

Interview

„Zufriedener als in den Jahren davor“

Trotz Verbesserungen, Upgrades und neuem Personal bewerten Betreiber den Servicespezialisten Deutsche Windtechnik in der BWE-Serviceumfrage nicht mehr so stark wie im Vorjahr. Firmen-Chef **Matthias Brandt** sieht eine andere Entwicklung.

Interview: Sascha Rentzing

neue energie: Nach einer Schwächephase im Vorjahr hat sich der herstellerunabhängige Service auf gutem Niveau stabilisiert. Weshalb konnten die „Freien“ die Gunst der Betreiber zurückerobern?

Matthias Brandt: Ganz einfach: Weil die Unabhängigen ihren Job gut machen. Sie sind zu 100 Prozent auf Instandhaltung konzentriert, haben keine Zielkonflikte und bringen viele weitere gewinnbringende Voraussetzungen mit. Dazu gehören ihre Unabhängigkeit, ihre Erfahrung und Flexibilität. Aber auch unser hoher Grad an Transparenz, unsere Spezialisierung und unsere Entwicklung im Sinne einer durchgehend verfolgten Leistungsoptimierung werden von unseren Kunden geschätzt.

ne: Die Deutsche Windtechnik selbst konnte sich – anders als die beiden anderen großen freien Anbieter Availon und Enertrag – nicht verbessern. Gibt es hierfür eine Erklärung?

Brandt: Die Ergebnisse der BWE-Umfrage bestätigen, dass unsere Arbeit nach wie vor auf gutem Niveau bewertet wird. Unsere eigene Wahrnehmung zeigt, dass viele Kunden aufgrund verschiedener Verbesserungen sogar noch zufriedener mit unserer Arbeit waren als in den Jahren davor. Trotzdem wird es mit Sicherheit auch berechtigt etwas kritischere Töne gegeben haben. Hierfür können potenziell Fälle von Wartungsverzug, Auseinandersetzungen über Kulanz oder auch Preiserhöhungen an bestimmten Stellen verantwortlich sein. Wir arbeiten stetig daran, diese Prozesse weiter zu verbessern. Dabei gehen wir allerdings individuell vor und schauen, wie die Arbeit für den jeweiligen Kunden gelaufen und gegebenenfalls zu optimieren ist.

ne: Vollwartung liegt im Trend. Auch die Deutsche Windtechnik bietet „Full-Service-

Verträge“ an. Lässt sich mit Basiswartung noch Geld verdienen?

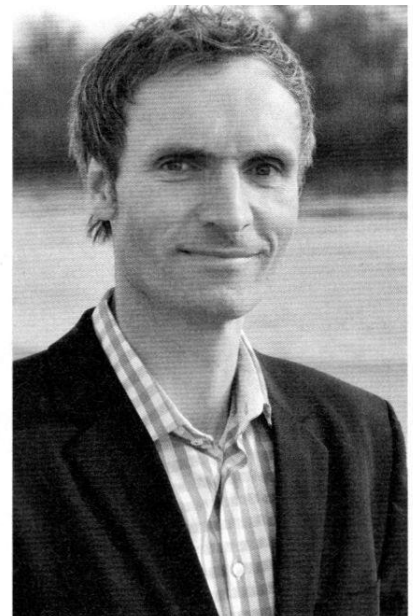
Brandt: In Deutschland betreuen wir mehr als ein Drittel unserer Anlagen nach Vollwartungskriterien. Beim jährlichen Anlagenzuwachs liegt die Quote bei 60 bis 70 Prozent – allerdings nur in Deutschland. In anderen Ländern sind Basiswartungen oder Zwischenlösungen die häufigere Variante. Grundsätzlich hört sich aber jeder Kunde gerne alle Alternativen an und entscheidet dann.

ne: Es galt lange als aussichtslos, den Herstellern beim Full Service die Stirn zu bieten. Es hieß, die Hersteller würden alles dafür tun, die Konkurrenz nicht über das Notwendige zu befähigen, ins Geschäft einzusteigen. Woher hat die Deutsche Windtechnik das Know-how?

Brandt: Das stimmt nicht, wer hat das je behauptet? Doch immer nur die Hersteller. Ingenieurwissen ist kein Geheimnis. Allein wettbewerbsrechtlich darf man schon keinen ausschließen. Natürlich hat es uns geholfen, viele gute, begeisterungsfähige und erfahrene Mitarbeiter zu bekommen, die oft auch einen Herstellerhintergrund aufweisen. Der Rest ist wieder eine bunte Rezeptur aus Fleiß, Konzentration, Erfahrung, Netzwerken, Organisation und vielem mehr – wobei die Mitarbeiter die zentrale Rolle spielen.

ne: Das Buhlen um Vollwartungskunden birgt die Gefahr, dass Bestandskunden mit Basisverträgen vernachlässigt werden. Wie lässt sich beides unter einen Hut bringen?

Brandt: Vollwartungs- und Basisverträge oder Neu- und Bestandskunden sind ja nicht per se Gegensätze oder sogar problematisch. Dauerhafte Stagnation ist häufig viel schwieriger zu managen. Vielmehr bedeuten Wachstum, Entwicklung und neue



Matthias Brandt

ist Ökonom und seit 2007 Vorstand der Deutschen Windtechnik AG.

Geschäftsfelder immer eine grundsätzliche positive Herausforderung. Klar muss man das bestmöglich bewältigen. Ich sagte es bereits: Dazu gehört auch zentral die Personalentwicklung. Man sollte die Kundenbedürfnisse kennen, die BWE-Serviceumfrage ist für uns zum Beispiel ein guter Inspirationsgeber. Dann muss man viele Tools und Prozesse installieren – nicht zuletzt aber auch Spaß und Leidenschaft mitbringen.

ne: Wie kann der Service der Deutschen Windtechnik noch besser werden?

Brandt: Technik, DFÜ, Ersatzteilmanagement, Personal, Ausbildung sind einige zentrale Punkte, wo wir viele neue Maßnahmen und Prozesse einleiten. Verbesserungen, Upgrades sind Dauerthemen. Aber auch After-Sales und das gesamte Kommunikationsmanagement bieten noch Verbesserungspotenzial. Hört sich nach Standardfloskeln an, es steckt aber eine permanente Entwicklung dahinter – gerade auch wenn man die Retrospektive wählt. Durch unsere Fokussierung auf unsere Instandhaltungsbegeisterung und Unabhängigkeit sind wir nach wie vor sehr dicht am Kunden und seinen Bedürfnissen dran. Dann kann man auch besser, günstiger und flexibler sein.