

„Wir versuchen, uns einfach auszudrücken“

*Emanuel Van den Nest
im Gespräch mit*

Felix Hartung

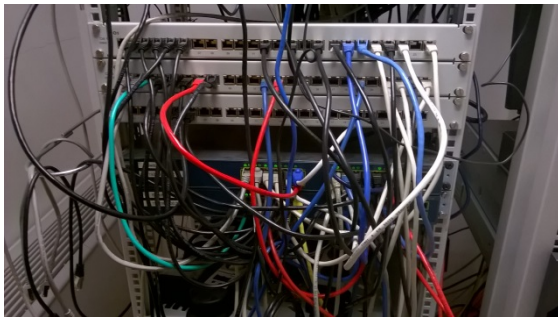
Systemadministrator für
Netzwerktechnik bei *B-IT Consulting GmbH*



Felix Hartung ist gerade aus seinem Urlaub zurückgekehrt, der nicht gänzlich frei von Arbeit geblieben ist. Seine Expertise über die Netzwerktechnik ist unter den Kunden des Serviceunternehmens B-IT-Consulting GmbH, für das er tätig ist, sehr gefragt. Medial gefragt war er bereits im Rahmen der Berufswelt- und Europameisterschaften, an denen er teilgenommen hat. Nun hat sich der 23-jährige Systemadministrator beim Frühstück die Zeit genommen, um den **NEWSletter Berufsinformation** in die Welt seines Fachgebiets einzuführen und über die Schwierigkeit zu erzählen, seine Qualifikation am Arbeitsmarkt zu vermitteln. Fast wehmütig blickt Felix Hartung auf seine Ausbildung in der HTL zurück und erklärt, wieso er sich gegen ein Studium entschieden hat. Aus eigener Erfahrung kennt er die unterschiedlichen Arbeitsfelder der Systemadministration und sieht seinen Job – trotz des Trends zur Automatisierung – nicht in Gefahr.

NEWSletter-Redaktion: *Wie würden Sie Ihren Beruf bezeichnen?*

Felix Hartung: Die Bezeichnung meines Berufs ist eigentlich Consultant, weil ich wenig für die eigene Firma mache, sondern eigentlich nur für andere Firmen. Die haben ein Problem oder wünschen sich etwas und das bearbeite ich dann. Meine Tätigkeit entspricht organisatorisch der eines Systemadministrators und mein Spezialgebiet liegt in der Netzwerktechnik. Meine Kollegen prüfen, ob der Mail- oder Webserver funktioniert und meine Aufgabe besteht darin, sicherzustellen, dass der Benutzer des PCs den Server über das Netzwerk erreichen kann. Das Netzwerk ist sozusagen die unterste Schicht, die Grundlage, die Kommunikation überhaupt erst ermöglicht.



NEWSletter-Redaktion: *Wie sieht Ihr Arbeitsalltag aus?*

Felix Hartung: Wir sind eine mittelgroße Bude mit ca. 15 Mitarbeitern. Mit unseren Kunden haben wir vereinbart, dass wir von 7.00 bis 19:00 Uhr erreichbar sind, in dieser Zeit ist unsere Hotline besetzt. Ich fange meistens um 10:30 an und höre um 19:00 Uhr auf, das ist für mich am angenehmsten. Einige meiner Kollegen haben auch Kinder, die fangen früher an. Wenn ich in die Arbeit komme, dann erhalte ich ein Ticket mit einer Aufgabe. Auf dem Ticket steht dann zum Beispiel: "Der Computer von Frau XY funktioniert nicht mehr". Das ist die Problemstellung und mit der beschäftige ich mich dann. Häufiger stoße ich auf das Problem, dass das Internet eines ganzen Unternehmens nicht mehr funktioniert. Das kann viele Ursachen haben: Entweder UPC oder A1 haben ein Problem, dann rufe ich die an. Oder die Firewall funktioniert nicht, jemand hat ein

Kabel ab- oder angesteckt. Aufgaben wie diese haben Priorität und müssen schnell erledigt werden, weil die ganze Firma nur noch eingeschränkt arbeiten kann. Je nach Größe der Firma, ist der Schaden kleiner oder größer.

