

## **Empfehlungsschreiben**

Herr Dr.-Ing. Tobias Valtinat, wohnhaft Oppenerstr. 59, 52146 Würselen, war in der Zeit von September 2016 bis Mitte Juli 2018 in der zentralen IT, Abteilung Customer Solutions, CRM der Hermes Germany GmbH, Essener Bogen 1, 22419 Hamburg als Business Analyst beschäftigt.

Seine Tätigkeiten erstreckten sich im Wesentlichen auf zwei Projekte:

### **Einführung einer neuen ContactCenter Software**

Aufbau eines Programms zur konsequente Ausrichtung der Kundenorientierung über die entsprechenden End-to-End Prozesse, mit dem Schwerpunkt die Contact Center-Anforderungen aus den Bereichen Kundenservice und Logistik in einem ganzheitlichen Softwaresystem abzubilden.

Die Aufgaben von Herrn Valtinat in diesem Projekt umfassten unter anderem die

- Analyse und Design von Schnittstellen zu Archiv- und Finanzverwaltungssystemen
- Design und Abstimmung einer Logik zur Änderung von Zieladressen und Sendungszustellterminen
- Unterstützung der CTI Anbindung externer ContactCenter
- Betreuung von und Abstimmung mit Fachabteilungen, Development und Qualitätssicherung
- Planung und Durchführung von Tests
- Ermittlung von Fachinformationen durch Interviews mit Fachleuten, Durchführung von Workshops, sowie Dokumenten- und Datenanalyse
- Abstimmen, verfassen und visualisieren von Fachkonzepten
- Betreuung von Usern während der Inbetriebnahme

### **Umsetzung von EU-DSGVO Anforderungen im Kundendatenschutz**

Schwerpunkt war die Erhebung und Analyse prozessualer Anforderungen zur Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten von Betroffenen sowie die Konzeption und Umsetzung von Maßnahmen zur Erfüllung der EU-DSGVO.

Die Aufgaben von Herrn Valtinat in diesem Projekt umfassten unter anderem die

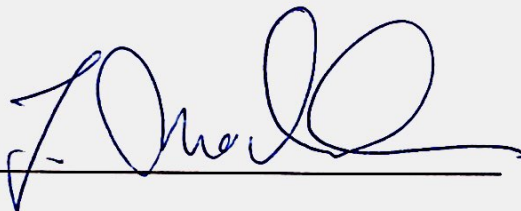
- Mitarbeit an der fachlichen Abbildung der Europäische Datenschutz-Grundverordnung
- Koordination der Spezifikation der Beauskunftung von Kunden-Datenschutzanfragen
- Koordination der Spezifikation eines Löschkonzepts
- Mitarbeit an einer Softwarelösung zur systemübergreifenden, zentralen Beauskunftung von Anfragen Betroffener zum Datenschutz

Herr Valtinat hat die ihm übertragenen Aufgaben stets sehr sorgfältig und mit großer Weitsicht durchgeführt. Er zeichnete sich durch ein hohes Maß an Selbständigkeit und einem hohen Durchsetzungsvermögen, auch in herausfordernden Situationen, aus.

Seine Arbeitsergebnisse waren stets zu unserer vollsten Zufriedenheit. Er konnte sich schnell und reibungslos in das vorhandene Team integrieren und war bei Kollegen sowie Vorgesetzten beliebt und anerkannt.

Sein Projekteinsatz endete mit Abschluss der Projekte. Wir wünschen ihm für die Zukunft beruflich und privat alles Gute und können ihn ohne Vorbehalte weiterempfehlen.

Hamburg, den 18. Juli 2018

i.A. 

Johannes Modersohn  
Team Leader IT, CRM & Customer Data Management  
HG-CEO-IT-CUS

The Hermes logo is positioned above the company name "Hermes Germany GmbH" and the address "Essener Str. 89, D-22419 Hamburg".

Hermes  
Hermes Germany GmbH  
Essener Str. 89  
D-22419 Hamburg