

3. Juli 2009

## Die unendliche Geschichte geht weiter

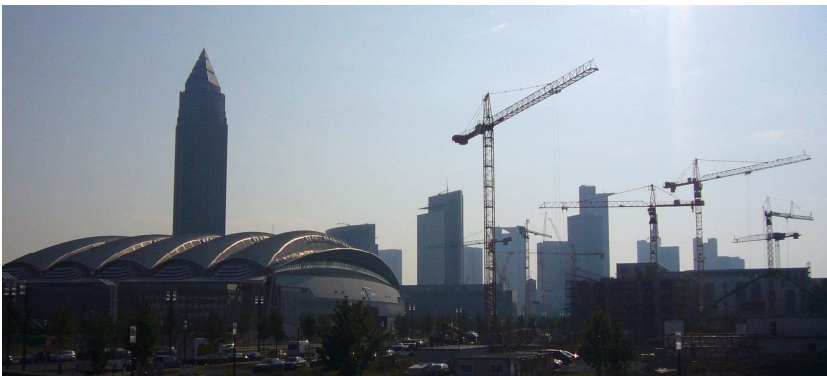


Jeder Filmklassiker hat meist mehrere Teile, doch oft ist es so, dass die Szenen und die Handlung von Film zu Film schlechter werden. Doch zuletzt stirbt die Hoffnung.

Da unser neuer Löschbolide einige Mängel aufwies, musste er vor gut drei Wochen wieder in das Werk des Aufbauherstellers. Kevin war schon vor zwei Wochen dort, um die anstehenden Mängel mit den Verantwortlichen vor Ort abzusprechen.

Will an dieser Stelle nicht auf die Einzelheiten eingehen. Auch hatte sich der neue Deutschland-Verantwortliche auf Grund meiner „Unendlichen Geschichte“ per Mail bei mir gemeldet. Versprach Besserung und dass sich vieles schon geändert hätte. Meinte auch, dass sich doch ein gewisser Stolz auf den neuen Löschboliden aus meinen Bericht lesen lassen könnte.

Klar sind wir von der Feuerwehr Kahl stolz auf das neue Fahrzeug, aber auch nur in Bezug auf die hervorragende Arbeit der Einsatzabteilung der Feuerwehr Kahl. Die Hersteller Firma kann eigentlich froh sein, dass sie so einen kritischen Kunden hatte.



Am heutigen Freitag war es dann soweit, laut Hersteller sollten alle Fehler der Mängelliste abgearbeitet sein. Traf mich um 07:00 Uhr mit Alex am Gerätehaus, von dort ging es in die Mainmetropole Frankfurt, wo wir Florian nach erfolgreicher Nachtschicht in der Wache Gallusviertel - Heinrichstraße 8, abholten.

Der Weg nach Frankfurt war zur Rush-Hour doch ein wenig anstrengend, konnten auch bedingt durch Umleitungen nicht den direkten Weg nehmen. Vielleicht wird ja eines Tages der Traum von Kevin und mir wahr und wir können eine Filiale von Stadtteil 6 in Frankfurt aufmachen.

Kurzer Small-Talk mit den Kollegen vor Ort und weiter durch Frankfurt auf die Autobahn zum Wiesbadener Kreuz auf die A3 nach Limburg, wo wir kurz vor 09:00 Uhr eintrafen.







Das Auto stand schon auf Gleis 17 zur Abholung bereit. Der Verantwortliche kam kurze Zeit später. Wir begannen dann auch gleich

die Mängelliste abzuarbeiten, waren erstmal doch überrascht, dass einige Punkte zu unserer Zufriedenheit abgearbeitet wurden.

Zur Pumpenüberprüfung und Probefahrt mussten wir dann in das benachbarte Industriegebiet, wurden auch bei dem Limburger „Laufhaus“ fündig, was auch immer das sein mag.



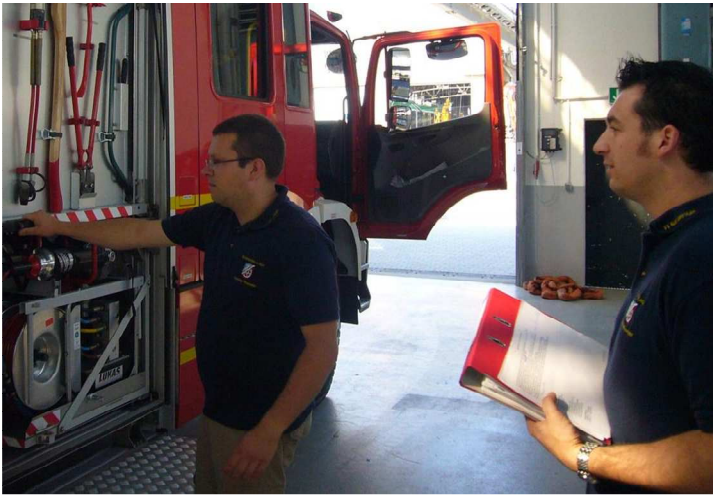
Ich laufe jetzt schon seit 10 Jahren, aber von einem Laufhaus habe ich bis heute noch nichts gehört. Sollten dort etwa Trainingsmethoden gelehrt oder geschult werden, die ich noch gar nicht kenne? Ist dort etwa eine inliegende Laufbahn oder gar Trainingsgeräte, die zur Leistungssteigerung dienen? Irgendwann werde ich es testen und darüber in gewohnter Form berichten.

