

1995

- [Kapitel 1](#)
- [Kapitel 2](#)
- [Kapitel 3](#)
- [Kapitel 4](#)
- [Kapitel 5](#)
- [Kapitel 6](#)
- [Kapitel 7](#)
- [Kapitel 8](#)
- [Kapitel 9](#)
- [Kapitel 10](#)
- [Kapitel 11](#)
- [Kapitel 12](#)
- [Kapitel 13](#)
- [Kapitel 14](#)
- [Kapitel 15](#)

Kapitel 1

Ich sitze also wieder in meinem Büro und konfiguriere den Router um, als das Telefon klingelt. Irgendwie wusste ich, dass das passieren würde. Ich werde offensichtlich meine Nummer (und den Operator) SCHON WIEDER ändern müssen. Ich nehme ab. „Fangen Sie an zu reden.“ „Ist da der Netzwerktechniker?“ *Seufz.* „Ja, am Apparat“, sage ich, meinem Schicksal ergeben. Ich werfe einen Blick aufs Telefon – das Display zeigt keinen Namen an, was nur eines bedeuten kann. „Sie sind neu hier, oder?“, frage ich. „Ja, woher wissen Sie das?“ „Glückstreffer. Sagen Sie mir, wie sind Sie an meine Nummer gekommen?“ „Oh, ich hab einfach beim Helpdesk angerufen.“ Wie hilfsbereit von denen... „Jedenfalls wollte ich nur kurz Bescheid geben, dass Sie ein Problem mit dem Netzwerk haben.“ „Nein“, antworte ich, „hier gibt es keine Probleme.“ „Doch, Sie haben ein Problem – mein PC funktioniert nämlich nicht.“ „Betrachten wir das doch mal logisch“, sage ich. „Ihr PC funktioniert nicht, also habe *ich* ein Problem.“ „Mit dem Netzwerk, ja. Wahrscheinlich ist irgendwo ein Stecker locker.“

Von all den Dingen, die mich so RICHTIG ankotzen, führen die Theorien vom „lockeren Stecker“ oder „Wackelkontakt“ die Liste an. Er glaubt offensichtlich, dass mein Tag daraus besteht, irgendwo in einem Serverraum zu sitzen und an „lockeren Drähten zu wackeln“, um die Netzwerkdienste zu verbessern. Oder dass ich das Netzwerk entworfen habe, indem ich bei einem Kabellieferanten angerufen, mehrere Trommeln CAT-5 bestellt und darum gebeten habe, sie „wie ein Spinnennetz im Gebäude zu verstreuen“. Als Nächstes erzählt er mir wahrscheinlich noch, dass eine der „Birnen“ an meinem FDDI-Ring durchgebrannt ist. „Hey, vielleicht ist eine der Birnen...“ Ein bisschen Wissen ist eine gefährliche Sache.

„Nein, das ist es nicht! Sie haben Ihr Patchkabel rausgekickt“, sage ich. „Das kann nicht sein!“, rudert er zurück. „Sie haben Ihr Patchkabel rausgekickt.“ „Nein, alle Kabel stecken fest hinten in meinem PC...“ „Sie haben Ihr Patchkabel rausgekickt.“ „...und sie führen alle zu der Dose im Bod... Oh, hey! Ich hab das Patchkabel rausgekickt!“ „Natürlich haben Sie das. Das passiert ständig. Das liegt daran, dass sich die verdrehten Adern in Ihrem Kabel verheddern und so die effektive Länge des Kabels verkürzen. Genau wie bei einem Telefonkabel, wenn es sich verknotet.“ „Oh, stimmt! Ich glaube, darüber habe ich mal was gelesen...“, blubbert er. Was für ein Vollpfosten. „Gibt es irgendwas, was ich dagegen tun kann?“ „Nun, Sie müssen es nur aus der Bodendose ziehen und einmal so richtig, richtig fest am Kabel rucken. Dann richten sich die verdrehten Adern alle wieder aus.“ „Aber macht das nicht meine Maschine kaputt?“ „Ach was! Der Stecker am anderen Ende ist so konstruiert, dass er rausspringt, bevor die Belastung das Kabel beschädigen könnte!“ „Okay, los geht's...“

KRAWUMM!!

„HEY! ICH HAB MEINEN RECHNER AUF DEN BODEN GEZOGEN UND HINTEN IST EINE PLATINE RAUSGERISSEN!“ „Tja, da haben Sie wohl zu fest gezogen“, sage ich gelassen. „WAS SOLL ICH JETZT MACHEN? ES IST MEIN ERSTER TAG!“ „Keine Ahnung“, antworte ich. „Für mich klingt das nach einem Hardware-Problem. Ich bin nur der Netzwerktechniker...“ „Aber...“ Ich lege auf. Zeit für

ein ernstes Wörtchen mit dem Helpdesk.

Schritt eins: Ab in den Serverraum, um an *deren* „Kabeln zu wackeln“ und ihr Netz flachzulegen.
Schritt zwei: Ihre Rufumleitung so einstellen, dass alle Anrufe beim Chef landen. Ich suche mir wahllos ein Stockwerk aus und boote sowohl den Haupt- als auch den redundanten Router aus der Ferne neu. DIE LEITUNGEN SIND JETZT FREIGESCHALTET!

Nur Sekunden später höre ich das Telefon des Chefs klingeln. Ich gebe dem Chef etwa 10 Minuten mit wütenden Usern, dann schlendere ich mal rüber und deute an, dass die Helpdesk-Mitarbeiter mal eine Lektion darüber brauchen, was witzig ist und was nicht. Sein Telefon bei einem Netzwerkausfall zum Chef umzuleiten, ist NICHT witzig. Helpdesk-Personal, das den Arbeitsmarkt sondiert, hingegen SCHON.

Meine Gedanken werden durch einen Anruf auf dem Roten „Bat“-Telefon unterbrochen. Es ist natürlich der Chef. „Ist da der Netzwerktechniker?“ „Ganz recht, wie kann ich behilflich sein?“, schleime ich. „Ah, Sie haben da ein Problem mit Ihrem Netzwerk.“ „Haben wir das?“ (Schleim, Schleim). „Ja, ich schätze, da ist wahrscheinlich irgendwo ein Kabel locker...“

Seufz. Er muss weg.

Kapitel 2

„Sie wollen mir also sagen, dass das Netzwerk sperrangelweit offen für Hacker steht?“, fragt der Chef. Der Abteilungs-Arschkriecher nickt. Ich hingegen schüttele den Kopf. Dreimal dürft ihr raten, wem er glaubt.

„Und was haben Sie gegen diese Sicherheitslücken unternommen?“, fragt der Chef, mittlerweile mehr als nur ein bisschen besorgt. „Tja...“ Ich überdenke das Thema sorgfältig für fast eine Nanosekunde, bevor ich meine Antwort präsentiere. „Gar nichts.“

„Aber unser Netzwerk ist völlig schutzlos! Die sicherheitstechnischen Auswirkungen sind fatal!“ „Das ist korrekt“, sage ich. „Mein vielgeschmähter Mit-„Arbeiter‘ hat mit seiner Diagnose unserer Situation den Nagel zwar nicht auf den Kopf, aber immerhin daneben getroffen. Ich werde das jetzt mal zusammenfassen:

Falls es tatsächlich jemandem gelingen sollte, beide Sieben-Stift-Zylinderschlösser an einer der Türen zum Serverraum zu knacken, die Alarmanlagen und Überwachungskameras zu umgehen, den abgeschlossenen FDDI-Käfig zu öffnen oder sich alternativ durch 15 Zentimeter dicken Stahlbeton in einer Rohrleitung zu graben, die vier Fuß tief unter einer belebten Vorstadtstraße vergraben ist, um dann unsere Glasfaserkabel anzuzapfen, ohne dass wir es merken... ja, dann stehen wir sperrangelweit offen.

Falls dies jedoch, wie ich vermute, ein plump getarnter Versuch unseres Abteilungs-Arschkriechers ist, sich eine Sprosse auf der Privilegien-Leiter nach oben zu mogeln, um eine Dienstreise zur Begutachtung neuer Sicherheitssoftware abzustauben, dann halte ich unsere Gefährdungslage für geringfügig übertrieben.“

„Haben Sie gerade Dienstreise gesagt?“, fragt der Chef mit leuchtenden Augen. TREFFER, VERSENKT!

„Ja“, wirft der Arschkriecher unschuldig ein. „Nur zu einem Hersteller in den USA, der eine Software hat, die Datenströme vierfach verschlüsselt, während die Datenintegrität erhalten bleibt und die Bandbreite nicht beeinträchtigt wird.“ Natürlich hat der Chef, sobald das Wort „USA“ fällt, sofort Visionen von sich selbst, wie er das „Evaluierungsverfahren“ an einem gemütlichen Strand überwacht und im nächstgelegenen Luxusresort logiert – wegen der zentralen Lage, versteht sich. Klar doch.

Der Arschkriecher grinst hämisch, während seine Träume von einem Urlaub auf Firmenkosten Gestalt annehmen. Es kommt mir fast wie ein Verbrechen vor, seine Träume mit der Eisenstange der Realität zu zertrümmern, aber Netzwerk-Engineering ist nun mal ein schmutziges Geschäft...

„Nun, das klingt wirklich nach einer guten Idee. Ich glaube jedoch, dass es da eine fünffach verschlüsselnde Software bei einem Hersteller gibt, der sich gerade auf einer sechswöchigen Tour durch die Staaten befindet und mit dem ich bereits ein Treffen arrangiert habe.“

Um meiner Aussage mehr Gewicht zu verleihen, wedle ich kurz mit einem Blatt Papier herum, das eine beeindruckende Handschrift und einen offiziellen Briefkopf trägt. Die müssen ja nicht wissen, dass es eigentlich von meinem Anwalt ist, der versucht, mich gegen ein paar verleumderische Anschuldigungen wegen einer illegalen Abhöraktion an meinem früheren Arbeitsplatz zu verteidigen (eine miese Erpressungs-Behauptung, völlig frei erfunden von anderen Kollegen, die eifersüchtig auf mein sechsstelliges Gehalt und meinen Fünf-Minuten-Arbeitstag waren).

Das Papier in diesem Stadium vorzuzeigen ist natürlich eigentlich unnötig, da der Chef es sowieso glauben *will*... Ich gebe ihm das „Spesenritter-Zunicken“ und füge hinzu: „Hoffentlich können wir sie noch abfangen, da sie Buchungsprobleme hatten und ihre Veranstaltungsorte und Termine noch mal überarbeiten mussten.“

Jetzt hat der Chef freie Bahn auf höchstem Junket-Niveau. Er hat zwei Optionen: Entweder er fliegt mit dem Arschkriecher für einen kurzen Urlaub mit einem winzigen Anteil an technischem Inhalt in die Staaten, oder er fliegt mit mir fünf Wochen lang auf Spesen durch die USA, wobei wir den Hersteller nie ganz erwischen, mit leeren Händen nach Hause kommen und immer noch Verschlüsselungssoftware brauchen (mit anderen Worten: bereit für die nächste Sause), null technischer Inhalt, dafür aber die latente Gefahr einer Alkoholvergiftung.

Wählt er die erste Option, wird der Arschkriecher unter der jeweiligen Prüfung einknicken. Der Chef lächelt. Ich lächle. Wir beide lächeln. Der Arschkriecher schluchzt – er weiß, was die Stunde geschlagen hat.

„Natürlich“, sage ich, „wollen wir den Beschaffungsprozess nicht unnötig verkomplizieren und unsere Ressourcen bei der Recherche nicht zu dünn säen. Ein kleines Team, das sich auf die Hardware konzentriert, sollte reichen.“ Einleitung des Vertuschungsplans.

„Ja“, pflichtet der Chef wissend bei, „...zu viele Köche und so weiter. Eine kleine personelle Umstrukturierung scheint angebracht... Ich habe gehört, in unserer Abteilung für Standort-Instandhaltung in Hartlepool ist gerade eine Stelle als technischer Berater frei geworden.“

Tränen steigen in die Augen des Arschkriechers, während er vor seinem geistigen Auge die nächsten fünf Jahre mit Gartenarbeit und Mülleimerleeren verbringt...

„Das trifft sich doch hervorragend, Sir. Soll ich die Tickets gleich buchen?“

Ich versuche, es nicht als Bosheit zu betrachten – ich bringe den Job einfach nur zu Ende.

