

Kundennähe  
& Kompetenz

perfekt kombiniert

# update

Nr. 2, Dezember 2011

Spannende Resultate  
aus der Kundenumfrage

Hälg Group verstärkt  
ihren Service

Pensionierte gehen  
auf Reise

## Kurznews

### Der Kunde im Zentrum – neue Kompetenzzentren

Um auf die spezifischen Bedürfnisse in einzelnen Markt- und Kundensegmenten noch besser eingehen zu können, bildet die Hälg Group schweizweite Kompetenzzentren. Dank der Bündelung von technischem Know-how und Branchenwissen können wir die Kunden so noch kompetenter beraten und betreuen. In der Niederlassung St.Gallen haben wir unser erstes Kompetenzzentrum für Wärmeverbünde gebildet. Eines für die Fleischindustrie ist in Luzern vorgesehen und weitere folgen.

### Neuer Standort in Zürich

Die zunehmende Platznot und der Eigenbedarf des Vermieters verlangten nach 30 Jahren am Sihlquai einen Umzug. Seit dem 26.09.2011 sind Hälg Zürich und Hälg Facility Management AG nun an der Förlibuckstrasse 66, ganz in der Nähe des alten Standortes, einquartiert.

### Hälg Group Kundenanlass

Für unsere Kunden aus der ganzen Schweiz findet am späten Nachmittag des 31. Mai 2012 erstmals der Hälg Group Kundenanlass in Zürich statt. Reservieren Sie sich das Datum schon heute! Mehr Infos folgen.



BUILDING SERVICES GROUP



## Zufriedene Kunden kommen wieder – unzufriedene erzählen es weiter

**S**ie als Kunde stehen bei uns im Zentrum und wir wollen daher wissen, wie Sie mit uns zufrieden sind. Angesichts der Grösse unseres Unternehmens ist es aber unmöglich, diese Zufriedenheit persönlich zu erheben. Deshalb haben wir im vergangenen Sommer eine schriftliche Umfrage bei unseren Servicekunden lanciert. Die überwiegend sehr positiven Rückmeldungen freuen mich sehr und auch die grosse Zahl wiederkehrender Kunden spricht für uns.

Ich möchte aber nicht bestreiten, dass es sowohl bei unserer Umfrage als auch im geschäftlichen Alltag schlechte Feedbacks gab und immer wieder gibt. Auch wenn deren absolute Zahl klein ist, nehmen wir Beschwerden ernst und versuchen, Probleme rasch und richtig zu lösen. Negative Rückmeldungen sind wertvoll und bieten uns eine grossartige Chance zur Verbesserung und zur Festigung der Kundenbeziehung. Ich möchte Sie daher einladen, mit mir in direkten Kontakt zu treten, wenn Sie besonders negative, aber auch besonders positive Erlebnisse mit uns hatten.

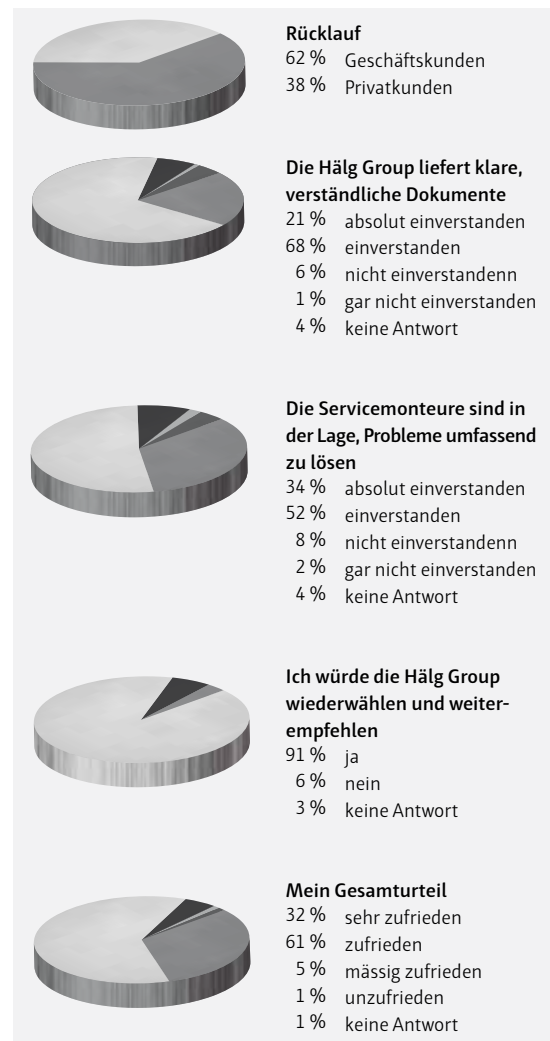
In unserem Leitbild haben wir verankert, dass wir grossen Wert auf Qualität in allen Belangen unserer Dienstleistungen legen. Dies umfasst einerseits unsere handwerkliche Qualität, aber auch die Qualität in unseren Beziehungen mit Kunden und Partnern. Der beunruhigenden wirtschaftlichen Entwicklung in Europa und der Welt werden sich auch die Schweiz und unsere Branche nicht entziehen können. Gute und fundierte Kundenbeziehungen werden uns aber helfen, mit dieser Herausforderung umzugehen. Eine stabile Beziehung mit uns als Dienstleister nützt auch Ihnen: Sie können sich darauf verlassen, dass wir auch in Zukunft für Sie und Ihre Bedürfnisse da sein werden.

