

# 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-Newsgroups 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 Newsgroups 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.

---

Revision #1

Created 2026-05-05 14:42:57 UTC by Oliver Schoenemann

Updated 2026-05-05 14:43:39 UTC by Oliver Schoenemann