Lektion gelernt

Wartungs- und Reparaturleistungen der Turbinenproduzenten schneiden in diesem Jahr in der BWE-Serviceumfrage deutlich besser ab als in der Vergangenheit. Herstellerunabhängige Servicefirmen tun sich dagegen zum Teil recht schwer.

Text: Nicole Weinhold, **Fotos:** Jens Meier

Nordex hebt ab, Voith stürzt – zwei Notensprünge, die in der aktuellen Serviceumfrage 2012 des Bundesverbands WindEnergie (BWE) ins Auge fallen. Die Bewertung von Wartung und Reparatur des Norderstedter Herstellers Nordex hat sich von der miesen Note 3,6 aus dem Vorjahr nun auf eine 2,86 vorgekämpft. Der herstellerunabhängige Servicedienstleister Voith Wind Services rutschte von einer 2,45 hinab auf die Note 3,36. Diese beiden Extreme stehen für einen Trend in der Servicelandschaft: Der Herstellerservice hat sich nach jahrelanger Kritik der Betreiber berappelt, während einige unabhängige Anbieter an ihre Grenzen stoßen. Bis auf eine Ausnahme hat sich der gesamte Herstellerservice in der Bewertung verbessert. Ihre Benotungen bewegen sich allerdings nach wie vor auf insgesamt niedrigerem Niveau als die der Herstellerunabhängigen, von denen drei Firmen schlechter abschnitten als im Vorjahr.

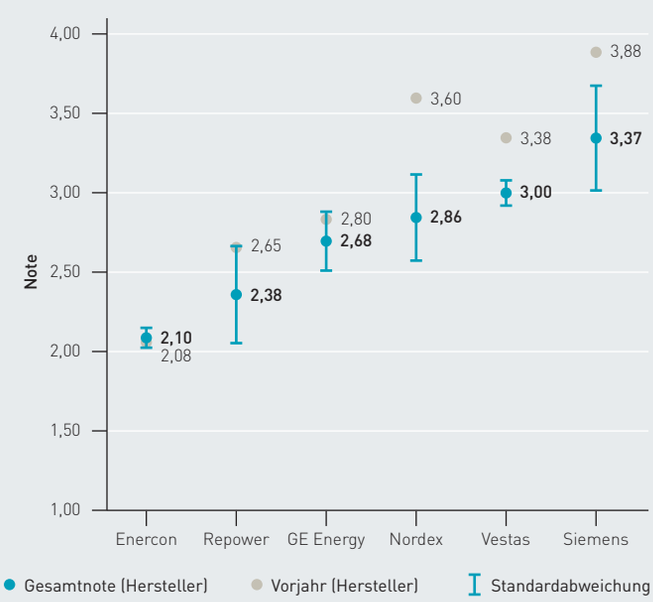
Alte und neue Nummer 1 im Herstellerservice ist die Enercon GmbH, die sich mit der Note 2,1 minimal gegenüber 2011 verschlechterte. „Grundsätzlich sind wir mit dem Ergebnis der Serviceumfrage zufrieden“, sagt Volker Kendziorra, Serviceleiter der Auricher Windschmiede. „Der Wettbewerb ist aufgerückt. Das heißt, wir müssen uns noch mehr anstrengen.“ Inzwischen sei wohl bei den Herstellern die Botschaft angekommen, dass der Service einer der wichtigsten Bereiche in der Windenergie ist. „Davon, wie gut der Service ist, hängt auch der Verkauf von Anlagen ab.“ Mit 60 Prozent Marktanteil bei den Neuinstallationen 2011 und dem dichtesten Servicenetz in der gesamten Branche scheint Kendziorras These auf Enercon zuzutreffen. Wer also hierzulande Anlagen verkaufen will, muss seinen Service im Griff haben. Gut abgeschnitten haben die Ostfriesen in punkto Schnelligkeit und Qualität. „Der wesentliche Aspekt für Schnelligkeit ist Dezentra- ▶

Frisch ans Werk: Morgens um 9.30 Uhr sind zwei Monteure der Firma NTES in Bremervörde aufgebrochen, um eine AN Bonus mit 600 Kilowatt zu reparieren.

