

Erneuerbare

Wie du dein Zuhause umrüstest und wie wir dabei helfen

» Seite 6

Sponsoring

Wie wir Partner in der Region bei ihren Projekten unterstützen

» Seite 12

Das ist mein Ding

DAS MAGAZIN DER
ENERGIEVERSORGUNG
MITTELRHEIN 3/2024



Die evm
Service liefert
dir ein
Komplettpaket
» Alles aus
einer Hand

„Ein Job im
Handwerksbetrieb
der evm: Das ist
genau mein Ding!“

Daniel Köhler, evm Service GmbH



10 Einblick

Was macht ein Schaltmeister in
unserer Netzleitstelle?



14 Kundenservice

Unser Chatbot hat fleißig trainiert, um
Fragen noch besser zu beantworten.

16 Querbeet

Tolle Veranstaltungen erwarten
dich – mitmachen und genießen!

Impressum

Herausgeber: Energieversorgung Mittelrhein AG (evm), Ludwig-Erhard-Straße 8, 56073 Koblenz, Telefon: 0261 402-0, Telefax: 0261 402-61499, E-Mail: info@evm.de; **Redaktion evm:** Marcelo Peerenboom (verantw.), Eva Hoffend; **in Zusammenarbeit mit:** trurnit GmbH: Antje Meyen, Michael Brüggemann; **Layout und Illustrationen:** trurnit GmbH: Adrian Sonnberger; **Druck:** Druckerei Hachenburg; **Fotos:** Thomas Frey (S. 2 links, 11 Mitte), Frank Homann (S. 3), Sascha Ditscher (S. 7 oben, Mitte links, 12 rechts, unten), Rocket X (S. 2 rechts, 6, 8), Lunnebach Media (S. 5), Focus Vallendar/Matthias Brand (S. 7 Mitte rechts, 9), Fördererwerk St. Georg e.V. (S. 13), AdobeStock (S. 14, 15 oben), ©Fotograf Kappest, Vulkanpark GmbH (S. 15), altitudevisual - stock.adobe.com (S. 16 oben rechts), Figurentheater Manfred Küster (S. 16 unten rechts), unsplash (S. 16), evm (übrige)



Druckprodukt mit finanziellem
Klimabeitrag
ClimatePartner.com/11843-2406-1004



www.blauer-engel.de/uz195
• ressourcenschonend und
umweltfreundlich hergestellt
• emissionsarm gedruckt
• überwiegend aus Altpapier

TZ3

Dieses Druckerzeugnis wurde mit dem Blauen Engel ausgezeichnet

ERNEUERBARE ENERGIEN

ZU HAUSE NUTZEN:

FAMILIE SCHNELL-MAND AUS

POLCH BERICHTET



6-9

Rundum sorglos: Unsere Profis bieten alles aus einer Hand

Du willst zu Hause auf Erneuerbare
Energien umsteigen? Mit unserem
eigenen Handwerksbetrieb,
der evm Service GmbH, sind wir der
richtige Partner für deine Pläne.

NACHGEFRAGT

Christoph Hesse, Mithun Basu
evm-Vorstand

Schaffen wir die Wende?

„Ein klares Ja! Und wir sind mittendrin. Damit die Energiewende bei dir zu Hause gelingt, begleiten und unterstützen wir dich mit passgenauen Energielösungen – von der Solaranlage mit Speicher bis hin zur Wärmepumpe. Das ist aber nur eine Seite der Medaille. Als Unternehmen haben wir darüber hinaus **unsere gesamte Region im Blick**. Zusammen mit unseren kommunalen Partnern investieren wir deshalb in Wind- und Solarprojekte vor Ort, in die Digitalisierung und in den Ausbau der Energienetze. Denn ohne tragfähige Netze schaffen wir den **Umstieg auf Erneuerbare Energien** nicht. Ein weiteres wichtiges Puzzleteil ist die Wärmewende. Gemeinsam mit der Stadt Koblenz haben wir einen kommunalen Wärmeplan erarbeitet, der die zukünftige Energieversorgung der Stadt im Fokus hat. Auch hier ist der verstärkte Einsatz Erneuerbarer Energien die größte Herausforderung, der wir uns stellen müssen – und die wir meistern werden!“

