



Social CRM – Operationalisieren eines neuen CRM-Trends

„Social CRM“ ist einer der dominierenden Trends in der Entwicklung von CRM-Konzepten und -Instrumenten sowie in der Bereitstellung entsprechender CRM-IT-Plattformen. Die Arbeit soll aufzeigen, welche konkreten Anwendungsmöglichkeiten die Integration von Social Networks im Rahmen fortschrittlicher CRM-Systematiken bestehen, welche Nutzen ihre Realisierung von den anwendenden Unternehmen erschlossen werden können sowie welche Anwendungsvoraussetzungen und Grenzen bestehen. Gleichzeitig soll ein Vorgehensmodell entwickelt werden, das die erforderlichen Umsetzungsschritte sowohl aus fachlicher als auch aus technologischer/systemseitiger im Detail beschreibt.

Aufgabenstellung

Im Rahmen der Abschlussarbeit sollen folgende Punkte bearbeitet werden:

- Recherche und Auswertung der aktuellen Literatur zum Thema Social CRM (Akademie, Praxis/Beratung, IT-Anbieter)
- Identifikation und Beschreibung von Einsatzmöglichkeiten von Social CRM in deutschen Unternehmen inkl. Aufzeigen von Beispiele für ein bis zwei Branchen (z. B. Telekommunikation, Energieversorger, Versicherung, Banking)
- Beschreibung von Anwendungsmöglichkeiten des Social CRM im Rahmen bestehender CRM-Instrumente (Service Center, Vertriebsanalysen, Segmentierungen, Marketingkampagnen etc.)
- Entwicklung eines Vorgehensmodells zur Umsetzung von Social CRM

Anforderungen

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

Organisatorisches

Die Abschlussarbeit 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 (Strategie 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