

Auf dem Weg nach oben: Nordex hat sich bei der Bewertung seines Serviceangebots deutlich verbessert. Hier ein Techniker des Unternehmens an der Nabe einer N90 im Windpark Elsdorf.

Der Kunde wird König

Guter Service spielt bei den Turbinenbauern mittlerweile eine zentrale Rolle. Nach der jüngsten **BWE-Serviceumfrage** haben sich die meisten Unternehmen bei Wartung und Reparatur erneut verbessert. Der Abstand zu den herstellerunabhängigen Dienstleistern schmilzt.

Von Sascha Rentzing

Nordex startet weiter durch, Repower sackt ab – dies sind die beiden auffälligsten Ergebnisse der aktuellen Serviceumfrage 2013 des Bundesverbands WindEnergie (BWE). Der Hersteller aus Norderstedt schafft bei Wartung und Reparatur mittlerweile die Note 2,7, nach einer 2,86 im Vorjahr und einer peinlichen 3,6 2011. Repower hingegen bekommt für seine Leistungen nur noch eine 2,75, eine Viertel Note schlechter als im Vorjahr. Doch von den insgesamt sechs bewerteten Herstellern bleibt das Hamburger Unternehmen die unerfreuliche Ausnahme. Vestas hat sein Niveau gehalten, alle anderen sind beim Service sogar besser geworden. Und das, obwohl der nationale Zubau mit 2439 Megawatt 2012 gut zulegte. In der Vergangenheit kamen die Betreiber bei guten Neugeschäften der Hersteller nicht selten zu kurz. Dass sich das geändert hat, zeigt: Guter Service gilt über die rei-

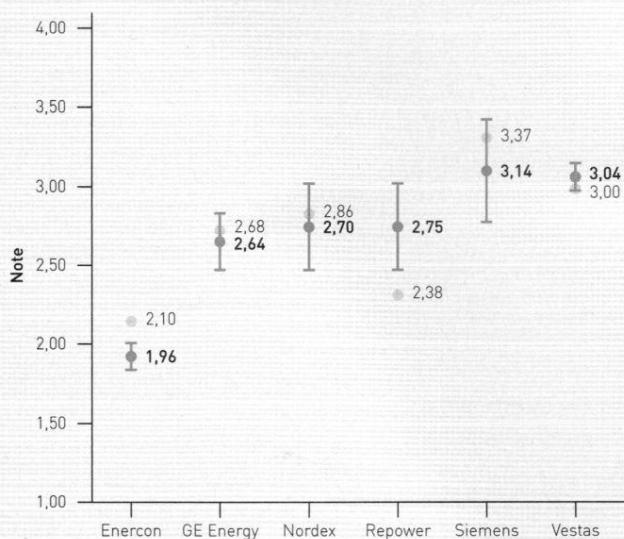
ne Imagepflege hinaus mittlerweile als wichtiges Standbein. „Über ihn kann der Hersteller die Qualität seines Produkts dokumentieren“, sagt Carlo Reeker, Leiter der BWE-Abteilung Mitglieder und Fachgremien. Unabhängige Servicefirmen geraten dagegen offenbar an ihre Grenzen. Zwar sind ihre Noten insgesamt noch besser als die der Hersteller, doch ihr Vorsprung vor den Turbinenbauern schwindet – vier der sieben bewerteten Unabhängigen schnitten schlechter ab als 2012.

Unangefochtene Nummer 1 im Herstellerservice bleibt Enercon, das sich von einer 2,10 auf eine 1,96 verbesserte. „Es freut uns gewaltig, dass wir jetzt die Eins vor dem Komma haben“, sagt Servicechef Volker Kendziorra. „In technischen Belangen waren wir immer führend, mittlerweile sind wir es auch bei der Kommunikation mit unseren Kunden.“ In der Tat läuft der Service ▶

