

Hersteller legen zu

Die Servicequalität der deutschen Windbranche hat sich auf gutem Niveau einpendelt. In der jüngsten **BWE-Serviceumfrage** zeigen sich die unabhängigen Anbieter bei Wartung und Reparatur erneut stark, die Hersteller verbessern sich im Durchschnitt sogar leicht. Denn der Weltmarktführer hat beim Kundendienst den Hebel umgelegt.

Von Sascha Rentzing

Die Verhältnisse schienen geklärt. Enercon ist beim Anlagenservice in Deutschland die unangefochtene Nummer eins, Vestas bildet im Ranking der Anbieter das abgeschlagene Schlusslicht. Über Jahre hinweg gab es an der überdurchschnittlich guten Wartung des deutschen Marktführers aus Aurich nichts zu rütteln, während der Weltmarktführer bei diesem Thema immer mehr in Richtung Note Vier abrutschte und den Anschluss verlor. Vestas kümmerte sich lieber um das boomende internationale Neuanlagengeschäft als um seine Bestandskunden in Deutschland, lautete die Kritik vieler Betreiber.

Die jüngste BWE-Serviceumfrage vermittelt ein anderes Bild. Enercon zeigt im Kundendienst erstmals Schwächen und verschlechtert sich von einer 2,07 auf eine 2,24. Vestas schiebt sich dagegen mit einer 2,52 (2014: 3,40) überraschend vom sechsten und letzten auf den dritten Rang des Herstellerrankings. Durch den Satz der Dänen steigt das Gesamtniveau: Nach einer 2,81 im Vorjahr erreicht die Herstellerriege jetzt die Durchschnittsnote 2,69 – nie waren die Betreiber mit ihrem Service zufriedener. Auch der hohe Rücklauf von 4159 bewerteten Anlagen (2014: 3542) gilt als Hinweis, dass Betreiber ihre Turbinen im Herstellerservice gut aufgehoben sehen. Das war nicht immer so: Brummete das Neuanlagengeschäft, wurden Altkunden oft vernachlässigt, was zu Unzufriedenheit und Abwanderungen in den freien Service führte. Dieser Trend ist gebrochen.

Das heißt aber nicht, dass die Freien nun nicht mehr gefragt sind. Im Gegenteil: „Die Arbeit wird nicht weniger“, sagt Angelo Bargel, Sprecher des BWE-Forums für unabhängige Serviceanbieter. Ihr Know-how, hochqualifiziertes Personal und der hohe Bestand an Ersatzteilen versetzt die Firmen sogar in die Lage, den Herstellern im Vollwattungsgeschäft die Stirn zu bieten. „In einigen Fällen übernehmen sie die Wartung nach der Garantiezeit“, sagt Bargel. Ein Beispiel hierfür liefert der Service spezialist Deutsche Windtechnik, der in Deutschland bereits mehr als ein Drittel seiner Anlagen nach Vollwattungskriterien betreut. Und das offensichtlich zur hohen Zufriedenheit der Betreiber, die seine Leistung in der aktuellen BWE-Umfrage mit einer 2,32 bewerten.

