



## **ZUR PERSON**

Fachbereich:	<b>Wirtschaft</b>
Studienfach:	<b>Betriebswirtschaftslehre</b>
Heimathochschule:	<b>Hochschule Magdeburg-Stendal (SDL)</b>
Nationalität:	<b>Deutsch</b>
Praktikumsdauer ( <i>von ... bis ...</i> ):	<b>14. März – 30. September 2022</b>

## **PRAKTIKUMSEINRICHTUNG**

Land:	<b>Polen</b>
Name der Praktikumsrichtung:	<b>Philips Polska Sp. z. o o</b>
Homepage:	<b><a href="http://www.philips.pl">www.philips.pl</a></b>
Adresse:	<b>al. Marszalka Jozefa Pilsudskiego 88, 92-202 Lodz</b>
Ansprechpartner:	<b>Slawomir Sobanski</b>
Telefon / E-Mail:	<b>slawomir.sobanski@philips.com</b>

### 1) Praktikumseinrichtung

*Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumseinrichtung.*

Royal Philips N.V. ist ein weltweit führender Produzent von Medizintechnik und Haushaltsgeräten. 1891 im niederländischen Eindhoven als Glühlampenfabrik gegründet, konzentriert sich das rund 80.000 Mitarbeiter starke Unternehmen heute auf seine Kernkompetenzen in den Sparten Health Systems (Medizinsysteme) und Personal Health (Konsumentenprodukte wie Elektro-Hausgeräte und Unterhaltungselektronik). Philips verfolgt die Mission und Vision, die Gesundheit und das Wohlbefinden der Menschen durch Innovationen zu verbessern und bis 2030 2,5 Milliarden Menschenleben pro Jahr zu verbessern, davon 400 Millionen in unterentwickelten Gemeinden.

### 2) Praktikumsplatzsuche

*Auf welchem Weg haben Sie Ihren Praktikumsplatz gefunden? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?*

Den Praktikumsplatz fand ich auf einem der international gängigen Job-Portale (Glassdoor, LinkedIn usw.).

### 3) Vorbereitung

*Wie haben Sie sich auf das Praktikum vorbereitet (sprachlich, interkulturell, fachlich, organisatorisch etc.)? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?*

Ich traf keine besonderen Vorbereitungen, zumal die Entscheidung für das Praktikum relativ spät fiel.

### 4) Unterkunft

*Wie haben Sie Ihre Unterkunft gefunden? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?*

Die Unterkunft fand ich über eines der in Polen gängigen Immobilienportale (OLX, Otodom usw.).

### 5) Praktikum

*Bitte beschreiben Sie die während Ihres Praktikums bearbeiteten Aufgaben und/oder Projekte. Wie erfolgte die Betreuung und Integration? Wie waren die Arbeitsbedingungen? Gab es besonders positive oder auch negative Erfahrungen?*

Den ersten Teil meines Praktikums verbrachte ich im für den deutschsprachigen Markt zuständigen Billing Team, während ich etwa zur Mitte des Praktikums in das entsprechende Contract Team wechselte.

Das Billing Team ist für die Erstellung und den Versand von Kostenvoranschlägen und Rechnungen zuständig, gibt Bestellungen für spezielle Teile frei, verwaltet ein elektronisches Postfach und muss die tägliche Erreichbarkeit seiner Service-Hotline gewährleisten. Darüber hinaus steht das Team im engen Austausch mit der Plexus Corporation, einem Hersteller von elektronischen Baugruppen und Geräten. Die im rumänischen Oradea ansässige Niederlassung von Plexus inspiziert und repariert defekte Geräte für Philips.

Zu Beginn wiesen mich meine Kollegen in die verschiedenen Tätigkeitsfelder ein. Nachdem ich über das notwendige Wissen verfügte, überließen sie mir die Aufgaben zur eigenständigen Bearbeitung. Besonders schwierige Fälle wurden von erfahreneren Kollegen übernommen. Etwa einmal pro Monat fand ein Feedback-Gespräch mit dem Team Lead statt, in dem die Arbeit der letzten Wochen thematisiert wurde.

Die meiste Zeit des Tages verbrachte ich mit dem Anlegen von Kostenvoranschlägen und der Freigabe von Bestellungen in Salesforce. Die relevanten Informationen zu offenen Fällen sind zuvor von Plexus in Excel-Tabellen bereitgestellt worden. Nach erfolgreicher Bearbeitung einer Aufgabe hinterließ ich einen Vermerk in der Excel-Tabelle, um andere Kollegen darauf aufmerksam zu machen.

