

Servicetechniker bei der Inspektion einer Windkraftanlage. Foto: Ulrich Mertens

König Kunde

Die Turbinenbauer erobern im Servicegeschäft verlorenes Terrain zurück. In der aktuellen BWE-Serviceumfrage konnten sie bei Reparatur und Wartung ihre gute Leistung des Vorjahres bestätigen. Der Run auf den freien Service ist vorerst gestoppt.

VON SASCHA RENTZING

Für das Windenergie-Unternehmen Enertrag lief es im Windturbinen-Service zuletzt nicht mehr rund: Techniker wurden von der Konkurrenz abgeworben, die Qualität der Wartungsarbeiten und Reparaturen nahm ab, Betreiber waren unzufrieden. Die Folge: In der aktuellen Serviceumfrage des Bundesverbandes WindEnergie (BWE) kommt Enertrag nicht über die Note 2,29 hinaus, nach einer 1,85 im Jahr 2012. „Wir haben hier und da schlecht gearbeitet“, erklärt Servicechef Johannes Heidkamp selbstkritisch. In der Branche genießt die BWE-Umfrage einen hohen Stellenwert: Sie ist die größte unabhängige Bewertung der Wartungsfirmen in Deutschland und gilt für die Unternehmen deshalb als wichtiger Orientierungspunkt.

Enertrags Abwertung hat aber nicht nur firmeninterne Ursachen: Die Euphorie um den herstellerunabhängigen Service hat sich generell gelegt. Die freien Anbieter hatten in den vergangenen Jahren immensen 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: Nach 1.466 Maschinen im Jahr 2012 wurden 2013 nur noch 760 Turbinen bewertet. Bei den Herstellern scheint Abwanderung dagegen kein Thema mehr zu sein: Die Zahl der bewerteten Anlagen stieg sogar leicht von 3.214 auf 3.357.

Erklären lässt sich diese Entwicklung auch damit, dass sich

die Hersteller beim Service mehr ins Zeug legen als früher. Obwohl ihr Neuanlagengeschäft brummt, haben sie 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.

Mit dieser insgesamt recht konstanten Leistung war nicht unbedingt zu rechnen. In Boomzeiten haben die Turbinenbauer ihren Kundendienst früher oft vernachlässigt. Dass das nicht mehr so ist, zeigt: Der Service ist für sie zu einem wichtigen Standbein geworden. „Über ihn kann der Hersteller die Qualität seines Produktes dokumentieren“, sagt BWE-Experte Carlo Reeker.

Was die Lage für die freien Serviceanbieter noch erschwert: Die Betreiberstruktur wandelt sich gewissermaßen zu ihrem Nachteil. Statt privater Einzelpersonen und Genossenschaften investieren nun 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 können. 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,

