



# **Managementwissen für Studium und Praxis**

Herausgegeben von  
**Professor Dr. Dietmar Dorn und  
Professor Dr. Rainer Fischbach**

## **Bisher erschienene Werke:**

- Bontrup, Volkswirtschaftslehre  
Bradtke, Mathematische Grundlagen für Ökonomen  
Busse, Betriebliche Finanzwirtschaft, 4. Auflage  
Clausius, Betriebswirtschaftslehre I  
Dorn · Fischbach, Volkswirtschaftslehre II, 2. Auflage  
Fischbach, Volkswirtschaftslehre I, 10. Auflage  
Fank, Informationsmanagement  
Frodl, Dienstleistungslogistik  
Hardt, Kostenmanagement  
Koch, Marktforschung, 2. Auflage  
Kreis, Betriebswirtschaftslehre, Band I, 5. Auflage  
Kreis, Betriebswirtschaftslehre, Band II, 5. Auflage  
Kreis, Betriebswirtschaftslehre, Band III, 5. Auflage  
Lebefromm, Controlling – Einführung mit Beispielen  
aus SAP®/R3®  
Lebefromm, Produktionsmanagement, 3. Auflage  
Mensch, Kosten-Controlling  
Piontek, Controlling  
Piontek, Global Sourcing  
Scharnbacher · Kiefer, Kundenzufriedenheit  
Steger, Kosten- und Leistungsrechnung

# Dienstleistungs- logistik

Information, Kommunikation,  
Daten, Dokumente:  
Zur richtigen Zeit, am richtigen Ort

Von

Dr. rer. pol. Andreas Frodl

80 Abbildungen und 60 Tabellen

R. Oldenbourg Verlag München Wien

Für Anja

**Die Deutsche Bibliothek - CIP-Einheitsaufnahme**

**Frodl, Andreas:**

Dienstleistungslogistik : Information, Kommunikation, Daten,  
Dokumente : zur richtigen Zeit, am richtigen Ort ; mit 60 Tabellen /  
von Andreas Frodl. – München ; Wien : Oldenbourg, 1998  
(Managementwissen für Studium und Praxis)  
ISBN 3-486-24433-7

© 1998 R. Oldenbourg Verlag  
Rosenheimer Straße 145, D-81671 München  
Telefon: (089) 45051-0, Internet: <http://www.oldenbourg.de>

Das Werk einschließlich aller Abbildungen ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Bearbeitung in elektronischen Systemen.

Gedruckt auf säure- und chlorfreiem Papier  
Gesamtherstellung: Druckhaus „Thomas Müntzer“ GmbH, Bad Langensalza

ISBN 3-486-24433-7