

In dieser Rubrik stellt DER WIRTSCHAFTSINGENIEUR die besten Diplomarbeiten am Institut für Wirtschafts- und Betriebswissenschaften (IWB) bzw. am Institut für Baubetrieb und Bauwirtschaft an der TU Graz vor. Alle Diplomarbeiten werden von Studenten unter fachlicher Betreuung eines Universitätsassistenten in Form von Industriearbeiten direkt in den Unternehmungen abgewickelt.

Joseph Peter MIKLAUTZ:

## U-Bahn-Bau in Österreich — Überblick und Bauverfahren mit Darstellung einiger spezieller Bauweisen

Betreuung: Dipl.-Ing. Christian Benque

Die Diplomarbeit gliedert sich in zwei Teile:  
A) Planung und Abwicklung  
B) Baumethoden.

Im Abschnitt A werden nach einem kurzen geschichtlichen Überblick die einzelnen Planungsstufen und deren Verkettung mit den erforderlichen Baugenehmigungsverfahren behandelt. Außerdem wird noch auf die Problematik der Ausschreibung, der Vergabe und der Abrechnung eingegangen sowie auf die Abwicklung und Organisation dieses Problemkreises. Den Abschluß

dieses Kapitels bildet ein kurzer Abschnitt über die für den Bau einer U-Bahn notwendigen Vorarbeiten baulicher und technischer Natur.

Der Abschnitt B beginnt mit der Beschreibung der wesentlichen beim Wiener U-Bahn-Bau eingesetzten Baumethoden (Offene — Geschlossene Bauweisen). Danach wird versucht, für die einzelnen Bauverfahren und die dabei benötigten Geräte, Auswahlkriterien anzugeben.

Die Bauhilfsmaßnahmen (Wasserhaltung

— Druckluftarbeiten), welche zur Errichtung eines Bauwerks im Grundwasserbereich notwendig sind, bilden den nächsten Teil der Diplomarbeit.

Zum Abschluß der Arbeit werden noch einige spezielle Bauweisen beschrieben. Es sind dies:

- Schlitzwandarbeiten mit Hilfe einer Schlitzwandfräse
- Bohrpfahlarbeiten
- Spritzbeton: Technologie, Herstellung und Verarbeitung.

Hartwin HAGEN

## Marktanalyse zur Gestaltung des Lieferservice

Betreuung: Dipl.-Ing.Dr.techn. Rupert Hasenöhr

Zielsetzung der Arbeit war die Schaffung von Grundlagen zur Gestaltung des Lieferservice. Dazu sollte der Begriff Lieferservice geklärt werden und der Lieferservice in ein System operationalisierbarer Elemente zerlegt werden.

Zuerst wurde der bei der Firma gebotene Lieferservice anhand einer unternehmensinternen Untersuchung analysiert. Darauf aufbauend, sollten die Bedürfnisse der Kunden in bezug auf servicerelevante Aspekte festgestellt werden. Bei zwei Sparten wurde als Erhebungsmethode die persönliche Befragung gewählt. Bei der dritten Sparte wurde eine telefonische Befragung durchgeführt; ergänzend dazu wurden Meinungen der Außendienstmitarbeiter eingeholt. Die Kunden sollten die 7 Lieferantenmerkmale

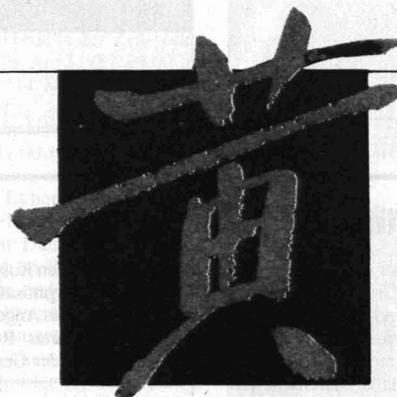
- Produktqualität
- Preis
- Lieferservice
- Unternehmensimage
- Entfernung zum Lieferanten
- Möglichkeit von Gegengeschäften
- Lieferland

im Hinblick auf die Kaufentscheidung nach Bedeutung und nach Zufriedenheit beurteilen. Daraus wurden den Merkmalen Potentiale zugeordnet. Spartenunabhängig wies der Lieferservice das höchste bzw. zweithöchste Potential der untersuchten marketingrelevanten Instrumente auf.

Schließlich beurteilten Kunden die Bedeutung verschiedener Lieferserviceelemente und bewerteten die Serviceleistungen nach Zufriedenheit, woraufhin den Merkmalen wiederum Potentiale zugewiesen werden konnten. Abschließend wurde ein Vergleich des derzeitigen Serviceangebotes zu

demjenigen der wichtigsten Mitbewerber angestrengt. Auf den Erkenntnissen aus unternehmungsexterner und -interner Un-

tersuchung wurden die Serviceelemente konkretisiert und in das Lieferservice-Gesamtsystem eingebettet.



Kisuaheli neumix dok barcmoq  
hofella queju vinrey. Esni uz be  
loar, Neukifa in lenim dade sal.  
ron wubei, havalta es schekra  
Holla gefeph luss mek schy k

*für Insider*  
WERNER MORTH Ges.m.b.H.  
WERBEAGENTUR

A-8041 Graz, Raiffeisenstraße 118-120 Tel. (0316) 44 5 19-44 6 14, Telex 31-2662  
A-1190 Wien, Pressehaus, Muthgasse 2 Tel. (0222) 36 01-491