

Swisscom! Swisscom?

Wie alles begann

Von 1971 bis 1973 absolvierte ich die Zentralschweizerische Verkehrsschule in Luzern, die ich mit einer befriedigenden Note abschloss. Diese Schule bereitete junge Menschen auf eine Lehre in einem Regiebetrieb des Bundes vor. Damals waren das PTT (Post, Telefon, Telegraf), SBB, BLS, Zoll, Radio Schweiz AG, Swissair. Beim Zoll köderte man uns mit einem hohen Lohn und die SBB fiel mir auf wegen der umfassend eingesetzten Technik. Ich bewarb mich bei diesen beiden Arbeitgebern und fiel wegen meiner einseitigen Interessen prompt durch. Ich mag mich nur noch an den Test bei der SBB erinnern: Je fünfzig Fragen befassten sich mit Allgemeinwissen, Sport und Technik. Beim Allgemeinwissen beantwortete ich die Hälfte aller Fragen korrekt; beim Sport erreichte ich drei von fünfzig Punkten und beim Thema Technik war das Verhältnis umgekehrt. Beispielsweise mussten wir Fragen beantworten, wie viele Spieler im Eishockey auf dem Feld stehen oder wie viele Ventile ein Vierzylinder-Motor hat. Das mit dem Eishockey wusste ich nicht, weil mich Sport nie interessierte und dass ein Motor mit vier Zylindern acht Ventile hatte, war nun wirklich das Logischste auf der Welt.

Der damalige Rektor setzte sich mit mir in Verbindung und empfahl mir die Kreistelefondirektion, welche ja ebenfalls viel Technik zu bieten habe. Ich bewarb mich dort für eine kaufmännische Lehre und erhielt den Lehrvertrag auf Anhieb.

Meine Lehre (1973 – 1975)

Bei der Kreistelefondirektion (KTD) Luzern stellte man mich für eine zweijährige kaufmännische Lehre ein. Dies war möglich, da mir dank erfolgreich abgeschlossener Verkehrsschule ein Lehrjahr geschenkt wurde. So startete ich direkt mit dem zweiten Lehrjahr. Während meiner Lehre durfte ich mindestens zwei Monate in jeder Abteilung und/oder Dienst verbringen. Ich sah und lernte die gesamte Bandbreite der Telekommunikation kennen. Ich war also nicht nur administrativ unterwegs, sondern erlebte auch viel Eindrückliches ausserhalb des warmen und regenfreien Büros. Einige Erlebnisse, die ich bis zum heutigen Tag nicht vergessen habe, möchte ich hier kurz beschreiben:

Die Verwaltungsabteilung beinhaltete alle administrativen Tätigkeiten einer KTD, welche im weitesten Sinn für die Kunden- und Personalpflege zu erledigen waren. Als kaufmännischer Lehrling verbrachte ich dort natürlich die längste

Zeit. Ganz zu Beginn meiner Lehrzeit wurde ich in den Kassen- und Rechnungsdienst eingeteilt. Eine echte Herausforderung für mich als wissensdurstiger junger Mann waren dort zwei Herren, die den Beamtenstatus mit Würde vertraten. Der Chef des Ganzen zum Beispiel kontrollierte die internen Kuverts nach dem Entnehmen des Inhalts noch zusätzlich, indem er einen Bleistift in die vier Löcher des Umschlages steckte. So war er sicher, dass sich nichts mehr darin befand. Der Andere, der Buchhalter, sass im Büro hinten und vor ihm eine Mitarbeiterin mit dem Rücken zu ihm. Der Buchhalter hatte die Angewohnheit, hin und wieder auf sein Pult zu blasen. Die Radiergummiresten oder andere Kleinstabfälle, die sich auf dem Pult befanden, flogen dann jeweils an den Rücken der vor ihm sitzenden Mitarbeiterin. Ihn störte dies nicht weiter. Auch was den Umgang mit seinen Mitarbeitern als Vorgesetzter betraf, erzählte man sich Grausiges. Ein Beispiel dazu findet sich auf Seite 6. In meiner Tätigkeit als Lehrling habe ich in der ganzen KTD keinen so unangenehmen Menschen mehr getroffen.

Angrenzend an die Buchhaltung befand sich die Hauptkasse. Neben vielen herkömmlichen administrativen Arbeiten war hier auch das Mahnwesen, wo säumigen Zahlern nach etlichen Mahnungen das Telefon gesperrt wurde. Da Computersysteme noch nicht existierten, war alles auf Karteikarten notiert. Diese enthielten manchmal Kommentare (Achtung! Lügt!), die aus heutiger (Datenschutz-) Sicht absolut undenkbar wären.

In der Verwaltungsabteilung war der sogenannte Abonnementsdienst beheimatet. Hier konnten Abonnenten (Kunden gab es auch noch keine) ihre Neuansmeldungen, Umzüge, Erweiterungen etc. anmelden. Mangels computergestützter Prozesse wurden diese Wünsche manuell auf mehrseitige Auftragsformulare geschrieben. Da mit einer normalen Maschine die bis zu achtseitigen Formulare nicht bis zum hintersten Blatt bedruckt werden konnten, stand eine spezielle Schreibmaschine mit sehr starkem Anschlag zur Verfügung. Anschliessend versandte man die einzelnen Blätter an alle betroffenen Stellen, welche ihren Teil erledigten und das Dokument anschliessend weitersandten. Der Papierkrieg war gewaltig, aber er funktionierte!

