



A.II.2 Der Kunde steht an erster Stelle

Die Projektierung, Dokumentation und Dokumentenlenkung des EMA-BMA-Errichters nach DIN EN ISO 9001.

Die Welt des EMA-BMA-Errichters ist durch zwei konträre Anforderungen gekennzeichnet. Auf der einen Seite die Qualitätsanhebung nach DIN EN ISO 9001, auf der anderen Seite die Bevorzugung des billigsten Bieters in der Vergabep Praxis nicht nur der öffentlichen Hand. Dieses Szenario wird gleichgesetzt mit den Aussagen: "Billiger geht's nimmer mehr" und "bestimmtes Qualitätsniveau adé". Daraus resultiert der Wunsch zahlreicher Errichter, sich mit neuen Lösungen den spezifischen Anforderungen der eigenen Organisation und des Marktumfeldes optimal zu stellen, um daraus Wettbewerbsvorteile zu ziehen. Die hier nun vorgestellten Anwendungen helfen zusätzliches Geschäft einzuwerben und den Gewinn zu steigern.

Technische und juristische Sicherheit und Klarheit

Unsere repräsentative Umfrage bei Deutschlands EMA-BMA-Errichterfirmen läßt erkennen, daß jedes zweite Unternehmen bis zum Jahr 2000 seine Input-Output-Relationen verbessern will, also die Produktivität im Unternehmen steigern möchte. Für diese Firmen heißt das insbesondere: Konzentration auf die Kernkompetenzen und konsequentes Kostenmanagement. Dabei konzentrieren noch viele Errichter bisher ihren Blick nur auf die Anlagen selbst und auf deren "technische Sicherheit". Ein anderes Element, das bei der Differenzierung des Angebots einer Errichterfirma eine wesentliche Rolle spielt und sich auf Kosten und Gewinne mächtig auswirkt, wurde vereinzelt noch übersehen: Die Services mit Software z.B. AtteSTar-VdS-EMA und -BMA und die damit gewonnene juristische Sicherheit und Klarheit - Wertschöpfung eingeschlossen.

Die Anforderungen des Verbandes der Schadenversicherer zum VdS-Attest

Zitat-VdS: "Das Attest ist keinesfalls ein anonymer Vordruck, sondern vielmehr ein Dokument, welches nicht nur Bestandteil der Versicherungspolice ist, sondern nach einem Schadensfall auch über das finanzielle Wohl und Wehe des Versicherungsnehmers entscheiden kann. Das Attest sollte

daher immer exakt und für jedermann lesbar ausgestellt werden."

Und weiter der VdS zum Attest:

Zitat-VdS: "Um allen Irritationen und Auslegungsmöglichkeiten vorzubeugen, muß klar zum Ausdruck gebracht werden, daß Installationsattest, Instandhaltungsunterlagen und Betriebsbuch Fixbestandteile der in Auftrag gegebenen VdS-anerkannten Anlage sind. Die genannten Unterlagen sind ebenso Eigentum des Versicherungsnehmers wie die Zentrale oder der Magnetkontakt."⁽¹⁾

Hoch ist hier

Die professionelle Errichterfirma, die VdS-anerkannt sein will, stellt sich selbstverständlich diesen Anforderungen und nimmt auch die Herausforderung zur Einführung eines QM-Systems nach DIN ISO 9001 an. Sicherheit in Deutschland verlangt nach ausgewählten Methoden und Verfahren und kann nicht minderwertig generiert werden. Gehört man zum künftig handverlesenen Kreis, gilt es dieser Tatsache mit einem beträchtlichen Marketingfaktor zu entsprechen, da sonstige Anlagen schließlich fast jeder liefern kann und der Tumult im Markt beträchtlich wird, samt Preisverfall. Die Kultur beginnt schon bei ordentlichen Designvorgaben, die bloß noch zum Vor-Attest abgerollt werden.⁽²⁾

Den Nutzwert einschätzen

Wenn schon Vor-Attest, dann bitte zweifach dem Angebot beifügen. Einmal eingebunden, bildet es für den Kunden zugleich das Fachkonzept zur Anlage. Wolkige Textbausteine, mögen sie noch so sehr vom Errichter selbst verfeinert ausgefeilt und deshalb besonders geliebt sein, diese entfallen künftig besser ganz, mangels Übersichtlichkeit und juristischer Präzision. Denn stets bedenke man: Fallstricke lauern überall, insbesondere im Schadensfall, wenn der gegnerische Anwalt sich hier am "Point of Sale" einklinkt und den Fall so richtig schön aufrollt. Nachlässigkeiten und erst recht kostenpflichtige Nachbesserungen wollen sich Errichter in mageren Jahren längst nicht mehr leisten. Nimmt man gar das Notebook mit zum Kunden, stellt man die Designvorgabe vorher mit Kundennamen ein oder sorgt für den entsprechenden Vorabdruck, so ist der Identifikationsgrad des Kunden und der sog. emotionale Mehrwert schlicht optimal. Mühsam auszufertigende "Projektierungsbögen" entfallen meistens, da nur noch die Projektierungsabweichungen und das Mengengerüst blitzschnell festgehalten werden. Jede gewünschte

(1) siehe dazu auch H.Kayser in W&S 8-9/96 Seite 62 ff.