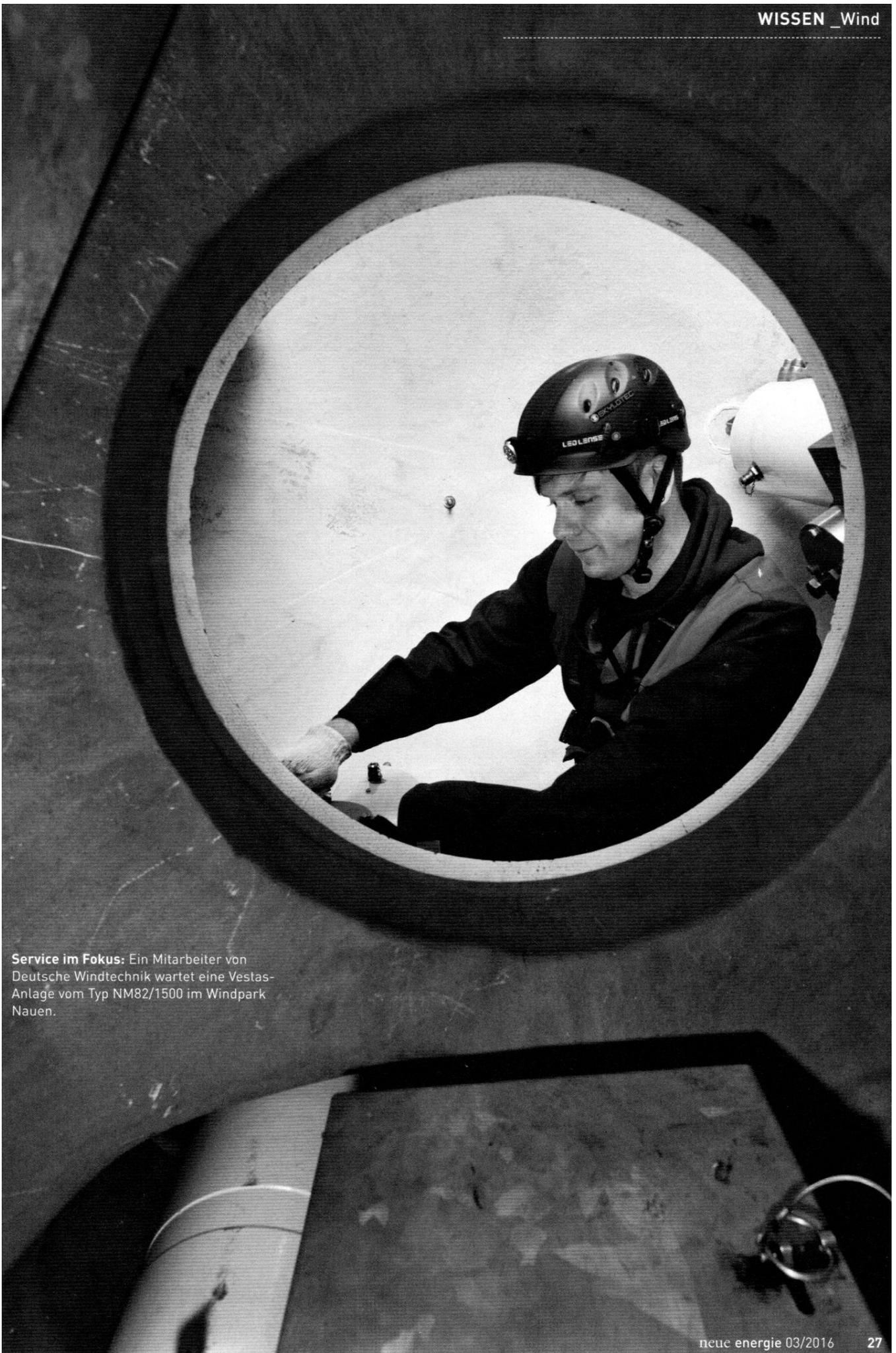
Eine ganz andere Frage ist, ob und wie lange der freie Service unabhängig bleiben kann. Durch ihren wachsenden Fundus werden die Firmen zu begehrten Kaufkandidaten für die Hersteller, die erkannt haben, dass ein gut laufendes Servicegeschäft ihr Wachstum sichern kann. Vestas hat dies mit der Übernahme der beiden Dienstleister Upwind aus den USA und Availon aus Rheine jüngst unterstrichen. Allein Availon hat weltweit Turbinen mit einer Gesamtleistung von 2,6 Gigawatt unter Vertrag. Mit dem Kauf holt sich Vestas mehr als ein Gigawatt eigene Anlagen in den Service zurück, dazu kommt in etwa das gleiche Volumen an GE- und Gamesa-Maschinen. Auch andere Marken warten zu können, könnte Vestas wichtige Wettbewerbsvor-

teile bringen. Effizienz wird in der Windkraft immer entscheidender. Service aus einer Hand könnte bei Investoren mit großen Windparkportfolios daher gut ankommen.

