



Der Eingangsbereich des Firmengeländes 1.



Das Welte-Gelände 2: Es handelt sich um ein neues Versuchs-, Test- und Vorführgelände samt Kranlagerplatz mit circa 9500 Quadratmetern.

Liebherr-Partner Welte in Umkirch:

# Händler plant eigenes Schulungszentrum für seine Kunden

Von Sönke PETERSEN

Seit 15 Jahren steht sie für Dienstleistungen aller Art rund um Maschinen von Liebherr: die Firma Michael Welte Baumaschinen GmbH aus Umkirch vor den Toren Freiburgs. „Wir sehen uns als Problemlöser für die Kunden“, erläutert Gründer, Inhaber und Geschäftsführer Michael Welte einen Grundpfeiler seiner Philosophie.



Machen sich intensiv Gedanken über den Service der Zukunft: Stefan (li.) und Michael Welte.

UMKIRCH. – Mit knapp 25 Mitarbeitern hat sich das Unternehmen, das in mehreren südsüdwestdeutschen Landkreisen aktiv ist, auf die Maschinenbetreuung in den Bereichen Hoch- und Tiebau, Gewinnung, Abbruch und Recycling konzentriert.

Zum Angebot zählen zudem Geräte für Materialumschlag und Holzindustrie, schließlich liegen einige Binnenhäfen und der Schwarzwald sozusagen vor der Haustür. Zum Komplettservice gehören Verkauf, Finanzierung, Vermietung sowie Transportdienste. „Meine Mitarbeiter bieten Topdienstleistungen“, hebt Welte hervor. „Und wir entscheiden schnell.“ Der auf die Bedürfnisse von Profis zugeschnittene, von Sohn Stefan geleitete Mietpark wird ständig ausgebaut und aktualisiert. Das Mietprogramm beginnt bei kleinen Yanmar-Maschinen und reicht bis hin zu 50-Tonnen-Baggern von Liebherr, abgerundet durch knapp 20 Krane. Als Besonderheit nennt Stefan Welte die immense Auswahl an Anbaugeräten in allen möglichen Größen und Varianten. Darunter finden sich etliche spezielle Modelle, die nicht überall angeboten werden, etwa Fräsen und Siebschaufler.

„Unsere Maschinen befinden sich alle in einem sehr gepflegten Zustand. Sie sind außerdem exzellent ausgerüstet, zum Beispiel mit dem Liebherr-Schnellwechselsystem von Liebherr“, unterstreicht der Mietparkleiter. Die Firma sei bekannt für Zuverlässigkeit und Termintreue. Ist ein Kunde von seinem Mietgerät derart überzeugt, dass er es gleich behalten möchte: kein Problem. Der Kauf aus der Miete heraus ist möglich: „Das passiert gar nicht so selten.“ Nicht zuletzt aus diesem Grund leitet Stefan Welte zwischenzeitlich auch den Verkauf aller Gebrauchsmaschinen.

Etwas Geduld muss derzeit mitbringen, wer Neumaschinen bestellt: „Liebherr produziert grundsätzlich nicht auf Lager. Wir müssen voranschulieren“, erläutert Michael

rück. Für Krantransporte hat die Firma sogar ein Spezialfahrzeug konstruiert lassen. „Das ist in dieser Konfiguration einmalig“, stellt der Geschäftsführer heraus.

Das unternehmenseigene Ersatzteillager umfasst rund 3000 Artikel. Mit diesem Bestand kann der Dienstleister seinen Kunden in den meisten Fällen weiterhelfen. Wenn nicht, steht der Übernachtdienst von Liebherr bereit: Was bis 17 Uhr bestellt wird, ist bis 7 Uhr auf der Baustelle. „Wir garantieren damit eine extrem hohe Verfügbarkeit.“ Ist es ganz besonders eilig, kommt die speziell



von der Stammkundschaft geschätzte Nähe zum Liebherr-Werk in französischen Colmar ins Spiel: „Dann holen wir oder unsere Kunden das benötigte Ersatzteil schon einmal selber ab. Im Prinzip reicht es, wenn man ein Taxi hinschickt“, meint Michael Welte.

Die nahezu hundertprozentige Verfügbarkeit gilt nicht nur für aktuelle Baureihen: „Vor einigen Wochen benötigte ein Kunde ein Ersatzteil für eine Maschine aus den 70er Jahren. Das hatte er am nächsten Morgen da.“ In einem Fall wie diesem, vermutet der Inhaber, hätte so mancher Mitbewerber passen müssen. Damit die Ersatzteilversorgung für ältere Liebherr-Produkte sichergestellt bleibt, erhalten Kunden Gutschriften,

können sie telefonisch klären. Muss aber eine Maschine dringend außerhalb der Geschäftszeiten repariert werden, macht sich ein Bereitschaftsmoniteur auf den Weg. Gleisbauunternehmen wiederum, die bei einem Auftrag keine Ersatzmaschine im Einsatz haben, buchen in aller Regel ein „Bereitschaftspaket“. „Allein für den Bereich Gleisbau beschäftige ich drei extra geschulte Monteure“, betont der Geschäftsführer.

