

PORTFOLIO

SENIOR SAAS SUPPORT · INCIDENT INTELLIGENCE · PRODUKTAUSRICHTUNG

NIKITA REZNIKOFF

Professionelles Portfolio (UMFANG 1)

Portfolio 2: Teamleitung, Schulung und Supportübergabe an ein neues Team.

Senior Consultant für Advanced SaaS Support
Technische Diagnostik, Incident Operations, R&D-Eskalation,
Abstimmung mit Produkt/Marketing/IT und Nutzerzufriedenheit.

Komplexe N2/N3-Fälle

R&D-taugliche Nachweise

Nutzerzufriedenheit

Supportprozesse

Geschäftlicher Nutzen

KI-Workflows

novamind-global.com · novamind.global@gmail.com



Support, der das Produkt verbessert - nicht nur das Ticket.

Ich helfe SaaS-Teams, technische, UX- und Marketing-Reibung zu reduzieren, bevor daraus Abwanderung, Support-Schulden oder unnötiges R&D-Rauschen entstehen.

Ein wiederkehrendes technisches Problem ist mehr als nur ein Ticket.

Es ist ein Signal, das Vertrauen, Zufriedenheit, Produktwahrnehmung und Bindung beeinflusst.

- ✦ Bessere Incident-Bearbeitung
- ✦ Klarere Eskalationskriterien
- ✦ Technische Klarheit schützt Nutzerzufriedenheit

- ✦ Komplexe Nutzerprobleme in Browser, GPU/WebGL, Netzwerk, Rendering und Datenverhalten diagnostizieren.
- ✦ Unklare Nutzersymptome in reproduzierbare Nachweise und technische Entscheidungen übersetzen.
- ✦ Technische, UX- und Marketing-Reibung erkennen, bevor daraus wiederkehrende Unzufriedenheit entsteht.
- ✦ Incident-Bearbeitung verbessern, damit Support, Produkt, Marketing und IT auf demselben Signal arbeiten.



OPERATIVER NUTZEN

Ein Supportfall wird zu Produktwissen, wenn die Nachweise strukturiert, geklärt und an die richtige Stelle geleitet werden.

HomeByMe (3DVIA) - Dassault Systèmes

KERNAUFTRAG · DEZEMBER 2020 - JANUAR 2026

Letzte technische Supportinstanz vor Produkt/R&D für ein weltweit eingesetztes 3D-SaaS-Produkt.



HomeByMe ist eine Webanwendung, die WebGL für interaktive Echtzeit-3D-Darstellung im Browser nutzt. Die SaaS-Plattform für 3D-Hausplanung und Innenraumgestaltung wird weltweit von Privat- und Geschäftskunden eingesetzt.

5+ JAHRE

Advanced SaaS Support

N2/N3

komplexe Fälle

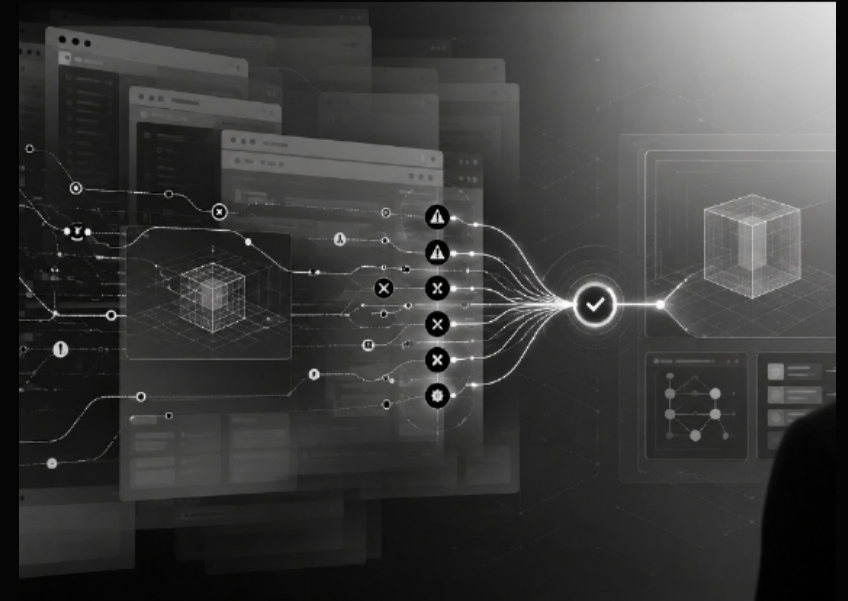
R&D

letzte Supportinstanz

3D-SAAS

technische Tiefe

- + Komplexe Eskalationen von der Reproduktion bis zum Workaround oder zur Lösung betreut.
- + Probleme in Browser, GPU/WebGL, Netzwerk, Rendering und 3D-Kundenprojekten diagnostiziert.
- + Felddaten in entwicklungsreife Berichte und Produktsignale übersetzt.
- + Incident-Bearbeitung, Dokumentation, Eskalationsqualität und Nutzererlebnis verbessert.



