

## Zeugnis

Die Versandapotheke DocMorris hat in Deutschland den Medikamentenversand etabliert und im deutschen Gesundheitssystem mit innovativen Lösungen neue Strukturen geschaffen. Mit rund 550 Mitarbeitern, über 1,8 Millionen aktiven Kunden und einem Jahresumsatz von rund 370 Millionen Euro im Jahr 2017 ist DocMorris die bekannteste Apothekenmarke in Deutschland und zugleich Europas größte Versandapotheke.

Frau Lisa Gläser, geboren am 15. Februar 1997 in Mönchengladbach, trat am 15. August 2017 als Praktikantin in der Abteilung Category Management in unser Unternehmen ein.

Ihr Aufgabengebiet umfasste im Wesentlichen:

- Unterstützung des Category Management Teams bei administrativen Arbeiten
- Stammdatenmanagement für OTC-Produkte und -Produktsets u.a. in SAP
- Content-Management für OTC-Produkte:
  - Administration der Content Inhalte der Hersteller und Korrespondenz
  - strukturierte Weitergabe an den Fachbereich eCommerce
  - Pflege der OTC-Produktdetailseiten im Online Shop
- Wettbewerbsanalyse der Adventsshops der Wettbewerber
- Dokumentation der Preisfindung bei DocMorris
- Bearbeitung von Kundenanfragen zu Produkten

Besonders hervorzuheben ist ihr Engagement bei der Betreuung und Pflege der Kategorien Raucherentwöhnung und Alltagshelfer.

Im Rahmen Ihres Praktikums erstellte Frau Gläser einen Praktikumsbericht "Suchverhalten im Online Shop - Eine Untersuchung zur Steigerung des Absatzes innerhalb Kategorien". Sie führte einen Test durch, welcher das Absatzverhalten von Produkten vor und nach ihrer Kategorisierung verglich. Ergänzend dazu führte sie eine Online Umfrage bei den DocMorris Kunden durch und befragte sie nach ihrem Suchverhalten im Shop.

Frau Gläser identifizierte sich mit ihren Aufgaben und zeigte stets eine ausgezeichnete Arbeitsbereitschaft auch über die übliche Arbeitszeit hinaus. Sie besitzt eine schnelle Auffassungsgabe und zeigte sich auch in schwierigen Situationen sehr flexibel.

Sie setzte ihre guten Fachkenntnisse in ihrem Aufgabengebiet erfolgreich ein und arbeitete sehr zielstrebig, selbständig und verantwortungsbewusst.

Sie arbeitete stets nach klarer, durchdachter eigener Planung und erzielte permanent gute Lösungen. Arbeitsmenge und -tempo lagen über unseren Erwartungen. Die ihr übertragenen Aufgaben erfüllte sie stets zu unserer vollen Zufriedenheit.

Wegen ihrer stets verbindlichen und hilfsbereiten Art war sie bei ihren Vorgesetzten und Kollegen gleichermaßen immer sehr geschätzt und beliebt.

Das Arbeitsverhältnis endet mit Ablauf der Vertragsbefristung zum 19. Januar 2018. Wir danken Frau Gläser für ihr Engagement und wünschen ihr für ihre berufliche Zukunft weiterhin alles Gute und viel Erfolg.

Heerlen, den 19. Januar 2018



Manuel Allmaras

Head of Category Management



## ZEUGNIS

Frau Lisa Gläser, geboren am 15.02.1997, war vom 04.02.2019 bis zum 15.11.2019 in der Direktion Marketing/ Abteilung CRM als Praktikantin in unserem Unternehmen tätig.

Die Renault Deutschland AG mit Sitz in Brühl ist die deutsche Niederlassung der Renault Gruppe und beschäftigt ca. 500 Mitarbeiter. Das 1898 in Frankreich gegründete Unternehmen Renault blickt auf eine mehr als 120-jährige Geschichte zurück und zählt zu den größten Automobilherstellern der Welt. Die Produktion erfolgt an 38 Standorten auf vier Kontinenten. Renault ist mit 122.000 Mitarbeitern in 134 Ländern aktiv und verkaufte in 2018 3,9 Millionen Fahrzeuge weltweit. Mit seinen 100% elektrisch angetriebenen Z.E. Modellen gilt die Marke zudem als Taktgeber der Elektromobilität.

