

De største firmaer bag den ringeste service



Af Strange Skriver

Teknisk konsulent i Danmarks Vindmølleforening

Der har længe været ønske om at få et overblik over, hvordan de uafhængige servicefirmaer og fabrikanternes serviceafdelinger udfører deres arbejde. Danmarks Vindmølleforenings teknikere har ved kontakt med møllerne og møllejerne en vis anelse om, hvordan det står til, men der er ikke noget bedre end at få møllejerne selv til at give firmaerne karakterer. Vi har derfor udarbejdet en række spørgsmål, som møllejerne kunne svare på ved at give en ud af fem mulige karakterer. Spørgeskemaet har været tilgængeligt på vores hjemmeside i 14 dage i august 2014. Der er indkommet 321 besvarelser. Tallet er noget skuffende, idet vi i DVs medlemskreds har langt flere medlemmer med møller. Vi har annonceret denne tilfreds-undersøgelse på vores hjemmeside, vi har omtalt undersøgelsen i Naturlig Energi i både juli og august, og vi har sendt en e-mail til de af vores medlemmer, som vi har en e-mail adresse på. I e-mailet var der direkte link til spørgeskemaet. Lad os blot sige med det samme, at vi vil gentage undersøgelsen næste år, hvor vi så håber på flere besvarelser. Og vi vil gerne have ideer fra jer læsere og medlemmer til, hvordan vi kan få meddelelse om vigtigheden af at deltage i undersøgelsen ud til så mange møllejere som muligt.

De 321 besvarelser omhandler 20 forskellige servicefirmaer. For nogle af disse servicefirmaer er indkommet så få besvarelser, at vi må udelade dem. Når vi skærer de mindste antal besvarelser fra, så vi har ti firmaer tilbage, står vi med 299 besvarelser. Heraf er antallet af besvarelser fra fem af firmaerne mellem 5 og 8, hvilket også er for lavt til at lave en ordentlig statistik på, men vi synes at en undersøgelse, hvor kun fem firmaer er med, er for lidt og misvisende.

Derfor har vi lavet snittet ved at inkludere de ti firmaer med flest besvarelser. Disse 10 firmaer er tre fabrikanternes serviceafdelinger: Vestas, Siemens og Nordex, samt syv uafhængige servicefirmaer, hvoraf DMP er langt det største, hvilket også fremgår af antallet af besvarelser.

Vi har spurgt om årsagen til at vælge netop det servicefirma møllejeren anvender. Svarene ses i figur 1.

Årsag	Antal
Pris	76
Anbefaling	86
Annonce	6
Viden	135
Andet	103
I alt	406

Figur 1

Af antallet ses, at flere har givet mere end én årsag til valg af firma. Annoncer ser ikke ud til at have den store indflydelse, mens de andre årsager er rimeligt jævnt fordelt.

I rubrikken "Andet" er der skrevet mange forskellige årsager. I figur 2 forned er noteret de årsager der var flest af.

Der spørges, om møllejer har skiftet servicefirma og hvis ja, hvor mange gange. Hertil er besvarelserne vist i figur 3. 166 eller cirka halvdelen af møllerne har skiftet servicefirma. De fleste kun en enkelt gang, men der ses et enkelt eksempel på, at en møllejer har skiftet servicefirma seks gange.

Årsag	Antal
Servicefirma blev overtaget af et andet firma	15
Utilfredshed med service fra Vestas	9
Vestas opsagde serviceaftalen	5
Beliggenheden (lokalt firma)	4

Figur 2

Antal skift	Antal
1	107
2	46
3	9
4	3
5	0
6	1
I alt	166

Figur 3

De øvrige spørgsmål er her gengivet som de fremstod på spørgeskemaet: Hvordan er kommunikationen med firmaet pr. telefon og e-mail (f.eks. advisering af kommende serviceeftersyn, support i forbindelse med fejl, beskrivelse af mulige reparationer) ?

... indenfor almindelig åbningstid
... efter almindelig åbningstid (aften/weekend)

Hvad synes du om kvaliteten af servicefirmaets arbejde ?

Hvordan er den skriftlige dokumentation på det udførte arbejde (servicerapporter, fakturaer, m.m.) ?

Hvordan vurderer du servicefirmaets faglige viden om netop din mølle ?

... telefonisk support.

