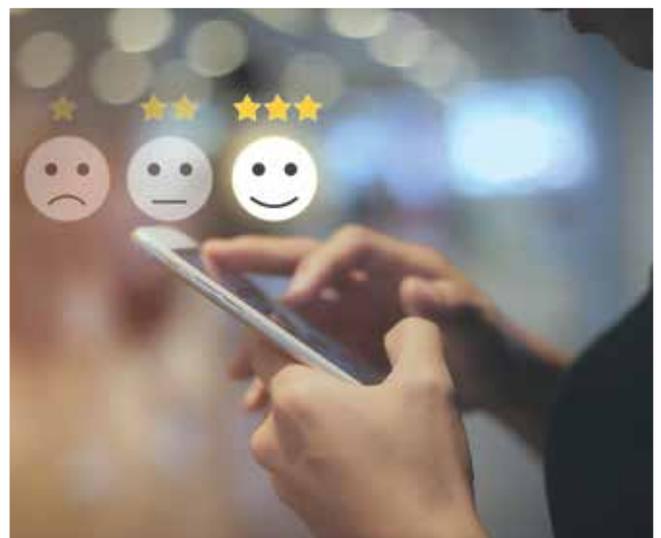
Es ist eine diffuse Stimmungslage, in der die Frage, wo genau die Chancen und wo die Risiken des technologischen Wandels liegen, noch nicht abschließend beantwortet werden kann. Umso wichtiger ist es, dass Dienstleister und Unternehmen ihre Kunden mit auf die Reise nehmen und gemeinsam Angebote entwickeln, die das Beste aus der analogen und der digitalen Welt vereinen.

Die Stadtwerke sind kommunale Betriebe und neigen schon von daher nicht dazu, aktuellen Trends vorschnell hinterherzurrennen. Wenn es um die Daseinsvorsorge geht, müssen die Zukunftsstrategien wohlüberlegt sein. Der Mensch steht im Mittelpunkt und stets werden Entscheidungen daraufhin abgeklopft, welchen Mehrwert sie für die Bürger bringen.

Online oder persönlich: Sie haben die Wahl

Natürlich kommt auch die Energiewirtschaft am technologischen Wandel nicht vorbei. Vieles wird einfacher und besser und spart Zeit und Geld. Doch die Erfahrung zeigt: Veränderungen werden nur dann als positiv wahrgenommen, wenn sie der Kunde versteht. Die Stadtwerke vor Ort bleiben deshalb ansprechbar und zwar ganz konkret und höchstpersönlich.

In den Kundenzentren arbeiten Menschen, die man kennt, und die Tag für Tag mit ihrem Gesicht für das Unternehmen stehen. Wer etwas online erledigen möchte – kein Problem. Doch wenn der persönliche Kontakt gesucht wird, wenn der Kunde Rückfragen hat, wenn schnell kompetente Ansprechpartner zur Verfügung stehen müssen oder Dinge auf dem kurzen Dienstweg geregelt werden sollten, dann sind die Hotline, das E-Mail-Postfach oder der Chatbot auch in der digitalisierten Welt nur die zweite Wahl.



Manche Anliegen, wie etwa das Übermitteln der Zählerstände, kann man einfach online erledigen. Komplexere Fragen lassen sich oft besser in einem persönlichen Gespräch klären

WIE PERSÖNLICH IST DAS

DIGITALE

Der Mensch ist ein soziales Wesen. Deshalb bleibt der persönliche Kontakt ein wichtiger Indikator für die Kundenzufriedenheit. Mit dauerbesetzten Hotlines, stereotypen Antworten aus der Liste der am häufigsten gestellten Fragen oder sprachgesteuerten Computersystemen kann man viel Vertrauen verspielen.

Große Telekommunikations- und Energiekonzerne tun es, Banken tun es und Versicherungen tun es. Das Netz der Kundenserviceangebote in der Fläche wird ausgedünnt. Anstelle des Filialleiters grüßt der Geldautomat. Die datenbasierte Computeranimation ersetzt den Berater in der Nachbarschaft und der ortskundige Servicemitarbeiter wird von einer anonymen Hotlinestimme abgelöst.