Zu den Hauptaufgaben von Frau Gläser zählten:

- Die Unterstützung des Kampagnenmanagements bei der Abstimmung von Direktmarketingmaterialien (Mailings und E-Mailings) und Direktmarketingprojekten mit externen Agenturen und Dienstleistern
- Die eigenverantwortliche Steuerung von Einzelprojekten (E-Mailings und MY Renault Gewinnspielabwicklung)
- Die Unterstützung im Bereich Projektcontrolling
- Die Datenbankpflege und -aktualisierung
- Die Zielgruppenselektionen für Direktmarketingkampagnen und Kundenzufriedenheitsstudien
- Die Erstellung monatlicher Reportings im Rahmen der Kampagnenanalyse

Neben den Hauptaufgaben hat Frau Gläser das Projekt Broschüren Re-targeting in Zusammenarbeit mit den Abteilungen IT und Recht sowie der Kreativagentur umgesetzt. Außerdem betreute Frau Gläser die damit verbundenen monatlichen Aufgaben nach Go Live des Projekts sowie die Entwicklung eines Dashboards zur Ergebnisanalyse in Google Data Studio.

In jedem Praktikumsabschnitt erwarb Frau Gläser stets in sehr kurzer Zeit gute Fachkenntnisse und konnte diese immer mit gutem Erfolg in die tägliche Arbeit einbringen und umsetzen. Durch ihre ausgeprägte Kreativität fand sie stets neue, ebenso nützliche wie problemangemessene sehr gute Lösungen.

Ihr sehr gutes technisches Verständnis ist die Grundlage ihrer Fähigkeit, auch sehr komplexe Fragestellungen einfach und nachvollziehbar darzustellen.

Ihre ausgezeichnete Auffassungsgabe führte dazu, dass sie auch äußerst umfassende Aufgabenstellungen immer sehr schnell erfasste und hervorragende Lösungen fand.



Frau Gläser engagierte sich beispielhaft für unser Unternehmen, häufig auch über die übliche Arbeitszeit hinaus und zeigte dabei sehr großen persönlichen Einsatz. Die gesamte Praktikumszeit war klar geprägt von ihrer ausgezeichneten Lernbereitschaft. Auch in Situationen mit größtem Arbeitsaufkommen erwies sie sich immer als in höchstem Maße belastbar.

Ein hohes, sehr gutes Verantwortungsbewusstsein und eine sehr große Umsicht charakterisierten ihre Arbeitsweise. Vertrauenswürdigkeit und absolute Zuverlässigkeit zeichneten den Arbeitsstil von Frau Gläser jederzeit aus.

Auch für schwierigste Problemstellungen fand sie bereits nach kurzer Praktikumszeit sehr gute Lösungen und erzielte immer ausgezeichnete Arbeitsergebnisse. Besonders hervorzuheben sind die Präzision und Gewissenhaftigkeit, mit der Frau Gläser die Controlling-Aufgaben für den CRM-Bereich umsetzte.


Des Weiteren leistete Frau Gläser eine hervorragende Unterstützung im Kampagnenmanagement, speziell bei der Abstimmung von E-Mailing Kampagnen. Dadurch sicherte Frau Gläser eine Kontinuität trotz personeller Wechsel in der Abteilung CRM. Ebenso hat sie maßgeblichen Anteil an der erfolgreichen Umsetzung und Betreuung des Projekts Broschüren Re-targeting. Frau Gläser hat die ihr während des Praktikums übertragenen Aufgaben stets zu unserer vollsten Zufriedenheit erfüllt.

Frau Gläser wurde wegen ihres stets freundlichen und ausgeglichenen Wesens allseits sehr geschätzt. Sie war immer hilfsbereit, zuvorkommend und stellte, falls erforderlich, auch persönliche Interessen zurück. Ihr Verhalten zu Vorgesetzten, Kollegen sowie Externen war ausnahmslos vorbildlich und loyal. Gegenüber den anderen Praktikanten verhielt sie sich jederzeit kameradschaftlich und hilfsbereit.