Setzten ein Standrohr und Wasser Marsch. Der vorbeikommende Stadtbuss wollte von uns die Scheibe noch gewaschen haben, da Feuerwehrleute so ähnlich wie Pfadfinder sind - jeden Tag eine gute Tat - konnten wir diesem Wunsch auch nachkommen.

Technisch und optisch schien, bis auf den bekannten Fehler am Tank, mit der Löscheinrichtung alles in Ordnung zu sein. Muss sich jedoch erstmal in den nächsten Wochen noch bei der Ausbildung und den Übungen bewähren.







Gegen 11:00 Uhr waren wir bereits auf dem Weg in die Heimat - mit HLF.



Nach erfolgreichem Test ging es zurück auf das Werksgelände. Absprache der offenen Punkte, deren Behebungsmaßnahmen und Nachlieferung des fehlenden Beladungsmaterials.



Über zwei Sachen sollten wir aber schon bei Gelegenheit mit dem Aufbauhersteller sprechen. Noch immer steht die Sache mit dem Werbefilm, den der Hersteller mit unserem Fahrzeug in einem Steinbruch ohne unser Einverständnis gedreht hat.

Oder auch, das nach erfolgter Abholung noch Fehler anstehen, die vom Hersteller verursacht, aber uns als Kunden nicht mitgeteilt wurden.

Sind da doch noch irgendwelche Informationslücken? Wir sind alle Menschen, niemand nimmt einem Übel, wenn Fehler passieren, es sei denn, man unterschlägt diese mit Absicht und Vorsatz.

Denke, darüber sollte ich bei einem Glas Ramazotti mit dem italienischen Geschäftsführer sprechen. Bin mal gespannt, was der dazu sagt. Hoffe auch, dass er meine Berichte im World-Wide-Web bereits gelesen hat. Schon jetzt ein „Benvenuti a Kahl“ nach Italien.

Bin auch gespannt, ob ich den dritten Teil dieses Dramas noch schreiben muss, werde auf keinen Fall die wichtigen Details unterschlagen.

RoKu

**Qualitätsmanagement** oder **QM** bezeichnet grundsätzlich alle organisierten Maßnahmen, die der Verbesserung von Produkten, Prozessen oder Leistungen jeglicher Art dienen. QM ist eine **Kernaufgabe des Managements**. In Branchen wie der Luft- und Raumfahrt, Medizintechnik, Gesundheitsversorgung, Arznei- und Lebensmittelherstellung ist das Qualitätsmanagementsystem vorgeschrieben.

Die Wirtschaftswissenschaften sehen QM als Teilbereich des **funktionalen Managements**, mit dem Ziel, die Effizienz einer Arbeit oder von Geschäftsprozessen zu erhöhen. Dabei sind materielle und zeitliche Kontingente zu berücksichtigen sowie die **Qualität von Produkt oder Dienstleistung zu erhalten oder weiterzuentwickeln**.

Inhalte sind etwa die Optimierung von **Kommunikationsstrukturen, professionelle Lösungsstrategien, die Erhaltung oder Steigerung der Zufriedenheit von Kunden** oder Klienten sowie der Motivation der Belegschaft, die Standardisierungen bestimmter Handlungs- und Arbeitsprozesse, Normen für Produkte oder Leistungen, Dokumentationen, Berufliche Weiterbildung, Ausstattung und Gestaltung von Arbeitsräumen.

Bei der Gestaltung von Arbeitsabläufen in Organisationen soll QM sicherstellen, dass Qualitätsbelange den zugewiesenen Platz einnehmen. **Qualität bezieht sich dabei sowohl auf die vermarkteten Produkte und Dienstleistungen, als auch auf die internen Prozesse der Organisation und ist definiert als das Maß, in dem das betrachtete Produkt oder der betrachtete Prozess den Anforderungen genügt**. Diese Anforderungen können explizit definiert sein, sie können aber auch implizit vorausgesetzt werden (Erwartungen). **Qualität ist das Ausmaß an Übereinstimmung von Anforderungen** (explizit formuliert) und Erwartungen (nicht explizit formuliert) mit einem Produkt oder einer Dienstleistung.