

Neun Jahre erklären, was erklärungsbedürftig ist

Ihre Leute müssen Technisches erklären, aber es hat es ihnen nie jemand beigebracht? Von 2016 bis 2025 durchgehend im Kundenkontakt, mit Dienstzeugnis. Dazu herstellerübergreifende Systemintegration über zehn Ökosysteme, ein Störungsbild vom Symptom bis zum Angebot <niklasbramboeck.com/technik-support-fall>, dazu Fallbeschreibungen, an denen Sie prüfen können, wie ich Kompliziertes erkläre.

Die übliche Sorge bei einem Studienabgänger lautet: kann noch nicht mit Kunden. Bei mir ist es umgekehrt. Ich habe von 2016 bis 2025 **neun Jahre durchgehend gearbeitet**, große Teile davon neben dem Vollzeitstudium, und den größten Teil dieser Zeit im direkten Kundenkontakt: Beratung, Verkauf, Reklamation, Kassa, Warenwirtschaft.

Das Arbeitszeugnis beschreibt eine „freundliche, kompetente und individuelle Beratung, die maßgeblich zu hoher Kundenzufriedenheit beitrug“ und bescheinigt mir „schnelle Auffassungsgabe, Flexibilität“ und ein „freundliches Auftreten“. Verkaufsziele wurden laut Zeugnis regelmäßig übertroffen.

Die technische Seite kommt aus der Praxis, nicht aus einem Datenblatt. In meiner Wohnung laufen 129 Geräte aus zehn Hersteller-Ökosystemen über fünf verschiedene Anbindungswege zusammen. Der Alltag darin besteht aus genau dem, was auch ein Supportfall ist: Ein Gerät verhält sich nicht wie dokumentiert, der offizielle Weg funktioniert nicht, und man muss herausfinden, woran es liegt, bevor man erklären kann, was zu tun ist.

Und ich erkläre gern. Die Fallbeschreibungen auf dieser Seite sind der Beleg dafür: Sie richten sich an Leser, die den Gegenstand nicht kennen, und führen von der Ausgangslage über die Entscheidung bis zur Grenze – ohne Fachjargon als Abkürzung zu benutzen.

NEUN JAHRE, KURZ GEFASST

- 2016–2025 durchgehend erwerbstätig, meist im Kundenkontakt
- Drei Dienstzeugnisse, alle sehr gut
- Laut SeneCura <niklasbramboeck.com/web-senecura>-Dienstzeugnis: Unterstützung der Häuser bei inhaltlichen und technischen Fragen, Abstimmung mit externen Agenturen
- Einschulung neuer Mitarbeitender, Koordination von vier bis fünf Personen
- Herstellerübergreifende Integration, 10 Ökosysteme
- Ein Störungsbild, vom Symptom bis zum Angebot <niklasbramboeck.com/technik-support-fall>
- Deutsch Muttersprache, Englisch geprüft
- Sofort verfügbar, Wien und Umgebung

WOHER ICH KOMME – UND WO DIE GRENZE LIEGT

Ich komme vom Kunden her, nicht aus der Technikausbildung. In einem Support-Ticketsystem habe ich nicht gearbeitet, Elektrotechnik und Gebäudeautomation nicht gelernt, im technischen Innendienst nicht verkauft; die Systemtechnik habe ich mir privat erarbeitet. Was daraus folgt, ist die Fähigkeit, an der es im Support am häufigsten fehlt: aus einer unklaren Meldung eine Frage machen, die ein Fachmann ohne Rückfrage beantworten kann.

Sechs Belege

Ein Störungsbild von der Diagnose bis zum Angebot <niklasbramboeck.com/technik-support-fall>

• NACHRECHENBAR

Der Beleg, den eine Supportrolle wirklich verlangt: nicht dass etwas funktioniert, sondern **wie ich vorgehe, wenn es das nicht tut**. Zwei Lampen ließen sich nicht schalten und liefen in der App des Herstellers einwandfrei; was folgte, waren fünf Hypothesen, vier davon widerlegt.

Aus demselben Fall entstehen fünf Belege: der Diagnoseweg, das Modell der Anlage mit ihren Fehlerpunkten, eine Wissensbasis mit 20 Supportfragen, fünf protokollierte Störfälle mit 13 widerlegten Hypothesen und ein Musterangebot mit Annahmen, Ausschlüssen und Nachfassnotiz.

Nachrechenbar ist daran mehr als üblich: In der laufenden Demo <niklasbramboeck.com/tools/stoerungssuche> sagen Sie, welche Geräte ausgefallen sind – die Regel nennt die Ursache, die das erklärt, und bei jeder verworfenen Hypothese das Gerät, das sie widerlegt. Was dort *nicht* steht: Berufserfahrung im Support. Die Anlage ist privat, es gab keinen Kunden und kein Ticketsystem.

