

DA / MA-Ausschreibung

FZI Forschungszentrum Informatik



Entwicklung eines Reifegradmodells für die Bewertung von Dienstleistungsqualität

Der Forschungsbereich SE (Software Engineering) am FZI bietet Dir ab sofort eine interessante Diplom- / Masterarbeit im Bereich Dienstleistungsentwicklung und Geschäftsprozesse an.

Im Rahmen des Forschungsprojektes eBusInstand werden industrielle Dienstleistungen klassifiziert und formal beschrieben. Hierbei werden in verschiedenen Szenarien mit den beteiligten Prozesspartnern verschiedene Arten von Dienstleistungstypen der industriellen Instandhaltung betrachtet. Diese kollaborativen Prozesse sind jedoch nicht einheitlich, sondern gestalten sich individuell zwischen Kunden und Lieferanten. Um Dienstleistungsprozesse vergleichen zu können hinsichtlich ihrer verschiedenen Ausprägungen wie Qualität, Kosten, Ausführungszeiten soll ein kennzahlenbasiertes Bewertungskonzept entwickelt werden. Dienstleistungsprozesse sollen formal modelliert und mit Kennzahlen versehen werden, um die Prozesse vergleichbar zu machen (Benchmarking), Rückschlüsse über ihre Qualität zu erhalten und durch ein kennzahlenbasiertes Feedback für bspw. Make-or-Buy-Entscheidungen zu evaluieren. Basierend auf Kennzahlen soll im Weiteren ein Reifegradmodell für die Bewertung von Dienstleistungsprozessen entwickelt werden, um Service Level Agreements für industrielle Dienstleistungen bzw. für die hybride Wertschöpfung zu definieren.

Ziel der Diplomarbeit/Masterarbeit ist die Entwicklung eines kennzahlenbasierten Konzeptes zur Bewertung von Dienstleistungsprozessen und die Konzeption eines Reifegradmodells. Kennzahlen sollen formal modelliert und in Geschäftsprozesse integriert werden. Ein Reifegradmodell definiert verschieden Service Level zur Bewertung von Dienstleistungsprozessen. Kennzahlen sollen Rückschlüsse auf die Vergabe von Dienstleistungen geben, die für eine interne oder externe Vergabe sprechen. Für die methodische Vorgehensweise der Diplomarbeit/Masterarbeit sollen theoretische Grundlagen und Literatur analysiert und ausgewertet werden, um darauf aufbauend eigene Konzepte zu entwickeln. Thematische Vorarbeiten und Literatur sind bereits vorhanden. Weitere Informationen im persönlichen Gespräch.

Das Projekt eBusInstand (<http://www.ebusinstand.de>)

Mit dem Förderprojekt eBusInstand fördert das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) den Einsatz von Standards und die Optimierung von eBusiness-Prozessen zu Instandhaltungsdienstleistungen. eBusiness ist im Dienstleistungsbereich noch nicht durchgängig verbreitet. Bislang fehlen dazu auf einheitlichen Standards basierende Lösungen, die harmonisierte Prozesse für Ausschreibung, Angebotsabgabe und Abwicklung ermöglichen würden. Auch gibt es nur wenig Erfahrungswerte aus der Praxis. Die Wirtschaft erwartet von der Einführung der eBusiness-Prozesse im Bereich Instandhaltung große Kosteneinsparungen und eine Vereinfachung der Zusammenarbeit zwischen der Großindustrie und ihren Lieferanten, welche in der Regel kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) sind. Diese sollen durch eBusInstand in ihrer Wettbewerbsfähigkeit gestärkt werden, indem sie von den Projektergebnissen profitieren und die im Rahmen des Projekts entwickelten Methoden und Werkzeuge anwenden.

Das FZI Forschungszentrum Informatik ist eine anwendungsorientierte Forschungseinrichtung mit Sitz in der Karlsruher Oststadt (5 Minuten vom Durlacher Tor) und enger Anbindung an die Universität Karlsruhe (TH). Es hilft Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen dabei, die neuesten Methoden und Erkenntnisse wissenschaftlicher Forschung aus Informatik, Ingenieurwissenschaften und Betriebswirtschaft in wirtschaftlichen Erfolg umzusetzen.

Erwünschtes Profil/Qualifikationen

- Erfahrung im Umgang mit Modellierungstools und Modellierungssprachen sind von Vorteil
- Spaß und Interesse an der Arbeit im Team
- Gute Kommunikationsfähigkeiten

Studiengang: • Informatik • Informationswirtschaft • Wirtschaftsingenieurwesen

Kontakt:

FZI Forschungszentrum
Informatik
Haid-und-Neu-Str. 10-14
76131 Karlsruhe

Ansprechpartner:

Dipl.-Inform. Wirt
Maik Herfurth
Software Engineering
Telefon: 0721 9654 - 566
E-Mail: herfurth@fzi.de

www.fzi.de