Ergebnisse der Serviceumfrage für 2012: Hersteller

Hersteller		Enercon	GE Energy	Nordex	Repower	Siemens	Vestas
Gesamturteil	100%	1,96	2,64	2,70	2,75	3,14	3,04
Vorjahr		2,10	2,68	2,86	2,38	3,37	3,00
Datengrundlage Fragebögen		392	46	39	39	35	147
Anlagenanzahl		1809	280	189	139	152	645
Regelmäßige Wartungsarbeiten	33,3 %	2,09	2,31	2,57	2,75	2,86	2,92
Vorjahr		2,26	2,31	2,65	2,26	3,19	2,88
1. Absprache und Einhaltung der Wartungstermine		1,92	1,98	2,37	2,69	2,54	2,96
2. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,62	2,07	2,49	2,13	2,43	2,45
3. Rückmeldung vorgenommener Wartungs- arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,34	2,33	2,56	3,33	2,89	3,07
4. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,49	2,89	2,84	2,87	3,60	3,19
Außerplanmäßige Instandsetzung / Reparatur	33,3 %	1,94	2,38	2,54	2,92	2,93	2,76
Vorjahr		2,05	2,36	2,68	2,53	3,18	2,77
5. Erreichbarkeit des Serviceteams		1,66	1,85	2,05	3,42	2,46	2,47
6. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von betriebsnotwendigen Teilen		1,64	2,28	2,44	2,72	2,85	2,65
7. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von sonstigen Teilen		1,87	2,80	2,74	2,79	3,29	3,01
8. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,57	2,22	2,41	2,21	2,32	2,38
9. Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,42	2,37	2,64	3,44	3,00	2,85
10. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,49	2,75	2,89	2,90	3,73	3,17
Außerordentliche Serviceleistungen	33,3 %	1,85	3,11	3,12	2,60	3,55	3,30
Vorjahr		2,00	3,35	3,35	2,36	3,66	3,32
11. Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)		1,72	3,10	3,22	2,59	3,62	3,18
12. Kulanzbereitschaft		2,00	3,14	3,00	2,66	3,56	3,42

Ergebnisse Serviceumfrage Hersteller



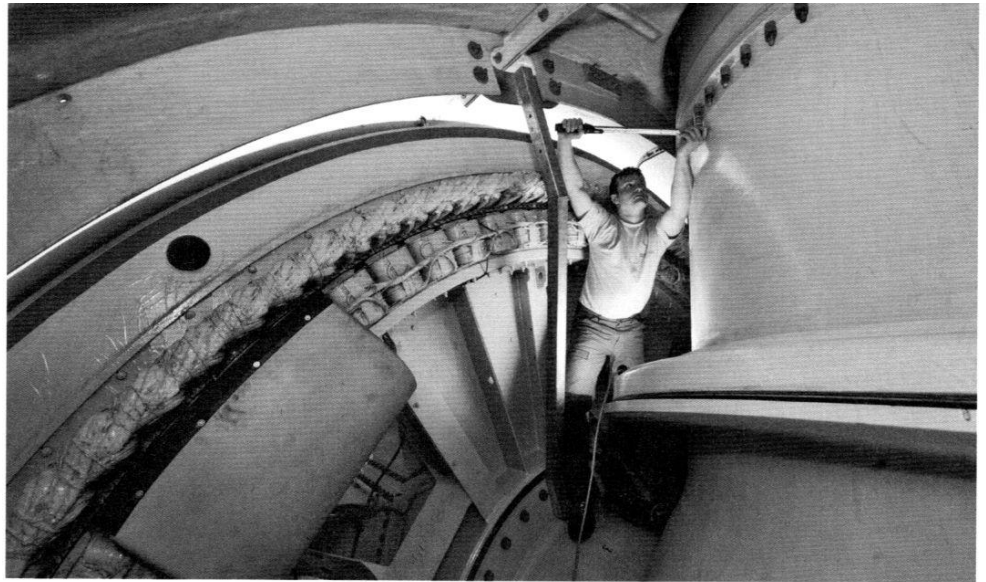
● Gesamtnote 2012 ● Gesamtnote 2011 I Standardabweichung Quelle: BWE, INWT

