



HERAUSFORDERUNG VERKAUF NATHAN KUNZ, VIZEDIREKTOR

Als wir das Projekt Digger starteten, versuchten wir den Bedürfnissen nachzukommen, welche die Minenräumer definiert hatten. Im Laufe der Jahre verstärkte sich der anfängliche Anreiz noch, denn wir merkten, dass eine Maschine wie die unsere mehr denn je gebraucht wurde. Während der letzten Jahre mussten wir jedoch erfahren, dass ein Produkt, das keine Wünsche offen lässt, und eine konsequente Marketingstrategie allein nicht genügen. Damit sich ein potentieller Kunde wirklich zum Kauf einer Maschine entschliesst, braucht es eine effiziente Kundenwerbung.

Die Stiftung Digger ist die einzige nicht gewinnorientierte Organisation, welche Entminungsgeräte herstellt. Unsere Konkurrenten sind kommerzielle Unternehmen, welche in der Entminung vor allem ein gewinnbringendes Geschäft sehen. Einige von ihnen zögern nicht, für ihre neuartigen Ideen ein Patent anzumelden, damit künftige Entwicklungsschritte blockiert werden können. Die Stiftung Digger hingegen publiziert ihre Erfindungen und geht sogar so weit, dem Kunden Hinweise zur Eigenfabrikation von Verschleissteilen zu geben. Im Verkaufsbereich geben die kommerziellen Mitbewerber ungeheure Summen aus für ihre Verkäuferteams, welche dauernd kostspielige Reisen rund um den Erdball unternehmen. Wir hingegen stecken unsere ganze Energie in den Aufbau eines qualitativ guten Kundendienstes, um jederzeit die Erwartungen unserer Kunden innert kürzester Frist erfüllen zu können. Diese Investition hat übrigens bereits reichliche Früchte getragen. Alle unsere derzeitigen Kunden loben Qualität und Reaktionsfähigkeit unseres überdurchschnittlichen Kundendienstes. Wir sind überzeugt, dass die Endverbraucher unsere Vorgehensweise vorziehen. Leider müssen wir zugeben, dass unsere Verkaufsleistung besser sein könnte. Diese Lücke wollen wir nun mit der Einstellung eines Verkäufers schliessen, ohne unserer ursprünglichen Ethik und Strategie untreu zu werden. Sein Name ist Philippe Siraut (siehe Interview). Er wird für uns potentielle Kunden aufspüren. Da er mit einem 40% Pensum für uns arbeitet, können wir die Verkaufsspesen niedrig halten. Natürlich werden wir weiterhin in humanitäre Konzepte investieren, so wie es schon immer unser Anliegen war.

Die Zukunft sieht viel versprechend aus, wird doch der D-2, den wir augenblicklich fertig stellen, möglicherweise bald von einem unserer aktuellen Kunden gekauft. Ein weiterer Verkauf steht in Aussicht. Mehrere afrikanische Länder sind ebenfalls äusserst interessiert an unserer Maschine. Dieses wachsende Interesse führt jedoch zu einer paradoxen Situation, die sich in einem erhöhten Geldbedarf manifestiert. Im Hinblick auf die zu erwartenden Bestellungen müssen wir eine Maschine zum voraus herstellen. Ausserdem müssen wir einen umfangreichen Vorrat von Ersatzteilen anlegen, und je nach der vom Kunden gewünschten Lieferfrist brauchen wir sogar zusätzliches Personal. Noch ist die Situation nicht kritisch, muss aber im Auge behalten werden. Wo ein kommerzielles Unternehmen auf externe Investoren zurückgreifen würde, zählen wir als nicht gewinnorientierte Organisation weiterhin auf Spenden, denn wir wollen keine Gewinne ausschütten.

VON MASCHINEN UND MENSCHEN

Ursprünglich wollte die Stiftung Digger ausschliesslich Hilfsgeräte für die Minenräumung entwickeln und herstellen. Aber wir mussten einsehen, dass es auch geschulte Mitarbeiter braucht, welche diese Geräte bedienen können. Zwar verfügen die Minenräumer über genügend qualifizierte Mitarbeiter zur manuellen Minenräumung und zu deren Organisation. Bei der Bedienung der Geräte sieht es aber ganz anders aus. Es fehlt an Servicetechnikern und Operateuren. Und so haben wir im Laufe der Zeit ein einzigartiges Konzept geschaffen. Wir stellen den Minenräumern für die Dauer von einem bis zu 6 Monaten einen qualifizierten Techniker zur Verfügung, und zwar „gratis“. Dieser Begriff steht absichtlich in Klammern, denn wir verlangen von der betreffenden Minenräumerorganisation, unser Personal gemäss den für ausländische Mitarbeiter gültigen Normen zu entlohnen. Über dieses Vorgehen staunen die Minenräumer immer wieder. Unsere Konkurrenten verlangen für diese Art