Auf dem Hauptgelände sind die Verwaltung, die Werkstatt, die derzeit vergrößert und personell aufgestockt wird, sowie das Ersatzteillager untergebracht. Neben Liebherr-Erdbewegungsmaschinen und -Kranen vertreibt Welte-Produkte von Ammann, Atlas Copco, Bergmann, Bell, Rammax und Yanmar. Anbaugerätehersteller wie engcon, Kinshofer, Lehnhoff und Stehr runden das Sortiment ab. Nur wenige hundert Meter entfernt befindet sich ein neuer Lagerplatz für Neumaschinen und Krane. Auf diesem Areal will Michael Welte einige ambitionierte Ideen verwirklichen: „Wir errichten dort eine Großmaschinenwerkstatt sowie ein Schulungs- und Servicezentrum samt Übungsplatz für Maschinisten, Servicepersonal und Lkw-Fahrer von Kunden. Es geht darum, die Leute für ihre Maschinen zu sensibilisieren und letztlich die Zufriedenheit zu steigern. Das fällt dann auch positiv auf unsere Produkte zurück.“

Baumaschinen seien komplex und anspruchsvoll. Aber nicht immer gehe man mit ihnen im alltäglichen Betrieb pfleglich um – gerade im Schwarzwald stünden viele extreme Einsätze an. Entsprechendes beobachten die beiden an ihren Mietmaschinen: „Daher wollen wir bei den geplanten Schulungen beispielsweise über die tägliche Wartung informieren. Denn wenn man die vernachlässigt, kann dies enorme Folgekosten nach sich ziehen.“ Bei Schmiermitteln erleben Vater und Sohn immer wieder, dass Kunden wegen weniger Cent vermeintlicher Ersparnis ein günstigeres, aber weniger geeignetes Produkt verwenden. „Dabei gibt es große Qualitätsunterschiede“, unterstreicht Stefan Welte. Für Liebherr-Maschinen empfehle der Hersteller ausdrücklich bestimmte Öle, die auf die jeweiligen Modelle abgestimmt sind. „Darauf wollen wir unsere Geschäftspartner hinweisen.“

Auch beim Maschinentransport haben die beiden viele Nachlässigkeiten beobachtet. Durch sachgerechte Bedienung ließen sich teure Reparaturen verhindern. So mache es einen großen Unterschied, wie der Fahrer einen Baggerstiel auf einem Lkw ablege. Zu dem sieht Michael Welte Nachholbedarf bei verschleißträchtigen Arbeiten: „Wir wollen dazu beitragen, unnötige vorzeitige Schäden zu vermeiden, so dass die Kunden Geld sparen und die Geräte länger halten.“ Außerdem sollen die Schulungsteilnehmer Fehler an ihren Maschinen schneller und exakter erkennen. Ein angelegtes „Gesamtpaket“ für die geplanten Weiterbildungen umfasst außerdem den Punkt Kraftstoffersparungen. Ein weiterer Grund für die Überlegung,

Schulungen anzubieten: „Wir gehen davon aus, dass unsere Kunden ihre Werkstattpazifitäten stark zurückfahren.“

Sobald eine Firma keine Monteur mehr beschäftige, seien die Bediener gefordert, sich mit ihren Maschinen und Geräten intensiver auseinanderzusetzen. Der Geschäftsführer: „Wir müssen dann bezahlbare Alternativen anbieten – beispielsweise tägliche, fachgerechte Wartungsarbeiten durch unsere Experten.“ Von deren Kompetenz profitierten die Kunden – bei weniger Pannen und Störungen.

Viele Unternehmer hinterfragen nach Angaben Weltes die Anfahrts- und Personalkosten zunehmend kritisch. Deswegen sei sein Unternehmen als Anbieter von Lösungen gefordert, neue Modelle zu entwickeln und anzubieten, die effektiver und günstiger funktionierten. Seine Idee für die Zukunft: Kommt man bei einem Problem mit einer Ferndiagnose nicht weiter, nehmen speziell ausgebildete Inspektoren, die feste Gebiete betreuen, bei Kundenmaschinen so schnell wie möglich nach der Schadensmeldung die Fehleranalyse vor. Um die Reparatur selber wiederum kümmern sich dann vor Ort entsprechend geschulte Werkstattmitarbeiter.

Welte hat ausgerechnet, dass dieses System Geld spart. Denn heutzutage würde üblicherweise der Monteur die betroffene Maschine untersuchen und nach der Fehleranalyse einen Werkstattmitarbeiter organisieren, oder er müsste Ersatzteile erst anfor-

Weise will er auch den internen Aufwand für einen Kundenvorgang so weit wie möglich senken.

