



# Leben

Das Magazin der MVV

Eröffnung des neuen  
MVV E.forums am

**07.12.2019**

Ab 11 Uhr im MVV-Hochhaus

#### **MVV E.forum erleben**

Kommen Sie zur offiziellen Eröffnung unseres Energie- und Erlebnisforums und feiern Sie mit uns.

#### **Energiewelten entdecken**

Mannheims Fernwärme ist zukunftssicher.

#### **Mit Energie begeistern**

Sichern Sie sich das Elektroauto e.GO Life 20 in der Sonderedition mit PV-Anlage und Ladestation zum Aktionspreis.





mvv.de

## Leben

**04 Im neuen MVV E.forum**  
Wir bieten Ihnen noch mehr Service und individuelle Beratung.

**08 Große Eröffnungsfeier**  
Besuchen Sie uns im MVV E.forum am Samstag, 7. Dezember, ab 11 Uhr.



## Service

**16 Exzellente Kundenbetreuung**  
Im neuen MVV E.forum wurden Kundenwünsche umgesetzt.

**18 Erweitertes Angebot**  
Formalitäten komfortabel am Self-Service-Terminal erledigen.

## Energie

**10 Fernwärme**  
Wir investieren in die erneuerbare und zukunftssichere Wärmeversorgung.

**14 E-Mobilität zum Anfassen**  
Erleben Sie den Elektroflitzer e.GO Life und profitieren Sie von unserer App MVV eMotion.

**19 Kreuzworträtsel**



**Liebe Leserin, lieber Leser,**

wir begeistern mit Energie. Das ist der Maßstab für unsere tägliche Arbeit. Dazu gehört auch ein hochwertiger Kundenservice. Nach knapp einjähriger Bauzeit eröffnen wir am Samstag, dem 7. Dezember 2019, im Erdgeschoss des MVV-Hochhauses unser neues Kundenzentrum. Wir laden Sie an diesem Tag zwischen 11 und 17 Uhr zu einem bunten Eröffnungsprogramm ein. Kommen Sie vorbei – wir freuen uns auf Sie.

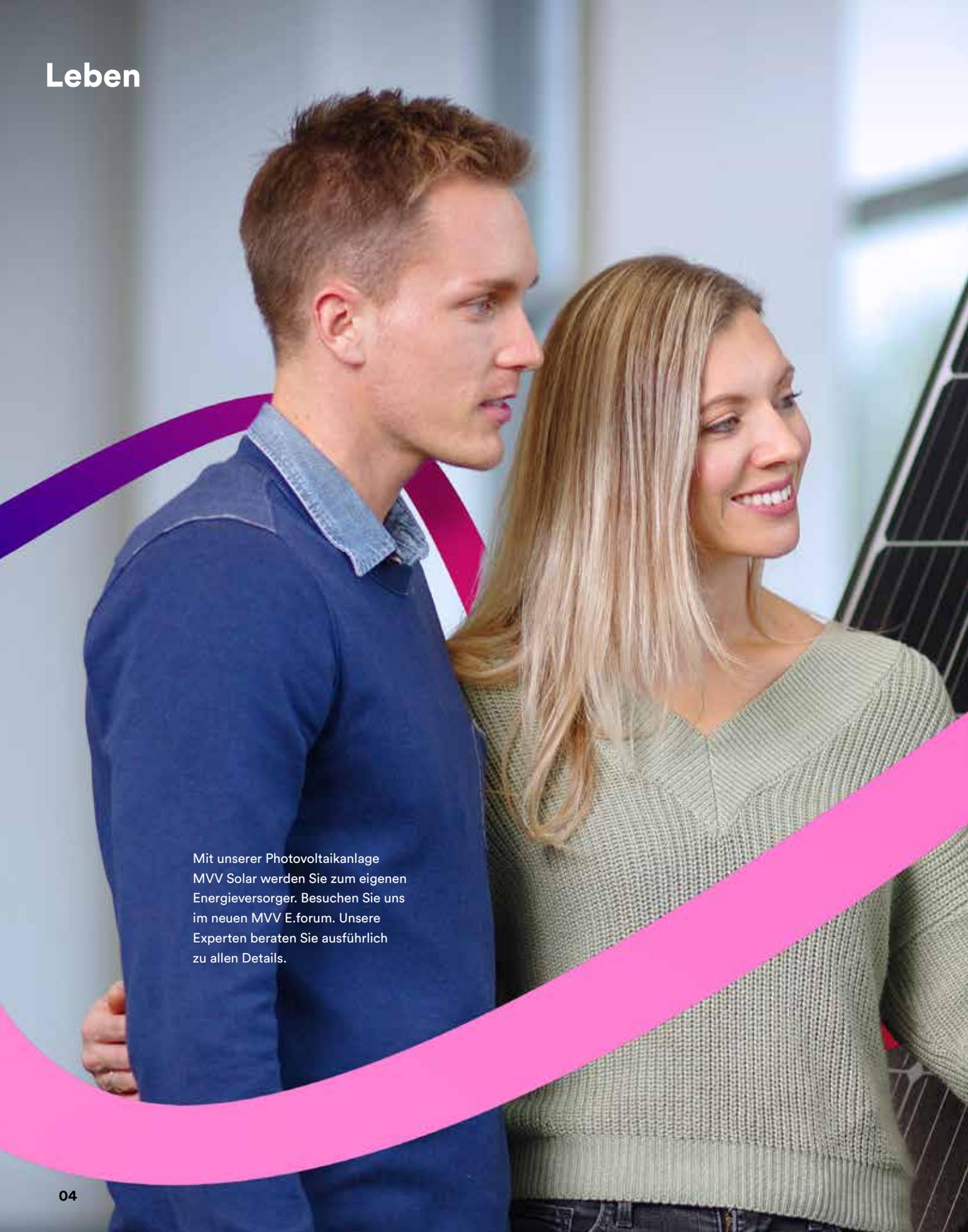
Das neue MVV E.forum ist nun die erste Anlaufstelle für Sie, unsere Kunden aus Mannheim und der gesamten Region. Zentral an der Kurpfalzbrücke gelegen, bieten wir Ihnen in einem modernen Umfeld freundlichen Service und individuelle Beratung zu allen Fragen rund um Ihre Energie, kombiniert mit einem einladenden Ausstellungsbereich für alle MVV-Produkte. Damit wird die Energiewelt der Zukunft für Sie erlebbar.