Dienstleistung Höchsttarife. Wir hingegen bieten diesen Service zu den erwähnten Bedingungen an; denn wir wissen, dass die Anwesenheit von qualifiziertem Personal an Ort und Stelle von grösster Wichtigkeit ist. Nur wenn eine Maschine korrekt gewartet und bedient ist, kann sie eine maximale Leistung erbringen. Zudem bietet uns dieser Service eine grossartige Möglichkeit, unser Know-how zu erweitern und Erfahrungen zu sammeln. Unsere Ingenieure werten die Erfahrungen unseres örtlichen Personals aus. So können wir unsere Produkte fortlaufend verbessern und unsere Projekte besser realisieren. Dieses Engagement ist für uns auch eine Gelegenheit, örtliches oder ausländisches Personal zur selbstständigen Bedienung der Minenfahrzeuge auszubilden. Es handelt sich hierbei um einen echten Wissenstransfer, um das „Capacity Building“, wie es im humanitären Sprachgebrauch heisst.

EIN EINMALIGER SERVICE

Der von Digger angebotene Service, wie nebenstehend beschrieben, ist einmalig in seiner Art. Er ist nur mit Unterstützung unserer Spender möglich. Bei den Konditionen, die wir bieten, fliesst nichts in unsere Kasse. Wenn auch unsere Finanzen nicht darunter leiden – die Bilanz bleibt finanziell neutral – so haben doch die Rekrutierung, die Ausbildung, die Weiterbildung unserer Techniker an Ort ihren Preis. Dieser wird vorwiegend von all jenen Personen getragen, welche uns mit regelmässigen oder sporadischen Spenden oder sogar mit einer Patenschaft unterstützen. Ohne unsere treuen Spenderinnen und Spender könnten wir diesen wirksamen Service, der von den Minenräumern sehr geschätzt wird, nicht anbieten. Euch allen gebührt unser Dank!

Der 28jährige Patrick Raeber ist seit Januar dieses Jahres im Dienste der britischen MAG (Mines Advisory Group) im Nordsudan tätig. Diese humanitäre Organisation arbeitet mit unserem ersten D-2. Patrick ist einer unserer Angestellten, welche von den Minenräumern entlohnt werden. Ein Jahr lang arbeitete er bei Digger in der Schweiz als Mechaniker. Er zeichnete einen Teil der Maschine und beteiligte sich in der Werkstatt an der Montage des D-2. Im Hinblick auf seinen Einsatz als Operateur in Afrika bekam er eine Spezialausbildung; im Januar wurde er dann in den Sudan geschickt. Dort arbeitete er während drei Monaten mit Frank Oberli, einem anderen Techniker von Digger, welcher mit dem Terrain seit Jahren vertraut ist. Danach musste er die verantwortungsvolle Aufgabe im Dienste der Minenräumer ganz allein weiterführen. Seine Arbeit ist vielfältig: Sie führt von der alltäglichen Steuerung in den Minenfeldern, über die Ausbildung von örtlichen Operateuren zur allfälligen Pannenhilfe. Patrick kommt nicht zum Ausruhen. Seit mehreren Monaten lebt er von der Zivilisation abgeschnitten im Zelt in Kurmuk, einem Grenzort zwischen Sudan und Äthiopien. Welch ein Unterschied zu seiner Wohnung in Neuchâtel! Die Frage, was ihn bei seiner Arbeit am meisten befriedigt, beantwortet er mit einem Wort: „Alles!“ Patrick findet es viel wichtiger, sein Wissen und seine Energie in den Dienst einer humanitären Aufgabe zu stellen, als einer unbefriedigenden, wenn auch gut bezahlten Arbeit nachzugehen. Folglich fürchtet er weder 13-Stundentage bei 45°C im Schatten, weder ölverschmierte Hände noch den Kampf – mit dem Engländer in der Hand – gegen verklemmte Schraubenmutter. Fragt man ihn nach seinem täglichen Ziel, so antwortet er: „Ich will mit der



