

Abb. 58: Welche der folgenden Schlüsselindikatoren (KPI's) werden von der Mehrheit Ihrer Kunden zur Kontrolle der Dienstleistungen angewendet? (Häufigkeiten der Antworten in Prozent)

■ (sehr) schwache Bedeutung
 ■ mittlere Bedeutung
 ■ (sehr) starke Bedeutung

Abb. 59: Wie wird sich die Bedeutung dieser Schlüsselindikatoren (KPI's) in den kommenden drei Jahren verändern? (Häufigkeiten der Antworten in Prozent, ausgenommen «gleichbleibende Bedeutung»)

■ (stark) abnehmend
 ■ (stark) zunehmend

