



Technische
Universität
Braunschweig



Praktikumsbericht

Werkstudententätigkeit bei der
ISR Information Products AG

20.02.2023

Inhaltsverzeichnis

1	Teaser.....	1
2	Unternehmensvorstellung.....	1
3	Meine Aufgaben.....	3
3.1	Erklärvideos.....	3
3.2	Infografiken.....	4
3.3	Blogposts.....	5
3.4	Weitere Unterstützung und Zuarbeit.....	5
4	Fazit.....	6
5	Twitter Tweets.....	6
6	Literaturverzeichnis.....	7

1 Teaser

Seit Mai 2022 bin ich als Werkstudent bei dem IT-Beratungsunternehmen ISR Information Products AG im Bereichsmarketing tätig. Das Bereichsmarketing ist dem Bereich Application Management zugeordnet und kümmert sich um die Betreuung von Geschäftskunden und der (Lead-)Generierung von Neukunden. Durch diese Nähe zum Vertrieb reicht mein Tätigkeitsfeld von digitalem Marketing über Content-Marketing bis hin zum Customer-Relationship-Management. Dabei beschäftige ich mich mit der Erstellung von Erklärvideos, Infografiken sowie Blogposts und unterstütze bei SEO-Keyword Recherchen für die Firmenwebsite. Zudem helfe ich bei der Auswertung von Kundenumfragen und bin als Softwaretester für die unternehmenseigenen Softwareprodukte tätig.

Die ISR Information Products AG ist ein 1993 gegründetes IT-Beratungsunternehmen, das sich auf Prozess- und Informationsmanagement spezialisiert hat. Über 200 Mitarbeitende an 6 Standorten in ganz Deutschland helfen Firmen dabei, schrittweise die Möglichkeiten der Digitalen Transformation zu erschließen und über Big Data & Data Management die Herausforderungen der enormen Datenmengen und -vielfalt zu bewältigen. Gemeinsam mit den Geschäftspartnern Amazon Web Services (AWS), IBM, Microsoft und SAP werden innovative Unternehmenslösungen für komplexe Problemstellungen im Umfeld des Informationsmanagements entwickelt. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der digitalen Rechnungsverarbeitung und Dokumentenlogistik. Seit April 2022 gehört die ISR Information Products AG mehrheitlich der Cenit AG und ist seit dem mit dem Namenszusatz „a Cenit company“ am Markt tätig (it-times, 2022).

2 Unternehmensvorstellung

Die knapp 230 Mitarbeitenden der ISR Information Products AG sind auf 6 Standorte in ganz Deutschland verteilt, wobei in Braunschweig auch der Firmensitz ist. Die Firma ist für seine Kunden Ansprechpartner für die Themen Analytics und Dokumentenmanagement und arbeitet mit Technologien wie Big Data, SAP Hana, Data Management, Cloud-Computing und Künstliche Intelligenz (KI). Ziel ist es, den Kunden dabei zu helfen die Herausforderungen der stetig steigenden Datenmengen und -vielfalt zu bewältigen und Prozesse zu digitalisieren. Als erfahrenes Dienstleistungsunternehmen werden so ganzheitliche und individuell zugeschnittene IT-Lösungen für die Kundinnen und Kunden entwickelt, um eine wirtschaftliche Nutzung von Daten zu

ermöglichen. Dass dies erfolgreich gelingt, zeigt auch der Jahresumsatz von voraussichtlich 30 Millionen Euro im Jahr 2023. Die Geschäftsbereiche lassen sich dabei in fünf Geschäftsbereiche einteilen: SAP Information Management, Analytics & Insights, Digital Operations, Buildsimple und Application Management (ISR Information Products AG, 2021, S. 2).

Ich bin als Werkstudent im Bereichsmarketing dem Geschäftsbereich Application Management zugeordnet. Dieser Bereich beschäftigt sich mit Dienstleistungen rund um den Betrieb und Support von Anwendungen und Systemen im Unternehmen (ISR Application Management, 2022):

- Managed Services: Reibungsloser Betrieb von geschäftskritischen Anwendungen und der IT-Infrastruktur und sowie Pflege und Überwachung der Systeme.
- Premium Support: Gewährleistung maximaler Sicherheit für den geschäftskritischen Einsatz von Softwareprodukten von IBM, Insiders und ISR.
- Solution Maintenance: Support und Wartung für individuelle Erweiterungen und Lösungen auf Basis von Produkten verschiedenster Hersteller.
- Managed Hosting: Management von Hosting-Lösungen in der Private- oder Hybrid-Cloud bei Cloud-Anbietern wie Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure und weiteren.
- IT-Service Management: Überblick über den aktuellen Status der jeweiligen kundeneigenen IT und aufzeigen von Verbesserungsoptionen.

