

# ENERTRAG SERVICEBERICHT

AUSGABE 03/2018

Liebe Leserinnen und Leser,

guter Service hat viel mit guter und klarer Kommunikation zu tun. Uns war und ist bewusst, dass wir hier im Sinne unserer Kunden, aber auch intern, einiges optimieren mussten und müssen. Deswegen bildet dieses Thema seit Beginn unseres Programmes „Fit für 2020“ einen wichtigen Schwerpunkt. Neben vielen anderen Themen, die sich vor allem mit unseren Prozessen und Formularen befassen, arbeiten wir auch daran, dass Informationen oder Fragen unserer Kunden leichter an den richtigen Ort gelangen. Außerdem sollen auch unsere Kunden besser erkennen können, wer eigentlich mit Ihnen kommuniziert. Deshalb haben wir einerseits Lübecker Nummern für die Belegschaft unseres zentralen Standortes in Lübeck eingeführt, damit Sie zukünftig eindeutig wissen, wo eigentlich Ihr Ansprechpartner sitzt. Andererseits führen wir für Technik und Kundenanfragen zentrale Rufnummern und E-Mail-Adressen ein, so dass Sie immer wissen, an wen Sie sich jederzeit wenden können. Außerdem stellen wir in dieser Ausgabe auch unsere neu gestaltete Homepage vor, für die gilt: „Was lange währt, wird endlich gut!“

In diesem Sinne wünsche ich uns allen auch zukünftig eine erfreuliche und angenehme Kommunikation!

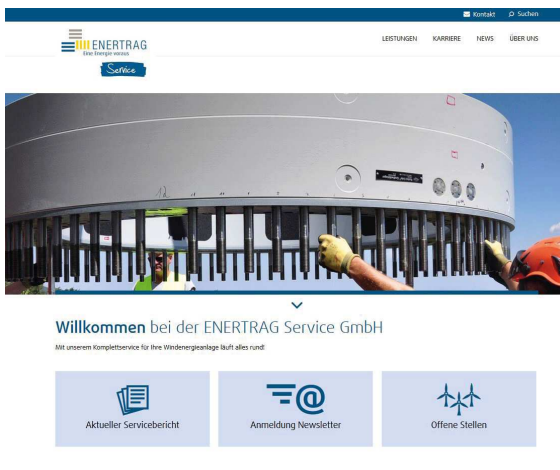
Veit-Gunnar Schüttrumpf

## Neue ENERTRAG Service Website ist online

Es ist geschafft! Wir freuen uns, Ihnen unsere neue Homepage präsentieren zu können. Unser Internetauftritt im neuen Design ist nun übersichtlicher gegliedert und bietet allen Interessierten, Kunden, Bewerbern und Partnern vielseitige Informationen. Im Fokus dabei stehen eine einfache Bedienoberfläche, unsere

Leistungen und unser News-Downloadbereich. Hier können aktuelle Newsletter und Informationen zu Spezialthemen heruntergeladen und gelesen werden. Unter dem Punkt „Karriere“ bieten wir neuen und potenziellen Mitarbeitern an, die Interesse an einer Zukunft bei der ENERTRAG Service GmbH haben, sich zu

informieren und zu bewerben. Am besten machen Sie sich einmal selbst ein Bild und schauen direkt vorbei: <https://service.enertrag.com>. Wir wünschen Ihnen viel Spaß auf unserer neuen Homepage und freuen uns, Sie nun des Öfteren hier begrüßen zu dürfen!



### Leistungen der ENERTRAG Service GmbH

Mit unserer flächendeckenden Präsenz der Service Teams in Deutschland und unseren international agierenden Großkomponententausch Teams werden Ihre Anlagen optimal betreut.

Wir bieten vielseitige Leistungen und Lösungen an, um einen reibungslosen Betrieb der Windenergieanlage zu gewährleisten.



**Wartung**  
So flexibel wie die Wünsche unserer Kunden  
> mehr erfahren



**Reparaturen / Entstörungen**  
Fehlerbehebung und geplante Reparaturen  
> mehr erfahren



**Großkomponententausch**  
International für Sie und Ihre Anlagen im Einsatz  
> mehr erfahren



**Abbau Windenergieanlage**  
Planbar und zertifiziert  
> mehr erfahren



**Datenfernüberwachung**  
24/7 haben wir Ihre Windenergieanlage im Blick  
> mehr erfahren



**Ersatzteile**  
Profilieren Sie von unserem ausgereiften Ersatzteilmanagement  
> mehr erfahren



SCC\*\* Zertifizierter Servicebetrieb

Die ENERTRAG Service GmbH, unabhängiger Serviceprovider für Service und Wartung von Windenergieanlagen, hat die im Rahmen ihres Qualitätsprogrammes angebotene Zertifizierung ihres Arbeitssicherheitsmanagementsystems nach SCC\*\*, Version 2015, erfolgreich absolviert.

# Neue Anlagen im Service / Im Gespräch: Philipp Krämer, Projektleiter

Seit dem 1. April 2018 sind weitere neun GE 1.5 sl Anlagen aus dem Windpark Hohenfelde in der Betreuung von ENERTRAG Service.