Hersteller

	Enercon	GE Energy	Nordex	Repower	Siemens	Vestas	Ø
Gesamturteil 100 %	1.94 (1.96)	2.49 (2.64)	2.87 (2.70)	3.00 (2.75)	2.86 (3.14)	3.24 (3.04)**	2.73
Datengrundlage Fragebögen	404 (392)	48 (46)	33 (39)	46 (39)	25 (35)	133 (147)	114.83
Anlagenanzahl	1886 (1809)	290 (280)	100 (189)	299 (139)	108 (152)	674 (645)	559.50
Wechselbereitschaft in Prozent	1.24 (0.79)	4.26 (8.89)	18.18 (21.05)	13.04 (20.51)	24.00 (40.00)	23.85 (17.36)	14.10
Regelmäßige Wartungsarbeiten 33.3 %	2.09 (2.09)	2.27 (2.31)	2.80 (2.57)	2.94 (2.75)	2.55 (2.86)*	3.00 (2.92)	2.61
Absprache und Einhaltung der Wartungstermine	1.91 (1.92)	1.96 (1.98)	2.61 (2.37)	2.82 (2.69)	2.32 (2.54)	2.98 (2.96)	2.43
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1.69 (1.62)*	2.04 (2.07)	2.66 (2.49)	2.40 (2.13)*	2.40 (2.43)	2.51 (2.45)	2.28
Rückmeldung vorgenommener Wartungsarbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)	2.24 (2.34)	2.06 (2.33)*	2.79 (2.56)	3.49 (3.33)	2.28 (2.89)**	3.26 (3.07)	2.69
Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis	2.52 (2.49)	2.94 (2.89)	3.16 (2.84)	3.07 (2.87)	3.20 (3.60)*	3.24 (3.19)	3.02
Außerplanmäßige Instandsetzung bzw. Reparatur 33.3 %	1.93 (1.94)	2.17 (2.38)*	2.76 (2.54)	3.11 (2.92)	2.74 (2.93)	3.00 (2.76)**	2.62
Erreichbarkeit des Serviceteams	1.69 (1.66)	1.83 (1.85)	2.55 (2.05)**	3.41 (3.42)	2.20 (2.46)	2.52 (2.47)	2.37
Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung - von betriebsnotwendigen Teilen	1.65 (1.64)	1.98 (2.28)**	2.61 (2.44)	2.98 (2.72)	2.52 (2.85)	2.65 (2.65)	2.40
Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung - von sonstigen Teilen	1.81 (1.87)	2.38 (2.80)**	2.94 (2.74)	3.17 (2.79)*	3.00 (3.29)	3.43 (3.01)***	2.79
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1.71 (1.57)***	2.10 (2.22)	2.48 (2.41)	2.42 (2.21)	2.44 (2.32)	2.44 (2.38)	2.27
Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)	2.25 (2.42)**	1.92 (2.37)***	2.85 (2.64)	3.52 (3.44)	2.76 (3.00)	3.39 (2.85)***	2.78
Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis	2.50 (2.49)	2.79 (2.75)	3.16 (2.89)	3.17 (2.90)	3.52 (3.73)	3.59 (3.17)***	3.12
Außerordentliche Serviceleistungen 33.3 %	1.81 (1.85)	3.03 (3.11)	3.06 (3.12)	2.97 (2.60)*	3.31 (3.55)	3.72 (3.30)***	2.98
Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)	1.65 (1.72)	3.09 (3.10)	3.12 (3.22)	2.67 (2.59)	3.38 (3.62)	3.41 (3.18)*	2.89
Kulanzbereitschaft	1.98 (2.00)	2.98 (3.14)	3.00 (3.00)	3.21 (2.66)**	3.22 (3.56)	4.07 (3.42)***	3.08

Die Werte aus dem Vorjahr stehen in Klammern. Signifikante Veränderungen sind mit * gekennzeichnet. Signifikanzniveau: 1% ***, 5% **, 10% *

dürften sie künftig immer häufiger erst nach Ablauf der mindestens zehnjährigen Vollwartung wechseln.

Vorreiter bei der Turbinen-Vollwartung ist der Auricher Turbinenbauer **Enercon**. Mit seinem Enercon-Partner-Konzept (EPK) hat er den sogenannten Rundum-Sorglos-Paketen in der Windenergie schon vor Jahren den Weg geebnet. Nach Informationen von Ulf Winkler, Sprecher des BWE-Forum für Enercon-Betreiber, müssen Betreiber für das EPK rund 13 Prozent ihrer Erlöse zahlen, im Gegenzug sorgt Enercon für überdurchschnittliche Verfügbarkeiten der Anlagen. Engpässe bei Ersatzteilen sind bei den Aurichern ebenfalls die Ausnahme, da Enercon fast alle Komponenten selbst herstellt. „Damit bietet das EPK Betreibern ein hohes Maß an Servicesicherheit“, stellt Winkler fest.

Der Erfolg des EPK ist auch ein Grund dafür, dass Enercon im Herstellerservice die klare Nummer 1 bleibt. Die Ostfriesen schaffen hier mittlerweile die Note 1,94 (Vorjahr: 1,96). „Das spricht für eine große Kundenzufriedenheit und ist ein deutlicher Beleg für die hohe Qualität und Zuverlässigkeit“, sagt Servicechef Volker Kendziorra. Verbessert hat sich Enercon insbesondere bei der Rückmeldung vorgenommener Arbeiten. „Hier zahlen sich die Maßnahmen aus, die der Enercon-Service konsequent umgesetzt hat, um die Kundeninformation und Transparenz seiner Dienstleistungen zu optimieren“, so Kendziorra. Ein Beispiel sei die Einführung des Service-Info-Portals (SIP), das

„Wir haben die Ergebnisse der letzten Umfragen sehr ernst genommen und sind die kritischen Punkte gezielt angegangen“

es Betreibern ermöglicht, einen Teil der Fernüberwachung ihrer Anlagen auf den eigenen Rechner zu holen.

