



Mobile Kundenbetreuung

Über uns

ec4u expert consulting ag mit Sitz in Karlsruhe, Düsseldorf, Frankfurt, München, Pfäffikon und Zürich ist eines der marktführenden Unternehmen für Dienstleistungen in den Bereichen Customer Relationship Management (CRM), Business Intelligence (BI) und Integration im deutschsprachigen Raum. Sie bietet Kunden und Interessenten praxisbewährte CRM-Dienstleistungen von der Strategie bis zur Umsetzung.

ec4u blickt auf über 160 erfolgreiche CRM-Projekte und -Implementierungen zurück. Die Kundenliste umfasst namhafte Kunden aus den Kernbranchen Financial Services (Banking und Assekuranz), Telecommunication, Life Sciences (Pharma und Medizintechnik) sowie Energiewirtschaft mit langjährigen Kunden wie Bayer, Bosch, Deutsche Bahn, Deutsche Telekom, Integralis, MEWA, RWE, Stryker und Swisscom.

Ihr Ansprechpartner

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann senden Sie uns bitte Ihre vollständigen und aussagekräftigen Unterlagen unter Angabe der Jobnummer ec4u-13 und des Stellentitels 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

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.

Thema

Mitarbeiter vieler Unternehmen kennen meist folgendes Problem: Sie werden von Freunden oder Bekannten auf ein neues Angebot oder eine neue Dienstleistung ihres Unternehmens angesprochen und wissen selbst zu wenig Bescheid, um beratend oder hilfreich antworten zu können. Ebenso unbefriedigend ist es, wenn der Freund/Bekanntete ein Anliegen hat oder sich über das Unternehmen ärgert und dieses Anliegen kann nicht an die richtigen Stellen weitergeleitet wird.

Zielsetzung der Bearbeitung ist die Evaluation und Ausarbeitung von Geschäftsprozessen für eine mobile Kundenbetreuungslösung sowie die Prüfung ihrer technischen Machbarkeit.

Aufgabenstellung

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

- Bedarfsermittlung bzw. Evaluation bestehender Funktionalitäten
- Evaluation und detaillierte Ausarbeitung von Geschäftsprozessen und Funktionalitäten, welche über die mobile Applikation abgebildet werden können
- Identifizierung kritischer Erfolgsfaktoren (z.B. Incentivierung)
- Auswahl eines plattformunabhängigen Entwicklungsframeworks (z.B. Titanium) und Durchführung eines Proof-of-Concept
- Implementierung mit gewähltem Framework
- Evaluation der Integrationsmöglichkeiten mit den Systemen der marktführenden CRM-Anbieter (z.B. Oracle, Microsoft, Salesforce, SAP)

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

Organisatorisches

Die Bearbeitung kann sofort begonnen werden und wird vergütet.