Ergebnisse der Serviceumfrage für 2011

Hersteller		Enercon	Repower	GE Energy	Nordex	Vestas	Siemens
Gesamturteil	**100%**	**2,11**	**2,41**	**2,50**	**2,77**	**2,90**	**3,26**
Vorjahr		2,08	2,65	2,80	3,60	3,38	3,88
Datengrundlage Fragebögen		417	39	42	44	185	46
Anlagenanzahl		1446	132	128	164	830	201
Regelmäßige Wartungsarbeiten	**33,3 %**	**2,26**	**2,26**	**2,31**	**2,65**	**2,88**	**3,19**
Vorjahr		2,23	2,47	2,54	3,22	3,28	3,61
1. Absprache und Einhaltung der Wartungstermine		2,08	2,11	2,07	2,60	3,05	3,54
2. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,71	1,92	2,10	2,38	2,33	2,61
3. Rückmeldung vorgenommener Wartungsarbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,59	2,55	2,15	2,50	3,16	2,87
4. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,66	2,45	2,93	3,10	3,02	3,74
Außerplanmäßige Instandsetzung / Reparatur	**33,3 %**	**2,05**	**2,53**	**2,36**	**2,68**	**2,77**	**3,18**
Vorjahr		2,02	2,70	2,47	3,35	3,19	3,65
5. Erreichbarkeit des Serviceteams		1,78	2,74	2,00	2,34	2,30	2,87
6. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von betriebsnotwendigen Teilen		1,97	2,63	2,39	2,95	3,27	3,43
7. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von sonstigen Teilen		1,70	2,50	2,15	2,53	2,67	3,20
8. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,71	2,11	2,27	2,35	2,24	2,52
9. Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,51	2,71	2,22	2,65	3,11	3,02
10. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,65	2,47	3,15	3,12	3,07	4,02
Außerordentliche Serviceleistungen	**33,3 %**	**2,00**	**2,36**	**3,35**	**3,35**	**3,32**	**3,66**
Vorjahr		1,99	2,79	3,40	4,23	3,67	4,37
11. Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)		1,82	2,26	3,26	3,53	3,21	3,60
12. Kulanzbereitschaft		2,16	2,45	3,47	3,27	3,42	3,70

Ergebnisse Serviceumfrage Hersteller



Quelle: BWE, INWT

BWE-Umfrage zur Servicezufriedenheit:

- Insgesamt 2079 Bögen wurden an im Bundesverband WindEnergie gemeldete Betreibergesellschaften versandt. 1031 komplett ausgefüllte Fragebögen kamen zurück und lagen zur Auswertung vor (Betreiber mit mehreren Anlagentypen haben mehrere Fragebögen ausgefüllt). Insgesamt wurden 4060 Anlagen erfasst.
- Die Gewichtung der Ergebnisse erfolgte auf Basis der Anzahl der Fragebögen und orientierte sich nicht an der Zahl der bewerteten Anlagen.
- Bei der Auswertung wurden nur Unternehmen berücksichtigt, für die mindestens zehn Fragebögen vorlagen.

Bewertungsschlüssel der Umfrageergebnisse:
Sehr gut = bis 1,50; Gut = 1,51 bis 2,50; Befriedigend = 2,51 bis 3,50; Ausreichend = 3,51 bis 4,50; Mangelhaft = 4,51 bis 5,50

lität“, erklärt der Serviceleiter. Gerade hat das Unternehmen im thüringischen Gotha einen neuen Servicestützpunkt eröffnet – ein Indiz für die wachsende Bedeutung Mittel- und Süddeutschlands für den Windkraftausbau.

In der Kategorie Rückmeldungen hat Enercon die Kunden einmal mehr am wenigsten überzeugt. Laut Kendziorra soll das dank einer neuen Informationssoftware, die sich gerade in der Einführungsphase befindet, besser werden. Die Betreiber holen sich damit einen Teil der Fernüberwachung ihrer Anlagen auf ihren Computer. „Die Kunden können dann genau erkennen, wann ein Service eingeplant ist. Wenn die Monteure ihre Arbeit erledigt haben, bekommen die Betreiber hinterher die Rückmeldung per SIP Service Info Portal.“

Ulf Winkler, Sprecher des BWE-Forums für Enercon-Betreiber, hat das neue Angebot ausgetestet: Einen Tag zuvor waren zwei Enercon-Turbinen in einem von ihm betreuten Windpark gewartet worden. Die Daten seien wenige Stunden später abrufbar gewesen. Sein Fazit: „Durch SIP kann ich schnell sehen, was passiert ist. Aber eigentlich würde ich gern vorher wissen, was dort gemacht werden soll.“