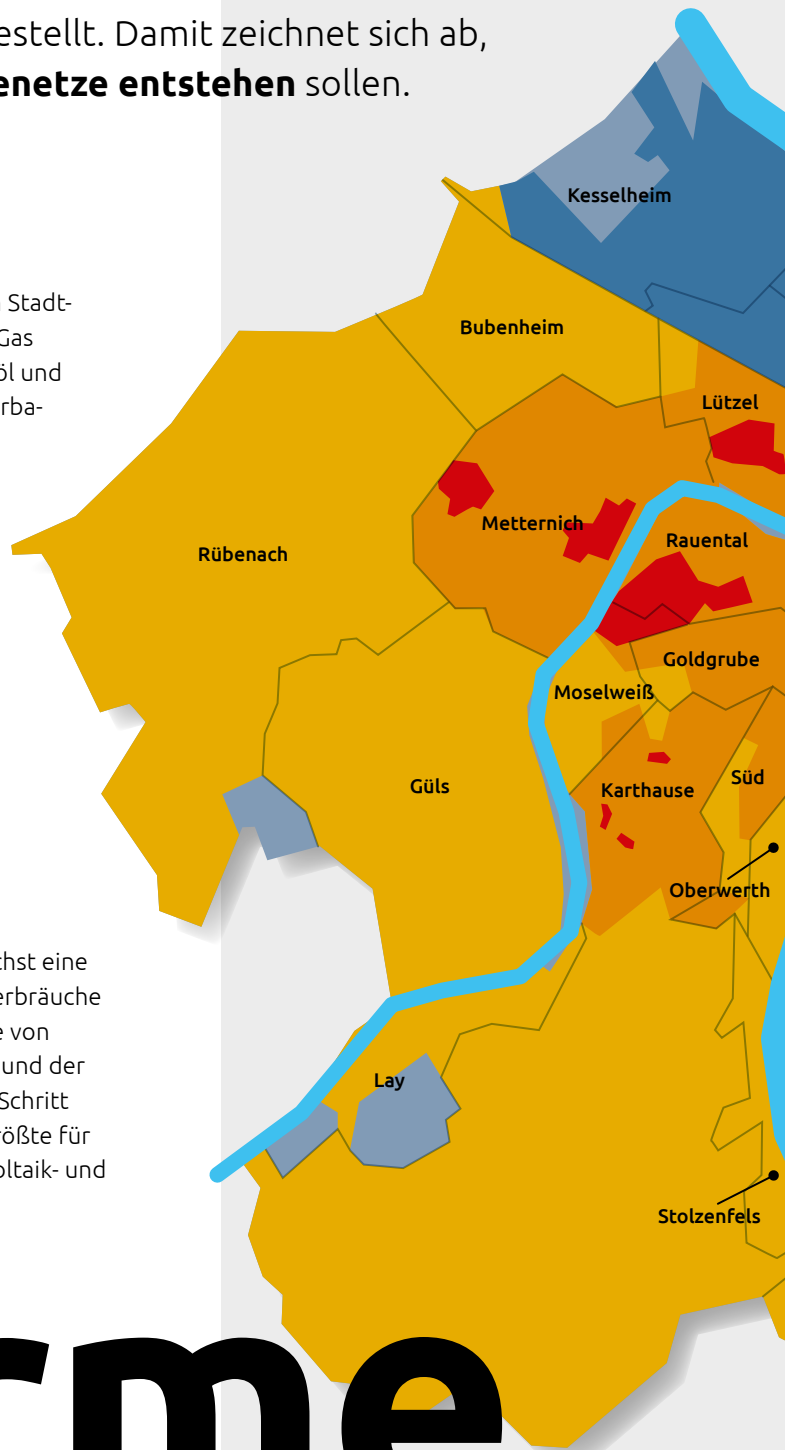


Die Stadt **Koblenz** hat als eine der ersten Kommunen in Rheinland-Pfalz einen Wärmeplan aufgestellt. Damit zeichnet sich ab, wo im Stadtgebiet künftig **Wärmenetze entstehen** sollen.

Noch ist Koblenz eine Erdgasstadt. Im Stadtgebiet wird zu rund 82 Prozent mit Gas geheizt, zu etwa 8 Prozent mit Heizöl und nur zu knapp 10 Prozent mit Erneuerbaren Energien. Das aber soll sich grundlegend ändern: Koblenz möchte zwischen 2035 und 2040 klimaneutral werden. Ein erster Schritt auf dem langfristigen Transformationspfad wurde nun gemacht. Als eine der ersten Kommunen in Rheinland-Pfalz hat Koblenz einen Wärmeplan aufgestellt. Er wurde von uns gemeinsam mit dem Institut für angewandtes Stoffstrommanagement (IfaS) unter Koordination der Stadtwerke Koblenz erarbeitet. Der Plan zeigt, welche Energiequellen Gas und Öl ersetzen können und wie die Wärmeversorgung in Zukunft aussehen kann.

Präzises Bild des Wärmebedarfs

Das zehnköpfige Projektteam erstellte dafür zunächst eine Bestandsanalyse. Sie bildet die aktuellen Energieverbräuche und Wärmebedarfe der Koblenzer Haushalte sowie von Industrie und Gewerbe ab. Auch das Gebäudealter und der Sanierungsstand wurden betrachtet. Als nächsten Schritt definierten die Experten Energiepotenziale. Das größte für den Ausbau Erneuerbarer Energien bieten Photovoltaik- und