Nun wünsche ich Ihnen eine spannende Lektüre unseres «updates», frohe Festtage und ein gesegnetes neues Jahr.

**Herzlichst,  
Ihr Roger Baumer**  
Group CEO / Mitinhaber  
roger.baumer@haelg.ch

# Kunden stellen der Hälg Group ein sehr gutes Zeugnis aus

Die Hälg Group führte im Sommer eine schriftliche Kundenbefragung über ihr Serviceverhalten durch. Befragt wurden mehrere Tausend Kunden aus dem professionellen Bauumfeld sowie aus Privathaushalten. Wir wollten von unseren Kunden wissen, wie sie uns im Servicealltag erleben, was ihnen besonders positiv, aber auch negativ aufgefallen ist und welche zusätzlichen Dienstleistungen sie von uns erwarten. Der Rücklauf betrug erfreuliche 22%. Unter allen Einsendungen wurde ein Wochenende in einem luxuriösen Hotel ausgelost. Der glückliche Gewinner stammt aus der Region Basel. Wir gratulieren herzlich und bedanken uns bei allen Teilnehmern, dass sie uns die Möglichkeit geben, uns weiterhin zu verbessern.



## Service

# Verstärkung im Service

**Die Hälg Group intensiviert ihre Serviceaktivitäten durch den Kauf der Othmar Huwiler Feuerungen GmbH aus Wittenbach (SG) und die Übernahme des Servicegeschäftes der Mühlegg AG aus Muttenz (BL). Damit trägt die Hälg Group zur Umsetzung ihres strategischen Wachstumszieles im Service bei.**



Reto Briner (Leiter der Hälg-Niederlassungen Ostschweiz), Adelheid und Othmar Huwiler und Roger Baumer (CEO und Mitinhaber der Hälg Group), nach der Vertragsunterzeichnung.

Mit dem Verkauf der Othmar Huwiler Feuerungen GmbH regelt das Ehepaar Huwiler seine Geschäftsnachfolge. Im Gegenzug sichert sich die Hälg eine Vielzahl laufender Serviceverträge und stärkt damit ihre Marktposition im Servicebereich in der Ostschweiz. Die Othmar Huwiler Feuerungen GmbH wird vollständig in die Hälg & Co. AG fusioniert und tritt nicht mehr auf dem Markt auf. Fast gleichzeitig übernimmt die Hälg Group-Tochter Klima AG das Servicegeschäft der Mühlegg AG aus Muttenz, einem Unternehmen der Basler Musfeld-Gruppe. Mit diesem Kauf stehen der Klima AG sämtliche relevanten Informationen der Mühlegg AG zur Sicherstellung einer professionellen Betreuung der gebäudetechnischen Kundenanlagen zur Verfügung. Zudem kann sie weiterhin auf zwei fachkundige und langjährige Mitarbeitende der Mühlegg AG zählen.

### Titelbild

Die Abwärme aus dem benachbarten Produktionsbetrieb wird in den Rücklauf des Fernwärmenetzes des Wärmeverbundes Bühler eingespielen.

Projekt



Spatenstich im Wärmeverbund Bühler

# Positive Ökobilanz in der Gemeinde Bühler

Die in Appenzell Ausserrhoden gelegene Gemeinde Bühler liegt mit der Realisierung ihres Wärmeverbundes im ökologischen Trend. Derzeit baut man dort für rund sechs Millionen Franken einen Wärmeverbund, der von der Hälg Group geplant und jetzt realisiert wird.

