



JÖRG SAUDER EN INTERVIEW

TEAM MANGER CUSTOMER SUPPORT

JÖRG, PEUX-TU TE PRÉSENTER BRIÈVEMENT ?

J'ai 56 ans et je suis père de deux enfants. J'ai travaillé en tant qu'ingénieur de projet pour différentes entreprises dans le domaine de la technique d'automatisation. Depuis que je travaille chez IRIS, j'ai exercé différentes fonctions au sein de l'entreprise. Ma carrière chez IRIS a débuté dans le département Customer Care Center. Dans ce département, j'avais pour mission d'intégrer nos logiciels applicatifs X4D distribués dans les environnements des clients et d'assurer le support pour nos clients. Parallèlement, j'étais responsable de certains modules du programme de formation et, en tant que formateur, je formais nos clients et partenaires chez eux ou chez nous en interne. Ensuite, en ma qualité de chef de projet, je me suis occupé de l'implémentation de nos applications chez différents clients. Depuis 2018, j'occupe le poste de Respons-

able Support et je suis en charge de l'assistance de nos clients et partenaires.

DEPUIS COMBIEN DE TEMPS TRAVAILLES-TU CHEZ IRIS ?

Depuis juin 2001, cela fait donc 22 ans.

QUELLE FONCTION EXERCES-TU DANS L'ENTREPRISE ?

L'objectif le plus important est que nos clients et partenaires reçoivent une aide immédiate en cas de problèmes avec notre produit. Nous assurons la prise en charge de nos clients dans le monde entier dans le cadre des accords de niveau de service convenus. Ma tâche consiste à faire en sorte que notre équipe de support puisse offrir une aide aussi efficace que possible.

QUELS SONT LES TROIS MOTS QUI TE DÉCRIVENT LE MIEUX ?

Fiable, à l'écoute et responsable.



QU'EST-CE QUI TE PLAÎT LE PLUS DANS TON TRAVAIL CHEZ IRIS ?

La collaboration avec les collègues et les clients joue un rôle important. Mais l'élaboration de solutions avec nos produits logiciels est également un élément essentiel du travail. Au sein de l'entreprise, nous avons des lignes de communication courtes et de bonnes relations avec les équipes de développement avec lesquelles nous échangeons en permanence.

QUELS SONT LES DÉFIS RÉCURRENTS DANS LE CADRE DE TON ACTIVITÉ ?

Notre produit peut être implémenté en quelques étapes de configuration. Mais il est également possible d'entrer plus dans les détails et de définir ou de gérer une multitude de paramètres. Nous devons comprendre quels paramètres peuvent contribuer rapidement à une solution individuelle.



QUELLE EST LA MEILLEURE LEÇON QUE TU AIES APPRIS JUSQU'À PRÉSENT DANS TA CARRIÈRE ?

La patience et le calme aident à résoudre les problèmes.

QUEL EST LE PROJET LE PLUS IMPORTANT SUR LEQUEL TU VAS TRAVAILLER AVEC TON ÉQUIPE CETTE ANNÉE ?

Nous avons décidé de restructurer le portail JIRA ServiceDesk. Cette restructuration va nous

permettre ainsi qu'à nos partenaires de naviguer plus facilement parmi tous les produits et composants.

QU'EST-CE QUI TE MOTIVE CHAQUE JOUR À TE LEVER ET À ALLER TRAVAILLER ?

La possibilité d'organiser son environnement de travail de manière à prendre plaisir au travail y contribue grandement. Mais le travail commun avec les collègues et nos partenaires est également un facteur de motivation.

SI TU POUVAIS APPRENDRE UNE NOUVELLE COMPÉTENCE EN 10 MINUTES, QUELLE SERAIT-ELLE ?

Améliorer mes compétences en programmation.

QUELLES SONT TES ATTENTES POUR LES DOUZE PROCHAINS MOIS ?

Nous avons agrandi notre équipe l'année passée. Nous voulons à présent adapter le ServiceDesk pour nos partenaires de manière à ce que les produits soient mieux structurés. Notre base de connaissances, qui est accessible à tous nos partenaires sur le Partner Portal, est elle aussi développée en permanence.



CONTACTS

I.R.I.S. AG

Heussstrasse 23
52078 Aix-la-Chapelle
Allemagne
Tél. : +49 (0) 241 920350
info-de@iriscompany.com
www.irisdatacapture.com

I.R.I.S. SA

Rue du Bosquet, 10
1348 Louvain-la-Neuve
Belgique
Tél. : +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
États-Unis
Tél. : +1 (561) 404 2690
info-de@iriscompany.com
www.irisdatacapture.com

À PROPOS D'IRIS

Image Recognition Integrated Systems (I.R.I.S.) est un fournisseur de technologies « Content to Process » de premier plan. I.R.I.S. propose des solutions destinées au traitement automatisé des factures et des commandes, des fiches fournisseurs, des dossiers du personnel ainsi qu'à la gestion des dossiers dans les secteurs juridique, financier et des soins de santé.

I.R.I.S. offre des technologies et des solutions conçues pour capturer, dans les documents, les données et les informations nécessaires aux différents processus métier. Le but est de faciliter l'accès aux données tout en réduisant les charges d'exploitation.

COPYRIGHT

© Copyright 2023 I.R.I.S. AG

Le contenu du présent document ne peut pas être copié, utilisé ou publié, en partie ou dans son intégralité, sans l'accord écrit d'I.R.I.S. AG. Les droits d'auteur s'appliquent à toutes les formes de stockage et de reproduction des informations contenues dans ce document,

y compris et sans limitation aucune, les supports magnétiques, les versions imprimées et les écrans d'affichage. Tous droits réservés pour tous les pays. I.R.I.S., les noms de produits I.R.I.S., les logos I.R.I.S. et les logos de produits I.R.I.S. sont des marques commerciales d'I.R.I.S. Tous les autres produits et noms mentionnés dans le présent document sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.