

NextGen IT-Training AG

Ein IT-Bildungszentrum schickt sich an, erwachsen zu werden

Teil 3: Ein Hauch von *Blood, Sweat and Tears*

Die bis jetzt bekannten Charakteren:

- **Johann Johanssons jun.**, Rufname **Junior**, Sohn reicher Eltern, wenig belastbar mit vielen Flausen im Kopf und CEO eines Bildungszentrum. Vom Vater bis auf weiteres ad hoc nach Schottland verbannt.
- **Johann Johanssons sen.**, Rufname **Senior**, manchmal auch **Onkel Johnny**, gestrenger Vater vom Junior, Eigentümer und ARP der NextGen. Ex Stabsoffizier der Luftwaffe mit vielen Verbindungen in die Business-Welt.
- **Helmut Hauser**, Rufname **Helmut**, ehemaliger Majordomus des Senior und jetzt der rentenauffrischende Pedell der NextGen mit besten Beziehungen zum Senior.
- **Franz Blessing**, Rufname **Franz**, Freund vom Junior und jetzt der Marketingleiter (Chief Marketing Officer) der NextGen.
- **Theo Sturm**, Rufname **Theo**, Freund vom Junior und jetziger Verkaufsleiter (Chief Sales Officer) der NextGen.
- **Dr. Sören Johanssons**, Rufname **der Bruder**, der in der Schweiz lebende ältere Bruder des Seniors. Ein Literatur-Professor i.R.
- **Agamemnon Johanssons**, Rufname **Aga**, der Sohn des Bruders und Patenkind des Seniors. Ein angehender international tätiger Hotelmanager mit besten Referenzen und ein genialer Netzwerker. Lebt z.Z. in der Nähe von Lausanne und hat vor kurzem seinen MBA im Hotelmanagement an der **École hôtelière de Lausanne** gemacht. Er segelt gerne mit Studienfreunden auf dem Lac Léman (Genfer See) bevor er als Hoteldirektor eines Grand-Hotels in Singapur startet.
- **Yusuf Aydin**, Rufname **Yusuf**, Brother in Crime von Aga seit ihrer gemeinsamen Kochlehre im Berliner Hotel Adlon. Besitzer des 3 Sterne Nobel-Restaurants «Schneller Hirsch» in der Nähe des Baldeysee.
- **Sissi Karen**, Rufname **Sissi**, Assistentin von Theo, dominant auftretende und selbsternannte Hausdame der NextGen.
- **Paula Dombrovskis**, Rufname **Paula**, Assistentin von Franz, smart und clever, weiss zu vermitteln, wenn die Stimmung mal wieder auf Sturm zeigt.
- **Elke Bauer**, Rufname **Elke**, Assistentin vom CEO (**Junior**) und nach seinem Ausscheiden im Krankenstand.

A curated Walkthrough

Paula führte Aga durch das Gebäude, stellte ihn den restlichen Mitarbeitenden vor und erklärte deren Aufgabe in der NextGen. Dazu gehörten auch einige zufällig anwesende Gasttrainer. Auffällig war, wie schnell der Flurfunk funktionierte: Alle hatten bereits gehört, dass es am Rosenmontag einige Änderungen gegeben hatte. Nun waren sie neugierig, den „**neuen Typen, den Schweizer Hotelier**“, kennenzulernen.

Nach der Tour zog sich Aga in das CEO-Büro zurück, um seine Ansprache vorzubereiten. Erste Notizen hatte er sich bereits beim Abendessen mit Yusuf im «**Schnellen Hirschen**» gemacht. Er war dankbar für diesen unparteiischen Sparringspartner.

Die Zeit verging wie im Flug. Kurz nach 16:00 Uhr waren die Stichpunkte für seine Ansprache zusammen getragen. Aga betrat gut gelaunt die Aula. Helmut hatte für Getränke und Snacks gesorgt, was die Atmosphäre auflockerte. Beim Smalltalk stellte Aga fest, dass viele aus dem Team bereits einmal in der Schweiz Urlaub gemacht hatten. Indirekt spürte er eine positive Grundhaltung gegenüber dem CEO-Wechsel – auch wenn es niemand offen aussprach.

Doch dann traten Franz und Sissi in den Raum. Ihre Mienen zeigten eindeutig Missmut und Ablehnung. Zwei Personen, die mit der Entwicklung nicht einverstanden waren. Sie tuschelten in einer Ecke, offenbar enttäuscht vom Senior und der plötzlichen Fraternisierung von Franz und Paula mit Aga. Der nahm es gelassen – denn wo gehobelt wird, fallen auch Späne.

