



**Hohe Nachfrage, stabiles Niveau:** Trotz prall gefüllter Auftragsbücher konnten die Turbinenhersteller die Service- und Wartungsqualität im Vergleich zum Vorjahr halten.

# Leistung bestätigt

Obwohl das Neuanlagengeschäft boomt, leisten die Turbinenbauer nach der jüngsten BWE-Serviceumfrage bei Wartung und Reparatur konstant gute Arbeit. Der Run auf den freien Service ist vorerst gestoppt.

Von Sascha Rentzing – Fotos: Roland Horn

Inmitten der Debatte über eine Kürzung der Windkraft-Förderung meldet der Bundesverband WindEnergie (BWE) den stärksten Zubau der vergangenen zehn Jahre. 2013 seien an Land knapp drei Gigawatt an Turbinenleistung installiert worden, ein Plus gegenüber dem Vorjahr von fast 30 Prozent. Die hohe Nachfrage bescherte den Turbinenherstellern Rekordaufträge: Nordex etwa verbuchte 2013 erstmals seit 2010 wieder einen Überschuss von 1,3 Millionen Euro. Und wie sieht es bei den Betreibern aus? Trotz voller Auftragsbücher haben die Hersteller bei Wartung und Reparatur das gute Niveau der Vorjahre gehalten. In der aktuellen BWE-Serviceumfrage schafften die sechs bewerteten Turbinenbauer für ihren Service wie schon 2011 und 2012 die Durchschnittsnote 2,7. Zwar verschlechterten sich Repower (jetzt: Senvion) und Vestas um eine Viertel-Note, dafür konnten sich GE Wind Energy und Siemens deutlich steigern.

Mit dieser insgesamt recht konstanten Leistung war nicht unbedingt zu rechnen. In Boomzeiten haben die Hersteller ihren Kundendienst früher oft vernachlässigt. Dass das nicht mehr so ist, zeigt, dass der Service für sie zu einem wichtigen Geschäftsfeld geworden ist. „Über ihn kann der Hersteller die Qualität seines Produktes dokumentieren“, sagt der stellvertretende Geschäftsführer des BWE, Carlo Recker.

Die Euphorie um den herstellerunabhängigen Service hat sich derweil trotz unvermindert guter Noten der freien Anbieter gelegt. Sie hatten in den vergangenen Jahren großen Zulauf, weil die Betreiber mit den Dienstleistungen der Hersteller teils sehr unzufrieden waren. Dieser Trend ist

nun gestoppt, was sich in der BWE-Umfrage am schwachen Rücklauf bei den frei gewarteten Anlagen zeigt: Nur 760 Turbinen wurden bewertet, nach 1466 Maschinen im Jahr 2012. Bei den Herstellern scheint Abwanderung dagegen kein Thema mehr zu sein: Die Zahl der bewerteten Anlagen stieg sogar leicht von 3214 auf 3357.

## Fast nur Vollwartung

Eine Erklärung dafür ist, dass sich die Betreiberstruktur gewissermaßen zum Nachteil der freien Serviceanbieter wandelt. Statt privater Einzelpersonen und Genossenschaften investieren immer mehr Großbetreiber wie Stadtwerke in die Windenergie. Und diese Investoren schließen laut Angelo Bargel, Sprecher des BWE-Forums für unabhängige Servicefirmen, tendenziell eher langfristige Vollwartungsverträge mit den Herstellern ab, da sie damit den finanzierenden Banken mehr Sicherheiten bieten und ihr Investment besser absichern könnten. Für die unabhängigen Firmen wird die Luft deshalb dünner. Gaben Betreiber ihre Anlagen bisher oft schon nach Ablauf der zweijährigen Gewährleistung in den freien Service, dürften Wechsel künftig immer häufiger erst nach Ablauf der mindestens zehnjährigen Vollwartung stattfinden.