Kapitel 3

Ich bereite mich gerade auf eine sechswöchige Sause in den USA auf Firmenkosten vor, zusammen mit dem Chef, um uns „neues Kommunikationsequipment“ anzusehen. Das bedeutet, ich muss jemanden einstellen, der meinen Job erledigt, während ich weg bin.

Der Ex-Abteilungs-Arschkriecher hatte sich für den Posten beworben, war aber unglücklicherweise zu spät zu seinem Vorstellungsgespräch, als im Aufzug, in dem er saß, mysteriöserweise eine Sicherung der Steuerung rausflog. Ein Jammer, dass man ihn erst nach dem Wochenende entdeckte – zu diesem Zeitpunkt war er nur noch ein sabberndes Gemüse. Das alles ist Wasser auf die Mühlen meines Arguments, dass ich ein größeres Budget für „Sonstiges“ benötige, um Teilzeitkräfte einzustellen, die Dinge wie Aufzug-Nottelefone und Alarmschalter überprüfen.

Was den Job angeht: Innerhalb weniger Tage habe ich einen „frischen und motivierten“ Contractor am Ersatztisch sitzen. Zeit, ihn in die Geheimnisse einzuweißen...

„Okay, kurzer Überblick: Wir kümmern uns um jede Kommunikationseinheit im Gebäude. Und sie alle gehören mir. Nicht dem User. Mir. Merk dir das, es ist wichtig!“ „Sie gehören Ihnen“, wiederholt er. „Nein, sag das nie. Sag immer: Sie gehören ‚MIR‘. Du willst den Usern nicht das Gefühl geben, dass Kommunikation etwas ist, in das sie sich einmischen sollten.“ „Sie gehören mir. Wir kümmern uns also auch um die Telefone?“ „Telefone, Brand- und Einbruchmeldeanlagen, Gegensprechanlagen, Netzwerke, Richtfunkstrecken, diverse Steuerungssysteme; verdammt, wenn die Semaphore-Flaggen kaufen würden, würden wir uns wahrscheinlich auch darum kümmern“, sage ich und zeige auf die entsprechenden Kapitel in meiner Standort-Management-Bibel. „Wie ziehen Sie das durch?“, fragt er. „Ganz einfach. Ich wende die Grundregel der Standardisierung an. Alles wird auf eine Standard-Art erledigt, und außer mir weiß niemand etwas darüber.“ „Das ist alles in Ihrem Kopf?...“ „Nein, nein. Das ist alles lückenlos dokumentiert, in diesem Safe dort drüben“, antworte ich und deute auf einen riesigen, weltuntergangssicheren Kasten in der Ecke. „Wer hat Zugriff darauf?“ „Ich.“ „Und Ihr Chef..?“ „Er hat einen Schlüssel, von dem er gerne glaubt, dass er ihn öffnet. Tatsächlich ist es ein Duplikat des Schlüssels für den Weinsafe des CEO im Keller.“ „Weiß der Chef das?“ „Woher sollte er? Er darf in keinen der beiden Bereiche rein.“ „Er darf hier nicht rein?“ „Natürlich nicht. Er gehört zum Management und dies ist ein sensibler Bereich. Standardisierung, denk dran. Erwähne dem CEO gegenüber einfach mal, dass wir Abhørequipment für Telefone haben, und schon bekommst du ein fettes Sicherheitsbudget zum Spielen.“ „Haben Sie keine Angst, dass der Chef das mit dem Schlüssel herausfindet?“, fragt mein Angestellter. „Nicht so viel Angst, wie er haben wird, wenn ich erwähne, dass ich den CEO darüber informiere. Es gab in letzter Zeit eine überraschende Menge an Diebstählen. Das würde sich nicht gut in seiner Personalakte machen, wenn er sich nach seinem nächsten Job umsieht...“ „Was für eine Tragödie. Okay, ich hab das alles verstanden. Was soll ich tun?“

„Nichts, ich habe schon alles erledigt. Mach dich mit der Standort-Management-Bibel vertraut. Sie sagt dir alles über die wichtigsten Probleme, die uns zustoßen könnten, was zu tun ist und wen man kontaktieren muss. Siehst du das Telefon auf deinem Schreibtisch? Geh niemals ran. Das ist

nur irgendein User, der seinen Rechner umgestellt hat und erwartet, dass die Datendosen sofort aktiv sind.“ „Das ist alles?“ „Wie gesagt, das meiste steht in der Bibel. Oh, denk dran, die Bänder des Sprachaufzeichnungsgeräts in den feuerfesten Backup-Safe zu legen!“ „Ist das für den Fall, dass wir eine Unstimmigkeit bei einem mündlichen Vertrag haben?“ „Nein, das ist, damit ich mir die privaten Telefonate des Chefs anhören kann. Ehrlich, das ist besser als jede Seifenoper. Und erwähne niemals den Namen ‚Pooky‘, sonst weiß er, dass ich ihm auf der Schliche bin.“

„Okay, und was ist, wenn mich der Helpdesk in die Enge treibt?“ „Hm. Nun, da ich dich ihnen noch nicht vorgestellt habe, hast du eine Woche Gnadenfrist. Danach benutzt du die Ausrede, dass du keine Helpdesk-Anrufe entgegennehmen kannst, bevor du einen Benutzernamen hast, um E-Mails zu empfangen – damit der Prozess von mir nach meiner Rückkehr nachverfolgt werden kann. Das erkauf dir noch ein paar Tage. Rechne zwei weitere Tage für die Dokumentation auf Papier dazu, und dann kannst du vielleicht noch ein oder zwei Wochen rausschinden, wenn du die alte ‚Störungsmeldung einreichen‘-Nummer abziehst – am besten auf irgendeinem uralten schwarzen Brett mit der bewährten Postkarten-Methode. Denk dran, dir irgendeine Nummer auszudenken und sie als ‚Beweis‘ an das Incident-Board zu schreiben. Wenn du es nicht mehr weiter hinauszögern kannst, benutz den Netzwerk-Monitor, um die Datenports des CEO abzuschalten. Er hat Priorität, und du kannst mindestens einen Tag damit totschiessen, den ‚Fehler zu isolieren‘.“

„Was passiert, wenn der CEO mich in die Enge treibt?“ „Geh auf Nummer sicher und schleim dich ein. Bring ihm einen Kaffee und mach mit ihm eine Führung durch den zentralen Serverraum. Wenn er von den blinkenden Lichtern ganz hypnotisiert ist, rempel seinen Arm an, wenn du eine Schranktür öffnest, sodass der Kaffee durch die Bodenplatten verschüttet wird. Der Hauptschalter wird so schnell rausfliegen, dass er nicht mal Zeit hat ‚Hoppla‘ zu sagen. Danach wird sich niemand mehr über irgendetwas beschweren. Alles kapiert?“ „Läuft!“ „Gut, an die Arbeit.“

Kapitel 4

Ich bin also mit Sharon, der Sekretärin des Ex-Chefs, in den Staaten, um neue Netzwerk-Hardware und -Software zu begutachten. Der Chef konnte leider nicht mitkommen, nachdem er eine unglückliche Meinungsverschiedenheit mit dem CEO hatte. Das passierte, als der CEO irgendwie per „Nur-Hören-Konferenz“ in ein Telefonat zwischen dem Chef und der Ehefrau des CEO zugeschaltet wurde. (Der Teil über den Konferenztisch hat ihm wohl den Rest gegeben). Da Sharon die einzige andere Person war, die mit dem ganzen Vorgang vertraut war – eine junge Teilzeit-Aerobic-Trainerin, die das Motto „Fang nichts mit Kollegen an“ eher als unverbindliche Empfehlung betrachtet –, war sie gezwungen, mich zu begleiten. Was für eine Tragödie.

Seltsamerweise hätte es nicht besser laufen können, wenn es geplant gewesen wäre. (Man stelle sich vor: Jemand hätte Sharon angewiesen, sich nur mit 10 der etwa 1000 Dokumente vertraut zu machen, die jeden Monat über ihren Schreibtisch gehen; jemand hätte versehentlich die Konfiguration der Telefonanlage manipuliert, um reine Zuhörer-Konferenzen zu ermöglichen; jemand hätte die Anlage so eingestellt, dass sie automatisch Konferenzschaltungen von der Privatnummer des CEO zurück zu seinem Privattelefon aufbaut, dessen Nummer außer seiner Sekretärin niemand hat...) Aber das ist natürlich völlig abwegig. Natürlich gebe ich mir selbst die Schuld. Hätte ich den Chef nicht zu einem „Arbeitsessen“ ausgeführt, ihm 10 Pints spendiert und erwähnt, dass die Frau des CEO auf ihn fixiert sei, wäre das alles vielleicht nie passiert. *Seufz*. Na ja, immerhin habe ich meine Pflicht gegenüber der Firma erfüllt und das Beste daraus gemacht, so schwer es mir auch fiel. Daran muss ich mich bei den nächsten Vertragsverhandlungen unbedingt erinnern.

Wir checken in einem bescheidenen Hotel ein – bescheiden nach den Maßstäben der königlichen Familie – und kommen in den Genuss eines Zimmer-Upgrades, als sich herausstellt, dass aufgrund eines Computerfehlers ein gewisser Mr. Babbage und ein Mr. Pascal doppelt in unsere Economy-Zimmer gebucht wurden. Komisch, wie oft mir das passiert...

Ich rufe meine Aushilfe an, um zu sehen, wie er in meiner Abwesenheit zurechtkommt. Das Telefon klingelt etwa 50 Mal, bevor es schließlich zur Zeitanzeige umgeleitet wird. Zumindest weiß ich jetzt, dass er meine Standort-Management-Bibel gelesen hat... Dann rufe ich von der Bar aus den vorübergehenden Ersatz meines Chefs an. „Wie läuft's?“, fragt er eifrig und verbirgt dabei nur mühsam seinen Ärger darüber, nicht hier zu sein. „Nun, wir haben ein paar Schwierigkeiten, die Tourdaten des Lieferanten herauszufinden, aber wir denken, dass wir sie über Computerfachzeitschriften ausfindig machen können. Wo wir gerade dabei sind: Können Sie mir weitere tausend Pfund für... sonstige Ausgaben überweisen – die Fachzeitschriften, Telefonate usw.?“ „Natürlich, kein Problem“, antwortet er liebenswürdig. „Sie bringen diese Zeitschriften bei Ihrer Rückkehr doch sicher mit, damit unser Buchhalter das mit den Erbsenzählern oben klären kann?“ Hinterhältiger Bastard – er ist nur sauer, weil er nicht mitdurfte, und will offensichtlich Probleme machen. Am besten erstickte ich das sofort im Keim. „Kein Problem – könnten Sie daraus dreitausend Pfund machen? Die Luftfrachtkosten für die rund 250 Zeitschriften werden wahrscheinlich ziemlich hoch sein...“ „Vielleicht ist das ja doch nicht nötig“, sagt er, wohl mit Blick

auf sein rapide sinkendes Budget. „Alles klar. Ich melde mich in ein paar Tagen wieder“, antworte ich.

Er legt auf und ich flitze sofort zurück in mein Zimmer und wähle mich über mein privates Modem-Pool bei der Arbeit ein. Ich warte 10 Minuten, bis der Interims-Chef das Spesen-Memo getippt und gedruckt hat, dann fange ich per *Ethersniff* seinen Text und seine digitalisierte Unterschrift auf dem Weg zum Drucker ab. Schnell bastle ich einen weiteren Spesenbericht über ein paar hundert Pfund zusammen, in dem ich einige „fotografische“ Magazine bei einem Händler in Amsterdam anfordere, wobei ich seine Privatadresse als Lieferort angebe. Ich schicke den Druckauftrag „aus Versehen“ direkt in die Zentrale der Arschkriecher-Buchhaltung und logge mich aus. Da ich den religiösen Hintergrund des CEO kenne, erwarte ich bei meiner Rückkehr einen weiteren leeren Schreibtisch vorzufinden. Ich wende nur das erste Gesetz der Netzwerktechnik an: Lose Enden sind schlecht, Terminierung ist gut.

Um meine Jobsicherheit weiter zu erhöhen, tätige ich einen weiteren Anruf bei einer Nummer, die sich dauerhaft in mein Gedächtnis eingebrannt hat. In einem dunklen Schaltschrank im 5. Stock wird der Anruf von einer „Heimsicherheits-Wähleinheit“ entgegengenommen und ich tippe meine PIN ein. Dann folgt ein dreistelliger Code und ich lege auf. Die Uhr läuft ab jetzt.