Bei einem Wärmeverbund sind mehrere Liegenschaften an eine grosse Zentralheizung angeschlossen und so wird ein ganzes Versorgungsgebiet mit Wärme beliefert. Heizen mit Fernwärme bedeutet mehr Komfort im Hinblick auf Platzbedarf, Wartung, Unterhalt und Energiebeschaffung. Und ein Wärmeverbund leistet einen wesentlichen Beitrag zum Umweltschutz. Das Holz für die Energiegewinnung im Wärmeverbund Bühler stammt aus der Region und damit bleibt die Wertschöpfung im Ort. Ein positiver Nebeneffekt der Schnitzelholzbereitstellung sei die Rationalisierung der Holzernte mit tieferen Rüstkosten

und weniger Schlagräumung, sagen die weitsichtigen Verantwortlichen der Gemeinde Bühler.

## Hälg Group als Generalunternehmer für den Wärmeverbund

Die Heizzentrale wird direkt neben einem Industriebetrieb gebaut. Von dort führt das Fernleitungsnetz mit einer Länge von gut 3,6 Kilometern ins Dorf. Die Abwärme aus dem Produktionsprozess und der Ölheizkessel der benachbarten Firma dienen dem Wärmeverbund zur Not und Spitzenlastabdeckung. Die ersten Kunden, darunter viele Private, aber auch umliegende Industriebetriebe und einige Gebäude der öffentlichen Hand, beziehen seit 20. Oktober 2011 Wärme aus dem Wärmeverbund. Das Projekt wird im Winter 2012/13 komplett fertiggestellt sein. Die Hälg Group informierte Anfang 2010 an einer öffentlichen Gemeindeversammlung die Interessierten über die Möglichkeiten, die ein Wärmeverbund bietet. In der Folge plante und installierte sie das ganze Projekt schlüsselfertig. Das ist bereits der vierte grosse Fernwärmeverbund, der von der Hälg Group allein in der Ostschweiz realisiert wird. Und die nächsten stehen bereits vor der Tür.

## Private Public Partnership (PPP)



# PPP-Projekt Neumatt in Burgdorf kommt voran

Anfang April 2012 wird das kantonale Verwaltungszentrum Neumatt eröffnet und der Betrieb der Hälg Facility Management AG für die nächsten 25 Jahre übergeben. Derzeit erarbeitet diese die notwendigen Betriebs- und Verfahrenshandbücher, organisiert den Postdienst und akquiriert Personal, zum Beispiel für den zentralen Empfang. Unterdessen laufen alle Gebäudetechnik-Installationen der Hälg Group auf der Baustelle auf Hochtouren.

## Projekt

# Neues Büro- und Verwaltungsgebäude für die UEFA

Der Union of European Football Associations (UEFA), 1954 in Basel gegründet, gehören heute 53 Mitgliedsländer an. Der Verwaltungsratsitz befindet sich in Nyon. Jetzt entsteht gegenüber dem Haus des Europäischen Fussballs ein neues Büro- und Verwaltungsgebäude. Die Hälg Group installiert dort die Heizungsanlage mit Wärmepumpe sowie die Lüftungsanlagen.



## Projekt

# Neues Wahrzeichen für Luzern



Das modernste Stadion der Schweiz, zwei Wohnhochhäuser und ein Sportgebäude sowie Verkaufs- und Büroflächen: Unter dem Namen «Sportarena Luzern» entsteht bis 2012 eine komplett neue Überbauung auf der alten Allmend. Bereits seit dem Sommer schießt der FC Luzern seine Tore im neuen Stadion, der swissporarena, mit 17000 Zuschauerplätzen. Ein gutes Jahr später werden die ersten Schwimmer im neuen Hallenbad ihre Längen ziehen und danach in der Migros ihre Einkäufe tätigen. Und die Bewohner der beiden Hochhäuser, mit ihren 88 resp. 77 Metern Höhe die höchsten Gebäude der ganzen Innerschweiz, werden Aussicht und Komfort der neuen 286 Wohnungen genießen. Die Hälg Group realisiert die Grundausbauten Lüftung im Sportgebäude mit Hallenbad, Fitnesspark und Doppelturnhalle.

# Neuigkeiten über Führungspositionen in der Hälg Group



Seit 1.9.2011 verstärkt **Argjent Ramadani** die Hälg Group als Senior Project Manager im Bereich **Consulting & Engineering**. Er konnte in den letzten Jahren als Leiter Engineering bei einem Mitbewerber viel Erfahrung sammeln und innovative Projekte und Abwicklungsmodelle ausbauen. Argjent Ramadani ist qualifizierter Fachmann und Spezialist in der gesamten Breite der Gebäudetechnik mit einem ausgesprochen grossen Erfahrungsschatz.



In der **Niederlassung Chur** hat **Roman Senti** am 1.2.2011 die Leitung der Serviceabteilung und am 1.7.2011 zusätzlich die Rolle als stellvertretender Niederlassungsleiter übernommen.

