


















## AUFKOMMEN-ABARBEITUNGS-MODELL mit beispielhaften Ergebnissen

Die Performance des technischen Supports ist beeinflusst von den beiden „Polen“

- Anfrage-Aufkommen
- Anfrage-Abarbeitung.

Unser Aufkommen-Abarbeitungs-Modell beinhaltet alle beeinflussenden Faktoren. Die entsprechenden Audit-Ergebnisse (derzeit 201 Einzelkriterien) ergeben eine Bewertung des Standes der beeinflussenden Faktoren.

AUFKOMMEN		ABARBEITUNG	
QUANTITÄT			
Produkt: Qualität (Bugs)			
Produkt: Anwendungsfreundlichkeit			
Vorbeugende Informationspolitik			
Selbsthilfeangebote durch Hersteller			
Selbsthilfebereitschaft Kunde			
Erwartungshaltung Kunde			
Auslieferungsmodalitäten			
Anzahl zu supportender Installationen			
KOMPLEXITÄT			

### HANDLUNGSBEDARF

	gering
	mittel
	hoch
	sehr hoch