Sechs Minuten und zwölf Sekunden später klingelt das Telefon. Der Helpdesk hat mich gefunden, was nur bedeuten kann, dass der Interims-Chef meine Kontaktnummer herausgegeben hat, was wiederum bedeutet, dass der CEO ungehalten ist. „Irgendetwas stimmt mit dem Netzwerk nicht!“, ruft der Operator. „Ich verstehe. Schalten Sie mich auf Lautsprecher und sagen Sie mir, was los ist“, antworte ich in professionellem Tonfall. Der Hörer verrät mir, dass ich auf Lautsprecher bin und – wenn meine Berechnungen stimmen – mit dem Helpdesk-Mitarbeiter, dem Interims-Chef und dem CEO spreche (der gerne dabei ist, wenn Großpanik herrscht, um aus erster Hand zu erfahren, wo das Problem liegt). „Was genau ist das Problem?“, wiederhole ich. „Das Netzwerk scheint irgendwo im Computerraum überbrückt zu sein.“ „Okay, haben Sie sich die Netzwerktopologie im Dokumentationsschrank angesehen?“, frage ich und spiele die Rolle des sachkundigen und hilfreichen Netzwerk-Experten bis zum Äußersten. „Ihre Aushilfe versucht, in sein Büro zu kommen, aber das Magnetkartenschloss zum Serverraum scheint blockiert zu sein.“ „Tatsächlich? Das klingt verdächtig danach, als wäre eine Sicherung in der dezentralen USV-Einheit rausgeflogen.“ Niemand hat zu diesem Zeitpunkt auch nur den blassesten Schimmer, wovon ich rede, aber sie wollen sich auch keine Blöße geben. „Aha“, sagt der Helpdesk-Mitarbeiter (wahrscheinlich begleitet von kollektivem Nicken im Raum). „Okay, rufen Sie im Operations-Raum an. Sagen Sie ihnen, sie sollen den dritten USV-Schrank von links öffnen. Dort werden sie feststellen, dass eine Sicherung, Nummer 15 oder 16, ausgelöst hat. Wenn sie die zurücksetzen, sollte der Repeater im Computerraum wieder laufen und das Türzugangssystem sollte wieder mit dem Büro kommunizieren...“

Fünf Minuten später bin ich wieder an der Bar, mit einem der sichersten Arbeitsverträge, seit Al Capone noch am Leben war. Der CEO glaubt, ich kenne jeden Sicherheitsautomaten persönlich, und meine Aushilfe wird fliegen, sobald ich zurück bin. Situation unter Kontrolle. Gutes Networking hängt eben von guter Planung ab.

Kapitel 5

Was bisher geschah...

Der *Bastard Operator from Hell* und Sharon, die Sekretärin seines Ex-Chefs, befinden sich auf einer Informationsreise in den Staaten, um „Sicherheits-Hardware“ zu prüfen...

Sharon und ich müssen diesen Spesenritt plausibler erscheinen lassen, also suche ich ein paar Fachmessen heraus, die wir besuchen können, um unsere Tarnstory aufzupolieren. Ich wende den bewährten Zwei-Stufen-Plan zur Verschleierung von Vergnügungsreisen an:

1. Visitenkarten verteilen und behaupten, ich sei an *allem* interessiert, damit ich nach meiner Rückkehr massenweise Korrespondenz erhalte.
2. Jedes kostenlose Abo und jede Vor-Ort-Demonstration unterzeichnen (um das Ganze zu Hause direkt an irgendwen anders abzuwälzen).

Danach aktiviere ich den einstufigen „Hol-das-Beste-raus-Plan“: So schnell wie möglich an die Bar verschwinden und Werbegeschenke sowie Drinks von den Anbietern abgreifen.

Später am Tag an einem Verkaufsstand...

„...kombiniert mit dualen, redundanten Stromversorgungssystemen, Opto-Modus-Anzeigen und Schnellinstallations-Zugentlastungsvorrichtungen.“

„Sie wollen mir also sagen, dass das Teil mit einem Ersatz-Netzkabel, einer ‚Power‘-LED und einer Tüte Kabelbindern geliefert wird?“, frage ich.

„Ah nun, Ihnen sind offensichtlich die vollen Auswirkungen von Systemredundanz, Hardware-Belastungsfaktoren und Hochverfügbarkeit nicht bewusst.“

„DAS IST EIN VERDAMMTER ROUTER!“, brülle ich. „Wenn der Strom ausfällt, ist es völlig egal, wie viele Ersatzkabel, Lämpchen oder Kabelbinder Sie haben – das Ding geht aus, das Netz ist weg und ich kriege einen Haufen Anrufe!“

„Ja, aber er wird in einem schicken schwarzen Gehäuse mit acht Gummifüßen statt nur vier geliefert!“

„WAS ICH SUCHE“, wiederhole ich zum fünften Mal, „ist ein FDDI-Hub mit EINGEBAUTER, EINDRUCKSVOLL AUSSEHENDER VERSCHLÜSSELUNG. Ich brauche keinen weiteren Router.“

„Es ist ein schöner Router...“

„Das ist mir egal, ich habe Router. Ich will EINDRUCKSVOLL AUSSEHENDE VERSCHLÜSSELUNG!“

„Was meinen Sie mit eindrucksvoll AUSSEHEND?“, fragt der Typ.

„Etwas, das einen technischen Manager täuschen kann“, antworte ich.

„Wie wäre es, wenn wir alles in Kleinbuchstaben umwandeln?“, schlägt er vor, da er das Kompetenzniveau des durchschnittlichen technischen Managers kennt.

„Nein, nein, es könnte ja sein, dass wir irgendwann in der Zukunft mal einen intelligenten bekommen.“

„Kleinbuchstaben und alle Wörter rückwärts geschrieben?“

„Schon besser...“

„Nun, wir haben diesen Verschlüsselungs-Chipsatz für Terminal-Server, den wir in einen Hub reinkloppen könnten...“

„Was für eine Geschwindigkeit würden wir da kriegen?“

„FDDI rein.“

„Und raus?“

„96K... an einem guten Tag.“

„Nicht wirklich das, was ich will, oder?“

„Nun, das wäre Version 1.0. Aber wir versprechen, dass Version 1.1 perfekte Performance bietet, keinerlei Verzögerung hat und so sicher ist, dass es wie Magie wirkt.“

„Sie lügen doch, oder?“

„Natürlich, ich bin im Vertrieb!“

„Was würden wir wirklich bekommen?“

„Wie ich schon sagte: Version 1.1 hätte alles – alles, was Sie verlangt haben.“

„Wann würde die geliefert?“

„Drittes Quartal.“

„Drittes Quartal?“

„2012.“

„Dacht ich's mir doch. Vielleicht lassen wir das lieber?“

„Aber es ist der einzige Hub auf dem Markt mit High-Speed-Opto-Interfacing!“

„Das haben sie alle – genau das bedeutet FDDI.“

„Ja, aber niemand sonst nennt es in seinen Broschüren so. Und Sie erhalten zu jedem Gerät ein paar Flaschen 40 Jahre alten Scotch als ‚Produktempfehlung‘ dazu.“

„Machen Sie ein halbes Dutzend pro Gerät draus und ich nehme zehn.“

Sharon sieht angesichts dessen etwas besorgt aus.

„Damit kommen wir nie durch“, flüstert sie. „Die werden das Netz lahmlegen!“

„Sharon, Sharon, Sharon“, seufze ich. „Wir werden sie niemals benutzen, das ist der Trick. Wir kaufen sie und erwähnen gegenüber dem CEO, dass wir damit sicherstellen können, dass absolut niemand unser Netzwerk ausspionieren kann, ohne entdeckt zu werden. Er wird begreifen, dass die Software, mit der er die Intriganten unter seinen Junior-Execs überwacht, damit nutzlos wird. Und eines späten Abends werden alle Router aus dem Lagerraum verschwinden und auf einer Mülldeponie irgendwo in Bognor wieder auftauchen.“

„Sie meinen, der CEO spioniert die anderen Führungskräfte aus, um seinen Job zu schützen?“

„Natürlich! Ich wäre zutiefst beleidigt, wenn ich diese Software umsonst geschrieben hätte!“

„Und was, wenn er nicht mehr spioniert?“

„Bitte! Das obere Management hat die ‚familiäre Loyalität‘ eines mit Piranhas gefüllten Toilettenbeckens. Und sollte das wider Erwarten fehlschlagen, aktiviere ich den alten Klassiker: den zu 100 Prozent idiotensicheren Hardware-Zerstörungs-Trick.“

„Was ist das?“

„Die Spannung auf 115 Volt umschalten und REINSTÖPSELN! Funktioniert jedes Mal.“

„Wie viel bezahlen die dir eigentlich dafür, dass du dir so was ausdenkst?“

„NICHT GENUG!“

Kapitel 6

Das Problem, wenn man auf einer Sause – Verzeihung, auf einer „Informationsreise“ – in den Staaten war, ist der verdammte Haufen Papierkram, den man danach aufarbeiten muss. Normalerweise schiebe ich das einfach beiseite, und wenn sich einer der Sesselpupser von oben beschwert, wird ihm schleunigst die Tür gewiesen, sobald der CEO beleidigende E-Mails von dessen PC erhält. Es ist erstaunlich, was für unanständige Wörter diesen Bürohockern manchmal einfallen.

Aber diesmal ist es anders. Es ist wieder Zeit für das jährliche Budget, was bedeutet, dass ich mal wieder die Folien für „Grundlagen der Informatik“ ausdrucken muss, um dem technischen Management-Ausschuss zu erklären, warum wir über eine Aufrüstung unseres Netzwerks nachdenken sollten. Ich überlege kurz, die Folien „Dies ist ein BIT, dies ist ein BYTE“ wegzulassen, entscheide mich aber dagegen, als mir einfällt, dass einer im Ausschuss Schuhe mit Schnürsenkeln meidet, weil er sonst morgens eine Stunde länger braucht, um fertig zu werden...

Während ich plane, klingelt das Telefon. Die Anrufer-ID verrät mir, dass es ein fieses Exemplar aus der PR-Abteilung ist, das gestern – wie es der Zufall wollte – das Glück hatte, in eine Parklücke zu flutschen, in die *ich* gerade reinfahren wollte. „Glück“ ist natürlich ein relativer Begriff und unterliegt im Laufe der Zeit gewissen Korrekturen. Diese Zeit ist jetzt. Ich drücke die Taste für „Gesprächsaufzeichnung“.

„Hallo, Netzwerk-Admin“, sage ich. „Ich brauche eine PCMCIA-Netzwerkkarte für meinen Laptop. Bis Freitag, 9:00 Uhr morgens.“ Natürlich ist es Donnerstagnachmittag, 15:45 Uhr. „Ah, Geräteneuanschaffungen müssen über Ihre eigene Abteilung laufen“, sage ich. „Dann müssen Sie mir eben eine leihen. Der Bestellvorgang würde nicht rechtzeitig durchgehen. Außerdem ist es mein privater Rechner, ich muss dem CEO eine Präsentation halten, an der ich zu Hause gearbeitet habe.“ „Wäre es nicht besser, das Ganze per Backup-Disketten auf Ihren Dienstrechner zu übertragen?“, frage ich und bete innerlich um die gewünschte Reaktion. „Seien Sie nicht albern, das würde ja ein Jahr dauern, das alles zu sichern. Besorgen Sie mir einfach eine Karte, dann halte ich die Präsentation morgen direkt von meinem Laptop.“ „Nun ja, ich habe gleich einen... Arzttermin, ich werde also keine Zeit haben, Ihren Rechner für die Karte zu konfigurieren“, sage ich und gebe ihm die Chance, sich ein schönes, großes Loch zu graben. „Außerdem bin ich morgen erst gegen 9:30 Uhr im Büro.“ „Ich mach die verdammte Konfiguration selbst!“, knurrt er. „Das ist keine Raketenwissenschaft, egal was ihr Geeks uns immer weismachen wollt!“

Loch gegraben, schön tief. Jetzt geht's an die Feinarbeit am Rand... „Ich weiß nicht... wenn Sie was falsch machen oder die Karte inkompatibel ist...“ „ES IST EINE VERDAMMTE PCMCIA-KARTE! WIE KANN DIE INKOMPATIBEL SEIN?!“ Das Loch ist perfekt, es sieht eigentlich schon fast wie ein Grab aus. „Na gut, okay. Ich lege eine in den Geräteraum. Aber nehmen Sie eine Netzwerkkarte und keine SICHERHEITS-Netzwerkkarte. Kennen Sie den Unterschied?“ Er schäumt jetzt vor Wut, und es gibt keine Chance, dass er Unwissenheit zugibt. „LASSEN SIE EINFACH DIE VERDAMMTE KARTE DRAUSSEN LIEGEN, ICH HOL SIE MIR MORGEN FRÜH!“ „Na gut...“ Er legt auf.