Der erste Auftritt vor dem Team

Mit etwas Verspätung gegen 17:00 Uhr war es dann endlich so weit. Die Mitarbeitenden versammelten sich, um der Rede des neuen CEOs zu lauschen. Aga trat ans Mikrofon, begrüßte das Team und bedankte sich:

„Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, hier zu sein und mir zuzuhören. Es bedeutet mir viel, dass Sie Interesse daran zeigen, wie es weitergeht.“

Er stellte sich kurz vor, gab einen Rückblick auf seine beruflichen Stationen und skizzierte seine ersten ad-hoc-Pläne für die nächsten 100 Tage. Wichtig war ihm, die Unterstützung des Teams für die bevorstehenden Aufgaben zu gewinnen.

Anschliessend gab es Gelegenheit für Fragen. Dass Aga keine IT-Branchenkenntnisse hatte, wurde zwar thematisiert, doch es war nicht von grosser Bedeutung. Seine Vorgänger waren allesamt auch Quereinsteiger und ebenfalls nicht besonders IT-bewandert. Sie hatten das Geschäft einfach laufen lassen können, da viele Abläufe ohnehin selbsterklärend waren. Aga machte jedoch klar, dass er sich zunächst um Organisation und Tagesstruktur kümmern werde.

Er verschwieg nichts, sondern betonte, dass er mit dem Team gemeinsam wachsen wolle. Seine IT-Wissenslücken wollte er schnellstmöglich schliessen – sofern sie für den Tagesbetrieb relevant seien. Es solle ein Geben und Nehmen sein. Er sei unbelastet, könne nach vorne blicken und bringe Fähigkeiten sowie Erfahrungen mit, die möglicherweise nützlich sein könnten. Zudem wisse er aus eigener Praxis, wie man eine Hochleistungsorganisation erfolgreich führt.

Gemeinsamkeiten zwischen Hotel- und Schulungsbusiness

„Das Hotelbusiness, aus dem ich komme, und das Schulungsbusiness haben mehr gemeinsam, als man auf den ersten Blick vermuten würde. Natürlich gibt es Unterschiede, doch die Parallelen sind erstaunlich und bieten uns viele Möglichkeiten, voneinander zu lernen.“

Der Kunde steht immer im Mittelpunkt. Die grundlegenden Fragen sind dieselben:

- 1. Was will er?**
- 2. Was braucht er?**
- 3. Was wünscht er sich?»**

Aga fuhr fort: *«Sei es für einen Hotelaufenthalt oder eine Schulung – Erwartungen müssen nicht nur erfüllt, sondern übertroffen werden. Ein Gast möchte kein improvisiertes Bett aus alten Jaffa-Kisten und Decken, sondern ein komfortables Zimmer mit guter Matratze und frischer Wäsche. Ebenso erwartet ein Seminarteilnehmender moderne Technik, kompetente Dozierende und exzellent aufbereitetes Schulungsmaterial.*

Ein konkretes Beispiel: Im Hotel beeinflusst der erste Eindruck die gesamte Wahrnehmung. Ein unaufgeräumter Empfang oder unfreundliches Personal können den gesamten Aufenthalt überschatten. Genauso im Schulungsbereich: Wenn Teilnehmende nicht sofort das Gefühl haben, in guten Händen zu sein, leidet die gesamte Weiterbildungserfahrung.

Beide Branchen leben von ihrem Renommee. Ist dieses beschädigt, müssen teure Vertriebsmassnahmen gegensteuern – sei es durch Rabatte oder Sonderangebote. Doch dies schmälert den Deckungsbeitrag. Deshalb ist es entscheidend, von Anfang an auf Qualität und Kundenzufriedenheit zu setzen.»

Und nach einer kurzen Gedankenpause: *«Es gibt drei Punkte, die mir direkt aufgefallen sind und schnellstens angegangen werden müssen: die Sauberkeit der Einrichtung, die Parkplatzsituation und die Raumaufteilung im Schulungszentrum.»*

Ein disruptiver Weckruf

„Als Hotelier kann ich nicht anders, als automatisch in die Ecken zu blicken. Die Sauberkeit einer Einrichtung ist die Grundlage für jedes Top-Hotel. Gibt es hier erste Mängel, wackelt das gesamte Renommee. Die Hygiene in den Zimmern und sanitären Anlagen wird daher kontinuierlich überprüft – auch von der Direktion. Das Thema ist zu wichtig, als dass sich jemand aus der Verantwortung stellen dürfte. Hier müssen wir umgehend ansetzen!“

Ein klares, unmissverständliches Statement des neuen CEOs – damit hatte niemand gerechnet. Die Stille im Raum war greifbar. Dann meldete sich Sissi zu Wort. Ihrer Ansicht nach sei doch alles in Ordnung. Sie erklärte, dass die Damen aus der Administration nachmittags den Auftrag hätten, sämtliche Räume zu kontrollieren und gegebenenfalls nachzubessern. Sie würde sich der Sache annehmen – das werde zeitnah geregelt.