Repower bleibt Nummer 2

Die Repower Systems GmbH hat sich um eine Viertelnote auf 2,38 verbessert. Etwas mehr als eine Viertelnote würde jetzt noch fehlen, um zur bisher unangefochtenen Nummer 1 Enercon aufzuschließen. Mit den Aurichern teilt Repower auch die Schwäche in den Disziplinen Erreichbarkeit und Rückmeldungen. Jens Müller-Nielsen, Geschäftsführer der für den deutschen Markt zuständigen Repower Systems GmbH, erklärt: „Wir haben im Bereich der Fernüberwachung, des so genannten Permanent Monitoring Systems, Personal aufgestockt.“ Künftig wolle man gewährleisten, dass die Fernüberwachung permanent auf die mobile Datenerfassung der Servicetechniker zugreifen kann. Erreichbarkeit und Kommunikation mit den Kunden sollen durch personelle Verstärkung der Servicestützpunkte in den Regionen verbessert werden.

Auch Repower hat in den vergangenen Jahren einen verstärkten Wettbewerb durch herstellerunabhängige Servicedienstleister registriert. „Bei älteren Anlagentypen spüren wir die Konkurrenz“, so Müller-Nielsen. Ähnlich wie Enercon wird Repower aber künftig kaum Arbeit für andere Firmen übrig lassen – bei einer Vollwartungsquote von 95 Prozent über 15 bis 20 Jahre. Aber auch die Betreiber älterer Anlagen kommen laut Müller-Nielsen zum Teil zu Repower zurück, zumal wenn sie in ihrem Portfolio neuere Repower-Anlagen mit Servicevertrag haben. „Der Kunde muss sich dann nur noch mit einem Service auseinandersetzen, statt verschiedene Ansprechpartner zu haben, Rechnungsprüfung und so weiter.“

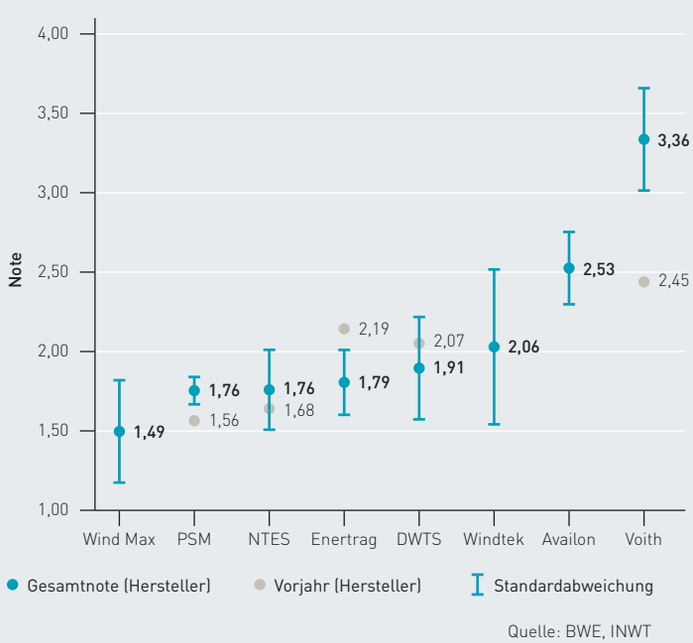
Frank Jesaitis, Sprecher des BWE-Forums für Repower-Betreiber, ist zufrieden mit der Arbeit, die Repower an Altanlagen unter seiner technischen Betriebsführung leistet. Weniger glücklich ist er mit den Rückmeldungen die von den jeweiligen Serviceteams kommen. „Das haben wir auch im Forum schon thematisiert. Der Betreiber erfährt nur über das Monitoringsystem PMS, wenn eine Anlage repariert wird und wann die Arbeit getan ist“, erklärt er. ▶