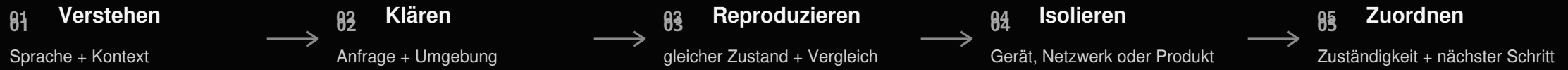
OPERATIVER NUTZEN

Weniger blinde Eskalationen, bessere Supportentscheidungen und stärkere UX-Signale für ein komplexes webbasiertes 3D-Produkt.

Ein Supportkanal. Drei Zielstellen.

Die Aufgabe im Senior Support besteht darin, die Anfrage zu verstehen, die Nutzerumgebung zu klären, den Fehler einzugrenzen und ein umsetzbares Szenario an die richtige Stelle zu leiten, während der Nutzer weiterarbeiten kann.

ENTSCHEIDUNGSLOGIK



R&D/PRODUKT

Bestätigter Defekt

Im definierten Zustand des 3D-Kundenprojekts oder bei mehreren Nutzern reproduziert.

UMSETZBARES ERGEBNIS

Szenario, Soll/Ist, Nachweise, Umfang, Auswirkung und Workaround.

KUNDEN-IT

Umgebungs-/API-Pfad

Support öffnet dieselben 3D-Kundenprojekte; die Isolationsnachweise verweisen auf die Kundenumgebung.

UMSETZBARES ERGEBNIS

Exakter Test, betroffene Domains, Netzwerkpfad und zeitgestempelte Nachweise.

PRODUKT/MARKETING/SUPPORT

UX- oder kommerzielle Reibung

Die Funktion arbeitet, doch Journey, Angebot oder Richtlinie erzeugen Verwirrung, Unzufriedenheit oder Abwanderungsrisiko.

UMSETZBARES ERGEBNIS

Wiederkehrendes Signal, Segment, Geschäftsrisiko, Formulierungslücke und abgestimmte Supportregel.



OPERATIVER NUTZEN

Die richtige Zuordnung reduziert R&D-Rauschen, liefert der Kunden-IT verwertbare Nachweise und macht wiederkehrende Nutzerfraktion zu Produktwissen.

Ein IR wird nur für einen reproduzierbaren Produktfehler eröffnet.

ICH FILTERE VOR R&D

Ich filtere Fehlbedienung und Probleme der Nutzerumgebung aus, bevor Entwickler einbezogen werden. R&D erhält verifizierte Produktfehler statt Support-Rauschen.

ZUERST KLÄREN Die Aussagen des Nutzers in ein technisches Szenario übersetzen: Kontext, Schritte, Soll- und Ist-Ergebnis.

HAUPTFILTER · SCHRITT 1

AUSSCHLIESSEN

Kein IR bei Fehlbedienung, unklarer UX, nicht unterstützter Konfiguration oder einem Problem, das auf Gerät, Browser, Konto oder Netzwerk des Nutzers begrenzt ist.

REPRODUZIEREN

Fehler bestätigen

Das gleiche 3D-Projekt erneut testen und mit neuen Daten oder einer anderen Umgebung vergleichen.

IR ERÖFFNEN

Erst nach Reproduktion

Exaktes Szenario, Nachweise, Umfang, Auswirkung, Schweregrad und Workaround für R&D dokumentieren.

R&D-AUSWIRKUNG

VERBESSERN

Weniger Rauschen, weniger falsche Spuren und schnellere Analyse für R&D. Manchmal erkenne und melde ich Produktfehler, bevor das R&D-Team davon weiß.



OPERATIVER NUTZEN

R&D erhält weniger, sauberere IRs, reproduziert Fehler schneller und kann auf Bugs aufmerksam werden, bevor interne Tests sie erfassen.

Ich verstehe das Problem, bevor ich es für technische Teams übersetze.

Nutzer beschreiben, was sie sehen - nicht das System dahinter. Ich verwandle ungenaue Symptome in ein testbares technisches Szenario, ohne ihre Erfahrung abzuwerten.

NUTZERUMGEBUNG

"Ein schwarzer Teppich verfolgt mich durch alle meine Projekte."



TECHNISCHE ÜBERSETZUNG

Und nein, es ist nicht Aladdin: Der Grafikkartentreiber ist veraltet und erzeugt in allen Projekten denselben Renderingfehler.