Aus dem „Dokumentations“-Safe hole ich die „spezielle“ PCMCIA-Karte und lege sie im Geräteraum auf den Tisch. Am nächsten Tag trude ich gegen 9:30 Uhr ein, gerade rechtzeitig, um ins Büro des CEO zitiert zu werden. „WAS ZUR HÖLLE IST HIER LOS?“, tobt er. „Worum geht es?“, frage ich, die Unschuld in Person. „UM DIESE VERDAMMTE EXPLODIERENDE NETZWERKKARTE, DIE CARSON AUS DER PR BEKOMMEN HAT!“ „Explodierende Netzwerkkarte? Was für eine explo... Ach du meine Güte. Er hat doch nicht etwa versucht, eine SICHERHEITS-Netzwerkkarte in seinen Rechner einzubauen, oder? Ich habe ihm gestern gesagt, er solle beim Einbau und der Konfiguration vorsichtig sein. Die sind so programmiert, dass sie sich selbst zerstören, wenn jemand versucht, ihre Zugriffsparameter zu umgehen...“ „Mit Selbstzerstörung meinen Sie...?“ „Nun ja, da ist eine winzige Nitratladung drin, die die Schaltkreise durchbrennt...“ „Oder vielleicht ein Loch so groß wie eine Untertasse in den besagten Laptop sprengt?“ „Die ERSTE Charge hatte tatsächlich noch Kinderkrankheiten, weshalb ich sie ja im Geräteraum gesammelt habe, um sie an den Hersteller zurückzuschicken. Aber sie hätte gar nicht erst benutzt werden dürfen. Ich habe Carson gestern gewarnt, als er gefragt hat – es ist alles auf den Tonbändern...“

Viel später, als ich beobachte, wie der Name „Carson, MJ“ vom Etagenverzeichnis entfernt wird und „Carson, MJ“ höchstpersönlich vom Gelände entfernt wird, frage ich mich unwillkürlich, was die Leute eigentlich glauben lässt, sie könnten das System schlagen. Es ist ein gutes System. Es ist MEIN System. Ich mag es.

So, und jetzt zurück zur Planung für die Budgetsitzung...

Kapitel 7

Nach ein paar Tagen Abwesenheit versuche ich immer, etwas früher reinzukommen, um alles aufzuarbeiten. Als ich also gegen 11 Uhr aufschlage, finde ich den Laden unheimlich ruhig vor. Das könnte zweierlei bedeuten: Entweder hat mein Stellvertreter meine Abwesenheit nicht überlebt, oder er wurde vom Chef gehirngewaschen und beide hocken versteckt vor dem Monitor des geschlossenen „BOFH-Überwachungssystems“, das sie irgendwie während meiner Abwesenheit installiert haben. Ein kurzer Scan aller geeigneten Kamerapunkte zeigt, dass nichts derart Technisches passiert ist (vielleicht hat der Chef sich erinnert, dass es schon beim ersten Versuch nicht funktioniert hat), also warte ich auf das Klopfen an der Tür.

Ich werde nicht enttäuscht. „Morgen, Operator!“, dröhnt der Chef, während er hereinstampft. Merkwürdig, der Chef und ich sind per Du, normalerweise nennt er mich „den Bastard“. Moment mal, das ist ein ganz anderer Chef. „Sie fragen sich sicher, wer ich bin.“ Der ist auf Zack, der Neue. „Könnte man so sagen“, antworte ich. „Was ist aus der Vorgänger-Generation geworden?“ „Unerfreuliche Sache. Haben laut den Sanitätern Überwachungskameras installiert oder so was. Irgendwas machte ‚Bumm‘ und da lagen sie beide, ziemlich verkohlt und überrascht dreinschauend. Aber egal, ich bin ja jetzt da, sehen wir es also positiv.“

Unschön. Ah, sie haben es also doch mit den Kameras versucht. Ein Glück, dass ich daran gedacht hatte, alle Videokabel an den Drehstrom anzuschließen.

„Während Sie weg waren, haben wir beschlossen, ein paar Änderungen vorzunehmen“, sagt der Chef. „Wir?“ (Was ich wirklich hasse, ist, wenn jemand versucht, mein System zu ändern). „Uns ist aufgefallen, dass die Systeme hier langsam sind“, fährt er fort, „und dass wir neues Equipment brauchen, um mitzuhalten. Es scheint, als ob das neue Zeug, das sie letzten Monat gekauft haben, mit der ganzen Software einfach nicht klarkommt.“

Für eine Minute dachte ich, es gäbe Ärger; aber es scheint, als hätte sich meine Taktfrequenz-Drosselung ausgezahlt. Ein feines Stück Querdenken: Man kaufe das Gehäuse, das der Lieferant empfiehlt, takte es von 133 MHz auf 13 MHz runter und warte darauf, dass jemand schlussfolgert, man bräuchte etwas zehnmal Schnelleres für die Arbeit. Nicht nur das, der Lieferant wird auch noch verklagt, weil er uns ungeeignetes Material verkauft hat.

„Tatsächlich?“, frage ich munter. „Was hatten Sie denn im Sinn?“ „Nun, wir dachten, Sie wären am besten in der Lage, uns zu sagen, was wir kaufen sollen, da Sie derjenige sind, der die Technik versteht.“ Da hat er verdammt recht; nicht jeder versteht, wie ich die Bilder aus dem Schreibwarenlager in dieser Qualität auf den Fernseher im Kaffeeraum kriege, noch dazu mit Nicam-Stereo-Sound und Zoom-Funktion. „Überlassen Sie das mir“, beruhige ich ihn. „Ich werde sehen, ob ich zuerst noch ein bisschen mehr Leistung aus diesem Haufen hier rausquetschen kann.“ Mit etwas Glück kann ich für ein paar Monate ein paar Tausender pro Woche für „Upgrades“ abgreifen und jeden Freitagabend den Takt wieder ein bisschen hochdrehen (das ist es doch, was man unter ‚inkrementellen Upgrades‘ versteht, oder?). Am Ende habe ich genug für dieses neue

52-Zoll-„Konsolendisplay‘ zusammen, das einen Breitbildfernseher und einen eingebauten Satelliten-Decoder hat. UND der Chef wird glücklich sein, dass er ein paar hunderttausend Pfund gespart hat.

Manchmal frage ich mich, wie ich damit durchkomme. Leider bleiben da noch die profaneren Aufgaben des Tages. Der E-Mail-Filter ist enttäuschend; vielleicht fangen der CEO und das Mädel aus der Buchhaltung an, Lunte zu riechen, und benutzen Codes. Ich blättere durch das Buch der Ausreden. Oh nein, nicht „lunare Störungen“; wer soll das denn glauben? Das Telefon klingelt. Verdammt, das war unachtsam, ich habe vergessen, die Umleitung einzuschalten.

„Computerraum.“ „Oh, es tut mir schrecklich, schrecklich leid. Wirklich, schrecklich, furchtbar leid.“ Das ist nett, aber vielleicht ein bisschen wenig beschreibend. „Könnten Sie das präzisieren?“ „Ich habe gerade den Mainframe kaputt gemacht.“ Interessant. Wir haben gar keinen mehr. Ich habe ihn auf etwas mit schnellerer Grafik „downsized“, als *Doom II* rauskam. „Wie haben Sie das geschafft?“ „Ich habe gerade einen Eintrag in unseren Werbeverteiler hinzugefügt, mit einem Tippfehler drin, und jetzt antwortet der Mainframe nicht mehr. Es ist erst mein zweiter Tag hier und ich habe den Computer kaputt gemacht.“ „Von wo aus rufen Sie an?“ „Marketing.“

Damit wird alles klar. Sie hängt an dem Segment, das für die nächste halbe Stunde „versehentlich“ kurzgeschlossen ist. Das erinnert mich daran: Ich muss eine Funktion für zufällige Störungsdauern einbauen, bevor jemand merkt, dass ich jede Netzwerkstörung in exakt neunundzwanzig Minuten behebe.

„Okay, keine Sorge. Vor wie vielen Minuten haben Sie den Eintrag abgeschickt?“ „Vor etwa zwei Minuten.“ „Kein Problem. Da es die Datenbank Ihres Chefs ist, kontaktiert der Mainframe ein automatisches System auf seinem PC, das die Transaktion bestätigen muss, bevor der Mainframe sie akzeptiert. Solange Sie in den nächsten... äh... 23 Sekunden in sein Büro kommen und den Netzwerkstecker rausziehen, wird die Transaktion nicht rechtzeitig zur Bestätigung dort angekommen sein.“ „Oh danke, danke! Wie kann ich Ihnen jemals genug danken?“ Mir fallen da ein paar Wege ein, aber sie hat schon aufgelegt und ist losgerannt, und ich finde mich dabei wieder, wie ich „Es ist das gelbe Kabel!“ in den leeren Raum rufe.

Ich warte darauf, dass das Telefon klingelt. In Anbetracht dessen, dass es ein 20-Sekunden-Lauf ist und ihr Chef weitere 15 Sekunden braucht, um zu begreifen, warum eine Sekretärin plötzlich hereinstürmt und alle Kabel aus seinem Rechner reißt, nutze ich die Gelegenheit für ein kurzes ‚grep‘ im FTP-Log. Zehn GIFs und vierzehn JPEGs, der Download wird eine Weile dauern, also teile ich mir am besten ein größeres Stück von der Standleitung zu... es wird den anderen nicht schaden, sich für eine Weile 8 kbit/s zu teilen.

Das Telefon klingelt, drei Sekunden zu früh. „Computerraum?“ „Ja?“ „Können Sie mir erklären, warum meine Sekretärin gerade hier reingestürmt ist und meinen PC demoliert hat, mit der Behauptung, Sie hätten ihr das gesagt?“, verlangt er zu wissen. Nein, sicher komme ich damit nicht durch. Das muss er doch durchschauen...

„Lunare Störungen.“ Die plötzliche Aura von Mitgefühl am anderen Ende der Leitung sagt mir, dass ich wieder einmal damit durchgekommen bin. Nicht nur ein hübsches Gesicht, sondern ein Bastard-Astronom aus der Hölle...

Kapitel 8

Ich sitze an meinem Schreibtisch und konfiguriere gerade meinen Netzwerkmonitor um, als das Telefon klingelt. Die Anrufer-ID verrät mir, dass es einer der Berater aus der Abteilung der Erbsenzähler im sechsten Stock ist. Ich nehme den Hörer ab, sage „Falsch verbunden“ und lege wieder auf.

Ich *weiß*, dass es eine falsche Nummer ist – meine ist intern nämlich gar nicht gelistet. Die Nummer, die tatsächlich im Verzeichnis steht, klingelt (glaube ich) in einer abgeschlossenen Rumpelkammer im Keller durch. Gerüchten zufolge wurde dort sogar schon mal abgehoben... Netzwerk-Engineering hat, genau wie eine exklusive Kreditkarte, eben seine Privilegien.

Das Telefon klingelt erneut, und ich fange an, mir Sorgen zu machen. Zweimal an einem Tag ist dann doch etwas übertrieben. „Hallo?“, frage ich, ohne zu viel preiszugeben. „Ist da der Netzwerktechniker?“, fragt eine Stimme.

Das beunruhigt mich noch mehr. Es gibt nur eine einzige Person, die meine Durchwahl kennt – das ist der Systemoperator, und der weiß eigentlich genau, dass er sie niemals an einen User weitergeben darf. Zumindest dachte ich, er wüsste es besser. „Ja?“, antworte ich. „Ich habe ein kleines Problem mit meiner Verbindung“, sagt die Stimme. „Rufen Sie den Helpdesk an“, erwidere ich und lasse den Hörer zurück in die Gabel fallen.

Und wieder fängt das Ding an zu klingeln. „Ich habe den Helpdesk schon angerufen!“, jammert die Stimme. „Die haben gesagt, ich soll Sie anrufen!“

Oh weh. Hier laufen gleich drei Dinge gewaltig schief: Erstens, ein User kennt meine Durchwahl, was zweitens bedeutet, dass der Helpdesk wieder mit dem Operator getratscht hat; aber noch viel wichtiger: Drittens, der Operator gibt meine Nummer an Leute raus. Das ist gar nicht gut. Wenn ich Anrufe gewollt hätte, hätte ich eine Anzeige in der Rubrik „Bekanntschafte“ aufgegeben. Ich gehe der Sache am besten sofort auf den Grund, bevor sie völlig aus dem Ruder läuft.