Lange Zeit hieß die Devise „digital first“ – doch das hat sich geändert. Für viele Kunden ist das Maß schon lange voll. Sie suchen nicht nur nach dem günstigsten Tarif, sondern schauen wieder ganz genau hin, welchen Service sie erwarten können. Das aktuelle Stimmungsbarometer zeigt, womit Unternehmen heute punkten können:

- **Reaktionszeit:** Wer eine dringende Frage hat, möchte nicht in einer Hotline festhängen oder tagelang auf die Beantwortung einer E-Mail warten. Beim Kundencenter vor Ort kann man einfach vorbeigehen und schnell und problemlos sein Anliegen vortragen.
- **Problemlösung:** Davon träumt jeder Kunde – auf Anhieb wird alles geklärt. Bei digitalen Kundenportalen sind häufig mehrere Anläufe vonnöten, bis alle relevanten Informationen ausgetauscht und alle offenen Fragen geklärt sind. Der Gesprächspartner im Servicecenter ist da im Vorteil: Er kennt die Situation vor Ort, verfügt über die nötigen Kontakte und kann flexibel reagieren.



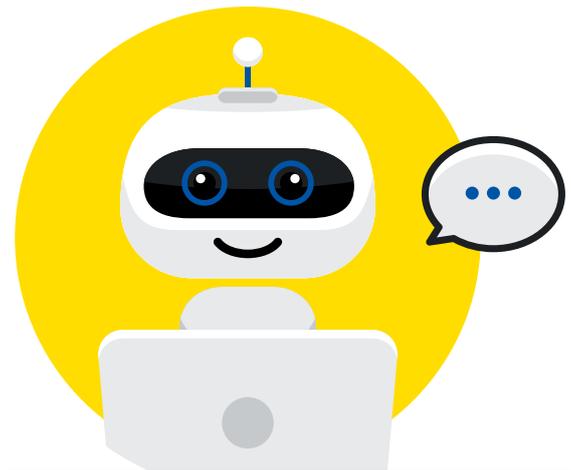
REAKTIONSZEIT



PROBLEMLÖSUNG



- Expertenwissen:** Ein kompetenter Gesprächspartner ist eine Wohltat und sorgt dafür, dass es erst gar nicht stressig wird. Durch die Auslagerung der telefonischen Beratung und des Beschwerdemanagements an externe Dienstleister geben viele Unternehmen ein wichtiges Werkzeug zur Kundenbindung aus der Hand. Wer mit vorgestanzten Antworten abgefertigt wird und sich nicht ernst genommen fühlt, zeigt wenig Toleranz und sucht sich schnell einen anderen Anbieter.
- Verknüpfung:** Voice-Chat, Chat, E-Mail, SMS oder soziale Netzwerke – die Kommunikationskanäle zwischen Unternehmen und ihren Kunden werden vielfältiger. Selbstverständlich ist es sinnvoll, die Möglichkeiten auch zu nutzen. Die Technik sollte dabei aber nicht zum Selbstzweck werden. Natürlich gehen auch lokale und regionale Energiedienstleister mit der Zeit und bauen digitale Tools und neue Medien in ihren Service ein. Entscheidend bleibt dabei jedoch, dass der Mix zwischen neuen Technologien und bewährten Strukturen stimmt.
- Leistungsstärke:** Die Aufgaben der Energieversorger sind breit gefächert. Im Kundencenter laufen die Fäden zusammen. Hier gibt es individuelle Beratung zu den vielfältigen Produkten und Dienstleistungen. Gemeinsam wird eine maßgeschneiderte Energielösung mit dem passenden Tarif gesucht. Die Information zu Themen wie E-Mobilität, Photovoltaik oder dem Einbau einer Wallbox gehört ebenso dazu wie die Klärung von Fragen zu Rechnungen, die wegen der gesetzlichen Vorgaben für die Kunden oft nicht auf Anhieb verständlich sind.



HÄTTEN SIE'S GEWUSST? SO FUNKTIONIERT EIN CHATBOT

Der Name des textbasierten Online-Dialogsystems setzt sich aus den Begriffen „Chat“ und „Roboter“ zusammen. Wer mit seinem Anruf bei einem Chatbot landet, wird von einem sprachgesteuerten Computersystem durch das Gespräch geführt. Es funktioniert per Texteingabe oder Sprache und ist in der Lage, Anfragen ohne menschliches Zutun zu beantworten. Durch den Einsatz künstlicher Intelligenz entwickeln sich Chatbots zu selbstlernenden Systemen, die so überzeugend funktionieren, dass es für den Anrufer häufig schwer erkennbar ist, dass er mit einer Maschine kommuniziert.