Außerdem freut sich ENERTRAG Service über eine FWT 3000 in Bottrop, die seit 1. Juli im Service ist. Zu dieser Anlage befragten wir Philipp Krämer:



**Du bist so etwas wie der ENERTRAG Service-Experte für Fuhrländer Windenergieanlagen und deren Nachfolgeanlagen. Wie ist in diesem Zusammenhang die FWT 3000 zu sehen?**

*Philipp Krämer:* Die FWT 3000 ist technisch etwas sehr besonderes, wobei sie große konstruktive Parallelen im Markt zu ihren etablierten Schwestersystemen der 2 und 2,5 MW Klasse aufweist.

## **Gibt es technische Besonderheiten?**

*Philipp Krämer:* Ja, ganz klar herauszustellen ist hier der sehr kompakte Triebstrang, der Getriebe und Generator in einem Bauteil kombiniert. Dieser Hybrid-Drive in Kombination mit einem komplexen Vollumrichtersystem sind an dieser Stelle hervorzuheben.

## **Was bietet ENERTRAG Service für diese Anlage?**

*Philipp Krämer:* Wir treten hier als Full-Service-Anbieter an. Neben dem

„Standard-Programm“ eines Service-Vertrages inkl. 24/7 DFÜ bieten wir sämtliche Reparaturen. Dass wir auf der Basis unseres erprobten Großkomponenten-Erfahrungsschatzes für Fuhrländer-Anlagen auch für diesen Typ ebenfalls alles um Getriebe, Geno usw. bieten, rundet das Thema für den Kunden entsprechend ab.



Philipp Krämer  
Projektleiter Großkomponenten

## Achtung: Neue Telefonnummern und zentrale E-Mail-Adressen!



Ab sofort sind die Kolleginnen und Kollegen des Lübecker Standortes auch unter Lübecker Nummern

erreichbar. Auch wenn die alten Telefonnummern mit der Vorwahl aus Dauerthal voll gültig bleiben, sind so alle Anrufe aus Lübeck auch als aus diesem Standort kommend erkennbar. Die neue Zentralnummer des Lübecker Standortes lautet: 0451 48688 + die entsprechende dreistellige Durchwahl Ihres Ansprechpartners, diese bleibt bis auf ganz wenige Ausnahmen unverändert: So ist beispielsweise Linda Weber künftig statt unter 039854 6459-117 zukünftig unter der +49 451 48688-117 erreichbar.

Gleichzeitig haben wir klare Zuständigkeiten geschaffen, so dass es zukünftig folgende Ansprechpartner mit entsprechenden, ebenfalls klaren E-Mail-Adressen gibt:

### **Ansprechpartner:**

#### **Kundenbetreuung - bei Fragen zu Verträgen oder Rechnungen:**

+49 451 486 88 - 148

Andreas Junkermann

#### **Zentrale E-Mail-Adresse für die Kundenbetreuung:**

[kundenbetreuung@enertrag-service.de](mailto:kundenbetreuung@enertrag-service.de)

#### **Arbeitsvorbereitung - bei Fragen zu Ihren Angeboten oder zu deren Beauftragung:**

+49 451 486 88 - 251 Thorsten Timcke oder

+49 451 486 88 - 163 Hartmut Ueck  
**Zentrale E-Mail-Adresse für die Arbeitsvorbereitung:** [av@enertrag-service.de](mailto:av@enertrag-service.de)

#### **Techn. Service - bei allg. Fragen zu Ihrer Anlage, zur Einsatzplanung oder zur Datenfernüberwachung:**

+49 39854 6459- 648

Da wir hier mitunter auch zwischen Standorten schalten, bleibt die alte Vorwahl bestehen, um 24 Stunden für Sie erreichbar zu bleiben.

#### **Zentrale E-Mail-Adresse für den technischen Service:**

[service@enertrag-service.de](mailto:service@enertrag-service.de)

Ggf. werden wir Sie gerne an den richtigen Ansprechpartner weiterleiten.

### NEU BEI ENERTRAG SERVICE

Seit 1. März 2018 unterstützt Jochen Demoulin in der Datenfernüberwachung. Nach seiner Ausbildung zum Energieanlageelektroniker war er 12 Jahre bei der Deutschen Marine tätig und wechselte dann aber in die Windbranche. Dort war er als Servicetechniker weltweit im Einsatz und sammelte über die Jahre wertvolles Wissen und Erfahrungen für seine jetzige Position. Herzlich Willkommen Jochen!



### NEU BEI ENERTRAG SERVICE

Lars Oberst verstärkt als Servicetechniker seit dem 1. Mai 2018 das Service Team in Nussbaum.

Der gelernte Elektroniker besitzt einschlägige Erfahrungen im Bereich Elektrotechnik und Automatisierung. Wir freuen uns Lars an Bord begrüßen zu dürfen und wünschen ihm einen guten Start und viel Erfolg bei der ENERTRAG Service GmbH!



### IMPRESSUM:

ENERTRAG Service GmbH  
Gut Dauerthal  
17291 Dauerthal

#### **Büroadresse:**

ENERTRAG Service GmbH  
Roggenhorster Str. 35  
23556 Lübeck  
Tel. +49-451-48688-117  
[service@enertrag.com](mailto:service@enertrag.com)