„Die Hardware in der Netzwerktechnik geht nur selten oder gar nicht kaputt, da muss ich höchstens die Einstellungen ändern. Daher arbeite fast ausschließlich mit der Software der Netzwerkgeräte.“

NEWSletter-Redaktion: *Fahren Sie in so einem Fall zum Auftrag gebenden Unternehmen?*

Felix Hartung: Das ist für den Kunden relativ teuer, weil sie dann die Fahrtzeit und die Transportkosten zahlen müssten. Außerdem könnten wir dann nicht alle Aufträge bewältigen. Wir versuchen zuerst den Fehler am Telefon zu beheben. Wir leiten die Kunden am Telefon so an, dass sie das Problem vor Ort selbst lösen können, zum Beispiel, dass sie das Modem neu starten sollen. Der Neustart löst viele Probleme. Wir überprüfen dann am Telefon auch die Einstellungen des Geräts. Und wenn das alles nichts hilft und wir zum Schluss kommen, dass das Gerät kaputt ist, fahren wir zum Kunden und tauschen es aus.

NEWSletter-Redaktion: *Beschränkt sich Ihr Arbeitsort auf das Büro?*

Felix Hartung: Prinzipiell schon. Ich bin aber Netzwerktechniker, muss regelmäßig Dinge aktualisieren und konfigurieren. Wenn ich zum Beispiel eine Firewall aktualisieren und im weiteren Sinne neu starten muss, kann ich das oft nicht untertags machen, das möchte der Kunde während der Arbeitszeiten nicht. Deswegen arbeite ich auch ein- bis zweimal in der Woche am Abend, entweder im Büro oder – wenn das Wartungsfenster sehr spät am

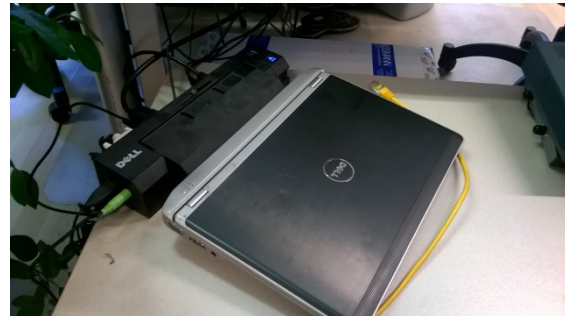
Abend angesetzt wird – von zu Hause. Durchschnittlich einmal im Monat habe ich einen Termin vor Ort. Wir betreuen ein großes Callcenter und dort ist 24 Stunden Betrieb. Updates machen wir bei diesem Callcenter nur vor Ort. Wenn da etwas schief geht, dann kann ich nur vor Ort agieren, dann muss ich direkt an den Geräten und Kabeln arbeiten. Das Wartungsfenster ist dann mitten in der Nacht, da werden im Callcenter nämlich die wenigsten Anrufe getätigt. Trotzdem müssen wir die Ausfallszeit möglichst gering halten.

„Die Hardware in der Netzwerktechnik geht nur selten oder gar nicht kaputt, da muss ich höchstens die Einstellungen ändern. Daher arbeite ich fast ausschließlich mit der Software der Netzwerkgeräte.“

NEWSletter-Redaktion: Welche Geräte bedienen Sie?

Felix Hartung: Der Laptop ist mein Hauptarbeitsgerät. Wir haben eine Dockingstation (Anm.: Anschluss für tragbare Geräte zu einem festen Netz) an der ich den Laptop anschließe, der dann mit zwei großen Bildschirmen und einem PC verbunden ist. Ich arbeite auch mit Servern, das sind sozusagen „fette“ Computer. (lacht) Die sind anders gebaut, meist mit überdimensional großen Festplatten integriert und erfüllen eine andere Funktion als gewöhnliche Computer. An Servern sind die Daten des Unternehmens gespeichert, sie stellen Dienste wie Mailing, Websites oder spezielle Programme, die das Unternehmen benötigt, bereit. Ich hantiere noch mit der Notstromversorgung und mit Netzwerkgeräten. Zu den Netzwerkgeräten zählt die Firewall, die zwischen dem Internet und dem Netzwerk hängt und das Netzwerk gegen Angriffe von außen schützt. Ansonsten habe ich oft mit Switches zu tun. Das sind Geräte, die ganz viele Netzwerkstecker haben, an die alle PCs angeschlossen werden. Außerdem gibt es

noch die Access Points, die an den Switches hängen und WLAN-Signale aussenden.



NEWSletter-Redaktion: Sie haben also mit Hard- und Software zu tun?