Bilder: © gpointstudio, © sfscorenet, © contrastwerkstatt, © kolonko / stock.adobe.com



EXPERTENWISSEN



VERKNÜPFUNG



LEISTUNGSTÄRKE

KÜHLUNG FÜR HEISSE TAGE

Die deutschen Sommer werden wärmer. Hitzespitzen, die man bisher mit heruntergelassenen Rollläden am Tag und geöffneten Fenstern bei Nacht leicht überbrücken konnte, häufen sich und werden zum Problem. Da rückt ein Hilfsmittel in den Blickpunkt, das hierzulande im Privathaushalt kaum eine Rolle spielt: die Klimaanlage.

Den Anblick von Häuserfassaden, die mit klobigen, surrenden Kältegeräten zugestrichelt sind, kennt man vor allem aus dem Urlaub. In vielen Teilen der USA zum Beispiel kann man der Zwangskühlung aus der Maschine kaum entkommen. Hotelzimmer, Autovermietung, Restaurant oder Shopping-Mall – ohne Air-Condition läuft hier gar nichts.

Davon ist man in Deutschland noch weit entfernt. Nach Angaben des Umweltbundesamtes sind zwischen Flensburg und dem Bodensee lediglich ein bis zwei Prozent der Wohnfläche klimatisiert. Bei Bürogebäuden liegen die Zahlen allerdings schon deutlich höher. Über die Hälfte der Mitarbeiter können an Hitzetagen einen kühlen Kopf bewahren. Auch die Autofahrer bleiben cool – die Klimaanlage ist mittlerweile guter Standard.

Jetzt legen Privathaushalte nach. Der Bundesverband Technik des Einzelhandels (BVT) verzeichnete im Hitzesommer 2018 eine deutliche Zunahme der Verkaufszahlen im Bereich der Privatkunden. 2019 verfestigte sich der Trend. Die Experten des Ökoinstituts in Freiburg prognostizieren bis zum Jahr 2030 einen Anstieg von fest eingebauten Klimageräten in Privathaushalten auf acht bis 13 Prozent. Grund genug, einmal genauer hinzuschauen, was die Kältemaschinen leisten können und wo ihre Schwachstellen liegen.

Kühler Kopf an heißen Tagen: Mit einer Klimaanlage lassen sich auch extreme Temperaturen in den eigenen vier Wänden bestens ausgleichen



WELCHE KLIMAAANLAGEN GIBT ES?

Experten unterscheiden zwischen Monoblock- und Splitgeräten. Hinter dem Monoblockgerät verbirgt sich die mobile Variante. Außen- und Inneneinheit sind in einem Gerät verbaut. Dieses kann als Fensterklimagerät oder tragbare Kühlungseinheit eingesetzt werden und ist leicht zu montieren. Splitgeräte bestehen aus einem Außengerät und einem oder mehreren Innengeräten (Multisplit) und dürfen nur durch fachkundiges Personal installiert werden.

WIE UNTERSCHIEDET SICH DIE LEISTUNG?

Mobile Raumklimageräte arbeiten deutlich weniger effektiv als eine fest installierte Splitanlage. Die Stiftung Warentest hat die Leistung von fünf Single-Splitgeräten und fünf mobilen Klimaanlagen verglichen und kommt zu dem Ergebnis: Mobile Varianten schaffen punktuell Entlastung, eignen sich aber nicht für den Dauereinsatz. Die besten Splitgeräte kühlten den 14 Quadratmeter großen Prüfraum in weniger als zehn Minuten von 35 auf 25 °C herunter. Das leistungsfähigste Monoblockgerät benötigte dafür 45 Minuten.

WIE HOCH IST DER PREIS?

Mobile Monoblockgeräte sind für dreistellige Beträge im Handel erhältlich. Der Preis für hochwertige Geräte bewegt sich zwischen 300 und 600 Euro. Wer sich für ein Splitgerät entscheidet, muss deutlich mehr berappen. Mit den Kosten für den Einbau und die Installation kommt da schnell eine mittlere vierstellige Summe zusammen.

WAS MACHT DIE KÜHLUNG MIT DER UMWELT?

Klimaanlagen haben einen hohen Stromverbrauch. Die Internationale Energieagentur (IEA) rechnet dem Bereich Klimatisierung und Lüftung etwa zehn Prozent des weltweiten Stromverbrauchs zu. Hinzu kommt die Umweltbelastung durch die bisher üblichen Kältemittel, die vom Umweltbundesamt als äußerst klimaschädlich eingestuft werden. Besonders kritisch bewertet die Behörde den Umstand, dass viele Geräte auf Dauer nicht dicht sind. Durch die sogenannten Leckagen entweichen deshalb beachtliche Mengen an teilfluorierten Kohlenwasserstoffen (HFKW) in die Atmosphäre. Die Hersteller reagieren und bieten mittlerweile für viele Modelle HFKW-freie Alternativen. Und auch das sollte man wissen: Ventilatoren haben einen deutlich geringeren Stromverbrauch als Klimageräte.