Ergebnisse der Serviceumfrage für 2011

Unabhängige Anbieter	Wind Max	NTES*	Enertrag**	DWTS*	PSM	Windtek	Availon	Voith
Gesamturteil 100%	**1,48**	**1,72**	**1,74**	**1,80**	**1,81**	**2,00**	**2,42**	**3,22**
Vorjahr	-	1,68	2,19	2,07	1,56	-	-	2,45
Datengrundlage Fragebögen	11	11	54	29	24	12	18	18
Anlagenanzahl	32	18	514	56	94	31	148	54
Regelmäßige Wartungsarbeiten 33,3 %	**1,43**	**1,75**	**1,65**	**1,70**	**1,90**	**2,00**	**2,26**	**3,28**
Vorjahr	-	1,69	2,06	2,04	1,45	-	-	2,08
1. Absprache und Einhaltung der Wartungstermine	1,18	2,00	1,68	1,69	2,00	1,83	2,00	3,56
2. Qualität der durchgeführten Arbeiten	1,27	1,64	1,54	1,61	2,00	2,00	2,22	2,72
3. Rückmeldung vorgenommener Wartungsarbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)	1,64	1,82	1,61	1,55	1,74	2,00	2,06	2,89
4. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis	1,70	1,55	1,80	1,96	1,87	2,17	2,78	4,12
Außerplanmäßige Instandsetzung bzw. Reparatur 33,3 %	**1,45**	**1,65**	**1,71**	**1,78**	**1,87**	**1,92**	**2,31**	**3,01**
Vorjahr	-	1,51	2,09	1,90	1,50	-	-	2,33
5. Erreichbarkeit des Serviceteams	1,45	1,36	1,47	1,45	1,57	1,50	1,89	2,35
6. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von betriebsnotwendigen Teilen	1,36	1,82	1,75	1,82	1,74	2,17	2,50	3,00
7. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von sonstigen Teilen	1,36	1,27	1,69	1,90	1,95	1,83	2,22	3,06
8. Qualität der durchgeführten Arbeiten	1,18	1,82	1,75	1,79	2,00	2,00	2,33	2,67
9. Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)	1,64	1,82	1,81	1,68	1,96	1,92	2,22	2,61
10. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis	1,73	1,80	1,79	2,07	1,96	2,08	2,71	4,33
Außerordentliche Serviceleistungen 33,3 %	**1,59**	**1,86**	**2,03**	**2,21**	**1,50**	**2,25**	**3,03**	**3,74**
Vorjahr	-	1,83	2,42	2,28	1,73	-	-	2,95
11. Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)	1,60	1,91	1,84	2,35	1,65	2,42	3,29	3,50
12. Kulanzbereitschaft	1,64	1,82	2,16	2,06	1,35	2,08	2,83	3,94

*Mitglied der WPD-Gruppe, **Mitglied der Enertrag AG

Ergebnisse Serviceumfrage Dienstleister



Quelle: BWE, INWT

Serviceumfrage verbessert

Diesmal sieht die Auswertung der BWE-Serviceumfrage etwas anders aus als in den Vorjahren. Die Verteilung auf drei Altersgruppen von Turbinen ist aufgehoben worden. Diese Veränderung ist eines der Ergebnisse einer Überarbeitung der Umfrage. Im Sommer 2011 hat der BWE bei der Firma INWT ein Gutachten in Auftrag gegeben. „Wir wollten die Methodik der Fragenerhebung von unabhängiger Seite bewerten lassen", sagt Stefan Grothe von der Abteilung Mitglieder und Technik im BWE. Als Ergebnis hielten die Gutachter fest, dass der Fragenkomplex gut sei. Wegen teils geringer Fallzahlen empfahlen sie aber eine Vereinfachung. Ohnehin habe man zuvor wegen der geringen Zahl an Antworten keine seriösen Rückschlüsse auf serienmäßige Mängel bei bestimmten Altersgruppen ziehen können, so Grothe. Neben dieser Verschlankung beinhaltet die Ergebnisdarstellung jetzt Unsicherheitsintervalle. Daran lässt sich erkennen, wie weit die Durchschnittsnote mit Unsicherheiten behaftet ist, abhängig von Streuung und Anzahl der Antworten (siehe Grafiken Seite 42 und 44). Diese Standardabweichung hat INWT anhand einer gängigen Formel ermittelt.

Jesaitis wünscht sich stattdessen einen Anruf vom Servicemonteur, der ihm kurz persönlich den Stand der notwendigen Reparaturarbeiten mitteilt.