In der Betriebsabteilung unterhielt man die Telefonzentralen. Ein ganzes Heer von Mitarbeitern kümmerte sich um deren reibungslosen Betrieb. Ich durfte mit Monteuren solche Zentralen besuchen und zusehen, wie bei neuen Abonnenten beim Hauptverteiler die Verbindung zwischen ihrer Zuleitung und der

zugeteilten Nummer physisch mit einem farbigen Draht gelötet wurde. In diesen Anlagen durfte noch geraucht werden. Dazu gibt es eine lustige Geschichte: In der Telefonzentrale Floraweg in Luzern ging regelmässig um den 17. des Monats herum der Feueralarm los. Was war passiert? Dem zuständigen Betriebsmeister fehlte gegen Ende des Zahltag-Monats – damals erhielten wir jeweils am 20. unseren Lohn - das Geld für gute Zigarren. So behalf er sich mit Toscanis oder anderen rauchbaren Billigkräutern, welche halt mehr Rauch generierten als seine favorisierte Marke. Der Alarm konnte jeweils schnell zurückgesetzt werden, so dass sich Feuerwehreinsätze erübrigten.

Wenn man sich in so einer Zentrale aufhielt, hörte man ein stetiges Summen, Rauschen und Klappern. In den Gestellen waren sogenannte 'Sucher' daran, Nummern, welche von Kunden gewählt wurden, weiterzugeben und mit anderen technischen Einrichtungen zu verbinden. Der für diese mechanischen Anlagen benötigte Platzbedarf war riesig und machte dafür alles sehr überschaubar.

Mitarbeiter der Bauabteilung sorgten für die Verbindung zwischen Telefonzentrale und Abonnenten. Damals existierten noch nicht zu allen Häusern genügend Leitungen. Es gab nicht wenige Kunden, welche sich eine Leitung teilen mussten; man nannte dies 'Gemeinschaftsanschluss' oder abgekürzt 'GA'. Solche Kunden hatten wohl ihre eigene Telefonnummer, konnten aber nur telefonieren, wenn der Nachbar kein Gespräch führte. Ungeduldige und technisch bewanderte Menschen öffneten manchmal den schwarzen Kasten mit dem GA-Relais und drückten den Kontakt und damit die bestehende Verbindung des Nachbarn weg, um selber telefonieren zu können.

Eines Tages machte ich mich mit einem Fernmeldespezialisten auf den Weg auf eine Alp im Entlebuch, um dem Bergbauern dort mitzuteilen, dass er in einigen Monaten das Telefon erhalte. Da herrschte Freude! Der Bauer lud uns sogleich zu einem Glas Wein (!) ein, holte sein Schwyzerörgeli hervor und spielte einige Stücke.

Ein andermal durfte ich mit Spezialisten in einem Graben Kabel spleissen. Dieser Ausdruck steht für die physische Verbindung von unterirdischen Kabeln. Dies wurde beispielsweise nötig bei Abzweigungen, Defekten oder ganz einfach bei Verbindungen zweier Kabel.

Auf dem Land wurde oft mit Stangen gebaut; in aller Regel war dies der günstigste und schnellste Weg zu einem Anschluss. Dazu mussten Verträge mit Durchleitungsrechten abgeschlossen werden. Hier taten sich oft Abgründe auf. Aber nicht am Boden, sondern im Verhalten der Beteiligten bei der Rechtevergabe. Führte eine Leitung z.B. über das Grundstück eines Nachbarn und war

das Verhältnis mit diesem nicht zu hundert Prozent in Ordnung, konnte das Geschäft sehr lange gehen.

Der Radio- und Konzessionsdienst beschäftigte sich in der Hauptsache mit zwei Dingen: Bau und Betrieb der Sendeanlagen sowie der Sicherstellung der Einnahmen aus Radio und TV-Konzessionen. Auch hier gab es neben der Büro-Tätigkeit viele Erlebnisse ausserhalb des Bürogebäudes. Ausflüge auf den Sender Rigi oder einen Hügel mit Umsetzer zeigten mir die Wichtig- und Verletzbarkeit solcher Anlagen auf. Eindrücklich anzuschauen war der Aufbau eines Sendemastes. Da diese meist abseits und ohne Lastwagenzugang standen, mussten sie mit einem Helikopter des Typs Super Puma herangeflogen und aufgestellt werden. Schon damals eine teure Sache, kostete der Heli doch 200 Franken pro Minute. Erlebnisse der besonders harten Art waren im Konzessionsdienst zu erledigen. Die Hauptarbeit bestand darin, die Menge der Schwarz Hörer und -seher zu verkleinern. Diese Arbeit war nicht sehr angenehm und strapazierte die Nerven der Mitarbeiter aufs Heftigste. Wer wollte, konnte hier manch neues Schimpf- oder Fluchwort kennenlernen.

Weigerte sich der 'Abonnetent' beharrlich, die Konzession zu bezahlen, musste er vor weiteren Gesetzesverstössen bewahrt werden. Dies bedeutete, dass das unerlaubt benutzte Gerät konfisziert wurde. Bei solchen Ausflügen besuchte man mit dem zuständigen Polizisten den säumigen Zahler. Dies ging meistens gut; man kennt sich, vor allem auf dem Land. Einen Einsatz werde ich nie vergessen, weil dort der betroffene Bauer mit einer Axt auf uns loskam. Der Polizist konnte ihn beruhigen und wir kamen unbeschadet und ohne Anzeige zu erstatten nach Hause.