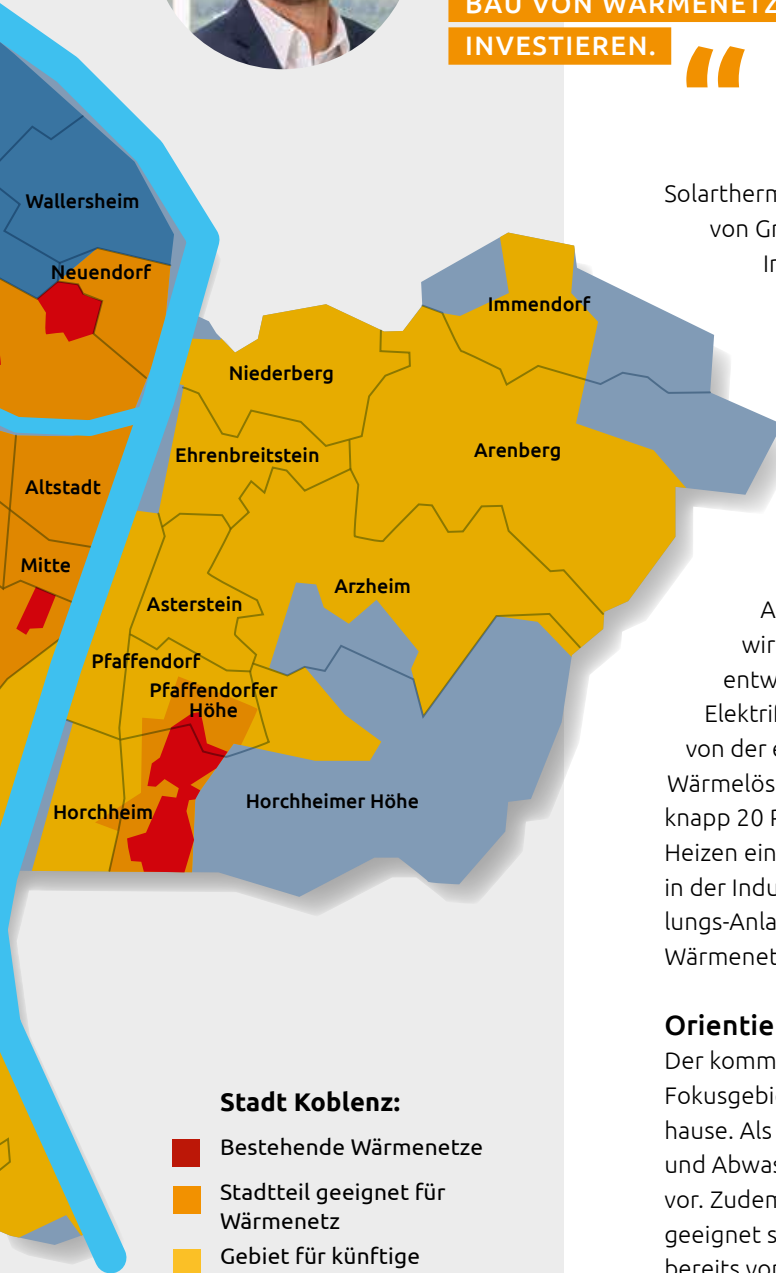


Wärme mit Plan



DIE WÄRMEWENDE IST EINE GESAMTGESELLSCHAFTLICHE AUFGABE. ALS REGIONALER ENERGIEVERSORGER MIT SITZ IN KOBLENZ TRAGEN WIR UNSEREN TEIL DAZU BEI, DASS DIESE AUCH GELINGT. WIR WERDEN DAHER WEITER IN DEN BAU VON WÄRMENETZEN, SOLAR- UND WINDKRAFTANLAGEN INVESTIEREN.

Christoph Hesse, evm-Vorstand



Stadt Koblenz:

- Bestehende Wärmenetze
- Stadtteil geeignet für Wärmenetz
- Gebiet für künftige dezentrale Wärmeversorgung (z.B. Wärmepumpen)
- Prüfgebiet (Abwärme, Wasserstoff oder Potenziale Erneuerbare Energien)
- Unbewohnte Flure

Solarthermieranlagen auf Dachflächen. Zudem kann mithilfe von Großwärmepumpen Energie aus Abwärme von Industriebetrieben, Abwasser sowie den Flüssen Rhein und Mosel erschlossen werden. Insgesamt reichen die Potenziale für Erneuerbare jedoch nicht aus, um den künftigen Wärmebedarf der Stadt aus eigener Kraft zu decken. Koblenz wird auf Erneuerbare aus dem ländlichen Raum und die Zusammenarbeit mit anderen Kommunen angewiesen sein.

Wärmeversorgung 2045

Auf Basis der Bestands- und Potenzialanalyse haben wir ein Szenario für die Wärmeversorgung bis 2045 entwickelt. „Dieses beruht im Wesentlichen auf einer Elektrifizierung des Wärmesektors“, sagt Hubertus Hacke von der evm. Gut 70 Prozent des Bedarfs sollen individuelle Wärmelösungen wie zum Beispiel Wärmepumpen decken, knapp 20 Prozent Wärmenetze. Wasserstoff soll nicht zum Heizen einzelner Gebäude, sondern für Spezialanwendungen in der Industrie und den Betrieb großer Kraft-Wärmekopplungs-Anlagen (zum Beispiel von Blockheizkraftwerken) in Wärmenetzen genutzt werden.

Orientierungshilfe für Hauseigentümer

Der kommunale Wärmeplan sieht vor, Wärmenetze in drei Fokusgebieten zu schaffen: Rauental, Altstadt und Kartause. Als Energieträger schlagen die Experten Flusswasser- und Abwasser-Wärmepumpen sowie mitteltiefe Geothermie vor. Zudem wurde definiert, welche Gebiete für Wärmenetze geeignet sind und welche nicht. Der Wärmeplan wurde bereits vom Stadtrat beschlossen, nun erfolgen die nächsten Prüfschritte. Erst dann werden konkrete Entscheidungen getroffen. „Der Plan gibt Empfehlungen, ist rechtlich aber noch nicht bindend“, so Hubertus Hacke. Obwohl er Hauseigentümern keine Planungssicherheit liefert, dient er der Orientierung. Wenn du zum Beispiel in einem Gebiet wohnst, das nicht für ein Wärmenetz geeignet ist, kannst du dich nun rechtzeitig darauf einstellen und individuell entscheiden, ob du künftig beispielsweise auf eine Wärmepumpe setzt.

