

# Abschlussarbeit

## Bachelorarbeit (BA)

### Untersuchung hinsichtlich der Einsparung von Ressourcen durch die Anwendung eines Algorithmus im Bereich des Reklamationsmanagements



#### Problemstellung

Die Komplexität von Produkt- und Produktionssystemen hat vor allem im Hinblick auf den industriellen Wandel stark zugenommen. Dies ruft jedoch hervor, dass auch die daran geknüpften Informationen weitaus mannigfaltiger geworden sind. Ein Beispiel hierfür bietet das Reklamationsmanagement, welches mit enormen Informationsflüssen aus der Nutzungsphase umzugehen hat. Um dieser Aufgabe gewachsen zu sein, greifen viele Unternehmen auf Methoden und Softwaresysteme. Diese setzen aktuell jedoch noch eine manuelle Verarbeitung der genannten Informationsflüsse voraus und kommen daher bereits an ihre Grenzen. Es bedarf demnach neuen Ansätzen, bspw. Algorithmen, welche die Informationsflüsse automatisiert verarbeiten und dadurch Ressourcen einsparen. Wie hoch diese Einsparung sein kann, soll an einem durch das FG ProQ entwickelten Algorithmus untersucht werden.



#### Ihre Aufgaben

- Darlegung anhand der Wissenschaft und Technik, warum es heutzutage notwendig wird, Ressourcen (darunter z.B. Zeit, Personal, Kosten) einzusparen oder zielorientierter zu nutzen.
- Erfassung des Ist-Zustandes eines Unternehmens (IST 1) im Umgang mit Reklamationen im Hinblick auf deren Ressourceneinsatz - Selbstständige Akquirierung des Unternehmens.
- Anwendung eines Algorithmus zum Umgang mit Reklamationen und Erfassung des Ressourceneinsatzes (IST 2) - Algorithmus wird gestellt.
- Untersuchung hinsichtlich der Einsparung von Ressourcen durch einen sinnvollen IST 1 / IST 2 Vergleich.



#### Ihr Profil

- Bachelorstudium: Sicherheitstechnik o.ä.
- Zuverlässigkeit und Genauigkeit bei der Arbeit.
- Kommunikationsbereitschaft
- Hohe Selbständigkeit und Eigeninitiative.
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift.
- Kenntnisse im Bereich der Ressourcenplanung sind wünschenswert.
- Office Kenntnisse werden vorausgesetzt.

Sollten wir Ihr Interesse geweckt haben, freuen wir uns, Sie kennenzulernen.



#### Kontaktieren Sie uns!

Ansprechpartner: Marius Heinrichsmeyer

 [heinrichsmeyer@uni-wuppertal.de](mailto:heinrichsmeyer@uni-wuppertal.de)

 +49 (0) 202 / 439-3260

