

TECHNISCHER SUPPORT

Zusätzlich zum Sales-Team sind wir vom Support für viele Boxcryptor-Nutzer und -Nutzerinnen ein wichtiger persönlicher Kontakt. Das macht uns natürlich zum Aushängeschild des Unternehmens. Mir gefällt diese verantwortungsvolle Aufgabe. Jeden Tag Leute dabei zu unterstützen, ihre Daten sicher zu speichern, finde ich super.

Durch meine jahrzehntelange Berufserfahrung im IT-Support kenne ich mich mit Hard- und Software gut aus und bin vor allem mit den Besonderheiten der unterschiedlichen Betriebssysteme vertraut. Das ist natürlich ein großer Vorteil für meine tägliche Arbeit. Aber auch für Menschen, die gerade erst in den Beruf einsteigen, ist eine Tätigkeit bei uns im Support interessant, da wir die eingehenden Anfragen unter anderem nach Komplexität sortieren. Dadurch bearbeitet jede Person die Anfragen, die ihrem aktuellen Kenntnisstand entsprechen. So kann das ganze Team effizient arbeiten. Weiterbildung ist jederzeit möglich und wird unterstützt.

Manchmal stellt unsere Software die Nutzer und Nutzerinnen vor Herausforderungen. Meine Aufgabe ist es dann, die Ursache herauszufinden und zu beheben. Dies reicht von kleinen Bugs, über Anwendungsfehler bis hin zu Störungen durch Drittsoftware. Als Hilfestellungen lasse ich mir Debug-Logs, Screenshots oder genaue Fehlerbeschreibungen zuschicken.

Durch diese Analysen ergibt sich zwangsläufig

auch ein „kurzer Draht“ zu unserer Softwareentwicklung, die gleich im Raum nebenan stattfindet. Hier gebe ich beispielsweise Feature-Wünsche weiter oder stelle in Einzelfällen experimentelle Versionen unserer Software zur Verfügung.

Mein Tag wird oft von Leuten bereichert, die sich bei mir für die Hilfe bedanken. Besonders nette Nachrichten teile ich dann anonymisiert im Firmenchat, was beim ganzen Team immer für Freude sorgt. Da Boxcryptor weltweit bei Privatpersonen und Unternehmen im Einsatz ist, sind Vor-Ort Termine kaum möglich. Doch wir geben unser Bestes, telefonisch und per Email schnelle Lösungen zu bieten. Wir zeigen, dass echte Menschen hinter dieser Software stehen.

So wie mich die permanenten Weiterentwicklungen im Software- und IT-Umfeld jung halten, geht es mir auch in unserem Team. Obwohl ich doch einen gewissen Altersabstand zu den meisten habe, ist es ein tolles Miteinander und wir ergänzen uns super.

Viele Grüße, eure Yasmin

YASMIN KELLER (51)