Felix Hartung: Die Hardware kannst du angreifen, die Software nicht, die kannst du nur am Bildschirm anklicken. Die Hardware in der Netzwerktechnik geht nur selten oder gar nicht kaputt, da muss ich höchstens die Einstellungen ändern. Daher arbeite ich fast ausschließlich mit der Software. Manchmal muss ein Kabel umgesteckt werden. Das mache ich aber meistens nicht selbst, sondern leite die Mitarbeiter vor Ort am Telefon dazu an.

„Stellt man dafür eine Person Vollzeit in einem kleinen Unternehmen für die IT an, dann fadisiert die sich, weil zu wenig zu tun ist. Anders in einem Unternehmen mit 200 Mitarbeitern, da hat immer irgendjemand ein Problem.“

NEWSletter-Redaktion: Machen Sie Dienstreisen?

Felix Hartung: Dienstreisen zum Kunden, ja. (lacht) Der Kunde ist maximal 45 Minuten entfernt. Für diese Fahrten nutzen wir alle möglichen Verkehrsmittel: Das reicht von Car-to-Go, über öffentliche Verkehrsmittel bis hin zu Privat- und Dienstautos. Wir nehmen immer das Verkehrsmittel, das am günstigsten ist. Ich fahre prinzipiell mit meinem privaten Auto in

die Arbeit. Wenn ich einen dringenden Einsatz habe, nehme ich auch mein Auto, weil die Dienstautos oft nicht so schnell verfügbar sind. Wenn ich in den ersten Bezirk fahre, nehme ich immer das Car-to-Go, weil ich sonst nirgendwo parken kann.

NEWSletter-Redaktion: Welche Unternehmen zählen zu Ihren Kunden?

Felix Hartung: Wir betreuen unterschiedlich große Unternehmen aus verschiedenen Sparten. Dazu zählen etwa das erwähnte Callcenter mit bis zu 150 Beschäftigten, ein kleines Brandschutzunternehmen, eine Steuerberatungskanzlei, Verpackungs- und Versandunternehmen und Betriebe im Bau- und Verwaltungswesen.



NEWSletter-Redaktion: Welche Beschäftigungsmöglichkeiten gibt es für Ihren Beruf?

Felix Hartung: Unser Unternehmen ist nur dazu da, die Computer anderer Unternehmen zu betreuen. Die andere Variante ist, dass ein Unternehmen sagt: „Nein, ich will einen internen Mitarbeiter anstellen, der das betreut“. Eine solche Aufgabe entspricht am ehesten der klassischen Bezeichnung des Systemadministrators. Der Vorteil dieser Variante liegt darin, dass der immer vor Ort ist. Wir dagegen machen meistens eine Fernwartung über das Internet. Für kleine und mittlere Betriebe zahlt es sich aus, die Systemadministration auszulagern. Einmal in der Woche hat man eine Frage und einmal im Monat ein Problem, ruft an und zahlt nach Stunden oder nach Pauschale. Die Kosten sind dann überschaubar. Stellt man dafür eine Person Vollzeit an, dann fadisiert die sich, weil zu wenig zu tun ist. An-

ders in einem Unternehmen mit ca. 200 Mitarbeitern, da hat immer irgendjemand ein Problem. In diesem Fall zahlt sich ein interner Systemadministrator sicher aus. Der Haken ist aber der, dass sich eine Person kaum mit allen Festplatten, Servern, Firewalls, Switches und Betriebssystemen wirklich gut auskennen kann. Und wenn doch, dann schafft es eine Person alleine nicht, die gesamte Arbeit zu bewältigen. Und bei einem Unternehmen, wie einer Steuerberatungskanzlei, spielt die Sicherheit eine große Rolle. Diese können Ziel eines Hackerangriffs werden. Wenn man für dieses Problem keinen Spezialisten hat, ist das riskant.

NEWSletter-Redaktion: In Ihrem Betrieb gibt es also Spezialisten und Spezialistinnen für jedes Fachgebiet der Systemadministration?

Felix Hartung: Das ist der Vorteil des Outsourcings. Bei uns wird der Kunde immer zu dem weitergeleitet, der sich am besten auskennt. Das ist am günstigsten und am schnellsten. Wenn ich mich mit einem Bereich beschäftigen muss, mit dem ich mich nicht so gut auskenne, dann muss ich mich zuerst einmal einlesen, da vergehen Stunden.

