



Die ec4u ist ein führendes Beratungsunternehmen im Bereich Kundenmanagement und hilft ihren Kunden bei der digitalen Transformation der geschäftskritischen Prozesse in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service - über den gesamten Lebenszyklus, der Customer Journey.

Technologisch setzt die ec4u auf die aktuellen Marktführer im Kundenmanagement-Umfeld: Oracle, Salesforce und Microsoft. Sie ist mit rund 270 Mitarbeitern, 11 Standorten in Europa und über 600 Projekten weltweit rund um das Kundenmanagement erfolgreich aktiv.

## Thesis/Praktikum: Customer Experience trifft auf Industrie 4.0

### Thema

Das Internet der Dinge und Dienste revolutioniert alle Lebensbereiche der Menschen und schafft neue Formen der Wertschöpfung. Beispielsweise können Daten eines Sensors einer Maschine dazu dienen, automatisch Wartungsmeldungen zu erzeugen oder Wetterdaten können als Vorwarnungssystem in ein Informationssystem eingespielt werden. Die vernetzte Fabrik bzw. Smart Factory der Zukunft bietet neue Möglichkeiten, die sich vorher niemand vorstellen konnte. Die Verbindung zwischen klassischen Informationssystemen und vernetzten Maschinen ist ein Schritt der Zukunft, der beleuchtet werden soll.

Die Zielsetzung der Untersuchung liegt darin, eine fachliche Herangehensweise zu entwickeln und Prozesse zu identifizieren, welche einen Mehrwert für unsere Kunden darstellen können. Schließlich erfolgt die Umsetzung eines Beispielprozess anhand eines technischen Prototypens. Im theoretischen Teil setzen Sie sich mit dem aktuellen wissenschaftlichen Stand zu diesem Thema und mit Vorschlägen zur Umsetzung auseinander.

### Aufgabenstellung

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

- Übersicht zum aktuellen Stand der Wissenschaft in Bezug auf Customer Experience in Verbindung mit Industrie 4.0
- Erstellung und Bearbeitung eines geeigneten Use Case
- Identifikation und Auswertung geeigneter Datenquellen
- Implementierung eines Prototyps

### Anforderungen

Folgende Voraussetzungen sollten Sie erfüllen:

- Studium der (Wirtschafts-) Informatik, Betriebswirtschaftslehre mit IT-Nebenfach
- CRM-Prozess- und/oder CRM-IT-Grundverständnis aus Studium oder Praktika
- Kenntnisse in Hardware und Protokollen
- Analytische Fähigkeiten
- Selbstständige und eigenverantwortliche Arbeitsweise
- Teamfähigkeit
- Motivation und Leistungsbereitschaft

### Organisatorisches

Die Bearbeitung kann sofort begonnen werden und wird vergütet.

### Ihr Ansprechpartner

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann bewerben Sie sich bitte mit Ihren vollständigen Unterlagen unter Angabe der Quelle und des Stellentitels online über unser Stellenportal oder per E-Mail:

ec4u expert consulting ag  
Human Resources  
Sarah Brüning  
E-Mail: [HR@ec4u.com](mailto:HR@ec4u.com)  
Tel. +49 721 46 476-100

Stellenportal: [www.ec4u.com/karriere/stellenangebote](http://www.ec4u.com/karriere/stellenangebote)

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.