... serviceteknikere, der kommer til din vindmølle.

Hvor hurtigt er firmaet til at få løst evt. problemer i din mølle ?

Hvordan synes du, servicefirmaet varetager det løbende opsyn/overvågning af møllen ?

Hvordan vurderer du forholdet mellem servicefirmaets pris og ydelse ?

Hvordan performer dit servicefirma i dag i forhold til tidligere ?

Hvor god er servicefirmaet til at stå inde for reklamation og garanti?

På ovenstående spørgsmål har svarmulighederne været følgende:

- Ringe
- Nogenlunde
- Tilfreds
- Meget tilfreds
- Fremragende

Vi har ved de indkomne besvarelser givet karaktererne fra 1 til 5, hvor 1 er ringe og 5 fremragende.

Til sidst har vi bedt møllejerne om at svare på spørgsmålet:

Ville du anbefale dit servicefirma til andre ?
Svarmulighederne her var:

- Ja
- Nej
- Måske

Yderligere har møllejerne haft mulighed for at give kommentarer til uddybning af besvarelserne.

Men nu til resultatet af undersøgelsen.

I figur 4 ses skema med besvarelserne. Som det ses, er der stor forskel på antallet

Karakter til servicefirma	Antal besvarelser	kommunikation	kommunikation_aften	kvalitet	dokumentation	faglig_tif.	faglig_tekniker	hurtig	opsyn	pris	performer	garanti	Total garanti
DMP Mølleservice A/S	109	3,7	3,4	3,6	3,5	3,6	3,7	3,5	3,5	3,0	3,4	3,4	3,5
Vestas Northern Europe A/S	86	3,4	2,5	3,4	3,0	3,3	3,7	3,3	3,0	2,4	2,8	3,1	3,1
Siemens Wind Power	30	3,5	3,2	3,6	3,1	3,6	3,9	3,6	3,6	2,1	2,9	3,1	3,3
Wincon A/S	26	3,1	2,4	2,4	2,7	3,0	2,7	2,7	2,4	2,4	2,7	2,8	2,7
Per & Jørgen Therkildsen A/S	8	4,3	4,1	3,9	4,0	4,1	3,3	4,0	4,4	3,6	4,0	4,0	4,0
Windturbs Aps	16	4,4	3,9	3,9	3,8	3,9	3,9	4,1	4,0	3,6	4,0	4,1	4,0
Nordex Energy GmbH	8	3,6	3,1	3,5	3,5	3,4	3,9	3,5	3,5	2,9	3,4	3,6	3,4
TP Service	5	4,0	4,0	4,8	4,4	4,8	4,8	3,6	4,2	3,6	4,2	4,0	4,2
KR Montage ApS	5	3,6	3,0	2,8	2,2	3,2	3,0	2,6	2,6	3,4	3,3	4,3	3,1
Decowicon A/S	6	4,3	4,3	4,5	4,7	4,3	4,5	4,2	4,3	3,7	4,4	4,0	4,3
Vægtet gns.		3,6	3,1	3,5	3,3	3,5	3,6	3,4	3,3	2,8	3,2	3,3	3,3

Figur 4

af besvarelser for de enkelte servicevirksomheder. DMP-Mølleservice med 109 besvarelser, og to af de små servicefirmaer med kun fem besvarelser. Når vi ser på antallet af besvarelser for de enkelte firmaer, svarer det nok nogenlunde til fordelingen af det antal møller, firmaerne udfører service på.

I felterne er vist gennemsnittet af karaktererne fra det samlede antal besvarelser for hvert firma. Gennemsnittet kan således højst være 5 og mindst 1. Der er mange tal i skemaet, og for lettere at se top og bund er de højeste karakterer for hvert spørgsmål farvet grønne, og de laveste er farvet røde.

Af disse farver skinner et resultat af undersøgelsen tydeligt igennem: Wincon

scorer i otte ud af 11 spørgsmål de laveste karakterer og får naturligvis også den laveste karakter i Total rating, som er et simpelt gennemsnit af de 11 karakterer. Vi har forsøgt at vægte spørgsmålene forskelligt, men det giver kun ganske små afvigelser fra det simple gennemsnit, hvorfor vi har valgt at vise den Totale rating som et simpelt gennemsnit.