(2) H.Kayser a.a.O.

Abweichung vom geforderten Soll-Konzept nach Pflichtenkatalog (Pfk) oder VdS wird sogleich festgehalten und gegenbestätigt, so daß etwaige Ansprüche aus Projektierungs- und Beratungsverschulden außer Betracht bleiben und auch die polizeiliche Überprüfung nach Pflichtenkatalog optimal läuft. All dies mit Blick auf den Zeitpunkt des Vertragsschlusses, gleichsam die juristische Momentaufnahme in Sachen Qualitätsmanagement. Soweit die Fachkonzeptebene. Die Preiskalkulation der Anlagenkonfiguration und der Standardleistungspositionen kommen wie bisher aus der herkömmlichen Datenverarbeitung, der Abrechnungs- und Warenbewegungsebene, wobei sich aus der Arbeitsunterlage zum Vor-Attest bereits das Mengengerüst der Gerätekonfiguration ergibt.

Den Service-Frust abbauen

Das zweite Vor-Attest-Exemplar, lose beigelegt, ist für den Versicherungsträger bestimmt.⁽¹⁾ Der begutachtet sein Risiko in Ansehung des Vor-Attestes freilich ohne Einsichtnahmemöglichkeit in die Preise des Angebotes. Zu oft schon wurden gute Fachkonzepte vom Außendienstler der Versicherung nach dem Gesetz der niedrigsten Zahl gekippt, schließlich ist Wettbewerb überall und der potentielle Versicherungsnehmer soll nur ja die Provision nicht gefährden. Immer wieder entsteht beim Errichter darüber immense Frustration. Er selbst wird auf die VdS-Richtlinien und Pflichten nach dem neuen Katalog der Polizei eingeschworen, mit allen Konsequenzen... und hier schon knacken die Regelwerke weg. Außer Spesen nichts gewesen. Schluß mit diesem Unfug, damit endlich die Qualität stimmt. Schließlich interessieren sich Errichter, Polizei und Feuerwehr auch nicht für Versicherungsprämien und deren Höhe. Der Wettbewerb sorgt schon allseits dafür, daß die Bäume nicht in den Himmel wachsen.

Überleben ist alles

Der Errichter hilft sich in das wirtschaftlich Machbare mit reichlich Begründung über Abweichungen von den Richtlinien hinweg. AtteStar sieht dazu eine recht mächtige Textbox vor zur Übernahme von juristisch geprüften Standardformulierungen. Schließlich resultiert daraus die Individualvereinbarung zur Anlage, - bestenfalls, und die ökonomisch tragfähige Lösung für den Kunden. Für den Schadenversicherer bringt sie allemal Erleichterung, braucht er doch vor dem Entsetzen seines Kunden über den Preis der Anlage nicht in die sicherungstechnische Bedeutungslosigkeit verfallen. Gleiches gilt übr-

(1) H.Kayser a.a.O.

gens auch für Beratungsstellen und deren Neigung es allzu schnell mit einem Riegel hier und einem Stift da bewenden zu lassen.

Polizeiliche Prävention und Beratung

Die Chancen als Errichter überhaupt am Markt wahrgenommen zu werden, führen nicht selten über die Hürde des "Pflichtenkataloges für Errichterunternehmen von Überfall- und Einbruchmeldeanlagen". Unter "Sonstige Pflichten" ist nach Errichtung einer ÜMA/EMA gemäß 5.1 entweder das VdS-Attest für VdS-anerkannte Anlagen oder eine spezielle "Anlagenbeschreibung" für alle Nicht-VdS-Anlagen zweifach auszustellen und zu unterschreiben.

Der kluge Errichter sieht gleich, bei diesen Endergebnissen und Anforderungen rechnet sich für ihn die Sache nur, wenn er schon seine "Designvorgaben" im Sinne seines Qualitätsmanagement-Systems nach DIN EN ISO 9001 entsprechend aufbaut nach dem Motto: Einfach, statt vielfach.