Lesen Sie auf den folgenden Seiten, was Sie alles in unserem Energie- und Erlebnisforum entdecken und erfahren können. Viel Spaß bei der Lektüre unseres Kundenmagazins und eine besinnliche Vorweihnachtszeit wünscht Ihnen allen

mit besten Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dr. Georg Müller'. The signature is fluid and cursive.

**Dr. Georg Müller**  
Vorsitzender des Vorstands



Mit unserer Photovoltaikanlage MVV Solar werden Sie zum eigenen Energieversorger. Besuchen Sie uns im neuen MVV E.forum. Unsere Experten beraten Sie ausführlich zu allen Details.

A man in a white shirt is looking at a solar panel. A woman's hand is pointing to the panel. The background is a large solar panel with a grid pattern. There are two curved lines, one pink and one red, crossing the image.

# Entdecken, erleben und erfahren

Im neuen MVV E.forum genießen Sie unseren kompletten Service. Unser freundliches Team berät Sie kompetent und individuell nach Ihren Bedürfnissen.

## Im MVV E.forum kümmern wir uns um Ihre individuellen Anliegen.

***JENS HOFFMANN plant bereits für die Zukunft und möchte schnellstmöglich die Energie für die Familie selbst erzeugen. Von seinem Besuch im neuen MVV E.forum im MVV-Hochhaus an der Kurpfalzbrücke verspricht er sich, im Rahmen einer Beratung zu erfahren, wie er das am besten zukunftssicher angeht.***

Selbst erzeugter Strom mit einer Photovoltaikanlage auf dem eigenen Dach bietet privaten Haushalten eine gute Möglichkeit, unabhängig von schwankenden Strompreisen erneuerbare Energie selbst zu nutzen. Durch die Kombination unserer intelligenten Energielösungen MVV Solar und MVV Batterie kann sogar der Großteil des Eigenverbrauchs gedeckt werden. Das hilft nicht nur beim Sparen, sondern schon auch unser Klima.

Wenn auch Sie Ihre eigene Energiewende Wirklichkeit werden lassen möchten, sind Sie im neuen MVV E.forum genau richtig. Vor Ort beraten Sie unsere Experten nicht nur individuell zu unseren Produkten und ihren Einsparpotenzialen. Wir nehmen uns auch die nötige Zeit für Sie, um Ihnen alles genau zu erklären und auch zu zeigen. Vom Dach

bis in den Keller, vom Solarpanel über den Wechselrichter und den Batteriespeicher bis zur E-Ladesäule haben wir anschauliche Exponate für Sie vor Ort.

***ANJA HOFFMANN benötigt für die Fahrt zur Arbeit und die Wege des Alltags ein neues Fahrzeug. Ein Elektroauto soll es sein. Bei ihrem Besuch im MVV E.forum möchte sie sich über den Viersitzer e.GO Life informieren.***

Auch für die Mobilität der Zukunft sind Sie mit unseren intelligenten Energielösungen auf der richtigen Seite. Während am Tag die Sonne über Ihre Solaranlage den Batteriespeicher lädt, nutzen Sie den gespeicherten Strom bequem in den Abendstunden und Ihr Elektroauto wird über Nacht mit sauberer Energie aus dem hauseigenen Speicher versorgt. Dafür sorgt unsere zuverlässige MVV Ladestation. Damit Sie Ihr Elektroauto auch unterwegs jederzeit laden können, haben wir in Mannheim und den angrenzenden Gemeinden bereits 60 öffentlich zugängliche Ladepunkte errichtet und in Betrieb genommen.

Wie es sich anfühlt, in einem Elektroauto zu sitzen oder einen Stromer durch das Mannheimer Stadtleben zu fahren?

### Das MVV E.forum auf einen Blick

**Kundenservice und Beratung:**  
Sie erreichen uns von montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr sowie mittwochs von 8 bis 12 Uhr und von 14 bis 18 Uhr.

**Kassenbereich und Self-Service-Terminal:**  
Für Sie geöffnet von montags bis freitags von 6.30 bis 22 Uhr.

**Straßenbahn:**  
Haltestellen Kurpfalzbrücke und MVV-Hochhaus sowie Haltestelle Abendakademie (in wenigen Minuten zu Fuß erreichbar).

