



KARRIERE.FIR.DE

Vor dem Kauf eines physischen Gutes, prüft ein Käufer es, um mögliche Fehler am Produkt zu finden und Fehlkäufe zu vermeiden. Bei einer Dienstleistung ist dies jedoch nicht möglich. Hier muss der Auftraggeber auf eine zufriedenstellende Leistung des Dienstleisters vertrauen. Auf der anderen Seite besteht für den Dienstleister keine Möglichkeit, dem Kunden die Qualität seiner Dienstleistung im Vorhinein zu zeigen. Es liegt somit für beide Seiten eine Herausforderung vor.

Um dieses Problem zu lösen, rücken Service Level Agreements immer stärker in den Fokus. Hierbei handelt es sich um Verträge, die genau darlegen, welche Leistungsstandards eine Dienstleistung erfüllen muss. Unternehmen haben meist wenig bis keine Erfahrung in der Konzeptionierung dieser und haben wenig Einblicke in Best-Practice-Ansätze. Um dieses spannende Forschungsproblem zu untersuchen, bieten wir eine

Abschlussarbeit zum Thema: „Erfolgsfaktoren bei der Gestaltung von Service Level Agreements“

Das könnten Deine Aufgaben sein:

- Identifizierung von Herausforderungen in Bezug auf Service Level Agreements
- Systematisierung und Bewertung der verschiedenen Erfolgsfaktoren
- Ableiten von Gestaltungsmöglichkeiten für Service Level Agreements
- Überprüfung der Maßnahmen mit renommierten Industrieunternehmen

Das solltest Du mitbringen:

- Du studierst Betriebswirtschaftslehre, Wirtschaftsingenieurwesen, Maschinenbau, Informatik oder ähnliches
- Du verfügst über sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Dich zeichnet eine selbstständige und engagierte wie sorgfältige und zielorientierte Arbeitsweise aus
- Du begeisterst dich für Dienstleistungsmanagement

Das kannst Du erwarten:

- Sehr gute inhaltliche Betreuung
- Einblicke in das Industrie- und Forschungsgeschäft in Zusammenarbeit mit renommierten Unternehmen
- Mitarbeit an einem praxisrelevanten und innovativen Thema
- Möglichkeit zur flexiblen Zeiteinteilung und zum eigenständigen Arbeiten

Wir sind gespannt auf Deine Bewerbung! Bewirb Dich jetzt: apply-now.fir.de

Noch Fragen? Lennardt hilft Dir gerne weiter.

Lennardt Söhngen · Dienstleistungsmanagement

Tel.: +49 177 5790292 · E-Mail: Lennardt.soehngen@fir.rwth-aachen.de

FIR e. V. an der RWTH Aachen · Campus-Boulevard 55 · 52074 Aachen