

## AUFKOMMEN-ABARBEITUNGS-MODELL

Die Performance eines technischen Supports wird beeinflusst von den beiden „Polen“

- Anfrage-Aufkommen
- Anfrage-Abarbeitung

Das Aufkommen-Abarbeitungs-Modell beinhaltet alle beeinflussenden Faktoren. Die entsprechenden Audit-Ergebnisse aus derzeit 273 Einzelkriterien ergeben eine Bewertung des Standes der Faktoren.