GE: Guter Draht zum Betreiber

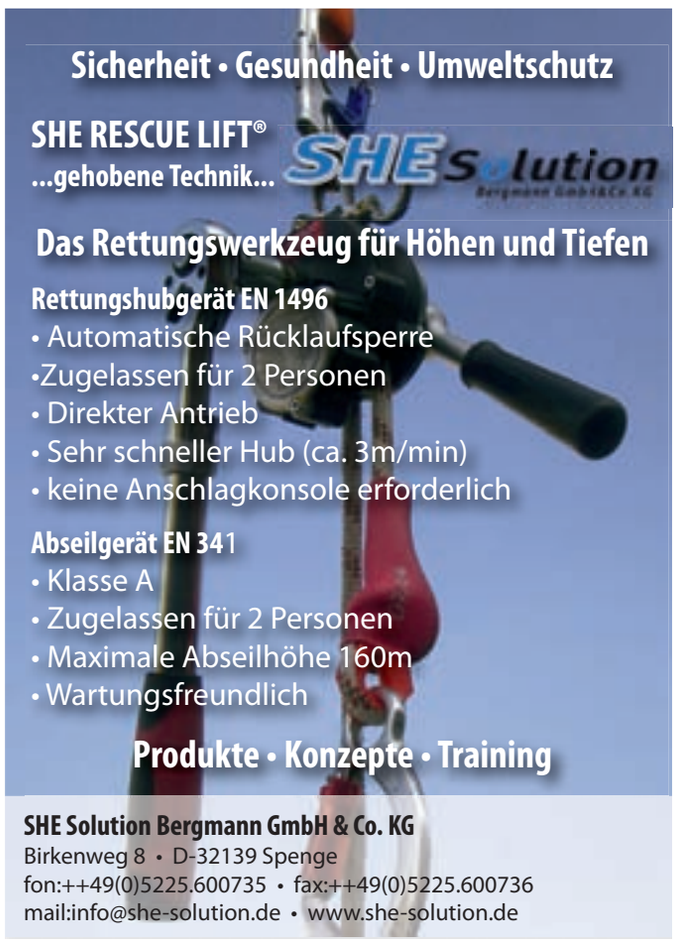
Jedes Jahr ein bisschen besser schneidet GE Energy ab. In diesem Jahr wurden die Dienstleistungen der Salzbergener mit 2,68 bewertet, statt 2,8 im Vorjahr. Auch Altanlagenbetreiber können sich offenbar mit dem Service der Firma arrangieren. So kommentiert ein Betreiber auf dem Auswertungsbogen der Serviceumfrage: „Für unsere Tacke TW600, inzwischen 16 Jahre alt, hat sich zu GE Wind ein sehr persönliches Verhältnis aufgebaut. Im Moment gibt es keinen Grund zum Wechsel."

Während Rückmeldungen, Erreichbarkeit und Qualität relativ gut bewertet werden, muss der Herstellerservice in puncto Kulanz schlechte Noten akzeptieren. Mitwettbewerber Availon, das herstellerunabhängige Serviceunternehmen aus Rheine mit Wurzeln im GE-Service, schafft es hier immerhin auf eine 2,83. Martin Rüther, Serviceleiter bei GE Energy, meint hierzu: „Wir werden zukünftig in der Kommunikation mit unseren Kunden noch klarer werden, in welchen Fällen wir Kulanz gewähren." Bezüglich der Ergebnisse der BWE-Serviceumfrage betont er: „Wir sind stolz auf das bisher Erreichte, gleichzeitig ist es Ansporn und wir werden uns jetzt hinsetzen und im Detail analysieren, wo wir noch besser werden können."

Detailarbeit: Den ganzen Tag war das Team mit dem Tausch eines Generatorenlagers beschäftigt.

Nordex holt auf

Für Nordex kam die Verbesserung um fast eine ganze Note nicht völlig überraschend. „Wir waren schon im vergangenen Jahr sicher, dass wir besser geworden sind", sagt Jörg Hempel, Geschäftsführer der Nordex Energy GmbH. Deshalb sei es dem Unternehmen wichtig gewesen, möglichst viele Nordex-Betreiber zur Teilnahme an der Serviceumfrage zu bewegen. „Durch einen stärkeren ▶



Spätnachmittag: Ein Ersatzteil fehlt. Warten auf den Chef. Volker Ziehmann will die Komponente persönlich bringen.

Rücklauf erhalten wir ein realistischeres Bild. Wir müssen mit dem BWE zusammen etwas dafür tun, dass sich im kommenden Jahr noch mehr Betreiber zurückmelden." 164 Nordex-Anlagen kamen in diesem Jahr in die Bewertung, weil Nordex im Vorfeld die Werbetrommel für die Umfrage kräftig rührte. 2011 waren es nur 69.

