



2001, X, 230 S. 35 Abb.

#### Printed book

Softcover

[1]54,99 € (D) | 56,53 € (A) | CHF  
61,00

#### eBook

[2]33,26 € (D) | 33,26 € (A) | CHF  
47,63

Available from your library or  
[springer.com/shop](http://springer.com/shop)

F. Puppe, S. Ziegler, U. Martin, J. Hupp

# Wissensbasierte Diagnosesysteme im Service- Support

Konzepte und Erfahrungen

- **Umsetzung wissensbasierter Systeme in die Praxis**
- **Neue Strategien für den Service-Support**
- **Mit Erfahrungsberichten**

Industriepraktiker, Informatiker und Soziologen berichten über ihre Konzepte und Erfahrungen bei der Entwicklung und dem Einsatz wissensbasierter Diagnosesysteme im Service-Support. Dabei wird Fachwissen zur Lösung von Kundenproblemen formalisiert und ggf. mit elektronisch bereits vorhandenen Dokumenten wie z.B. Handbüchern verknüpft. Je nach betrieblicher Situation können Kunden so direkt über das Internet oder über die Hotline eines Intranets bei der Fehlerbehebung unterstützt werden. Der Hauptaufwand besteht in der Entwicklung und Pflege der Wissensbasis. Um ihn zu verringern, werden eine Reihe bekannter und neuer Strategien vorgestellt. Dazu gehören Wissensformalisierungsmuster, Wissensmodularisierung durch kooperierende Diagnoseagenten, Selbstakquisition und begrenzte Systemeinsätze zur betrieblichen Einführung. Die beigelegte CD-ROM enthält zwei Tutorials und eine Demo-Version des Diagnostik-Shellbaukastens D3, mit der die Leser mühelos selber Prototypen entwickeln können.

Order online at [springer.com](http://springer.com) / or for the Americas call (toll free) 1-800-SPRINGER / or email us at: [customerservice@springernature.com](mailto:customerservice@springernature.com). / For outside the Americas call +49 (0) 6221-345-4301 / or email us at: [customerservice@springernature.com](mailto:customerservice@springernature.com).

The first € price and the £ and \$ price are net prices, subject to local VAT. Prices indicated with [1] include VAT for books; the €(D) includes 7% for Germany, the €(A) includes 10% for Austria. Prices indicated with [2] include VAT for electronic products; 19% for Germany, 20% for Austria. All prices exclusive of carriage charges. Prices and other details are subject to change without notice. All errors and omissions excepted. [3] No discount for MyCopy.