BWE-Umfrage zur Servicezufriedenheit:

- Insgesamt 2099 Fragebögen wurden an im Bundesverband WindEnergie gemeldete Betreibergesellschaften versandt. 985 komplett ausgefüllte Fragebögen kamen zurück und lagen zur Auswertung vor. Betreiber mit mehreren Anlagentypen haben mehrere Fragebögen ausgefüllt. Insgesamt wurden 4984 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



Dienstleistung durch Dritte: Ein Techniker der unabhängigen Servicefirma WSB kontrolliert die Rotornabe einer Enercon E-66 im Windpark Dessau-Mosigkau.

bei Enercon wie geschmiert: In allen zwölf abgefragten Bereichen hat sich das Unternehmen aus Aurich verbessert. Besonders stark sehen Betreiber die Ostfriesen bei der Qualität und Schnelligkeit von Reparaturen. „Hierfür entscheidend ist unser dezentraler Service“, sagt Kendziorra. So betreibe Enercon hierzulande bereits 130 Servicestationen und plane weitere in Süddeutschland, wo mit vielen Neuinstallationen gerechnet wird. Auch bei der Rückmeldung vorgenommener Arbeiten, Enercons bisheriger Achillesferse, wird das Unternehmen inzwischen mit gut beurteilt. Ein Grund dafür sei eine neue Version des Service-Info-Portals (SIP), das es Betreibern ermögliche, einen Teil der Fernüberwachung ihrer Anlagen auf den eigenen Rechner zu holen. „Damit lässt sich leicht erkennen, wann ein Service ansteht, was zu tun ist und was gemacht wurde“, erklärt Kendziorra.

Kritik an Servicetechnikern

Ulf Winkler, Sprecher des BWE-Forums für Enercon-Betreiber, lobt das optimierte Portal als „positive Entwicklung“. „Damit haben Kunden jetzt Aufklärung.“ Nicht immer einverstanden ist Winkler hingegen mit der Leistung von Enercons Servicetechnikern. „Offensichtlich sehen nicht alle ihren Job als Berufung an. Es gibt zwischen den Servicestationen teils größere Quantitäts- und Qualitätsunterschiede“, sagt Winkler. Die Firma Umweltplan, für die der Ingenieur tätig ist, betreibt Enercon-Anlagen in Ostdeutschland und Polen. Enercon, das für seinen hohen technischen Anspruch bekannt ist, nimmt die Kritik ernst. „Das Thema Fachkräfte-Qualifizierung steht auf unserer Agenda ganz oben“, sagt Kendziorra.

Auch GE Wind Energy gehe es sehr um Qualität, wie Serviceleiter Uli Schulze Südhoff versichert. Ein positives Feedback der Betreiber zu den durchgeführten Arbeiten der GE-Wind-Techniker sowie zur Erreichbarkeit des Serviceteams sind maßgeblich dafür, dass sich das Unternehmen aus Salzbergen bei Münster mit der Gesamtnote 2,64 auf Platz zwei der BWE-Umfrage verbesserte. „Wir arbeiten seit einigen Jahren sehr zielstrebig auf dieses Ergebnis hin“, sagt Schulze Südhoff. So habe GE Wind ein „sehr

starkes Netzwerk“ für seine Kunden etabliert: In den acht deutschen „Service Areas“ stünden sowohl Kundenbetreuer für allgemeine als auch Techniker für spezielle Fragen als Ansprechpartner zur Verfügung. „Diese dezentrale Doppelstruktur hat kein anderer Wettbewerber“, betont Schulze Südhoff. Auch beim außerordentlichen Service wie Updates ist GE Wind stärker geworden. „Wir haben massiv in neue Hard- und Software-Upgrades vor allem

**zuverlässig.
kompetent.
erfahren.**

- Wartung, Service und Reparatur
- Rotorblattservice, -reparatur und -gutachten
- Anlagenerrichtung und Komponententausch
- Sicherheitsprüfung prüfpflichtiger Ausrüstung
- zertifizierte Schulungen PSAG, Abseil- und Rettungstraining



