

# I. Konzepte und Instrumente für eine servicegerechte und wirtschaftliche Marktversorgung

Analyse und Management des Kundenservice von <i>Frank-Dieter Dorloff</i> .....	19
Servicesicherung und Kostensenkung durch Logistik von <i>Jürgen Diercks</i> .....	39
Integrierte Auftragsabwicklung von <i>Rolf Huppert</i> .....	55
Überlegungen und Erfahrungen beim Aufbau einer Vertriebsgesellschaft in den USA von <i>Paul Roth</i> .....	73