Auch Winkler lobt die neueste Version des SIP als „echtes Hilfsmittel für die Betriebsführung“. Der Enercon-Experte sieht jedoch auch Schwachstellen im Service des Marktführers. Die Firma Umweltplan, für die der Ingenieur tätig ist, betreibt Enercon-Anlagen in Ostdeutschland und Polen. „Die Qualität des Service ist hier sehr unterschiedlich.“ Winkler hält deshalb bessere Schulungen vor allem für neue Mitarbeiter für notwendig. Diese Forderung scheint nicht unberechtigt, denn bei der Qualität der außerplanmäßigen Instandsetzung rutscht Enercon von einer 1,57 auf eine 1,71.

Platz 2 in der aktuellen BWE-Umfrage behauptet **GE Wind Energy**. Das Unternehmen hat sich von einer 2,64 auf eine 2,49 verbessert. „Wir haben die Ergebnisse der letzten Umfragen sehr ernst genommen und sind die kritischen Punkte gezielt

Unabhängige

	Availon	DWTS	Enertrag	NTES	PSM	Wind Max	Ø
Gesamturteil 100 %	2.60 (2.52)	2.01 (2.07)	2.29 (1.85)**	1.43 (1.37)	1.60 (1.87)***	1.53 (1.59)	1.91
Datengrundlage Fragebögen	22 (32)	74 (63)	21 (39)	16 (12)	30 (30)	13 (17)	29.33
Anlagenanzahl	126 (313)	335 (280)	106 (659)	36 (23)	118 (159)	39 (32)	126.67
Wechselbereitschaft in Prozent	22.73 (22.58)	0.00 (1.61)	9.52 (5.56)	0.00 (0.00)	3.33 (3.33)	0.00 (0.00)	5.93
Regelmäßige Wartungsarbeiten 33.3 %	2.33 (2.50)	1.84 (1.91)	2.16 (1.76)**	1.36 (1.35)	1.66 (1.78)	1.56 (1.44)	1.82
Absprache und Einhaltung der Wartungstermine	2.68 (2.31)	1.79 (2.05)*	2.05 (1.71)*	1.81 (1.67)	1.73 (1.93)**	1.54 (1.35)	1.93
Qualität der durchgeführten Arbeiten	2.18 (2.47)	1.77 (1.71)	2.30 (1.67)***	1.31 (1.33)	1.75 (1.97)*	1.46 (1.29)	1.79
Rückmeldung vorgenommener Wartungsarbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)	2.18 (2.44)	1.69 (1.74)	2.20 (1.79)*	1.19 (1.25)	1.10 (1.30)	1.69 (1.59)	1.68
Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis	2.24 (2.78)***	2.04 (2.14)	2.10 (1.87)	1.12 (1.17)	2.03 (1.93)	1.54 (1.53)	1.84
Außerplanmäßige Instandsetzung bzw. Reparatur 33.3 %	2.30 (2.28)	1.83 (1.81)	2.04 (1.78)	1.31 (1.38)	1.63 (1.76)*	1.50 (1.52)	1.77
Erreichbarkeit des Serviceteams	1.86 (1.88)	1.53 (1.63)	1.68 (1.49)	1.19 (1.42)	1.27 (1.53)*	1.46 (1.18)*	1.50
Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung - von betriebsnotwendigen Teilen	2.55 (2.26)	1.69 (1.66)	2.21 (1.89)	1.25 (1.00)	1.60 (1.73)	1.50 (1.47)	1.80
Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung - von sonstigen Teilen	2.64 (2.44)	2.15 (1.87)**	2.00 (1.97)	2.00 (1.45)**	1.87 (1.93)	1.67 (1.71)	2.06
Qualität der durchgeführten Arbeiten	2.36 (2.28)	1.77 (1.73)	2.25 (1.63)***	1.25 (1.27)	1.87 (2.07)**	1.17 (1.35)	1.78
Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)	2.00 (2.22)	1.74 (1.87)	2.05 (1.66)*	1.12 (1.50)**	1.17 (1.37)	1.67 (1.69)	1.62
Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis	2.38 (2.59)	2.07 (2.13)	2.05 (1.97)	1.06 (1.17)	2.00 (1.93)	1.33 (1.76)**	1.81
Außerordentliche Serviceleistungen 33.3 %	3.16 (2.77)*	2.24 (2.37)	2.63 (2.07)*	1.62 (1.38)**	1.52 (2.07)***	1.62 (1.78)	2.13
Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)	3.35 (2.90)*	2.32 (2.42)	3.05 (2.17)**	2.06 (1.55)**	1.90 (2.24)*	1.64 (1.81)	2.39
Kulanzbereitschaft	3.00 (2.53)**	2.18 (2.38)*	2.00 (1.97)	1.19 (1.17)	1.13 (1.93)***	1.67 (1.71)	1.86