Darüber hinaus findet in diesem Bereich die Weiterentwicklung der unternehmenseigenen Software-Lösung „ISR Information Office“ statt, die bei den jeweiligen Kunden zur Optimierung organisatorischer Geschäftsprozesse eingesetzt wird. Die drei Produkt-Module, Information Office, Accounts Payable Flow¹ und der Contract Manager² helfen dabei, Geschäftsabläufe zu digitalisieren, Rechnungsprozesse zu automatisieren und Daten und Dokumente durch eine elektronische Vertragsakte zu verwalten.

Genau hier setzt mein Tätigkeitsfeld ein, denn ich kümmere mich zusammen mit meiner Kollegin darum, die Produktdokumentationen der unternehmenseigenen Softwarelösungen aufzuarbeiten, und den Kundinnen und Kunden näherzubringen. Dabei

¹ Digitale Rechnungsverarbeitung

² Digitale Vertragsverarbeitung

kümmern wir uns sowohl um die Verschriftlichung und Überarbeitung³ der Produktdokumentation auf der Website. Aber auch um die Kommunikation nach außen, das heißt um die Präsentation und Veröffentlichung der jeweiligen Inhalte per Blogpost⁴ oder Erklärvideo.

3 Meine Aufgaben

Mein Tätigkeitsfeld im Bereichsmarketing ist weit gesteckt aber umfasst im Wesentlichen vier Arbeitsgebiete. Zum einen bin ich dafür zuständig, dass für die unternehmenseigenen Softwareprodukte Videos in knapper und klarer Art eines Tutorials erstellt werden. Zum anderen habe ich im Jahr 2023 die Aufgabe übernommen etwaige Infografiken zur Verfügung zu stellen in denen ich interessante Themen und Fakten rund um Dokumentenlogistik, Cloudanwendungen und Digitalisierungsthemen inhaltlich und grafisch ansprechend umsetzen soll. Des Weiteren sollen etwaige Blogpost von mir zu den Themen erstellt und in WordPress umgesetzt werden. In den ersten drei Bereichen habe ich Seitens meiner Kollegin und meines Chefs wenig Einschränkungen und kann eigenverantwortlich arbeiten. Der vierte und letzte Bereich meines Tätigkeitsfeldes umfasst sowohl allgemeine unterstützende Tätigkeiten im Bereich von Kundenbefragungen und Kampagnenplanungen als auch eine Einbindung als Softwaretester für die Updates und Neuerungen der ISR-eigenen Softwareprodukte.

3.1 Erklärvideos

Die größte Arbeit habe ich in die Erstellung der Erklärvideos für die einzelnen Softwareprodukte gesteckt. Hier war schon zum Antritt meiner Werkstudentenstelle klar, dass wird mein Hauptaufgabengebiet. Dadurch, dass ich bereits eine Ausbildung zum Mediengestalter Bild und Ton, sowie meinen Bachelor in Audiovisuellen Medien (B.-Eng.) erworben habe, war ich von der technischen Seite her sehr gut vorbereitet. Bei der Konzeption dieser Videos kamen mir die kommunikationswissenschaftlichen Inhalte des Masterstudiums zugute. Ich konnte viele dieser Inhalte nun interdisziplinär anwenden. Gerade dadurch, dass die Themen Rechnungsabwicklung und Vertragsmanagement für mich neu waren, musste ich mich diesen Inhalten ohne Vorkenntnisse nähern. Das stellte sich allerdings als optimale Voraussetzung heraus, denn so konnte ich mich –