„Warum hat der Helpdesk gesagt, Sie sollen mich anrufen?“ „Weil sie nicht wissen, was die Beschriftung auf den Patchpanels bedeutet.“

Mein Netzwerkmonitor fängt jetzt an, mich anzupiepsen, was meinen Besorgnisgrad in die oberen Prozentbereiche treibt. „Auf *meinen* Patchpanels?“, frage ich. „Nein, auf denen hier oben in unserem Bereich im sechsten Stock.“ „Doch. Meine Patchpanels. Die, die ich vor jedem anderen wegschließe“, schäume ich. „Nun, ich...“ „Moment mal. Eine Frage: Was hatten Sie im Verteilerschrank zu suchen?“ „Tja, meine Verbindung war weg, also habe ich...“ „Also sind Sie in den Verteilerschrank eingebrochen?“ „Nein, nicht eingebrochen – der Operator hat mir den Schlüssel gegeben.“ „Der Ex-Operator hat Ihnen den Schlüssel gegeben?“ „Ja.“

Ich schnappe mir das Telefon, gehe zum Sichtfenster und mache den Operator auf mich aufmerksam. Er verlässt den Raum und kommt in meine Richtung auf den Flur. „Und Sie haben

irgendwas angefasst, nicht wahr?“, frage ich ins Telefon, wohlwissend, dass das Schlimmste eingetreten ist. „Äh... ich... also...“ „Die hübschen Lichter haben Sie magisch angezogen, und Sie haben irgendwas angefasst. Leugnen zwecklos, ich weiß es, und Sie wissen es auch. Und wenn ich mich nicht irre, wird es auch der Großteil Ihrer Abteilung sehr bald wissen. Was haben Sie angefasst?“ „Na ja, ich dachte, der Router wäre vielleicht abgestürzt, also habe ich...“ „Stopp! Nächste Frage. Woher kennen Sie das Wort ‚Router‘?“ „Das habe ich in einem Handbuch gelesen, das ich bei Di...“ „WAS?! Sie haben also auch noch verbotene Literatur gelesen?“ „Es ist nicht verboten, zu le...“ „Halt! Das Buch stand in der Technik-Abteilung, richtig?“ „Nun, es...“

Inzwischen ist der Operator in meinem Büro angekommen und hat die Bedeutung der Töne begriffen, die aus dem Netzwerkmonitor dringen. „Was hatten Sie in der Technik-Abteilung zu suchen? Sie wissen genau, dass Sie dort nichts verloren haben! Aber lassen Sie mich das Ganze mal zusammenfügen: Sie überfliegen einen technischen Wälzer, warten auf Ihre Chance, beeindrucken den leichtgläubigen Ex-Operator mit einem Haufen Buzzword-Lügen und booten dann – unter dem falschen Eindruck, der Router sei ausgefallen – das Gerät neu. Haben Sie, oder?“ „Äh... ja. So ungefähr. Ich wusste nicht, welcher der drei Router die Störung verursacht hat, also habe ich...“ „Sie haben sie alle gebootet, nicht wahr?“ Tatsächlich zeigt mein Bildschirm den sechsten Stock als ein einziges rotes Meer an. „Äh, ja. Ich habe mich nur gefragt, ob ich sonst noch was hätte tun sollen.“

Ich sehe den „Ex“-Operator direkt an und antworte ins Telefon: „Nun, wo Sie es erwähnen: Ja, da gibt es noch was. Das übliche Verfahren nach dem Verursachen eines massiven Netzwerkausfalls besteht darin, seine persönlichen Sachen vom Schreibtisch und vom Arbeitsplatz einzusammeln – vergessen Sie Ihre Kaffeetasse nicht – und sich dann in einen großen, offenen Bereich zu setzen, bis der Sicherheitsdienst kommt, um Sie aus dem Gebäude zu eskortieren.“ „Aber ich...“ „Oh, und stellen Sie sicher, dass man Sie nicht nach Schlüsseln oder Ihrem Dienstausweis durchsuchen muss. Ich habe gehört, dass Leuten dabei schon fiese Unfälle passiert sind. Tschüss dann! Ach, und falls Sie meine Durchwahl irgendwo aufgeschrieben haben, rate ich Ihnen, den Zettel sehr sorgfältig zu entsorgen.“

Er legt auf, und ich schicke mich an, unserem Operator zu zeigen, warum am elektrischen Tacker all diese Warnschilder kleben, dass man seine Körperteile fernhalten soll.

Kapitel 9

Ich sitze in meinem ersten Budget-Meeting des Monats, das einen und NUR einen Zweck hat: unseren Modem-Pool um 10 Modems zu erweitern. Auf der Budget-Skala sind das Peanuts, aber es setzt einen Präzedenzfall für zukünftige Sitzungen – eine Tatsache, die niemals übersehen wird. Normalerweise bekomme ich etwa ein Viertel von dem, was ich fordere (wegen „Budgetbeschränkungen“ – sprich: Die technischen Manager wollen die neuesten glitzernden Status-Symbole zum Spielen). Aber heute fühle ich mich aus irgendeinem Grund vom Glück begünstigt.

„Nun, ich sehe das Problem immer noch nicht“, sagt Technik-Manager Eins. „Es ist ja nicht so, dass die Modems 24 Stunden am Tag in Gebrauch sind!“ „Nein“, sage ich, „aber zu Spitzenzeiten haben wir eine hundertprozentige Auslastung, was uns Probleme bereitet.“ „Vielleicht sollten wir unser Personal im Gebrauch von Modems schulen?“, sagt Technik Eins süffisant. Die anderen Technik-Manager schließen sich dieser Aussage mit schoßhundartigem Nicken an.

Zeit, das Ass aus dem Ärmel zu ziehen. „Ja, Schulung ist eine Lösung, allerdings bringt sie wenig, wenn Modems über exzessive Zeiträume hinweg belegt sind...“ „Was soll das bedeuten?“, fragt Technik Zwei, der eine Ratte in der unmittelbaren Umgebung wittert. „Hauptsächlich Leute, die riesige Dateien aus den Usenet-Newsgruppen des Internets herunterladen...“ „Ah“, wirft Technik Zwei schnell ein, „vielleicht ist doch ein gewisses Maß an Erweiterung nötig.“ „...große Downloads“, fahre ich fort, „wahrscheinlich Bilddateien gewisser Art.“ „Ja, ja, ich bin sicher, wir müssen hier nicht auf nebensächliche Details eingehen.“ Technik Zwei unterbricht mich, während er leicht zu schwitzen beginnt...

„Nein, Sie haben recht“, sage ich, „überhaupt nicht nötig. Aber Newsgruppen sind nur ein Teil des Problems. Es gibt auch viele schwere Bild-Downloads von Webseiten.“ Technik Eins ist plötzlich hellwach. Er weiß (genau wie ich), von welchen Seiten ich hier rede und von welchen Bildern. UND was sie darstellen. UND, was noch wichtiger ist, wer sie herunterlädt...

Ich fahre fort... „Sollten die ‚Budgetbeschränkungen‘ natürlich Nutzungsstatistiken von unserem News-Host und Web-Cache-Server erfordern, kann ich sicher herauswählen, welche Artikel und Bilder heruntergeladen wurden, wann und von wem. Tatsächlich verzeichnet eine Seite ziemlich heftige Zugriffe durch nur einen einzigen User bei uns und...“

„Ja, ja. Wollen wir weitermachen?“, fleht Technik Eins. „Ich glaube, Sie haben einen berechtigten Punkt, und ich stehe voll hinter dem Plan, mehr Modems anzuschaffen.“ „Dem stimme ich zu“, fügt Technik Zwei hinzu. Die technischen Schoßhündchen reihen sich sofort wieder ein...

„Sicher“, sage ich, „ich denke, diese 15 Modems werden sehr hilfreich sein.“ „FÜNFZEHN!“, sagt Technik Eins. „Ihr Vorschlag lautete ZEHN!“ „Stimmt, aber bei reiflicher Überlegung halte ich es für klug, in diesem Bereich Raum für Expansion zu lassen. Finden Sie nicht auch?“

Der Moment der Wahrheit. Wird er einknicken oder nicht? Sicher ist sicher... „BESONDERS, wenn Modems dazu benutzt werden, auf Seiten zuzugreifen, die eine eher zweifelhafte Relevanz für den Zweck des Unternehmens haben, wie zum Beispiel...“ „ALLES KLAR!“, ruft Technik Eins aus. „Fünfzehn erscheint ganz... vernünftig.“

Ich bin nach einer Rekordzeit von zwei Stunden und acht Minuten aus dem Meeting raus und rechtzeitig zurück im Büro, um mein Telefon klingeln zu hören. Was soll's, ich gehe ran. „Netzwerktechniker.“ „Hallo, ist da der Netzwerktechniker?“ „Nein, tut mir leid, hier ist die Poststelle. Bitte bleiben Sie dran, ich verbinde Sie.“

Ich leite den User zur Zeitansage weiter und sehe mir die Fehlerberichte an, die sich während meiner Abwesenheit angesammelt haben. Ich schnappe mir wahllos einen, um den Eindruck von Servicebereitschaft zu erwecken. Ich rufe den User an. „Hallo, Zahlungsverkehr.“ „Hallo, hier ist Simon, der Netzwerktechniker. Ich sehe, Sie hatten ein Problem mit der Rufübernahme am Telefon?“ „Ja, ich kann die Anrufe im Büro nicht herannehmen wie alle anderen.“ „Und das haben Sie als ‚Priorität 1‘ gemeldet?“ „Nun, es ist ziemlich wichtig!“ „Okay, Ihr Problem ist offensichtlich ein... EEPROM-KONFIG-LADUNGSVERLUST.“ „Wie bitte?“ „Die Batterie, die die Informationen Ihres Telefons speichert, ist leer.“ „Aber es ist doch brandneu!“ „Natürlich. Aber es lag monatelang im Lagerraum.“ „Oh. Sollte ich mir dann eine neue Batterie besorgen?“ „Nein, nein“, schmunzle ich, „sie ist wiederaufladbar! Flitzen Sie einfach runter in die Tiefgarage und leihen Sie sich das Starthilfegerät für die Fahrzeuge. Klemmen Sie jeweils eine der großen Zangen an eine Seite der Batterie und drücken Sie den roten Knopf. In Sekunden wird Ihre Batterie wieder wie neu sein.“ „Okay, danke.“ „Nicht der Rede wert.“

Fünf Minuten später sitze ich im Verteilerraum an der Anlage. Eine der Leitungs-LEDs leuchtet für den Bruchteil einer Sekunde extrem hell auf und erlischt dann. Manche User haben es einfach verdient. Ich bin nur der Zustellmechanismus.

Kapitel 10

Ich bin nicht beeindruckt. Der Chef hat gerade das B-Wort ausgesprochen – und das völlig ohne Provokation. „Was haben Sie gesagt?“, frage ich, immer noch im Unglauben darüber, was meine Ohren mir da melden. „Oh, spielen Sie nicht den Schockierten. Ich dachte, Sie hätten Spaß daran, einen Berater zum Spielen zu haben; das lenkt Sie davon ab, die User zu ärgern.“

Ich?? User ärgern?

„Und wann kommt unser neuer Freund?“ „Gleich nach dem Mittagessen.“ Schön, das sollte mir genug Zeit verschaffen. „Und darf ich fragen, wer ihn... äh... ‚eingeladen‘ hat?“ „Nun, eigentlich war es der Finanzdirektor. Er macht sich Sorgen, dass wir offen für Hackerangriffe sind und dass Leute an vertrauliche und potenziell schädigende Finanzinformationen gelangen könnten. Also wurde beschlossen, dass eine externe Meinung das Beste wäre. Tatsächlich hat der FD diesen Kerl höchstpersönlich empfohlen.“

Ah, ich wusste doch, dass die Erbsenzähler da irgendwo ihre Finger im Spiel haben mussten. Ich weiß schon seit einer Weile, wie viel sie für Hotels für „Einzelbesprechungen“ ausgeben, aber man möchte ja nicht, dass das *jeder* erfährt, oder?

