



expert consulting



ec4u expert consulting ag ist mit über 170 Mitarbeitern und 6 Niederlassungen in Deutschland und der Schweiz eines der führenden Beratungsunternehmen in Zentraleuropa für exzellentes Kundenmanagement (Customer Management). Durch die gezielte Verbindung von Business- und IT-Expertise unterstützt ec4u Unternehmen in unterschiedlichen Branchen bei der nachhaltigen Etablierung eines individuellen, wettbewerbsüberlegenen Kundenmanagements – ganzheitlich, pragmatisch, aus einer Hand.

ec4u bietet ihren Kunden fachliches und technisches Expertenwissen zur Effizienzsteigerung in Marketing, Vertrieb und Service u.a. mit der Unterstützung durch CRM-Lösungen, Cloud Services, Business Intelligence und optimierter Systemintegration und -architektur. Dabei blickt das Beratungsunternehmen auf über 250 erfolgreiche Customer Management-Projekte und Implementierungen seit seiner Gründung im Jahr 2000 zurück. Die Referenzliste umfasst namhafte mittlere und große Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen.

## Customer Excellence drives Digital Transformation

### Thema

Das Thema mit höchster Priorität vieler Unternehmen ist die Transformation zu digitalen Geschäftsmodellen. Alle Unternehmensprozesse müssen für eine solche Transformation verändert werden. Die ec4u expert consulting ag ist Marktführer in der Beratung und Implementierung von Sales-, Service- und Marketing-Prozessen und interessiert sich daher besonders für die Schnittpunkte von Customer Excellence und digitaler Transformation.

Im Rahmen dieser Arbeit werden einzelne Geschäftsprozesse erarbeitet, welche bei der digitalen Transformation eines Unternehmens unterstützen. Beispiele für solche Geschäftsprozesse sind: 1:1 Marketing, integriertes Lead Management, Customer Self-Service, Social Relationship Management, E-Commerce oder Field Engineer Support.

### Aufgabenstellung

Folgende Punkte sollen als Thesis - oder alternativ in einem Praktikum - bearbeitet werden:

- Analyse digitaler Geschäftsmodelle und der Bedeutung von Sales, Service und Marketing bei der Transformation
- Erarbeitung eines exemplarischen Ende-zu-Ende Prozesses
- Optional: Implementierung des Ende-zu-Ende Prozesses in einer führenden CRM-Lösung von Oracle, Salesforce oder Microsoft

### Anforderungen

Folgende Voraussetzungen sollten Sie erfüllen:

- Studium der (Wirtschafts-) Informatik, Betriebswirtschaftslehre mit IT-Nebenfach
- CRM-Prozess- und/oder CRM-IT-Grundverständnis aus Studium oder Praktika
- Analytische Fähigkeiten
- Selbstständige und eigenverantwortliche Arbeitsweise
- Teamfähigkeit
- Motivation und Leistungsbereitschaft

### Organisatorisches

Die Bearbeitung kann sofort begonnen werden und wird vergütet.

### Ihr Ansprechpartner

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann senden Sie uns bitte Ihre vollständigen und aussagekräftigen Unterlagen unter Angabe des Themas per E-Mail an:

ec4u expert consulting ag

Human Resources

Christoph Schmidt

HR@ec4u.com

Tel. +49 721 46 476-100

[www.ec4u-karriere.com](http://www.ec4u-karriere.com)



Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.