Eines schönen Tages rief mich eine schon etwas ältere Mitarbeiterin zu sich um mir mitzuteilen, dass ich ihr jetzt beim Überführen des 1000. Schwarzhörers zuhören dürfe. Sie rief jemanden in Malters an und das Gespräch entwickelte sich wie folgt:

"Guten Tag, hier ist von der Kreistelefondirektion Luzern, Konzessionsdienst. Ich hätte da eine Frage: Haben Sie den Telefonrundspruch schon?"

"Nein, wir haben so etwas auch nie bestellt"

"Dann hören Sie also immer noch mit dem normalen Radio?"

"Ja" und schon konnte man wieder einen neuen Konzessionär begrüßen. Ich werde diese Frau nie vergessen, sie hatte eine so liebe Stimme; man konnte ihr gar nicht böse sein.

Eines Tages instruierte sie mich und bemerkte, dass mir die Augen zufielen. Sie fragte mich, ob ich müde sei. Ich bejahte und diese liebenswerte Dame setzte

mich an ein leeres Pult an der Wand und stellte drei rollbare Aktenschränke vor mich hin. Da mich nun niemand mehr sehen konnte, durfte ich meinen Kopf in aller Ruhe auf das Pult legen und die Akten aus kürzester Entfernung studieren....

Ich habe heute noch Mühe, das Business-Modell mit den Konzessionen zu verstehen. Für mich ist das Recht, Radio zu hören und TV zu gucken und dafür Geld zu bezahlen, nichts Anderes als Luft zu kaufen.

Im Material- und Transportdienst bewirtschaftete man das Fernmeldematerial und betrieb die gesamte Fahrzeugflotte. Damals verfügte die PTT über eine eigene Versicherung, daher waren die Fahrzeuge mit eigenen P-Nummernschildern ausgerüstet. Nur die Marke Opel durfte uns mit neuen Fahrzeugen beliefern. Dies führte dazu, dass sich manch PTT-Angestellter einen Opel kaufte und dafür einen grossen Flottenrabatt in Anspruch nehmen konnte. Gegen Ende der 80-er Jahre wurde dies schliesslich unterbunden.

Das Material lagerte an mehr als zwanzig Standorten in der Schweiz. Aus heutiger Sicht ein undenkbarer und höchst unrentabler Prozess.

Die sechste und letzte Organisationseinheit nannte sich Telex- und Telegraphendienst. In Luzern war dies ein kleiner Dienst mit einigen hundert Telex-Kunden, die pro Monat für ein solches Gerät volle 150 Franken Miete bezahlten. Die Maschinen, die heute nicht mehr anzutreffen sind, wurden vollumfänglich durch das Internet abgelöst. Was den Telex aber einzigartig machte, waren zwei Punkte: Erstens hingen diese an einem eigenen Netz und zweitens waren versandte Bestellungen oder Bestätigungen rechtlich bindend.

Zusammenfassend kann ich sagen, dass die damalige kaufmännische Lehre für mich ein Highlight war. Ich bedauerte die Kameraden, welche in einer Bank ihr Lehdasein fristen mussten. Ich genoss eine abwechslungs- und lehrreiche Zeit, die meinen Neigungen voll entsprach und mir viel für das Berufs- und Privatleben brachte.

Ich möchte im vorliegenden Schriftstück Personen erwähnen, welche mich auf irgendeine Art beeindruckten. In den ganzen Jahren, die ich bei der Kreistelefondirektion, Fernmeldekreisdirektion, Fernmeldedirektion und Swisscom verbrachte, sind dies nicht sehr viele. Sie verdienen es aber, gewürdigt zu werden, weil sie mir imponierten und mir fürs Leben etwas mitgaben.

An meinen Lehrmeister, Edwin Villiger, erinnere ich mich sehr gerne. Ich erlebte ihn als humorvollen und geradlinigen Menschen, der sich für seine

Schutzbefohlenen ohne Wenn und Aber einsetzte. Ich kann hier zwei Beispiele aufführen, die mich direkt betrafen:

Einmal ging es um den oben beschriebenen Buchhalter. Dieser behandelte mich oft respektlos und teilte mir Arbeiten zu, die durch seine falsche Anleitung mehrmals wiederholt werden mussten. Irgendwann war das Mass voll, ich packte einen Stoss Papier, warf ihm das aufs Pult und sagte ihm, dass ich nun nach Hause gehe und nichts mehr in seinem Dienst zu tun haben wolle. Dann telefonierte ich mit Edwin Villiger und legte ihm die Situation dar. Ich höre ihn noch heute: "Hr. Kurmann, zählen Sie auf zwanzig und gehen Sie nach Hause, ich erledige das". Er nahm mit dem Buchhalter Kontakt auf und besprach mit ihm einige Dinge. Nach einem erneuten Anruf an mich war die Sache in Ordnung. Ich meldete mich am nächsten Tag zur Arbeit, entschuldigte mich für die hingeworfenen Papiere und absolvierte den Rest der zugeteilten Zeit in der Buchhaltung.