PRODUKTFEHLER

"Die Wände haben meine Türen verschluckt."

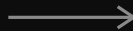


TECHNISCHE ÜBERSETZUNG

Bei dieser Konstruktion verhindert die Wandgeometrie die korrekte Darstellung von Öffnungen. Geometrie reproduzieren und Fehler dokumentieren.

FEHLBEDIENUNG

"Mein Projekt fliegt."



TECHNISCHE ÜBERSETZUNG

Der Kunde hat das Projekt auf Ebene 1 gebaut und im Erdgeschoss keine 3D-Konstruktion platziert. Ebenenstruktur erklären und Konfiguration korrigieren.



OPERATIVER NUTZEN

Diese Übersetzungsfähigkeit verhindert falsche Eskalationen, beruhigt Nutzer und liefert dem richtigen Team ein umsetzbares technisches Szenario.

Leere 3D-Szene: lokale WebGL/GPU-Umgebung isolieren

Der Nutzer sah um den Avatar nur weißen Raum und fand das Haus in 3D nicht. Dasselbe Kundenprojekt wurde im Support korrekt dargestellt; das Projekt selbst war daher nicht die Fehlerquelle.

NUTZERSIGNAL

"Meine Figur ist verloren. Ich sehe nur Weiß um sie herum. Wie finde ich mein Haus wieder?"

Nachweise, die die Zuordnung änderten

- ✦ Das gleiche 3D-Kundenprojekt wurde in der Supportumgebung korrekt dargestellt.
- ✦ Die leere 3D-Szene betraf die lokale Chrome-/Windows-Umgebung des Nutzers.
- ✦ Das nicht reproduzierbare Muster schloss beschädigte 3D-Projektdateien aus und verwies auf den lokalen Browser-/GPU-Renderingpfad.

Gezielte Wiederherstellungsschritte für die lokale 3D-Renderingumgebung

1 · AKTIVIEREN

Hardwarebeschleunigung im Browser aktivieren, damit die 3D-Ansicht die Grafikkarte nutzen kann.

2 · AKTUALISIEREN

Browser und ausstehende Windows-Komponenten aktualisieren und anschließend mit einem anderen unterstützten Browser vergleichen.

3 · RESSOURCEN FREIGEBEN

Browser oder Computer neu starten, andere Anwendungen schließen und mit nur einem Browser-Tab erneut testen.



OPERATIVER NUTZEN

Kein IR: Der Nutzer erhielt einen gezielten Lösungsweg für ein lokales 3D-Renderingproblem statt einer unnötigen Produkteskalation.

Fehler im 3D-Kundenprojekt: IR + sofortiger Workaround

Eine 3D-Konstruktionsfunktion fiel an einer Wand im Kundenprojekt aus. Ich reproduzierte das projektspezifische Verhalten, eskalierte den Fehler und passte die Konstruktion an, damit der Nutzer vor dem Code-Fix weiterarbeiten konnte.

NUTZERSIGNAL

"Ich kann an dieser Wand keine Zierleiste hinzufügen. Beim Klick auf die Schaltfläche passiert nichts. Das Verschieben des Fensters hat nicht geholfen."

Was ich festgestellt habe

- ✦ Der Fehler war im gelieferten 3D-Kundenprojekt und im exakten Konstruktionszustand reproduzierbar.
- ✦ Betroffen waren Zierleisten-, Sockelleisten- und Bilderleistenoptionen der Wand.
- ✦ Das Ticket wurde als reproduzierbarer Produktfehler bestätigt und mit einem Incident Report (IR) verknüpft.

Entwicklungsreife Eskalation

Betroffenes 3D-Projekt, auslösende Konfiguration, Reproduktionsszenario, Soll/Ist, Nachweise, Auswirkung, Workaround und Dringlichkeit. IR erstellt und an R&D übermittelt.

Wiederherstellung vor dem Fix

Ich passte die Konstruktion im 3D-Kundenprojekt an, um die Wandoptionen wiederherzustellen und das gewünschte Ergebnis zu erzeugen - bei erhaltener Zierleistenkontinuität und Texturen.



OPERATIVER NUTZEN

Nutzer sofort entblockt; R&D erhielt einen reproduzierbaren, klar abgegrenzten Incident statt eines vagen Funktionsfehlers.

408-Timeout: von der Rückerstattungsdrohung zur IT-tauglichen Diagnose

Ein bezahltes Bürokonto konnte sich anmelden, doch jedes 3D-Projekt blieb im Endlos-Ladebildschirm hängen. Mehrere Geräte, Browser und externe Techniker waren bereits gescheitert; eine Projektfrist erhöhte die Dringlichkeit.