Am besten hat das Unternehmen in den Bereichen Erreichbarkeit und Qualität abgeschnitten. Für Serviceleiter Volker Bartolles ist das nachvollziehbar: „Wir haben eigene Qualitätsinspektoren, die entsprechende Aufstellungen machen und Veränderungen darstellen. Da können wir den Trend ebenfalls feststellen." Insgesamt sei Nordex schon seit einiger Zeit besser als in der Vergangenheit, bestätigt Wilfried Schäfer, Sprecher des BWE-Forums für Nordex-Betreiber: „Nordex hat gemerkt, dass die Ergebnisse der Serviceumfrage ein zentrales Verkaufsargument sind." Das gilt auch fürs Ausland. International tätige Fondsgesellschaften würden zum Beispiel für Projekte in den Niederlanden, Großbritannien und

Unternehmensgruppe
Dezentrale Energie

Wohlfühlen mit 100% Zukunft

Komfort ja, aber bitte mit Verantwortung für Natur und Umwelt.
Die Mehrheit der Deutschen wünscht sich Strom aus Erneuerbaren Energien.
Wir liefern den Beitrag dazu, dass der Wunsch auch Wirklichkeit wird.
Seit zwei Jahrzehnten Energie für eine sichere Zukunft:
Unternehmensgruppe Dezentrale Energie – Dienstleistungen für Wind-, Solar- und andere regenerative Energieanlagen, von der Projektierung bis zum Betrieb.

Alte Feldmühle 10 | D-31535 Neustadt a. Rbge.
Tel. +49 (0) 50 34 - 95 91 30 | Fax +49 (0) 50 34 - 95 91 33
www.dezentrale-energie.de

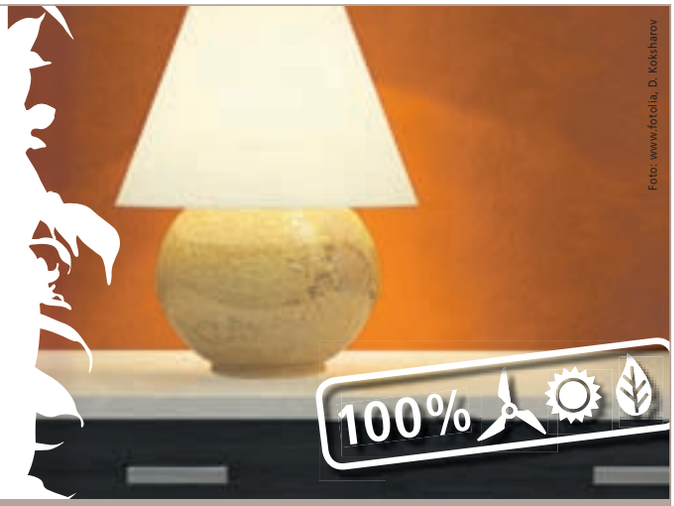


Foto: www.fotolia, D. Koksharov

deanHG deanBV deanSolar ecoJoule

Spanien untersuchen, wie viel Arbeit sie später mit ihren Windparks haben werden. Zufrieden sind derweil nicht alle Betreiber mit der Qualität. So heißt es in dem Kommentar eines Betreibers mit Basisvertrag, der Bericht eines Sachverständigen unterstelle nachlässige Arbeit. „Bei 6000 Euro netto jährliche Wartungskosten für eine Anlage erwarte ich, dass sie tadellos in Ordnung ist“, so der Betreiber. Bartolles gibt ihm Recht: Wenn die Qualität nicht stimme, sei Kritik angebracht.

Vestas verstärkt Servicestrukturen

Auch Vestas konnte seine Bewertung von 3,38 auf eine glatte 3 verbessern. Das Thema Service habe tatsächlich stark an Bedeutung gewonnen, erklärt Arkin Pariltan, Director Service Sales Vestas Central Europe: „In der Vergangenheit hatten wir nur einen verantwortlichen Serviceleiter für Deutschland. Jetzt haben wir drei Serviceleiter, die den Fokus stärker in die Regionen bringen.“ Ein vierter Verantwortlicher sei zudem ausschließlich für den Be- ▶

Kurze Pause: Die Monteure der NTES genießen den Ausblick.

reich Großkomponententausch zuständig. An der personellen Aufstockung lasse sich die erhöhte Relevanz des Service erkennen, so Pariltan. Nicht jeder hat die Veränderungen bereits positiv registriert. In puncto Kulanz hat Vestas die Kunden am wenigsten überzeugt. Jörg Lüning, Sprecher des BWE-Forums für Vestas-Betreiber, stellt fest: „Bezüglich Kulanz habe ich bei Vestas die Erfahrung gemacht, dass einiges ausgesessen wird – zum Beispiel wenn man höhere Ausfälle hatte als erwartet." In solchen Fällen fühle man sich mitunter recht allein gelassen. „Eigentlich hat man bei Vestas einen Kundenbetreuer, aber das ist eher ein Kundenverwalter."