[www.mvv.de/eforum](http://www.mvv.de/eforum)



Natürlich erfahren Sie auch das bei uns im neuen MVV E.forum. Entdecken, erfahren und erleben Sie Elektromobilität hautnah bei einer Probefahrt im e.GO Life (weitere Informationen auf der Seite 14).

***ANJA UND JENS HOFFMANN können in Kürze endlich in ihr neues Einfamilienhaus einziehen. Freunde haben den beiden den MVV-Umzugsservice empfohlen, über den sie sich nun im neuen MVV E.forum informieren möchten.***

Bei einem Umzug kommt schon einiges zusammen. Daher unterstützen wir Sie gerne beim Einzug in die neuen vier Wände. Am besten kommen Sie einfach

vorher in unser neues MVV E.forum und sprechen mit unseren Beratern vor Ort. Gemeinsam mit Ihnen klären wir innerhalb weniger Minuten, wie Ihre künftige Energieversorgung am besten gestaltet wird. Neben unserem Service zur An- und Ummeldung versorgen wir Sie mit nützlichen Informationen rund um Ihren Umzug, damit Sie immer alles Wichtige im Blick behalten. Und mit unseren beliebten Umzugsgutscheinen können Sie sogar bares Geld sparen. Von der Einrichtung einer Haltestellenverbotszone für Ihren Umzugswagen über einen Preisnachlass beim Möbelkauf bis hin zu Brötchen für Ihre Umzugshelfer haben wir ein Rundum-Paket für Sie vorbereitet.

**Noch bis zum 6. Dezember beraten wir Sie rund um alle Energiethemen wie gewohnt in O 7, 18. Ab dem 7. Dezember begrüßen wir Sie dann im neuen MVV E.forum im MVV-Hochhaus. Kommen Sie vorbei und entdecken Sie die neuen Möglichkeiten!**

# Eröffnung am Samstag, 7. Dezember Erleben Sie unser neues MVV E.

Größer, moderner und attraktiver: Wir haben im Erdgeschoss des MVV-Hochhauses für Sie umgebaut. Das neue MVV E.forum steht für exzellenten, persönlichen Kundenservice in Verbindung mit innovativen Produkten rund um die Themen E-Mobilität und intelligente Energie, wie das Elektroauto e.GO Life, MVV Solar, MVV Batterie und MVV Ladestation. Wir laden Sie zur offiziellen Eröffnung durch den Vorstandsvorsitzenden Dr. Georg Müller am Samstag, 7. Dezember, 11 bis 17 Uhr, herzlich ein. Sie erwartet ein abwechslungsreiches Programm für die ganze Familie. Auch für das leibliche Wohl ist bestens gesorgt.



## CHAKO Habekost

Der Ausnahme-Comedian und Kabarettist CHAKO Habekost begeistert seit vielen Jahren über die Grenzen der Region hinaus sein Publikum mit seinen Shows. Nach der offiziellen Eröffnung um 11 Uhr sowie um 15 Uhr kommen auch alle Besucher in den Genuss seiner urkomischen Wortgewandtheit. [www.chako.de](http://www.chako.de)

## Sonderfahrten zur Eröffnung

Kommen Sie zur offiziellen Eröffnung des neuen MVV E.forums ganz bequem mit der Straßenbahn. Eine exklusiv für dieses Event bereitgestellte Straßenbahn MVV E.forum befördert alle Besucher kostenfrei im 15-Minuten-Takt aus der Innenstadt zum MVV-Hochhaus.

## „Verliebt in Mannheim“

Im Rahmen unserer Kampagne „Verliebt in Mannheim“ engagieren wir uns für Mannheim und kommen zu Ihnen in die Stadtteile. Bei der Eröffnungsfeier können Sie sich über unsere anstehenden Aktionen informieren und einen der begehrten Herzluftballons erhalten.



# ber, 11–17 Uhr: forum

## E-Mobilität erleben

Erleben Sie Elektromobilität hautnah und unternehmen Sie eine Probefahrt mit dem e.GO Life. Sichern Sie sich gleich am Eröffnungstag Ihr persönliches Paket, bestehend aus einer Photovoltaikanlage, einer Ladestation und dem Elektroauto e.GO Life 20 in der Sonderedition unseres Partners e.GO Mobile AG.

## Tanne kaufen und Gutes tun

Da es bei der Eröffnungsfeier bereits mit großen Schritten auf Weihnachten zugeht, können ab 11 Uhr frisch geschlagene Tannenbäume zum Sonderpreis von 10 Euro erworben werden. Der komplette Erlös fließt als Spende in eine soziale Einrichtung.

## E-Scooter von TIER testen

Seit dem Sommer bereichern die E-Scooter von TIER die Mannheimer Straßen. Möchten auch Sie die Elektroflitzer testen? Dann kommen Sie zu uns. Am Eröffnungstag des MVV E.forums können Sie die E-Scooter ausprobieren.



## Das MVV E.forum kennenlernen

Im MVV E.forum finden regelmäßig interessante Ausstellungen und Vorträge statt. Lesen Sie mehr über die kommenden Veranstaltungen unter [www.mvv.de/eforum](http://www.mvv.de/eforum).

