



Zwischenzeugnis

Herr Sven Krämer, geboren am 23. Juni 1978, ist seit dem 01. Oktober 2018 in der Abteilung Delivery Central Europe (DCE) als Coordinator in unserem Unternehmen tätig.

Tata Consultancy Services (TCS) ist ein weltweiter Anbieter von IT- und Outsourcing-Services und Geschäftslösungen, die global agierenden Unternehmen schnellen, nachhaltigen Nutzen eröffnen. Das einzigartige Global Network Delivery Model von TCS beinhaltet ein beratungsorientiertes, integriertes Portfolio von IT und IT-gestützten Services. Es gilt als Benchmark für exzellente Softwareentwicklung. TCS gehört zur Tata Group, dem größten industriellen Mischkonzern Indiens, und verfügt über ca. 424.000 hochqualifizierte IT-Berater in 46 Ländern. Das Unternehmen erzielte im abgelaufenen Geschäftsjahr einen Gesamtertrag in Höhe von 20,09 Milliarden US-Dollar (Stichtag: 31. März 2019). Es ist in Indien an der National Stock Exchange und der Bombay Stock Exchange notiert.

Während seiner Zeit bei TCS hat Herr Krämer folgende Aufgaben übernommen:

- 1st-Level-Support als Single Point Of Contact für Kunden aus Deutschland, Österreich, Schweiz und Polen
- 1st-Level-Support auf Deutsch, Englisch und Französisch
- 1st-Level-Support für Microsoft Produkte MS Office 365, MS Teams und Windows 10
- Entgegennahme von Kundenanfragen über verschiedene Kommunikationsmedien
- Erstellung von Tickets (Incident oder Service Request) im Ticketsystem ServiceNow
- Analyse von Kundenanfragen und Lösung der Anfragen unter Berücksichtigung der Kundenvorgaben (KnowledgeBase und SLA)
- Erfassung/Dokumentation der Kundenanfragen im Ticketsystem
- Umsetzung von Lösungen gemeinsam mit dem Kunden
- Anfrage einer Bewertung zur Kundenzufriedenheit über das Ticketsystem
- Bereitschaft für den Schichtdienst in der Zeit von 7 bis 20 Uhr von Montag bis Freitag
- Einarbeitung von neuen Kollegen für die Tätigkeit als 1st-Level-Supporter und Betreuung in den ersten Wochen im aktiven Dienst

Herr Krämer verfügt über ein sehr fundiertes, gutes Fachwissen, welches er unserem Unternehmen stets in gewinnbringender Weise zur Verfügung stellt. Durch regelmäßige und sehr erfolgreiche Weiterbildung hält er sein ausgezeichnetes Fachwissen auf dem neuesten Stand und erweitert es kontinuierlich.

Aufgrund seiner genauen Analysefähigkeit und seiner schnellen Auffassungsgabe ist er jederzeit in der Lage, auch schwierige Situationen sofort zutreffend zu erfassen und schnell gute Lösungen zu finden. Herr Krämer zeigt jederzeit hohe Eigeninitiative und identifiziert



Folgeblatt zum Zeugnis von Sven Krämer

sich immer voll mit seinen Aufgaben und unserem Unternehmen, wobei er auch durch seine sehr große Einsatzfreude überzeugt. Auch in Situationen mit großem Arbeitsaufkommen erweist er sich immer als in hohem Maße belastbar.

Alle Aufgaben führt er vollkommen selbstständig, sehr sorgfältig und planvoll durchdacht aus. Er agiert immer ruhig, überlegt, zielorientiert und in hohem Maße präzise. Dabei überzeugt er stets in guter Weise sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht. Herr Krämer ist in ganz besonders hohem Maße zuverlässig.

Für alle auftretenden Probleme findet er ausnahmslos gute Lösungen. Die Leistungen von Herrn Krämer finden jederzeit und in jeder Hinsicht unsere volle Anerkennung.

Er ist ein überaus loyaler Mitarbeiter, der sich sehr gut in das Team integriert. Sein Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und Kunden ist stets vorbildlich.

Dieses Zwischenzeugnis wird auf Wunsch von Herrn Krämer erteilt. Diesem Wunsch entsprechen wir gerne. Wir bedanken uns bei ihm für die in der Vergangenheit erbrachten stets guten Leistungen und freuen uns auf eine weiterhin positive Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses.

Frankfurt am Main, 03. Juli 2020

Tata Consultancy Services Deutschland GmbH

Sathagiri Chapalapalli
Managing Director Central Europe

Frank Karcher
Regional HR Manager Central Europe