

D I E N S T Z E U G N I S

Herr Daniel VESEL, geb. am 04.10.1985, wohnhaft in 1100 Wien, Fontanastraße 3/7/10, war in der Zeit von 01.06.2020 bis 31.12.2020 im Bereich B2C Support unseres Unternehmens als Teamleiter Support beschäftigt.

Die Aufgabenbereiche von Herrn VESEL umfassten:

- Aufbau und Steuerung eines internationalen B2C Support-Teams (Österreich, Polen, Malta, Belgien, Dänemark) im Rahmen der Teamleiter-Tätigkeit
- Leitung und Führung des B2C Support-Teams Österreich
- Sicherstellung der Servicequalität und kontinuierliche Leistungsverbesserung durch KPI-Analyse und Monitoring
- Eskalationsmanagement und abteilungsübergreifende Koordination zur schnellen Wiederherstellung von Services
- Optimierung und Standardisierung von Support-Prozessen sowie Einführung transparenter Arbeitsabläufe in internationalen Märkten
- Durchführung von Feedbackgesprächen und individuelle Förderung der Teammitglieder (Stärken-Schwächen-Analyse)
- Ansprechpartner für komplexe Kundenanfragen und interne Konfliktlösung innerhalb des Teams
- Schnittstellenmanagement zwischen Support, Produktmanagement, Compliance und externen Partnern
- Entwicklung und Durchführung von Schulungen zur kontinuierlichen Verbesserung des Teams
- Dokumentationen im Rahmen der Störungsbehebung, Überprüfung der internen und externen Daten in Bezug auf die Kundenapplikationen (CRM, Zendesk, div. Interne und externe Applikationen)
- Koordination von externen Partnern im Sinne der Servicewiederherstellung
- Beschwerdemanagement

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Herr VESEL als äußerst zuverlässiger und loyaler Mitarbeiter geschätzt wurde und seine Arbeiten stets mit größter Sorgfalt und Genauigkeit zu unserer vollsten Zufriedenheit erledigt hat. Herr VESEL arbeitete selbstständig in allen relevanten Themenbereichen und zeichnete sich durch Zuverlässigkeit, Belastbarkeit, Teamorientiertheit und Freundlichkeit gegenüber Vorgesetzten und Mitarbeitern aus.

Wir danken Herrn VESEL für seine ausgezeichneten Leistungen und wünschen ihm für seine weitere berufliche Zukunft weiterhin viel Erfolg.

Gerasdorf am 14.04.2025



CASHPOINT

CASHPOINT Solutions GmbH
Viktor-Kaplan Straße 9 | A-2201 Gerasdorf
Tel +43 1 217 72-0, Fax +43 1 734 73 30
cashpoint.com, office@cashpoint.com

Cashpoint Solutions GmbH