

## Developer Stories: Annahita Esmailzadeh, Head of Customer Success und LinkedIn-Influencerin

*Videotranskript*

**Frage:** Was machst du als Head of Customer Success?

**Annahita Esmailzadeh:** Also ich verantworte die Customer Success Account Manager in den Bereichen Travel, Transport, Power & Utilities. Und wenn ihr euch den Customer Success Account Manager ad hoc gar nicht vorstellen könnt, wenn ihr euch fragt, was ist das überhaupt, dann stellt euch mal das Microsoft-Team beim Kunden als Board innerhalb eines Unternehmens vor. Und in diesem Fall ist der CSAM, der Customer Success Account Manager, der COO. Das heißt, er verantwortet den Erfolg und alle operativen Prozesse. Aber nicht nur das, er ist auch verantwortlich für die Value Realisation. Das heißt er hat stets den Mehrwert und das strategische Ziel des Kunden im Blick und setzt da auch mal die richtigen Impulse und stellt auch mal kritische Fragen und sorgt dafür, dass der Kunde den absolut maximalen Mehrwert aus den Produkten und unseren Plattformen herausziehen kann, die er erworben hat. Und hierbei agiert der CSAM übergreifend über alle Microsoft-Produkte hinweg.

**Frage:** Welche Fähigkeiten sind für die Arbeit im Bereich Customer Success besonders wichtig?

**Annahita Esmailzadeh:** Also der CSAM, der Customer Success Manager, muss ganz ganz viele verschiedene Fähigkeiten mitbringen. Er muss zum einen starke Skills haben im Bereich der Projektleitung oder Programmleitung. Er oder sie muss in der Lage sein, ganz ganz viele Bälle gleichzeitig in der Luft zu halten und da nicht den Überblick zu verlieren, muss aber auch eine sehr sehr gute Kommunikationsstärke besitzen, um innerhalb des Microsoft-Accountteams orchestrierend tätig zu sein und zu schauen, hey hier oder dort können wir noch besser werden. Und wie können wir den Kunden denn tatsächlich erfolgreich machen.

**Frage:** Welche Aspekte deines Studiums der Wirtschaftsinformatik kannst du heute in deine Arbeit miteinbringen?

**Annahita Esmailzadeh:** Also ich muss zugeben, dass ich von Assembler bis hin zu C bis hin zu C# bis hin zu Java, also objektorientierten Sprachen alles im Studium hatte und was ich aktuell davon jetzt einsetze, ist sehr sehr einfach: Nämlich gar nichts praktisch! Also mir hilft es zwar massiv, dass ich verstehe, wovon die Entwicklung spricht, dass ich dieses Verständnis habe im Bereich der Softwareentwicklung, aber ich selber produziere keine Zeile Code in meinem Job.

**Frage:** Was machst du als LinkedIn-Influencerin und warum engagierst du dich dort?

**Annahita Esmailzadeh:** Also was ich tue, ist im Endeffekt ganz einfach: Ich gebe meinen Senf zu verschiedenen Dingen, meine Meinung, meine Sicht auf die Welt auf Social Media preis und teile, was mich so beschäftigt mit meiner Community. Und ich mache das, um anderen Menschen eine Stimme zu geben, um andere Menschen zu ermutigen und um aufzuzeigen hey ich bin auch ein Mensch, der struggelt, der oft mit sich hadert, der auch Challenges hat. Und es ist ganz ganz normal und wir müssen weg von dieser Fake Welt auf Social Media und dazu möchte ich meinen Beitrag leisten.