De højeste karakterer fordeler sig på fem af de små servicefirmaer. Fabrikkerne og DMP har således ikke højeste score på et eneste af spørgsmålene.

Lad os se på nogle af spørgsmålene i det følgende.

I figur 5 er vist fordelingen på spørgsmålet om kvaliteten af det udførte arbejde.

Gennemsnitskarakteren varierer fra 4,5 for TP Service og ned til 2,4 for Wincon A/S. Vi ser at fire af de små servicefirmaer har de højeste karakterer, dernæst kommer de fire store firmaer.

I figur 6 ses fordelingen på spørgsmålet om, hvor god er servicefirmaet til at stå inde for reklamation og garanti. Her er spredningen ikke så stor: fra 4,3 til 2,8. De fem mindste firmaer ligger bedst, herefter de fire store firmaer og sidst igen Wincon. I figur 7 ses fordelingen på spørgsmålet: Hvordan vurderer du forholdet mellem servicefirmaets pris og ydelse. Dette spørgsmål er et centralt spørgsmål, idet besvarelserne således gerne skulle inkludere alle de andre besvarelser. Igen er de fem mindste servicefirmaer højest ratede, og de fire store samt Wincon ligger lavest. Vi ser, at Siemens her får de ringeste karakterer.

Den totale rating er vist i figur 8.

Karaktererne går fra 4,3 og ned til 2,7.

Decowicon ligger højest og dernæst TP Service. Disse to firmaer servicere hhv. kun Nordex møller og Gaia møller. Det er således firmaer, der har begrænset deres serviceydelser til et forholdsvis smalt udvalg af vindmøller, som de derved har meget godt kendskab til. Derfor er møllejerne godt tilfredse med disse firmaer, og de får de højeste karakterer.

Herefter følger Per & Jørgen Therkildsen og Windturbs, som er to mere eller mindre regionale firmaer, som mest servicere møller i det område, de bor.

DMP Mølleservice indtager placeringen som nummer 5 med en karakter lige midt imellem top og bund.

De tre fabrikanter scorer ikke særligt godt. De indtager placeringerne 6, 7 og 9, og jo større firmaet er, jo ringere er karaktererne. Vi er tit blevet tudet ørerne fulde med, at fusioner og større firmaer giver besparelser og volumenfordele, som kommer kunderne til gode. Lad mig blot her note-

re, at dette i hvert fald ikke gælder for vindmølle-serviceleverandører.

Nummer 8 på listen er KR Montage, som nok er det mindste firma. Det ringest placerede firma er Wincon, som ligger 0,4 point under Vestas på plads nummer 9.

Et andet udtryk for, om møllejerne er tilfredse med deres servicefirma, er svarene på, om møllejeren ville anbefale sit servicefirma til andre. Fordelingen er vist i figur 9.

Undersøgelsens topscorer Decowicon får her 100 % opbakning fra sine kunder.

Lavest er Wincon, hvor kun 31 % af kunderne vil anbefale firmaet til andre.

Der skal dog tages noget forbehold overfor undersøgelsen, idet vi har medtaget firmaer med så få besvarelser som 5, 6 og 8. Vi håber at få flere besvarelser til næste års undersøgelse, og modtager som nævnt meget gerne ideer til, hvordan vi kan få flere til at deltage.



MED KUNDERNES EGNE ORD

TYPISKE KOMMENTARER TIL FIRMAERNE

Decowicon:

Servicefirmaet er efter min mening til for os møllejere. Der er en stor viden og man kan altid ringe og få en snak. Og så er udkald meget fornuftig prissat.

TP service:

Min mølle er stadig under garanti. Gaia Glasgow opræder aldeles uanstændigt. TP prøver at afbøde generne ved deres langsommelige indsats.

Windturbs Aps:

Generelt synes jeg forholdet mellem pris og ydelse blandt alle servicefirmaer er for dyrt. Dog er Windturbs absolut i den bedre ende.

Nordex:

IT-systemet til egen overvågning af møllen halter meget bagefter. Nordex er alt for meget bagefter i.f.t. styresystemer.

DMP-Mølleservice:

DMP har oplyst at gearkassen var slidt op 2 gange. 1. gang efteråret 2011 og 2. gang efteråret 2013. Jeg havde i 2011 Strange Skriver til at lave en rapport og Poul Madsen i 2014; begge kunne oplyse gearret intet fejlede. Jeg synes ikke at firmaet er helt troværdig.