## Mitmachaktion für Kinder

Auch die Kleinen kommen nicht zu kurz. In Zusammenarbeit mit der Kunsthalle Mannheim und der Mannheimer Abendakademie bieten wir dem Nachwuchs die Möglichkeit, kreativ zu werden und mit Stiften, Pinseln und Farbe zu experimentieren.



# Grüne Wärme – zukunftsichere und klimafreundliche Energie für Ihr Zuhause



## Die eigenen vier Wände umwelt- und klimafreundlich heizen und die Warmwasserversorgung sicherstellen: Fernwärme ist denkbar einfach und hat Zukunft.

Als Vorreiter auf diesem Gebiet versorgen wir jetzt schon mehr als 120.000 Haushalte zuverlässig über unser regionales Fernwärmenetz – in der Quadratestadt, in Heidelberg, Schwetzingen, Brühl, Ketsch und Speyer. Und mit erneuerbaren Energien machen wir die Fernwärme nun Schritt für Schritt noch grüner und zukunftsfähiger. Erster Meilenstein ist dabei die Anbindung des Heizkraftwerks (HKW) auf der Friesenheimer Insel an das bestehende Fernwärmenetz.

567 Kilometer lang ist das Fernwärmenetz in der Region und damit ist es eines der leistungsfähigsten in Deutschland. Es bringt die Wärme sicher und direkt zu den Haushalten. Insgesamt vermeidet die besonders effiziente Fernwärme den Ausstoß von bis zu 300.000 Tonnen CO<sub>2</sub> pro

Informieren Sie sich über Ihre persönlichen Fernwärmeanschlussmöglichkeiten im MVV E.forum oder unter [www.mvv.de/fernwaerme](http://www.mvv.de/fernwaerme).

# Energie

Jahr in Mannheim. Die Fernwärme ist damit auch in Zukunft ein unverzichtbarer Baustein einer nachhaltigen Energieversorgung. MVV investiert aktuell rund 100 Millionen Euro in die Zukunft der Fernwärme – ein neuer Meilenstein in der erfolgreichen Geschichte dieser klimafreundlichen Wärmelösung in Mannheim.

## Grüne Wärme

Nicht nur die Bagger hatten in den vergangenen Monaten einiges zu tun, um die Anbindung der Friesenheimer Insel, die die Klimabilanz der Fernwärme um weitere 80.000 Tonnen CO<sub>2</sub> pro Jahr verbessert, Wirklichkeit werden zu lassen: Die Bauarbeiten für den neuen, 400 Meter langen Düker unter dem Altrhein sowie die Verlegung einer knapp vier Kilometer langen Verbindungsleitung liefen rund um die Uhr auf Hochtouren. So wurde sichergestellt, dass die Anbindung an das HKW bereits in diesem Winter in Betrieb gehen

kann. Wir nutzen damit künftig auch erneuerbare Wärme aus der thermischen Abfallverwertung für die Fernwärmeversorgung in Mannheim und der Region. „Eine erfolgreiche Energiewende ist ohne eine konsequente Wärmewende nicht machbar. Die Fernwärme ist und bleibt auch in Zukunft Teil dieser Lösung. Das ist gut für den Klimaschutz und zugleich für unsere Kunden“, unterstreicht MVV-Vorstandsvorsitzender Dr. Georg Müller. Rund ein Drittel des jährlichen Wärmebedarfs kann so aus erneuerbaren Quellen abgedeckt werden.

## Gut für die Umwelt. Gut für unsere Kunden

Neben dem Klimaschutz hat die Mannheimer Fernwärme auch für alle Hauseigentümer einen direkten praktischen Nutzen: Denn sie erfüllen mit der Fernwärme alle gesetzlich vorgeschriebenen Energiestandards und profitieren vom günstigen Primärenergiefaktor, der durch die neue Wärmequelle auf der Friesenheimer Insel von 0,65 auf

**Fernwärme: die wichtigsten Begriffe kurz erklärt**

**Kraft-Wärme-Kopplung:** Gleichzeitige Gewinnung von elektrischer und thermischer Energie (Wärmeenergie).

**Thermische Abfallverwertung:** Mit dem erzeugten Dampf werden durch Kraft-Wärme-Kopplung elektrische Energie und Wärme freigesetzt, die ins bestehende Netz eingespeist werden.

**Primärenergiefaktor:** Zeigt das Verhältnis von eingesetzter Primärenergie zu abgegebener Endenergie für jede Energieform an. Je umweltschonender die Energieform und ihre Umwandlung, desto niedriger ist der Primärenergiefaktor.





Fernwärme sorgt für wohltuende Kuschelatmosphäre im Wohnzimmer.

0,42 sinkt. Damit steigt gleichzeitig der Wert des Eigentums. Ein geringer Wartungsaufwand, die Langlebigkeit der Fernwärmestation und die Gewissheit für eine zukunftssichere, umweltfreundliche Wärmeversorgung sprechen für die Attraktivität der Fernwärmenutzung.