Zu einem anderen Zeitpunkt an einem anderen Arbeitsort ging es mir nicht so gut – ich hatte (pubertätsbedingte) Schwierigkeiten mit den Eltern. Edwin Villiger bemerkte dies an meinem Verhalten und erkundigte sich bei mir nach der Ursache. Nachdem ich ihm meine Sicht dargelegt habe, war er sich nicht zu schade, meine Mutter zu Hause zu besuchen und mit ihr zu reden. Was besprochen wurde, weiss ich nicht, die Situation zu Hause hat sich nach diesem Gespräch aber merklich verbessert.

Es gäbe noch vieles über ihn zu schreiben. Eines sollte noch erwähnt werden: Am letzten Arbeitstag 'beichtete' ich ihm, dass ich nach der Verkehrsschule die KTD nur wählte, weil nichts mehr Anderes zu haben war. Er antwortete mir, dass er es sich gedacht habe. Verkehrsschul-Absolventen, welche zum 'Telefon' wollten, waren damals eine Rarität.

Telegraphenbetrieb Zürich (1975 – 1981)

In der Zeit, als ich meine Lehre abschloss, grassierte der erste Ölschock. Arbeitsstellen waren plötzlich nicht mehr so einfach verfügbar. Man empfahl mir, mich auch auf offene Stellen ausserhalb Luzerns zu bewerben. So meldete ich mich unter anderem auf die offene Stelle des Chefs im ATECO, einem Computerzentrum in Zürich. ATECO stand für 'Automatische Telegramm Vermittlung mit Computer'. Dieses System war dreifach parallelgeschaltet, hatte einen Kern von 64 KB und hätte eine halbe Turnhalle gefüllt. Es war weltweit das erste Computersystem, das die Telegrammvermittlung inkl. Verrechnung vollkommen automatisch ausführte. Diese Chef-Stelle erhielt ich aus verständlichen

Gründen nicht. Der Chef des Telegraphenamtes in Zürich, bei welchem das A-TECO organisatorisch angehängt war, liess mich zu sich kommen und bot mir eine Stelle im Telegraphenbetrieb an. Es handelte sich hierbei um die Besetzung einer Kontrollstelle (K-Platz genannt) zur Sicherstellung des Betriebs. Dies beinhaltete die Entgegennahme, den Versand und die Ausfertigung der Telegramme, die manuelle Vermittlung von Telexverbindungen in Länder ohne automatische Systeme und Abklärungen bei auftretenden Problemen. Diese Stelle gefiel mir; umso mehr als hier immer rund 80 weibliche Mitarbeiterinnen zu betreuen waren. Ich kann nicht ohne Stolz sagen, dass ich mich hier in- und ausserdienstlich vorbildlich um meine Schützlinge kümmerte.

Techn. Dienst Telegraf Zürich (1982 – 1984)

Hier konnte ich meine administrativen/organisatorischen Fähigkeiten unter Beweis stellen. In der Hauptsache war ich zuständig für die Sicherheit im Fraumünsterpostgebäude. Die Überprüfung und Erneuerung des Schliessplanes war eines meiner Hauptprojekte. Hier war Fingerspitzengefühl gefragt, denn es mussten sämtliche Schlüssel und Zylinder an allen Türen – auch an solchen von Chefs – getestet werden.

In dieser Zeit boomte das Geschäft mit den ersten halbelektronischen Telexgeräten. Sie verfügten über einen kleinen Textspeicher und druckten nicht mehr mit Typenhebeln, sondern mit Nadeln. Solche Geräte bestellte ich auf Anweisung des Chefs. Was mir imponierte, waren jeweils die Begründungen auf den Anträgen zu Händen der vorgesetzten Dienststelle in Bern. Für einen grösseren Posten im Wert von zehn Millionen Franken genügte ein Wort: 'Mehrbedarf'. Erstaunlich, wenn man bedenkt, dass damals die Beschaffung von Büromaterial im Wert von Fr. 100.—mehreseitige Anträge provozierte.

Eine weitere Beschäftigung fand ich in der kommerziellen Abwicklung von Geschäften mit der Rohrpost Zürich. Die meisten Poststellen und die grossen Banken waren damals mit Rohrpost miteinander verbunden. Die längste Strecke, die eine Büchse zurücklegte, war von Altstetten nach Wollishofen und der Transport dauerte nur 20 Minuten! Mit dem Auto benötigt man für diese Strecke mindestens 45 Minuten – wenn die Strassen frei sind. Diese Technik faszinierte mich und ich entwickelte mich zu einer kompetenten Auskunftsstelle. Seit September 2016 ist bekannt, dass in dieses wunderschöne Gebäude der Grossverteiler LIDL einzieht.

Kundendienst Rapperswil (1984 – 1987)

Als ich in Rapperswil die Anstellung als Sekretär im Kundendienst erhielt, wähnte ich mich auf der fünften maslowschen Stufe, wo Selbstverwirklichung und die Befriedigung von Individualbedürfnissen angesagt sind. Ich hatte Kundenkontakt, war immer nah bei neuen Geräten und erlebte die Telekommunikationstechnik hautnah. Eine grosse Herausforderung war die Zusammenarbeit mit den Ingenieuren. Der Dünkel der 'technischen Intelligenzia' war gross. Diesbezüglich durfte ich mir folgenden Satz anhören, der die damalige Stimmung gut ausdrückt: 'Hr. Kurmann, erledigen Sie das Administrative, wir machen dann die Arbeit'. In den folgenden zehn Jahren änderte sich dies aber und der Glaube an die Technik wurde durch die Religion der Betriebswirtschaft abgelöst.