Neun Jahre Kundenberatung, im Zeugnis beschrieben

• ARBEITSZEUGNIS 2025

KFZ Bestandteil Vertriebs GmbH, April 2016 bis Mai 2025. Das Arbeitszeugnis nennt Kundenberatung, Verkauf mit regelmäßigem Übertreffen der Verkaufsziele, Warenpräsentation, Kassiertätigkeiten, Warenannahme und Datenpflege – letztere „mit großer Sorgfalt und Genauigkeit, was die Qualität unserer Datenbank erheblich verbesserte“.

Wörtlich: „*Er zeichnete sich durch seine schnelle Auffassungsgabe, Flexibilität und sein freundliches Auftreten aus.*“ Das Zeugnis liegt vor und wird auf Anfrage übermittelt.

Einschulung und Koordination

◦ EIGENE ANGABE

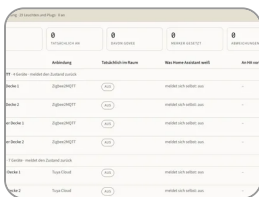
Über die im Zeugnis beschriebene Tätigkeit hinaus habe ich beim Aufbau und der Führung des Betriebs mitgearbeitet, ein Team von vier bis fünf Personen koordiniert und neue Mitarbeitende eingeschult. Diese Aufgaben sind im Zeugnis nicht gesondert ausgewiesen – deshalb stehen sie hier als eigene Angabe und nicht als Zitat.

Herstellerübergreifende Systemintegration <niklasbramboeck.com/automatisierung-smart-home>

● IM BETRIEB

129 Geräte aus zehn Hersteller-Ökosystemen. Allein die Beleuchtung hängt über fünf verschiedene Anbindungswege daran: Zigbee über MQTT, Cloud-Anbindung, lokale Anbindung derselben Geräte am Hersteller vorbei, ein weiterer MQTT-Weg und Matter über WLAN. Dazu 50 aktive Automatisierungen.

Der lehrreichste Eintrag ist der unauffälligste: zwei Leuchten, die weder über die Integration ihres eigenen Herstellers noch über die Cloud des Chipherstellers ansprechbar waren – erst der lokale Weg hat funktioniert. Solche Umwege sind der Normalfall im Support, nicht die Ausnahme.



Fehlersuche bei Geräten, die keinen Zustand melden

● DOKUMENTIERT

Zwölf der Leuchten melden nicht zurück, ob sie an sind. Eine Szene, die abends nur das ausschaltet, was sie selbst eingeschaltet hat, braucht deshalb eine eigene Zustandsverwaltung. Die Fallbeschreibung <niklasbramboeck.com/automatisierung-smart-home> benennt den Tausch, den diese Lösung eingeht, und die Fälle, in denen sie falsch liegt – statt sie als fertige Lösung zu verkaufen.

Erklärleistung, an Ort und Stelle prüfbar

• SIE LESEN SIE GERADE

Ob jemand Kompliziertes verständlich erklären kann, lässt sich nicht behaupten, nur zeigen. Die fünf Fallbeschreibungen auf dieser Seite sind genau das: Erklärstücke für Leser, die den Gegenstand nicht kennen. Am deutlichsten am Garden Intake, wo ein eigener Fehler – ein falsch gewertetes Stichwort – Schritt für Schritt aufgeklärt wird, statt ihn wegzulassen.

Dieselbe Fähigkeit steckt in dieser Website: Ich habe sie ohne Vorerfahrung in HTML, CSS oder JavaScript selbst gebaut und offengelegt, wie – nachzulesen hier <niklasbramboeck.com/diese-seite>. Wer wissen will, wie schnell ich mich in ein unbekanntes technisches Feld einarbeite, hat damit ein messbares Beispiel statt einer Behauptung.

KONTAKT

Wenn Sie eine Stelle im technischen Support, im Innendienst oder in der Kundenbetreuung besetzen: Ich bin in Wien und Umgebung verfügbar; der Bachelor ist seit 29. September 2026 abgeschlossen.

Falls sich kein Mailprogramm öffnet:

niklas.bram.business@gmail.com · über LinkedIn schreiben <<https://www.linkedin.com/in/niklas-bram%C3%B6ck-0b29b13b8>>

Für ein kurzes Gespräch genügt es, mir zwei Zeitfenster zu nennen – eine ausformulierte Anfrage brauche ich dafür nicht.