Enercon zeigt Schwächen

Das gute Abschneiden des Unternehmens in der BWE-Umfrage ist mit dem Kauf des Zweierkandidaten Availon allerdings nicht zu erklären. Zum Zeitpunkt der Übernahme im Januar hatten die Betreiber ihr Urteil bereits gefällt. Dass sich die Dänen in allen drei Kernbereichen – den regelmäßigen Wartungsarbeiten, der außerplanmäßigen Reparatur und den außerordentlichen Serviceleistungen – verbessert haben, erklärt Jöns Sjøstedt, Senior Director Service Germany, mit einem Bündel von Maßnahmen. Die Serviceorganisation sei neu strukturiert, das Personal aufgestockt, die Anzahl und Qualität der Schulungen erhöht sowie neue Serviceprodukte und Upgrades für bestehende Turbinen auf den Weg gebracht worden. „Dadurch konnten wir die energetische Verfügbarkeit unserer Anlagen auf 98,5 Prozent steigern“, sagt Sjøstedt. Vor gut einem Jahr lag sie noch bei 98,14 Prozent. Uwe Seydlitz, Sprecher des BWE-Forums für Vestas-Betreiber, kommentiert die Entwicklung bei den Dänen so: „Die gewünschten Ergebnisse stellen sich endlich ein.“ Der Trend müsse jetzt verstetigt werden. „Wir bieten Vestas unsere enge Kooperation an.“

Enercons Formkurve sinkt dagegen bereits im zweiten Jahr in Folge. Zwar stehen die Ostfriesen immer noch an erster Stel-

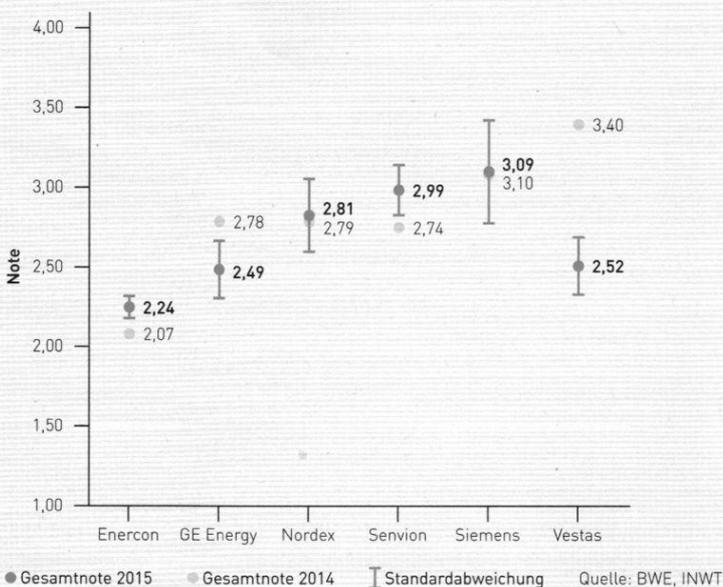


Service im Fokus: Ein Mitarbeiter von Deutsche Windtechnik wartet eine Vestas-Anlage vom Typ NM82/1500 im Windpark Nauen.

Ergebnisse der Serviceumfrage für 2015: Hersteller

Hersteller		Enercon	GE Energy	Nordex	Senvion	Siemens	Vestas
Gesamturteil	100%	2,24	2,49	2,81	2,99	3,09	2,52
Vorjahr		2,07	2,78	2,79	2,74	3,10	3,40
Datengrundlage Fragebögen		381	44	33	82	16	136
Anlagenanzahl		2594	182	232	269	104	778
Regelmäßige Wartungsarbeiten	33,3%	2,38	2,28	2,62	2,99	2,64	2,44
Vorjahr		2,23	2,55	2,61	2,73	2,85	3,35
1. Absprache und Einhaltung der Wartungstermine		2,20	2,16	2,44	2,65	2,69	2,39
2. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,93	2,07	2,50	2,47	2,00	2,15
3. Rückmeldung vorgenommener Wartungs- arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,60	2,30	2,48	4,04	2,56	2,49
4. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,82	2,61	3,00	2,83	3,31	2,75
Außerplanmäßige Instandsetzung/Reparatur	33,3%	2,19	2,30	2,72	3,01	2,50	2,36
Vorjahr		2,01	2,62	2,65	2,69	2,79	3,21
5. Erreichbarkeit des Serviceteams		1,85	1,89	2,44	2,60	2,13	2,10
6. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von betriebsnotwendigen Teilen		2,03	2,14	2,73	2,80	2,50	2,26
7. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von sonstigen Teilen		2,15	2,57	3,09	3,08	2,44	2,54
8. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,88	2,18	2,47	2,60	2,19	2,05
9. Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,48	2,52	2,61	3,96	2,62	2,43
10. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,78	2,52	2,97	3,04	3,12	2,72
Außerordentliche Serviceleistungen	33,3%	2,18	2,91	3,06	2,94	3,73	2,78
Vorjahr		1,99	3,14	3,10	2,75	3,65	3,63
11. Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)		2,02	2,92	3,16	2,64	3,31	2,62
12. Kulanzbereitschaft		2,36	2,85	2,97	3,23	4,15	2,92