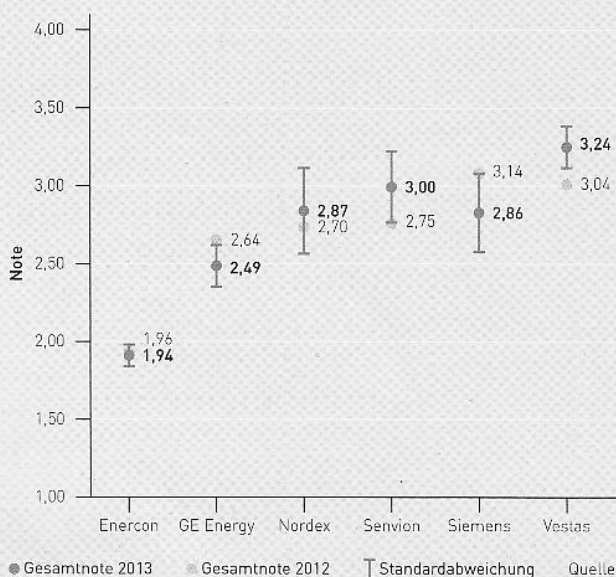
Der Auricher Turbinenbauer Enercon hat der Turbinen-Vollwartung schon vor langer Zeit mit dem so genannten Enercon-Partner-Konzept (EPK) den Weg geebnet. Nach Informationen von Ulf Winkler, Sprecher des BWE-Forums für Enercon-Betreiber, müssen Betreiber für dieses Rundum-Sorglos-Paket rund 13 Prozent ihrer Erlöse zahlen, im Gegenzug sorgt Enercon für



## Ergebnisse der Serviceumfrage für 2013: Hersteller

Hersteller		Enercon	GE Energy	Nordex	Senvion	Siemens	Vestas
<b>Gesamturteil</b>	<b>100%</b>	<b>1,94</b>	<b>2,49</b>	<b>2,87</b>	<b>3,00</b>	<b>2,86</b>	<b>3,24</b>
Vorjahr		1,96	2,64	2,70	2,75	3,14	3,04
Datengrundlage Fragebögen		404	48	33	46	25	133
Anlagenanzahl		1886	290	100	299	108	674
<b>Regelmäßige Wartungsarbeiten</b>	<b>33,3 %</b>	<b>2,09</b>	<b>2,27</b>	<b>2,80</b>	<b>2,94</b>	<b>2,55</b>	<b>3,00</b>
Vorjahr		2,09	2,31	2,57	2,75	2,86	2,92
1. Absprache und Einhaltung der Wartungstermine		1,91	1,96	2,61	2,82	2,32	2,98
2. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,69	2,04	2,66	2,40	2,40	2,51
3. Rückmeldung vorgenommener Wartungs- arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,24	2,06	2,79	3,49	2,28	3,26
4. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,52	2,94	3,16	3,07	3,20	3,24
<b>Außerplanmäßige Instandsetzung / Reparatur</b>	<b>33,3 %</b>	<b>1,93</b>	<b>2,17</b>	<b>2,76</b>	<b>3,11</b>	<b>2,74</b>	<b>3,00</b>
Vorjahr		1,94	2,38	2,54	2,92	2,93	2,76
5. Erreichbarkeit des Serviceteams		1,69	1,83	2,55	3,41	2,20	2,52
6. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von betriebsnotwendigen Teilen		1,65	1,98	2,61	2,98	2,52	2,65
7. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von sonstigen Teilen		1,81	2,38	2,94	3,17	3,00	3,43
8. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,71	2,10	2,48	2,42	2,44	2,44
9. Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,25	1,92	2,85	3,52	2,76	3,39
10. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,50	2,79	3,16	3,17	3,52	3,59
<b>Außerordentliche Serviceleistungen</b>	<b>33,3 %</b>	<b>1,81</b>	<b>3,03</b>	<b>3,06</b>	<b>2,97</b>	<b>3,31</b>	<b>3,72</b>
Vorjahr		1,85	3,11	3,12	2,60	3,55	3,30
11. Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)		1,65	3,09	3,12	2,67	3,38	3,41
12. Kulanzbereitschaft		1,98	2,98	3,00	3,21	3,22	4,07