PATRICK

Maschine so viele Quadratmeter wie möglich zur Entminung vorbereiten.“ Vor einigen Wochen hat Patrick eine der schönsten Belohnungen erhalten: Paulino, ein sudanesischer Operateur, der von Frank und ihm ausgebildet wurde, hat nacheinander sechs Minen zerstört: fünf Personenminen und eine Panzermine! Dieser aussergewöhnliche Erfolg war für ihn eine tolle Erfahrung und ein entsprechender Motivationsschub! Sein Mandat bei der MAG geht diesen Sommer mit Beginn der Regenzeit zu Ende. Patrick wird sich zwei Monate Ferien leisten, bevor er zu einem neuen Einsatz fliegt, diesmal in den südlichen Sudan. Wir haben Patrick gefragt, was er in Afrika am meisten vermisse. Ohne mit der Wimper zu zucken, antwortete er: „Erdbeeren, Asphalt und diese sagenhaften schweizerischen Abfallkübel...“

WARUM NICHT AUCH SIE?

Besitzen Sie ein Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis als Landmaschinen-, Baumaschinen- oder Lastwagenmechaniker? Haben Sie mündliche und schriftliche Englischkenntnisse? Fürchten Sie sich nicht vor einem mindestens zweijährigen Einsatz in minenverseuchten Gebieten? Würde Sie eine humanitäre Aufgabe reizen? Dann schicken Sie uns doch Ihren Lebenslauf mit einem Bewerbungsschreiben, denn wir suchen viele weitere Patricks! (Diese Stelle steht auch Bewerberinnen offen.)



interview mit PHILIPPE SIRAUT

– Philippe, Du bist erst kürzlich zum Digger-Team gestossen. Kannst Du uns erklären, was Dich zu diesem Schritt bewogen hat?

– Mein Idealismus! Ich habe ein starkes Bedürfnis, meinem Nächsten zu helfen. Es ist mir wichtig, meine Kompetenz für Werte und Ziele einzusetzen, mit denen ich mich identifizieren kann.

– Was war Dein erster Eindruck bei der Ankunft in Tavannes?

– Ich war von der professionellen Leistung dieses engagierten Teams ganz einfach überwältigt. Ausserdem möchte ich betonen, dass das Digger-Team in Minenräumerkreisen grosse Bewunderung genießt. Der anfängliche Aussenseiter hat durch seine Weitsicht eine beneidenswerte Glaubwürdigkeit erlangt.

– Welches Ziel hast Du Dir für die nächsten Monate gesetzt?

– Ich möchte, dass Digger endlich durchstarten kann. Der D-2 arbeitet zur vollsten Zufriedenheit der Operateure, und das gut eingespielte Team kann es kaum erwarten, die Serienproduktion aufzunehmen. Meine Aufgabe ist es, bei der Umsetzung unseres gemeinsamen Traumes zu helfen: Wir wollen, dass möglichst viele Exemplare des D-2 die Felder von ihrer tödlichen Saat befreien, damit die betroffene Bevölkerung wieder hoffen darf.

– Philippe, wir müssen unser Interview beenden. Ich möchte Dir das Schlusswort überlassen.

– Da kommt mir spontan das Wort „Timing“ in den Sinn. Ich glaube nämlich, dass sich Digger in einer entscheidenden Phase befindet. In den kommenden Wochen und Monaten werden wir die Verkaufsgelegenheiten am Schopf packen. Mit anderen Worten: Jetzt, wo wir dem Gipfel so nahe sind, dürfen wir nicht aufgeben!

– Auch Deine Funktion ist neu. Wie definierst Du Deine Aufgabe bei Digger?

– Ich bin ausgebildeter Telekommunikationsingenieur. Mein beruflicher Werdegang führte mich in renommierte schweizerische und ausländische Firmen, wo ich meine Fähigkeiten in den verschiedensten Produktions- und Verkaufsbereichen wie Logistik oder Kundenkontakt entwickeln konnte. Als Verkaufsingenieur konnte ich eine gewisse Erfahrung im internationalen Business erwerben. Diese will ich nun in den Dienst der Stiftung Digger stellen. Schlussendlich geht es doch darum, so schnell wie möglich die Begegnung zwischen diesem wunderbaren Entminungsgerät D-2 und den kaufwilligen Kunden herzustellen. Das vorhandene Potential ist enorm!



D-NEWS JUNI 2008
Informationsbulletin der
Stiftung Digger

REDAKTION

Stéphane Colombo
Frédéric Guerne
Nathan Kunz
Charles Seylaz

ÜBERSETZUNG

Ingrid Schorro

GRAPHIK

Skaï Design

STIFTUNG DIGGER

Pierre-Pertuis 28, Postfach 59
CH-2710 Tavannes
Tel. +41(0)32 481 11 02
www.digger.ch
info@digger.ch
PC 10-732824-2