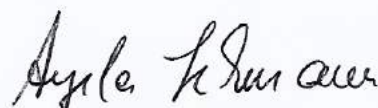
Frau Gläser verlässt unser Unternehmen auf eigenen Wunsch am 15.11.2019. Wir bedanken uns für die stets sehr guten Leistungen und die jederzeit sehr angenehme Zusammenarbeit. Für die Zukunft wünschen wir ihr beruflich und privat weiterhin viel Erfolg und alles Gute.

Brühl im Rheinland, 15.11.2019

Renault Deutschland AG



i. V. Stéphanie LACOSTE  
Abteilungsleiterin CRM



i. V. Angela LEHMANN  
Senior Referentin Personalentwicklung



The Examination Board, established for International Marketing of the Fontys International Business School, part of Fontys University of Applied Sciences, certifies that

**Lisa Gläser**

born on 15 February 1997 in Mönchengladbach, Germany

successfully completed the exams of the Bachelor's Degree programme

**Marketing Management**

(registered name: Commerciële Economie)

with the main subject of **International Marketing**

in the year 2020.

The graduate is authorised to use the degree Bachelor of Science.

The examination, which covered the subjects as mentioned overleaf, was conducted in virtue of the Education and Examination Regulation as laid down by the Governing Board in accordance with the requirements as decreed in the Higher Education and Research Act (WHW, Stb. 593, 1992).

Date of the latest accreditation report of the programme concerned: December, 2014.

The programme is registered in the Central Register of Higher Education Study Programmes with number: 34402.

**VENLO, 16 January 2020**

The Examination Board:

Chair:

M.M.H. Simonis LL.M.

Secretary:

Prof. Dr. D. Wörmann

The candidate:

2894351-2020-2-001254





The certificate concerning

**Lisa Gläser**

who successfully completed the exams of the Bachelor's Degree programme **Marketing Management** with the main subject of **International Marketing**, applied to the following units of study:

Major : Marketing Management  
Minor : Studying Abroad

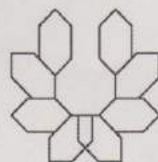
**Units of Study:**

Statistics  
E-Marketing  
Strategic Marketing  
Foreign Language  
Brand Management  
Sustainable Innovation  
Business English  
Mini Company  
Marketing Controlling  
Marketing Synthesis  
Marketing Research  
SPSS  
Consumer Behaviour  
Economics  
Study Career Management  
Work Placement  
B2B Marketing  
Retail and Services Marketing  
Customer Relationship Management  
Management Skills and Ethics  
Sales  
Marketing Communication  
Marketing Law  
Organizational Activities  
Graduation Assignment

2894351-2020-2-001254

De volgende elementen kenmerken de echtheid van dit document:

1. De microtekst in het vierkante paarse vlak van het logo onderaan het document. Als u dit vlak 10 keer of meer vergroot wordt de tekst leesbaar.
2. Een zilverfoliestrip rechts op het document. In de zilverfolie is het monogram van Fontys Hogescholen (de letter 'F' met Fontysvis) uitgespaard.
3. Een uniek nummer links naast het monogram, tevens uitgevoerd in laserperforatie. Bij twijfel over de echtheid van het document kunt u bij Fontys Hogescholen verifiëren of de naam en het nummer corresponderen.
4. In het papier zit een wereldwijd beschermd watermerk.



## Transcript of Record

Lisa Gläser  
Fontys International Business School  
9999 Ukendt

Civil registration number 750297-2868  
Expected graduation 30 Jun. 2018

Curriculum: 5331 GH10 Global Business Engineering, Horsens

### Results:

		Form	Assessment	ECTS
GH-MST1	Management and Strategy		02	5
GH-ENGF1-3	English Language. Advanced	Ora	10	5
GH-DBU1	Doing Business in the US. The cultural, political and economic context	Ora	10	5
GH-ECO1	E-commerce	Ora	4	5
GH-SPR1-PM	International Project within Business and Communication	Ora	10	10
Sum of ECTS				30

### Internationalization

Start date	End date	Institution	Country
05 Feb. 2018	29 Jun. 2018		Holland

Printed on 29 Jun. 2018

This is not a diploma.



By authority

VIA University  
College

VIA School of Business,  
Technology and Creative Industries  
Chr. M. Christensenvej 4  
DK-8700 Horsens