

**Al Pantalone:**

**Das Ersatzreferat**

für die Veranstaltung "Qualität ist, was das Leben reizvoll macht" der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme, SQS, am 16.10.2006 im KKL Luzern.

Meine Damen und Herren

Ich freue mich, dass mich die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme, SQS eingeladen hat. Man bat mich, für die Veranstaltung „Qualität ist, was das Leben reizvoll macht“, ein Ersatzreferat vorzubereiten.

Veranstalter, die sich um einen gewissen Qualitätsstandard bemühen, haben nun immer öfter solche Ersatzreferate in der Hinterhand. Das wussten Sie vielleicht gar nicht, weil diese Ersatzreferate ja glücklicherweise nur sehr sehr selten zum Einsatz kommen.

Warum ich? Werden Sie fragen. Ich bin keine bekannte Persönlichkeit und ich habe eigentlich gar nichts Aussergewöhnliches zu berichten, aber ich habe einen gewissen Humor. Einen Humor, den man mir von meinem Äusseren her irgendwie gar nicht zutrauen würde, pflegte meine Grosstante Gertrud immer zu sagen. Und sie ergänzte dann immer: Wenn du nichts zu sagen hast, dann sag's wenigstens humorvoll. Nun, kurz und gut: Ich schreibe also Ersatzreferate. Vor Ihnen steht ein Ersatzreferent. Und Sie hören nun ein Ersatzreferat. Ein Ersatzreferat, das ausnahmsweise zum Einsatz kommt. Dieser Satz steht natürlich in all meinen Ersatzrefe-

raten, hier aber kann ich ihn ausnahmsweise auch einmal öffentlich aussprechen.

Der Ruf erreichte mich am letzten Freitag und betraf den heutigen Montag: Könnte sein, dass einer unserer Referenten ausfällt, sagte man mir am Telefon, und da hätten wir gerne einen Ersatz in der Hinterhand. Wir wissen, es ist zeitlich eher knapp ...

Aber das reicht, zeitlich reicht das wunderbar, unterbrach ich, ich schreibe meine Ersatzreferate sehr schnell. Zum Thema Qualität hatte ich auch schon so eine vage Idee.

Den Einstieg ins Referat hatte ich. Es lautete in etwa so: Wir sprechen viel über die Qualität unserer Waren und Dienstleistungen, lassen Sie uns jetzt einmal über die Qualität unserer Kunden sprechen. Der Schwachpunkt, auf dem globalisierten Markt ist der Kunde. Hier gibt es noch viel zu tun. Und wir tun es gerne. Denn unser Ziel ist der zertifizierte Qualitätskunde.

Und nach diesem Einstieg wollte ich dann Zunder geben: Jahrzehntlang haben sich die Unternehmen auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet. Viele sind daran zu Grunde gegangen. Und welchen Unternehmen geht es heute sehr gut? Den Unternehmen, die das Gegenteil machen, die Ihre Kunden konsequent auf die Bedürfnisse des Unternehmens ausrichten. Als vorbildliche Beispiele wollte ich erwähnen: die Schweizerischen Bundesbahnen und die Schweizerische Post und die Firma Microsoft. Und dann hätte ich gesagt: Und ich weiss, wovon ich rede, ich berate alle drei Unternehmen. – Als CEO, als Customer Education Officer. Ich Sorge mit meinem Team dafür, dass die Kunden die

betrieblichen Vorgaben einhalten. Und damit hätte ich meine komische Figur eingeführt, den CEO.

Ja, und dann hätte ich einige Erfolge des modernen Customer Education Management aufgezeigt: Nehmen wir den Postkunden: er adressiert heute seinen Brief genau am richtigen Ort, keinen Millimeter zu tief und keinen Millimeter zu weit links. Und die Postkundin: sie hat innerhalb von wenigen Wochen gelernt, Pakete ohne Schnüre zu verschliessen. – Oder nehmen wir den Bahnkunden: Er verwaltet heute professionell sein umfangreiches Fahrkarten-Portfolio. Wenn er zum Beispiel in der 1. Klasse von Basel nach Olten reist, dann präsentiert er unaufgefordert ein Halbtaxabonnement, ein Umweltabonnement Tarifverbund Nordwestschweiz, eine Zusatzfahrkarte Tecknau-Olten, und einen Klassenwechsel für den Tarifverbund.