Mein damaliger Chef, Hans Giger, hatte wahrscheinlich wegen mir mehr als einmal in sein Pult gebissen. Ich hatte meine Emotionen überhaupt nicht im Griff und der Filter zwischen Hirn und Mund war noch zu grobmaschig.

Ich mag mich an einen Fall erinnern, wo mich ein deutscher Kunde im Kundendienst besuchte, um das Telefon für sein Ferienhaus anzumelden. Ich nahm seine Wünsche entgegen, füllte die nötigen Formulare aus und wollte ihm eine Nummer zuteilen, da schob er mir eine Hunderternote zu. Er raunte: "Für eine schöne Nummer". Mir brannten die Sicherungen durch: Ich schwenkte die Note mit erhobenem Arm und rief meinen Kollegen zu, dass ich bestochen worden sei. Der Kunde war peinlich berührt und meinte nur, dass es bei uns in der Schweiz ja nirgends anders laufe. Ich gab ihm das Geld zurück und teilte ihm eine gut merkbare Nummer zu. Einen kleinen Denktettel hinterliess ich ihm trotzdem noch: Die Telefonnummer bestand fast nur aus den Zahlen 7, 8 und 9; viel Arbeit an einem Telefonapparat mit Wählscheibe!

Eine andere Herausforderung war das Verhalten einer Teammitarbeiterin. Ihr unkollegiales Verhalten führte dazu, dass lange Zeit eine schlechte Stimmung herrschte. Da ihr Vater bei uns ein sehr hoher Beamter war, konnte man ihr nicht so einfach auf die Finger klopfen. Keine schöne Zeit für meinen Chef und mich!

In diesen Jahren legte ich mir den ersten Computer zu – einen Commodore C64. Mit diesem, für die damalige Zeit Alleskönner, erstellte ich für den Kundendienst ein Gesamtwerk mit sämtlichen Dienstleistungen und Materialien für Privatkunden. Dieses einzigartige 'Kunstwerk' enthielt eine Beschreibung, Materialnummern, die Vor- und Nachteile sowie die Preise und machte einige Nachschlagewerke überflüssig. Eigentlich war es nur Textverarbeitung, doch

meinem Chef imponierte dies so, dass er mich später in der neu geschaffenen Stelle des Informatik-Koordinators einsetzte.

Über Hans Giger gäbe es viel zu schreiben. Ich beschränke mich darauf, wie ich ihn erlebte und welche Rolle er in meinem Leben spielte. Wie oben beschrieben, hatten Hans Giger und ich lange Zeit Mühe miteinander. Er, der seine Emotionen im Griff hatte und ich mit meinem spontanen, fast schon hemmungslosen Verhalten. Einst empfahl er mir sogar, das Buch 'wie gewinne ich Freunde' zu kaufen. Dies ärgerte mich derart, dass ich plötzlich wegen auftretenden Gallensteinen zu kämpfen hatte. Ich schreibe aber aus einem anderen Grund über Hans:

Einerseits war da sein Bestreben, ja seine Mission, allen seinen Mitarbeitern in Rapperswil immer und immer wieder aufzuzeigen, dass wir nicht Abonnenten, sondern KUNDEN zu betreuen hatten. Ich glaube, er war der erste Beamte, der seine Direktion konsequent auf Kundenfreundlichkeit trimmte. Er war es, der uns aufzeigte, dass der Lohn nicht vom Personaldienst kommt, sondern nur durch stetigen und fortdauernden Einsatz am Kunden sichergestellt werden kann. Ich schreibe dies, weil sich diese Maxime in meinem ganzen Telekom-Leben immer wieder bestätigte.

Andererseits imponierte mir seine Art, wie er sich mit Kunden unterhielt. Das waren keine 'normalen' Gespräche. Nein, da wurde mit Begeisterung für unsere Produkte geworben. Es gab sogar Fälle, da haben Kunden nach einer üblen und berechtigten Reklamation gleichentags bei uns wieder Leistungen bestellt. Vom Schweizerischen Verband der Telekommunikation ASUT erhielten die damaligen Fernmeldedienste oft Kritik wegen der fehlenden Marktöffnung. Hans Gigers Direktion in Rapperswil wurde bei solchen Vorwürfen nie genannt; er erhielt sogar regelmässig Lob für seine kundenfreundliche und visionäre Art, Kundenbeziehungen zu pflegen.

Informatik (1988 – 1998)

In der Zeit, als man von dezentralen Informatik-Systemen sprach, wurde die Stelle des Informatik-Koordinators geschaffen. Als belastend empfand ich zu Beginn die Zusammenarbeit mit den Ingenieuren im Haus. Sie konnten sich nicht vorstellen, dass ein 'Administrativer' etwas Nutzbringendes mit Informatik erledigen könnte. Kurze Zeit später durfte ich ein Team aufbauen, das schliesslich 16 Mitarbeiter umfasste. Wir entwickelten damals das Informatik-Netzwerk und implementierten eine Büroautomatisierungs-Lösung. Mein Ziel und meine Vision war eine Informatik, welche alle unterschiedlichen Systeme verbinden

kann. So wehrte ich mich immer gegen sogenannte proprietäre Anlagen. Es hat sich bis heute erwiesen, dass Standards immer funktionierten und am günstigsten sind. Das Internet machte vieles einfacher und die Diskussionen um kompatible Systeme wurden wieder ruhiger. Heute ist es sehr einfach, Bilder und Texte von einem iPhone auf ein Android- oder Windows-Handy zu senden. In den 90-er Jahren konnte man nicht ohne weiteres Daten zwischen UNIX-, Apple-, DEC- oder Siemens-Workstations austauschen.

