

Praktikumsbericht Lisa Hagedorn, ServiceSource

Liverpool, 26. Sept. – 17. Okt. 2015

Wie bin ich auf das Auslandspraktikum aufmerksam geworden?

Ich habe durch Aushänge in der Schule und auf der H7 Seite von dem Auslandspraktikum erfahren. Daraufhin habe ich mich beworben und wurde zu einem Bewerbungsgespräch eingeladen. Dort wurden meine Motivationen und Erwartungen an das Praktikum hinterfragt. Einige Tage später habe ich dann die Bestätigung zur Teilnahme an dem Praktikum bekommen.

Vorbereitung:

Bevor es ins Ausland ging, standen noch einige Vorbereitungsseminare bevor. Dort wurde alles Wichtige besprochen. Dies betrifft unter anderem welche Unterlagen wir benötigen, wie der Ablauf während des Praktikums sein wird und die Vorbereitung bezüglich An- und Abreise.

Kurzbeschreibung zu Liverpool

Liverpool ist eine kleine Großstadt im Nordwesten von England an der Mündung des Flusses Mersey.

Die Stadt erlangte ihre Bekanntheit hauptsächlich durch das Hervorkommen der Beatles. Neben den Beatles hat die Stadt aber noch vieles anderes zu bieten. Zum einen beherbergt die Stadt die traditionsreichen Fußballvereine FC Everton und FC Liverpool. Außerdem hat Liverpool den zweitgrößten Exporthafen in Großbritannien.

Die Einwohner Liverpools werden als „Scousers“ bezeichnet, nach dem in Liverpool gesprochenen Dialekt Scouse, dessen Name sich wiederum von der lokalen Eintopfspezialität Scouse herleitet.

Kurzbeschreibung zur Firma:

ServiceSource ist ein IT-Finanzdienstleister und Anbieter von Cloud Computing-fähigen Lösungen zur Steigerung des Serviceumsatzes für Kunden aus dem Technologiesektor.

In Liverpool sind etwa 200 Mitarbeiter aus 30 verschiedenen Nationen tätig. Diese arbeiten wiederum für viele verschiedene IT-Firmen.

Ich habe für die Firma f-secure gearbeitet, die Antiviren Programme für mittelständische Unternehmen vermarkten. Die Mitarbeiter bei f-secure sorgen dafür, dass die schon bestehenden Kunden ihre Lizenzen für ihre Antivirenprogramme verlängern oder sogar upgraden.

Im Grunde ist ServiceSource wie ein Callcenter aufgebaut, die Mitarbeiter rufen direkt beim Kunden oder dem jeweiligen Reseller an und versuchen den Kunden zur Erneuerung ihrer Lizenzen zu bewegen.

Welche Erwartungen hatte ich?

Das Praktikum bei ServiceSource, einem weltweit agierenden Unternehmen sollte mir einen Einblick in die Arbeitspraktiken eines Unternehmens im Ausland bringen. Außerdem hatte ich das Ziel meine sprachlichen Fähigkeiten im Business Englisch zu verbessern.

Natürlich war ich auch von der Idee, eine Zeit lang im Ausland zu leben und eine neue Lebenskultur kennenzulernen begeistert und konnte mir dies nicht entgehen lassen.

Mein Aufgabenbereich:

In meiner ersten Woche bei ServiceSource habe ich zum größten Teil an den Kundengesprächen meiner Kollegen teilgenommen und die administrativen Aufgaben übernommen. Das umfasst die Anpassung von Kundendaten im System, sowie die Anforderung von Angeboten aus der dafür zuständigen Abteilung.

In meiner zweiten und dritten Woche bei ServiceSource habe ich meine ersten eigenen Gespräche mit Kunden durchgeführt. Mir wurde dazu eine Liste gestellt, auf der einige Kunden aus Deutschland gelistet waren. Bei den Kunden handelte es sich um kleinere Deals im Wert von bis zu 100 €.

Meine Aufgabe war bei dem Kunden direkt anzurufen und zu erfragen, ob diese ihre Lizenzen für ihre Antiviren-Programme verlängern möchten. Je nach Rückmeldung habe ich diese Information im System angepasst und gegebenenfalls dem Kunden ein neues Angebot zukommen lassen. Mit der Zeit und Übung wurden mir immer größere Deals anvertraut, sodass ich in meiner letzten Woche sogar einen Deal im Wert von 1500 € verbuchen konnte.

Des Weiteren habe ich an den internen Meetings meiner Abteilung teilgenommen, bei denen es um die wöchentlichen Ziele und Verbesserungsstrategien ging.

Freizeit:

In unserer Freizeit haben die Mädels und ich viel zusammen unternommen. Der abendliche Bummel durch die Shoppingmeile zählte dazu zum Tagesprogramm. Wenn uns mal nicht nach shoppen war, haben wir uns einige der vielen Sehenswürdigkeiten in und um Liverpool angeschaut und Museen durchforstet. Unsere zwei absoluten Highlights waren Chester, eine kleine englische Stadt noch aus den Zeiten der Römer, sowie der Western Tower in Liverpool, auf dem man den besten Blick über Liverpool hat und nebenbei noch Kaffee und Kuchen verspeisen kann.

Auch das Wochenende haben wir erfolgreich genutzt. Wir haben die typischen Pubs für England besucht und bis in den Morgengrauen mit den Einheimischen zusammen gefeiert. Für den Heimweg haben wir uns eine Fahrt mit einem typisch englischen Taxi geleistet.

Fazit:

Ich würde das Praktikum jederzeit wiederholen und jedem der Interesse hat seine Englischkenntnisse zu vertiefen und eine andere Kultur kennenlernen möchte, empfehlen. Auch wenn diese drei Wochen auf Grund der vielen neuen Eindrücke anstrengend waren, war es eine Erfahrung die ich nicht missen möchte. Man lernt den Arbeitsalltag von Firmen im Ausland kennen, verfestigt seine Sprachkenntnisse und lernt viele neue Menschen kennen.