



## ZWISCHENZEUGNIS

Herr Marco Ibscher, geboren am 24. Dezember 1977, ist seit dem 16. August 2005 in unserem Unternehmen in verschiedenen Positionen, derzeit als Tools & Services Specialist in der Abteilung Tools & Services tätig.

QVC ist weltweit führend im Video-Commerce („vCommerce“) und bietet Video-Shopping im linearen Fernsehen, auf Webseiten, über digitale Streamingdienste sowie auf Social Media. Das 1986 in West Chester, Pennsylvania (USA), gegründete Unternehmen hat Standorte in den USA, Großbritannien, Deutschland, Japan und Italien. Weltweit erreicht QVC über 200 Millionen Haushalte.

In Deutschland startete QVC 1996 am Standort Düsseldorf. Heute sorgen mehrere tausend Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an vier Standorten (Düsseldorf, Hückelhoven, Bochum, Kassel) für ein einzigartiges Shopping-Erlebnis, das von drei TV-Kanälen (QVC, QVC Zwei, QVC Style) über einen Onlineshop und alle relevanten Apps bis hin zu Social-Media-Plattformen reicht.

Herr Ibscher übernahm mit Eintritt ins Unternehmen am 16. August 2005 die Stelle als Order Entry Telephone Agent. Zu seinen Hauptaufgaben zählten:

- Aufnahme von Bestellungen, Beantwortung von Fragen zu den Geschäfts- und Lieferbedingungen, Erfassung und Änderungen von Kundenadressen und Lieferadresse, Gesprächsdokumentation
- Beantwortung von Fragen zu den Produkten
- Anbieten von Zusatzartikeln (TAG+, Alternativartikel, Zusatzangebote)
- Übernahme weiterer angemessener Aufgaben gemäß Weisung des Vorgesetzten

In der Zeit vom 04. Mai 2009 bis 31. März 2012 unterstützte Herr Ibscher an unserem Hauptsitz in Düsseldorf als Aushilfe das Projekt „Launch“ einer neuen technischen Plattform für den QVC Web-Shop. Nach erfolgreichem Abschluss des Projektes nahm er zum 01. April 2012 seine Tätigkeit im Order Entry als Telephone Agent wieder auf.

Herr Ibscher wurde aufgrund seiner guten Leistungen in dem Zeitraum vom 20. Januar 2016 bis zum 31. März 2017 in der Abteilung Tools & Services zur Unterstützung des Projektes zur „Neukonzeption und Entwicklung des Mitarbeiterinformationssystems für Kundenberater“ eingesetzt. Er leistete einen wesentlichen Beitrag zur Entwicklung von Kernfunktionen eines neuen Informationsportals für die Kundenberater. Herr Ibscher arbeitete sich selbständig in Aufbau und Syntax des PHP Frameworks Laravel und in die Nutzung des Datenbanksystems MariaDB ein. Bereits nach kurzer Zeit konzipierte er eigenständig Projektteile, entwickelte die benötigten Funktionen in PHP mit Laravel und SQL und erstellte eine entsprechende Dokumentation.

Er unterstützte zudem bei der Testausführung und -dokumentation für verschiedene weitere Systeme wie z.B. Power8-Move. Des Weiteren arbeitete Herr Ibscher ein neues Mitglied erfolgreich in das Projekt ein und stand für fachliche Fragen zur Verfügung.



Nach einer erfolgreichen Bewerbung wechselte er am 01. März 2019 in die Abteilung Tools & Services und nimmt dort seither die Aufgaben als Tools & Services Specialist wahr. Dazu zählen folgende Tätigkeiten:

