

Endzeugnis

Frau Sushmita Shyamal, geboren am 12. Juni 1983, war von dem 01. Mai 2018 bis zum 30. Juni 2022 in unserem Unternehmen als CRIS Support Specialist beschäftigt.

Clarivate Analytics ist ein weltweit führender Anbieter von Fachinformation im B2B-Sektor.

Converis, als Teil dieser Gruppe, bietet als integriertes Forschungsinformationssystem für Universitäten und Forschungseinrichtungen einen umfassenden und tagesaktuellen Zugriff auf alle Informationen zu den internen Forschungs- und Innovationsleistungen und unterstützt deren Verwaltung. Beginnend von der Projektidee, über den Antrag für Drittmittel, bis hin zum eigentlich Projekt, sowie den daraus resultierenden Forschungsergebnissen und deren Verwertung unterstützt Converis den gesamten Forschungsprozess. Das Produkt ist in hohem Maße konfigurierbar und wird im Rahmen von Implementierungsprojekten an die Bedürfnisse der Kunden angepasst und in die örtliche Systemlandschaft integriert.

Die Aufgaben von Frau Shyamal beinhalteten im Schwerpunkt:

Verwaltung/Lösung und Weiterverfolgung von Kundenanfragen unter Einhaltung der Qualitätsprozesse und -standards

- Beantwortung / Bearbeitung aller Kundenanfragen innerhalb von 24 Stunden nach Priorisierung
- Ermittlung der Grundursachen von Problemen
- Untersuchung von Serverprotokollen und Datenbanken, interne Reproduktion der Probleme

Zusammenarbeit mit dem Entwicklungsteam, den Vertriebsmitarbeitern und den Projektmanagern

- täglicher Abgleich mit dem Team und Rücksprache mit Managern
- Teilnahme an wöchentlichen Besprechungen mit dem Product & Service Team zur Aktualisierung der Tickets
- Hilfestellung oder Kontaktaufnahme mit den betreffenden Personen, falls ein Teammitglied ein Problem bei der Lösung eines Tickets hat
- Ticketschließung nach Priorität und gemäß den vereinbarten SLAs

Bereitstellung von technischem Fachwissen über die CRIS-Lösung Converis für Kunden

- Sicherstellung, dass die Kundenbedürfnisse im Mittelpunkt jeder Aktion stehen und Bereitstellung regelmäßiger Informationen über den Fortschritt der jeweiligen Tickets
- proaktiv die Kundenbedürfnisse antizipieren und eine Umgehungslösung anbieten, bis hin zur endgültigen Problemlösung

Dokumentation

- ausführliche Dokumenten von Kunden- oder Produktproblemen in Confluence sowie der Kundenplattform

Frau Shyamal verfügt über ein hervorragendes und auch in Randbereichen sehr tiefgehendes Fachwissen, welches sie in unser Unternehmen stets in höchst gewinnbringender Weise einbrachte. Zum Nutzen unseres Unternehmens erweiterte und aktualisierte sie immer mit sehr gutem Erfolg ihre umfassenden Fachkenntnisse.

Aufgrund ihrer genauen Analysefähigkeit und ihrer schnellen Auffassungsgabe war sie jederzeit in der Lage, auch schwierige Situationen sofort zutreffend zu erfassen und schnell ausgezeichnete Lösungen zu finden.

Frau Shyamal zeigte jederzeit hohe Eigeninitiative und identifizierte sich immer voll mit ihren Aufgaben und unserem Unternehmen, wobei sie auch durch ihre große Einsatzfreude überzeugte. Auch unter schwierigsten Arbeitsbedingungen und größtem Zeitdruck bewältigte sie alle Aufgaben in hervorragender Weise.

Alle Aufgaben führte sie jederzeit vollkommen selbstständig, äußerst sorgfältig und planvoll durchdacht aus. Sie agierte immer ruhig, überlegt und zielorientiert und in höchstem Maße präzise. Dabei überzeugte sie stets in besonderer Weise sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht.

Frau Shyamal überzeugte uns durch ihre außerordentliche Verlässlichkeit. Auch für schwierigste Problemstellungen fand sie sehr effektive Lösungen, die sie jederzeit erfolgreich in die Praxis umsetzte und damit immer ausgezeichnete Arbeitsergebnisse erzielte.

Sie wurde wegen ihres stets freundlichen und ausgeglichenen Wesens allseits sehr geschätzt. Sie war immer hilfsbereit, zuvorkommend und stellte, falls erforderlich, auch persönliche Interessen zurück. Ihr Verhalten zu Vorgesetzten, Kolleginnen und Kollegen sowie Kundinnen und Kunden war ausnahmslos vorbildlich und loyal.

Die Leistungen von Frau Shyamal fanden jederzeit und in jeder Hinsicht unsere volle Anerkennung.

Frau Shyamal verlässt unser Unternehmen zum 30. Juni 2022 aus betriebsbedingten Gründen. Wir bedauern diese Entscheidung sehr, denn wir verlieren eine wertvolle Mitarbeiterin. Wir danken Frau Shyamal für die stets gute Zusammenarbeit und wünschen ihr für ihren weiteren Berufs- und Lebensweg alles Gute und viel Erfolg.

Karlsruhe, 30.06.2022



Alex Christoforou
Head of Academic & Government



Anja Süßenbach
Human Resources Manager