„ Ich hatte das Gefühl, dass ich nach der HTL schon so weit war, als hätte ich das Studium bereits abgeschlossen.“

NEWSletter-Redaktion: Was hat Sie dazu bewogen diesen Berufsweg einzuschlagen?

Felix Hartung: Meinen ersten PC habe ich mit 13 Jahren bekommen. Ich habe viele Computerspiele ausprobiert und dann gedacht, dass ich später einmal Spiele programmieren könnte. Freunde von mir hatten die gleiche Motivation in der IT Fuß zu fassen. Um Spieleprogrammierer zu werden, war für mich am nächsten, eine Computerschule besuchen. Schon in der Hauptschule haben wir einen Hauch von Programmieren gelernt. Ich habe

dann beschlossen, die HTL am Rennweg zu besuchen und dort den Zweig Informationstechnologie ausgewählt. Der unterteilte sich damals ab dem dritten Jahrgang in Netzwerktechnik und Medientechnik. In der Medientechnik werden kleine Spiele programmiert, Videos produziert, Websites und Grafiken designt und es wird ein Schwerpunkt auf Marketing und Projektmanagement gelegt. Ich habe mich aber für die Netzwerktechnik entschieden.



NEWSletter-Redaktion: Wieso haben Sie dann Abstand vom Programmierberuf genommen?

Felix Hartung: Wir konnten in beiden Bereichen schnuppern und ich habe begriffen, dass viele Programmierer in den USA oder in Indien sitzen, und dass das gar nicht so gut bezahlt wird. Und ein normaler Programmierer, der zum Beispiel Programme für die Steuerberatung schnitzt, wollte ich nicht werden. Nach Abschluss der HTL-Matura habe ich mir die Frage gestellt, ob ich studieren möchte und mir die Studienrichtungen durchgesehen. In der Schule habe ich aber schon so viel gemacht: Extraprojekte, Diplomarbeit und Vertiefungen. Ich hatte das Gefühl, dass ich damals schon so weit war, als hätte ich das Studium bereits abgeschlossen. In Dublin habe ich mich für das Studium Netzwerktechnik interessiert. Es ist so, dass große IT-Hersteller Zertifikate für bestimmte Fachgebiete anbieten. Du machst eine Prüfung für dieses Fachgebiet und hast dann sozusagen den Beweis, alle Inhalte dieses Gebiets zu beherrschen. Ich habe die Prüfung für ein solches Zertifikat von Cisco auf Level 1 erworben und mein Studium hätte mit einem Bachelor genau auf diesem Level abgeschlossen. Ich wollte nicht drei Jahre das ler-

nen, was ich schon kann. Ich habe dann beschlossen, zum Bundesheer zu gehen und dann ins Berufsleben einzusteigen. Diese Entscheidung kam mir auch insofern entgegen, als dass ich nicht mehr in die Schule gehen wollte, weil ich in der HTL schon so viel Theorie durchgenommen hatte. Fast alles, was ich in der Schule über Netzwerktechnik gelernt habe, habe ich im Berufsleben wieder gebraucht.

NEWSletter-Redaktion: Ist Ihnen in der HTL inhaltlich etwas abgegangen?

Felix Hartung: Ein Jahr hat mir gefehlt. Jeder reift mit dem Alter und mit der Erfahrung. Ab dem fünften Jahrgang ging mit der Vertiefung durch die Diplomarbeit einiges weiter. In einem weiteren Jahr hätte ich noch so viele neue Technologien ausprobieren und vertiefen können. Seit Einführung des Internets gab es so viele Entwicklungen, die nicht mehr weiterverfolgt wurden, das Gleiche gilt für den Mobilfunk. Das haben wir alles in der HTL durchgenommen und dadurch nachvollziehen können, wie die neuen Technologien auf den alten aufbauen. Die aktuellen Entwicklungen sind am Schluss zu kurz gekommen. Trotzdem blicke ich zufrieden auf die Schulzeit zurück, manchmal sind wir mit unserem Lehrer noch länger in der Schule gesessen, weil der Unterricht so spannend war.

„Ich habe mich schon während der Schulzeit für den Präsenzdienst beworben und gesagt: ‚Bitte schickt mich nicht zu den Jägern, sondern in die IT-Abteilung, wenn ihr so etwas habt.‘“

NEWSletter-Redaktion: Wie halten Sie sich über neue Technologien am Laufenden?