## **„Eine erfolgreiche Energiewende ist ohne eine konsequente Wärmewende nicht machbar.“**

In unserem neuen MVV E.forum können Sie sich eine Taurus-50-Kompaktstation im Original ansehen, wie sie künftig auch in Ihrem Keller hängen könnte. Und Sie haben die Möglichkeit, sich von der Qualität weiterer Exponate – etwa einer Mehrspartenhauseinführung oder einer Photovoltaikanlage – zu überzeugen. Möchten Sie ein persönliches Gespräch rund um Ihren neuen Fernwärmeanschluss? Vereinbaren Sie über die Kundenberater oder online einen Termin. Sehr gern nehmen wir uns Zeit für Sie und Ihre Fragen.

Mit dieser modernen Übergabestation wird das abfallgefeuertes Heizkraftwerk (HKW) auf der Friesenheimer Insel an das Fernwärmenetz angebunden.

## E-Mobilität zum Anfassen



**Starten Sie mit unserem Aktionspaket in die Elektromobilität und lernen Sie den spritzigen Viersitzer e.GO Life im MVV E.forum kennen.**

Möchten Sie Elektromobilität live erleben? Dann haben wir mit der Eröffnung unseres neuen MVV E.forums eine Lösung für Sie. Lassen Sie sich im MVV E.forum von unseren Experten beraten. Machen Sie im Anschluss eine Probefahrt mit dem e.GO Life, der von unserem Partner e.GO Mobile AG in Aachen produziert wird. Wir zeigen Ihnen, wie Sie mit unserem Aktionspaket auf eine eigene Energieversorgung mit Sonnenenergie vom eigenen Dach und Elektromobilität umsteigen können. Am Eröffnungstag des neuen MVV E.forums bieten wir Ihnen unsere Komplettlösung zu einem besonders attraktiven Preis. Starten Sie mit dem

Elektroauto e.GO Life in die Mobilität der Zukunft und werden Sie Teil der Verkehrswende. Mit einer Höchstgeschwindigkeit von 112 km/h und einer Reichweite von bis zu 100 km im Stadtbetrieb, eignet sich das Fahrzeug perfekt zum Einkaufen in der City, aber auch zum Erkunden der Region. Der Alltagsheld überzeugt mit drei Leistungsstufen und modernem Design in fünf Farben.

Tagsüber unterwegs und abends mit selbst erzeugtem Sonnenstrom laden: Fachkundige Berater erläutern Ihnen im MVV E.forum gern, wie Sie mit einer Solaranlage auf dem Dach und einem intelligenten Batteriespeicher Ihr E-Auto zu Hause komfortabel und sicher in knapp vier Stunden (Typ-2-Stecker, einphasig) laden können.

Auch nach der Eröffnung des neuen MVV E.forums können Sie einen Termin zur Beratung und Probefahrt mit dem e.GO Life unter [www.mvv.de/eforum](http://www.mvv.de/eforum) vereinbaren. Im MVV E.forum können Sie in der Metropolregion Rhein-Neckar den e.GO Life exklusiv erhalten. Wir sorgen dafür, dass der Service rund um das Fahrzeug ausgebaut wird. Wir freuen uns über Ihr Interesse.

[www.mvv.de/elektromobilitaet](http://www.mvv.de/elektromobilitaet)

Mit unserem Aktionspaket meistern Sie entspannt die eigene Verkehrs- und Energiewende.



**Sichern Sie sich im MVV E.forum Ihr persönliches Paket für nur 25.950 Euro:**

- e.GO Life 20 in der Sonderedition unseres Partners e.GO Mobile AG
- Ladestation
- Photovoltaikanlage
- Intelligente Ladesteuerung



Die App MVV eMotion navigiert Sie zu freien Ladesäulen – hier am Theodor-Kutzer-Ufer in Mannheim.

## Unterwegs laden mit MVV eMotion

Sind Sie bereits stolzer Besitzer eines E-Autos und abgasfrei und umweltfreundlich unterwegs? Oder spielen Sie mit dem Gedanken, einen e.GO Life zu erwerben, wissen aber nicht, wo Sie den Stromer in Mannheim und Umgebung öffentlich laden können? Smarte Fahrer nutzen unsere App MVV eMotion, die alle verfügbaren Ladepunkte inklusive Nutzungsgebühr in der Nähe anzeigt. Lassen Sie einfach den Kartenfilter für sich arbeiten. Die App navigiert Sie zu freien Säulen und ermöglicht vor Ort das Starten des Ladevorgangs.

Sie möchten sich anschließend noch einen Überblick über Ihre Kosten verschaffen? Auch hier lohnt sich ein Blick in unsere App. MVV eMotion legt Ihnen übersichtlich und transparent alle Ladevorgänge dar. Laden Sie sich die App herunter und nutzen Sie unseren Service. Weitere Informationen unter [elektromobilitaet.mvv.de/mvv-apps](https://elektromobilitaet.mvv.de/mvv-apps).





Die Termine im MVV E.forum mit den Energieberatern der Klimaschutzagentur Mannheim können online über [www.mvv.de/eforum](http://www.mvv.de/eforum) vereinbart werden.

# MVV E.forum: So geht Kundenbetreuung heute

Ein zehnköpfiges Team wird künftig für die Kundenberatung im MVV E.forum zuständig sein. Gruppenleiterin Anja Pflug-Feierabend und ihre Vertreterin Sarah Ponjavic berichten im Interview von den Möglichkeiten, die Ihnen das neue MVV E.forum bietet.

