

# Muster Firma

## Zeugnis

Herr XXXXXXXXXXXX, geboren am XXXXXXXX in XXXXX, ist seit dem 15. Februar 2005 in unserem Unternehmen als Werkstudent tätig.

Im Bereich der Call-Aufnahme und Bearbeitung im Service Desk der XXXX (XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX) XXXXXXXX ist Herr XXXXX im Rahmen seiner Tätigkeit mit folgenden Aufgabenschwerpunkten beauftragt:

Im Rahmen des Service Desk (Supportsprachen Deutsch / Englisch):

- Softwaresupport für Microsoft Office Produkte
- Call-Aufnahme und Auftrags-/Problemanalyse: Sofortlösung oder Umgehungslösungen
- Aufnahme und Bearbeitung von Aufträgen gegebenenfalls Bearbeitung
- Krisen-/ Beschwerde Management, Aufnahme und Weiterleitung von Beschwerden
- Call-Management: Überwachung aller offenen Störungen / Aufträge gegebenenfalls Eskalation
- Teilnahme an Schulungsmaßnahmen.

Im Rahmen der XXXXXXXX -Hotline ab dem 01.07.2006 (Supportsprache: Deutsch / Englisch)

- First Level Support für MS Netzwerk
- First Level Support für Lotus Notes, inklusive Installationsunterstützung
- First Level Support für div. Standardsoftwareprodukte (Adobe/Corel)
- First Level Support für den XXXXXXXXXXXXXXXX Dienst
- First Level Support für Benutzerverwaltung unter zu Hilfenahme des ADS
- First Level Support für Hardwarestörungen
- Support und Weiterbildungsmaßnahmen beim Kunden vor Ort.

Die ihm übertragenen Aufgaben erledigt Herr XXXXX stets zu unserer vollen Zufriedenheit. Bei der Ausübung seiner Tätigkeit versteht Herr XXXXX es in hohem Maße, auf außergewöhnliche Situationen, auch bei stärkstem Arbeitsanfall schnell und sachgerecht zu reagieren. Dabei berücksichtigt er sowohl die Belange der Kunden als auch die des Unternehmens. Besonders hervorzuheben ist seine sprachliche Flexibilität, gerade in schwierigeren Situationen.

Herr XXXXX hat eine stets vorbildliche Arbeitsmoral und zeichnet sich durch hohes Engagement, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein aus. Das Verhalten von Herr XXXXX gegenüber Vorgesetzten und Mitarbeitern ist stets einwandfrei.