



IBM Deutschland
Customer Support Services GmbH
Parsevalstraße 8 - 10
99092 Erfurt
Telefon 0361 6715-0
Telefax 0361 6715-228
ibm.com/de

Zeugnis

Herr **Stefan Gerhardt**, geboren am 6. September 1971, war vom 1. Februar 1999 bis zum 30. November 2008 in unserem Unternehmen tätig.

Herr Gerhardt begann seine Tätigkeit bei der csg Computer Service GmbH, die seit dem 1. Juli 2008 als IBM Deutschland Customer Support Services GmbH firmiert.

Während seiner Tätigkeit als Techniker Helpline in unserem Unternehmen war Herr Gerhardt in unterschiedlichen Aufgabengebieten im Rahmen verschiedener 'Service Desk' Projekte tätig. Mit Beginn der aktiven Supporttätigkeit im '1st Level Support' Anfang 1999 leistete Herr Gerhardt in Agent-, später in Coaching-Funktionen und als Teamleiter eines Backdeskteams sehr gute Arbeit. Mitte 2002 und Mitte 2005 folgten weitere anspruchsvolle Aufgaben in Service Desks. Die ständige kontinuierliche Skillerweiterung im Bereich von Software Anwendungen sowie die Spezialisierung auf 'MS Exchange/ Outlook' sind hervorzuheben. Herr Gerhardt übernahm über die Jahre spezifische Aufgaben unter anderem als technischer Dispatcher, Administrator, Datenbank-Verwalter und als Outlook/Exchange-Trainer in nationalen und internationalen Projekten. Die Aufgaben reichten hierbei von der telefonischen Annahme von IT Störungen, deren Qualifizierung, Dokumentation und Lösung, über die Durchführung von fachlichen Workshops für die Mitarbeiter, die Steuerung der Mailboxverwaltung für Kunden, diverse Servicemanagementaufgaben und das Eskalationsmanagement. Zum Skillausbau trugen erfolgreich absolvierte Arbeitsaufenthalte in der unternehmenseigenen 'Exchange-Factory' in der Schweiz und eine Vielzahl fachlicher Kurse bei. Seit Januar 2006 war Herr Gerhardt erfolgreich am Aufbau, Betrieb und der Weiterentwicklung der Useraccount- und Resourcenmanagements für einen globalen Kunden tätig. Spezifische Aufgaben hierbei waren: die Vergabe und Anlage von Netzwerkaccounts (in Novell-, NT-, Active Directory Netzwerkumgebungen), 'Troubleshooting' bei Useradministrationsproblemen und anderen IT Störungen, Softwarelizenzverwaltung, Resourcenverwaltung und Vergabe von Zugriffsberechtigungen, selbständige Prozess- und Arbeitseffektivierung im Bereich der Useradministration und Organisation von Arbeitsabläufen im Tätigkeitsbereich. Herr Gerhardt stand als sehr kompetenter Ansprechpartner ständig zur Verfügung.

Herr Gerhardt zeichnete sich jederzeit durch einen sehr guten, effizienten sowie selbstständigen Arbeitsstil aus. Er erledigte seine Aufgaben immer äußerst verantwortungsbewusst und zuverlässig. Durch seine hervorragenden analytisch-konzeptionellen Fähigkeiten sowie seine Kreativität konnte Herr Gerhardt die von ihm entwickelten zukunftsorientierten Lösungen stets überzeugend realisieren. Dank seiner enormen Belastbarkeit wurde er den hohen Anforderungen seines Aufgabenbereiches jederzeit voll gerecht.

Geschäftsführung: Eva Rath
Sitz der Gesellschaft: Berlin
Registergericht: Registergericht Berlin, HRB 41516
WEEE-Reg.-Nr. DE 99369940



IBM Deutschland
Customer Support Services GmbH
Parsevalstraße 8 - 10
99092 Erfurt
Telefon 0361 6715-0
Telefax 0361 6715-228
ibm.com/de

Die exzellenten Kenntnisse seiner und angrenzender Fachgebiete sowie seine umfangreiche Berufserfahrung befähigten Herrn Gerhardt immer zu sehr fundierten Beurteilungen, Lösungen sowie Entscheidungen. Er war überaus engagiert und realisierte seine Aufgaben stets mit sehr hoher persönlicher Leistungsbereitschaft, Initiative sowie Zielstrebigkeit. Herr Gerhardt erreichte in seinen Arbeitsbereichen, auch unter schwierigen Rahmenbedingungen, jederzeit hervorragende Ergebnisse. Dank seiner Überzeugungsfähigkeit und Kooperationsbereitschaft gelang es ihm immer, auch sehr umfangreiche und schwierige Projekte mit Erfolg abzuschließen.

Herr Gerhardt erfüllte alle Aufgaben seines komplexen und weitreichenden Tätigkeitsgebietes stets zu unserer höchsten Zufriedenheit.

Das Verhalten von Herrn Gerhardt gegenüber Vorgesetzten sowie Kollegen war jederzeit vorbildlich und trug in jeder Hinsicht zu einer sehr guten sowie vertrauensvollen Zusammenarbeit bei. Bei unseren Kunden und Geschäftspartnern, auf deren Anliegen er immer sehr kooperativ sowie serviceorientiert einging, war er als kompetenter Gesprächs- und Verhandlungspartner stets sehr anerkannt sowie geschätzt. Die Zusammenarbeit und Kooperationsbereitschaft von Herrn Gerhardt mit Führungskräften sowie Mitarbeitern in unterschiedlichen Arbeitsgruppen und Teams war jederzeit einwandfrei.

Das Arbeitsverhältnis mit Herrn Gerhardt endet am 30. November 2008 auf Grund eines Betriebsüberganges nach §613a BGB. Wir danken ihm für seine langjährige, stets sehr gute und überaus erfolgreiche Zusammenarbeit. Für seinen weiteren Lebensweg wünschen wir ihm alles Gute sowie weiterhin viel Erfolg.

Erfurt, 30. November 2008

IBM Deutschland CSS GmbH

i.A. Dr. Falk Eichhorn
Manager Service Desk

i.A. Judit Friss
Personal