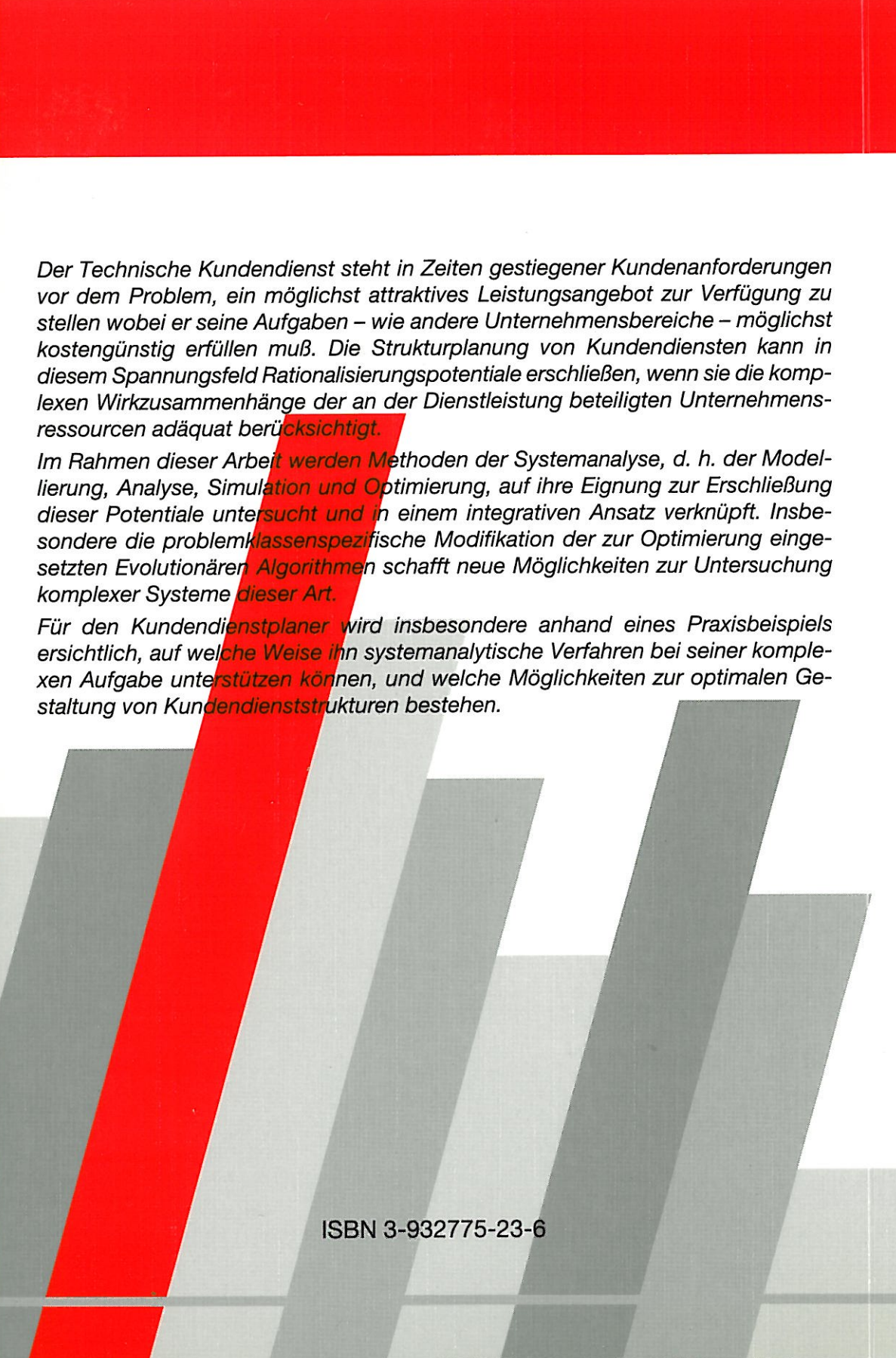




*Der Technische Kundendienst steht in Zeiten gesteigerter Kundenanforderungen vor dem Problem, ein möglichst attraktives Leistungsangebot zur Verfügung zu stellen wobei er seine Aufgaben – wie andere Unternehmensbereiche – möglichst kostengünstig erfüllen muß. Die Strukturplanung von Kundendiensten kann in diesem Spannungsfeld Rationalisierungspotentiale erschließen, wenn sie die komplexen Wirkzusammenhänge der an der Dienstleistung beteiligten Unternehmensressourcen adäquat berücksichtigt.*

*Im Rahmen dieser Arbeit werden Methoden der Systemanalyse, d. h. der Modellierung, Analyse, Simulation und Optimierung, auf ihre Eignung zur Erschließung dieser Potentiale untersucht und in einem integrativen Ansatz verknüpft. Insbesondere die problemklassenspezifische Modifikation der zur Optimierung eingesetzten Evolutionären Algorithmen schafft neue Möglichkeiten zur Untersuchung komplexer Systeme dieser Art.*

*Für den Kundendienstplaner wird insbesondere anhand eines Praxisbeispiels ersichtlich, auf welche Weise ihn systemanalytische Verfahren bei seiner komplexen Aufgabe unterstützen können, und welche Möglichkeiten zur optimalen Gestaltung von Kundendienststrukturen bestehen.*