



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: Einbettung von Artificial Intelligence in CRM-Systeme

### Thema

In den letzten Jahren gab es viele Diskussionen, um die immer wichtiger werdende Rolle von Artificial Intelligence (AI) im Bereich von Sales- und Marketing-Software. Die Wahrheit dahinter ist sicherlich, dass das Internet die Ansätze von Firmen in diesen Bereichen fundamental verändert hat. Der Weg von produktorientierter Effizienz zu als wertvoll empfundener Customer Experience (CX) erzeugt heute bereits einen Mehrwert für Unternehmen. Aus diesem Grund sind CRM-Plattformen ein als kritisch empfundener Bestandteil einer Unternehmensstrategie. Ein CRM-System, das AI nutzt, hat die Möglichkeit, eine Reihe von bisher unvorstellbaren Vorteilen zu bieten – diese reichen von Real-Time Analytics bis zu intelligenter Datenintegration.

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Integration von AI mit einem CRM-System. Anfangs wird eine Marktrecherche durchgeführt, die analysiert, welche Branchen einen Mehrwert und Nutzen aus AI ziehen. Darüber hinaus werden folgende Fragen untersucht: Welche Art der Interaktion wird bevorzugt? Welche Daten sollten wie angereichert und ausgewertet werden? Welche Grundlagen werden benötigt? Welche Vorreiter und welche Erfahrungen gibt es im Bereich AI?

### Aufgabenstellung

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

- Durchführung einer Marktrecherche zu den Verwendungsmöglichkeiten von AI in Verbindung mit CRM-Systemen inkl. Branchenvergleich
- Untersuchung der Ansatzmöglichkeiten der Integration von AI in die Benutzerschnittstelle von Anwendungssystemen
- Gestaltung und Design einer Schnittstelle zwischen einem CRM-System und einer AI-Lösung
- Präsentation der Ergebnisse – eventuell auch im Rahmen einer Kundenveranstaltung
- Verankerung der Ergebnisse im unternehmensinternen Wissensmanagement

### 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
- Grundkenntnisse in der Webentwicklung (JavaScript, CSS)
- 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.