

# Der Vanilleeisvergaser



Vanilleeis (von luke.skywalker79 in flickr)

Was haben Vanilleeis und ein Vergaser gemeinsam? Im ersten Moment natürlich nichts. Doch wie so oft im Leben können auch zwei völlig unabhängige Objekte die Ursache eines Problems darstellen und gleichzeitig den Hinweis für die Lösung liefern. Aber ich greife der Geschichte vor...

Es ist eine Geschichte die jedem, der in irgend einer Art und Weise mit dem analysieren von Problemen beschäftigt ist, als Lehrstück dienen sollte. Denn die Geschichte zeigt auf, dass jeder Kundenhinweis zu einem Problem, und sei er auch noch so abwegig, bei richtiger Interpretation zur Lösung des Problemes beitragen kann.

Alles fing mit einem Brief an, welcher in der Beschwerdeabteilung der General-Motors-Gruppe in Amerika einging.

Sehr geehrte Damen und Herren

Dies ist mein zweiter Brief an Ihre Beschwerdeabteilung. Ich nehme es ihnen nicht uebel, dass Sie auf meinen ersten Brief nicht geantwortet haben. Er muss in der Tat sehr merkwuerdig geklungen haben. Aber es entspricht nun mal den Fakten, dass wir in unserer Familie allabendlich Eiscreme zum Dessert essen.

Die Eiscremesorte ist immer mal wieder eine andere. Nach dem Essen stimmt die Familie darueber ab, welche Eiscreme es denn sein soll und ich fahre dann runter zum Laden um das Eis zu kaufen. Fakt ist ebenfalls, dass ich kuerzlich einen neuen Pontiac erworben habe und seitdem sind meine Eis einkaeufe etwas problematisch. Sehen Sie, jedes mal wenn ich Vanilleeis kaufe springt draussen vor dem Laden mein Auto nicht mehr an. Wenn ich aber ein anderes Eis kaufe, funktioniert alles wunderbar.

Ich moechte, dass Sie wissen, dass es mir mit dieser Frage sehr ernst ist, egal wie unsinnig sie klingen mag: ‚Was ist los mit meinem Pontiac, dass er nicht startet, wenn ich Vanilleeis kaufe, aber ohne Probleme startet, wenn ich eine andere Eissorten hole?‘“

Der Präsident von Pontiac war verständlicherweise sehr skeptisch, was diesen Brief anging. Da jedoch im Amerika der damaligen Zeit der Kundensupport gross geschrieben wurde, schickte dieser trotzdem einen Ingenieur heraus, welcher die Sache einmal überprüfen sollte.

Dieser war überrascht von einem erfolgreichen, offensichtlich gut gebildeten Mann in einer besseren Wohngegend empfangen zu werden. Er hatte die Verabredung so eingerichtet, dass sie sich gerade nach dem Abendessen trafen. Also stiegen die beiden ins Auto und fuhren zum Eiscreme-Geschäft, kauften Vanilleeis, stiegen ins Auto und – in der Tat – das Auto startete nicht.

Der Ingenieur kam auch an den drei folgenden Abenden. In der ersten kaufte der Mann Schokoladeneis – das Auto startete. In der zweiten Erdbeere – das Auto startete. In der dritten Nacht Vanille – das Auto sprang nicht an.

Nun war der Ingenieur ein Mann der Logik, der mit beiden Beinen auf dem Boden stand und konnte natürlich nicht akzeptieren, dass das Auto allergisch auf Vanilleeis sein

könne. Er überzeugte also seinen Chef, dass er die Besuche so lange fortsetzen könne, bis das Problem gelöst sei. Von nun an fing er an sich alle möglichen Notizen zu machen: Tageszeit, die verwendete Benzinmarke, Zeit für die Hin- und Rückfahrt und so weiter.

Nach einer Weile konnte er folgende Fakten aus seinen Beobachtungen ableiten. Der Mann brauchte weniger Zeit um Vanilleeis zu kaufen als für jede andere Sorte. Warum? Der Grund dafür lag im Aufbau des Ladens.

Vanille, als beliebteste Eissorte, lag in einer separaten Truhe vorne im Laden, praktisch zum Schnelleinkauf. Alle anderen Sorten wurden weiter hinten im Laden zusammen in einer Truhe angeboten, wo es nennenswert mehr Zeit bedurfte die gewünschte Sorte zu finden. Nun musste der Ingenieur nur noch herausfinden, warum das Auto bei einer kurzen Einkaufszeit nicht mehr startete.

Nachdem also die Zeit das Problem war – und nicht das Vanilleeis – fand der Ingenieur schnell die Lösung: Vergaserverschluss. Das passierte zwar jede Nacht, aber die Extrazeit um andere Eissorten zu kaufen, reichte aus, dass sich der Motor ausreichend abkühlen konnte um wieder zu starten. Wenn der Mann Vanilleeis kaufte war der Motor immer noch zu heiss, so dass der Vergaserverschluss sich nicht aufheben konnte.

Und die Moral von der Geschichte: Selbst an skuril-aussehenden Probleme ist machmal etwas wahres dran.

Übrigens:

Wer in der heutigen Zeit der Personenkraftwagen mit Einspritzanlage nicht weiss was ein Vergaserverschluss ist, dem habe ich folgende Erklärung parat. Im Prinzip ist ein Vergaser ein Zerstäuber, welcher Benzin und Luft vermischt und feinstmöglich zerstäubt. Schaltet man den Motor ab, dann erhitzt der heisse Motorblock den Vergaser und kocht das

Benzin in der Vergaserkammer auf. Dadurch wird das flüssige Benzin gasförmig. Nun hat Benzin in Gasform ein grösseres Volumen (bei gleicher Masse) als in flüssigem Zustand. Dadurch entsteht im Vergaser ein Benzin-Luft Gemisch, das wesentlich weniger Kraftstoff enthält. Der Motor kann somit nicht starten, da die Funken der Kerzen das Gemisch nicht zum explodieren bringen können. Kühlt der Motor ab, kann wieder flüssiges Benzin in die Vergaserkammer gelangen. Dadurch stimmt das Mischverhältnis wieder und der Motor springt an.