**WEB
TIPP**

ZUM WEITERLESEN

-  www.klimaworld.com
-  www.ogy.de/gesundheits-klimaanlagen
-  www.ogy.de/umweltbundesamt-klimatisierung
-  www.ogy.de/bund-rvso-klimageraet
-  www.ogy.de/klimaanlagen-fuer-wohnungen

KLARE GRENZEN FÜR MIESEPETER

Das Phänomen kennt jeder. Eben noch hatte man gute Laune, dann kommt ein Mensch, der die Stimmung in wenigen Sekunden ins Negative verkehrt. Nicht immer ist es möglich, solche Energieräuber zu meiden. Doch es gibt Strategien, um sich vor ihnen zu schützen.

Man hat sich eben erst begrüßt, schon wird gejammert und geklagt. Die Welt ist schlecht, die Kinder könnten dankbarer sein und der Kaffee war auch schon mal besser. Um Zeitgenossen, für die das Glas immer halb leer ist, macht man lieber einen großen Bogen. Denn die Flut der Negativbotschaften, das ewige Kreisen um Probleme und der hohe Bedarf an aufmunternden Worten können die eigenen Kraftreserven empfindlich schwächen.

Wer feststellt, dass ihn eine Begegnung eher ermüdet und stresst, tut deshalb gut daran, sich auf Kontakte und Beziehungen zu konzentrieren, die bereichernd und belebend sind. Das ist beim übellaunigen Metzger um die Ecke einfach. Der Wechsel zum fröhlichen Kaufmann von der Konkurrenz ist kein Problem. Wenn es sich um Familienmitglieder oder Kollegen handelt, sieht das schon anders aus.

Durch die emotionale Verbundenheit haben Energieräuber aus dem direkten Umfeld leichtes Spiel. Man fühlt sich ihnen gegenüber verantwortlich, möchte Enttäuschungen vermeiden oder steckt in eingefahrenen Strukturen fest. Weil aber Energievampire erfahrungsgemäß nur wenig Bereitschaft zur Einsicht oder gar Veränderung zeigen, empfiehlt es sich, das eigene Verhalten neu zu justieren. Folgende Strategien haben sich dabei bewährt.

Vorsicht, Falle:
Auch **KLATSCH UND TRATSCH** gehören zu den Energieräubern. Die Unsitte, hinter ihrem Rücken über andere Menschen zu reden, appelliert an die niederen Instinkte und schadet auch jenen, die ihre Zeit damit verplempern, Freunde oder Kollegen schlechtzumachen.

Wer sich bemüht, die **MOTIVE** eines Energieräubers zu verstehen, tut sich im Umgang mit den Nehmertypen leichter.

Lernen Sie **NEIN ZU SAGEN** und stellen Sie klar: Sie helfen gern, wenn es Ihnen möglich ist und sinnvoll erscheint. Seine Probleme aber muss Ihr Gegenüber selbst in den Griff bekommen.

Im Umgang mit Energieräubern kommt man ohne **EMOTIONALEN SCHUTZPANZER** nicht aus. Jeder hat es selbst in der Hand, ob ihn die Äußerungen des Gegenübers auf die Palme bringen. Wer es schafft, sich innerlich zu distanzieren und die Dinge nicht persönlich zu nehmen, kommt leichter mit Miesepetern und Dauernörglern zurecht.

Auch ein Blick auf **DAS EIGENE VERHALTEN** kann weiterhelfen. Energieräuber spüren instinktiv, bei wem sie ihren Frust und ihre Sorgen leichter abladen können. Deshalb ist es wichtig, Grenzen zu ziehen.

Zeitgenossen, die in allem und jedem nur das Negative sehen, kann man mit der richtigen Strategie den Wind aus den Segeln nehmen



Auch lecker:

Anstelle des Kompotts passen auch marinierte Erdbeeren toll zu den Grießschnitten. Dazu die geputzten Früchte mit Limettensaft und Honig mischen und eisgekühlt servieren.



