

Intervju

Vad gör en Technical Support Sales Engineer?

Linda Grandsjö



Hannah Zackrisson, Technical Support Sales Engineer vid Wolters Kluwer Health/Ovid Technologies, 2010-2014. Filosofie magisterexamen i Biblioteks- och Informationsvetenskap i Lund (BIVIL), Lunds universitet (2003), många universitetspoäng inom litteraturvetenskap och konsvetenskap.

Vad gör en sales engineer?

I mitt fall innebär det att jag ansvarar för att ge teknisk support före, under och efter det att en kund köpt en produkt av vårt företag. Mina arbetsuppgifter är ganska breda - allt från att ge teknisk service, till produktundervisning och hjälp med sökfrågor (på plats eller via webinar), men också implementering av e-resurser, översättning av manualer, skapa webbsidor för testperioder, intern informationshantering, vara proaktiv och driva projekt. Här samarbetar jag tätt med mina två säljare som ansvarar för regionen (Norden). Jag hjälper också till med dokumentation vid upphandlingar. I arbetstiden ingår också en del resor - det kan vara så att man ska delta i mässor, utställningar, konferenser eller användardagar.

Hur ser en "vanlig dag" ut för dig?

Då sitter jag på vårt kontor i Stockholm och besvarar inkommande frågor per telefon eller via epost. Dagarna ser ju alltid olika ut eftersom man inte vet vilka frågor eller ärenden som kan komma in. Det kan vara allmänna förfrågningar om det går att ändra inställningar i söklplattformen, till riktigt knepiga problem med proxyservrar och länknings som "bråkar". Jag förbereder också kundmöten och genomgångar/demonstrationer, t.ex. genom att ta fram användarstatistik till kunder och säljare. Det kommer hela tiden nya

produkter som jag läser in mig på och testar, jag måste kunna dem både innehållsmässigt och tekniskt. Det växer alltså ingen moss på en även om man bara tycks "sitta" på kontoret!

Hur ser en "ovanlig dag" ut?

Då har jag gått upp riktigt tidigt för att resa till kundmöten, konferenser eller delta i ett möte på något av de andra kontoren här i Europa. På kundbesök demonstrerar jag t.ex. nya produkter eller uppdateringar av gränssnittet på vår sökplattform. Ibland är jag inbjuden för att visa en viss databas mer ingående. Ett möte kan vara jag och en bibliotekarie – eller jag och en hel fullsatt aula med sjuksköterskor som ska lära sig databassökningar. Bäst med resorna är att få träffa slutanvändare och bibliotekarier/informationsspecialister som är så fantastiska på det de gör. Waow säger jag bara!

Vad gjorde du innan du hamnade där du är nu? Tidigare jobb/äventyr?

Jag sorterade mina böcker efter färg och storlek som barn innan jag var läskunnig, så någonstans har väl biblioteksyrket alltid legat mig varmt om hjärtat...

Jag började inom branschen som assistent på dåvarande AstraZenecas forskningsbibliotek i Lund. Jag har haft förmånen att få vara på olika bibliotek efter min examen – skolbibliotek, integrerat folk- och skolbibliotek - innan jag fick en dubbeltjänst på Institutet för Framtidsstudier i Stockholm. Där fick jag delvis själv utforma min tjänst som både bibliotekarie och informatör. Att vara länken mellan forskare och lekmän tyckte jag var väldigt tilltalande. Därför hoppade jag på ett vikariat (!) och provade att arbeta som informatör och alumniansvarig vid Ersta Sköndal högskola. Under ett år fokuserade jag på att uppdatera intranät och hemsida, skapa grafiska trycksaker, skriva pressmeddelanden, marknadsföra publikationer och vara redaktör. Det var väldigt annorlunda mot att hantera gallring, fjärrlån och förseningsavgifter... Jag har lärt mig så oerhört mycket på de här åren och fått träffa så många fantastiska människor. Det är jag väldigt tacksam för.

Hur hamnade du där du är? Dvs. vad fick dig att söka dig dit? Vad lockade?

