

## ZEUGNIS

Frau Sabine Kühne, geboren am 12. Mai 1968 in Karlsruhe, trat am 15. April 2006 als Mitarbeiterin in die Redaktion Call Guide in die HanseNet Telekommunikation GmbH ein. Am 1. Mai 2007 wurde Frau Kühne zur technischen Redakteurin ernannt und übernahm dann ab dem 1. August 2008 die Position Content Managerin. Mit dem Betriebsübergang der HanseNet Telekommunikation GmbH in die Telefonica Germany GmbH & Co. OHG am 1. April 2011 ging auch Frau Kühnes Arbeitsplatz in unser Unternehmen über und sie wurde als Senior Mitarbeiter im Bereich Internal Sales & Customer Support weiterbeschäftigt. Über Frau Kühnes Leistungen und Tätigkeitsinhalte in den genannten Positionen geben die Zwischenzeugnisse vom 13. November 2007 und vom 26. Juli 2011 Auskunft.

Telefónica Deutschland Holding AG, notiert an der Frankfurter Wertpapierbörse im Prime Standard, ist mit seinen hundertprozentigen, operativ tätigen Tochtergesellschaften Telefonica Germany GmbH & Co. OHG und E-Plus Mobilfunk GmbH Teil des spanischen Telekommunikationskonzerns Telefónica S.A. mit Hauptsitz in Madrid, Spanien. Das Unternehmen bietet mit den Produktmarken O<sub>2</sub> und BASE sowie diversen Zweit- und Partnermarken Privat- wie Geschäftskunden in Deutschland Post- und Prepaid-Mobilfunkprodukte sowie innovative mobile Datendienste auf Basis der GPRS-, UMTS- und LTE-Technologie an. Darüber hinaus stellt es als integrierter Kommunikationsanbieter auch DSL-Festnetztelefonie und Highspeed-Internet zur Verfügung. Die Telefónica Gruppe zählt mit einer Präsenz in 24 Ländern weltweit und einer Kundenbasis von mehr als 313 Millionen Anschlüssen zu den größten Telekommunikationsgesellschaften der Welt.

Ab dem 1. Januar 2012 war Frau Kühne als Project Manager im Bereich eCare tätig. Ihr Tätigkeitsbereich umfasste im Wesentlichen folgende Aufgaben:

- Ausbau und Optimierung des digitalen Serviceangebots im DSL Selfcare Bereich zur Kontaktvermeidung an der Hotline und Förderung der digitalen Customer Experience für zwei Millionen Bestandskunden aus www.o2.de in den digitalen Kanälen Big Screen, Small Screen sowie Software Hilfe Tools
- Anfordererseitige End-to-End Steuerung der Service Digitalisierung inklusive Themenplanung, Konzepterstellung (Software-Anforderungen, Spezifikationen, user stories, Webkonzepte) priorisiert nach benefit/cost ratio sowie Abstimmung mit Key Stakeholdern, Schnittstellenfunktion, Umsetzungsbegleitung und Abnahme
- Content Einstuerung (SEO-Relevanz) der DSL Online Hilfen bei externen Dienstleistern sowie fachliche Führung eines externen Content Expertenteams in 2012 und Bereitstellung von Service Informationen für DSL Neukunden
- Einführung eines Hilfe Software Tools (technischer Selfcare durch Kunden) inklusive technischer Teilprojektleitung (Customization, Testing) und Inlife Steuerung sowie Service Promotion des Tools zur Steigerung der Nutzerbasis
- Traffic-Planung und Steuerung der Traffic-Zielerreichung des DSL Selfcare

Frau Kühne verfügt über umfassende Fachkenntnisse und konnte diese mit großem Erfolg in ihrem Aufgabengebiet anwenden. Sie bewältigte ihren Aufgabenbereich sehr sicher und fand gute Lösungen. Auch war Frau Kühne in der Lage, schwierige Zusammenhänge zu erfassen, das Wesentliche zu erkennen und dabei schnell gute Resultate zu erzielen. Sie zeigte großes Engagement, auch über die normale Arbeitszeit hinaus. Ihre Aufgaben erledigte Frau Kühne immer selbstständig, mit großer Sorgfalt und Genauigkeit, stets zu unserer vollen Zufriedenheit.

Frau Kühne gelang es außerordentlich gut, sich gründlich und umfassend in neue und unbekannte Themengebiete einzuarbeiten und auch unter komplexen IT Prozessen gute Lösungen für Kunden in der vorgegebenen Zeit zu finden und umzusetzen. Sie verfügt über hervorragende Kenntnisse über technische DSL Systemzusammenhänge und profunde DSL Customer Service Kenntnisse.

Das Verhalten von Frau Kühne gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und unseren Kunden war jederzeit vorbildlich. Sie trug zu einer guten und effizienten Teamarbeit bei. Gegenüber unseren externen Geschäftspartnern trat sie jederzeit höflich, sicher und gewandt auf. Unser Unternehmen wurde von ihr vorbildlich repräsentiert.

Frau Kühne verlässt unser Unternehmen zum 31. Juli 2015 auf eigenen Wunsch. Wir danken Frau Kühne für die stets gute und erfolgreiche Zusammenarbeit und wünschen ihr auf ihrem weiteren Berufs- und Lebensweg alles Gute.

München, den 31. Juli 2015

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG



i. V. Thilo Meyer  
Head of Social Media & Online Services



i. V. Meike Liczewski  
Human Resources