„Und wie viel verlangt er?“ Die Zahl, die der Chef nennt, ähnelt stark einer Telefonnummer. Ich frage mich... Keine Zeit zu verlieren. Zuerst muss ich ein bisschen Hardware im Gebäude verschieben; das dauert nicht länger als eine halbe Stunde. Kurz darauf bin ich mit diesem Passwort online, das ich neulich gefunden habe. Ah, genau wie ich vermutet hatte... nun, nur eine kurze E-Mail (anonym natürlich) an die Personalabteilung...

Genau in diesem Moment klopft der Neuankömmling und wartet, bis er aufgefordert wird, einzutreten. Er ist in seiner Karriere offensichtlich schon mal auf unter Strom stehende Türklinken gestoßen. Der Chef schreitet selbstbewusst hinter ihm her. „Guten Tag“, sprudelt der Chef fröhlich los. Ich habe das Gefühl, das wird er auch. „Willkommen in unserem Maschinenraum. Darf ich vorstellen: Simon, unser BOFH.“

Ein netter, fester Händedruck, aber ein wenig verschwitzt; er hat nicht gefragt, wofür BOFH steht, also ist er es offensichtlich gewohnt, Akronymen, die er noch nie gehört hat, ohne mit der Wimper zu zucken zuzustimmen. „Simon wird Sie herumführen“, fügt der Chef hinzu. „Können Sie uns und dem CEO Ihren vorläufigen Bericht heute Nachmittag als Letztes präsentieren?“ „Sicherlich. Und machen Sie sich keine Sorgen wegen der Führung; ich war schon öfter in solchen Umgebungen.“

Oh nein, das waren Sie nicht...

Er macht sich auf den Weg in Richtung Serverraum, und ich warte auf den Schrei. Stille. Er muss Gummisohlen tragen... dieser Typ weiß, was er tut. Ich beschäftige mich mit den Aufgaben des Tages und frage mich, was er wohl treibt. Er scheint jedenfalls eine lange Zeit damit zu verbringen, die Firewall anzustarren, was beruhigend ist – solange er damit spielt, kann er nichts anderes

verkorksen. Ich setze die Kaffeekanne auf, lehne mich zurück und beobachte den Überwachungsmonitor... so... jetzt müssen wir nur noch warten...

Über die Management-Konsole fahre ich den Haupt-Hub aus der Ferne runter. Der Alarm durchdringt nicht nur das dumpfe Summen der Klimaanlage, sondern wahrscheinlich auch eines seiner Trommelfelle. „WAS BEDEUTET DIESER ALARM?“, schreit er über den Lärm hinweg. Ich bringe den Alarm mit einem gezielt geworfenen Handbuch zum Schweigen. „WAS HABEN SIE ANGEFASST?“ „NICHTS... EHRlich!“ – ein klassisches Schuldeingeständnis.

Offensichtlich taub wie eine Nuss. Netter Bonus. Ich stampfe in den Serverraum und schnappe mir ein Bündel nicht angeschlossener Kabel. Okay, sie waren noch nie irgendwo angeschlossen, aber das ist nur ein unwichtiges Detail. „Was zum Teufel soll das hier dann sein?“ „Wie bitte?“ „ICH SAGTE: WAS ZUM TEUFEL SIND DAS HIER FÜR DINGER?“ „Ich... ich glaube, ich schaue mir mal die Remote-Bridges an.“

Es schlägt fünf Uhr, und wir sitzen alle im Büro des CEO. Ich, der FD, der CEO, der Chef und unser hörgeschädigter Freund, der seinen Bericht förmlich herausbrüllt, um sich selbst hören zu können. „...ALSO, BEI EINER SO UNORGANISIERTEN VERKABELUNG UND EINEM SECHZIGTAUSEND-PFUND-FIREWALL-SYSTEM, DAS WELTWEIT DAFÜR BEKANNT IST, LÖCHRIG WIE EIN SIEB ZU SEIN, IST IHR NETZWERK VOLLER LÜCKEN. WER AUCH IMMER DIESE HARDWARE INSTALLIERT HAT, IST EIN SCHWACHSINNIGER.“

Der CEO sieht mich an. „Nun?“ „Nun, Sir“, (Schleimen hilft meistens), „ich frage mich, ob ich nur ein paar Fakten erklären dürfte. Erstens wurde die Kabelsituation durch unseren Kollegen hier und seine Quadratlatschen nicht gerade verbessert; haben Sie nicht den Alarm gehört, als er auf etwas Wichtiges getreten ist? Zweitens habe ich diese Firewall eigentlich gar nicht bestellt.“ „Wer war es dann?“

Alle Augen richten sich auf den Chef, der sich plötzlich an einen wichtigen Termin erinnert und mit Panik in den Augen hinausstürmt. Einer weg, zwei übrig.

„Eine Sache noch.“ Ich sehe den CEO an. „Wie lange war unser beratender Geselle heute Nachmittag in Ihrem Büro?“ „Nun, ich habe ihn vor diesem Meeting noch gar nicht gesehen. Warum?“ „Weil unsere aktive Firewall dort drüben im Datenschrank steht“, antworte ich und deute auf eine Tür in der Ecke des Büros. „Wenn unser Freund hier also nicht für ein paar Stunden in Ihrem Zimmer gesessen hat, gibt es keine Möglichkeit, wie er unsere Sicherheit hätte bewerten können. Vielleicht hat er einfach einen vernichtenden Bericht erfunden, damit wir ihn dafür bezahlen können, unsere Sicherheit ‚in Ordnung zu bringen‘ – zusätzlich zu dem fetten Beraterhonorar. Das ist Betrug, oder?“

„Aber was ist mit der Firewall im Serverraum?“, fragt ein besorgt dreinblickender Berater. „Ach, nun ja, als der Chef sie bestellte, dachte ich, ich stelle sie lieber irgendwo hin, auch wenn sie, wie Sie richtig sagen, absolut nichts taugt. Schließlich könnte er seinen Job verlieren, wenn er sechzig Riesen für etwas verpulvert, das nur im Karton rumsteht, also dachte ich, ich helfe ihm aus. Ist Ihnen nicht aufgefallen, dass sie gar nicht am LAN angeschlossen war?“

Ein paar gewählte Worte vom CEO – in denen er detailliert beschrieb, wo er dem Berater den Scheck für das Honorar gern einführen würde – und unsere Teilnehmerzahl ist erneut dezimiert.

BONG! Die Stille wird durch den PC des CEO unterbrochen, der ihm mitteilt, dass er neue Post hat. Ich weiß, dass sie von der Personalabteilung sein muss (ich habe alles andere vorhin nach `/dev/null` gefiltert, damit diese Nachricht nicht in einer Flut von Trivialitäten untergeht). Ich entschuldige mich mit der Begründung, dass ich wahrscheinlich kein ernstes Gesicht bewahren könnte, während der CEO den FD fragt, ob er glaubt, dass ein Direktor, der einen kriminellen Berater einstellt, der zufällig mit seiner Schwester verheiratet ist, möglicherweise im Amt bleiben kann.

Während ich an meiner Konsole sitze und aus dem Fenster starre, sehe ich, wie unser Ex-FD den Inhalt seines Ex-Schreibtisches über den ganzen Parkplatz verstreut, während der Sicherheitsdienst ihn nach den Schlüsseln für seinen Firmen-Jaguar filzt. Online-Register für Geburten, Todesfälle und Eheschließungen sind doch eine wunderbare Sache...

Kapitel 11

Im Netzwerkbereich ist heute tote Hose, und aus irgendeinem Grund fühle ich mich ein wenig wie Clint Eastwood ...

„Ich weiß, was du jetzt denkst. Du fragst dich: Überwacht er den vierten Stock oder den fünften? Nun, um ehrlich zu sein, bei all dem Trubel habe ich selbst noch nicht auf den Bildschirm geschaut. Aber wenn man bedenkt, dass ich eine definierte Taste habe, um einen Kernel-Debugger auf dem Server aufzurufen, der sogar die ERINNERUNG an deinen Datenbankprozess – und die Arbeit, die du heute Morgen erledigt hast – löschen kann, solltest du dir eine Frage stellen: Hab ich heute Glück? ... Na, was ist? ... Kleiner Strolch?!“, herrsche ich ihn an.

Ich höre das Klappern des Hörergehäuses an der Wand, und vor meinem geistigen Auge sehe ich fast schon, wie der verängstigte Buchhalter zurück ins Büro huscht, um die Verbindung zur Datenbank noch vor der Failover-Zeit ordnungsgemäß zu schließen.

Da mein geistiges Auge nicht mehr das ist, was es einmal war, schalte ich durch meine Überwachungsmonitore im vierten Stock, bis ich einen nerdigen Typen sehe, der schwer bepackt mit Mittagessen auf schnellstem Weg zu seinem Büro eilt. Ich klicke auf das Sicherheitsfenster und deaktiviere die „Tür öffnen“-Knäufe im Treppenhaus.

Ich wünschte fast, ich hätte den Ton der Kameras eingeschaltet, damit ich das dumpfe Aufschlagen hören könnte, wenn die Tür nicht aufgeht, aber man kann nicht alles haben.

Regel 75 der Netzwerk-Ops: Melde niemals einen Fehler von einem Gerät im Pausenraum aus. Besonders dann nicht, wenn dein Büro ein Stockwerk höher und am anderen Ende des Gebäudes liegt.

Ich mache mich wieder an meine Arbeit, die heute darin besteht, die Magnetkarten-Zugangskontrolle zu „reparieren“. Anscheinend gab es da einen Logikfehler, von dem niemand etwas wusste, bis ein besonders nerviger Verkaufsberater am langen Feiertagswochenende versehentlich im Sicherheitsbereich eingeschlossen wurde. Der arme Kerl war ein sabberndes Wrack, als sie ihn fanden – anscheinend spielten dort drin auch alle 10 Minuten die Sirenen und Sprinkleranlagen verrückt.

Das zeigt mal wieder, dass man nicht vorsichtig genug sein kann, wenn man jemandem, der mit Netzwerk-Magazinen beladen ist, nicht den Aufzug aufhält ...

Ich lade den originalen Magnetkarten-Microcode über meine spezialisierte, gepatchte Version und bescheinige dem System beste Gesundheit. Es war offensichtlich ein außergewöhnliches Hardwareproblem und hatte rein gar nichts mit dem Netzwerk zu tun ...

Während ich im Serverraum bin, trifft eine Festplatte als Vorbereitung für einen Austausch ein, was bedeutet, dass der Techniker nicht weit sein kann. Blitzschnell habe ich den Karton offen, wickle

ein paar Büroklammern um die Stromanschlüsse auf der Rückseite der Platte und lege sie zurück in die Verpackung.

Nur wenige Sekunden später trifft ein Servicetechniker im Nadelstreifenanzug ein. „Hallo, ich bin hier, um das defekte Laufwerk auszutauschen“, trötet er. Ich führe ihn zu der Maschine, auf der der Fehlerstatus angezeigt wird, und er macht sich an die Arbeit. „Soll ich das System herunterfahren?“, frage ich. „Oh nein, wussten Sie nicht? Diese Maschine ist gespiegelt und Hot-Swap-fähig. Ich ziehe einfach die Abdeckung so ab...“ *Klack!* „Löse diese beiden Befestigungsschrauben, schnappe mir die neue Platte und... Hey, haben Sie diese Tüte geöffnet?“ „Nein, die muss so geschickt worden sein.“ „Oh. Das war wahrscheinlich das Büro, als sie sie vorformatiert haben.“

Er hat nun „Lügen gegenüber dem Kunden“ zu seiner Liste der Sünden hinzugefügt. Tragisch. Er fährt fort: „Ich nehme die neue Platte in die eine Hand, schiebe die alte Platte so heraus ... lege sie so auf den Boden ...“ *Plonk!* „Und schiebe die neue so hinein ... und ...“ **BUMM!**

Der Geruch von Ozon verrät mir, dass sowohl die Büroklammern als auch das Netzteil Geschichte sind. Zeit, den Unschuldigen zu spielen. „Was zur Hölle ist passiert?!“, fahre ich ihn an. „Äh, es scheint, dass das Ersatzlaufwerk leicht fehlerhaft war, und die zusätzliche Last könnte Ihr Netzteil überfordert haben.“ „Sie haben unsere Maschine in die Luft gejagt!“ „Nein, nein, es ist nur ein Problem mit der Stromversorgung. Alles, was ich tun muss, ist, die Platte so herauszuziehen, den Strom auszuschalten und diesen Schalter umzulegen, um auf das andere Netzteil umzuschalten. Jetzt schalte ich sie ein und ...“ Nichts passiert. „Es passiert überhaupt nichts!“ Er serviert mir den Klassiker aller Techniker: „Das ist ja interessant!“ „Ja, das hat der Techniker gestern auch gesagt, als er das andere Netzteil geschrottet hat.“

Ein Netzwerk-Überlastungsalarm rüttelt mich vor meinem Terminal wach, und ich merke, dass das alles nur ein schöner Traum war. Na ja, ich schätze, ein Netzwerktechniker muss seine Grenzen kennen.

