

ZEUGNIS

Herr Marcel Walde, geboren am 11.03.1984 in Berlin, trat am 04.07.2011 als Mitarbeiter im technischen Support in unser Unternehmen ein.

Die SELLBYTEL Group ist ein international tätiges Dienstleistungsunternehmen, das seit der Gründung 1988 Outsourcing-Lösungen für Konzerne und Mittelstandskunden bietet. Rund 6.800 SELLBYTEL-Spezialisten erreichen tagtäglich an über 70 Hubs, Standorten und lokalen Präsenzen in Europa, Afrika, Asien, Nordamerika und Australien in den Bereichen Sales, Service, technischer Support, Human Resources, Training & Coaching, Health Market Solutions und Backoffice Höchstleistungen für ihre Kunden. Die SELLBYTEL Group gehört zu den weltweit führenden Outsourcing-Dienstleistern und ist Teil der internationalen Netzwerkagentur BBDO. Die Entwicklung und das Management passgenauer und hocheffizienter Services in den Bereichen Customer Interaction Center, Online Store Management und Backoffice gehören zu den Kernkompetenzen der Marke SELLBYTEL.

Zu seinen Aufgaben als Mitarbeiter im 1st Level Technischen Support zählten insbesondere nachfolgende Tätigkeiten:

- Weltweiter 1st Level Support per Telefon und Email in Englisch und Deutsch im Application Helpdesk für SAP und NON-SAP Applikationen
- Qualifizierte Erfassung von Störtickets und Standardrequests und Weiterleitung zum zuständigen Support unter Einhaltung von definierten Prozessen und Service Level Agreements (SLA)
- Fehleranalyse & Betreuung in folgenden Schwerpunkten:
 - SAP GUI
 - Windows XP, Windows 7
 - Microsoft Office Applikationen (Word / Excel / Powerpoint / Access)
 - RemoteDesktop - Tools
- Lösen von Standard Service Requests für SAP und Non-SAP Applikationen
 - Passwort-Resets
- Fehleranalyse & Entstörung von Incidents im SAP Umfeld.

Tool- und Softwarekenntnisse:

- Ticketsysteme basierend auf ARS Remedy
- Operational Service Desk
- Distributed Service Desk
- SAP integrierte Ticketsysteme (SolMan, IMS)
- Ticketsystem ServiceNow
- Winset Aspect (Telefonsoftware)
- Genesys Interaction Workspace (Telefonsoftware)
- SAP GUI
- SAP- und webbasierte (Terminal-)Anwendungen
- IMS (SAP-integriertes Ticketsystem)
- Windows Betriebssysteme
- MS Office 2003 und 2007 (Outlook, Excel, Word, Powerpoint)
- MS SCCM Remote-Tool.

Herr Walde erledigte bereits nach kürzester Einarbeitungszeit die ihm übertragenen Aufgaben stets zu unserer vollsten Zufriedenheit. Er verfügte über umfassende Fachkenntnisse, auch in Randbereichen, und war in der Lage, auch schwierige Situationen sofort zutreffend zu erfassen und schnell richtige Lösungen zu finden.

SELLBYTEL / GROUP

Seinen Arbeitsbereich beherrschte Herr Walde selbstständig und sicher, hatte oft neue Ideen und fand optimale Lösungen. Er zeigte stets Eigeninitiative und überzeugte durch seine große Leistungsbereitschaft. Herr Walde arbeitete stets zuverlässig und genau und war auch stärkstem Arbeitsanfall gewachsen.

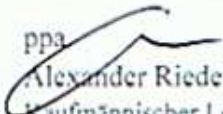
Besonders hervorzuheben ist seine Urteilsfähigkeit, die ihn auch in schwierigen Lagen zu einem eigenständigen, abgewogenen und zutreffenden Urteil befähigt. Zu seinen weiteren Stärken zählen seine analytischen Fähigkeiten, seine soziale Kompetenz, sein Engagement und seine Einsatzbereitschaft, seine Flexibilität und Mobilität sowie sein sprachlicher Ausdruck. Herr Walde beherrscht die Sprachen Deutsch und Englisch fließend in Wort und Schrift.

Durch seine freundliche Art hat er sich schnell in das bestehende Team eingefunden. Sein Verhalten gegenüber Vorgesetzten und Kollegen war stets vorbildlich. Kunden gegenüber war er immer freundlich und zuvorkommend.

Herr Walde verlässt unser Unternehmen aus betriebsbedingten Gründen fristgerecht zum heutigen Tage. Wir bedauern dies sehr und bedanken uns für die sehr gute Zusammenarbeit und wünschen ihm für seine weitere Zukunft alles Gute und weiterhin viel Erfolg.

Nürnberg, 30.11.2014 / msf

SELLBYTEL Group GmbH

ppa.

Alexander Riedel
Kaufmännischer Leiter

ppa.

Dr. Henning Krahn
Leiter Personal