



## Loyalitätsmanagement mit Microsoft CRM für Retail-Unternehmen

Microsoft Dynamics CRM, die neue Generation von CRM Software aus dem Microsoft-Konzern, ist die Lösung am Markt, die aktuell die höchsten Wachstumsraten und größte Dynamik vorweist. Im Rahmen eines Loyalitätsmanagements können Unternehmen durch maßgeschneiderte Lösungen systematisch Kunden binden sowie Potentiale ausschöpfen. ec4u als führendes CRM Beratungshaus und Microsoft Gold Partner erstellt und vermarktet für namhafte Kunden State-of-the-Art CRM-Lösungen.

Auf Basis von Microsoft CRM soll eine Kundenbindungslösung für die Anforderungen von Einzelhandelsunternehmen erstellt werden. Im Rahmen dieser Arbeit wird Microsoft CRM mit Loyalitätsprozessen erweitert und „angereichert“. Marketingfunktionalitäten, analytische Reporting und Segmentierungsmöglichkeiten werden spezifisch auf Kundenkarten, Kundenbindungsprogramme zum Sammeln und Einlösen von Loyalitäts-/Bonuspunkten und auf eine direkte Kundenansprache zugeschnitten. Transaktionsdaten aus den Warenwirtschaftssystemen (ERP) werden in die CRM-Lösung importiert und zur Kundenwertanalyse und Prozessimplementierung des Loyalitätsprogramms verarbeitet. 1:1 Kundenansprache kann in Marketingkampagnen strukturiert und durchgeführt werden.

### Aufgabenstellung

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

- Design und Analyse der Geschäftsprozesse im Rahmen der Kundenbindung im Einzelhandel
- Customizing von Microsoft CRM für Kundenbindungsgeschäftsprozesse
- Design der Schnittstelle zu Warenwirtschaftssystemen (ERP). Die Implementierung der Schnittstelle wird durch ec4u Experten außerhalb dieser Arbeit als Unterstützungsleistung erbracht.
- Erstellen von Show Cases der Ende-zu-Ende-Geschäftsprozesse, z.B. neue Kundenkarte, Transaktion, Punkte sammeln und einlösen, 1:1-Kundenansprache für Angebote im Rahmen der Kundenbindung

### Anforderungen

- 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

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](mailto: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