

## Zeugnis

Herr **Marcel Walde**, geboren am 11.03.1984, war vom 15.06.2017 bis zum 30.07.2021 als Spezialist Service-Desk in unserem Unternehmen tätig. Im Zeitraum vom 16.01.2017 bis zum 14.06.2017 war er bereits im Rahmen der Arbeitnehmerüberlassung in gleicher Funktion für die Berlinovo Immobilien Gesellschaft mbH tätig.

Die **berlinovo**-Gruppe verantwortet mit rund 370 Mitarbeitenden ein vielfältiges und anspruchsvolles Portfolio im Gesamtwert von rund 3,0 Mrd. €. Dabei zeichnen wir uns durch die Flexibilität und Dynamik eines mittelständischen Immobilienunternehmens mit einem hohen Qualitätsanspruch aus.

Das vielfältige Aufgabengebiet von Herrn Walde umfasste im Wesentlichen nachfolgende Aufgaben:

- Sicherstellen der Erreichbarkeit der zentralen Hotline-Telefonnummer unter Einhaltung der Servicezeiten
- qualifizierte Aufnahme der persönlichen und telefonischen Anfragen durch Standardisierung mit Hilfe des Servicemanagementtools
- Administration des Servicemanagementtools
- Erstellen und Pflege des Service-Desk-Handbuchs und weiterer Anwenderdokumentationen
- Klassifizieren und Qualifizieren von Serviceanfragen, Incidents und Changes zur schnellstmöglichen Abarbeitung
- First-Level-Support für alle Anwendungen und Infrastruktur mit größtmöglicher First-Fix-Rate
- Koordinieren der nachgelagerten Supportgruppen, Eskalationsmanagement und Monitoring des Incident-Lebenszyklus
- Unterstützen der IT-Infrastruktur und der Anwendungsbetreuung bei anwenderspezifischen Problemen
- Auslösen von Supportaufträgen für Hardware und IT-Dienstleistungen, die an externe Partner delegiert sind
- Prüfen und Umsetzen von Berechtigungsanträgen und Überwachen der Umsetzung, Entsperren und Zurücksetzen von Benutzerkonten, Pflege der Active-Directory-Datenbank und der Userberechtigungen in SAP-ERP und HANA, Verwalten von E-Mailverteiltern, Ausgabe von WLAN-Tickets und Einspielen von Daten in das Netzwerk
- Erstellen von Beleglisten bei NLW und Schließen von Kostensammlern
- Unterstützen der **berlinovo**-Mitarbeiter bei Behebung kleinerer IT-Probleme und Störungen.

Herr Walde verfügt über sehr gute und fundierte Fachkenntnisse, die er bei der Ausübung seiner Tätigkeiten im Service-Desk unseres Unternehmens stets eigenständig und sicher anwendete. Aufgrund seiner guten Auffassungsgabe gelang es ihm problemlos, mit den stetig

Seite 2 von 2 - Zeugnis Herr Marcel Walde

steigenden Arbeitsanforderungen an sein Aufgabengebiet mitzuwachsen und daraus ableitend die richtigen Schlüsse für sein Handeln zu ziehen. Er war jederzeit motiviert und identifizierte sich stets mit seinen Aufgaben und dem Unternehmen. Im Umgang mit den anzuwendenden EDV-Systemen (SAP, Microsoft-Office-Programme, Dokumentenmanagementsystem (DMS)) agierte er überaus professionell.

Herr Walde erledigte die ihm übertragenen Arbeitsaufgaben eigenverantwortlich, zuverlässig und stets zu unserer vollsten Zufriedenheit. Auch bei gesteigertem Arbeitsaufkommen und unter Zeitdruck behielt er den Überblick und arbeitete jederzeit strukturiert, korrekt und fehlerfrei. Die Qualität seiner Arbeit war sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht gut.

Das Verhalten von Herrn Walde gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und Kunden war stets vorbildlich. Er war aufgrund seines angenehmen und hilfsbereiten Auftretens ein geschätzter Mitarbeiter.

Herr Walde verlässt unser Unternehmen mit dem heutigen Tag auf eigenen Wunsch, um sich einer neuen beruflichen Aufgabe zu widmen. Wir bedauern seine Entscheidung sehr, da wir einen wertvollen und anerkannten Mitarbeiter verlieren und danken ihm für seine stets sehr gute Arbeit. Für seine berufliche und persönliche Zukunft wünschen wir ihm alles Gute und weiterhin viel Erfolg.

Berlin, den 30.07.2021

  
i. V. André Kuhles  
Abteilungsleiter IT

  
i. V. Jörn Mittag  
Abteilungsleiter  
Personal & Admin. Dienste