### Ergebnisse Serviceumfrage Hersteller



### BWE-Umfrage zur Servicezufriedenheit:

- Insgesamt 2070 Fragebögen wurden an im Bundesverband WindEnergie gemeldete Betreibergesellschaften versandt. 938 komplett ausgefüllte Fragebögen kamen zurück und lagen zur Auswertung vor. Betreiber mit mehreren Anlagentypen haben mehrere Fragebögen ausgefüllt. Insgesamt wurden 4346 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

werden muss nur, wenn die Effizienz wirklich zunimmt und die Gewinne steigen. Über eine Kombination von Software- und Hardwarelösungen erreicht GE so bis zu vier Prozent Mehrertrag. Dass das Unternehmen beim außergewöhnlichen Service dennoch nur ein Befriedigend erreicht, will Schulze Südhoff zum Anlass nehmen, Neuerungen künftig noch besser zu kommunizieren. „Wir müssen noch proaktiver auf Kunden zugehen.“

GE muss sich in der Tat anstrengen, denn mit Siemens drängt ein weiterer Technologiekonzern an die Servicespitze: Mit einer 2,86 klettert das Unternehmen im Herstellerranking vom letzten auf den dritten Rang. Für Karsten Skov, Serviceleiter Deutschland, ist diese Entwicklung nur konsequent: „Wir haben 2013 eine neue Servicestruktur etabliert, die auf drei Säulen aufbaut: einer besseren Ersatzteilversorgung, mehr Flexibilität und mehr Kundennähe.“ So hätten Betreiber anders als früher jetzt direkte Ansprechpartner. „Wir haben klare Verantwortlichkeiten geschaffen“, so Skov. Außerdem werde der Service nun besser organisiert. Beispielsweise gebe es eine klare Trennung zwischen Wartungs- und Entstörungeteams. „Steht eine planmäßige Wartung an, können die Monteure jetzt nur noch im äußersten Notfall und nach Absprache für Entstörungen abgerufen werden, der Service ist also verlässlicher geworden.“ Die Betreiber honorieren die Maßnahmen: Bei den regelmäßigen Wartungsarbeiten steigert sich Siemens deutlich von einer 2,86 auf eine 2,55.

Der Hamburger Turbinenhersteller Nordex rutscht indes auf den vierten Platz der BWE-Umfrage. Dass die Norddeutschen nach einer 2,7 im Vorjahr diesmal nicht über eine 2,87 hinauskommen, sieht Deutschland-Chef Jörg Hempel jedoch nicht als Manko. „Wir sind nicht wirklich unzufrieden, denn wir haben unser gutes Vorjahresergebnis bestätigt.“ Und das, obwohl laut Servicechef Volker Bartolles voriges Jahr ein beachtlicher Teil der eben erst eingestellten und geschulten Servicetechniker sofort in der Instal-

tion und Inbetriebnahme neuer Anlagen eingesetzt wurde. Bei Nordex brummt das Geschäft: 2013 steigerte das Unternehmen seinen Absatz um rund 165 Prozent. Doch man weiß, dass sich gute Verkaufszahlen auch künftig nur dann erreichen lassen, wenn der Service stimmt. „Wir streben daher die Note 2,5 an“, verspricht Hempel. Verbesserungen sind auf breiter Front angedacht: So werde die dezentrale Servicestruktur mit neuen Service-Points vor allem in Süddeutschland ausgebaut. Außerdem sollen zusätzliche Koordinatoren den Einsatz der Techniker besser planen.