Das Telefon klingelt, ich nehme ab. „Ich weiß, was du jetzt denkst ...“

Kapitel 12

Es ist mal wieder Zeit für einen neuen Chef. Da dies das Ergebnis politischer Ränkespiele ist, in die ich nicht involviert war, bin ich besorgt. Doppelt besorgniserregend: Der offizielle Büro-Funk (Sharon, die Sekretärin des Ex-Ex-Chefs) meldet, dass der Neue ein **Erbsenzähler** ist!!!

Ein neuer Chef ist schon schlimm genug, da sie sich alle dadurch profilieren wollen, dass sie die Abteilungshierarchie umbauen, um sie von einem verkümmerten Geldgrab in eine glitzernde und umjubelte Service-Sparte zu verwandeln. Aber ein Erbsenzähler ist garantiert noch viel schlimmer! Erbsenzähler haben den Ruf, Umstrukturierungen durchzuführen, die schlimmer sind als die eines halbblinden, epileptischen Pokerspielers in einer Disco.

Um diesen Posten zu bekommen, muss er entweder:

- den CEO mit seinen glänzenden Träumen komplett eingeseift haben, oder
- herausgefunden haben, dass die Innenausstattung des CEO-Büros die Firma zwar zehntausende Pfund kostete, die Renovierung des kompletten Privathauses des CEO hingegen nur 47 Pence.

Erstaunlich, was man so erfährt, wenn man einen passiven Fax-Empfänger an die private Faxleitung des CEO klemmt ...

Es ist Montagmorgen, 9:15 Uhr, und die gesamte Abteilung wartet mit angehaltenem Atem auf die Ankunft von Gerry, dem neuen Oberbefehlshaber. Er taucht aus dem hinteren Treppenhaus auf und erwischt die halbe Belegschaft dabei, wie sie sehnsüchtig auf die Fahrstuhltüren starrt – eine nette Abwechslung zum normalen Starren auf die Uhr.

Sofort beruft er ein Meeting ein, um seine „abteilungsinternen Sparmaßnahmen“ zu diskutieren. Niemandem aus dem Team ist das wirklich wichtig; wir wurden in den letzten zwei Jahren so oft hin- und hergeschoben, dass die Wände auf Rollen stehen und das Raumverzeichnis eine Kreidetafel ist. Nicht einmal X.500 kommt da noch mit.

Das Meeting plätschert dahin mit den üblichen alpträumhaften Personal-Umgruppierungen (PC-Support zu den Telefonisten; Unix-Operatoren zur Teeküche-Dame und so weiter). Die Gruppen werden in „Wissenseinheiten“ umbenannt, damit jeder ein warmes Gefühl bei der Umstrukturierungs-Verarsche bekommt, die ihm gerade serviert wurde.

Dann nimmt das Meeting eine Wendung zum Schlechteren, als die Gleitsichtbrille des Todes auf mir zur Ruhe kommt. „Simon, als Netzwerktechniker wirst du auf deiner Position am Helpdesk von unschätzbarem Wert sein. Deine Mitarbeit wird sicherstellen, dass die Lösungszeiten bei Netzwerkfehlern dramatisch sinken ...“

Ich glaube, ich muss nicht erwähnen, dass die Chancen, dass ich eine Stelle am Helpdesk annehme, so gering sind, dass ein magersüchtiger Äthiopier im Hungerstreik dagegen wie

Schweinchen Dick aussehen würde.

Auf dem Weg zurück in mein Büro wird mir klar, dass ich das Beste daraus machen kann, indem ich entweder aus der Hölle auferstehe, in die man mich gerade verbannt hat, oder indem ich meine Zeit mit sinnloser Rache verschwende. Ich lasse eine Münze entscheiden ... Kopf. Rache also. Ein plötzliches Erdbeben erschüttert die Münze auf „Zahl“. Rache also. „Kante“ war auch verdammt nah dran.

Der Weg ist frei. Gerry hat offensichtlich das Wochenende damit verbracht, dies auszuformulieren, und wird in Kürze eine Salve von Memos sowohl in der Abteilung als auch an die Führungsebene abfeuern. Ich staube meine „Router-Text-Änderungs-Software“ ab (ein simples Stück Code, das einfach Pakete beobachtet und gelegentlich einen Rechtschreibfehler einbaut oder eine Null an das Ende einer Zahl hängt), nehme ein paar Modifikationen vor und lade sie auf die Netzwerk-Hardware hoch. Um auf der sicheren Seite zu sein, lade ich auch den Duplikator-Code hoch.

Nur wenige Minuten später piept meine Workstation, als eine E-Mail vom Chef reinkommt. Ein Memo, das die im Meeting getroffenen Entscheidungen bestätigt, wenn ich mich nicht irre. (Was ich nie tue. Nie tat. Nie tun werde.) Ich muss die Nachricht gar nicht erst öffnen, um zu wissen, dass die „An:“-Zeile mit einer kreativen Abfolge von Kraftausdrücken umgeschrieben wurde.

Zwei Minuten später klingelt das Telefon. Die Anrufer-ID meldet: „Big Guy“. „Was zur Hölle ist mit dem System los?“, knurrt der CEO. „Wie meinen Sie das?“, frage ich mit mitfühlender Besorgnis. „Mein Drucker spuckt dasselbe Memo immer und immer wieder aus und ich bekomme ständig dieselben E-Mails!“ „Das ist doch nicht etwa von Gerry, oder?“ „Doch, warum?“ „Oh, er hat wahrscheinlich mal wieder an seinem Drucker und den Einstellungen seines Mail-Clients herumgespielt. Ich werde das schleunigst in Ordnung bringen.“

Der CEO legt auf, und ich fahre den Router runter, womit das Problem gelöst ist. Runde eins geht an mich, denke ich. Ich würde den Chef ja anrufen, aber er scheint gerade ein recht dringendes Gespräch mit dem CEO zu führen. Vielleicht später ...

Fortsetzung folgt ...

Kapitel 13

Es ist ein heißer Morgen, und ich habe die Sicherheitsfenster für etwas „Klimatisierung“ aufgehebelt. Das hat den unschönen Nebeneffekt, dass am Sicherheitspult eine Warnlampe aufleuchtet, aber aufgrund eines CAD-Verkabelungsfehlers, der nie ganz geklärt wurde, gibt es nur eine einzige Lampe für die 204 Fenster auf sechs Stockwerken. Es wird also etwa eine Stunde dauern, bis der Sicherheitsdienst mich findet.

In der Zwischenzeit ist der Chef in mein Bald-nicht-mehr-Büro gestürmt, weil er mich heute Morgen beim Plausch mit dem CEO beobachtet hat und wissen will, worum es ging ... Nach dem E-Mail- und Drucker-Debakel der letzten Woche hält er sich bedeckt, bis seine große Umstrukturierung die süßen Früchte des Sieges trägt. Da die Smalltalk-Fähigkeiten des Chefs nicht einmal bis zum Wetterbericht reichen, braucht er nur 10 Sekunden, um zum Punkt zu kommen.

„Und, was wollte der CEO heute Morgen?“ „Der CEO?“, frage ich und spiele den Dummen bis zum Anschlag. „UNSER CEO!“, wiederholt er etwas harsch. „Sie haben vor dem Gebäude mit ihm geredet.“ „Ach, *der* CEO“, sage ich. „Nun, er war besorgt, dass wir auf der oberen Managementebene nicht genügend Redundanz haben.“ „Tatsächlich?“, ruft der Chef aus, die Augenbrauen im Steilflug. „Ich dachte nicht, dass er überhaupt etwas von Netzwerken versteht.“ „Versteht er auch nicht“, antworte ich süffisant. „Sie sind gefeuert!“

„Wovon reden Sie da?“, verlangt er zu wissen. „Gefeuert. Sie wissen schon: entlassen, freigestellt, terminiert. Rationalisiert!“ „Das glaub ich Ihnen nicht!“, höhnt er. „Natürlich nicht. Der CEO *wollte* es Ihnen ja persönlich sagen, aber er schuldete mir noch einen Gefallen ...“ „Er schuldete *Ihnen* einen *Gefallen*?“ „Ja, weil ich ihn auf diese Rechnung aufmerksam gemacht habe.“ „Rechnung?“ „Ja, die von Ihnen für die zwei Großbildfernseher, die heute Morgen an Ihre Privatadresse geliefert wurden – verbucht unter ‚erweiterte Kommunikationsausrüstung‘.“

„Ich habe keine Fernseher bestellt!“ Ich krame bedächtig ein paar Papiere hervor. „Das ist also nicht Ihre Unterschrift?“, frage ich und zeige auf das Blatt. „N ... nun, ich gebe zu, es gibt eine gewisse Ähnlichkeit, ab ...“ „Sollte es auch, ich habe eine Woche und zwei Ihrer Souvenir-Kugelschreiber von der Airline gebraucht, um sie zu perfektionieren! Das Papier hat sogar Ihre Fingerabdrücke drauf!“ „Das kann nicht sein! Ich habe das Ding noch nie im Leben gesehen.“ „Haben Sie gestern etwa nicht Ihren Laserdrucker mit Papier aufgefüllt, als es leer war?“ „Ich ...“ „Das war ziemlich dämlich, oder?“ „Ich kann nicht gla ...“ „Glauben Sie es ruhig. Aber es ist halb so wild. Wenn Sie dem Dienst für digitalisierte Unterschriften vertraut hätten, hätten wir dieses Gespräch schon vor einer Woche und zwei Stiften geführt – so haben Sie sich wenigstens etwas Zeit erkaufte. Das ist eine Woche mehr, bevor die Pfändungsankündigung für Ihre Hypothek eintrifft ...“

„Sie Bastard!“ „Leibhaftig, der Einzige, voll im Dienst und gerade dabei, Ihre ausstehenden Urlaubstage zu manipulieren! Oh, sehen Sie mal! Ist das nicht der Sicherheitsdienst, der gerade nach Ihnen sucht?“

Er weicht zurück, direkt durch das offene Sicherheitsfenster und zwei Stockwerke in die Tiefe. Es geht doch nichts über ein paar Knochenbrüche, um einen bei der Arbeit mal so richtig auszubremsten. Der Sicherheitsdienst ist natürlich in weniger Zeit vor Ort, als man braucht, um einen WAN-Router mit 10 Slots über ein 150-Baud-Modem vollständig neu zu konfigurieren. (Das geht nicht schnell, falls Sie sich das fragen). Der CEO ist ebenfalls anwesend.

„Was ist passiert?“, fragt der CEO. „Nun“, sage ich, „schwer zu sagen. Er hat irgendwas von einer Bestellung und Fernsehern und Zeug gefaselt. Ich sage es ja nur ungern, aber ich glaube, der Stress wurde ihm zu viel. Der Suizidversuch war wohl nur ein Hilfeschrei ...“ „Kein Schrei, der von dieser Firma beantwortet wird!“, knurrt der CEO. „Der ist hier raus!“

Guter alter CEO, loyal bis zum bitteren Ende! Und wenn man bedenkt, dass er heute Morgen noch zuckersüß war, als wir diesen netten Plausch über seine exzellente Wahl des Schneiders hielten. Man sagt, ich spiele auch ein verdammt gutes Poker.

Kapitel 14

Es ist ein seltsamer Dienstagmorgen. Trotz seines unglücklichen Sturzes aus dem Fenster hat mein Ex-Chef, der Erbsenzähler, es anscheinend geschafft (zweifellos unter Androhung von Gewalt), wieder einen Job in der „Zentrale der Erbsenzähler“ im sechsten Stock zu ergattern.

Seit gestern – nun auf einen Elektrorollstuhl angewiesen – hat er eine Bestandsaufnahme der gesamten Abteilung initiiert, bis hin zum letzten Routerkabel. Eine Inventur allein der großen Brocken dauert für vier Personen etwa eine Woche, das hier ist also reine Boshaftigkeit nach seinem tragischen Missgeschick am Straßenrand vor zwei Wochen. Manche Leute lernen es einfach nie ...

