

# „Es ist nicht genug zu wissen, man muss auch anwenden“

Die Samhammer AG ist ein seit über 20 Jahren erfolgreiches und stetig wachsendes mittelständisches Unternehmen für professionelle Helpdesk Services und Servicesoftware. So nutzen wir den Wachstumsmarkt des Dienstleistungssektors im nationalen und internationalen Umfeld. Ganz nach unserer Vision „Mit Service Menschen begeistern“ bieten wir unseren Kunden umfassende Lösungen zur Optimierung von Serviceprozessen.

## Bachelor- oder Masterarbeit Thema „Entwicklung eines internetgestützten Serviceportals“

### Hintergrund

Die Samhammer AG führt eine Studie zur Erhebung des Servicegrads deutscher Industrieunternehmen durch. Hierbei soll insbesondere die Serviceorientierung und die Kundenfreundlichkeit der Unternehmen evaluiert werden. Die Ergebnisse der Studie geben den teilnehmenden Unternehmen einen Status zur Ausprägung Ihres Servicegrads sowie Aufschluss darüber, inwieweit Sie Weiterentwicklung Ihres Servicegedanken fördern. Die Studie wird nicht in Papierform erstellt/durchgeführt, sondern über das o.g. Serviceportal.

### Ihre Aufgabe

Gegenstand der Abschlussarbeit ist zum einen die Erstellung eines Fragenkatalogs, welcher die Qualität der Serviceleistungen operationalisiert. Kriterien hierfür sind beispielsweise Erreichbarkeit, Kommunikation oder Lösungsverständnis. Das von der Samhammer AG entwickelte Service-Modell bildet die theoretische Grundlage der Arbeit. Zum anderen ist der praktische Schwerpunkt der Abschlussarbeit die Entwicklung einer webbasierten Software in PHP, die mit den erforderlichen Komponenten implementiert wird sowie im Testing der Funktionen und der Dokumentation der Vorgehensweise.

Ziel des implementierten Serviceportals ist, dass die teilnehmenden Unternehmen sich auf dem Portal registrieren und anhand der hinterlegten standardisierten Fragen ihr Serviceprofil ermitteln können. Die Datenerhebung erfolgt entweder via Selbsteingabe durch das Unternehmen oder wird durch unser Service Center durchgeführt und in die Software übermittelt, wodurch als Ergebnis ein Bericht über den Servicegrad automatisiert erstellt wird. Eine fachkundige Betreuung seitens der Samhammer AG ist gewährleistet.

### Ihr Profil

Für diese Abschlussarbeit suchen wir Studierende der Fachrichtung Wirtschaftsinformatik mit (Interessens-)Schwerpunkt im Service Management oder eine vergleichbare Studienrichtung. Sehr gute Programmierkenntnisse in PHP sind erforderlich.

# „Es ist nicht genug zu wollen, man muss auch tun“

*Johann Wolfgang von Goethe*

### Die wichtigsten Eckdaten zum Stellenangebot

- Beginn: Oktober 2010
- Bewerbungsfrist: 15.08.2010
- Dauer: 3-4 Monate
- Vergütung: Prämie nach Benotung

**Wir freuen uns auf Ihre Bewerbungsunterlagen!**



Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung. Bitte senden Sie diese (auch online) an:

Samhammer AG  
Frau Ivetta Hellendoorn  
Zur Kesselschmiede 3  
92637 Weiden  
karriere@samhammer.de  
0961 38 939-0

**SAMHAMMER AG**  
Mit Service Menschen begeistern