Ergebnisse der Serviceumfrage für 2015: Hersteller



BWE-Umfrage zur Servicezufriedenheit:

- Insgesamt 2245 Fragebögen wurden an im Bundesverband WindEnergie gemeldete Betreibergesellschaften versandt. 947 komplett ausgefüllte Fragebögen kamen zurück und lagen zur Auswertung vor. Betreiber mit mehreren Anlagentypen haben mehrere Fragebögen ausgefüllt. Insgesamt wurden 5222 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:

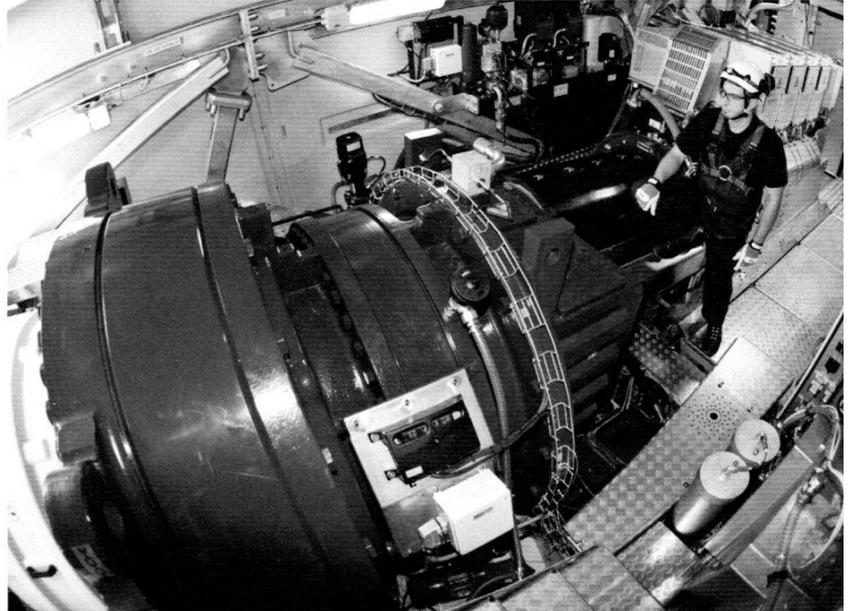
Sehr gut = bis 1,50; Gut = 1,51 bis 2,50; Befriedigend = 2,51 bis 3,50; Ausreichend = 3,51 bis 4,50; Mangelhaft = 4,51 bis 5,50

le des Herstellerrankings, verlieren aber in nahezu allen Bereichen an Zuspruch. Dennoch reagiert das Unternehmen gelassen, denn noch führe man den herstellerunabhängigen Service an. „Dieses ist für uns der größte Ansporn, auch in der Zukunft unsere Serviceleistung weiter zu verbessern. Unser neues Wartungskonzept und die zugehörige Dokumentation sind hierfür Beispiele, welche in 2016 etabliert werden“, sagt Enercon-Service-Chef Volker Kendziorra. Die BWE-Betreiber sehen die Entwicklung bei Enercon kritischer. „Der Service ist mit dem starken Wachstum in Deutschland nicht ganz nachgekommen“, sagt Dieter Fries, Vorsitzender des BWE-Betreiberbeirats. Deshalb sei die Ersatzteilversorgung mit dem neuen Zentrallager zuletzt nicht immer reibungslos verlaufen. Auch das neue Wartungskonzept sei nicht unumstritten. Danach werden bisher separate Prüfungen zusammengefasst, sodass sich die Wartungsintervalle von viertel- auf halbjährlich ausdehnen. Enercon begründet dies mit wachsenden Anforderungen durch Normen und Richtlinien. „Das kommt nicht bei allen Kunden gut an“, sagt Fries. Eine derartig wesentliche Vertragsanpassung müsse mit dem Kunden direkt abgestimmt werden.