Age blickte in die Runde. Er hatte verstanden, was hier gerade geschah. *„Gut gemeint, aber das geht gar nicht! Dafür könnten wir verklagt werden.“* Seine Stimme war ruhig, aber bestimmt. Die Zuweisung solcher Aufgaben sei nicht rechtens und könne gravierende rechtliche Konsequenzen haben. Er verwies auf ein entsprechendes Urteil des Arbeitsgerichts Berlin¹ vom Februar 2021, das er zufällig während eines Hochschulseminars analysiert hatte.

Anschliessend lenkte er die Diskussion auf die Parkplatzsituation. Die Einrichtung sei zu klein, um Vorstandsparkplätze zu reservieren, während es an Behindertenstellplätzen fehle. Dies verstosse klar gegen die DIN 18040-1. Helmut übernahm die Umsetzung – die entsprechenden Schilder hatte er bereits besorgt.

¹ Arbeitsgericht Berlin, Urteil vom 19. Februar 2021 – 26 Ca 1419/20

„Bei der Raumaufteilung ist mir aufgefallen, dass die Administration ihre Büros unterm Dach hat. Dort arbeiten bis zu fünf Personen in einem nicht klimatisierten Raum, der im Sommer unerträglich warm wird. Gleichzeitig stehen deutlich grössere, voll klimatisierte Vorstandsbüros fast ungenutzt leer. Diese Raumzuteilung wird in den nächsten Tagen angepasst.“

Laissez-faire adé!

Jetzt war klar: Der Wind hatte sich nicht nur gedreht – es konnte ein Orkan werden, der durch die Einrichtung fegte. Aga hatte Eindruck hinterlassen. Bevor er ins Hotel zurückfuhr, wollte er seinen Laptop anpassen lassen. Dafür suchte er Franz im Büro auf, um nach der IT zu fragen.

Dort sassen Franz, Paula und Helmut und liessen den Tag Revue passieren.

„Störe ich?“, fragte Aga.

Helmut deutete auf einen Stuhl. *„Setz dich endlich.“* Dann grinste er. *„Gut gemacht, Bub! Ich bin stolz auf dich. Weiter so!“*

„Ich suche die IT, um meinen Laptop mit dem System zu koppeln. Wer von den Anwesenden beim Meeting gehört zur IT?“

„Niemand“, sagte Paula knapp. „Die waren nicht eingeladen. Sissi meinte, sie gehören nicht zum Team.“

Aga hob eine Augenbraue. *„Und wo finde ich diese Leute, die angeblich nicht dazugehören?“*

Paula lachte. *„Unten im Keller unter der Aula. Ihr Büro ist unverkennbar – und die Tür passt zu ihnen. Wirklich grossartige, aber auch spezielle Typen. Es sind Peter und Paul Reuter von der Oblivion Analytics GmbH. Allerdings haben sie einen besonderen Vertrag mit NextGen. Jetzt sind sie schon weg. Versuche es morgen.“*

Dann fügte sie hinzu: *„Soll ich dir einen Termin machen?“*.

„Ne, passt schon. Ich gehe gleich morgen früh zu ihnen. Jetzt will ich noch kurz mit dem Reinigungsteam sprechen, dann fahre ich zurück ins Hotel, war ein langer Tag.“

Kaum hatte er das Büro verlassen, kam ihm eine Frau mit dem typischen Housekeeping-Wagen entgegen. Er stellte sich kurz vor und fragte nach den anderen Teammitgliedern.

Sichtlich überrascht, direkt vom Vorstand angesprochen zu werden, erklärte sie: *„Ich bin Freya Bengs und allein, und ich darf erst anfangen, wenn alle Teilnehmer gegangen sind.“*

Dann erzählte sie weiter: *„Wenn das Haus voll ist, helfen mir meine beiden Töchter beim Putzen. Es tut mir leid, wenn es mal nicht überall perfekt ist.“*

Als Aga sie nach ihrem Arbeitsvertrag fragte, erklärte sie, dass sie eine Pauschale bekomme – unabhängig davon, wie viele Räume sie reinigen müsse und wie stark sie verschmutzt seien. *„Aber die Toiletten sind immer perfekt“*, fügte sie mit Nachdruck hinzu. *„Ich weiss, wie wichtig die sind.“*

Aga erfuhr, dass Freya alleinerziehend war und für sich und ihre drei Kinder sorgte. Sie hatte drei verschiedene Putzstellen am Tag – alle an unterschiedlichen Orten. Viel Zeit ging für die Hin- und Rückfahrten verloren.

