



JÖRG SAUDER IM MITARBEITERINTERVIEW

TEAM MANAGER CUSTOMER SUPPORT

JÖRG, KANNST DU DICH KURZ VORSTELLEN?

Ich bin 56 Jahre alt und Vater von zwei Kindern. Gearbeitet habe ich für unterschiedliche Unternehmen im Bereich Automatisierungstechnik als Projekt-Ingenieur. Seitdem ich bei der IRIS arbeite, habe ich im Unternehmen unterschiedliche Aufgaben wahrgenommen. Begonnen hat es im Bereich Customer Care Center. Dort habe ich unsere verteilten X4D Anwendungssysteme in die Kundenumgebungen integriert und Support für unsere Kunden geleistet. Parallel war ich für Teile des Schulungsprogramms verantwortlich und habe als Trainer unsere Kunden und Partner vor Ort, oder bei uns im Haus ausgebildet. Später habe ich als Projektleiter unsere Anwendungen bei verschiedenen Kunden implementiert. Seit 2018 bin ich als Leiter des Supports für die Betreuung unserer Kunden und Partner verantwortlich.

WIE LANGE ARBEITEST DU SCHON BEI IRIS?

Seit Juni 2001, also schon 22 Jahre.

WAS IST DEIN AUFGABENBEREICH?

Das wichtigste Ziel ist es, dass unsere Kunden und Partner unmittelbar Hilfe bei Problemen mit unserm Produkt erhalten. Wir betreuen unsere Kunden Weltweit im Rahmen der vereinbarten Service-Level-Agreements. Es ist meine Aufgabe, dass unser Support Team Hilfe so effektiv wie möglich anbieten kann.

WELCHE DREI WÖRTER, BESCHREIBEN DICH AM BESTEN?

Verlässlich, zugewandt, verantwortungsbewusst.

WAS GEFÄLLT DIR AM MEISTEN AN DEINER ARBEIT BEI IRIS?

Die Zusammenarbeit mit den Kollegen und Kunden spielt eine große Rolle. Aber auch das Erarbeiten von Lösungswegen mit



unseren Software-Produkten sind ein wesentlicher Faktor. Wir haben im Unternehmen kurze Kommunikationswege und ein gutes Verhältnis zu den Entwicklungsteams und sind ständig im Austausch.

WAS SIND IMMER WIEDER DIE HERAUSFORDERUNGEN BEI DEINER TÄTIGKEIT?

Unser Produkt kann mit wenigen Konfigurationsschritten eingerichtet werden. Es gibt aber auch die Möglichkeit, tief in die Details zu gehen und eine Vielzahl von Parametern zu setzen oder zu steuern. Wir müssen verstehen, welche Parameter schnell zur individuellen Lösung beitragen können.



WAS IST DIE BESTE LEKTION, DIE DU IN DEINER BISHERIGEN LAUFBAHN GELERNT HAST?

Geduld und Ruhe helfen bei der Problemlösung.

WELCHES IST DAS WICHTIGSTE PROJEKT, AN DEM DU IN DIESEM JAHR MIT DEINEM TEAM ARBEITEN WIRST?

Wir haben uns vorgenommen das JIRA ServiceDesk Portal neu zu strukturieren. Es soll für uns

und unser Partner einfacher werden durch die Zahl der Produkte und Komponenten zu navigieren.

WAS MOTIVIERT DICH, AUFZUWACHEN UND ZUR ARBEIT ZU GEHEN?

Die Möglichkeit, sein Arbeitsumfeld so zu gestalten das die Arbeit Spaß macht, trägt einen großen Teil dazu bei. Aber auch die gemeinsame Arbeit mit den Kollegen und unseren Partnern sind ein motivierender Faktor.

WENN DU IN 10 MINUTEN EINE NEUE FÄHIGKEIT ERLERNEN KÖNNTEST, WELCHE WÄRE DAS?

Improve programming skills.

WAS SIND DEINE ERWARTUNGEN FÜR DIE NÄCHSTEN 12 MONATE?

Wir haben im letzten Jahr unser Team erweitert. Jetzt wollen wir den ServiceDesk für unsere Partner so anpassen, dass die Produkte besser strukturiert sind. Unsere Wissensdatenbank die für alle unsere Partner auf dem Partner Portal zugänglich ist wird auch stetig weiter ausgebaut.



KONTAKTE

I.R.I.S. AG

Heussstraße 23
52078 Aachen
Deutschland
Tel.: +49 (0) 241 920350
info-de@iriscompany.com
www.irisdatacapture.com

I.R.I.S. SA

Rue du Bosquet 10
1348 Louvain-la-Neuve
Belgien
Tel.: +32 (0) 10 45 13 64
info-de@iriscompany.com
www.irisdatacapture.com

I.R.I.S. INC.

955 NW 17th Avenue, Unit D
Delray Beach, FL, 33445
USA
Tel.: +1 (561) 404 2690
info-de@iriscompany.com
www.irisdatacapture.com

ÜBER UNS

Image Recognition Integrated Systems (I.R.I.S.) ist ein führender Anbieter von Technologien zur „Verarbeitung von Inhalt“. I.R.I.S. bietet Lösungen für eine automatisierte Rechnungsverarbeitung und Bestellabwicklung, zur Verwaltung von Personal- und Lieferantendaten sowie für das Fallmanagement in den Bereichen Recht, Gesundheitswesen und Finanzen.

Mit den Technologien und Lösungen von I.R.I.S. können Daten und Informationen in Dokumenten erfasst werden, die für Geschäftsprozesse wichtig sind. Das Ziel dabei ist, die Daten leicht zugänglich zu machen und gleichzeitig die Betriebskosten zu senken.

COPYRIGHT

© Copyrights 2023 I.R.I.S. AG

Der Inhalt dieses Dokuments darf ohne die schriftliche Genehmigung der I.R.I.S. AG weder in Teilen noch als Ganzes kopiert, verwendet oder veröffentlicht werden. Das Copyright gilt für alle Formen der Speicherung und Vervielfältigung der in diesem Dokument enthaltenen Informationen, einschließlich – und ohne Beschränkung – Magnetspeicher, Computerausdrucke und Sichtanzeigen. Alle Rechte für alle Länder vorbehalten. I.R.I.S., I.R.I.S.-Produktnamen, I.R.I.S.-Logos und I.R.I.S.-Produktlogos sind Marken von I.R.I.S. Alle anderen aufgeführten Produkte und Namen sind Marken oder eingetragene Marken der entsprechenden Inhaber.