- Betreuung, Pflege, Dokumentation, First und Second Level Support, technische Konzeptionierung, Entwicklung und Weiterentwicklung der bestehenden Call Center -Tools (zum Beispiel: Product Dashboard) in internationalen Teams
- Reports
- Wissenstransfer innerhalb des Teams
- Automatisierung von Prozessen
- Unterstützung bei der Planung, Vorbereitung, Organisation von Projekten
- Planung, Durchführung und Auswertung von Tests / User Acceptance Tests / Lasttests und Dokumentation neuer Tools oder deren Erweiterungen
- Beratung und Unterstützung der operativen Bereiche, um sinnvolle und pragmatische Lösungen entwickeln zu können, unter Berücksichtigung notwendiger Abstimmungsprozesse (zum Beispiel: IT, Datenschutz) und Vorbereitung von Empfehlungen
- Bearbeitung administrativer Prozesse inklusive Umsetzung von technischen Workflows (zum Beispiel: eGain)
- Übernahme weiterer angemessener Aufgaben gemäß Weisung von Vorgesetzten

Als Key-User wendet er zusätzlich folgende Technologien und Methodiken an:

- PHP, JavaScript, CSS, SQL, Java
- Frameworks: Laravel, Vue.js, Tailwind
- CMS: WordPress, Drupal
- REST und SOAP basierte APIs mit JSON und XML
- Server: RedHat, Solr, Redis, Apache, Nginx, Prometheus, Grafana, Docker
- Package manager: Composer, npm
- Software: Jira, Confluence, Bitbucket, Git, JMeter, Azure, eGain, Office, MS Teams
- Entwicklungsumgebungen: Netbeans, Visual Studio Code
- Datenbanken: SQL Server, MariaDB, Oracle
- Standards zur agilen Zusammenarbeit (Scrum und Kanban) in internationalen Teams

Herr Ibscher verfügt über ein ausgezeichnetes und auch in Randbereichen sehr tiefgehendes Fachwissen, welches er stets zum Wohle unseres Unternehmens gekonnt einsetzt. Er verfügt über eine außergewöhnliche Kreativität; diese stellt sicher, dass er, soweit erforderlich, immer auch sehr gute alternative Problemlösungen findet. Sein sehr gutes technisches Verständnis ist die Grundlage seiner Fähigkeit, auch sehr komplexe Fragestellungen einfach und nachvollziehbar darzustellen.

Zum Nutzen unseres Unternehmens erweitert und aktualisiert er immer mit sehr gutem Erfolg seine umfassenden Fachkenntnisse durch regelmäßige Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen.



Aufgrund seiner ausgezeichneten Auffassungsgabe ist er jederzeit in der Lage, auch schwierige Situationen sofort zutreffend zu erfassen und schnell exzellente Lösungen zu finden. Herr Ibscher zeigt fortwährend hohe Eigeninitiative und identifiziert sich absolut vortrefflich mit seinen Aufgaben und unserem Unternehmen, wobei er auch durch seine vorbildliche Einsatzfreude überzeugt. Auch in Situationen mit größtem Arbeitsaufkommen erweist er sich dauerhaft als außergewöhnlich belastbar.

Alle Aufgaben führt er jederzeit vollkommen selbstständig, äußerst sorgfältig und planvoll durch. Er agiert immer ruhig, überlegt, zielorientiert und in höchstem Maße präzise. Dabei überzeugt er stets in besonderer Weise sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht. Herr Ibscher ist in ganz besonders hohem Maße zuverlässig.

Herr Ibscher wird wegen seines konstant freundlichen und ausgeglichenen Wesens allseits sehr geschätzt. Er ist immer hilfsbereit, zuvorkommend und stellt, falls erforderlich, auch persönliche Interessen zurück. Sein Verhalten zu Vorgesetzten, Kolleginnen und Kollegen sowie Kundinnen und Kunden ist ausnahmslos vorbildlich und loyal.

Dieses Zwischenzeugnis wird wegen eines sich vollziehenden Betriebsübergangs erteilt. Wir bedanken uns bei Herrn Ibscher für die in der Vergangenheit erbrachten stets sehr guten, exzellenten Leistungen.

Bochum, 27. Juli 2023

QVC Call Center GmbH & Co. KG

i.V. Birgit Keidel  
People Coordinator

i.V. Jessica Kampling  
People Coordinator