Aktuelle Infos zur kommunalen Wärmeplanung in Koblenz findest du unter www.waermeplanung-koblenz.de

Alles aus einer Hand

Familie Schnell-Mand aus Polch hat ihre 30 Jahre alte Gasheizung gegen eine moderne Wärmepumpe ausgetauscht und eine Photovoltaikanlage auf dem Hausdach installieren lassen – alle Arbeiten erledigte die evm Service GmbH. „Uns war wichtig, alles aus einer Hand machen zu lassen. So mussten wir uns fast um nichts kümmern“, sagt Daisy-Jutta Schnell-Mand.

Infos zu unseren PV- und Heizungsangeboten findest du unter evm.de/heizung und evm.de/pv

”

DER EINBAU LIEF ERSTE SAHNE. DIE HANDWERKER
STANDEN PÜNKTLICH AUF DER MATTE, DIE MONTAGE
DER PV-ANLAGE WAR RUCKZUCK ERLEDIGT.
VIER WOCHEN SPÄTER WURDE DIE WÄRMEPUMPE
INSTALLIERT. WIR HABEN ES NICHT BEREUT.

“

Daisy-Jutta Schnell-Mand
mit ihrem Ehemann Carsten
und den beiden Kindern



Mehr liest du
in unserem
Blog unter:
evm.de/blog





Das Team der evm Service GmbH. Kleine Fotos: die Geschäftsführer Julia Stiller und Thomas Spinnen

Unser Service für dein Projekt



Unser eigener Handwerksbetrieb – die evm Service GmbH, bietet dir ein Rundum-sorglos-Paket. Die beiden Geschäftsführer **Julia Stiller** und **Thomas Spinnen** erklären, wie das funktioniert.

Ich interessiere mich für eine Solaranlage von der evm. Was muss ich tun?

Julia Stiller: Vereinbare einen Termin mit uns. Wir beraten dich direkt bei dir zu Hause, persönlich und individuell. Dann erstellen wir ein kostenfreies und unverbindliches Angebot. Bei uns hast du die Wahl zwischen einem Mietmodell mit Service-Garantie oder einer Kauf-Variante. Dabei sind uns Transparenz und planbare Kosten wichtig. Deshalb erhältst du von uns Festpreisangebote, die alle Kostenpunkte klar und verständlich darstellen.

Wie läuft dann die Installation ab?

Thomas Spinnen: Das übernehmen unsere eigenen Experten. Bei uns arbeiten Profis für alle Gewerke, deren Jobs wir für dich koordinieren. Du musst dich um nichts kümmern. Nach der Installation übernehmen wir auch Wartung und Versicherung.

Und wenn es später im Betrieb mal Probleme gibt?

Thomas Spinnen: Dann ist unser Kundenservice immer für dich da. Denn unser Ziel ist es, dass du

mit deiner Solaranlage maximal zufrieden bist. Übrigens: Wenn du Photovoltaik optimal nutzen möchtest, beraten wir dich gern auch zum Einsatz einer Wallbox oder eines Batteriespeichers. Mit beiden steigst du die Effizienz der Anlage erheblich.

Ich denke über eine Wärmepumpe nach ...

Julia Stiller: Das ist gut. Bei Heizungen empfiehlt sich in vielen Fällen schon jetzt ein Umstieg auf eine Wärmepumpe, wofür es ja auch sehr hohe staatliche Zuschüsse gibt. Auch hier vereinbaren wir erst einmal einen Termin mit dir, um die Gegebenheiten vor Ort anzuschauen und dir ein passendes Angebot zu unterbreiten. Danach sorgen wir für die Installation, bieten dir einen zuverlässigen Kundenservice und erledigen Wartungs- und Reparaturarbeiten schnell. Außerdem stehen wir dir beim Beantragen der staatlichen Förderung zur Seite.



Hier kommst du direkt zur evm Service mit allen Kontakten und Leistungen. Oder über evm.de/handwerk

Wohin mit der Wärmepumpe?

Zum Thema Wärmepumpe erreichen uns viele **Fragen unserer Kunden** – etwa zur Lautstärke, rund um den Aufstellort und den Abstand zum Nachbarn. Wir haben die wichtigsten Antworten.

Wie laut sind Wärmepumpen?

Da Luft-Wasser-Wärmepumpen einen Ventilator verwenden, der die Umgebungsluft ansaugt, ist ein gewisser Geräuschpegel unvermeidlich. Die Wärmepumpen sind jedoch in den vergangenen Jahren immer leiser geworden. Moderne Geräte hört man kaum noch. Sie haben zudem einen „Silent Mode“, mit dem sie nachts noch leiser laufen. Die Lautstärke liegt je nach Modell, Größe und den Betriebsbedingungen meist zwischen 35 und 60 Dezibel (dB). Zum Vergleich: Ein normales Gespräch erzeugt 60 dB, Flüstern 30 dB.

Wo sollte die Außeneinheit der Wärmepumpe am besten stehen?

Luft-Wasser-Wärmepumpen bestehen aus einer Innen- und einer Außeneinheit: Das Außengerät nimmt die Umgebungsluft auf, erwärmt sie und gibt

sie dann an die Inneneinheit ab. Es wird in der Regel im Garten oder Hof aufgestellt. Dafür sollte ausreichend Platz, etwa zwei mal zwei Meter, vorhanden sein. Der ideale Aufstellort hängt von verschiedenen Kriterien ab. Mauernischen sind als Standort ungünstig, da sie den Schall reflektieren. Eine Wärmepumpe sollte nach Herstellervorgaben auf ein dafür vorgesehenes Fundament gestellt werden. Und in der Regel werden zusätzlich Dämpfungssockel zur Schallentkopplung montiert. Hauseigentümer sollten zudem auf genug Abstand zum Nachbarn achten, damit der Geräuschpegel die Grenzwerte einhält.