Felix Hartung: Es ist in jedem Unternehmen anders. Unternehmen, die eigene Systemadministratoren anstellen, schicken diese meis-

tens in Kurse, in denen sie sich mit einer Technologie oder einem Produkt beschäftigen. In meiner Firma wird das anders gehandhabt. Wir machen Zertifizierungsprüfungen, die uns der Betrieb zahlt, lernen dafür aber in unserer Freizeit. Das ist derzeit aufgrund der vielen Aufträge während der Arbeitszeiten nicht anders möglich.

NEWSletter-Redaktion: Welche Ausbildungsmöglichkeiten gibt es noch für Ihren Beruf?

Felix Hartung: Es gibt noch eine Fachschule, die sich über drei Jahre erstreckt. Abgesehen von der HTL und dem Informatikstudium war es das auch schon. In den Lehrberufen werden eher handwerkliche Tätigkeiten verrichtet. Zum Vergleich: Wir in meiner Arbeit schrauben keine Computer zusammen, das machen die Herstellerfirmen, die dafür Lehrlinge einstellen.

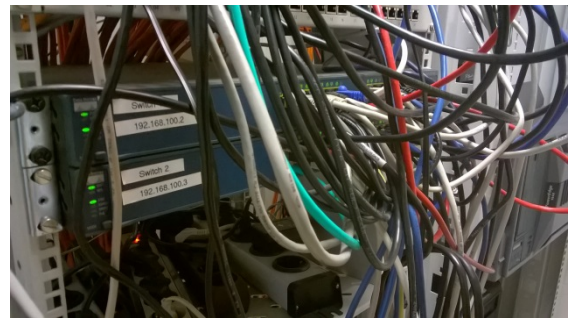
„Es gibt immer mehr Automatismen im IT-Bereich, Mitarbeiter können immer mehr selbst machen. Aber für ein Netzwerk benötigst du immer jemanden, der sich damit auskennt.“

NEWSletter-Redaktion: Sie haben Ihre Zeit beim Bundesheer angesprochen. Dort sind sie ja kein gewöhnlicher Rekrut gewesen.

Felix Hartung: Ich habe mich schon während der Schulzeit für den Präsenzdienst beworben und gesagt: „Bitte schickt mich nicht zu den Jägern, sondern in die IT-Abteilung, wenn ihr so etwas habt.“ (lacht) Das Bundesheer hat eine solche Abteilung und mich nach der Grundausbildung in der Führungsunterstützung als internen Systemadministrator eingesetzt. Nach meinem Präsenzdienst habe ich beim Heer ein weiteres Jahr gearbeitet, natürlich ohne Uniform.

NEWSletter-Redaktion: Und wann haben Sie Ihren jetzigen Job angetreten?

Felix Hartung: Nach dem Bundesheer habe ich mich mit den Skills Austria beschäftigt, ich war auf den Berufswelt- und Europameisterschaften und habe mich darauf intensiv vorbereitet. Im anschließenden Herbst habe ich begonnen, für die B-IT-Consulting GmbH Teilzeit und bald auch Vollzeit zu arbeiten.



NEWSletter-Redaktion: Wie hat sich der Arbeitsmarkt in Ihrer Branche verändert?

Felix Hartung: Die Personalagenturen haben Probleme, Personen im IT-Bereich zu vermitteln, weil sie sich mit vielen Fachgebieten nicht auskennen. Ich war bei einer Personalberatung und konnte der dort tätigen Mitarbeiterin in einer Stunde nicht erklären, worin meine Qualifikation liegt. Diese hat nicht begriffen, dass ich nicht mit Windows, sondern mit Netzwerken arbeite. Prinzipiell ist die Lage am Arbeitsmarkt aber gut, die IT-Unternehmen suchen immer qualifizierte Mitarbeiter. Und wenn man wirklich gut ist, findet man immer etwas.

NEWSletter-Redaktion: Hat Ihr Job ein Ablaufdatum, wenn neue Generationen ins Berufsleben eintreten, die mit der IT besser vertraut sind?

Felix Hartung: Es gibt immer mehr Automatismen im IT-Bereich, Mitarbeiter können vieles selbst machen. Aber für ein Netzwerk benötigst du immer jemanden, der sich auskennt. Ich sehe meinen Job als sicher an, da das Netzwerk ein Bereich bleiben wird, in dem nicht alles automatisiert ist.