³ in Absprache mit der jeweiligen Produktentwicklung

⁴ <https://isr.de/news/am-information-office-13-1-smartes-update/>

gerade bei der visuellen und inhaltlichen Gestaltung –sehr gut in eine/n (Neu-)Nutzer*in Hineinversetzen und die wichtigen Schritte klar formulieren und darstellen. Ich habe in dem Zusammenhang viel über den Unterschied zwischen geschriebenem Text und Rezeption über die Tonspur lernen können. Da musste ich einige Male die Inhalte revidieren und anpassen, sodass der Inhalt, der über die Tonspur vermittelt werden soll, nicht zu überladen und mit unwichtigen Informationen versehen ist. Diese Videos habe ich mit etwaigen Screencasts durch das Open-Source Programm OBS Studio aufgezeichnet. Die Nachbearbeitung (Tonaufnahme, Videoschnitt, Animationen) fand komplett mit den Adobe-Cloud Produkten⁵ statt. Am Ende kamen dann 13 Videos mit einer Videolänge von 1:30 bis 5:30 Minuten zusammen. Die Videos sind auf dem YouTube-Kanal der ISR Information Products AG veröffentlicht und können dort öffentlich angesehen werden⁶.

3.2 Infografiken

Der zweite große Teil meines Tätigkeitsfeldes umfasst das Erstellen von informativen Grafiken zu relevanten Themen im Bereich der Dokumentenlogistik, der IT-Sicherheit und des Software-as-a-service⁷-Kontextes. Diese Aufgabe wurde mir im Jahr 2023 neu zugewiesen, da sich das Bereichsmarketing bei ISR nun stärker auf das „Digital-Lead-Management“ konzentrieren will. Das heißt es soll themenspezifisch die (Online-)Präsenz der Firma ausgebaut werden. Gerade die beruflichen sozialen Netzwerkplattformen wie LinkedIn und XING sollen dabei genutzt werden. Gerade hier sollen obengenannte Themen einem Fachpublikum⁸ nähergebracht und die Marke ISR als IT-Dienstleister für Digitalisierungsprojekte am Markt positioniert werden. Dabei greift das Bereichsmarketing auf Studien und Publikationen einschlägiger Verbände, Forschungsinstitute und IT-nahen Unternehmen zurück um diese Inhalte entsprechend ansprechend aufzubereiten. Beispiele für diese Info-Grafiken sind im Anhang **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** zu finden. Für die Erstellung dieser Grafiken wurde Adobe Express verwendet.

⁵ Videoschnitt in Premiere Pro, Tonaufnahme mit Audition und After Effects für die Animationen. All diese Programme wurden von der Firma und dem Corporate Marketing zur Verfügung gestellt.

⁶ Link zum Youtube-Kanal: <https://www.youtube.com/@isrinformationproductsag/playlists>

⁷ Die angewandte Software ist nicht lokal installiert sondern wird über eine Internetverbindung genutzt (IONOS Digital Guide, 2021)

⁸ Und somit potenziellen Kunden

3.3 Blogposts

Im Unternehmensumfeld sind Blog-Posts nach wie vor eine gute Möglichkeit sowohl wichtige Inhalte als auch Unternehmensinteressen wirksam zu platzieren. Gerade das IT-Umfeld ist von stetiger Veränderung und Neuerung betroffen.

Im harten Kampf um die Vergabe von Aufträgen ist es daher für eine IT-Unternehmen unerlässlich über die eigenen Produkte zu informieren. Hier habe ich bisher hauptsächlich Inhalte recherchiert und einzelne Passagen zu den unterschiedlichsten Themen und Blog-Posts beigetragen. Die Blogposts werden mittels Content-Management-Systems⁹ angelegt und verwaltet. Hier liegt das besondere Augenmerk auf der Performance und damit einhergehenden Click-Rate der Beiträge. Mittels Suchmaschinenoptimierung (SEO) sollen unterschiedlichste Themen potenziellen Kunden zugänglich gemacht werden. Die Themen reichen von etwaigen ISR-Events wie Mitgliederversammlungen oder Abschlussprüfungen der eigenen Auszubildenden bis hin zu Vorstellung neuer Produktentwicklungen und Produktupdates. Dabei habe ich die inhaltliche Vorarbeit geleistet und einen entsprechenden Entwurf zum jeweiligen Thema erstellt. Nachdem dieser Vorschlag abgenommen und in einem iterativen Prozess korrigiert wurde, werden diese Blogposts auf der Website veröffentlicht¹⁰.