Wie viel Abstand muss eingehalten werden?

Das ist je nach Bundesland verschieden. In Rheinland-Pfalz gibt es keinen vorgeschriebenen Abstand zum Nachbargrundstück – allerdings empfiehlt die Verbraucherzentrale drei bis vier Meter Mindestabstand. Daher ist vorher für den geplanten Aufstellort zu prüfen, ob der Standort geeignet ist. Dies wird im Rahmen einer Schallberechnung ermittelt. Je nach Kältemittel ist der Aufstellort außerdem so zu wählen, dass die Vorgaben des Herstellers eingehalten werden – manche schreiben zum Beispiel vor, dass sich kein Kellerfenster im Umkreis von einem Meter befinden darf. Und noch ein Tipp: Das Gerät sollte möglichst nicht im Blickfeld des Nachbarn stehen. Alternativ kann es auch durch Pflanzen „versteckt“ werden.



**Du interessierst dich für eine Wärmepumpe?
Wir beraten dich gerne. Einfach dein Angebot
anfordern unter evm.de/heizung**



31 502

Energieerzeugungsanlagen gibt es aktuell im enm-Netzgebiet.



10 100

Solaranlagen wurden im Jahr 2023 errichtet.



50

Megawatt Leistung wurden 2024 in der Stromerzeugung im enm-Netz zugebaut, 60 Prozent davon stammen aus Anlagen im Niederspannungsnetz.



3500

Balkonkraftwerke wurden 2024 in Betrieb genommen.



Hendrik Majewski,
Geschäftsführer unserer Netzgesellschaft Energienetze Mittelrhein



Um 430 Prozent

stieg die Anzahl der Balkonkraftwerke seit 2022.



2000

Kilometer Niederspannungskabel müssen im enm-Netzgebiet bis 2044 verlegt werden, um die zunehmenden Strommengen zu transportieren.



11 000

Solaranlagen wurden in diesem Jahr errichtet.



535

Megawatt beträgt die gesamte Strom-Erzeugungsleistung im enm-Netzgebiet.

Die Energie- wende in Zahlen

”

WIR VERFÜGEN ALS NETZ-
BETREIBER ÜBER DIE WERKZEUGE
UND DAS KNOW-HOW, UM DIE
HERAUSFORDERUNGEN DER
ENERGIEWENDE ERFOLGREICH
ZU MEISTERN. DURCH
DIGITALISIERUNG, PROZESS-
OPTIMIERUNG, PERSONALSTÄRKUNG
UND KOOPERATION MIT PARTNERN
SICHERN WIR HEUTE UND IN
ZUKUNFT DIE ENERGIEVERSORGUNG
IN UNSERER REGION.

”



Netzleitstelle: Alles im Fluss

Was macht eigentlich ein Schaltmeister in unserer Netzleitstelle? Wir laden dich ein zu einem **Blick hinter die Kulissen** und stellen einen spannenden Job vor.

Kurven, lange Zahlenreihen, Übersichtskarten und Grafiken mit bunten Linien – auf dem riesigen Bildschirm können Simon Rech und sein Team in Echtzeit verfolgen, was in unserem Netz gerade geschieht. Simon Rech ist Chef der Netzleitstelle der evm-Gruppe und sorgt gemeinsam mit seinen 18 Mitarbeitern dafür, dass in den Strom- und Gasverteilnetzen unserer Netzgesellschaft, der Energienetze Mittelrhein, alles gut läuft. „Wir überwachen und steuern die Netze, wozu nicht nur der prüfende Blick auf die Monitore gehört“, sagt er. „Wir führen im Schnitt täglich rund 40 geplante Schaltungen im Mittelspannungsverteilnetz durch und sorgen außerdem dafür, dass Störungen so schnell wie möglich behoben werden.“ 940 gab

es 2023 in der Mittel- und Niederspannung. Nicht jede Störung hat eine direkte Versorgungsunterbrechung zur Folge. „Auch die Ursachen sind sehr unterschiedlich“, sagt Simon Rech. „Häufig sind es Wetter und Umwelteinflüsse, Dritte oder Rückwirkungen aus fremden Netzen. Aber in jedem Fall müssen wir schnell und korrekt handeln.“ Plötzlich ertönt ein lauter Gong. Eine Störung. Ein Mitarbeiter drückt den großen, roten Knopf. Damit signalisiert er, dass die Meldung angekommen ist und das Team daran arbeitet. Auf der Karte, die das Netz zeigt, scannt er die möglichen betroffenen Bereiche. Schnell ist die Störung gefunden. Einige Anschlüsse sind im Moment ohne Strom. „Zunächst schauen wir, was wir von hier aus erledigen können



Mit einem Druck auf diesen roten Knopf starten die Mitarbeiter in unserer Netzleitstelle die Behebung einer Störung.



Mehr liest du in unserem Blog unter: evm.de/blog

und ob sich die Versorgung der betroffenen Anschlüsse eventuell umleiten lassen. Sonst müssten wir der Bereitschaft Bescheid geben, damit es vor Ort behoben wird“, so Simon Rech. Aber der Fehler lässt sich von der Leitstelle aus beheben.