Die Werte aus dem Vorjahr stehen in Klammern. Signifikante Veränderungen sind mit * gekennzeichnet. Signifikanzniveau: 1% ***, 5% **, 10% *

angegangen“, erklärt Service-Chef Uli Schulze Südhoff. Besser geworden ist das Unternehmen besonders bei der Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung sowie der Rückmeldung – in beiden Punkten erreicht GE mittlerweile eine 1 vor dem Komma. Beim außerordentlichen Service tritt GE mit einer 3,03 allerdings auf der Stelle, obwohl das Unternehmen laut Schulze Südhoff massiv in Innovationen investiert hat.

So stellte GE 2013 das neue Produkt „Powerup“ vor, eine Art grundlegendes Upgrade: Spezialisten der Firma analysieren eine bestehende Windfarm, bestimmen, welche Software- und Hardware-Verbesserungen notwendig wären, um die Leistung zu steigern, und wie viel mehr Strom die Kunden so erzeugen könnten. Dann nimmt GE die Anpassungen auch gleich kostenlos vor. Bezahlt werden muss nur, wenn die Effizienz wirklich zunimmt und die Gewinne steigen. Über eine Kombination von Software- und Hardware-Lösungen erreicht GE so bis zu 4 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.“

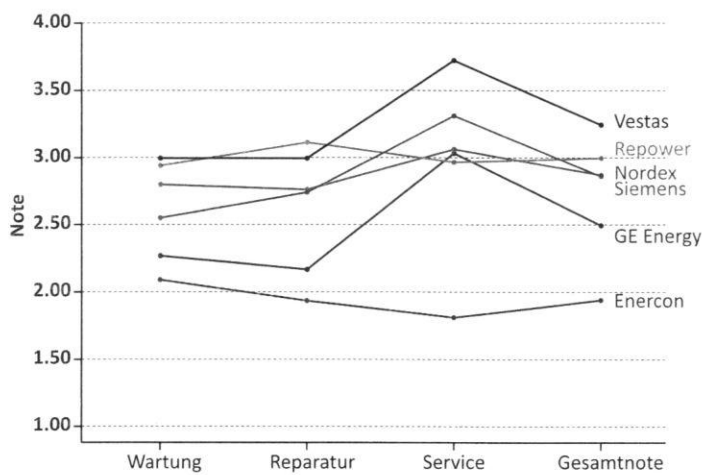
Konkurrenz macht GE derzeit vor allem **Siemens**, das mit einer 2,86 im Hersteller-Ranking vom letzten auf den dritten Rang klettert. Für Karsten Skov, Serviceleiter Deutschland, ist diese Entwicklung nur konsequent: „Wir haben 2013 eine neue Servi-

cestruktur 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.

