

ZWISCHENZEUGNIS

Herr Oliver Völker, geboren am 27. Januar 1972 in Ludwigshafen, ist seit dem 01. Juni 2000 bei der T-Online International AG als IT-Systemspezialist / Anwendungsbetreuung in dem Bereich IT-Operations, in der Abteilung Service Control Center beschäftigt.

Herr Oliver Völker gehört innerhalb des Service Control Centers (SCC) dem Team „Service Monitoring“ an. Ihm obliegt dabei eigenverantwortlich die betriebliche, administrative und konzeptionelle Betreuung des Action Request Systems (ARS).

Das ARS-System bildet aus applikations-technischer Sicht die Grundlage für die Realisierung der Systemmanagementdisziplinen im Bereich der Call-, Problem- und Changemanagementprozesse. Der Einhaltung eines hohen Service Levels bei der Verfügbarkeit des ARS-Systems kommt eine entscheidende Bedeutung zu. Herr Völker sichert in der Zusammenarbeit mit der Anwendungsbetreuung im Rechenzentrum der T-Systems/CSM in Darmstadt die ständige IV-technische Verfügbarkeit. Dabei dokumentiert Herr Völker die aktuellen Anforderungen an das Monitoring, die Backup-Recovery-Verfahren sowie die Eskalationsprozeduren und übergibt dies auf der Basis einer geschlossenen Betriebsdokumentation an die T-Systems.

Vorschläge zur Erweiterung der konzeptionellen Workflows wie auch zur Benutzerfreundlichkeit der Anwendung werden von ihm zusammenfassend geprüft. Im Rahmen von Projektstätigkeit werden die Anforderungen an die Applikation von ihm selbst umgesetzt bzw. er koordiniert in der Realisierungsphase die Aktivitäten externer Firmen.

In regelmäßigen Schulungen werden die Mitarbeiter der T-Online in die Architektur und die Bedienung der ARS-Benutzeroberfläche von ihm eingewiesen.

Herr Völker identifizierte mit seiner Aufgabe und zeigt stets einen guten Einsatz auch über die übliche Arbeitszeit hinaus. Er hat die Fähigkeit, Sachverhalte rasch zu erfassen, zu analysieren und praktikable Problemlösungen aufzuzeigen und zu entwickeln.

Herr Völker wendet seine guten Fachkenntnisse laufend mit großem Erfolg in seinem Arbeitsgebiet an. Seine Aufgaben erledigt er stets mit Sorgfalt und Genauigkeit

Herr Völker bemüht sich aktiv um die Erweiterung seiner fachlichen und methodischen Kenntnisse. Zur Vorbereitung und Unterstützung von Aufgaben des Projektmanagements besuchte Herr Völker Seminare zum Zeit- und Vertragsmanagement und nahm an einer Traincoachmassnahme zum Projektleiter teil.