Die wenig erfreulichen Ausnahmen im ansonsten recht guten Herstellerservice bilden Senvion ▶

”

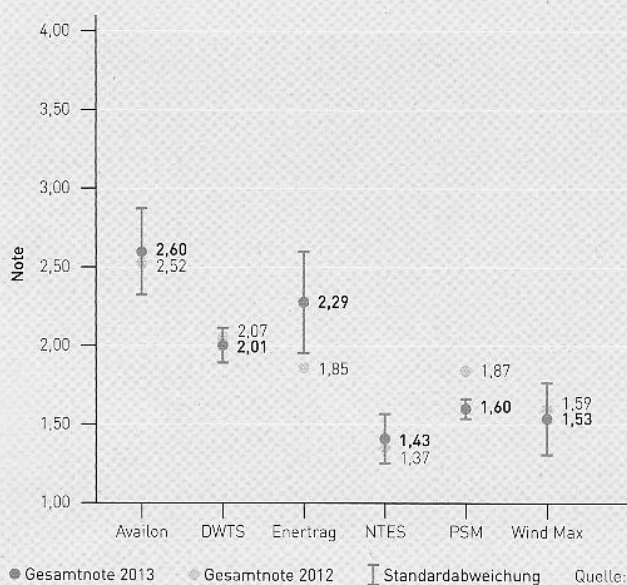
**Wir haben 2013 in Deutschland  
164 Maschinen neu aufstellen lassen.  
Da sind deutlich mehr Maschinen vom  
Service zu betreuen als im Vorjahr.“**

Kai Froböse, Senvion

## Ergebnisse der Serviceumfrage für 2013: Unabhängige Anbieter

Unabhängige Anbieter		Avallon <sup>1)</sup>	DWTS <sup>2)</sup>	Enertrag <sup>3)</sup>	NTES	PSM <sup>4)</sup>	Wind Max
<b>Gesamturteil</b>	<b>100%</b>	<b>2,60</b>	<b>2,01</b>	<b>2,29</b>	<b>1,43</b>	<b>1,60</b>	<b>1,53</b>
Vorjahr		2,52	2,07	1,85	1,37	1,87	1,59
Datengrundlage Fragebögen		22	74	21	16	30	13
Anlagenanzahl		126	335	106	36	118	39
<b>Regelmäßige Wartungsarbeiten</b>	<b>33,3%</b>	<b>2,33</b>	<b>1,84</b>	<b>2,16</b>	<b>1,36</b>	<b>1,66</b>	<b>1,56</b>
Vorjahr		2,50	1,91	1,76	1,35	1,78	1,44
1. Absprache und Einhaltung der Wartungstermine		2,68	1,79	2,05	1,81	1,73	1,54
2. Qualität der durchgeführten Arbeiten		2,18	1,77	2,30	1,31	1,75	1,46
3. Rückmeldung vorgenommener Wartungs- arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,18	1,69	2,20	1,19	1,10	1,69
4. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,24	2,04	2,10	1,12	2,03	1,54
<b>Außerplanmäßige Instandsetzung/Reparatur</b>	<b>33,3%</b>	<b>2,30</b>	<b>1,83</b>	<b>2,04</b>	<b>1,31</b>	<b>1,63</b>	<b>1,50</b>
Vorjahr		2,28	1,81	1,78	1,38	1,76	1,52
5. Erreichbarkeit des Serviceteams		1,86	1,53	1,68	1,19	1,27	1,46
6. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von betriebsnotwendigen Teilen		2,55	1,69	2,21	1,25	1,60	1,50
7. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von sonstigen Teilen		2,64	2,15	2,00	2,00	1,87	1,67
8. Qualität der durchgeführten Arbeiten		2,36	1,77	2,25	1,25	1,87	1,17
9. Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,00	1,74	2,05	1,12	1,17	1,67
10. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,38	2,07	2,05	1,06	2,00	1,33
<b>Außerordentliche Serviceleistungen</b>	<b>33,3%</b>	<b>3,16</b>	<b>2,24</b>	<b>2,63</b>	<b>1,62</b>	<b>1,52</b>	<b>1,62</b>
Vorjahr		2,77	2,37	2,07	1,38	2,07	1,78
11. Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)		3,35	2,32	3,05	2,06	1,90	1,64
12. Kulanzbereitschaft		3,00	2,18	2,00	1,19	1,13	1,67

