

Ze u g n i s

für Herrn Oliver Dering

Herr Oliver Dering, geboren am 6. April 1971 in Koblenz, trat am 1. November 2004 als Mitarbeiter Technische Hotline im Fachbereich Dezentrale Systeme Mobil in die Toll Collect GmbH am Standort Bonn ein.

Sein Aufgabengebiet innerhalb Technische Hotline umfasste folgende Tätigkeiten:

- Entgegennahme der technischen Anfragen unserer Partnerwerkstätten über die definierten Eingangskanäle (Telefon, e-mail, Fax, Brief)
- Erstellung und Qualifizierung von technischen Tickets im Toll Collect-Trouble Ticket System
- Bearbeitung aller technischer Fragestellungen rund um den Verbau und die Inbetriebnahme von Fahrzeuggeräten (On Board Units) in deutscher, englischer und flämischer Sprache
- Telefonische Rückrufe der Partnerwerkstätten innerhalb der definierten Service Level Agreements
- Durchführung von Outbound-Aktionen zur Qualifizierung und Quantifizierung von bekannten Fehlerbildern
- Pflege des eingesetzten Reportingtools durch Beistellung der erforderlichen Informationen nach Einzelfallbearbeitung, einschließlich Unterstützung des FAQ-Prozesses
- Netzwerkadministrationstätigkeiten für die Technische Hotline
- Betreuung einer speziellen Pilot-Nutzergruppe

Herr Dering ist ein ausdauernder und belastbarer Mitarbeiter, der auch unter schwierigen alle ihm übertragenen Aufgaben stets gut bewältigte. Aufgrund seines fundierten Fachwissens erzielte er überdurchschnittliche Erfolge bei seiner Arbeit. Seine Aufgaben erledigte Herr Dering stets selbständig mit großer Sorgfalt und Genauigkeit. Aufgrund seiner systematischen Arbeitsweise und seiner Berufserfahrung löste er auch schwierige Problemfälle sehr erfolgreich. Arbeitsmenge und Arbeitstempo lagen stets sehr weit über unseren Anforderungen und Erwartungen.

Herr Dering hat mit hohem Einsatzwillen einen guten Beitrag zum Aufbau und zur erfolgreichen Arbeit der Technischen Hotline geleistet. Aufgrund seiner lobenswerten Leistungen waren wir mit Herrn Dering stets voll zufrieden.

Zu seinen Vorgesetzten und Kollegen hatte Herr Dering ein gutes Verhältnis. Auch sein Verhalten gegenüber unseren Kunden und externen Partnern war einwandfrei.

.../2

Seite 2 zum Zeugnis für Herrn Oliver Dering

Herr Dering scheidet am 31. August 2006 mit Ablauf der vereinbarten Befristung aus unserem Unternehmen aus.

Wir danken Herrn Dering für die erbrachten Leistungen und wünschen ihm für seinen weiteren beruflichen und persönlichen Lebensweg alles Gute und weiterhin viel Erfolg.

Berlin, 31. August 2006

Toll Collect GmbH

i.V. Michaelen
Dr. Marcos Michaelen
Fachbereichsleiter
Dezentrale Systeme Mobil

i.A. Jodeit
Jürgen Jodeit
Personalreferent



TOLL COLLECT

service on the road

Zwischenzeugnis

für Herrn Oliver Dering

Herr Oliver Dering, geboren am 6. April 1971 in Koblenz, ist seit dem 1. November 2004 in einem auf ein Jahr befristeten Arbeitsverhältnis als Mitarbeiter Partner Service Center im Fachbereich Dezentrale Infrastruktur Mobil bei der Toll Collect GmbH am Standort Bonn tätig.

Sein Aufgabengebiet innerhalb des Partner Service Center (Technische Hotline) umfasst folgende Tätigkeiten:

- Entgegennahme der technischen Anfragen unserer Partnerwerkstätten über die definierten Eingangskanäle (Telefon, e-mail, Fax, Brief)
- Erstellung und Qualifizierung von technischen Tickets im Toll Collect-Trouble Ticket System
- Bearbeitung aller technischer Fragestellungen rund um den Verbau und die Inbetriebnahme von Fahrzeuggeräten (On Board Units) in deutscher, englischer und flämischer Sprache
- Telefonische Rückrufe der Partnerwerkstätten innerhalb der definierten Service Level Agreements
- Durchführung von Outbound-Aktionen zur Qualifizierung und Quantifizierung von bekannten Fehlerbildern
- Pflege des eingesetzten Reportingtools durch Beistellung der erforderlichen Informationen nach Einzelfallbearbeitung, einschließlich Unterstützung des FAQ-Prozesses
- Netzwerkadministrationstätigkeiten für die Technische Hotline
- Betreuung einer speziellen Pilot-Nutzergruppe

Herr Dering ist ein ausdauernder und belastbarer Mitarbeiter, der auch unter schwierigen alle ihm übertragenen Aufgaben stets gut bewältigte. Aufgrund seines fundierten Fachwissens erzielte er überdurchschnittliche Erfolge bei seiner Arbeit. Seine Aufgaben erledigte Herr Dering stets selbstständig mit großer Sorgfalt und Genauigkeit. Aufgrund seiner systematischen Arbeitsweise und seiner Berufserfahrung löste er auch schwierige Problemfälle sehr erfolgreich. Arbeitsmenge und Arbeitstempo lagen stets sehr weit über unseren Anforderungen und Erwartungen.

Herr Dering hat mit hohem Einsatzwillen einen guten Beitrag zum Aufbau und zur erfolgreichen Arbeit der Technischen Hotline geleistet. Aufgrund seiner lobenswerten Leistungen waren wir mit Herrn Dering stets voll zufrieden.

.../2

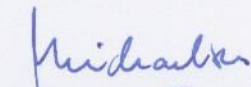
Seite 2 zum Zwischenzeugnis für Herrn Oliver Dering

Sein Verhalten zu Vorgesetzten und Kollegen war einwandfrei. Als teamorientierter Mitarbeiter trug Herr Dering wesentlich zu einem harmonischen Arbeitsklima bei. Auch sein Verhalten gegenüber unseren Kunden und externen Partnern war vorbildlich.

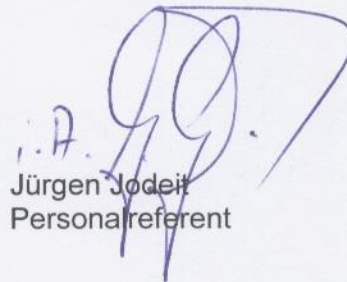
Dieses Zwischenzeugnis wird auf Wunsch von Herrn Dering erstellt. Wir danken Herrn Dering für die bisherige Mitarbeit und wünschen ihm bei der Erfüllung seiner Aufgaben weiterhin viel Erfolg.

Bonn, 29. Juli 2005

Toll Collect GmbH



Dr. Marcos Michaelson
Fachbereichsleiter
Dezentrale Infrastruktur Mobil



Jürgen Jodeit
Personalreferent