



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 Journey und Artificial Intelligence

### Thema

Das Kundenerlebnis ist dann positiv, wenn ich meine Kunden zielgerichtet ansprechen kann und zwar mit den Dingen, die ihn im Moment der Ansprache besonders interessieren und die er benötigt. Woher weiß Amazon, für welche Bücher ich mich interessiere? Warum sind die Trefferquoten hier erstaunlich hoch?

Die Antwort liegt in einer Artificial Intelligence (AI) begründet, die vorliegende Daten clever verknüpft und daraus automatisch Angebote generiert, die eine höhere Erfolgswahrscheinlichkeit haben.

Der Fokus der vorliegenden Arbeit liegt auf der Untersuchung des Zusammenspiels von Customer Journey und Artificial Intelligence. Wie kann durch Artificial Intelligence (z.B. Predictive Scoring, Next Best Offer) die Customer Journeys angereichert und unterstützt werden?

### Aufgabenstellung

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

- Erläuterung der unterschiedlichen Möglichkeiten künstlicher Intelligenz (AI), die Customer Journey zu unterstützen
- Recherche, welche Werkzeuge heute schon Teile davon anbieten
- Konzeption und Umsetzung von beispielhaften Kampagnen unter Verwendung von AI
- Diskussion der Ergebnisse

### Anforderungen

Folgende Voraussetzungen sollten Sie erfüllen:

- Studium der Wirtschaftswissenschaften/ Wirtschaftsinformatik
- IT-Nebenfach bzw. ausgeprägte IT-Affinität
- CRM-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.

### 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.

