



DREGIS Dresdner Global IT-Services Gesellschaft mbH
Windmühlstraße 14, Frankfurt am Main
Internet: www.dregis.com

GB3, IT-Services
Benutzerservice - Kundenbetreuung
Jürgen Höhn
Telefon: (0 69) 2 63-1 14 50
Telefax: (0 69) 2 63-1 34 68

Postadresse:
DREGIS GmbH, 60627 Frankfurt am Main

Frankfurt am Main, 7. Dezember 2002

Herrn Avy Ellis

Herr Avy Ellis war im Zeitraum 05.2000 bis 12.2002 als freier Mitarbeiter der Firma Gruber Consulting im Produktfeld Kundenbetreuung des Benutzerservice eingesetzt.
In diesem Zeitraum führte er folgende Tätigkeiten durch:

- Tätigkeit im Bereich Prozessmodellierung im Umfeld 1st Level Support (Call Center)
- Modellierung und Dokumentation der Prozesse im Benutzerservice
- Unterstützung des Accountmanagements bei der Erstellung von Kundenangeboten, durch Erarbeitung der entsprechenden Leistungsbeschreibung für die Supportservices des Benutzerservice
- Beratung bei der projekthaften Einführung von neuen Services
- Ausarbeitung eines Konzeptes für die Qualitätsprüfung
- Projektarbeit im Bereich Prozessmanagement in einem Projekt mit der Zielsetzung die extern vergebene Call Center Leistungen in interne Leistungseinheiten einzugliedern
- Projektarbeit im Bereich Prozessmanagement in einem Projekt mit dem Ziel einen firmeneinheitlichen Problem Management Prozess zu erarbeiten

Jürgen Höhn
Produktfeldleiter Kundenbetreuung