

Telekommunikation

Aktuelle Entscheiderbefragung

: Markttrends

Netzausbau, Cloud Computing

: Investitionsziele

Mobile Dienste, IT, Service

: Benchmarking

Neue Geschäftsfelder, Web 2.0

B11-1160

Vorwort	3
----------------	---

Executive Summary

_ Innovative Servicepartner	4
-----------------------------	---

Befragungsergebnisse

_ Fortschritt mit Tempo	7
-------------------------	---

_ Stärkung von Vertrieb und Service	12
-------------------------------------	----

_ Aufbau neuer Geschäftsfelder	17
--------------------------------	----

_ Strategie: Service und Qualität	21
-----------------------------------	----

_ Investitionen in Prozesse und IT	25
------------------------------------	----

Glossar	30
----------------	----