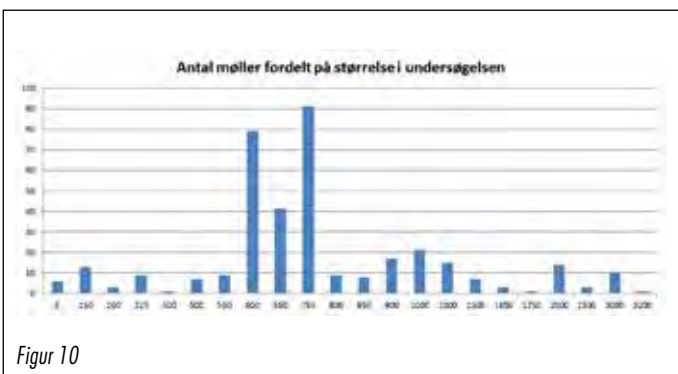
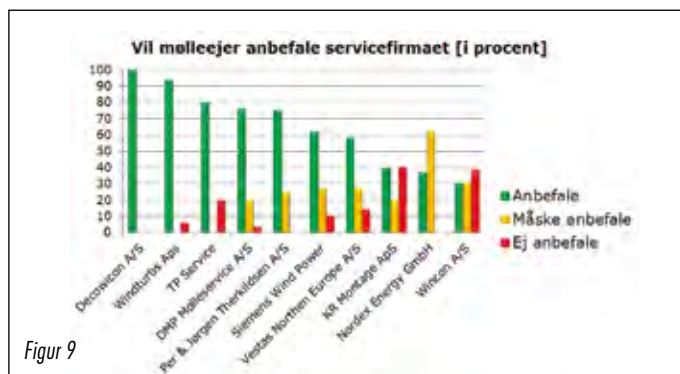
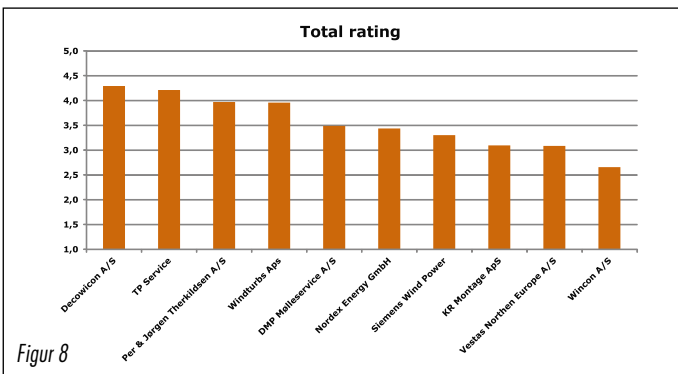
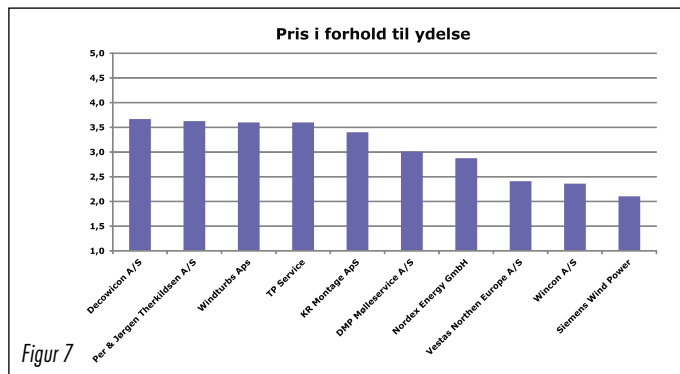
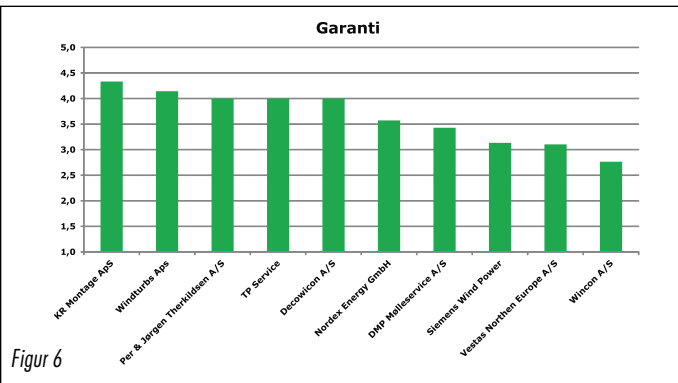
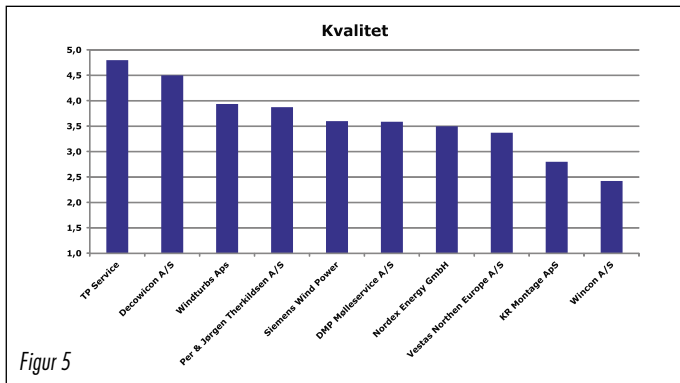
Vi abonnerer også på jeres serviceaftale (Poul Madsen er supergod), og det virker som om, DMP er noget fodslæbende mht til udbedre de forhold, I peger på. 'Vi ved