Rund um die Uhr im Einsatz

„Unser Ziel ist es, Versorgungsunterbrechungen so gering wie möglich zu halten“, sagt Simon Rech. Deshalb ist die Netzleitstelle 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr besetzt. Auch an Feiertagen ist das Team im Einsatz. Mit Erfolg: Die Ausfallzeiten sind gering und liegen im Netz der evm-Gruppe mit rund elf Minuten pro Jahr unter dem Bundesdurchschnitt von knapp über zwölf Minuten.

Komm zu uns, zum Beispiel ins Team Netzleitstelle

Entscheide dich für einen Beruf in der Energieversorgung, eine der spannendsten Branchen mit vielfältigen Aufgaben und besten Chancen für deine Zukunft. Wir suchen:

- Schaltmeister (m/w/d)
- Anlagenmechaniker (m/w/d)
- Elektroniker (m/w/d)

Weitere Infos und Job- sowie Ausbildungsangebote findest du unter evm.de/karriere

Mit uns durchstarten

Engagement für unsere Region ist für uns selbstverständlich. Deshalb unterstützen wir zahlreiche Projekte und Vereine – große wie kleine.

Juniorentitel hat Charlotte Candrix schon so einige gewonnen, national wie auch international. Weltcup- oder Olympiamedaillen stehen für die Zukunft auf ihrem Karriereplan. „Seit diesem Jahr gehört die junge Bob-Pilotin aus Hachenburg/Alpenrod zu unseren Sponsoringpartnern“, freut sich Florian Linkenbach, evm-Sponsoringmanager. 4733 sind es insgesamt, 516.339 Euro haben wir allein 2024 dafür zur Verfügung gestellt. „Wir verstehen uns vor allem als Partner der oftmals ehrenamtlich organisierten Initiativen und Vereine – der großen, aber ganz besonders auch der vielen kleinen. Um darauf aufmerksam zu machen, haben wir zum Beispiel den ‚Energieschub‘ oder die ‚Palettenparty‘ ins Leben gerufen, an der sich jeder Verein beteiligen kann“, so Florian Linkenbach. Vom Klettergerüst über einen Mehrgenerationensportplatz bis hin zum Karnevalsverein – über unsere regelmäßigen Spendenaktionen wie die „evm-Ehrensache“ machen wir Ideen und Projekte direkt in den Verbandsgemeinden und Städten möglich. Und noch ein Tipp für die Weihnachtszeit: Die „Uferlichter“ in Bad Neuenahr unterstützen wir seit diesem Jahr – ein besonders illuminierter Weihnachtsmarkt.



Florian Linkenbach,
evm-Sponsoring-
manager

Weitere Infos:
[evm.de/
sponsoring](https://evm.de/sponsoring)

Wünsche erfüllen

Der Caritas-Wunschbaum strahlte Anfang Dezember in unseren Kundenzentren in Koblenz, Mayen und Sinzig. Mit dieser Aktion bereiten wir gemeinsam mit der Caritas bedürftigen Menschen aus der Region zu Weihnachten eine besondere Freude. Die Herzenswünsche haben einen Wert zwischen zehn und 50 Euro, es sind Sach- und Geldspenden möglich. „Wir unterstützen diese Aktion aus voller Überzeugung. Besonders in der Weihnachtszeit ist es wichtig, an die zu denken, die Hilfe brauchen. Dem Wunschbaum geben wir daher schon seit 20 Jahren ein Zuhause in unseren Kundenzentren“, so evm-Sprecher Marcelo Peerenboom.

Über insgesamt 2.000 Euro aus der „evm-Ehrensache“ freuten sich vier Institutionen aus der Verbandsgemeinde Wallmerod bei der Übergabe auf dem Tennisplatz Dreikirchen.





Im Pfadfinderlager Brexbachtal erleben Jugendliche aus ganz Europa eine besondere Gemeinschaft.

Tal der Begegnungen

Von unserem „Energieschub“ profitieren alle Vereine, die Menschen für sich begeistern können. Mit dem Sieger der diesjährigen Aktion haben wir gesprochen.

An unserer Vereinsförderaktion „Energieschub“ haben in diesem Jahr 261 Vereine und Organisationen aus der Region teilgenommen und um einen finanziellen Zuschuss für ihre Projekte gekämpft. Hier gilt: Wer die meisten Stimmen für sich sammelt, gewinnt. Den ersten Platz mit einem Preisgeld von 3.000 Euro sicherte sich das Fördererwerk St. Georg e.V. Wir haben darüber mit Lars Hillen gesprochen, dem Kassenwart des Vereins.

Lars, was macht euer Verein?

Er betreibt das Pfadfinderlager Brexbachtal. Zu uns kommen rund 10 000 überwiegend junge Besucher im Jahr. Unser Tal ist etwas Besonderes – eine der größten naturnahen Flächen in Deutschland.

Wofür wollt ihr das Preisgeld nutzen?

Um die Wasserversorgung im Lager zu modernisieren. Das Geld ist bereits fest verplant. Im Duschhaus müssen wir zum Beispiel einige Armaturen tauschen, davon kostet eine 500 Euro. Über 20 davon gibt es im Haus. Auf dem Zeltplatz gibt es außerdem acht Wasserverteiler, das sind große Tröge, an denen man seinen Wasservorrat auffüllen oder spülen kann. Kostenpunkt pro Stück: 600 Euro. Diese

Teile müssen erneuert werden. Das Preisgeld kam für uns also wirklich sehr passend.

Wie habt ihr so viele Stimmen gesammelt?

