

Zeugnis

Herr Sascha Knight, geboren am 11.05.1976, wurde am 01.12.2015 zunächst als Teamleiter Kundenservice eingestellt. Durch seine kontinuierliche Weiterentwicklung wurde Herrn Knight ab dem 01.08.2016 die Aufgabe als Abteilungsleiter Kundenservice in unserem Unternehmen übertragen.

Unser Unternehmen ist einer der führenden Webhoster in Deutschland sowie in deutschsprachigen Ausland. Das Kerngeschäft, ist die Bereitstellung von optimierten Hostinglösungen für Agenturen und Unternehmen. Dies wird u.a. durch hoch komplexe technische Supportdienstleistungen abgerundet.

Zum Aufgabengebiet von Herrn Knight gehörten im Rahmen der Tätigkeiten als Abteilungsleiter Kundenservice im Wesentlichen folgende:

- Leiten des Fachbereichs Kundenservice mit insgesamt 6 Teams und 6 Teamleiter (disziplinarische und wertschätzende Führung von ca. 45 Mitarbeiter/-innen)
- Strategische und operative Verantwortung des Bereichs Kundenservice
- Budgetverantwortung mit ca. 3 Millionen Euro
- Personalauswahl sowie kontinuierliche Weiterentwicklung der Mitarbeiter/-innen (fachlich sowie in der Sozialkompetenz)
- Projektverantwortung:
- Unnötigen Supportaufwand vermeiden
 - Automatisierungen, FAQs, Kundenportal vereinfachen, Kunden-Selfservice im Portal
- Sind Dienstanweisungen nötig?
 - Erarbeitung und Einführung von mehr selbstverantwortlichem Arbeiten (Rahmenbedingungen statt Anweisungen)
- Team Kundenzufriedenheit stellt Kunden wirklich zufrieden
 - Sicherstellung der Kundenzufriedenheit durch Erarbeitung und Umsetzung von geeigneten Maßnahmen (z.B. Analyse von Kundenbefragungen, KPI's und Bewertungen)
- Agiler Kundenservice (laufendes Projekt)
 - Durch Agilität schaffen wir eine Grundlage für eine kompetente und zufriedenstellende Antwort für den Kunden – und das bereits im Erstkontakt mit uns.
 - Sinnvolle Arbeitsgestaltung – z.B. Arbeitszeiten oder beste Aufgaben- und Arbeitsverteilung innerhalb der Teams

Herr Knight verfügt über ein hervorragendes und auch in Randbereichen sehr tiefgehendes Fachwissen, welches er in unser Unternehmen stets in höchst gewinnbringender Weise einbrachte. Zum Nutzen unseres Unternehmens erweiterte und aktualisierte er immer mit sehr gutem Erfolg seine umfassenden Fachkenntnisse durch regelmäßige Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen.

Aufgrund seiner genauen Analysefähigkeit und seiner schnellen Auffassungsgabe war er jederzeit in der Lage, auch schwierige Situationen sofort zutreffend zu erfassen und schnell gute Lösungen zu finden. Herr Knight zeigte jederzeit hohe Eigeninitiative und identifizierte sich immer voll mit seinen Aufgaben und unserem Unternehmen, wobei er auch durch seine sehr große Einsatzfreude überzeugte. Auch in Situationen mit größtem Arbeitsaufkommen erwies er sich immer als überaus belastbar.

Alle Aufgaben führte er jederzeit vollkommen selbstständig, äußerst sorgfältig und planvoll durchdacht aus. Er agierte immer ruhig, überlegt, zielorientiert und in höchstem Maße präzise. Dabei überzeugte er stets in besonderer Weise sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht. Herr Knight war in ganz besonders hohem Maße zuverlässig.

Für alle auftretenden Probleme fand er ausnahmslos ausgezeichnete Lösungen. Er war aufgrund seiner ausgezeichneten Führungsqualitäten als Vorgesetzter in hohem Maße anerkannt und beliebt. Er verhielt sich seinen Mitarbeitern gegenüber stets offen und kollegial, verstand es aber dennoch, sich in schwierigen Situationen durchzusetzen und die Mitarbeiter zu optimalem Einsatz zu bewegen. Die Leistungen von Herrn Knight haben jederzeit und in jeder Hinsicht unsere vollste Anerkennung gefunden.

Er wurde wegen seines stets freundlichen und ausgeglichenen Wesens allseits sehr geschätzt. Er war immer hilfsbereit, zuvorkommend und stellte, falls erforderlich, auch persönliche Interessen zurück. Sein Verhalten zu Vorgesetzten, Kolleginnen und Kollegen sowie Kundinnen und Kunden war ausnahmslos vorbildlich und loyal.

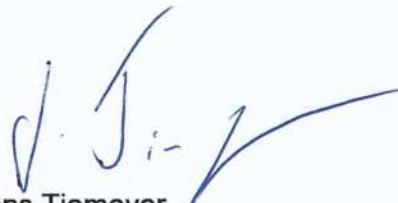
Herr Knight verlässt uns auf eigenen Wunsch, um sich beruflich zu verändern. Wir bedauern sehr, eine so exzellente Fach- und Führungskraft zu verlieren. Wir danken Herrn Knight für die sehr hervorragende Arbeit und wünschen ihm auf seinem weiteren Berufs- und Lebensweg alles Gute und viel Erfolg.

Espelkamp, 31.08.2018

Mittwald CM Service GmbH & Co. KG
Königsberger Straße 4-6
32339 Espelkamp



Rudi Mantler
Leiter Personal



Jens Tiemeyer
Leiter Service und Technik