## **Was war Ihnen bei der Gestaltung des neuen MVV E.forums besonders wichtig?**

*Anja Pflug-Feierabend:* Dass die Gestaltung den Kundenwünschen entspricht, denn die liegen uns besonders am Herzen. Um herauszufinden, welche neuen Erwartungen die Kunden an unseren Service haben, wurden im Vorfeld Befragungen durchgeführt, deren Ergebnisse im MVV E.forum umgesetzt wurden.

*Sarah Ponjavic:* Genau, daher ist das gesamte MVV E.forum nun ebenerdig und damit barrierefrei. Es gibt Kundentoiletten samt Wickelbereich,

der Wartebereich ist etwas abgegrenzter als früher, was den Lautstärkepegel senkt. Der Kunde kann sich einen Kaffee oder ein Wasser nehmen, Produktinformationen anschauen oder entspannt das Infomaterial sichten. Für die Kinder gibt es eine Spielecke. Es ist ein Ort zum Wohlfühlen mit einer fantastischen, zentralen Lage.

## **Wie setzt sich das Team der Kundenberater zusammen und wie wurden Sie auf die neuen Aufgaben im MVV E.forum vorbereitet?**

*Anja Pflug-Feierabend:* Unser Team besteht aus vier Beraterinnen und sechs Beratern, alle wurden intensiv zu verschiedenen Fachthemen wie E-Mobilität und Photovoltaik geschult. Wir arbeiten auch eng mit unserem Partner, der Klimaschutzagentur Mannheim, zusammen. Ihre Energieberater werden wöchentlich vor Ort sein – mit ihnen können im Internet Termine vereinbart werden (siehe Infokasten). Und wenn es Fragen

Im Gespräch: die Leiterin des zehnköpfigen Teams Anja Pflug-Feierabend (links) und die Kundenberaterin Sarah Ponjavic.

rund um unseren Hausanschlussservice, zu MVV Solar oder zum Elektroauto e.GO Life gibt, stehen unsere Experten mit Rat und Tat zur Seite.

### **Welche Möglichkeiten bietet Ihnen das neue MVV E.forum als Kundenberater?**

*Sarah Ponjavic:* Besonders freut uns, dass das hochmoderne Design und der Grundriss des MVV E.forums frisch und einladend wirken. Uns stehen abgetrennte Büros sowie einzelne, separierte Beraterplätze zur Verfügung. Diese sind lärmgedämmt, sodass Diskretion sowie der Schutz der sensiblen Daten gewährleistet sind. Ein Highlight ist natürlich auch die Ausstellungsfläche, wo die Kunden wechselnde Produkte wie MVV Solar, MVV Batterie oder MVV Ladestation begutachten können.

### **Wie schafft es ein Kundenbetreuer, seinen Kunden stets ein Lächeln ins Gesicht zu zaubern?**

*Anja Pflug-Feierabend:* Wir versuchen, den Menschen immer das Gefühl zu geben, dass sie will-

kommen und uns wichtig sind – egal, was passiert ist und mit welcher Frage oder Herausforderung sie zu uns kommen. Wenn wir es schaffen, den Kunden zu zeigen, dass wir für sie da sind, gehen sie mit einem Lächeln raus.

*Sarah Ponjavic:* Den Großteil unserer Arbeit nimmt der Beratungsprozess ein. Und das muss man einfach lieben. Wenn man einen solchen Job annimmt, sollte man sich bewusst sein, dass man als Aushängeschild des Unternehmens fungiert. Wir sind alle sehr stolz bei MVV zu arbeiten und freuen uns auch immer, den Menschen helfen zu können.

*Anja Pflug-Feierabend:* Ich denke, dass unsere Besucher merken, dass bei MVV Menschen arbeiten, die Kundenanliegen ernst nehmen und sich darum kümmern.

## Stimmen unserer Kunden

Wir haben unsere Kunden gefragt, welche Erwartungen sie an das neue MVV E.forum haben.

„Ich bin besonders daran interessiert, im neuen MVV E.forum mehr über Produkte zu erfahren, die genau zu meinem Lebensstil passen.“

