

Ausschreibung für eine Abschlussarbeit (Bachelor/Master)

Stadtwerke Merseburg GmbH

Als regionaler Energie- und Telekommunikationsdienstleister bieten wir unseren Kundinnen und Kunden in und um Merseburg vor allem Produkte und Dienstleistungen in den Bereichen Wärmeversorgung, Stromversorgung sowie Elektromobilität an. Wir bauen unser Portfolio an Anlagen im Sektor „Erneuerbare Energien“ seit vielen Jahren konsequent aus. Darüber hinaus können wir unseren Privat- und Businesskunden Internetlösungen mit hohen Bandbreiten auf Basis VDSL, DOCSIS 3.1 und Glasfaser (GPON/P2P) anbieten.

Abschlussarbeit (Bachelor/Master)

Customer Journey Mapping – Analyse und Aufbau der Kundenreise der Stadtwerke Merseburg

Hintergrund:

Ein zentraler Baustein moderner Kundenkommunikation ist das Verständnis der Customer Journey. Wir möchten unsere Kundenreise erstmals systematisch erfassen und analysieren. Ziel ist es, alle relevanten Kontaktpunkte (Touchpoints) zu identifizieren, Optimierungspotenziale aufzudecken und daraus konkrete Handlungsempfehlungen für die Weiterentwicklung unserer Kundenkommunikation abzuleiten.

Deine Aufgaben:

- Einarbeitung in bestehende Methoden und Modelle des Customer Journey Mapping
- Aufnahme und Analyse unserer bestehenden Kundenkontaktpunkte (online & offline)
- Entwicklung einer strukturierten Customer Journey Map
- Identifikation von Pain Points und Optimierungsmöglichkeiten
- Ableitung konkreter Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Kundenerfahrung

Das bringst du mit:

- Studium im Bereich Betriebswirtschaft, Marketing, Wirtschaftspsychologie oder vergleichbar
- Interesse an Kundenprozessen, Nutzerverhalten und Serviceoptimierung
- Selbstständige, strukturierte Arbeitsweise
- Erste Erfahrungen mit Customer Journey Mapping oder UX-Methoden sind von Vorteil

Das bieten wir dir:

- Flexible Arbeitszeiten und Möglichkeit zu Remote-Arbeit nach Absprache
- Pauschale Vergütung in Höhe von 500 €
- Praxisnahes Arbeiten mit engem Austausch mit dem Marketing- und Kundenservice-Team
- Eigenverantwortliches Projekt mit viel Gestaltungsspielraum
- Einblicke in die digitale Barrierefreiheit und Weboptimierung

Start: zum nächstmöglichen Zeitpunkt

Bewerbungsfrist: Ausschreibung wird deaktiviert, sobald die Stelle besetzt ist.

Chancengleichheit und selbstbestimmte Teilhabe schwerbehinderter und gleichgestellter Personen sowie eine respektvolle Zusammenarbeit sind innerhalb unseres Unternehmens fest verankerte Grundsätze. Deshalb werden schwerbehinderte Bewerberinnen und Bewerber bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt.

Kontakt:

Wir freuen uns auf Deine aussagekräftige Bewerbung per E-Mail unter Angabe Deines möglichen Eintrittsdatums an:

Frau Hilal Orhan-Hanslik
hr@sw-merseburg.de