Das Contract Team kümmert sich um unterschiedliche Vertragsangelegenheiten wie den Abschluss, die Verlängerung und die Kündigung von Service-Dienstleistungsverträgen, ist für die Erstellung und den Versand von Vertragsrechnungen zuständig, verwaltet ein elektronisches Postfach und muss die Erreichbarkeit seiner Service-Hotline gewährleisten. Überdies steht das Team im engen Austausch mit den Kollegen der Philips GmbH Market DACH in Hamburg, die sich auch mit verschiedenen Vertragsangelegenheiten auseinandersetzen.

In den ersten Meetings wurde ich auf meine zukünftige Tätigkeit vorbereitet. Die Einweisung war etwas lückenhaft, spezifisches Wissen über Philips Verträge oder Produkte wurde mir kaum vermittelt, was mir die Arbeit zu Beginn erschwerte. Regelmäßige Feedback-Gespräche wie im Billing Team fanden nicht statt.

Meine Hauptaufgabe bestand in der Betreuung der Service-Hotline über das Genesys Contact Center. Im Gespräch nahm ich die Anliegen der Kunden entgegen, die beispielsweise eine angeblich zu hohe Rechnung bemängelten oder diese gar nicht zuordnen konnten. Dazu arbeitete ich mit SAP, um Rechnungen und andere Daten zu prüfen oder durchstöberte das Archiv, um Verträge einzusehen. Da ich kompliziertere Fälle nicht direkt bearbeiten konnte, musste ich häufig Rücksprache mit meinen Kollegen halten und die Kunden zu einem späteren Zeitpunkt erneut kontaktieren.

## **6) Erworbene Qualifikationen**

*Welche Qualifikationen und Fähigkeiten haben Sie während des Praktikums erworben bzw. verbessert?*

Im Rahmen des Praktikums konnte ich verschiedene Eindrücke und Erfahrungen sammeln. Die Arbeit im Billing Team erforderte viel Aufmerksamkeit und Sorgfalt, wodurch ich meinen Blick fürs Detail entscheidend schärfen konnte. Am meisten prägte mich jedoch die Arbeit im Contract Team, welche meine Problemlösungskompetenz maßgeblich steigerte. Durch die Betreuung der Service-Hotline konnte ich nicht nur den professionellen Umgang mit Kunden im Unternehmenskontext lernen, sondern mir wurde auch bewusst, wie herausfordernd es sein kann, jeden Tag nach der Devise "customer first" zu handeln und welche Verantwortung man trägt, wenn man das Unternehmen gegenüber Kunden vertritt.

## **7) Landesspezifische Besonderheiten**

*Gibt es im Zielland besondere Bestimmungen für Praktika, die für Sie relevant waren (z.B. Wohngeld, Convention de Stage)? Wenn ja, welche? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?*

Mir sind keine landesspezifischen Besonderheiten bekannt.

## **8) Visum, Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis (nur für internationale Studierende)**

*Welche Vorbereitungen mussten Sie in Bezug auf Visum, Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis treffen? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?*

## **9) Sonstiges**

*Gibt es noch etwas, das Sie anderen Studierenden mitteilen möchten?*

## **10) Fazit**

*Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?*

Die Beziehung zu Vorgesetzten und Kollegen, das angenehme Arbeitsklima und die zahlreichen Karrierechancen machen Philips - neben einer Vielzahl anderer Faktoren - zu einem der attraktivsten Arbeitgeber der Region. Andererseits ist der Standort ein großes Manko. Die von zerfallener Industrie gezeichnete Stadt Lodz ist im Vergleich zu anderen polnischen Großstädten sehr unterentwickelt und dürfte daher viele potenzielle Mitarbeiter, die nicht ursprünglich aus der Region stammen, abschrecken. Aus diesem Grund kann ich Philips als Praktikumsbetrieb uneingeschränkt weiterempfehlen, würde aber künftigen Praktikanten nahelegen, einen anderen Standort in Betracht zu ziehen.

Ich bin mit der Veröffentlichung dieses Erfahrungsberichts auf der Webseite des Leonardo-Büros Sachsen-Anhalt einverstanden.

Ich versichere, dass die verwendeten Fotos Rechte anderer Personen oder Unternehmen nicht verletzen (Persönlichkeitsrechte, Urheberrechte etc.).

---

Bitte senden Sie diesen Bericht per E-Mail an [angela.wittkamp@ovgu.de](mailto:angela.wittkamp@ovgu.de)!  
Mögliche Dateiformate: [.doc], [.docx], [.rtf], [.odt].