Die Bestandsaufnahme ist ein potenzielles Problem. Ich bin mir nicht sicher, ob ich möchte, dass jemand von meiner einzigartigen und recht lukrativen Strategie zur „Anlagenentsorgung“ erfährt ...

Seine frühere Position in unserer Abteilung wurde vorübergehend von einem der technischen Manager übernommen, der das schon öfter gemacht hat. Tatsächlich so oft, dass er zwei Sätze Visitenkarten besitzt. Der Interims-Chef trudelt gegen 10 Uhr morgens ein.

„Simon?“ Ich blicke von meinem Ethernet-Monitor auf. „Jap?“ „Hast du Gerry heute Morgen gesehen?“ „Gerry?“ „Deinen letzten Chef? Du weißt schon, der, dessen halber Körper in Gips steckt und der in einem Rollstuhl festgeschnallt ist?“ „Oh, Gerry! Nein, heute Morgen noch nicht.“ „Seltsam. Wir haben ihn wegen dieser Inventur-Sache angerufen und in der Buchhaltung hat ihn auch keiner gesehen.“ „Tatsächlich?“ „Nein. Und anscheinend haben sie bei ihm zu Hause angerufen – er ist schon um 7 Uhr losgefahren.“ „Mhm. Tja, ich habe keine Ahnung. Wo wir gerade von vermissten Dingen sprechen: Hast du diesen SNMP-gesteuerten Antennen-Servosatz und die Mobilfunk-basierte SNMP-Linkbox gesehen?“

Er runzelt eine Weile die Stirn. „... Nein.“ Er überlegt kurz. „... Wofür war das gedacht?“ „Nun, zusammen wollten wir sie benutzen, um die Ausrichtung und Neigung unserer Satelliten-Link-Antenne zu steuern.“ Er denkt noch eine Minute nach. „Das hast du nicht getan!“ „Was habe ich nicht getan?“, frage ich unschuldig und bin heimlich überrascht von der technischen Kompetenz und dem Weitblick dieses Typs. „Du hast sie verloren!?“

Wieder einmal ist mein Glaube an das System wiederhergestellt. Hätte er gesagt: „Du hast Gerrys Rollstuhl per SNMP ferngesteuert“, hätte ich eine ernsthafte ethische Krise am Hals gehabt. „Nein, nein“, sage ich. „Ich bin sicher, die liegen hier irgendwo rum. Ich habe sie gestern erst konfiguriert.“ „Oh.“

Thema beendet. Er sieht sich nach etwas um, mit dem er den Tag füllen kann. „Neues Spiel?“, fragt er und zeigt auf meinen Laptop, komplett mit nagelneuem Modem ... „Neues Spiel? OH! Ja, neues Spiel. Ganz neu. Einen Tag alt. Habe heute Morgen erst angefangen.“ „Was muss man da machen?“ „Nun, das Ziel ist es, den, äh, Roboter durch die Straßen von etwas zu manövrieren, das wie Cornwall aussieht.“ „Das ist alles?“ „Mhm.“ „Kein besonders tolles Spiel, oder?“ „Ich weiß nicht

recht. Ich ziehe eine gewisse Befriedigung daraus. Ich spiele schon seit 7 Uhr heute Morgen. Besonders befriedigend war es, als ich ihn dreimal durch eine dieser automatischen Waschanlagen gefahren habe ...“ „Oh ja! Okay, macht es dir was aus, wenn ich es mal versuche?“ „Ganz meinerseits!“

Fünf Sekunden später ... „Hoppla.“ „Was ist passiert?“ „Ach, ich war nicht an die Steuerung gewöhnt, ich habe ihn in dieses Gully-Dingsbums gefahren und er ist verschwunden. Wie bekommt man ein neues Leben?“ „Indem man einen anderen Buchhalter zum Chef ernennt?“ , schlage ich vor und entferne damit die Watte aus seinem vernebelten Gehirn.

Seine Augen weiten sich leicht, während sich mein reichhaltiger Stapel an Hinweisen in seiner grauen Substanz zusammensetzt. „Das hast du nicht getan!“ „Nein. *Du* hast es getan. Ich habe nur zugesehen. ‚Zeuge der Anklage‘, könnte man sagen.“ „Aber ich dachte ... Sie Bastard!“ „Keine Sorge“, sage ich. „Mit schwerer Körperverletzung sind sie heutzutage ziemlich gnädig. Als Ersttäter kommst du in zwei oder drei Jahren für eine Bewährung infrage – vorausgesetzt, es ist dein erstes Vergehen. Oh – und natürlich nur, wenn er überlebt.“

Er verschwendet mehrere Lungenfüllungen feinsten Luft damit, über Abteilungsloyalität und so weiter zu faseln. Ich schalte geistig für eine Weile ab, bis das Geleier aufhört. Schließlich bemerkt er es. „Okay, was willst du?“ „Zwei neue Router, einen Backup-FDDI-Hub und einen vollen ISDN-Anschluss für meine Wohnung, zu Testzwecken.“ „Verstehe ... Okay.“ „Exzellent. Hier unterschreiben.“ „Aber das ist ein blanko Bestellformular!“ „Dieser Gully sah ziemlich tief aus, nicht wahr ...“

Er unterschreibt, ich lächle gütig, er geht. Networking ist schon eine drollige Welt ...

Kapitel 15

Die Zeit des Wohlwollens ist wieder einmal angebrochen, und der endlose Reigen der Weihnachtsfeierlichkeiten steht kurz bevor. Gerry, der Ex-Chef aus der Erbsenzähler-Zentrale, wurde aus dem Gully gezogen – mit nur leichten Verletzungen am SNMP-Servo-Set, das an seinem Rollstuhl befestigt war. Leider wurde das Gehäuse durch das Seifenwasser aus der Waschanlage etwas in Mitleidenschaft gezogen, aber nichts allzu Ernstes.

Ich lehne mich in meinem Sessel zurück und überlege, alle User darüber zu informieren, dass sie sich wegen „wichtiger Wartungsarbeiten“ ausloggen müssen, damit die Jungs vom System in Ruhe eine ernsthafte Runde Netzwerk-DOOM II zocken können.

Ich überlege es mir noch einmal anders, starte gerade den Server neu und ändere das Login-Skript, als das Telefon klingelt. Keine Anrufer-ID. Schlechte Nachrichten. Ich habe alle Büro-, Mobil- und Privatnummern in der Identifizierung gespeichert. Ich nehme ab.

„Fangen Sie an zu reden.“

„Simon, hier ist Gerry.“

„Hi Gerry“, sage ich sachlich.

„Du wirst damit nicht durchkommen, das weißt du. Ich weiß, dass du meinen Rollstuhl ferngesteuert hast. Du bist wirklich ein ausgemachter, verfluchter Bastard.“

Nun, was hat es für einen Sinn, *den* „Bastard Operator From Hell“ einen Bastard zu nennen? Ich meine, was erwartet er? Dieses Gespräch führt zu nichts. „Hören Sie auf zu reden“, sage ich und lege das Telefon sanft zurück auf den Tisch. Kurz, aber schmerzlos. Das gefällt mir.

Ich speichere die Nummer, von der Gerry angerufen hat, in der Datenbank. Es ist das Münztelefon im Privatkrankenhaus der Firma. Manche Leute lernen es einfach nie, niemals ... Ich mache mich an die Arbeit. Weihnachten ist so eine gute Zeit, um ein wenig in der Büro-Politik herumzustochern.

Ich wühle das automatische Telefonprotokoll auf dem Handy des Chefs aus und starte eine Schnellsuche nach: „Es tut mir leid, Schatz, aber das ist genau der Tag der Weihnachtsfeier.“ Es ist erstaunlich, was CTI-Technologie heutzutage alles leisten kann.

Ich tauche in die E-Mails ab und schreibe einen simplen, regelbasierten Filter. Ich leite das „An alle“-Memo der Haustechnik bezüglich der Weihnachtsfeier direkt an mich um.

Zurück zu Doom II und zum Glückhsein. Später am Nachmittag trifft die E-Mail ein. Die Haustechnik bittet um Vorschläge für die Weihnachtsfeier. Wie nett von ihnen. Als Veranstaltungsorte stehen eine Bootsfahrt oder ein Scheunenfest (*Barn Dance*) am 14. zur Auswahl. Was rauchen diese Leute eigentlich?

Ich überprüfe den Terminkalender von Sharon (der Sekretärin des Chefs). Bis jetzt läuft alles nach Plan. Ich leite die E-Mail weiter, und alle Kunden dürfen demokratisch über ihren bevorzugten Ort abstimmen. Wie rührend.

Die E-Mails kommen zu mir zurück. Es scheint, als wolle die Mehrheit die Bootsfahrt am 14. Ich rechne meine Version der Gesamtzahlen für die Haustechnik automatisch zusammen – ich bin eben hilfsbereit.

Bevor ich die Mail an die Haustechnik weiterleite, füge ich noch eine kleine Notiz hinzu: Ich hätte einen Anruf von Gerry erhalten und fände es eine schöne saisonale Geste, wenn wir zusammenlegen würden, um ihm Blumen, Champagner und Pralinen zu kaufen. Vielleicht könnten wir sogar arrangieren, dass ihn eine Limousine mit Chauffeur zurück zur Party bringt – vorausgesetzt, die Ärzte sind mit dem Operieren fertig.

Ich füge hinzu, dass es mir lieber wäre, wenn die Haustechnik das Ganze für mich abwickeln könnte. Es ist so vulgär, seine Wohltätigkeit zur Schau zu stellen. Die Liebe ist langmütig und freundlich und all das ... Die Haustechnik erhält ordnungsgemäß meine „hilfreiche“ E-Mail und verkündet die Entscheidung zur Weihnachtsfeier. Sie haben eine Menge Geld für Gerry gesammelt, und der Ort wird das Scheunenfest sein – aber da viele Leute überraschenderweise am 14. nicht können, wird der Termin auf den 13. vorverlegt. Ein Unglückstag für manche.

Ich warte 10 Minuten. Wie bestellt kommt der Chef herein, kreidebleich und völlig sprachlos. Ich helfe ihm auf die Sprünge.

„Problem, Chef?“

„Sozusagen ...“

Er tut so, als wolle er den Ernst der Lage verbergen. Ich hatte gesehen, wie viel er auf seine Amex-Karte laden musste, damit die arme Sharon am 14. in einer Luxushotel-Suite übernachten konnte, anstatt sich nachts ein Taxi nach Hause zuzumuten. Ich wusste auch genau, wie schwierig es war, die Büroparty auf denselben Abend zu legen, an dem seine Frau ihren Mädelsabend hat. Ich empfinde fast Mitleid mit ihm, erhole mich aber sofort wieder.

„Ich habe die Neuigkeiten gehört. Ich konnte es auch kaum glauben. Ein Scheunenfest. Na ja, wenigstens wird Gerry glücklich sein.“

„Gerry ...?“, knurrt der Chef.

„Ja. Es war seine Idee. Er wollte die Party nicht verpassen, also hat er eine Limousine mit Chauffeur bestellt, die ihn am 13. dorthin bringt. Und natürlich kann er vom Rollstuhl aus beim Scheunentanz mitmachen, anders als in einer herkömmlichen Disco.“

„Limousine mit Chauffeur?“, ruft der Chef aus, jetzt wieder voll in Form, während ihm das Blut in die Wangen schießt. „Ich bring ihn um.“

„Das ist nicht nötig. Die Ärzte sind bereits an der Sache dran.“

Ich reiche ihm die Krankenhausrechnung zusammen mit diversen Quittungen für Champagner, Pralinen, Blumen und einer sehr, sehr hohen Telefonrechnung, die praktischerweise alle 0190er-Nummern auflistet, die Gerry von seinem Krankenbett aus angerufen hat, sowie den Polizeibericht, der ihn wegen rücksichtslosen Gebrauchs eines Rollstuhls anzeigt.

Der Chef geht die Quittungen durch und spricht die schicksalhaften Worte: „Er ist gefeuert.“

„Aber Sie können doch keinen Mann feuern, der im Krankenhaus liegt“, sage ich und treibe ihn damit noch ein kleines Stück weiter.

„Passen Sie mal verdammt noch mal auf, wie ich das kann“, sagt der Chef und übernimmt wieder das Kommando. „Und noch was: Können Sie sagen, dass es einen Systemfehler gab und wir doch am 14. zur Bootsfahrt zurückkehren? Sie wissen doch sicher, wie man das deichselt, oder?“

Kein Problem. Ich denke, das krieg ich hin.