



Nutzung von Social CRM im Kunden-Service

Die Bedeutung und Nutzung von sozialen Netzwerken wächst unaufhaltsam in den professionellen Bereich hinein. Unternehmen treten in sozialen Netzwerken mit Ihren Kunden in Kontakt – und benötigen hierzu Social CRM-Lösungen. Große Konzerne mit starkem Öffentlichkeitsinteresse ergänzen ihre Systeme für Feedback Management, Kundenservice und Marketing um Kanäle wie XING, Facebook und Twitter. Für die Interaktion mit dem Kunden muss eine Brücke zwischen strukturierten CRM-Daten im Unternehmen und eher unstrukturierten Netzwerken hergestellt werden. ec4u als führendes CRM-Beratungshaus und Oracle Platinum Partner erstellt und vermarktet für namhafte Kunden CRM-Lösungen.

Neben einem Marktüberblick sollen im Rahmen dieser Arbeit auch praktische Umsetzungsbeispiele erstellt werden. Bestehende Komponenten sollen auf ihre Praxisrelevanz hin untersucht werden.

Aufgabenstellung

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

- Marktüberblick über erfolgreiche Social CRM-Ansätze
- Umsetzungsbeispiele analysieren und teilweise auch erstellen mit Hilfe von Angebote diverser Standardsoftwarehersteller
- Erstellen von Show Cases ausgewählter Geschäftsprozesse zur Kundeninteraktion über soziale Netzwerke
- Entwicklung eines Ausblicks über Einsatzmöglichkeiten und Markttrends

Anforderungen

- Studium der (Wirtschafts-) Informatik, Betriebswirtschaftslehre mit IT-Nebenfach
- CRM-Prozess- und/oder CRM-IT-Grundverständnis aus Studium oder Praktika
- Gute Kenntnisse im Bereich Web Services und Batchdatenverarbeitung sind hilfreich
- Analytische Fähigkeiten
- Selbstständige und eigenverantwortliche Arbeitsweise
- Teamfähigkeit
- Motivation und Leistungsbereitschaft

Die Arbeit stellt gleichermaßen Anforderungen an betriebswirtschaftliches Verständnis als auch technologische IT-Fertigkeiten.

Organisatorisches

Die Bearbeitung kann sofort begonnen werden und wird vergütet.

Über uns

ec4u expert consulting ag mit Sitz in Karlsruhe, Frankfurt, München, Pfäffikon und Zürich ist eines der marktführenden Unternehmen für Dienstleistungen in den Bereichen Customer Relationship Management (CRM) und Business Intelligence (BI) im europäischen Markt.

ec4u bietet ihren Kunden Best Practices in den Bereichen CRM on Premise, Business Intelligence (BI) und Real Time Decisions (RTD), CRM on Demand, Application Integration Architecture (AIA) und Service Oriented Architecture (SOA) und Master Data Management (MDM) mit Fokus auf Oracle und Microsoft als stärkste Softwarepartner.

Ergänzt werden die Leistungen durch die strategische und fachliche CRM-Beratung (Strategien für Marketing, Vertrieb und Service).

Zu den Kunden gehören z.B. Arcor, Bosch, Deutsche Bahn, Deutsche Telekom, DPD, RWE, Swisscom und UBS.

Ihr Ansprechpartner

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann senden Sie uns bitte Ihre vollständigen und aussagekräftigen Unterlagen unter Angabe der Jobnummer ec4u-11 per E-Mail an:

ec4u expert consulting ag

Human Resources
Christoph Schmidt
HR@ec4u.com
Tel. +49 721 46 476-100

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.

Besuchen Sie unsere Karriereseiten auf <http://www.ec4u.de/karriere>

ec4u
expert consulting