Uns ist zugute gekommen, dass die Pfadfinder eine sehr große Gemeinschaft sind. Die konnten wir motivieren, für uns abzustimmen.

Müsst ihr um Besucher werben, oder gibt es noch genügend Pfadfinder?

Die Nachfrage steigt! Viele Schulklassen kommen zu uns und die Lehrer berichten, dass die Kids heute kaum noch in den Wald gehen. Das wollen sie mit einem Besuch bei uns ausgleichen. Im Tal ist außerdem kein Handyempfang. Nur die Gruppenleiter, Lehrer oder Eltern haben Zugang zum WLAN und zur Notfallnummer. Man muss selber kochen, Geschirr spülen, viel improvisieren. Und sich mit echten Menschen auseinandersetzen. Eine Erfahrung, die viele sehr schätzen, die das hier erlebt haben.

Woher kommen eure Gäste?

Aus ganz Europa, viele aus den Niederlanden. Sie bleiben von einer Nacht bis zu zwei Wochen. Manche tragen noch die traditionelle Pfadfinderkluft.

Eva 2.0

Wir haben gehört, dass du ein Update bekommen hast und seit Kurzem schon als Eva 2.0 getestet wirst. Stimmt das?

Teste unseren verbesserten Chatbot:

Auf unseren Internetseiten ist dir Eva vielleicht schon begegnet. Wir machen Eva noch besser. Hilf uns dabei und teste sie unter **evm.de/KI-Chatbot**. Übrigens: KI-Chatbot, Telefon, E-Mail oder Kundenzentrum – du kannst auf vielen Wegen mit uns in Kontakt kommen.



Eva

Die virtuelle Assistentin der evm

Ich bin die KI-Nachfolgerin von Eva und habe ein umfassendes Training absolviert, damit ich noch besser funktioniere. Jana-Louisa Schmuck, Projektmanagerin im evm-Kundenservice, hat mir erzählt, dass ihr Team daran gearbeitet hat, dass meine Dialoge weniger statisch sind als die der früheren Eva. Ich reagiere natürlicher und weiß noch viel mehr. Dafür wurde das dahinterliegende Wissensmanagement erweitert. Jana und ihre Leute haben immer wieder neue Fragen und passende Antworten für mich vorbereitet. Ich stehe zunächst Interessierten in einer Testphase zur Verfügung, bevor die evm mich final auf der Webseite live schaltet.

Also ist viel menschliche Arbeit nötig, um künstliche Intelligenz, kurz KI, im Kundenservice noch besser nutzen zu können?

Ich bin's: Eva, die virtuelle Assistentin der evm. Was kann ich für dich tun?

Du bist ja schon eine ganze Weile für die evm im Einsatz. Was machst du eigentlich?

Im Monat bin ich im Schnitt rund 2000 Mal in Chats mit den Kunden in Kontakt. Vor allem beim Beantworten von Standardfragen bin ich sehr gut. So nehme ich meinen rund 170 echten Kolleginnen und Kollegen im Kundenservice der evm viel Arbeit ab.

Freuen die sich darüber?

Das hoffe ich doch! Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen den evm-Kunden im persönlichen Kontakt zur Verfügung. Durch mich gewinnen sie Zeit, um komplexe Probleme zu lösen, die sich auf den jeweiligen Einzelfall beziehen. Und Kunden können mich 24 Stunden am Tag nutzen.

Das ist richtig. Auch wenn ich nicht so gern zugebe, dass wir Chatbots in gewisser Weise von euch Menschen abhängen. Aber ohne die Vorarbeit von Jana und ihrem Team könnte ich als KI mein Potenzial gar nicht voll ausschöpfen.

Und wie gehst du mit den Daten der Kundinnen und Kunden um?

Sehr sensibel. Ich frage keine personenbezogenen oder Vertragsdaten ab, habe keinen Zugriff auf deine Vertragsdaten und nutze sie auch nicht zum Generieren von Antworten.



Einfach den QR-Code scannen, Eva testen und am Gewinnspiel teilnehmen. Wir verlosen ein iPhone 16. Teilnahme-schluss ist der 15. Januar 2025.





Abenteuer und Genuss



Als evm-Kunde oder -Kundin kannst du in der Freizeit zahlreiche Vorteile nutzen: mit dem evm-Entdecker-Bonus. Seit diesem Sommer gibt es die 2-für-1-Gutscheine – für Restaurants und Freizeitaktivitäten. Die Gutscheine des Dienstleisters „mobile-gutscheine.de“ ergänzen unser bisheriges Angebot für Entdecker.



Vulkanpark Infozentrum, Plaidt: 2 Einzelkarten zum Preis von 1

Und so wirst du Entdecker:

Registriere dich in unserem Kundenportal. Bei der erstmaligen Nutzung brauchst du deine Kundennummer, deine E-Mail-Adresse und deinen Nachnamen. Anschließend kannst du einen Benutzernamen und ein Passwort vergeben, mit dem du dich künftig immer anmeldest. Unter dem Reiter „Entdecker-Bonus“ findest du alle Angebote. Wähle deinen Wunsch-Gutschein aus. Anschließend bekommst du ihn per E-Mail oder als QR-Code und kannst damit vor Ort deinen Rabatt genießen. Alternativ kannst du dich auch in der evm-App anmelden und dort deine vielen Vorteile entdecken!

Du willst sofort loslegen und die Angebote nutzen?

