



## Oracle RightNow - Kundenservice aus der Cloud

### 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.de](http://www.ec4u-karriere.de)

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.

### Thema

Oracle RightNow ist die modernste Cloud-Lösung für Kundenservice – bestehend aus Agent Desktop, natürlichsprachlicher Knowledge Base, Self Service Portal und CX (Customer Experience) für soziale Netzwerke wie Facebook.

Oracle ermöglicht es Unternehmen, die Serviceanforderungen mit einheitlichem, positivem Kundenerlebnis bei gleichzeitig hoher Effizienz und Wirtschaftlichkeit anzubieten:

- Web Experience mit Self Service, Chat, Co-Browse, eMail Response, Intent Guide
- Social Experience durch Social Monitoring, Community Support, Facebook-Integration
- Contact Center Experience durch Agenten-Desktop mit modernen Call Center-Funktionen und Cross-Channel-Unterstützung
- Interaktion mit RightNow Engage durch Feedback, Benutzerbefragungen und analytische Reports

Oracle RightNow ist somit eine Gesamtlösung für den Kundenservice. Der Fokus der Bearbeitung liegt auf den Funktionsweisen und Möglichkeiten von Oracle RightNow für Unternehmen mit typischen, aktuellen Bedürfnissen im Bereich Kundenservice.

### Aufgabenstellung

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

- Evaluation von Geschäftsprozessen und Funktionalitäten der Oracle RightNow-Lösung
- Erstellung von Use Cases basierend auf Oracle RightNow für typische Geschäftsanforderungen
- Customizing, Datenmodellierung und Workflows mit der modernen Entwicklungs- und Konfigurationsumgebung
- Aufzeigen von Nutzenpotenzialen und Grenzen der Themen Web Experience, Social Experience, Contact Center Experience und Engage

### 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.