Mein damaliger Chef, Karl Kappeler, unterstützte mich in vielen Belangen. Wir hatten es sehr gut miteinander. Er mochte meine – nun etwas emotionslosere – Offenheit und ich seine Schlagfertigkeit. Kari zeigte mir, dass man mit guten Argumenten auch einmal laut werden darf. In der gesamten Telekomzeit war er mein bester Chef: Interessiert, ehrlich, geradeheraus und er konnte einem bei einer Rüge in die Augen schauen. Mit der Zeit hatten wir gar ein freundschaftliches Verhältnis. Dies äusserte sich darin, dass wir dreimal für einige Tage mit unseren Frauen in ein Weingebiet reisten. Die Erlebnisse dort würden wieder einige Seiten füllen.

The blue window (tbw) (1998 – 1999)

Der damalige Swisscom-Informatikleiter in Bern fragte mich an, ob ich bei tbw die Abteilung Operations übernehmen möchte. Nichtsahnend und gebauchpinselt sagte ich zu. Ich merkte sehr schnell, dass ich da in etwas ganz Neues und sehr Dynamisches gekommen war. Aus der Vergangenheit betrachtet, vergleiche ich die Verhältnisse in Rapperswil in Bezug auf Kundenbetreuung und Mitarbeiterpflege mit einem ruhigen Biotop. Bei tbw steckte noch alles – ich meine wirklich alles - im kreativen Chaos. Zwei Beispiele sollen dies verdeutlichen: Zu dieser Zeit meldeten sich bei tbw täglich hunderte von Kunden an. Diese benötigten eine Mailbox, was unseren Mailserver wegen der exponentiell wachsenden Menge an Daten mehrmals zum Absturz brachte. Etwas Neues musste her. SUN, der damalige Lieferant grosser Informatiksysteme, lieferte uns in einer Expressaktion den weltweit grössten Mailserver, was für einige Zeit ein wenig Ruhe brachte. Geld spielte (noch) keine Rolle, tbw war sowieso noch defizitär. Warum ich von Chaos spreche: Nicht wir von tbw haben den Mailserver evaluiert, dies tat der Lieferant!

Eines Tages spazierte ich durch unseren Serverraum und bemerkte über den Schränken ein wäscheleinenartiges Kabel. Auf meine Frage, was das sei, erhielt ich zur Antwort, dass dies der Backbone sei, also die Daten-Hauptverbindung in diesem Raum. Man stelle sich nur einmal vor, dass jemand mit einer Leiter das

Kabel heruntergerissen hätte. Ganz tbw wäre weg und die Schweiz ohne Internet gewesen!

Während dieser Zeit absolvierte ich die betriebswirtschaftliche Ausbildung und schrieb die Abschlussarbeit darüber, ob das Computerzentrum von tbw durch eigenes Personal oder durch Swisscom betreut werden sollte. Meine Arbeit wurde freundlich verdankt und die Empfehlung, den Betrieb an Swisscom Informatik zu übergeben, ignoriert.

In diesen beiden Jahren fühlte ich mich in meiner Rolle nie wohl und ich schaute mich nach etwas Neuem um. Ich setzte mich deshalb mit dem Betriebsleiter Informatik von Swisscom in Verbindung.

Mit Roman Hagmann, einem Bluewin-Arbeitskollegen, pflege ich bis heute einen freundschaftlichen Kontakt. In der Zeit bei tbw baute er Interfaces für Internetanschlüsse in Telefonzentralen ein. Später wechselte er zu HP und kam dann wieder zurück zur Swisscom. An Roman schätze ich seine Hilfsbereitschaft und die Fähigkeit, auf alles eine gute und ausführliche Antwort zu haben. Ich weiss nicht, wie er das macht: auf jedes Thema, auf das ich ihn anspreche, erhalte ich einen oder mehrere Links auf Zeitungsartikel, Archive oder Homepages. Wenn er das ebenfalls alles liest, muss er dies im Tempo des Androiden im Film 'Nr. 5 lebt' tun.

Account Manager IT (1999 – 2004)

In dieser Zeit beschäftigte ich mich hauptsächlich mit internen Informatikkunden. Meine Aufgabe war die Beziehungspflege, das Accountplanning sowie der Verkauf des gesamten IT-Dienstleistungsportfolios von Swisscom IT Services an Swisscom Gruppengesellschaften. Die Arbeit war herausfordernd, die Wertschätzung eher gering. Es ist ein bekanntes Phänomen, dass eine interne Stelle als zu teuer empfunden wird. Externe Anbieter müssen bedeutend weniger gegen solche Ansichten kämpfen. Eine weitere Tätigkeit der damaligen Zeit war die Koordination und Planung in IT-Belangen an Anlässen und Messen mit Swisscom-Beteiligung. In diese Zeit fiel auch die Gründung von Swisscom IT Services. Aus der anfänglichen Lachnummer (zu unprofessionell, zu teuer) entwickelte sich die junge Swisscomtochter zu einer ernst zu nehmenden, wenn nicht der besten und grössten IT-Firma der Schweiz. Mir unbekannt ist, ob es der Erfolg oder die grosse Selbständigkeit oder beides war, das Mutter Swisscom bewog, Swisscom IT Services 13 Jahre später wieder aufzulösen und zu schlucken.