Infos unter evm.de/entdecker

Attraktionen zum halben Preis

Bei über 140 Partnern in der Region kannst du als Entdecker kräftig sparen. Zum Beispiel hier:

Geheime Welt Freizeit- und Abenteuerpark, Koblenz-Gondorf:

2 Einzelkarten zum Preis von 1, der Coupon ist wahlweise auch mit 50 % Rabatt auf die Familienkarte gültig

EXTRABALL – Deutsches Flippermuseum, Neuwied:

2 Einzelkarten zum Preis von 1

Spaßfabrik Lahnstein:

2 Einzelkarten zum Preis von 1

Eiscafé und Weinbistro

Bellevue, Alf: 2 Heißgetränke + 2 Stück Kuchen zum Preis von 1

Hotel Jägerhof, Kamp-Bornhofen:

2 Hauptgerichte zum Preis von 1

Hotel & Restaurant

„Altes Bierhaus“, Arzbach: 2 Hauptgerichte zum Preis von 1

Aquafit Dierdorf:

2 Einzeltageskarten zum Preis von 1

Freu dich auf die nächsten Veranstaltungen

Alle Veranstaltungen findest du unter evm.de/querbeet



Ausflug zu den Sternen

Samstag, 18.01.2025, 14:00 Uhr, Sternwarte, Sessenbach

Hast du schon einmal die Milchstraße mit eigenen Augen gesehen? Nein? Durch verschiedene Fernrohre und Teleskope erleben wir unsere kosmischen Nachbarn. Wer Lust hat, kann sogar einen Fernrohr-Führerschein machen. Es erwartet dich Astronomie zum „Anfassen“ für die ganze Familie – spannend, unterhaltsam und interaktiv (für Kinder von 6 bis 10 Jahren).

14,00 Euro, 11,20 Euro mit dem evm-Entdecker-Bonus



Wein & Schokolade: Duett für Genießer

Donnerstag, 13.03.2025, 18:00 Uhr, Hotel-Restaurant Weinhaus „Zum schwarzen Bären“, Koblenz

Lass dich von der Kombination aus Wein und Schokolade verzaubern! An diesen Abend erklären Franka von Cahua und Alex vom GenussZimmer, warum welche Schokolade zu welchem Wein passt und was eigentlich Bean-to-bar bedeutet.

59,00 Euro, 47,20 Euro mit dem evm-Entdecker-Bonus inklusive Weinprobe, Schokolade und Wasser

Koch dich fit

Donnerstag, 23.01.2025, 17:30 Uhr, evm-Kochstudio, Koblenz

Gesund ins neue Jahr starten und dabei den vollen Geschmack genießen – unter Anleitung von Lucas Gatzemberger, Koch und Experte für gesunde Ernährung, probierst du einfache, aber raffinierte und vor allem gesunde Rezepte.

89,00 Euro, 71,20 Euro mit dem evm-Entdecker-Bonus inklusive Kochkurs, Speisen, Wasser und Wein



Puppentheater: „Oh, wie schön ist Panama“

Sonntag, 30.03.2025, 14 Uhr, evm-Kundenzentrum, Koblenz

Inspiriert von der Janosch-Geschichte mit dem kleinen Bär und dem kleinen Tiger begeistert dieses Stück Kinder und Erwachsene gleichermaßen und lädt zum Träumen und Lachen ein. Das Figurentheater von Manfred Künster macht seit mehr als 20 Jahren professionelles Theater für alle Altersklassen.

**12,00 Euro, 9,60 Euro mit dem evm-Entdecker-Bonus
Einlass 13:30 Uhr**

Für dich vor Ort

Hauptverwaltung

Ludwig-Erhard-Straße 8
56073 Koblenz
Servicrufnummer:
0261 402-11111
E-Mail: serviceteam@evm.de

Region Westerwald

Kundenzentrum Höhr-Grenzhausen
Am Alten Bahnhof 2
Telefon: 02624 9101-0
Kundenzentrum Dierdorf
Neuwieder Straße 30a
Telefon: 02689 9589-0

Kundenzentrum Westerburg
Neumarkt 2
Telefon: 02663 9151-0

Kundenzentrum Montabaur
Steinweg 40
Telefon: 02602 950980-0

Region Mittelrhein

Kundenzentrum Koblenz
Schloßstraße 42
Telefon: 0261 402-71962
Kundenzentrum Bendorf
Engerser Straße 5
Telefon: 02622 126-0

Kundenzentrum Bad Neuenahr-Ahrweiler
Wilhelmstraße 1
Telefon: 02641 972-0

Kundenzentrum Linz
Petrus-Sinzig-Straße 5
Telefon: 02644 9615-0

Kundenzentrum Remagen
Platz an der Alten Post 2
Telefon: 02642 9958-0

Kundenzentrum Sinzig
Kirchplatz 7
Telefon: 02642 9795-0

Kundenzentrum Lahnstein
Wilhelmstraße 27
Telefon: 02621 9207-0

Immer
up-to-date:
Unsere digitalen
Info-Kanäle
findest du
unter evm.de/
informiert

Region Eifel

Kundenzentrum Cochem
Markweg 3
Telefon: 02671 6007-0

Kundenzentrum Gerolstein
Im Rondell
Telefon: 06591 94942-0

Kundenzentrum Mayen
Kehriger Straße 8–10
Telefon: 02651 9868-0

digital

facebook.com/meine.evm

evm.de/YouTube

instagram.com/meine_evm

evm.de/kundenportal

evm.de/videoberatung

evm.de/linkedin