Meine Herren und Damen – hätte ich ausgerufen, solche Sachen können Sie mit Ihren Kunden machen. Mit den meisten. – Aber es gibt natürlich auch ein paar schwarze Schafe, die immer wieder Fehler machen. Um diese schwarzen Schafe kümmert sich der CEO, der Customer Education Officer – mit Management by Rohrstock. Wer dreimal einen Fehler macht und von einem CEO aufgegriffen wird, hat Anrecht auf ein einstündiges Personal Customer Coaching. Und wer noch einmal aufgegriffen wird, darf in den dreiwöchigen Customer Repetition Workshop.

Soweit, so gut, das würde ich hinkriegen. Was mir jetzt noch fehlte, war eine Schlusspointe, so eine richtig saftige Schlusspointe. Die Schlusspointe kommt mit dem Schreiben, pflegte meine Grosstante Gertrud immer zu sagen. Ich wollte mich also an den Computer setzen

und diese Gedanken mal zu Papier bringen ... Und, ja – nicht vergessen, ich musste irgendwie noch einen besseren Bogen finden zum Tagungsmotto: „Qualität ist, was das Leben reizvoll macht.“

Vielleicht sollte ich jetzt erklären, dass ich diese Vorüberlegungen immer bei der Morgentoilette und beim Frühstück mache, und dann trete ich sauber gestärkt in mein Arbeitszimmer und starte den Computer auf. Heute musste ich das nicht machen, mein Computer war noch gar nicht hinuntergefahren. Ich erinnerte mich, am Vorabend hatte er mir mit einer farbigen Leuchtschrift mitgeteilt: „Schalten Sie Ihren Computer jetzt nicht aus: Wichtige Windows-Updates werden installiert, danach wird der Computer automatisch ausgeschaltet.“ Jetzt war es acht Stunden später und die Leuchtschrift war noch immer da.

Trotzdem schaltete ich meinen Computer jetzt aus. – Und dann schaltete ich ihn wieder ein. – Was ich danach auf dem Bildschirm sah, war im Prinzip das Startbild, das ich kannte, aber es reagierte nicht auf Mausklicks. – So etwas bringt mich nicht aus der Ruhe. Ich fuhr einfach den Computer ein paar Mal hinauf und hinunter. – Aber es änderte sich nichts. – Meine elektronische Hirnprothese hatte offenbar den Geist aufgegeben.

Und eh ich mich's versah, war der Samstag vorbei, es war Nacht. Und ich hatte den ganzen Tag nichts gemacht, ausser Computer einschalten, Computer ausschalten, CD-ROM rein, CD-ROM raus, auf Bildschirm schauen, sehen, wie merkwürdige Zeichenfolgen und unverständliche Fehlermeldungen erscheinen.

Etwa um Mitternacht erschien dann die finale Fehlermeldung ... und ich beschloss, dass System in den Werkszustand zurück zu versetzen. Um zwei Uhr morgens war das erledigt. Aber ... das Ersatzreferat über den zertifizierten Qualitätskunden war noch nicht geschrieben.

Wie sollte ich das jetzt schreiben? – Alle meine Programme waren gelöscht. Alle meine Daten waren – hoffentlich! nicht zerstört – aber für mich unzugänglich. Und das allerschlimmste: Ich hatte überhaupt keinen Funken Humor mehr. Meine ganze Kernkompetenz war gewissermassen weggeblasen.

Was tun? – Ich habe ja zum Glück noch das Notebook. Einfach den ganzen Frust in mein Notebook hacken. Etwas Positives aus der negativen Erfahrung machen. Ein schönes, kleines Ersatzreferat.

Ich würde sagen, als Selbständiger, bin ich zu etwa 20% mein eigener Computer-Supporter und weitere 20% meiner Arbeitszeit wende ich für Fortbildung in Sachen Software auf.

Wenn mir die grossen Software-Firmen – ich nenne jetzt hier keine Namen, weil es für mehrere gilt und weil sie eh jeder kennt – Wenn mir die grossen Software-Firmen Qualität liefern würden, würden würden sie mich nicht mehr zur Weissglut reizen, sondern einen guten Teil meines Lebens reizvoller machen.

Und diese Software-Unternehmen stehen stellvertretend für all die anderen Firmen, denen ich aufgrund ihrer Quasi-Monopole ziemlich hilflos ausgeliefert bin. Sie

gestalten mein Leben mit. Qualität ist, was das Leben reizvoll macht, würde ich ihnen gerne sagen.

Ich danke für Ihre Aufmerksamkeit.