Small Order Office (2004 – 2016)

Die Ziele der Accountmanager waren in den Anfängen von IT-Services umsatzbasiert. Dies hatte den Effekt, dass kleinere Geschäfte meist prioritär geringer eingestuft und deshalb eher spät oder gar nicht erledigt wurden. Dies führte zu unzufriedenen Kunden und zur Idee, eine Anlaufstelle zu schaffen, die Klein- und Kleinstprojekte auf effiziente Weise bearbeitet. Das Small Order Office war ein durchschlagender Erfolg: bis zum heutigen Tag erhält ein Leistungsbezüger für Projekte bis 100'000 Franken innert drei Tagen eine Offerte. Bei Kleinstaufträgen bis 10'000 Franken geht's sogar sofort.

Während der Small Order-Zeit wechselten die Vorgesetzten so häufig, dass ich nicht mit Sicherheit alle aufzählen kann. Markus Zeltner, mein aktueller Chef, erwähne ich, weil er von allen rund neun Chefs der Erste ist, der sich für meine Arbeit ernsthaft interessiert.

Zwei Kollegen gilt es noch zu erwähnen: Cornelia Oberli und Ueli Blaser, die ich beide sehr schätze. Sie verfügen über ein riesiges Fachwissen und geben dies – auch auf wiederholte Anfragen – gerne weiter. Cornelias Zehennägel haben sich wegen mir wohl einige Male nach oben gebogen. Ich sehe vielleicht vieles zu einfach....

Worklink (2017 - ...)

Alles wird einfacher und besser. Meine Tätigkeit, die 'nur' Leistungen für interne Kunden umfasst und keine 'echte' Wertschöpfung generiert, wird aufgehoben. Aus diesem Grund hat sich mein Chef-Chef dafür eingesetzt, mich zweieinhalb Jahre vor der Pension bei der Swisscom-Tochter Worklink zu integrieren. Obwohl ich mir nach 43 Jahren Swisscom einen stilvolleren Abgang vorgestellt habe, sehe ich mit Zuversicht und einigermaßen emotionslos in die Zukunft. Helfen dabei tut mir der Gedanke an eine Frühpension.

Grundsätzliches/Kultur

In den über 40 Jahren, die ich bei Swisscom bin, hat sich vieles geändert. Es ist mir ein Anliegen, einige Umstände aufzuführen, die mir persönlich auffielen:

- Die grösste und beste Veränderung für mich war der Wechsel vom Staatsbetrieb hin zur wettbewerbsfähigen Unternehmung. Die Preise sind gegenüber den Neunzigerjahren massiv gesunken und die Leistungen wurden erheblich gesteigert. Man kann dies übrigens gut mit andern Noch-Staatsbetrieben vergleichen: Die SBB zum Beispiel erhöht laufend

die Preise bei gleichzeitigem Dienstleistungsabbau... Bei der Post verhält es sich ähnlich. Dort wird wohl nicht so schnell aufgeschlagen, dafür werden laufend Dienstleistungen abgebaut.

- Die starke technische Ausrichtung der Anfangszeit wurde durch eine vorwiegend betriebswirtschaftliche Orientierung abgelöst. Allerorts spricht man von Kosten, dafür ist die Innovation als Garant für zukünftige Einnahmen nicht mehr en vogue. Ich hatte mal einen CEO, der nach eigenen Aussagen das 'Wachstums-Gen' in sich trug. Er sprach nie von Abbau, sondern vom Wachstum. Er konnte es leider nie beweisen. Nach kurzer Zeit verabschiedete er sich 'im gegenseitigen Einvernehmen'.
- Sogenannte zugewandte Dienste, z.B. HR oder Controlling erhalten überproportionale Bedeutung. Es geht teilweise so weit, dass das Controlling dem Verkauf Vorgaben macht. Ich vermisse den Dienstleistungsgedanken, der sich der Maxime unterordnet, dass wir von diesen Organisationen einen Dienst erwarten können und keine Anweisungen oder kompliziert zu bedienende Tools. Für mich sind solche 'Dienste' die klassische Anwendung des Parkinsonschen Gesetzes zum Bürokratiewachstum: 'Arbeit dehnt sich in genau dem Maß aus, wie Zeit für ihre Erledigung zur Verfügung steht'. Ein schönes Beispiel erlebte ich mit dem Personaldienst, heute 'Human Resources' oder kurz 'HR' (sprich: Eitsch Ar) genannt: Im Jahre 2004 erhielt ich einen neuen Arbeitsvertrag, worin als Dienstort Bern angegeben war. Dies war nicht weiter schlimm, bezahlte mir doch Swisscom seit 1998 das GA der SBB. Als 2014 wieder eine neue Reorganisationsrunde anstand, wurden auch die Verträge den neusten Gegebenheiten angepasst. Ich wollte sicher sein, das GA weiterhin zu erhalten und bat deshalb unsere Personaldienst-Verantwortliche (auch als 'HR-Consultant' bezeichnet), im neuen Vertrag den Dienstort auf Zürich zu ändern. Da mein Wohnort im Zürcher Oberland liegt und unsere Arbeitsplätze auch in Zürich sind, war dieser Wunsch nicht abwegig. Leider war diese kleine Aenderung nicht möglich; die Verträge seien schon geschrieben. Man stelle sich das vor: die Textverarbeitung am Bildschirm existiert seit über drei Jahrzehnten und trotzdem ist es nicht möglich, mit einem kleinen Aufwand den Text anzupassen. Ich hätte es verstanden, wenn der abschlägige Bescheid mit höheren Kosten wegen dem GA begründet worden wäre. Zurück bleiben Kopfschütteln und das Sinnieren über den Begriff 'Dienst am Kunden'. Nachtrag: Ende November wurde ich darauf hingewiesen, dass ich das GA per Ende Jahr zurückgeben