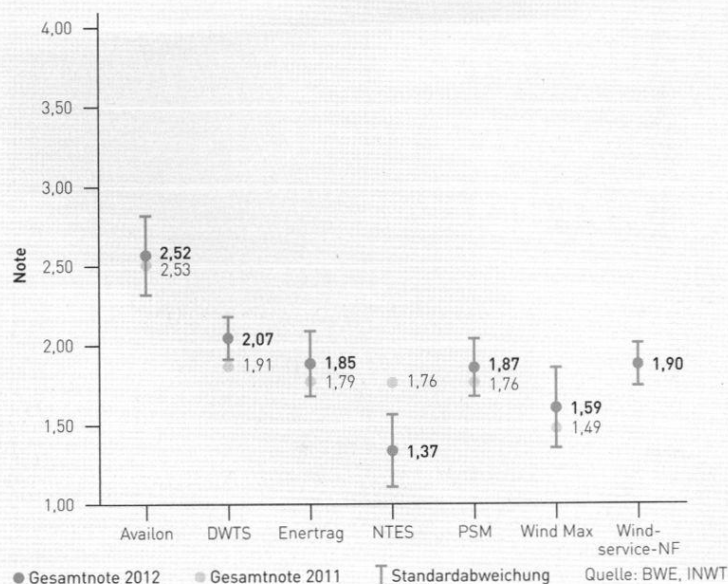
bajuenergy GmbH
Tel. 0 33 34.38 09 98
info@bajuenergy.de
www.bajuenergy.de

bajuenergy
Windkraftanlagen Service

Ergebnisse der Serviceumfrage für 2012: Unabhängige Anbieter

Unabhängige Anbieter		Availon ¹⁾	DWTS ²⁾	Enertrag ³⁾	NTES	PSM ⁴⁾	Wind Max	Windservice-NF
Gesamturteil	100%	2,52	2,07	1,85	1,37	1,87	1,59	1,90
Vorjahr		2,53	1,91	1,79	1,76	1,76	1,49	-
Datengrundlage Fragebögen		32	63	39	12	30	17	11
Anlagenanzahl		313	280	659	23	159	32	68
Regelmäßige Wartungsarbeiten	33,3 %	2,50	1,91	1,76	1,35	1,78	1,44	1,73
Vorjahr		2,26	1,70	1,65	1,75	1,90	1,43	-
1. Absprache und Einhaltung der Wartungstermine		2,31	2,05	1,71	1,67	1,93	1,35	1,91
2. Qualität der durchgeführten Arbeiten		2,47	1,71	1,67	1,33	1,97	1,29	1,73
3. Rückmeldung vorgenommener Wartungsarbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,44	1,74	1,79	1,25	1,30	1,59	1,36
4. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,78	2,14	1,87	1,17	1,93	1,53	1,91
Außerplanmäßige Instandsetzung bzw. Reparatur	33,3 %	2,28	1,81	1,78	1,38	1,76	1,52	1,70
Vorjahr		2,31	1,78	1,71	1,65	1,87	1,45	-
5. Erreichbarkeit des Serviceteams		1,88	1,63	1,49	1,42	1,53	1,18	1,64
6. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von betriebsnotwendigen Teilen		2,26	1,66	1,89	1,00	1,73	1,47	1,64
7. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von sonstigen Teilen		2,44	1,87	1,97	1,45	1,93	1,71	1,82
8. Qualität der durchgeführten Arbeiten		2,28	1,73	1,63	1,27	2,07	1,35	1,64
9. Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,22	1,87	1,66	1,50	1,37	1,69	1,55
10. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,59	2,13	1,97	1,17	1,93	1,76	1,91
Außerordentliche Serviceleistungen	33,3 %	2,77	2,37	2,07	1,38	2,07	1,78	2,27
Vorjahr		3,03	2,21	2,03	1,86	1,50	1,59	-
11. Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)		2,90	2,42	2,17	1,55	2,24	1,81	2,40
12. Kulanzbereitschaft		2,53	2,38	1,97	1,17	1,93	1,71	2,00