Enercons Hänger lässt das Hersteller-Mittelfeld näher heranrücken. Neuer Verfolger ist nach der aktuellen Umfrage GE Renewable Energy mit der Note 2,49. Erfreulich: GE findet damit nach einer

kleinen Schwächephase im Vorjahr, als für seinen Service nur eine 2,78 zu Buche stand, zu alter Stärke zurück. Und das trotz steigender Aufstellungszahlen: 2015 errichtete das Unternehmen in Deutschland Turbinen mit 275 Megawatt Leistung, nach 233 Megawatt im Vorjahr und 34 Megawatt 2013. „Wir haben eine gute Balance zwischen Neuanlagen und alter Flotte gefunden“, sagt Uli Schulze Südhoff, Leiter Geschäftsentwicklung Wind Europa, Naher Osten, Afrika. So seien Probleme bei der Ersatzteilversorgung behoben, das Personal aufgestockt und neue Upgrades wie

„PowerUp“ eingeführt worden. Abgesehen davon stimmt bei GE ganz offensichtlich der Preis: Betreiber bewerten diesen Punkt mit einer 2,52 und damit besser als bei jedem anderen Hersteller. Um seinen Service weiter zu verbessern, will GE in den Bereichen Dokumentation und Fernüberwachung sowie der Ausstattung der Techniker und der Vernetzung zu zentralen Einheiten stärker auf Digitalisierung setzen. „Durch mehr Transparenz der Prozesse, Daten und Anlagen und eine bessere Visualisierung können wir Mehrwert schaffen“, sagt Service-Chef Matthias von der Malsburg. ▶



Innenanalyse: Ein Service-Monteur von Vestas Blades Deutschland vor einem Generator im Inneren einer Vestas-V112-Anlage.



Hochseilakt: Ein Monteur von GE bei Arbeiten an der Rotornabe.

Nordex liegt in der Gunst der Betreiber mit einer 2,81 hinter GE und Vestas auf Rang vier. Eigentlich gäbe es zum Service der Hamburger nicht viel zu sagen, außer dass sie erneut eine solide Leistung abgeliefert haben – die Bewertung entspricht nahezu exakt der Vorjahresnote von 2,79, und auch in den einzelnen Kategorien gab es trotz Steigerung des Marktanteils von acht auf zwölf Prozent keine signifikanten Veränderungen. Dennoch ist Deutschland-Chef Jörg Hempel mit dem Abschneiden seiner Serviceabteilung nicht zufrieden. „Wir haben eine 2,5 angestrebt und nicht erreicht. Da wollen wir selbstkritisch sein.“ Vor allem der Fachkräftemangel habe Nordex Probleme bereitet. So habe man das 2015 neu eröffnete Regionalbüro in Würzburg erst mit drei Monaten Verzug vollständig mit Kundenbetreuern und Koordinatoren besetzen können. Auch die Suche nach Technikern sei schwierig gewesen. Die gute Nachricht: Der Bedarf ist nun gedeckt. „Wir nehmen die 2,5 daher für dieses Jahr in Angriff“, so Hempel.