Ursprünglich gelernter Heizungsmonteur mit Zusatzausbildung als Heizungszeichner, kann Roman Senti auf viele Jahre Erfahrung als Projektleiter zurückblicken. Er kehrte nach 10 Jahren in die Hälg Group zurück.



Im Zusammenhang mit der Gründung verschiedener Kompetenzzentren wird die **Niederlassung Luzern** neu ausgerichtet und dort ein weiteres Kompetenzzentrum für die Fleischindustrie aufgebaut. Für die Neuausrichtung hat **Walter Guetg** die interimistische Leitung der Niederlassung übernommen. **Frank Gubser** konzentriert sich nun auf die technische Leitung und den Aufbau des Kompetenzzentrums.



Die nächste Wachstumsphase verlangt in der **Niederlassung Winterthur** eine neue Organisation und eine breitere Führungsabstützung. Ab 1.1.2012 wird Winterthur deshalb von **Giuseppe Schipani** geführt, der bereits seit zwei Jahren in der Hälg Group tätig ist und über Führungserfahrung in der Branche verfügt. **Peter Kobelt** hat in der Niederlassung Winterthur seit der Gründung im Mai 2009 sehr gute Aufbauarbeit geleistet und übernimmt dort im kommenden Jahr die Serviceleitung.



Wir wünschen allen in ihren neuen Rollen grosse Befriedigung und viel Erfolg.

## Auszeichnung

### Schweizer Meisterschaften in Gebäudetechnik



Während vier Wettkampftagen zeigten 40 junge Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Schweizer Meisterschaften der Gebäudetechnik eine regelrechte Live-Show ihres Könnens. Stets wurden sie dabei von rund 40 000 Messebesuchern,

Angehörigen und Experten beobachtet. Die jungen Berufsprofis, die zu den besten der Schweiz gehören, hatten ihre anspruchsvollen Aufgaben unter enormem Zeitdruck zu bewältigen. Lukas Kappeler, der diesen Sommer seine Ausbildung als Gebäudetechnikplaner Heizung bei Hälg in Luzern abschloss, erreichte an den Schweizer Berufsmeisterschaften in Gebäudetechnik den hervorragenden 3. Rang in seiner Kategorie. Wir gratulieren herzlich!

## Pensionierte

### Pensionierte auf Reise

Eine gut gelaunte Pensioniertengruppe traf sich an einem frühen Septembertag zu ihrem jährlichen Ausflug. Siebzig Ehemalige aus der ganzen Schweiz mit ihren Partnerinnen und Partnern folgten der Einladung der Hälg Group. Die Reise führte nach Bundesbern, wo die Ratsdebatten auf der Zuschauertribüne mitverfolgt werden konnten. Ein Rundgang durch das Parlamentsgebäude sowie das anschliessende Gespräch mit den Nationalräten Jakob Büchler, Urs Hany und Christian Wasserfallen rundete den spannenden Besuch im Bundeshaus ab. Ein kurzer Spaziergang führte die muntere Reisegesellschaft ins Restaurant, wo die Hälg Group ein leckeres Mittagessen offerierte. Roger Baumer, Group CEO, und Hanspeter Moser, Leiter der Niederlassung Bern, brachten die Pensionierten in ihren

kurzen Ansprachen auf den neusten Stand über Organisation und Ausrichtung der Hälg Group. Vor der Heimfahrt durfte ein Besuch des neu gestalteten Bärengrabens natürlich nicht fehlen. Die Pensionierten genossen den Ausflug nach Bern und nutzten die Gelegenheit, ausgiebig in geschäftlichen und privaten Erinnerungen zu schwelgen.



## Interna

### Zürcher Niederlassung feiert Jubiläum

Nach der Gründung der Hälg in St.Gallen im Jahr 1922 wurde in Zürich am 1. Juni 1931 die erste Niederlassung eröffnet. So konnte dieses Jahr das 80-Jahr-Jubiläum mit den Mitarbeitenden und ihren Familienangehörigen gebührend gefeiert werden. An einem herrlichen Sommertag traf man sich auf einem Bauernhof, wo sich alle am feinen Frühstücksbuffet verköstigten und an einer Bauernolympiade messen konnten.

#### Impressum

**Herausgeber:** Hälg Building Services Group, Lukasstrasse 30, 9009 St.Gallen, Telefon +41 71 243 38 38, Telefax +41 71 243 38 40, haelg@haelg.ch, www.haelg.ch; **Redaktion:** claudia.baumer@haelg.ch; **Layout:** Kraftkom GmbH, St.Gallen; **Druck:** Ostschweiz Druck, Wittenbach; **Auflage:** 2300 Stk. deutsch, 600 Stk. französisch. Erscheint zweimal jährlich. © Hälg Group