Ergebnisse Serviceumfrage unabhängige Anbieter



¹⁾ Availon Technical Services GmbH hat Voith Industrial Services GmbH übernommen (seit 07.2012)

²⁾ Deutsche Windtechnik AG/Mitglied der WPD-Gruppe

³⁾ Enertrag Service ist Mitglied der Enertrag AG

⁴⁾ psm Nature Power Service & Management/Mitglied der WPD-Gruppe

für unsere 1,5- und 2,5-Megawatt-Anlagen investiert“, erklärt der Serviceleiter. Unter anderem sorgten eine neue Pitchregelung sowie ein neues, zackenförmiges Design, das die Salzbergener zur Schallreduzierung an der Hinterkante des Rotorblatts applizieren, für Ertragssteigerungen von bis zu sechs Prozent. Doch bei dem Unternehmen haben sich auch Nachlässigkeiten eingeschlichen. So werden nach Ansicht der Betreiber Fehler und Schäden nicht mehr so schnell behoben wie noch im Vorjahr. Außerdem lassen Rückmeldungen zu vorgenommenen Arbeiten länger auf sich warten als bisher.

GE Windschwächen nutzt Nordex, um mit einer 2,70 eng auf die Münsterländer aufzuschließen. „Wir wissen schon seit längerem, dass wir guten Service bieten, nur spiegelten das frühere Umfragen kaum wider“, sagt Deutschland-Chef Jörg Hempel. Den Grund für die unangenehme Note 3,6 im Jahr 2010 sieht er im schlechten Rücklauf von nur 69 bewerteten Nordex-Turbinen. „Daraus ergab sich kein realistisches Bild“, kritisiert Hempel. Mit 189 Anlagen zeigt sich nun im zweiten Jahr in Folge ein klarerer und für Nordex besserer Eindruck. Besonders zugelegt haben die Hanseaten in den Bereichen Erreichbarkeit und Absprachen, was für Serviceleiter Volker Bartolles nur konsequent ist: „Wir sind bei der Kommunikation besser geworden und haben mehr Techniker im Feld.“ Außerdem checken eigene Inspektoren stichprobenartig, ob im Unternehmen alle Qualitätskriterien erfüllt werden. Der hohe Aufwand zeigt: Nordex hat erkannt, dass guter Service für gute Verkaufszahlen unerlässlich ist. „Vertrieb, Projektmanagement und Service müssen gleichmäßig wachsen. Nur so dreht sich das Rad des Erfolgs“, sagt Deutschland-Chef Hempel.

Mehr Austausch gefordert

Bei Repower Systems läuft es beim Service derzeit weniger rund: Der Hamburger Turbinenhersteller rutscht in der BWE-Umfrage von einer 2,38 auf eine 2,75 und liegt damit im Hersteller-Ranking nur noch auf Rang 4. Frank Jesaitis, Sprecher des BWE-Forums für Repower-Betreiber, hat für die schlechtere Benotung eine einfache Begründung: „Repower hat ein großes Kommunikationsproblem.“ Es unterbinde den Kontakt zu den Monteuren, daher könnten sich Betreiber bei Fragen und Problemen schon lange Zeit nur noch an die Hotline oder den zuständigen Servicemeister wenden. Mit der Hotline ist das „Permanent Monitoring System“ von Repower verknüpft, das mehr als 3600 Anlagen weltweit fernüberwacht. „Man telefoniert jetzt fünf Mal im Kreis und weiß dann immer noch nicht, was Sache ist“, sagt Jesaitis. Dass den Betreibern der direkte Draht zu den Fachleuten fehlt, zeigt ihre auffällig schlechtere Bewertung in den Kategorien Erreichbarkeit und Rückmeldung: Hier sackt Repower jeweils um mehr als eine halbe Note ab. Doch Jens Müller-Nielsen, Geschäftsführer der für den deutschen Markt zuständigen Repower Systems GmbH, verspricht Verbesserungen. „Wir haben sicher noch nicht alle Prozesse optimal aufeinander abgestimmt. Aber wir wollen in puncto Erreichbarkeit und Kommunikation mit den Kunden besser werden.“ So seien in Süddeutschland bereits vier neue Servicestandorte genehmigt, für die derzeit Techniker rekrutiert würden. ▸



Alles im Griff: Experten des Serviceanbieters PSM bei Wartungsarbeiten an der Rotorwelle einer Windkraftanlage.