müsse. Als ich das hörte, nahm ich mein selbst gekauftes GA in die Hand und sinnierte darüber nach, ob diese Organisationseinheit überhaupt etwas im Griff habe.

- Alles wird englisch: aus dem Personaldienst wurde beispielsweise Human Resources. Es nimmt mich wunder, wie lange es dauert, bis dieser Ausdruck im Zuge der Standardisierung auf 'Lifeware' geändert wird. Dies wäre die logische Fortführung nach Hard- und Software....
- Das Tempo hat sich massiv erhöht. Wenn sich jemand zu PTT-Zeiten in die Ferien verabschiedete, lief der Betrieb ohne grosse Veränderung weiter. Heute bricht Hektik aus, wenn ein Teammitglied auf die Toilette geht. Ich weiss, dass das Beispiel überzeichnet ist, es zeigt aber die Richtung auf.
- Ich hatte das Privileg, an etlichen Führungs- und Kaderkursen teilzunehmen. Meine Erfahrung nach all den Jahren ist, dass alle Kurse, Abschlüsse, Diplome und Seminare nichts nützen, wenn a) der Mensch nicht kann oder nicht will und b) seine Vorgesetzten dies nicht merken (wollen).
- Vorgängig habe ich erwähnt, dass ich in Rapperswil biotopartige Verhältnisse geniessen durfte. Anhand meiner Dienstaltersjubiläen kann ich aufzeigen, wie sich dies – nicht nur bei mir – ändern kann:

1993 Informatik Rapperswil: Gespräch beim Direktor, Hans Giger: Dank für 20 Jahre Einsatz (damals gabs vorher keine Dienstjubiläen), anschliessend Mittagessen mit dem Chef. Den Rest des Tages hatte ich zur freien Verfügung.

1998 the blue window Zürich: nichts, Jubiläen sind nicht vorgesehen. Auf meine Intervention beim CEO erging ein Aufruf, solche Anlässe zukünftig zu beachten.

2003 Account Manager Bern: Mein Chef arbeitete im selben Haus, anderes Stockwerk. Er schickte ein Kärtchen und ein Give Away im Wert von ungefähr zwanzig Franken, kein Gespräch, kein Anruf.

2008 Small Order Office Bern: Nach zwei Tagen habe ich mich erkundigt, in aller Eile sammelte mein Chef Unterschriften und sandte einige Tage später eine Karte inkl. Einkaufsgutschein meines Weinhändlers.

2013 Small Order Office Bern: Nach 4 Wochen habe ich mich erkundigt, mein Chef war überlastet und hatte keine Zeit für eine persönliche Gratulation oder die Übergabe des Briefes, welchen er einen Monat vor dem Jubiläum von HR erhalten hat. Sein Wunsch war nur, dass ich dem Chef-Chef das nächste Mal nichts sage.

Ausklang

43 Jahre sind eine lange Zeit mit vielen Veränderungen. Trotz allen Anpassungen, Reorganisationen und Prozessen ist eines gleich geblieben: der Mensch. Ein Projekt kann noch so hektisch sein und das Team unter Druck stehen. Wenn das Umfeld stimmt, wird motiviert gearbeitet. Sobald aber narzisstische Vorgesetzte des Typs 'wer lacht, hat noch Reserven' oder 'Meine Füße bleiben auf dem Pult, mich interessiert die Meinung Anderer nicht' (sic! 2015) die Steuerung übernehmen, kommt Unruhe auf. Slogans im Sinne 'Der Mitarbeiter ist das wichtigste Gut' werden als Worthülsen entlarvt. Chefs dieser Art waren selten, sie wurden aber auf allen Ebenen trotz Weiterentwicklung der Firma nicht weniger. Eines bleibt: Dort, wo der Teamgeist stimmt, der Chef seinen Mitarbeitern mit Respekt begegnet und die Mitarbeiter nicht nur als Kostenstellenparasiten behandelt werden, arbeitet man gerne, viel und gut – wenn es nötig ist, auch über die normale Arbeitszeit hinaus. Ich wünschte mir eine Firmenkultur ähnlich der von Bodo Janssen, welcher in seinen 60 Hotels und anderen Betrieben ohne Macht, Druck und Kontrolle arbeiten lässt. Die Resultate hinsichtlich Mitarbeiterzufriedenheit, Leistung, Umsatz und Gewinn sprechen ein eindeutiges Resultat.

31.12.2015 RKu

Geht an:

- Alle in diesem Dokument namentlich erwähnten Personen:

Zudem:

- Einige andere, nicht namentlich erwähnte Personen