## Ergebnisse Serviceumfrage unabhängige Anbieter



<sup>1)</sup> Avallon Technical Services GmbH hat Voith Industrial Services GmbH übernommen (seit 07.2012)  
<sup>2)</sup> Deutsche Windtechnik AG/Mitglied der WPD-Gruppe  
<sup>3)</sup> Enertrag Service ist Mitglied der Enertrag AG  
<sup>4)</sup> psm Nature Power Service & Management/Mitglied der WPD-Gruppe



werden muss nur, wenn die Effizienz wirklich zunimmt und die Gewinne steigen. Über eine Kombination von Software- und Hardwarelösungen erreicht GE so bis zu vier Prozent Mehrertrag. Dass das Unternehmen beim außergewöhnlichen Service dennoch nur ein Befriedigend erreicht, will Schulze Südhoff zum Anlass nehmen, Neuerungen künftig noch besser zu kommunizieren. „Wir müssen noch proaktiver auf Kunden zugehen.“

GE muss sich in der Tat anstrengen, denn mit Siemens drängt ein weiterer Technologiekonzern an die Servicespitze: Mit einer 2,86 klettert das Unternehmen im Herstellerranking vom letzten auf den dritten Rang. Für Karsten Skov, Serviceleiter Deutschland, ist diese Entwicklung nur konsequent: „Wir haben 2013 eine neue Servicestruktur etabliert, die auf drei Säulen aufbaut: einer besseren Ersatzteilversorgung, mehr Flexibilität und mehr Kundennähe.“ So hätten Betreiber anders als früher jetzt direkte Ansprechpartner. „Wir haben klare Verantwortlichkeiten geschaffen“, so Skov. Außerdem werde der Service nun besser organisiert. Beispielsweise gebe es eine klare Trennung zwischen Wartungs- und Entstörungsteams. „Steht eine planmäßige Wartung an, können die Monteure jetzt nur noch im äußersten Notfall und nach Absprache für Entstörungen abgerufen werden, der Service ist also verlässlicher geworden.“ Die Betreiber honorieren die Maßnahmen: Bei den regelmäßigen Wartungsarbeiten steigert sich Siemens deutlich von einer 2,86 auf eine 2,55.

Der Hamburger Turbinenhersteller Nordex rutscht indes auf den vierten Platz der BWE-Umfrage. Dass die Norddeutschen nach einer 2,7 im Vorjahr diesmal nicht über eine 2,87 hinauskommen, sieht Deutschland-Chef Jörg Hempel jedoch nicht als Manko. „Wir sind nicht wirklich unzufrieden, denn wir haben unser gutes Vorjahresergebnis bestätigt.“ Und das, obwohl laut Servicechef Volker Bartolles voriges Jahr ein beachtlicher Teil der eben erst eingestellten und geschulten Servicetechniker sofort in der Instal-

tion und Inbetriebnahme neuer Anlagen eingesetzt wurde. Bei Nordex brummt das Geschäft: 2013 steigerte das Unternehmen seinen Absatz um rund 165 Prozent. Doch man weiß, dass sich gute Verkaufszahlen auch künftig nur dann erreichen lassen, wenn der Service stimmt. „Wir streben daher die Note 2,5 an“, verspricht Hempel. Verbesserungen sind auf breiter Front angedacht: So werde die dezentrale Servicestruktur mit neuen Service-Points vor allem in Süddeutschland ausgebaut. Außerdem sollen zusätzliche Koordinatoren den Einsatz der Techniker besser planen.

Die wenig erfreulichen Ausnahmen im ansonsten recht guten Herstellerservice bilden Senvion ▶

”

**Wir haben 2013 in Deutschland  
164 Maschinen neu aufstellen lassen.  
Da sind deutlich mehr Maschinen vom  
Service zu betreuen als im Vorjahr.“**

Kai Froböse, Senvion

## Interview

## „Wir haben uns stabilisiert“

Nordex-Serviceleiter Volker Bartolles zum Ergebnis und Stellenwert der BWE-Serviceumfrage.

Interview: Sascha Rentzing

**neue energie:** Nordex hat sich in der diesjährigen BWE-Serviceumfrage von 2,7 auf 2,87 etwas verschlechtert. Warum konnten Sie sich nicht erneut steigern?