Vergleichsweise wenig getan hat sich bei Vestas: Die Betreiber bewerteten den dänischen Hersteller wie im Vorjahr mit einer glatten Drei, wobei sie ihn in den Punkten Absprache, Rückmeldung und Schnelligkeit besser sehen als bei der letzten Umfrage. Dafür sinkt tendenziell ihre Zufriedenheit mit der Qualität der durchgeführten Arbeiten, was sich auch in einer schlechteren Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses niederschlägt. BWE-Forensprecher Siggis Schüler sieht aber kein grundsätzliches Problem mit der Arbeit, die die Vestas-Monteure vor Ort leisten. „Bei Vestas muss man damit leben, dass man es nicht nur mit einem Service-

team zu tun hat, sondern mit vielen verschiedenen Monteuren. Einige Betreiber sehen das als Manko an“, nennt Schüler einen möglichen Grund für die schwächere Qualitätsnote.

Schlusslicht bei den Herstellern ist und bleibt Siemens mit der Note 3,14. Allerdings täuscht die schlechte Platzierung über den klaren Aufwärtstrend bei den Bremern hinweg – 2012 hatte ihre Note bei 3,37, 2011 sogar noch bei 3,88 gelegen. Offensichtlich hat das Unternehmen die vor zwei Jahren versprochene Zufriedenheits-Offensive umgesetzt: Bei Absprache und Einhaltung der Wartungstermine gaben die Betreiber diesmal eine 2,54 – eine gan-

ze Note besser als 2012. Auch bei Erreichbarkeit und Schnelligkeit legte Siemens zu. Angelo Bargel, Sprecher des BWE-Forums für herstellerunabhängige Servicefirmen sieht jedoch noch einen anderen Grund für den Aufwärtstrend bei den Bremern: „Viele Unzufriedene sind zu den unabhängigen Anbietern abgewandert und ziehen die Herstellernoten nun nicht mehr nach unten.“ Die auf die Reparatur und Wartung von Siemens-Turbinen spezialisierte Firma NTES aus Bremerförde zum Beispiel hat nach Angaben von Geschäftsführer Lutz Ziehmann derzeit starken Zulauf aus dem Siemens-Lager. „Mittlerweile kümmern wir uns um 250 Bonus- und Siemens-Anlagen mit 197 Megawatt Gesamtleistung.“ Zwar haben nur zwölf Betreiber NTES bewertet, doch die sind mit ihrem neuen Dienstleister sehr zufrieden: Mit der Gesamtnote 1,37 ist NTES unangefochtene Spitze der BWE-Umfrage.

”
Unabhängige Servicefirmen sind wichtig, denn sie konzentrieren sich auf spezielle und häufig ältere Anlagen.“

Dieter Fries, BWE-Betreiberrat

In der Realität angekommen

Auch Dieter Fries, Vorsitzender des BWE-Betreiberbeirats, hält große Stücke auf die unabhängigen Servicefirmen. „Sie sind eindeutig wichtig, denn sie konzentrieren sich auf spezielle und häufig ältere Anlagen.“ Außerdem verfügten viele Unabhängige inzwischen über großes Wissen, das sogar nützlich sein könne, um die Hersteller zu entlasten und den Service insgesamt zu verbessern. Fries nennt ein Beispiel aus Dänemark, wo Vestas den Altanlagen-Service bereits teilweise in die Hände unabhängiger Anbieter gebe. „Das ist eine sinnvolle Lösung, denn so kann sich Vestas auf die Großanlagen konzentrieren und spart sich die Ersatzteilverhaltung für diese Anlagen.“ ▶