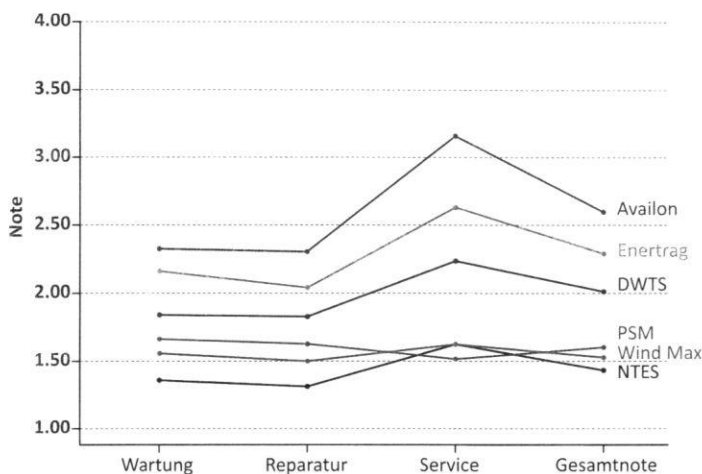
Der Hamburger Turbinenhersteller **Nordex** rutscht indes auf den vierten Platz der BWE-Umfrage. Dass die Norddeutschen nach einer 2,7 im Vorjahr diesmal nicht über eine 2,87 hinauskommen, sieht Deutschland-Chef Jörg Hempel jedoch nicht als Manko. „Wir sind nicht wirklich unzufrieden, denn wir haben unser gutes Vorjahresergebnis bestätigt.“ Und das, obwohl laut Serviceleiter Volker Bartolles voriges Jahr ein beachtlicher Teil der eben erst eingestellten und geschulten Servicetechniker sofort in der Installation und Inbetriebnahme neuer Anlagen eingesetzt wurde. Bei Nordex brummt das Geschäft: 2013 steigerte das Unternehmen seinen Absatz um rund 165 Prozent. Erstmals seit 2010 verbuchte es im vorigen Jahr wieder einen Überschuss von 1,3 Millionen Euro.

Ergebnisse der Serviceumfrage für 2013:

HERSTELLER



UNABHÄNGIGE



Die wenig erfreulichen Ausnahmen im ansonsten recht guten Herstellerservice bilden Senvion und Vestas. Bei **Senvion**, das nur noch mit 3,0 benotet wird, 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 vergangenen Jahr.“

Auch **Vestas** muss herbe Kritik seiner Betreiber einstecken. Mit einer 3,24 ist das dänische Unternehmen mittlerweile Service-Schlusslicht. Vor allem seine Kulanzbereitschaft wird bemängelt – hier rutscht es von einer 3,42 auf eine 4,07 ab. BWE-Forensprecher Siggis 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 sowie eine 2,44.

Ob die freien Serviceanbieter wie in der Vergangenheit aus den Defiziten der Hersteller Kapital schlagen können, ist

fraglich. Vestas biete 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 Enertrag-Servicechef Heidkamp sieht den freien Servicemarkt 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.“

Ist der herstellerunabhängige Service ein Auslaufmodell?

BWE-Experten halten die freien Anbieter 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 nach wie vor gute Durchschnittsnote der Unabhängigen von 1,9 bestätigt seine Einschätzung. Die Erkelenzer PSM verbesserte sich sogar von einer 1,87 auf eine 1,60 und überzeugt dabei besonders durch ihre technische Innovationskraft. „Wir bieten unseren Kunden eine Reihe von Möglichkeiten, den Ertrag ihrer Anlagen zu steigern. Hierzu zählen Hydraulik-Upgrades, Upgrades für Azimutbremsen oder die Nachrüstung von Pitchsystemen“, erklärt PSM-Referentin Annetrin 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. Avallon und Deutsche Windtechnik machen derzeit den Anfang: Sie haben jeweils zu Beginn des Jahres

Bedarfsgerecht ...

... einspeisen ... signalisieren



Wind- oder Solarkraftwerke (Neuanlagen) müssen grundsätzlich die gesetzliche Forderung nach bedarfsgerechter Regelung erfüllen. Der Quantec-Direktvermarktungsregler (QDR) und der übergeordnete Parkregler – zum Beispiel für Umspannwerke – schaffen dafür die Voraussetzung.



Dass Hindernisfeuer-Systeme von Quantec Networks kompromisslos zuverlässig signalisieren, hat eine äußerst beruhigende Wirkung auf Piloten. Und weil das Licht aus bleibt, wenn sich am Himmel nichts tut, sind auch die Menschen am Boden beruhigt. Bedarfsgerechte Befuerung.



Quantec
networks

Quantec Networks GmbH · Oldenburger Allee 45 · 30659 Hannover
Tel.: +49 (0) 5324-780966-0 · Fax: +49 (0) 5324-780966-219 · info@quantec-networks.de · www.quantec-networks.de

mit Schweizer Energieversorgern Rundum-Sorglos-Pakete für mehrere Windparks abgeschlossen. Folgen andere Serviceanbieter diesem Beispiel? Wie gut können sie Vollwartung? Die Entwicklung bleibt spannend. ■