NEWSletter-Redaktion: *Kann man sagen, dass die Weiterentwicklung der Technologien neue Probleme und damit auch neue Tätigkeitsfelder schafft?*

Felix Hartung: Das ist richtig: Neues Produkt, neues Problem. Auf der obersten Ebene muss es immer eine Person geben, die auf dem neuesten Stand ist, falls die Technologie ausfällt.

NEWSletter-Redaktion: *Welche persönlichen Fähigkeiten sollte man für Ihren Beruf eigentlich mitbringen?*

Felix Hartung: In der Schule haben wir gelernt, Themen so zu präsentieren, dass es auch die Oma versteht. Ok, vielleicht nicht für die Oma, sagen wir lieber für die Freundin oder für die Eltern. Ich habe gelernt, langsamer und deutlicher zu sprechen und auf den Kunden einzugehen, ich versuche es zumindest. (lacht) Ich mache ja Telefonsupport und der Anrufer hat oft keine Ahnung von der Ursache des Problems. Ich muss gegenüber Kunden freundlich, geduldig und sympathisch auftreten und darf die Dinge nicht komplex formulieren. Das haben wir in einer internen Fortbildung gelernt und geübt. An manchen Eigenschaften kann man ein bisschen feilen.

NEWSletter-Redaktion: *Es hat sich ja ein eigener IT-Slang mit englischen Fachbegriffen entwickelt. Macht es der nicht trotzdem schwierig, sich gegenüber den Kunden verständlich auszudrücken?*

Felix Hartung: Ja, mir fällt auch immer wieder auf, dass ich einen Fachbegriff verwendet habe, weil sich der im Sprachgebrauch eingepreßt hat. Wir versuchen, das prinzipiell zu vermeiden. Auf die Frage: „Warum ist das Internet nicht gegangen“, antworte ich zum Beispiel mit: „Weil beim Internetanbieter etwas ausgefallen ist.“ Wir versuchen uns einfach auszudrücken, der Kunde braucht einen Grund, den er mit seinem Wissensstand erfassen kann. Sind Fachbegriffe doch unvermeidbar, versuchen wir sie zu erklären.

NEWSletter-Redaktion: *Wird im IT-Bereich mehr als sonst das private Interesse am Fach vorausgesetzt?*

Felix Hartung: Wenn du dich vorher noch nicht mit Computern beschäftigt hast, hast du es in der Branche schwer. Bei uns in der Arbeit gibt es niemanden, der nicht zu Hause irgend-einem speziellen Hobby nachgeht, das mit Computern zu tun hat.

NEWSletter-Redaktion: *Der IT-Branche haftet ein „Nerd“-Image an. Werden Sie damit konfrontiert?*

Felix Hartung: Anders als im generellen Sprachgebrauch, nehme ich es als Kompliment, wenn jemand zur mir „Nerd“ oder „Freak“ sagt. Das interpretiere ich nicht so, dass ich dicke Brillen habe, sondern, dass ich mich gut auskenne. Die Kunden sagen so etwas aber nicht. Dieses Bild ist ja vor allem von den TV-Serien aus den USA gezeichnet worden. Alle in unserer Firma haben ein Privatleben abseits von Computern, ich habe auch eine Freundin, mit der ich Freizeit verbringe, ich sitze nicht auch noch am Abend durchgehend am PC.

NEWSletter-Redaktion: *Apropos, sehen Sie sich die Serie „Big Bang Theory“ an?*

Felix Hartung: Ich habe sie nur am Rande verfolgt. Die Serie bedient sich natürlich vor allem Klischees. Das ist in meinen Augen nicht besonders realistisch, ich kenne zumindest in unserem Bereich keinen, der so ist. Die Systemadministratoren haben deswegen diesen „Geek“-Ruf – ich meine damit ungewaschen zu sein, dicke Brillen und fettige Haare zu besitzen – weil diese mit den alten Computersystemen oft die ganze Nacht durcharbeiten mussten und danach entsprechend erschöpft aussahen. Wenn die Kollegen in der Früh ins Büro kommen, gehen wir Systemadministratoren wieder nach Hause.

NEWSletter-Redaktion: *Was möchten Sie abschließend Jugendlichen mitgeben, die in der IT-Branche tätig sein möchten?*

Felix Hartung: Der Spaß an der Sache ist am wichtigsten, es muss dich wirklich interessieren. Viele meiner HTL-Kollegen haben einen völlig anderen Weg eingeschlagen als ich, weil sie den Reiz verloren haben. Ich aber habe den richtigen Beruf für mich gewählt.

Vielen Dank für das Gespräch!