bedre' holdning. Man kan også mærke, at der skal tjenes penge, efter de blev overtaget af kapitalfonden.

DMP har undergået store forandringer, og måske er det derfor at man kan sende mails, som ikke bliver besvaret, eller telefonere uden at få kontakt. Virker overordnet til at have stor erfaring med mølletypen.

Siemens:

Det er rasende dyrt at bruge møllefirmaet, og de udviser ingen form for fleksibilitet eller fantasi i at få møllen til at køre eller holdt kørende til næste service eller næste hverdag. Der bliver kun taget hensyn til firmaets standardprocedure for arbejde. Med den afregningspris møller får pt. har vi ikke råd til at betale regninger for arbejde, der kunne gøres billigere eller smartere.



Figur 9

Figur 10

Vi har tidligere brugt Siemens - men pga. alt for høj pris for gearkasse skiftede vi. Desuden har vi haft store problemer med priserne - bl. a. giver de fast pris på reparation, hvor det umiddelbart ville være 1/4 af prisen ved at få det lavet på timepris. Men Siemens er dem der har vist størst viden om møllen

Vestas:

Det er utilfredsstillende at alt tilbagemelding er på engelsk. Der er meget store omkostninger til kørsel. Selv om de giver procenter, er deres materialeomkostninger meget høje, har selv kunnet skaffe billigere.

Vestas lever af at udbedre fejl og mangler ved møllerne, og kommer der ikke fejl af sig selv, har Vestas mange gode forslag til reparationer i 100.000.- klassen, der bør

udføres, men skifte en kontaktor, der er fem år gammel, skal man selv holde øje med.

Jeg tror på, at det er godt at fastholde samme servicefirma, hvis man er godt tilfreds, og ved større rep. snakker jeg altid pris med Vestas!

Vestas prioriterer kun store møller. Vores er for lille til de 'gider' interessere sig for dem, og hvis man fejlmelder kan man få oplyst, at de først skal have lavet de store, da det er for dyrt, at de står stille.

Wincon A/S:

Firmaet er alt for dårlige til at finde de fejl, der er reelt på møllen. Man symptombehandler for så til sidst efter flere måneder at finde den egentlige årsag. Senest har jeg haft et møllestop på en

uge som var forårsaget at man havde efterladt 4,5 meter overskydende ledning sikret i et strømskab som efter 1 1/2 år fik fat i en ventilator og ødelagde vindfanesignal og gav en uges driftstop og en serviceregning på ca. 80.000 kr.

Det føles som om arbejdet bare skal sjuskes færdigt så hurtigt som muligt. Firmaet mangler begejstring og commitment for det, der laves. Har aldrig fået et tip eller update om noget som helst.

Min mølle skulle i foråret have skiftet tre krøjegear m. motorer og det gav de en pris på, som de senere satte betragtelig ned til en pris, som mit forsikring havde fået fra et andet firma, og det giver mig en lidt ubehagelig fornemmelse af, at deres priser måske ikke er helt i orden.