ESKALIERTER NUTZERSITUATION

"Wir können es nicht öffnen. Wir haben jeden Computer im Büro, vier Browser und drei IT-Techniker getestet. Wir brauchen das Projekt jetzt oder eine Rückerstattung."

Nachweise, die die Diagnose änderten

- ✦ Dieselben 3D-Kundenprojekte öffneten sich in der Supportumgebung normal.
- ✦ Der angeforderte Konsolenmitschnitt zeigte HTTP 408 bei API-Aufrufen.
- ✦ Das projekt- und geräteübergreifende Muster schloss ein Problem des Nutzergeräts aus und verwies auf den Büronetzwerkpfad.

Nicht reproduzierbarer Fall: Empfehlungen passend zu HTTP 408

1 · ISOLIEREN

Dieselbe Workstation über einen mobilen Hotspot testen. Öffnen sich die Projekte, ist der Büronetzwerkpfad der Unterschied.

2 · UMGEHEN

Unternehmensproxy, VPN oder TLS-Inspektion für HomeByMe-Webapp und API-Domains vorübergehend umgehen und erneut testen.

3 · PRÜFEN

Firewall-/Proxy-Logs zum exakten Zeitpunkt auf verworfene oder verzögerte Anfragen, Paketverlust und Timeout-Limits prüfen.



OPERATIVER NUTZEN

Ein im Support nicht reproduzierbarer Fall wurde zu einer überprüfbaren Netzwerkdiagnose für die Kunden-IT - ohne den R&D-Backlog zu belasten.

Angebotsänderung: Abwanderungssignal statt Abrechnungsfrage

Ein zurückkehrender Abonnent zahlte denselben Monatspreis, stellte jedoch fest, dass der neue Tarif nicht mehr das für den professionellen Workflow zentrale Renderingvolumen enthielt.

NUTZERSIGNAL

"Ich habe für 29 EUR erneut abonniert, aber statt unbegrenzter realistischer Bilder habe ich nur noch 50. Ich liebe das Tool, muss aber vielleicht die Software wechseln."

Sofortige Kundenbetreuung

- ✦ Erklärt, dass Premium durch Essentials ersetzt wurde und der frühere Anspruch nach Kündigung nicht mehr verfügbar war.
- ✦ Den Bedarf an unbegrenzten Renderings dem Pro-Tarif zugeordnet, statt eine allgemeine Preisantwort zu geben.
- ✦ Die freigegebene 20%-Bindungsmaßnahme angewandt und die Einlösungsanleitung bereitgestellt.

Was das Ticket über den Einzelfall hinaus zeigt

ERWARTUNGSLÜCKE

Gleicher Preis und ähnliche Positionierung bedeuteten nicht denselben Leistungsumfang.

WORKFLOW-AUSWIRKUNG

Die entfernte Leistung betraf ein zentrales professionelles Ergebnis.

EXPLIZITE ABWANDERUNG

Der Nutzer nannte das Wechselrisiko, bevor die Kündigung im Dashboard erschien.

ABSTIMMUNGSBEDARF

Tariftexte und Kulanzregeln benötigen eine gemeinsame Botschaft von Produkt, Marketing und Support.



OPERATIVER NUTZEN

Die Antwort schützte kurzfristig das Vertrauen und machte ein konkretes Signal zu Bindung und Angebotsklarheit für Produkt und Marketing sichtbar.

Operative KI für Support-Workflows.

Ich nutze KI als Strukturierungsebene: Supportinformationen klassifizieren, vergleichen, zuordnen und bewerten. Technisches Urteilsvermögen ersetzt sie nicht.

-
- + Ticket-Triage und strukturierte Zusammenfassungen.
 - + Erkennung wiederkehrender Muster über Incidents hinweg.
 - + Routing zur Wissensdatenbank und interne Handlungsempfehlungen.
 - + QA von Modellausgaben: Korrektheit, Begründung und Anweisungstreue.
 - + LLM-Prototypen für operative Support-Workflows.



OPERATIVER NUTZEN

Geeignet zur Analyse großer Mengen historischer Tickets: wiederkehrende Muster, Reibungspunkte und Produktsignale - bei weiterhin menschlicher technischer Beurteilung.

Supportfrktion in Produktwissen verwandeln.

Senior Support für komplexe SaaS-Fälle, technische Diagnostik, Incident Operations, Eskalationsqualität, Support Enablement und KI-gestützte Workflows.

Passende Einsätze

Backlog komplexer Fälle

Neugestaltung des Incident-Managements

Feedbackschleife Support-Produkt

Wissensdatenbank und Enablement

Technische QA/Abnahmetests

LLM-Prototyp für Support-Workflows

KONTAKT

novamind-global.com · novamind.global@gmail.com
Bangkok & Paris · Remote EU/Asien

