



Die ec4u ist ein führendes Beratungsunternehmen in den Bereichen Customer Relationship Management, Marketing Automation und Business Intelligence. Sie hilft ihren Kunden bei der digitalen Transformation der geschäftskritischen Prozesse in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service und unterstützt bei der Gestaltung einer nahtlosen und positiven Customer Journey.

Technologisch setzt die ec4u auf die aktuellen Marktführer im Kundenmanagement-Umfeld: Salesforce, Microsoft und Oracle. Sie ist mit rund 290 Mitarbeitern, 12 Standorten in Europa und über 700 Projekten weltweit erfolgreich aktiv.

Thesis/Praktikum: Modernes Tickettool – ohne Umwege vom Bug zum Fix

Thema

In IT-Großprojekten ist eine gezielte Fehlerbehebung typischerweise mit sehr langen Prozesswegen verbunden. Um diese Strecken zu vereinfachen sowie schnell und gezielt einem passenden Bearbeiter das Problem zuzuweisen, werden meist automatisierte Ticketing-Systeme genutzt. HP ALM, HP QC, Jira und andere gängige Tools decken zwar eine Bandbreite an Funktionalitäten ab, sind jedoch auch mit enormen individuellem Anpassungsaufwand verbunden, denn nicht für jedes Unternehmen passt ein Tool out-of-the-box.

Doch wie kann ein Tickettool schnell und einfach entwickelt werden, welches mit wenig Einarbeitungsaufwand verbunden, leicht und verständlich in der Bedienung ist sowie gängige Prozesse eines Unternehmens abbildet? Zusätzlich müsste ein solches System auch das angelegte Ticket selbst, die Analyse des Problems, dessen Behebung sowie den anschließenden Test und Rollout darstellen können.

Das Ziel der Arbeit ist es zu evaluieren, welche technischen und fachlichen Anforderungen ein Tickettool mindestens besitzen muss, um die gängigen Anwendungsfälle eines Großprojekts abzudecken. Zusätzlich ist eine prototypische Entwicklung eines entsprechenden Ticketing-Systems Teil dieser Arbeit. Um die einfache Bedienbarkeit sicherzustellen, ist außerdem ein abschließender User-Test denkbar.

Aufgabenstellung

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

- Durchführung einer Anforderungsanalyse für ein für Großprojekte geeignetes Ticketing-System
- Prototypische Umsetzung der identifizierten Anforderungen
- Durchführung eines abschließenden Benutzertests

Organisatorisches

Die Bearbeitung kann sofort begonnen werden und wird vergütet.

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
- Programmierkenntnisse in Java, Webtechnologien und/oder vergleichbarer Programmiersprachen
- Analytische Fähigkeiten
- Selbstständige und eigenverantwortliche Arbeitsweise
- Teamfähigkeit
- Motivation und Leistungsbereitschaft

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
Tel. +49 721 46 476-100



Stellenportal: www.ec4u.com/karriere/stellenangebote

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.