

Herr  
Marcel Kölliker  
Bühlwiesenstr. 18  
8052 Zürich

Zürich, per 30. November 1999  
OH/001

## **Z E U G N I S**

Herr Marcel Kölliker, geboren am 3.1.1974, war vom 1.8.1998 bis zum 30.11.1999 als Operations Assistant in der Abteilung Kundendienst der Meister Verlag AG in Zürich und München tätig.

Mit der Funktion des Operations Assistant wurde in der Meister Verlag AG eine Stelle geschaffen, zu deren Aufgaben vor allem die Kontrolle des reibungslosen und korrekten Ablauf des täglichen Geschäfts im operationellen Bereich zählen. Darunter sind folgende Arbeiten bzw. Kontrollen zusammengefasst:

- **Laufverarbeitung:** Kontrolle der Neukunden-Bestellungen (Prüfung der postalischen Plausibilitäten), Verarbeitung der Changes (Retouren), Kontakt-aufnahme mit Ansprechstellen in München, Kontrolle der Übertragungen (insbesondere Überprüfung Soll-Ist der Anzahl Bestellungen auf Projekt-Ebene), Freigabe der Läufe, Kontrolle der Läufe am Nachtag und Freigabe der Produkte
- **Koordinationsstelle Kundendienst-Marketing**

Des weiteren oblagen Herrn Kölliker verschiedene Sonderaufgaben, die wie folgt definiert sind:

- **Laufkoordination:** Koordination aller Arbeiten im Zusammenhang mit der Laufverarbeitung, insbesondere auch Einsatz von Aushilfen für diese Arbeiten
- **Nixie-Verarbeitung (unzustellbare Mailings):** Einsatz und Koordination von Aushilfen für das Sortieren bzw. Einlesen der Nixies, Kommunikation mit entsprechenden Stellen in München, Übertragen und Auswerten der eingelesenen Nixies, Weitergabe der Auswertungen an jeweilige interne Stellen
- **COPS (neues EDV-System):** Key-User Funktion inkl. Schulung der KD-SachbearbeiterInnen, Einführung COPS-System
- **Schulung:** Mithilfe beim Einarbeiten neuer KD-SachbearbeiterInnen, Aufbau und Einführung eines Qualitätssicherungs-Konzeptes für bestehende Mitarbeiter
- **Lettershop-Kontrolle:** sporadische Kontrolle der Dauer der Bearbeitung von Nach-, Ersatz- und Restlieferungen via Telefon oder vor Ort
- **Vertretung Leiter KD:** Stellvertretung des Leiters Kundendienst im Falle von Abwesenheiten.

In den ersten beiden Monaten seiner Anstellung bei der Meister Verlag AG wurde Herr Kölliker von seiner Vorgängerin in die Funktionsweise des bisherigen EDV-Systems sowie in die Abläufe des Meister Verlags eingeführt.

Zur spezifischen Schulung und als Vorbereitung für seine künftigen Aufgaben absolvierte Herr Kölliker in der Zeit von Oktober bis Dezember 1998 in unserer Schwesterorganisation in München verschiedene Ausbildungsmodulare für das neue EDV-System COPS.

Entgegen dem ursprünglichen Plan, ab Januar 1999 die Aufgaben in Zürich zu übernehmen, musste Herr Kölliker die EDV-Umstellung unserer Organisation in Österreich in der Funktion des Projektleiters und -koordinators übernehmen. Es ist vor allem dem Einsatz und der sehr guten Kenntnisse von Herrn Kölliker zu verdanken, dass diese Umstellung termingerecht und reibungslos durchgeführt werden konnte.

Ab April 1999 übernahm Herr Kölliker dann - nach wie vor von München aus - ebenfalls die Projektleitung der EDV-Umstellung Schweiz. Auch dieses Projekt konnte termingerecht Ende Juni 1999 abgeschlossen werden, was wiederum zu einem sehr grossen Teil Verdienst von Herrn Kölliker war.

Im Juli 1999 übernahm Herr Kölliker dann hier in Zürich die Aufgaben des Operations Assistenten mit den Verantwortlichkeiten, wie sie eingangs beschrieben wurden.

Die von Herrn Kölliker betreuten Aufgabengebiete erfordern wie bei kaum einer anderen Funktion einen ausgeprägten Sinn für Präzision, Gewissenhaftigkeit, Liebe zum Detail, Termintreue und vor allem Verständnis von komplexen Zusammenhängen.

Verständlich, dass wir Herrn Kölliker als einen zuverlässigen Mitarbeiter kennengelernt haben, der die ihm übertragenen Arbeiten kompetent und zu unserer vollen Zufriedenheit ausführte. Nicht zuletzt auch durch seine ruhige und freundliche Wesensart war er bei Vorgesetzten und Kollegen sehr geschätzt. Besondere Erwähnung verdient auch der Umstand, dass Herr Kölliker in der langen Zeit seines Auslandeinsatzes eine enorme Leistungsbereitschaft gezeigt hat.

Für die geleisteten Dienste sind wir Herrn Kölliker dankbar und wünschen ihm für seine berufliche und private Zukunft alles Gute und viel Erfolg.

MEISTER VERLAG AG

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Hasler', written over a horizontal line.

Othmar Hasler  
Associate Director