– Lisa Schlupp, Kundin seit 2013

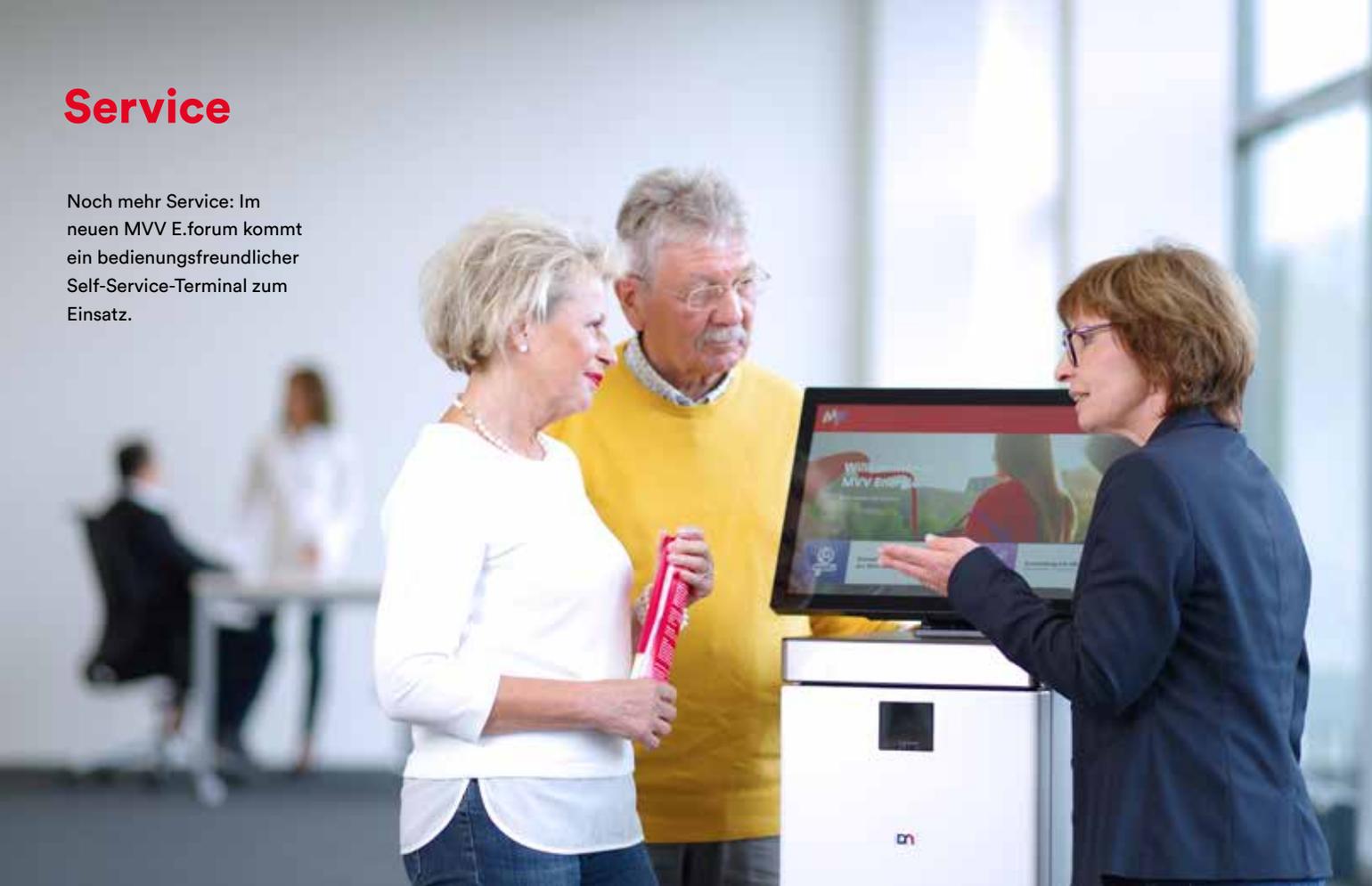
„Ich hoffe, dass komplexe Themen wie Fernwärme oder Elektromobilität auf ein Level heruntergebrochen werden, das ich als Kunde verstehe.“

– Marco Schmidt, Kunde seit 2010



## Service

Noch mehr Service: Im neuen MVV E.forum kommt ein bedienungsfreundlicher Self-Service-Terminal zum Einsatz.



# Ein Serviceangebot, viele Vorteile

Modern, offen und kundenorientiert – so präsentiert sich das neue MVV E.forum im MVV-Hochhaus. Mit den neuen Räumlichkeiten geht auch ein bedienungsfreundlicher Self-Service-Terminal in Betrieb. Er bietet Ihnen einfache Auswahl- und Transaktionsmöglichkeiten. So können Sie am Terminal auf Ihr Online-Service-Konto zugreifen und in wenigen Schritten Ihre Stammdaten ändern, ein SEPA-Mandat erteilen, Abschläge ändern und auch Zählerstände eingeben. Bareinzahlungen sind weiterhin an drei Kassenautomaten möglich. Und falls doch noch Fragen offen sind, steht einem Gespräch mit einem Kundenberater nichts im Weg. Der Self-Service-Terminal ist ganz einfach zu bedienen. Melden Sie sich entweder am Empfang, wo Sie für die einmalige Nutzung über einen per-

sönlichen QR-Code freigeschaltet werden. Oder greifen Sie alternativ bei vorheriger Registrierung über Ihre bisherigen Zugangsdaten unserer Online-Services auf Ihre Informationen am Self-Service-Terminal zu.

Um den Kundenservice zu komplettieren, ist der Bereich mit dem Self-Service-Terminal auch außerhalb der Öffnungszeiten des MVV E.forums von montags bis freitags von 6.30 bis 22 Uhr über einen separaten Eingang frei zugänglich. Kommen Sie vorbei und erledigen Sie Ihre Angelegenheiten im Handumdrehen – dank des Self-Service-Terminals wird Ihnen Unabhängigkeit und mehr Flexibilität geboten.