Volker Bartolles: Nordex hat 2013 seinen Marktanteil verdoppelt und die Errichtungsleistung gegenüber dem Vorjahr sogar verdreifacht. Obwohl wir die Servicestruktur nachgezogen haben, konnten wir unser Ziel, eine Verbesserung in der Zufriedenheit, nicht erreichen. Wir haben bereits im Herbst erkannt, dass wir Nachsteuerungsbedarf haben. Deshalb haben wir Stellen in einem Regionalbüro und an Servicestandorten eingerichtet. Aktuell sorgen wir für zusätzliches Personal für unsere Wachstumsbereiche Süd und Süd/Ost.

**ne:** Nordex hat voriges Jahr eine bessere Kommunikation und mehr Techniker versprochen. Haben die Maßnahmen bisher nicht gefruchtet?

Bartolles: Auch hier haben wir einen Zahn zugelegt. Allerdings benötigt es Zeit, bis diese Maßnahmen wahrgenommen werden und neue Kollegen voll eingesetzt werden können.

**ne:** Fühlen Sie sich in der BWE-Umfrage gerecht bewertet?

Bartolles: Wir sind mit dem Ergebnis der Umfrage nicht unzufrieden. Wir sehen hier vor dem Hintergrund der Auftragslage eine Stabilisierung des Ergebnisses. Dennoch haben wir uns für das laufende Jahr weiterhin eine 2,5 als Ziel in der Serviceumfrage gesetzt.

**ne:** Welchen Stellenwert hat die Umfrage für Nordex?

Bartolles: Die Umfrage gibt jährlich ein Zeitpunkt bezogenes Stimmungsbild zum Service in Deutschland wieder. Jede Kundenrückmeldung, so auch diese Umfrage, ist für uns wichtig. Sie zeigt uns, wo wir uns verbessert haben oder Kundenwünsche noch offen sind. Sie ist damit ein gutes internes Steuerungswerkzeug.

**ne:** Gibt es Kritik an der Umfrage? Was fehlt? Wo muss sie schärfer werden?

Bartolles: Aussagefähige Werte können nur durch einen repräsentativen Rücklauf der Anlagenanzahl und der Turbinenart entstehen. Die Umfrage weist leider das Alter und



Volker Bartolles

ist Serviceleiter Deutschland des Hamburger Windturbinenherstellers Nordex SE.

den Turbinentyp nicht gesondert aus. Der Zeitpunkt der Datenerhebung im Herbst ist erfahrungsgemäß die arbeitsreichste Zeit bei unseren Kunden. Eventuell würde eine zweite oder dritte unterjährig durchgeführte Umfrage über das Jahr verteilt ein klareres Abbild der Stimmungslage zeigen.

und Vestas. Bei Ersteren, die nur noch mit 3,0 benotet werden, liegen die Ursachen für das relativ schwache Abschneiden auf der Hand: Das Unternehmen hat sich reorganisiert, Verantwortlichkeiten wurden neu verteilt. Gleichzeitig meldet Kai Froböse, Geschäftsführer der für den deutschen Markt zuständigen Senvion GmbH, für 2013 ein Rekordwachstum: „Wir haben in dem Jahr in Deutschland 164 Maschinen neu aufgestellt. Da sind deutlich mehr Maschinen vom Service zu betreuen als im Vorjahr.“ Umbau und Umsatzboom – eine unglückliche Konstellation für Senvion-Betreiber: Sie mussten laut der

Umfrageergebnisse Einbußen in allen wichtigen Servicefeldern hinnehmen, in Qualität, Schnelligkeit und Kulanz.

