

tecops personal GmbH - Innstraße 6 - 81679 München

Herr
Marcel Walde
Indigofinkweg 19
13129 Berlin

tecops personal GmbH
Innstraße 6
81679 München

Tel. +49 (89) 356 20-0
Fax +49 (89) 356 20-300
www.tecops.de

Arbeitszeugnis

Herr Marcel Walde, geb. am 11.03.1984 in Berlin, war in der Zeit vom 01.12.2014 bis zum 15.01.2017 bei einem unserer Kunden als Mitarbeiter Specialised Services im Service Desk eingesetzt.

Die tecops personal GmbH ist ein bundesweiter Anbieter von Personal- und Projektdienstleistungen und bietet Unternehmen unterschiedlicher Branchen moderne und marktgerechte Personalkonzepte.

Das Aufgabengebiet von Herrn Walde umfasste dabei im Einzelnen folgende Tätigkeiten:

- Annahme und SLA-konforme Bearbeitung von IT-Störmeldungen, Telekommunikationsstörungen (CISCO IP Phones) und Mobile Device Management (iPhone, Android)
- SLA-konforme Bearbeitung von IT-Störmeldungen nach vorgegebener Priorisierung im Bereich Netzwerk und Netzwerksicherheit, Cisco VoIP-Telefonanlagen, Unified Communications Administration, Cisco IP Phones, Siemens HiPath und DECT
- PKI, E-Mail-Verschlüsselung und -Signatur
- Störungsbehebung nach vorgegebener Priorisierung
- Erarbeitung von Lösungen mit Hilfe der Lösungsdatenbank und vorgegebener Prozesse
- Citrix und VDI Support - im Speziellen:
 - Verfügbarkeit von Citrix und VDI
 - VDI Server (CapGemini/Tata)
 - Virtuelle Maschine (CapGemini/Tata)
 - Citrix Plugin und damit zusammenhängende Fehler
 - Citrix Applikationen
 - Domänen Passwort Reset für Citrix User (EMEA User)
 - Token Pin Reset für Citrix User
 - kurze Beratungen zu verfügbaren Produkten (VDI, Citrix)
 - VDI Störung
- Dokumentation von Bearbeitungswegen im Ticketsystem - bei einer VDI Störung im Speziellen Prüfung und Analyse folgender Punkte:
 - VDI Name
 - Ausführliche Störungsbeschreibung
 - Einteilung in allgemeine Störung oder individuelle Störung
 - Bereits unternommene Lösungsversuche
 - Prüfung der VDI im VMWare Horizon View Administrator
 - Prüfung, ob dem User eine VDI zugewiesen ist
 - Status der VDI, Event Log der VDI
 - VDI Reset
 - Prüfung der VDI im VSphere Admin
- Kommunikation mit anderen Einheiten hinsichtlich Ticketlösung sowie Weiterleitung der Tickets an nachgelagerte Einheiten

Geschäftsführer:
Markus Ley
Christiane Schäfer

AG München
HRB 123035
USt-IdNr.: DE612546763

Ein Unternehmen der
Allgeier Gruppe

- Informationsbeschaffung bei offenen Themen in Zusammenarbeit mit dem Prozessmanagement, Trainer und der Teamleitung
- Herstellung und Aufrechterhaltung des Kontakts zum Endanwender bis hin zur Lösung des Tickets (Troubleshooting)
- Unterstützung bei der Erstellung von Wissensartikeln bzw. Handlungsanweisungen
- Telefonische Fehlermeldung der Betriebswarnanlagen des Endkunden an den Hersteller

Aufgrund seiner sehr guten Auffassungsgabe arbeitete sich Herr Walde jederzeit zügig in sein Aufgabengebiet ein. Sein sehr fundiertes und umfangreiches Fachwissen setzte er mit großem Erfolg und sehr ergebnisorientiert in der Praxis ein.

Während seiner gesamten Tätigkeit für unser Unternehmen erwies er sich als stets zuverlässiger und sehr selbstständig arbeitender Mitarbeiter und zeigte stets Eigeninitiative, Flexibilität und Einsatzbereitschaft. Herr Walde zeigte eine hohe Kunden- und Serviceorientierung.

Alle ihm übertragenen Aufgaben erledigte er mit großem Interesse, großer Sorgfalt und Genauigkeit und stets zu unserer vollsten Zufriedenheit.

Sein Verhalten gegenüber Kunden, Vorgesetzten und Kollegen war jederzeit vorbildlich und korrekt.

Das Arbeitsverhältnis mit Herrn Walde endet zum 15.01.2017 im beiderseitigen Einvernehmen.

Wir bedauern sein Ausscheiden und danken Herrn Walde für die stets sehr guten Leistungen und die wertvolle Zusammenarbeit. Wir wünschen Herrn Walde für seine weitere berufliche und private Zukunft alles Gute und weiterhin viel Erfolg.

Berlin, den 15.01.2017


i.V. Thimo von Chamier
Projektmanagement


i.V. Dorte Legler
Projektmanagement