WEA ID	steht seit	Typ	Störung
1500317	26.04.2012 15:27	nein 1	Störung
65733	26.04.2012 15:01	nein 1	Störung
70928	26.04.2012 14:59	ja 1	Störung
1500422	26.04.2012 14:40	nein 1	Störung
66538	26.04.2012 14:27	nein 1	Störung
70413	26.04.2012 14:13	ja 1	Störung
15561325	26.04.2012 14:11	nein 1	Störung
31101	26.04.2012 14:01	nein 1	Störung
66109	26.04.2012 13:59	nein 1	Kommunikation
66105	26.04.2012 13:19	nein 1	Wartung
70092	26.04.2012 12:31	ja 1	Wartung
60040	26.04.2012 09:54	ja 1	Reparatur
67226	26.04.2012 08:05	nein 1	Wartung
15501256	26.04.2012 07:01	nein 1	Kommunikation
114	25.04.2012 18:30	nein 1	Kommunikation
2300-312-03	25.04.2012 18:30	ja 1	Reparatur
60040	25.04.2012 09:07	ja 1	Reparatur
67339	23.04.2012 14:28	nein 1	Reparatur
66529	22.04.2012 12:36	ja 1	Reparatur
67191	19.04.2012 14:21	nein 1	Kommunikation
50997	19.04.2012 07:11	nein 1	Störung

Fehler im Blick: Per Fernüberwachung können die Mitarbeiter von PSM die Störungsmeldungen der Windräder am Computer auswerten.

Klar ist aber auch: Die große Euphorie um den herstellerunabhängigen Service ist vorbei. „Voith Wind Services ist bereits gescheitert, vermutlich weil es dachte, es könne für jeden Anlagentyp den Service anbieten. Dieses Schicksal könnte auch anderen Firmen drohen, die sich zu viel vornehmen“, befürchtet Bargel. Dass das schnelle Wachstum der Unabhängigen nach der großen Wechselwelle keineswegs nur Vorteile mit sich bringt, zeigen auch die Ergebnisse der BWE-Umfrage: Mit Ausnahme von NTES nimmt die Zufriedenheit der Betreiber mit ihrem Service tendenziell ab. Deutsche Windtechnik zum Beispiel fällt von 1,91 auf 2,07, Enertrag von 1,79 auf 1,85. Das sind immer noch gute Werte, doch es deutet sich eine Trendumkehr an. „Die Firmen expandieren, müssen mehr Mitarbeiter und Schulungen ihrer Servicekräfte bezahlen – all das führt dazu, dass sie teurer werden und sich der preisliche Abstand zu den Herstellern verringert“, sagt Bargel. Nicht nur die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis der Firmen sinkt, sondern auch mit ihrer Verlässlichkeit und Qualität. Ein Indiz, dass sie personell an ihre Grenzen stoßen?

Fazit: Nach dem starken Betreiberandrang sind die unabhängigen Serviceanbieter in der Realität angekommen. Sie stehen vor großen Herausforderungen, weil sie jetzt einerseits den Service für viele neue Kunden organisieren müssen und andererseits die Konkurrenz durch die Hersteller größer geworden ist. GE Wind, Nordex und Co haben sich angestrengt, um ihren Service zu verbessern. Neukunden werden sich daher künftig nicht mehr so leicht gewinnen lassen wie bisher. „Es gibt Wettbewerb im Servicemarkt“, sagt Bargel. Dünner könnte die Luft für die Unabhängigen auch deshalb werden, weil die Hersteller nach seinen Informationen immer mehr Vollwartungsverträge verkaufen und daher weniger freier Service benötigt wird. Dennoch haben die Dienstleister Chancen: Wenn sie sich auf einzelne Anlagentypen spezialisieren und zugleich regional begrenzen oder als Subunternehmer der Hersteller fungieren. ◀