



Immer mehr produzierende Unternehmen bilden kundenzentrierte Geschäftsmodelle und verlassen sukzessive das produktorientierte Prozessdenken. Dabei fällt immer häufiger der Begriff Customer-Success-Management (CSM). CSM beschreibt, wie Unternehmen ihre Kunden bei der Erreichung von deren Zielen unterstützen. Es folgt dem Motto: Wenn wir unsere Kunden weiterbringen, gewinnen wir alle. Um ein effektives CSM einzurichten, bedarf es neben organisatorischen und prozessualen Bausteinen auch einer passenden technischen Unterstützung. Eine Customer-Data-Plattform (CDP) scheint die Lösung zu sein. Doch welche Möglichkeiten und Funktionen muss eine Customer-Data-Plattform beinhalten und zu welchen betrieblichen Anwendungssystemen bedarf es des Aufbaus von Schnittstellen?

Deshalb bieten wir ab sofort die Möglichkeit der Erstellung einer

Masterarbeit zum Thema „Capabilities of Customer Data Platforms for Customer Success Management“

Ihre Aufgaben

- Analyse wissenschaftlicher Quellen zu „Customer-Data-Plattformen“ und „Customer-Success-Management“,
- Definition von CDP und CSM,
- Analyse des Anbietermarktes von CDP,
- Analyse wissenschaftlicher Publikationen zu Funktions- und Architekturübersichten zu CDP,
- Beschreibung von zentralen „Capabilities“ von CDP.

Ihr Profil

- Studierende*r aus den Bereichen Maschinen- oder Wirtschaftsingenieurwesen,
- sehr gute Deutsch- oder Englischkenntnisse in Wort und Schrift,
- sicherer Umgang mit MS-Office-Anwendungen,
- sicherer Umgang mit Citavi.

Wir bieten Ihnen

- Interessante und anspruchsvolle Aufgaben,
- die Möglichkeit zu praxisnahem Wissenserwerb,
- ein hochaktuelles und sich in der Entwicklung befindendes Thema,
- die Möglichkeit zu flexibler Zeiteinteilung und eigenständigem Arbeiten.

Ansprechpartner:

Dr.-Ing. Jan Hicking
Telefon: +49 241 47705-502
E-Mail: Jan.Hicking@fir.rwth-aachen.de

Bitte schicken Sie bei Interesse Ihre Unterlagen (kurzes Anschreiben, Lebenslauf, Zeugnisse, aktueller Auszug des Notenspiegels) in digitaler Form an die angegebene E-Mail-Adresse.