Launischer Senvion-Service

Aus Betreibersicht eher eine Enttäuschung ist Senvion. Nachdem der Service des Unternehmens im letzten Jahr viel Lob erhielt, weil es sich bei der Kommunikation und Abarbeitung von Mängeln stark verbessert zeigte, treten alte Schwächen nun wieder zu Tage. Senvion rutscht in der BWE-Umfrage von einer 2,74 auf eine 2,99 und damit vom zweiten auf den fünften Rang ab. „Gerade die Erreichbarkeit der Servicemeister ist stark verbesserungswürdig“, sagt Gerald Riedel, Vorsitzender des BWE-Betriebsführerbeirats. Senvion erklärt zu seinem Abschneiden, es habe sich im Juli 2015 neu organisiert und die Service-Organisation mit der Life Cycle Engineering-Organisation und der Quality-, Health- and Safety-Organisation zusammengefasst. Ziel sei, dadurch verbesserte Effizienz und Kundenzufriedenheit zu erreichen. Außerdem werde daran gearbeitet, die Kommunikationswege für Serviceeinsätze mit Kunden zu vereinfachen und zu verkürzen. Dazu zählten personelle Verstärkung und Updates.

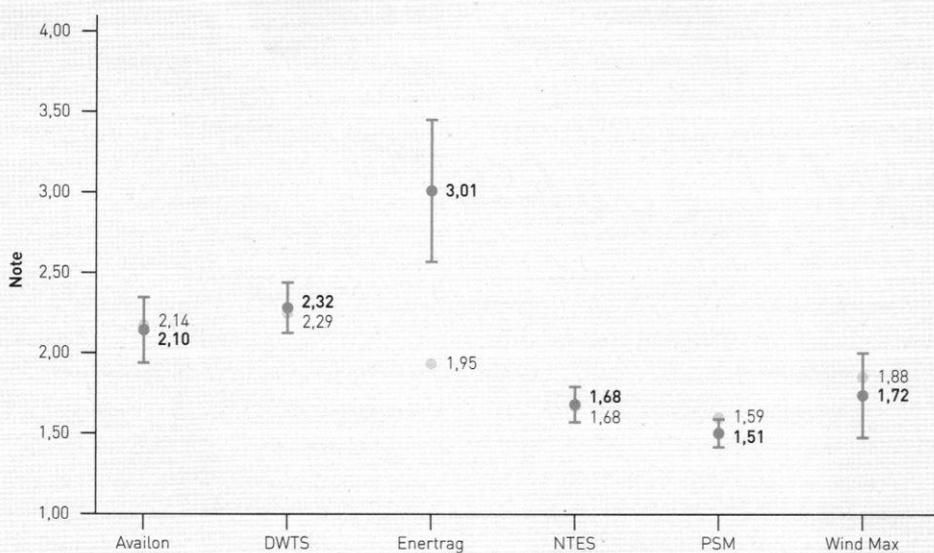
Positiv für das Unternehmen: Bei dem engen Herstellerfeld könnten schon kleine Fortschritte genügen, um im Ranking wieder zu klettern. Bleiben sie aber aus, könnte Senvion auch leicht auf den letzten Platz abrutschen. Dort steht derzeit mit einer 3,09, also nur mit sehr geringem Abstand, Siemens. Die Windsparte des Konzerns hat in vielen Kategorien, besonders bei Qualität und Schnelligkeit, Boden gutgemacht und würde wesentlich besser dastehen, wenn es Kunden gegenüber kulanter auftreten würde. Die Betreiber bewerten Siemens' Leistung in diesem wichtigen Punkt nur noch mit einer 4,15 (2014: 3,58). Dies ist die schwächste Note der gesamten BWE-Umfrage.

Doch während sich der Herstellerservice insgesamt auf recht gutem Niveau etabliert hat, erscheint die Zukunft des unabhängigen Service eher ungewiss. Noch erhalten die Anbieter von den Betreibern für ihre Leistung im Durchschnitt eine glatte Zwei. Doch können sie den Herstellern langfristig Paroli bieten? Mit welchen Servicekonzepten kann das gelingen? Oder lässt sich ▶

