

Postanschrift:
60261 Frankfurt am Main

Geschäftsräume:
Mainzer Landstr. 155

Telefon: (0 69) 1 36 - 20
Telefax: (0 69) 1 36 - 2 62 11
Telex: 4 152 530 Allgem. Verkehr
4 12 181 Börse
4 12 151 Devisenhandel

Kabel: COMMERZBANK
S.W.I.F.T.-Code: COBADEFF
Landeszentralbank-Giro:
(Bankleitzahl) 500 400 00

Ihre / Your / Votre Ref.

Unsere / Our / Notre Ref.

Telefon-Hausruf
1 36 - 25672

Datum
02.02.2000

Bestätigung

Herr Avy Ellis war in der Zeit vom 01. Oktober 1998 bis 31. Oktober 1999 in unserem Unternehmen für unseren externen Lieferanten Siemens IT Service als „Technical Advisor“ im 2nd-Level-Support tätig.

Sein Aufgabengebiet umfaßte, neben der täglichen Arbeit im Rahmen der Behebung von Softwarestörungen im MICROSOFT - NT 4.0 Umfeld, die Analyse bestehender Problem- und Lösungsstrukturen und der damit verbundenen Entwicklung von Alternativen, die die Effizienz der Arbeit des 2nd-Level-Supports optimieren.

Die Help-Desk-Unterstützung bezog sich auf die Fachgebiete MICROSOFT-Windows NT 4.0, sowie Fehleranalysen an Drucker-, PC- und Serversystemen der Hersteller Siemens Nixdorf und HP und Störungen im Bereich der MICROSOFT-Office Produktpalette, wobei seine Hauptaufgabe darin bestand nicht bekannte Fehler zu analysieren, zu dokumentieren und die Kollegen des 2nd-Level-Supports auf diese Probleme hin zu trainieren.

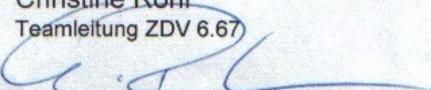
Im Rahmen der Strukturoptimierung entwickelte Herr Ellis für den 1st- und den 2nd-Level-Support eine Wissensdatenbank, die in der Lage ist, dem Anwender anhand von definierten Problemstellungen die exakten Lösungswege zur Verfügung zu stellen, um die Störung, durch die Anbindung externer Tools, schnell und sicher zu beheben. Dabei entwickelte er den größten Teil der externen Tools, die aus DOS- bzw. Perl-Skripten bestehen.

Herr Ellis war ferner Mitglied eines Teams, das mit der Definition und Beschreibung von Betriebs- und Geschäftsprozessen der ZDV betraut war.

Neben seiner sehr guten fachlichen Qualifikation zeichneten Herrn Ellis seine freundliche, kollegiale und hilfsbereite Art aus. Er handelte stets selbständig und pflichtbewußt. Die ihm übertragenen Aufgaben hat er stets zu unserer vollsten Zufriedenheit erledigt. Sein Verhalten gegenüber Vorgesetzten und Mitarbeitern war stets vorbildlich.

Wir wünschen Herrn Ellis auf seinem weiteren Berufs- und Lebensweg alles Gute und weiterhin viel Erfolg.

Christine Rohr
Teamleitung ZDV 6.67


COMMERZBANK
Aktiengesellschaft