KOKOS-GRIESSSCHNITTEN

MIT ERDBEER-RHABARBER-KOMPOTT

ZUTATEN FÜR 4 PORTIONEN

ZUBEREITUNG

Für die Grießschnitten:

1 l	Milch (3,5 % Fett)
40 g	Butter
80 g	Zucker
1 Prise	Salz
1/2	abgeriebene Schale einer Bio-Zitrone
150 g	Hartweizengrieß
1	Ei (Größe M)

Für das Kompott:

300 g	Erdbeeren
3 cl	Zitronensaft
80 g	Zucker
1/2	Vanilleschote (ausgekratztes Mark)
100 g	Rhabarber

Zum Panieren:

40 g	Mehl
80 g	Kokosflocken
80 g	Semmelbrösel
2	Eier (Größe M)

Außerdem:

Form von 20 x 30 cm und 2 cm Höhe
Klarsichtfolie zum Auslegen der Form
Butter zum Braten
Puderzucker zum Bestäuben

Für die Grießschnitten die Milch mit Butter, Zucker, Salz und Zitronenschale in einem Topf aufkochen lassen und den Grieß unter Rühren einstreuen. Die Hitze reduzieren und zehn Minuten unter Rühren ausquellen lassen. Vom Herd nehmen und das Ei schnell unterrühren. Form mit Klarsichtfolie auslegen, die Grießmasse einfüllen und glatt streichen. Mit Klarsichtfolie bedecken und über Nacht kühl stellen.

Für das Kompott 200 g Erdbeeren putzen, waschen und gut abtropfen lassen. Mit dem Zitronensaft pürieren. Durch ein Sieb in eine Kasserolle passieren und mit dem Zucker aufkochen. Anschließend Rhabarber putzen, die Stangen längs vierteln und in dünne Scheiben schneiden. 100 g Erdbeeren putzen, waschen, gut abtropfen lassen und in kleine Würfel schneiden. Beides in den Topf geben und zwei Minuten weiterkochen. Vom Herd nehmen und erkalten lassen.

Die Form auf eine Arbeitsfläche stürzen und Folie abziehen. Mit einem Ausstecher von 6 cm Durchmesser Blumen ausstechen (alternativ kann man auch Quadrate von 5 x 5 cm schneiden).

Mehl und die mit den Kokosflocken gemischten Semmelbröseln jeweils auf einen flachen Teller geben. Die Eier in einem tiefen Teller mit 2 EL Wasser verquirlen. Die Grießblumen zuerst in Mehl, dann in Ei und zum Schluss in dem Brösel-Kokos-Gemisch wenden, dieses etwas andrücken. Butter in einer beschichteten Pfanne erhitzen. Die Grießblumen einlegen und golden ausbacken. Auf Tellern anrichten, mit Puderzucker bestäuben und das Kompott dazu reichen.

SOMMERRÄTSEL

			Nadelbaum	kurz: Aktualitätenkino				falsch	
		vergeblich, unvernünftig			dt. Komponist		dän. Biochemiker (+ 1976)		Inhaltslosigkeit
	Reiswein unrund laufen				Stadt in Thüringen		einstell. Zahl eisiger Überzug		kapern
mehrere		2				Flugkörper Silberpappel			Geldeinsatz im Kartenspiel
Donau-Zufluss			Händler Klettervogel	1			10		Zeichen für Niob kleiner Kanal
				US-Polizeibehörde			Teile von Messern	6	
nicht dieses			Kontrollur nimmer		9				engl.: lassen Zarenname
Neuntonintervall				griech. Göttin		Pelztier	Lebewesen/ Mz.		
erspäh	4		5				Teil des Gartens	gegen langweilig	
	bevor			Rhein-Zufluss i. Baden-Württ.		Schiffstyp		7	
		ital.: drei				Kohleprodukt nicht nah			3
			Männername	8					
			Ablauf						
				Zeichen für Radium					

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



Städtische Betriebswerke Luckenwalde GmbH
 Kirchhofsweg 6
 14943 Luckenwalde
www.sbl-gmbh.net

Wir sind gern persönlich für Sie da:
 Montag 9:00 bis 15:30 Uhr
 Dienstag 9:00 bis 18:00 Uhr
 Mittwoch nach Vereinbarung
 Donnerstag 9:00 bis 18:00 Uhr
 Freitag 9:00 bis 11:30 Uhr
 Telefon 03371 682-59
 Telefax 03371 682-76
 kundencenter@sbl-gmbh.net

Entstörungsdienst
 Strom, Gas oder Wärme
Telefon
0171 7201074

Impressum
 Verantwortlich für den lokalen Inhalt:
 René Lehmann-Rotsch
 Verlag und Herstellung:
 Körner Magazinverlag GmbH
 www.koernermagazin.de
 Redaktion:
 Claudia Barner
 Petra Hannen