

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 einzuweihen...

„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 Abhörequipment 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 erkaufst 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.“

Revision #1

Created 2026-05-05 14:38:20 UTC by Oliver Schoenemann

Updated 2026-05-05 14:38:55 UTC by Oliver Schoenemann