Det var inte självklart att söka till den här tjänsten eftersom jag saknar teknisk utbildning. Men jag gjorde det ändå! Jag ville ha en utmaning och tyckte det såg intressant ut eftersom de sökte någon med biblioteksbakgrund som också hade erfarenhet av medicinska området. Det är stor skillnad på att arbeta för ett vinstdrivande företag - om man jämför med kommunal verksamhet och organisationer som drivs av skattemedel och fonder. Man har helt andra krav på sig att prestera helt enkelt. Jag lockades främst av det multinationella/globala och möjligheten att hela tiden få lära sig nya saker. För mig har det varit mycket berikande att få träffa och arbeta med folk från hela världen. Det har ju hänt så mycket bara de senaste åren dessutom – när jag började var det få som använde läsplattor i den utsträckning man gör idag t.ex. Discovery Tools var inte heller på tapeten.

Tycker du det finns det kompetenser och erfarenheter som dina tidigare erfarenheter hjälpt dig där du är nu?

Humor och html! Ja det tycker jag absolut. Jag har alltid varit väldigt nyfiken av mig och tycker det är roligt att lyssna på människor. Oavsett vilket yrke man har är mänskliga relationer grundbulten i allt arbete. Om du inte är intresserad av andra människor eller villig att förstå vad de vill kommer du inte särskilt långt. Så det är det första. Rent praktiskt skulle jag säga html... vi gjorde några enkla hemsidor på utbildningen, sedan har jag arbetat som webbansvarig och på Ovid gör vi ibland webbsidor till kunder. Det händer

mycket i den tekniska utvecklingen hela tiden så det gäller att hänga med. Presentationsteknik har jag också med mig i bagaget. Strukturera och organisera information så att den blir lättillgänglig för andra. Strukturera projekt. Gemensamt för alla jobb jag haft är att dokumentation är viktigt – vad är ”best practice”? Vad fungerar och inte.

Vad är det roligaste med ditt jobb?

Att få träffa bibliotekarier, informationsspecialister och slutanvändare som driver informationsanvändningen framåt. När man kommit på en bra lösning för en kund som gör att de lättare kan hantera och komma åt sina e-resurser. Att få arbeta i ett globalt supportteam med olika nationaliteter och kompetenser. Att jag hela tiden lär mig nya saker, både om människor och om informationsteknik.

Vad är mest utmanande?

Begränsningar - allt från ekonomi till tekniska lösningar. När du ska hålla en undervisning och ingenting fungerar som förväntat... Kommunikation: det är inte alltid lätt för någon att beskriva ett tekniskt problem man vill ha hjälp med. Det jag ser på min skärm framför mig är kanske inte det kunden ser hos sig. Det är en balansgång att kunna förmedla rätt mängd information på rätt sätt.

Piratanvändning och upphovsrätt, knepiga frågor om hur man får använda information och inte.

Har du några tips till andra som funderar på att ge sig in i din bransch?

Tro på dig själv! Jag tror att många besitter kompetenser och kunskaper som inte kommer tillgodo av olika anledningar. Våga också erkänna när du faktiskt inte kan eller behöver lära dig ytterligare. Var öppna, nyfikna och våga fråga. Driv projekt som är bra och släpp det som inte fungerar. Följ upp och utvärdera varför det inte fungerade så slipper man göra om misstaget. Man får vara beredd på att vara ”hybrid”, generalist och nischad på samma gång.

En fråga som vi ställer till alla, har du någon ”skämsbok”? En bok du gillar men inte helt vill tala högt om? Vilken är det och varför?

Jag har ingen skämsbok, jag har slutat skämmas för saker jag läser. Däremot skäms jag för att jag blev utslängd från mitt gymnasiebibliotek när jag läste högt ur *Naked Lunch* (av William S. Burroughs). Kanske var det därför jag blev bibliotekarie? Försök slänga ut mig från bibblan nu!

Fotnot: När texten går i tryck har Hannah Zackrisson blivit filialansvarig för KTH Telge biblioteket.