Schlusslicht bei den Herstellern ist Siemens mit der Note 3,37 statt einer 3,88 im Vorjahr. Also auch hier eine deutliche Verbesserung. Am besten wurden die Bremer für die Qualität ihrer Arbeiten benotet. Für Schnelligkeit gab es eine 3,2. In Kommentaren ist aber gerade dieser Punkt sehr unterschiedlich eingeschätzt worden. Während die einen die Schnelligkeit als „super" bezeichnen, sprechen andere von „ein bis zwei Tagen Wartezeit". Jürgen Goldenstein, Sprecher des BWE-Forums für Siemens-Betreiber, erklärt: „Ersatzteile kommen bei Siemens komplett aus dem Hauptlager im dänischen Tinglev. Aber dank der Kurierdienste sind die Ersatzteile schnell vor Ort." Nur wenn das Wochenende dazwischen komme, könne es auch mal fünf Tage dauern, bis die Anlage wieder läuft.

Die Zufriedenheit der Kunden sei Siemens ein zentrales Anliegen, erklärt Helmut von Struve, Leiter des Siemens Service Windgeschäftes für die Region Europa, Mittlerer Osten und Afrika. „Durch Maßnahmen wie unser Customer Loyalty Programm, klare Ansprechpartner im Büro, den jährlichen Kundentag und einen regelmäßigen persönlichen Dialog mit dem Bundesverband WindEnergie können wir heute wieder mehr von Kundennähe im Servicegeschäft Deutschland sprechen." Das Ergebnis der Umfrage sei nicht zufriedenstellend, der Trend zeige aber: „ Wir sind auf dem richtigen Weg."

Unabhängige verlieren Boden

Nur ein Quäntchen besser als Siemens hat Voith Wind Services abgeschnitten. Von der Note 2,45 ging es auf eine 3,36 hinab. Das Verhältnis von Preis und Leistung bei Reparaturen und Wartung stimmte die Betreiber besonders unzufrieden. Hier gab es eine 4,33. Auch an Kulanzbereitschaft scheint es dem herstellerunabhängigen Serviceanbieter zu mangeln. Christian Beer, Ge- ▶

Auf zur nächsten HUSUM WindEnergy!

18.–22. September 2012. Natürlich in Husum.

Buchen Sie jetzt für HUSUM 2014:
23.–26. September

Eine Kooperation von

MESSE HUSUM & CONGRESS

Hamburg Messe und Congress

www.husumwindenergy.com

HUSUM WindEnergy
The Leading Wind Energy Trade Fair

Letzte Handgriffe: Um kurz nach 18 Uhr brechen die beiden Techniker die Arbeit ab.

schäftsführer der Einheit Wind Services bei Voith Industrial Service räumt ein: „Das Ergebnis der Serviceumfrage ist für uns natürlich nicht zufriedenstellend.“ Das Unternehmen habe bereits vor einigen Monaten erkannt, dass es nicht gut läuft. „Wir haben inzwischen intensiv daran gearbeitet, weitere Kompetenzen aufzubauen“, so Beer. Beispielsweise habe man eine neue Technikabteilung geschaffen und sich in den Bereichen Elektrotechnik sowie Maschinenbau verstärkt. „Auf diese Weise werden wir unseren Service weiter professionalisieren. Ich bin überzeugt, dass wir damit bereits auf einem guten Weg sind.“ Herstellerunabhängigen Service bietet auch die Firma PSM an. Da sie zur WPD-Gruppe gehört und zum überwiegenden Teil deren Anlagen pflegt, ist sie insofern gegenüber Firmen wie Voith oder Availon im Vorteil, weil sie von Mitgliedern der eigenen Unternehmensgruppe bewertet wird. Gleiches gilt für Deutsche Windtechnik (DWTS), die ebenfalls WPD angehört, und den Enertrag Service, der hauptsächlich

WindStrom Group

WindStrom
Unternehmensgruppe

Erneuerbare Energie aus der Region

WindStrom realisiert effiziente, CO_2-neutrale Projekte zur Energieerzeugung mit hoher wirtschaftlicher Attraktivität. Die Unternehmensgruppe entwickelt, errichtet und betreibt Windparks seit 1992 in Deutschland und im europäischen Ausland.

WindStrom engagiert sich besonders für die Belange der Anwohner, Landeigentümer und Gemeinden. Informieren Sie sich unter www.windstrom.de oder sprechen Sie uns an – wir sind für Sie direkt erreichbar.