3.4 Weitere Unterstützung und Zuarbeit

Im Laufe meiner Werkstudententätigkeit kamen immer wieder unterschiedlichste Projekte auf mich zu bei denen ich viel Zuarbeit leisten durfte. Zum Beispiel wurde ich beauftragt die letzte Kundenumfrage auszuwerten und für eine Unternehmenspräsentation aufzuarbeiten. Des Weiteren wurde ich im Oktober 2022 dazu eingeladen als Softwaretester für das neue Produktupdate zum Information Office, Accounts Payable Flow¹¹ und dem Vertragsverwaltungsprogramm Contract Manager mitzuwirken. Hier ergaben sich viele Schnittstellen mit der Vorlesung Softwareengineering und ich konnte die Inhalte daraus – aus Anwendersicht – sehr gut einbringen. Gerade hierbei konnte ich wichtige Einblicke in die Arbeit eines IT-Dienstleisters gewinnen und es wurde mir bewusst wie gut der Masterstudiengang mich auf dieses interdisziplinäre Arbeitsumfeld vorbereitet hat.

⁹ ISR arbeitet mit WordPress

¹⁰ Blogpost an dem ich inhaltlich beteiligt war: <https://isr.de/news/am-information-office-13-1-smartes-update/>

¹¹ Das Rechnungsverwaltungsprogramm welches von ISR entwickelt wurde

4 Fazit

Zu Beginn meines Masterstudiums hätte ich nie gedacht, dass ich mal in einer Softwarefirma als Werkstudent arbeiten würde. Zugegeben ich bin nicht in einem Bereich tätig der Programmierkenntnisse erfordert, sondern fungiere im Bereichsmarketing eher als Schnittstelle zwischen Produktentwicklung, Vertrieb und Anwender*innen. Genau hier kann ich meine Kenntnisse optimal einsetzen. Vorlesungsinhalte wie zum Beispiel aus Software-Engineering, Dienstleistungsmanagement oder Datenanalyse in der Kommunikationsforschung¹² haben mir in meiner täglichen Arbeit sehr geholfen. Bei ISR kann ich mich mit vielfältigen Themen auseinandersetzen und mich immer wieder in neue und komplexe Themen einarbeiten. Ich bin froh so eine spannende, interdisziplinäre und vielfältige Arbeitserfahrung durch das Praktikum bzw. meine Werkstudentenstelle gemacht zu haben und nehme sehr viele Erfahrungen und Eindrücke mit für meinen zukünftigen Berufsweg.

5 Twitter Tweets

#MUK goes #IT – Dokumentenlogistik und Digitalisierung zusammenbringen? Im Bereichsmarketing ist das möglich. Unser Student Max Dichtl berichtet über seine Zeit bei der ISR Information Products AG #ifkw #interdisziplinär

Hier ist Kommunikation gefragt! Unser #MUK-Student Max Dichtl war im Bereichsmarketing bei der ISR Information Products AG als Werkstudent tätig und konnte hier interdisziplinär zwischen IT-Entwicklung und Anwendung arbeiten. #ifkw #interdisziplinär

¹² Für die Auswertung von Kundenumfragen oder die Erstellung von inhaltlich- und statistisch korrekten Info-Grafiken

6 Literaturverzeichnis

- IONOS Digital Guide. (2021, August 6). Was ist SaaS (Software as a Service)? Ein Überblick. *IONOS Digital Guide*. Zugriff am 15.1.2023. Verfügbar unter: <https://www.ionos.de/digitalguide/server/knowhow/saas-software-as-a-service-im-ueberblick-vor-und-nachteile/>
- ISR Application Management. (2022). Application Management: Betrieb | Support | Hosting. Zugriff am 10.1.2023. Verfügbar unter: <https://isr.de/wp-content/uploads/2022/08/ISR-Application-Management-Broschuere-2022.pdf>
- ISR Information Products AG. (2021). Jahresabschluss zum Geschäftsjahr vom 01.01.2020 bis zum 31.12.2020. (Bundesanzeiger, Hrsg.).
- it-times. (2022, April 4). Cenit übernimmt Mehrheit am IT-Berater ISR Information Products für 28 Mio Euro. *it-times.de*. Zugriff am 14.1.2023. Verfügbar unter: <https://www.it-times.de/news/cenit-uebernimmt-mehrheit-am-it-berater-isr-information-products-fuer-28-mio-euro-143538/>