

Wie Betreiber Ihre Servicepartner bewerten

28.04.2015, 18:44 | Energie & Umwelt

Pressemitteilung von: *IG Biogasmotoren e. V.*

1. Anforderungen an Ihren Servicepartner

	sehr wichtig	wichtig	eher weniger wichtig	unwichtig
Reaktionszeit Ihres Servicepartners	☐	☐	☐	☐
Erreichbarkeit (Handy, Telefon, Email)	☐	☐	☐	☐
Preis / Leistungs-Verhältnis	☐	☐	☐	☐
Ersatzteil-Verfügbarkeit	☐	☐	☐	☐
Fachtechnische Kompetenz (z.B. Dangel-Beschulungen...)	☐	☐	☐	☐

2. Leistungen Ihres Servicepartners

	sehr gut, vorbildlich	gut	zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend	inakzeptabel
Erreichbarkeit im Servicefall	☐	☐	☐	☐	☐
Verfügbarkeit vor Ort	☐	☐	☐	☐	☐
Mitarbeiterqualifikation	☐	☐	☐	☐	☐
Preis-Leistungs-Verhältnis	☐	☐	☐	☐	☐

3. Was ist Ihnen mit Blick auf den Servicedienstleister noch wichtig?

Fragebogen zur Serviceumfrage

Die Interessen Gemeinschaft Biogasmotoren e. V. hat kürzlich eine Online-Umfrage zu Service-Anforderungen und empfangenen Serviceleistungen bei Biogasanlagen-Betreibern durchgeführt. Die Rückmeldungen zeigen, dass noch Luft sowohl für eine besseres Verhältnis zwischen Kunden und Servicepartnern ist als auch für bessere Leistungen vorhanden ist.

Die Anlagenbauer und Servicepartner haben unter der schwierigen wirtschaftlichen Entwicklung der Branche im zurückliegenden Jahr gelitten. Das hat auch seine Spuren im Dialog zu den Betreibern hinterlassen, die eine große Fluktuation der Gesprächspartner im Service beklagen. Außerdem wünschen sich diese mehr persönlichen Kontakt und Einhaltung der gegebenen Zusagen zu Terminen.

Die zurückgenommenen Personalkapazitäten im Service haben dazu geführt, dass die betreuten Regionen oft einfach zu groß waren und die Monteure mehr Zeit auf der Straße verbrachten als auf der Biogasanlage. Marktstarke Serviceanbieter stellen zwar wieder mehr Servicekräfte ein, stoßen dabei aber zunehmend auf einen Fachkräftemangel erfahrener Monteure. Diese haben sich zum Teil in Zeiten des Personalabbaues selbständig gemacht und versuchen, sich eine Scheibe vom Service-Markt abzuschneiden.

Die gute Erreichbarkeit und schnelle Verfügbarkeit von Service-Teams vor Ort ist für Betreiber von Biogas-Blockheizkraftwerken nach wie vor sehr wichtig. Im Zusammenhang mit der Vielfalt der verbauten Anlagen bedeutet dies auch eine logistische Herausforderung für den Servicepartner, die richtigen Ersatzteile zum richtigen Zeitpunkt zum Betreiber zu bringen.

Der Servicepartner sollte nach Ansicht der Betreiber nicht nur die aktuell anstehenden Wartungs- und Reparaturarbeiten im Auge haben, sondern den Zustand im Lebenszyklus des Biogasmotors bewerten, um technische und wirtschaftliche Anforderungen besser zu verbinden. Hier erwartet der Betreiber Beratung durch den Servicepartner, welche Maßnahmen am Biogasmotor durchgeführt werden müssen und welche noch einen Aufschub zulassen. Diese Fragen werden bei Teilnahme am Regelleistungsmarkt noch an Bedeutung zunehmen, wenn Biogasmotoren zeitweise mit Teillast gefahren werden müssen.

Die Details der ersten Servicepartner-Bewertungen durch die Betreiber werden unter diesem Link (<http://goo.gl/jKlHw>) bereitgestellt. Die Serviceumfrage wird bis auf weiteres weiterlaufen. Betreiber von Biogasanlagen sind herzlich dazu eingeladen, an dieser Umfrage teilzunehmen. Der Fragebogen ist unter <http://goo.gl/8gfRh5> erreichbar.

Portrait

IG Biogasmotoren e.V. ist eine Interessengemeinschaft von Biogasmotoren- Betreibern, die die Verfügbarkeit ihrer Anlagen erhöhen und deren Betriebskosten senken wollen.

Dazu wird ein datenbankgestützter Schadensdatenvergleich und ein intensiver Erfahrungsaustausch der Betreiber untereinander angestrebt, um den Mitgliedern praxisnahe Lösungsansätze zur Behebung und Vermeidung von Motorschäden zu vermitteln.

News-ID: 851276 • Views: 784 (Stand: 24.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/851276/Wie-Betreiber-Ihre-Servicepartner-bewerten.html>