# Kreuzworträtsel

staatliches Ausfuhrverbot	tugendhaft, sittenstreng	Maler † (Salvador) Farbton			englische Schriftstellerin † (Emily)		starker, aromatischer Kaffee		Witwe (Abk.) unbestimmter Artikel	Nebenfluss der Rhone	poetisch: kl. Raum bulgar. Münzen	
				13			Zeitspanne Spielleitung bei Film und Theater					15
	2				Kreisverkehr				12			
Aufrollvorhang					Empfang einer Sache				Fluss in St. Petersburg			1
Fuchs in der Fabel									niederl. Käsestadt			
					Krankensliege				eh. äthiop. Fürstentitel			
				6	Prosaerzählung				spanische Infantin			
Nieder-schlag		einheim. Waldtier					Einfall					
Bankbegriff		Rehabilitation (Kzwb.)					Stadt am Niederrhein				7	Ferienwohnung (Abk.)
					Bodenfläche							
					Zahlwort						4	Kommunikationsgerät (Abk.)
Mutter des Dionysos							Längenmaßeinheit					
d. Autogang wechseln				14			North Carolina (Abk.)					
				3					Nachrichten (englisch)			10
Faserpflanze												
					5	hebräische Begrüßungsformel						9

## Lösung:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----

Name

Vorname

Straße/Hausnummer

PLZ/Ort

Telefonnummer

Bitte ausreichend frankieren

Deutsche Post   
ANTWORT

MVV Energie AG  
Kommunikation und Marke  
Luisenring 49  
68159 Mannheim



# Mitmachen und gewinnen

Mit etwas Glück gewinnen Sie eines von zwei Eurotronic Heizkörperthermostat-Sets, eine WMF LONO Crèperie oder einen WMF LONO Raclette Grill. Mithilfe dieser modernen Geräte steht gemütlichen Winterabenden nichts mehr im Weg.



Senden Sie uns Ihr Lösungswort bis Montag, 16. Dezember 2019, per E-Mail an [mvv-leben@mvv.de](mailto:mvv-leben@mvv.de) oder mittels Gewinnspiel-Postkarte. Die automatisierte Gewinnspielteilnahme ist nicht erwünscht. Die Gewinner werden schriftlich oder telefonisch benachrichtigt.

**Die Gewinner der letzten Ausgabe:**  
Lothar Bauer, Julia Freytag, Jürgen Gantert, Tanja Keith, Heinrich Klein und Andrea Leitner.

**Das Lösungswort lautete: Zukunftsvision**

Hinweis zu Gewinnspielen in MVV Leben: Jeder Teilnehmer unserer Gewinnspiele erklärt sich damit einverstanden, dass im Gewinnfall sein Name und Vorname in der nächsten Ausgabe von MVV Leben veröffentlicht werden. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten finden Sie unter: [www.mvv.de/datenschutz](http://www.mvv.de/datenschutz). Mitarbeiter der MVV und ihre Angehörigen können nicht teilnehmen. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

## MVV Leben

Das Magazin der MVV

### Herausgeber:

MVV Energie AG

Luisenring 49

68159 Mannheim

[www.mvv.de](http://www.mvv.de)

### Redaktion:

MVV

### V.i.S.d.P.

Roland Kress

### Redaktionsanschrift:

MVV Energie AG

Kommunikation und Marke

Luisenring 49

68159 Mannheim

Telefon: 0621 290 2604

E-Mail: [mvv-leben@mvv.de](mailto:mvv-leben@mvv.de)

### Konzeption & Kreation:

xmedias Werbeagentur

([www.xmedias.de](http://www.xmedias.de))

### Druck:

pva Landau

### Mitarbeiter:

Impuls Verlags GmbH

([www.impuls-verlag.de](http://www.impuls-verlag.de))

### Fotos:

Thommy Mardo (Titel, S. 2, 4, 7, 17, 18), Gettyimages (S. 2, 9, 13, 20), Alexander Grüber (S. 3), MVV (S. 2, 12, 14, 15), WMF Group GmbH und EUROtronic Technology GmbH (S. 19)

## MVV für Sie vor Ort

Ab dem 07.12.2019:

### MVV E.forum im MVV-Hochhaus

Luisenring 49, 68159 Mannheim

Öffnungszeiten: montags,  
dienstags, donnerstags, freitags:  
8–18 Uhr, mittwochs: 8–12 Uhr  
und 14–18 Uhr

### Online-Services

Melden Sie sich zur Nutzung an und erledigen Sie vieles bequem von zu Hause aus, zum Beispiel Ummelden, Zählerstände eingeben und mehr.  
[www.mvv.de/online-services](http://www.mvv.de/online-services)

### Hausanschluss-Service

Für neue Hausanschlüsse oder Änderungen von Strom, Wasser, Gas oder Fernwärme:  
Telefon: 0621 290 1777  
[www.mvv.de/hausanschluss-service](http://www.mvv.de/hausanschluss-service)

### Service-Hotline: 0800 6882255

Kostenlos montags bis  
freitags von 8–20 Uhr  
sowie samstags von 8–14 Uhr

### Notfall-Hotline: 0800 2901000

Kostenlos rund um die Uhr

Ein Unternehmen in der



PEFC-zertifiziert

Dieses Produkt stammt aus nachhaltig bewirtschafteten Wäldern und kontrollierten Quellen. [www.pefc.de](http://www.pefc.de)

Offene Stellen und attraktive Ausbildungsplätze finden Sie unter [www.mvv.de/jobs](http://www.mvv.de/jobs).

## Lösung:

