

## Dienstzeugnis

Frau Mady Feider, geboren am 18. April 1970, wohnhaft in A-1030 Wien, war in der Zeit vom 16. August 1999 bis 31. März 2005 bei der T-Mobile Austria GmbH (vormals max.mobil Telekommunikation Service GmbH) beschäftigt. Frau Feider begann ihre Tätigkeit als Telefonberaterin in unserem Call Center Vienna und war zuletzt als Sachbearbeiterin in unserem Premium Contact Center beschäftigt.

Ihr Aufgabenbereich umfasste im Einzelnen:

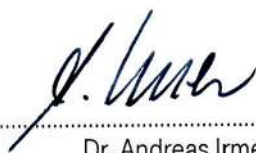
- Telefonische Betreuung der internen und externen Kunden (fachlich hochqualifizierte telefonische Kundenbetreuung, vor allem auf dem Fachgebiet Technik)
- Übernahme technisch anspruchsvoller Kundengespräche und Bearbeitung komplexer technischer Kundenanfragen
- Monitoring von netzspezifischen Informationen und Weitergabe an CID
- Technischer Know-How-Transfer in das Contact Center Graz und in das Premium Contact Center
- Halten von technischen Schulungen im Rahmen von Top Team und bei Einführung neuer Produkte
- Informationsaufbereitung und Streuung der erkannten und gemeldeten Störungen an alle internen Kunden
- Weitergabe von Kundenfeedback an die entsprechenden Fachabteilungen
- Monitoring und Bearbeitung der Kundenfälle aus den TSC Eingangstools (Remedy, Mail-in, CIC PCC Technik Queue)
- Betreuung von T-Mobile Austria Hotspot Produkten und Standorten im 1st und 2nd Level
- Ausbildung neuer Mitarbeiter über sämtliche Produkte (UMTS, GPRS, WAP, WLAN, MMS, ...)
- Spezifisches Fachwissen über Mobile Terminals und deren Features

Frau Feider verfügte über ein ausgezeichnetes Fachwissen und löste durch ihre sichere Anwendung selbst schwierigste Aufgaben.

Wir haben Frau Feider als eine sehr engagierte und gut belastbare Mitarbeiterin kennen gelernt, die auch unter schwierigen Arbeitsbedingungen alle Aufgaben sicher bewältigte. Frau Feider war umstellungsfähig, flexibel und bemerkenswert aufgeschlossen für alle neuen Vorhaben.

Frau Feider war mit Freude an ihrer Arbeit, die sie sehr sorgfältig und äußerst zuverlässig erledigte. Sie hat die ihr übertragenen Aufgaben stets zu unserer vollsten Zufriedenheit erledigt. Durch ihr Entgegenkommen, ihre Aufgeschlossenheit und ihre sehr guten Fachkenntnisse war sie bei Vorgesetzten, Kunden und Kollegen gleichermaßen geschätzt und geachtet.

Das Dienstverhältnis wurde auf Wunsch von Frau Feider aufgelöst. Wir bedanken uns für die gute, erfolgreiche Zusammenarbeit und wünschen Frau Feider für ihren weiteren Berufs- und Lebensweg das Allerbeste und weiterhin viel Erfolg.



Dr. Andreas Irmer  
Vice President Human Resources  
T-Mobile Austria GmbH

Wien, am 29. März 2005