



## CRM in der Energiewirtschaft

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

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.

### Thema

Kundenbeziehungsmanagement (CRM) ist heute in vielen Unternehmen ein wichtiger Bestandteil und Voraussetzung für nachhaltigen Erfolg und Wachstum. Die Branche der Energieversorger unterliegt strengen regulatorischen Auflagen des Gesetzgebers, die sich regelmäßig ändern. Die Liberalisierung der Energiemärkte hat das Geschäft der Unternehmen wesentlich verändert. Es herrscht ein erhöhter Wettbewerb zwischen den Versorgungsunternehmen, weshalb die Qualität der Kundenbetreuung und der Bearbeitung von Anfragen eine große Rolle im Kampf um die Kunden spielt.

Zielsetzung der Bearbeitung ist die umfassende Untersuchung des Reifegrades von strategischen und fachlichen CRM-Handlungsfeldern bei Energieversorgern. Unsere Fragestellungen: Inwieweit und in welchen Fachbereichen wird CRM heute schon betrieben und welchen Stellenwert hat es in den Unternehmen? Vor welchen Herausforderungen im CRM-Umfeld steht die Branche in Deutschland/in der Schweiz? Gibt es Besonderheiten/Trends?

### Aufgabenstellung

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

- Ausarbeitung des Tätigkeitfeldes der Energieunternehmen und des Kundenumfelds allgemein
- Definition der zentralen CRM-Handlungsfelder und Erarbeitung einer Methodik zur Ermittlung des CRM-Reifegrades z. B. Selbsteinschätzung der Unternehmen oder Expertenbefragung
- Analyse, welche CRM-Handlungsfelder aktiv bearbeitet werden z. B. Neukundengewinnung, Außendienst- oder Vertriebssteuerung, Kampagnenmanagement, Kundenbindung, Anfrage-/Beschwerdemanagement
- Erstellung eines Stärken-/Schwächenprofils zur Untersuchung des aktuellen CRM-Reifegrades in den Fachbereichen Marketing, Vertrieb und Service
- Betrachtung, mit welchen anderen Themen sich die Branche auseinandersetzt, die Einfluss auf den CRM-Reifegrad nehmen und womöglich höher priorisiert werden als CRM
- Idealerweise Einbindung eines empirischen Teils

### Anforderungen

- Studium der Betriebswirtschaftslehre oder Wirtschaftsinformatik mit Schwerpunkten in Marketing, Organisation, Unternehmensführung und/oder Strategie
- CRM-Prozess- und/oder CRM-IT-Grundverständnis aus Studium oder Praktika
- Kenntnisse oder praktische Erfahrung in der Branche der Energieversorger sind von Vorteil
- Analytische Fähigkeiten
- Selbstständige und eigenverantwortliche Arbeitsweise
- Teamfähigkeit
- Motivation und Leistungsbereitschaft

### Organisatorisches

Die Bearbeitung kann sofort begonnen werden und wird vergütet.