Ergebnisse der Serviceumfrage für 2015: Unabhängige Anbieter

Unabhängige Anbieter		Availon	DWTS ¹⁾	Enertrag ²⁾	NTES	PSM ³⁾	Wind Max
Gesamturteil	100%	2,10	2,32	3,01	1,68	1,51	1,72
Vorjahr		2,14	2,29	1,95	1,68	1,59	1,88
Datengrundlage Fragebögen		35	65	20	20	26	14
Anlagenanzahl		284	245	38	54	103	26
Regelmäßige Wartungsarbeiten	33,3 %	1,94	2,32	2,62	1,59	1,33	1,83
Vorjahr		2,09	2,07	1,80	1,63	1,41	1,82
1. Absprache und Einhaltung der Wartungstermine		1,79	2,52	2,50	2,15	1,12	1,77
2. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,91	2,06	2,45	1,60	1,72	1,77
3. Rückmeldung vorgenommener Wartungsarbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		1,73	2,22	2,65	1,35	1,16	2,00
4. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,29	2,48	2,90	1,25	1,32	1,77
Außerplanmäßige Instandsetzung/Reparatur	33,3 %	1,96	2,11	2,54	1,51	1,53	1,68
Vorjahr		1,99	2,02	1,94	1,56	1,32	1,85
5. Erreichbarkeit des Serviceteams		1,65	1,75	2,20	1,45	1,12	1,69
6. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von betriebsnotwendigen Teilen		1,94	2,02	2,50	1,55	1,46	1,54
7. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von sonstigen Teilen		2,12	2,22	2,56	1,90	1,65	1,69
8. Qualität der durchgeführten Arbeiten		2,03	2,02	2,50	1,55	1,88	1,62
9. Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		1,82	2,17	2,68	1,35	1,31	1,85
10. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,21	2,49	3,05	1,25	1,77	1,69
Außerordentliche Serviceleistungen	33,3 %	2,31	2,47	3,56	1,95	1,66	1,82
Vorjahr		2,35	2,62	2,13	1,85	2,03	2,05
11. Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)		2,33	2,66	3,88	2,33	1,80	1,82
12. Kulanzbereitschaft		2,26	2,32	3,25	1,58	1,52	1,82

Ergebnisse der Serviceumfrage für 2015: Unabhängige Anbieter



¹⁾ Deutsche Windtechnik AG/Mitglied der WPD-Gruppe

²⁾ Enertrag Service ist Mitglied der Enertrag AG

³⁾ psm Nature Power Service & Management/Mitglied der WPD-Gruppe

● Gesamtnote 2015 ● Gesamtnote 2014 I Standardabweichung Quelle: BWE, INWT



Komponententausch: Ein Servicetechniker von Availon wechselt einen Luftfilter aus.

die Konsolidierung im Windservice nicht mehr aufhalten? Durch die Availon-Übernahme könnten die Dämme endgültig gebrochen sein. Auch Enertrag wirft Fragen auf: Das Unternehmen fällt in der BWE-Umfrage überraschend deutlich von einer 1,95 auf eine 3,01 ab, zudem bewerteten die Betreiber im Vergleich zum Vorjahr nur noch ein Zehntel seiner Anlagen. Stößt der erste große freie Serviceanbieter an seine Leistungsgrenze?

Bei Enertrag wird dies deutlich verneint. „Wir können mit dem Umfrageergebnis nicht zufrieden sein, aber wir wissen, wo der Schuh drückt und steuern bereits dagegen“, erklärt Unternehmenssprecher Robert Döring.

Erste Trends zeigten, dass die eingeleiteten Maßnahmen, vor allem ein intensiverer Dialog mit den Kunden, fruchteten. Auch Deutsche Windtechnik-Chef Brandt blickt op-

timistisch in die Zukunft und will dem Herstellerservice künftig vor allem mit individuellen Servicelösungen Konkurrenz machen. „Bei großen internationalen Windparkportfolios geht der Trend von Vollwartungskonzepten zu Mischformen. Die Investoren gehen bei der Wartung inzwischen etwas mehr Risiko ein, um Kosten zu sparen. Das wollen wir stärker berücksichtigen“, sagt Brandt. Die nächste Serviceumfrage wird zeigen, ob sich der freie Service weiterhin erfolgreich behaupten kann. ◀

”
Bei großen internationalen Windparkportfolios geht der Trend von Vollwartungskonzepten zu Mischformen.“

Matthias Brandt, Deutsche Windtechnik