



Die produzierende Industrie steht unter zunehmendem Wettbewerbsdruck, welchem nicht mehr nur durch neue Produktentwicklungen begegnet werden kann. Eine positive Kundenwahrnehmung wird stetig wichtiger und zwingt Unternehmen, ihre Kunden gezielt zu fokussieren. Dazu ist es jedoch notwendig, alle Interaktionen mit dem Kunden während dessen Leistungsnutzung, der sogenannten Customer-Journey, gezielt zu gestalten. Unternehmen ist jedoch oft nicht bewusst, wo sie in Kontakt mit Kunden sind.

Deshalb bieten wir ab sofort die Möglichkeit der Erstellung einer

## Bachelor-/Masterarbeit zum Thema ,Referenzprozess einer Customer-Journey in der produzierenden Industrie‘

### Ihre Aufgaben

- Einarbeitung in die Grundlagen der Customer-Journey, Kundeninteraktionen und Kontaktpunkte,
- Identifizierung relevanter Customer-Journeys in den Bereichen Produkt, Industrielle und digitale Dienstleistung,
- Gestaltung eines Referenzprozesses für Kundeninteraktionen in einer Customer-Journey in der produzierenden Industrie.

### Ihr Profil

- Studierende\*r aus den Bereichen Maschinen- oder Wirtschaftsingenieurwesen, Wirtschaftswissenschaften nach Absprache ebenfalls möglich,
- sehr gute Deutsch(Level-C2)- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift,
- sicherer Umgang mit MS-Office-Anwendungen,
- engagierte und selbständige Arbeitsweise.

### Wir bieten Ihnen

- Interessante und anspruchsvolle Aufgaben,
- die Möglichkeit zu praxisnahem Wissenserwerb,
- Kontakt zu renommierten Unternehmen,
- die Möglichkeit zu flexibler Zeiteinteilung und eigenständigem Arbeiten,
- Betreuung im Rahmen eines agilen Projektmanagements mit 2-wöchigen Sprints, falls gewünscht.

### Ansprechpartner:

Maximilian Schacht, M.Sc.  
Telefon: +49 241 47705-207  
E-Mail: Maximilian.Schacht@fir.rwth-aachen.de

**Bitte schicken Sie bei Interesse Ihre Unterlagen (kurzes Anschreiben, Lebenslauf, Zeugnisse, aktueller Auszug des Notenspiegels) in digitaler Form an die angegebene E-Mail-Adresse.**