Auch bei Vestas hapert es in vielen Bereichen. Mit einer 3,24 ist das dänische Unternehmen mittlerweile Service-Schlusslicht. „Vestas hat keine wirkliche Kundenbetreuung. Immer wieder werden sowohl fernmündliche als auch schriftliche Anfragen nicht bearbeitet beziehungsweise beantwortet“ oder „Vestas hat in der letzten Zeit vieles verändert. Leider nicht zum Besseren. Die Erreichbarkeit von Kundenberatern ist fast unmöglich geworden“, lauten einzelne Rückmel-



**Qualität und Innovationskraft:** Herstellerunabhängige Wartungsfirmen bieten ihren Kunden zum Teil individuelle Anlagen-Upgrades zur Ertragssteigerung.

dungen der Betreiber zur aktuellen Leistung der Dänen. Vor allem bei der Kulanzbereitschaft hat das Unternehmen nachgelassen – hier rutscht Vestas von einer 3,42 auf eine 4,07 ab. BWE-Forensprecher Siggü Schülter warnt jedoch davor, Vestas' Service grundsätzlich zu kritisieren. „Nur der administrative Bereich wurde abgestraft, die Monteure vor Ort leisten nach wie vor gute Arbeit.“ Tatsächlich bewahren die Techniker Vestas vor einer noch mäßigeren Benotung: Für die

Qualität der Wartungen und Reparaturen erhält das Unternehmen eine 2,51 und eine 2,44.

Ob die freien Serviceanbieter wie in der Vergangenheit von den Defiziten der Hersteller profitieren können, ist fraglich. Vestas bietet neue Turbinen fast nur noch in Kombination mit Vollwartungsverträgen an – das erschwere den freien Mühlenservice, so Schülter. Außerdem habe Vestas seine Servicepreise nach unten angepasst. „Vielen Betreibern erscheint ein Wechsel in den



unabhängigen Service deshalb als nicht lohnenswert.“ Auch Johannes Heidkamp, Servicechef des Windenergie-Unternehmens Enertrag, sieht die freien Serviceanbieter vor großen Herausforderungen. „Früher haben die Hersteller Serviceaufträge unter zehn Maschinen gar nicht erst angenommen, jetzt schaufeln sie Ressourcen für den Service frei und versuchen, vor allem bei Großkomponenten die günstigsten Preise zu machen.“

Dennoch halten BWE-Experten die freien Anbieter auch künftig für unverzichtbar. „Wer kümmert sich um die speziellen und häufig älteren Anlagen? Wer übernimmt die Maschinen, die nicht repowered werden? Für diese Aufgaben sind die herstellerunabhängigen Dienstleister prädestiniert, sie verfügen inzwischen über ein enormes Wissen“, sagt BWE-Forensprecher Bargel. Die unverändert guten Noten der Unabhängigen bestätigen seine Einschätzung. Die auf Bonus- und Siemens-Mühlen spezialisierte Firma NTES bekommt für ihren Service eine 1,43, die Erkelenzer PSM wiederum verbesserte sich von einer 1,87 auf eine 1,60. Maßgeblich für diese guten Bewertungen sind die hohe Qualität der Arbeit, die Kundennähe und die technische

Innovationskraft der Firmen. „Wir haben die BWE-Serviceumfrage zur Optimierung unseres Service genutzt“, erklärt PSM-Referentin Annekatrin Dretzke. So biete das Unternehmen seinen Kunden eine Reihe von Möglichkeiten, den Ertrag ihrer Anlagen zu steigern. Dazu zählten Hydraulik-Upgrades, Upgrades für Azimutbremsen oder die Nachrüstung von Pitchsystemen, erklärt Dretzke.

Den Firmen bleibt eine weitere Möglichkeit, sich im Markt zu positionieren: Sie könnten ebenfalls Vollwartungskonzepte anbieten und versuchen, den Herstellern auch im Neuanlagen-Service die Stirn zu bieten. Availon und Deutsche Windtechnik machen derzeit den Anfang: Sie haben jeweils zu Beginn des Jahres mit Schweizer Energieversorgern Rundum-Sorglos-Pakete für mehrere Windparks abgeschlossen. Folgen andere Serviceanbieter diesem Beispiel? Wie gut können sie Vollwartung? Die Branche steckt voller Dynamik, die Entwicklung bleibt spannend. ◀

”

**Die unabhängigen Dienstleister verfügen inzwischen über ein enormes Wissen.“**

Angelo Bargel, BWE-Forum unabhängige Servicefirmen