In diesem Moment kam Paula hinzu. Die beiden Frauen kannten sich gut und begrüßten sich herzlich.

„Na, Freya, hast du unseren neuen Chef auch schon kennengelernt?“

Aga hatte Respekt vor Freyas Engagement. Er kannte genügend vergleichbare Situationen aus dem Hotelgewerbe.

„Freya, ich bin mit dieser Situation nicht zufrieden und will sie so schnell wie möglich ändern. Hättest Du/Sie Lust, ganz exklusiv für NextGen zu arbeiten?“

Er hatte das Gefühl – und durch die offensichtliche Freundschaft zwischen Freya und Paula auch eine Bestätigung – dass es passen würde. Deshalb zögerte er nicht mit seinem Angebot.

„Ab wann kann ich anfangen?“, fragte eine völlig perplexen Freya.

„Von mir aus ab morgen. Und über das Gehalt und das Drumherum werden wir uns sicher einig. Es wird auf jeden Fall besser, als Ihre jetzige Situation. Paula wird einen Termin vereinbaren und dann regeln wir den Rest“. Er verabschiedete sich und fuhr zum Hotel, um Yusuf von seinen ersten Eindrücken zu berichten.

Auf dem Weg zum Hotel rief Aga noch kurz beim Senior an und berichtete, wie der Tag verlaufen war. „*Alles okay, Aga. Mach weiter so. Ich weiss schon Bescheid – habe ja meinen Kurier.*“

Klar, dass er damit Helmut meinte.

„*Onkel Johnny, ich werde wohl etwas Geld in die Hand nehmen müssen – das war vielleicht nicht so im Budget vorgesehen?*“

„*Mach dir keine Sorgen, du hast die **Carte blanche**. Bitte mach, was immer du für notwendig hältst, wir müssen den Laden zum Laufen bringen. Falls sich die negativen Indikatoren der Konjunkturentwicklung verfestigen, wird es umso schwieriger. Um den Rest können wir uns später kümmern.*“

Die Causa Oblivion Analytics GmbH

Am Dienstag angekommen, fiel sofort auf, dass die C-Parkplätze nicht mehr existierten. Stattdessen standen dort zwei Schilder mit der Aufschrift „**Reserviert für Behinderte**“. Helmut hatte Wort gehalten.

Aga begab sich direkt in den Keller. Er wollte bei den beiden Reuters mit seinem Laptop vorbeischauen. Am Ende des Ganges stiess er auf eine grosse Eisentür. Darauf prangte das „**Pink Floyd**“-Logo von **The Dark Side of the Moon**. Als er sich der Tür näherte, sprangen nicht nur einige Scheinwerfer an, sondern auch eine Stimme erklang:

„**Tritt ein, Fremder, und sei willkommen in der Kemenate der Oblivion Analytics GmbH.**“

Gleichzeitig öffnete sich die Tür automatisch – sperrangelweit.

Aga war überwältigt. Vor ihm lag eine Welt modernster High-Tech-IT-Infrastruktur. Selbst in den grössten Hotels hatte er so etwas noch nicht gesehen. Zwei Männer, beide etwa in seinem Alter, begrüßten ihn freundlich.

„*Hallo Fremder, willkommen in unserem Königreich.*“

Zwei Männer, beide etwa in seinem Alter, begrüßten ihn freundlich. „*Dürfen wir dich auch einfach Aga nennen?*“

„*Klar doch*“, sagte Aga und konnte seinen Blick nicht von der Umgebung lösen.

„Braucht es das alles für eine IT-Bildungseinrichtung?“ fragte er staunend.

„Natürlich nicht“, erwiderte einer der beiden, der sich als Peter Reuter vorstellte. „Alles, was hier gebraucht wird, könnten wir auch mit einem Smart-Phone steuern und sicherstellen.“

Aga staunte noch mehr. Die freundliche Einladung zu einem Smalltalk bei einer Tasse Kaffee nahm er gerne an.

„OK, dann erzählt mal, ich bin gespannt.“

„Als wir 2010 aus Amerika zurückkamen, suchten wir eine Anstellung in der IT-Branche. Wir wollten etwas Eigenes aufbauen und zugleich in der Nähe unserer Mutter sein, der es damals bereits sehr schlecht ging.

