

## Empfehlungsschreiben für Herrn Ronny Maritzen

Herr Ronny Maritzen, geboren am 29. September 1958 in Lixfeld, übernahm am 1. März 2007 als Interims-Manager die Leitung der Abteilung Information & Qualifikation mit zwei Teams und vierzehn Mitarbeitern des Bereiches Customer Care Management (CCM) innerhalb des Geschäftsbereiches T-Online.

Vorab: diese Aufgabe wurde von Herrn Maritzen überaus zufriedenstellend wahrgenommen.

Zum Zeitpunkt der Übernahme der Abteilung war bereits die Entscheidung gefallen, mit der Gründung der Deutschen Telekom Kundenservice GmbH (DT KS) die Servicebereiche der Geschäftsfelder T-Com (Festnetz), T-Mobile (Mobilfunk) und T-Online zusammen zu legen. Insofern war klar, dass die Position, die Herr Maritzen übernahm, im Rahmen des Change Management Projekts am Ende entfallen wird.

In seiner Rolle als Senior Manager und Leiter der Abteilung war es seitens der Bereichsleitung der Auftrag von Herrn Maritzen, seine ihm anvertrauten Mitarbeiter sicher durch den Change Prozess zu führen und in der neuen Organisation zu platzieren, die erarbeiteten und gelebten Trainings- und Informationsprozesse im Wettbewerb der Systeme zu vertreten/ weiter zu entwickeln und – last not least – das Tagesgeschäft Training und Infomanagement zu sichern: rund 6.000 Kundenberater des Customer Care Verbunds sind zur richtigen Zeit mit den richtigen Fertigkeiten und Informationen auszustatten.

Es gelang Herrn Maritzen innerhalb kürzester Zeit, sich das ehrliche Vertrauen seiner Mitarbeiter und des gesamten Management-Teams CCM zu erarbeiten. Auch fachlich bewegte sich Herr Maritzen umgehend auf Augenhöhe.

Seine sehr guten Führungseigenschaften, eine überdurchschnittlich ausgeprägte Empathie und seine stets präsenten und umfangreichen Erfahrungen befähigen Herrn Maritzen, strategisch wertvolle Entscheidungen zu treffen und sicher mit seinem Team umzusetzen. Es war beeindruckend, wie Herr Maritzen seine Mitarbeiter begeisterte und auf dem Weg zu neuen Zielen mitnahm. Mit ursächlich hierfür ist sicherlich seine positive Einstellung: Auch in schwierigen Umbruchsituationen hat er den Change Prozess seines Verantwortungsbereiches erfolgreich gesteuert.

Es ist Herrn Maritzen gelungen, alle ihm anvertrauten Mitarbeiter sicher und zum Teil mit erheblichen Karriereschritten in der Neuorganisation zu platzieren. Durch permanentes Coaching unterstützte er seine Mitarbeiter bei der persönlichen Weiterentwicklung und half entscheidend dabei mit, dass alle strukturell und mental in der Neuorganisation angekommen sind.

Innerhalb der Telekom gelang es Herrn Maritzen durch seine persönliche Art sehr schnell, ein funktionierendes und stabiles Netzwerk aufzubauen. So konnte er u.a. neue Projekte für die Trainingsabteilung CCM akquirieren und diese erfolgreich mit seinem Team umsetzen. Der gute Ruf der Trainingsabteilung CCM ging zu einem guten Teil auf sein Wirken zurück.

Nachdem die Neuorganisation der Trainingsabteilung und des Infomanagements DT KS abgeschlossen ist, endet die Aufgabe von Herrn Maritzen als Leiter der Abteilung Information und Qualifikation CCM; er übernimmt bis zum 31. März 2008 fließend eine weitere Interims-Aufgabe als Projektleiter Qualifikation bei der Einführung eines bundesweiten Customer Relationship Management Systems innerhalb der Telekom.

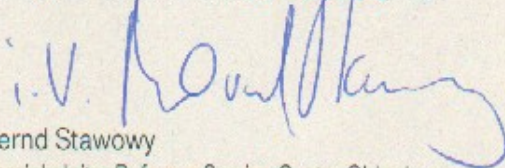
Wir danken Herrn Maritzen für seine wertvolle Arbeit; er war einfach der richtige Mann am richtigen Ort.

Ganz persönlich kann ich Herrn Maritzen uneingeschränkt und jederzeit als Interims-Manager weiter empfehlen.

Danke und alles Gute!

Darmstadt, den 09.04.2008

Deutsche Telekom Kundenservice GmbH



Bernd Stawowy  
Bereichsleiter Referenz Service Center Oldenburg