Noch ein Punkt liegt dem Inhaber am Herzen: „Auch wenn der Betrieb kräftig gewachsen ist – mein Sohn und ich kennen alle Kunden persönlich. Wir wissen, wenn wir

den. Von 1984 an hatte er für einen Händler Maschinen des Herstellers verkauft. Im Zuge der Insolvenz seines Arbeitgebers machte er sich 1996 mit einer freien Handelsvertretung und drei Mitarbeitern selbstständig. Zunächst konzentrierte er sich auf die Erdbewegungsmaschinen von Liebherr. 1998



unsere Maschinen verkaufen.“ Dabei beschränkt sich ihr Unternehmen nicht auf das alltägliche Geschäft. Für seine Partner organisiert der Dienstleister beispielsweise Hausausstellungen oder Feldtage mit Vorführungen in einer Kiesgrube, bauma-Nachlesen haben schon Hunderte gekostet.

Ihre Geschäftspartner treffen die beiden gelegentlich auch auf einer Auktion: „Es geht dort insbesondere um die Kontaktpflege. Maschinen haben wir bislang kaum ersteigert.“ Wie sein Vater kennt Mitgesellschafter Stefan Welte Kunden und Betrieb

übernahm er von Liebherr den überbrückungsweise installierten Servicestützpunkt einschließlich Inventar und Mitarbeitern und investierte in einen neuen Mietpark in Erdbebewegung sowie in der Abbruch- und Verdichtungstechnik. Gleichzeitig schloss der junge Betrieb Händlerverträge für den Service und Verkauf von Yanmar-Minibaggern sowie für den Vertrieb von Geräten in der Abbruch- und Verdichtungs-technik.

Im Jahr darauf folgte der Umzug auf das bis heute genutzte Grundstück in einem



Ein teleskopierbares Michael-Welte-Transportspezialfahrzeug mit Hydrodrive sowie hydraulischen Lenkachsen. Der Kran leistet 36 Metertonnen.

dem. Das sei teilweise aufwändig, langwierig und damit teuer.

Wie Kunden Kosten sparen, ist für Michael Welte ein Dauerthema. Mit dem Navigationsystem Tomtom-Works in Kombination mit Google Maps hat er Tourenplanung samt Abrechnung optimiert, was beiden Seiten Ausgaben- und Zeitvorteile bringt: „Es gibt viel Einsparpotenzial, etwa aufgrund der teilweise immense Anfahrtstrecken.“ Die ausgeklügelte Terminlogistik möchte der Geschäftsführer innerhalb der nächsten zwei, drei Jahre in die geplante neue EDV-Gesamtlösung seiner Firma integrieren. Auf diese

seit langem: „Schon ab meinem 14. Lebensjahr habe ich hier immer in den Ferien geholfen“, erinnert er sich.

Seit fünf Jahren arbeitet er fest in der Firma mit und soll sie eines Tages übernehmen. Heute kümmert sich der gelernte Automobilverkäufer und Betriebswirt neben dem Mietpark um Marketing und Vertrieb. Eine Sache werde sich auch unter seiner Regie nicht ändern: „Wir bleiben in unserer Region, um sie weiterhin optimal zu versorgen.“

Michael Welte ist Liebherr bereits seit mehr als einem Vierteljahrhundert verbun-

Umkircher Gewerbegebiet bei gleichzeitiger Ausweitung des Mietparks, vor allem um Spezialmaschinen und Anbaugeräte für den Abbruch. Seit 2000 vertreibt Welte in Südbaden die komplette Ammann-Verdichtungstechnik sowie Bell-Knickmulden.

Drei Jahre später ergänzten Hochbaukrane von Liebherr und Atlas-Copco-Produkte das Programm. Überdies ließ der Unternehmer ein neues Verwaltungsgebäude errichten. Auch sonst wurde viel gebaut: Im Laufe der Jahre kamen unter anderem eine Waschküche sowie ein separater Öl- und Farbraum hinzu.



Die Serviceflotte umfasst neun Fahrzeuge.

Welte. Sollte es ein Interessent sehr eilig haben, lässt sich die Zeit mit einer Mietmaschine überbrücken. Die Profis von Welte Baumaschinen organisieren außerdem Transporte aller Art, bis 28 Tonnen mit eigenem Transportfahrzeug. Besonders dem Kunden greifen gerne auf diesen Service zu-

wenn sie ausgerangerte Maschinen beziehungsweise Teile zur Verfügung stellen. Die Komponenten werden dann aufgearbeitet und samt Herstellergarantie vertrieben. Beim Dienstleister aus Umkirch ist rund um die Uhr ein Ansprechpartner erreichbar, oft Michael oder Stefan Welte. Viele Fragen

**Echter Aufsneider.**

Mit einem Klick beim Besten:  
[www.wackernuson.com](http://www.wackernuson.com)  
 Kontakt: [info@wackernuson.com](mailto:info@wackernuson.com)

**WACKER NEUSON**