Die NextGen suchte einen IT-Manager. Wir haben uns beworben, wurden jedoch als überqualifiziert abgelehnt. Doch dann rief ein Dr. Schreiber an und lud uns zu einem Termin. Bei diesem Treffen war auch der Senior anwesend. Sie unterbreiteten uns den Vorschlag, eine GmbH zu gründen und unsere Dienstleistungen an die NextGen zu verkaufen – unter der Bedingung, eine hundertprozentige Systemverfügbarkeit zu garantieren. Und sie hatten genügend Kontakte, um uns weitere Aufträge zuzuschancen.

Wir waren begeistert von dieser Idee, aber das erforderliche Kapital zur Firmengründung hatten wir natürlich nicht. Der Senior sagte „geht klar“ und lieh es uns – ganz unkompliziert und zinslos.“

Die beiden erzählten ihre Geschichte im harmonischen Wechsel.

„Woher kannten Dr. Schreiber und der Senior euch?“

„Keine Ahnung. Wir hatten zuvor nie Kontakt. Ich weiss nur, dass sie wohl über uns die Verbindung zur NextGen bekamen. Später haben sie das gesamte Unternehmen aufgekauft, wohl um dem Junior ein sicheres Nest zu schaffen.“

„Was habt ihr in Amerika gemacht, wenn ich fragen darf?“

„Wie schon dem Senior und Dr. Schreiber erzählt, haben wir beide dort studiert und promoviert. Peter an der UCLA in theoretischer Mathematik, ich am Caltech in Computer Science. Unser Spezialgebiet sind strategische Markt- und Situationsanalysen für das Militär und große Konzerne. Damit haben wir in USA seinerzeit viel Geld verdient“ erzählte Paul Reuter.

„Klingt wirklich ein wenig überqualifiziert“, erwiderte Aga.

„Kostet das hier nicht eine Menge Geld? Und wie kann sich die NextGen das leisten?“ wollte Aga wissen.

„Nein nein, dass alles hier ist unser Eigentum, gehört zu 100% unserer GmbH“, sagte Peter. „Die GmbH generiert genug Umsatz – sogar mehr als die NextGen insgesamt. Uns gefällt es hier und einige Leute hier wissen unsere Arbeit zu schätzen. Bis heute haben wir die hundertprozentige Systemverfügbarkeit stets eingehalten...

und wir haben uns unersetzlich gemacht. Wir verwalten das CRM- und das ERP-System der NextGen, versenden die Rechnungen und übernehmen die Raumplanung für die Seminare. Weil wir frühzeitig erkennen, mit welcher Belegung zu rechnen ist, können wir effizient steuern. Datenanalyse ist unsere Kernkompetenz.

Aber weder der Junior noch sein CSO haben sich je für die Daten interessiert. Der Laden könnte besser laufen – mal sehen, wir sind gespannt, was du so drauf hast.“

Das klang nicht unbedingt freundlich, war aber freundlich gemeint.

„...und was habt ihr Brüder sonst noch so in petto?“ fragte Aga. Es war als kleine rhetorische Replik gedacht.

„Wir sind nicht nur Brüder, Peter und ich sind Zwillinge – auch wenn man es nicht sofort erkennt.“ Damit war endlich klar, wer «wer» ist.

Aga griff die Vorlage auf: *„Es ist doch immer wieder schön zu sehen, mit welcher Vielfalt der **Gen-Pool die Welt bereichert.**“*

Jetzt war klar: Man verstand sich und teilte einen ähnlichen Humor – eine solide Grundlage für ein gutes Geschäft.

„Unsere Kunden kommen aus der Grossindustrie und dem Militär. Daher auch die hohen Sicherheitsmassnahmen. Dr. Schreiber und der Senior haben uns manchen Türe geöffnet“, ergänzte Paul.

„OK, Jungs, ich habe hier meinen Laptop und brauche eine E-Mail-Adresse sowie eine Verbindung zu den internen Systemen, damit ich meinen Blindflug beenden kann“, sagte Aga.

„Was soll im Impressum stehen?“ fragte Paul. **„CEO, Vorstandsvorsitzender...?“** ergänzte Tim.

Aga wusste genau, was es jetzt brauchte, um die beiden voll auf seine Seite zu ziehen. Ausschlaggebend war das grosse schwarz-weiss Poster von *Steve Jobs* an der Wand ihm gegenüber.

„Schreib einfach iCEO.“

„Cool, Alter, du hast es drauf!“

„Den Laptop bringen wir später zu Paula. Dann kannst du loslegen – und viel Glück bei dieser Mission!“

----- ULH -----

Weiter im Teil 4