WindStrom Erneuerbare Energien GmbH & Co. KG

Stammhaus Am Torfstich 11, 31234 Edemissen
Tel.: +49 (0) 51 76 / 92 04 - 0, Fax: +49 (0) 51 76 / 92 04 - 10
info@windstrom.de

Niederlassung Oyten An der Autobahn 37, 28876 Oyten
Tel.: +49 (0) 42 07 / 6 99 08 - 0, Fax: +49 (0) 42 07 / 6 99 08 - 20
info@windstrom-oyten.de

Regionalbüro Schleswig-Holstein Am See 1, 24259 Westensee
Tel.: +49 (0) 43 05 / 99 77 33, Fax: +49 (0) 43 05 / 99 77 34
info@windstrom-westensee.de

von Enertrag bewertet wird. Die Benotung mit 1,76 bei PSM und 1,79 bei DWTS scheint auf eine freundliche Bewertung innerhalb des eigenen Hauses hinzudeuten. Allerdings schneiden auch einige völlig unabhängige Firmen hervorragend ab. Umfragesieger Wind Max etwa wird von den Betreibern mit 1,49 bewertet, NTES mit 1,76.

PSM-Geschäftsführer Ian-Paul Grimble hält es für viel wichtiger, dass man sich als herstellerunabhängiges Serviceunternehmen nicht verzettelt, sondern sein Geschäft fokussiert. „Das Modell, für jeden Anlagentyp ab Hersteller den Service anzubieten, ist gescheitert." Weder das Know-how lasse sich für so viele Anlagentypen aufbauen, noch das nötige Ersatzteillager.

Angelo Bargel, Sprecher des BWE-Forums für herstellerunabhängige Servicedienstleister, berichtet, im Forum erarbeite man derzeit einige Eckpunkte, auf welche die Betreiber bei der Anbieterwahl achten sollten. „Die Preise für Ersatzteile sollten zum Beispiel weitgehend im Vorfeld festgelegt werden", erklärt er. Grundsätzlich solle der Betreiber die Referenzen des Unternehmens prüfen, zum Beispiel die Erfahrung der Mitarbeiter, aber auch Reaktionszeiten.

Dieter Fries, Sprecher des BWE-Forums für NEG-Micon-Betreiber, gibt ein Beispiel für Know-how-Aufbau bei herstellerunabhängigen Servicefirmen: „Die Firma Deutsche Windtechnik verfügt über hervorragendes Wissen, was NEG Micon anbelangt." Das sei kein Wunder, denn DWTS sei über die Umwege Vestas und Enertrag direkt aus NEG Micon hervorgegangen.

Fazit: Die Entwicklung des herstellerunabhängigen Service ist nicht mehr so wie vor drei Jahren, weil die Unzufriedenen inzwischen den Service gewechselt haben. Damit ist die größte Wechselwelle vollzogen. Zudem hat die Etablierung herstellerunabhängiger Servicefirmen dazu geführt, dass die Hersteller sich mehr angestrengt und ihren Service verbessert haben. Um neue Aufträge zu bekommen, können die Unabhängigen nun nicht länger auf die Unzufriedenheit der Betreiber mit ihrem Herstellerservice spekulieren.

Die besten Chancen werden künftige diejenigen Dienstleister haben, die sich auf einzelne Anlagentypen spezialisieren und zugleich regional begrenzen. Dann können sie mit Know-how und Schnelligkeit punkten. Der Enercon-Service muss aufgrund der großen Zahl an Vollwartungsverträgen und der hohen Fertigungstiefe dagegen keine Konkurrenz durch herstellerunabhängige Serviceanbieter fürchten. Ein Luxusproblem für Volker Kendziorra: „Keinen Wettbewerb zu haben, ist für uns eine Herausforderung. Man muss seine eigenen Benchmarking-Systeme entwickeln, um gegebenenfalls einen internen Wettbewerb der Service-Regionen untereinander zu starten." ◀

Wiedersehen: Am nächsten Tag werden letzte Arbeiten erledigt.

Getriebeschaden
Tauschgetriebe und Originalteile vorrätig
technische upgrades · Leistungsteststand · internationale Standorte
GEARTEC
Ein KSB-Unternehmen
gear-tec GmbH · Bäckerweg 96 · 24852 Eggebek · Telefon: 0 46 09-30 28-0
Fax: 0 46 09-30 28-10 · E-Mail: info@gear-tec.de · www.gear-tec.de