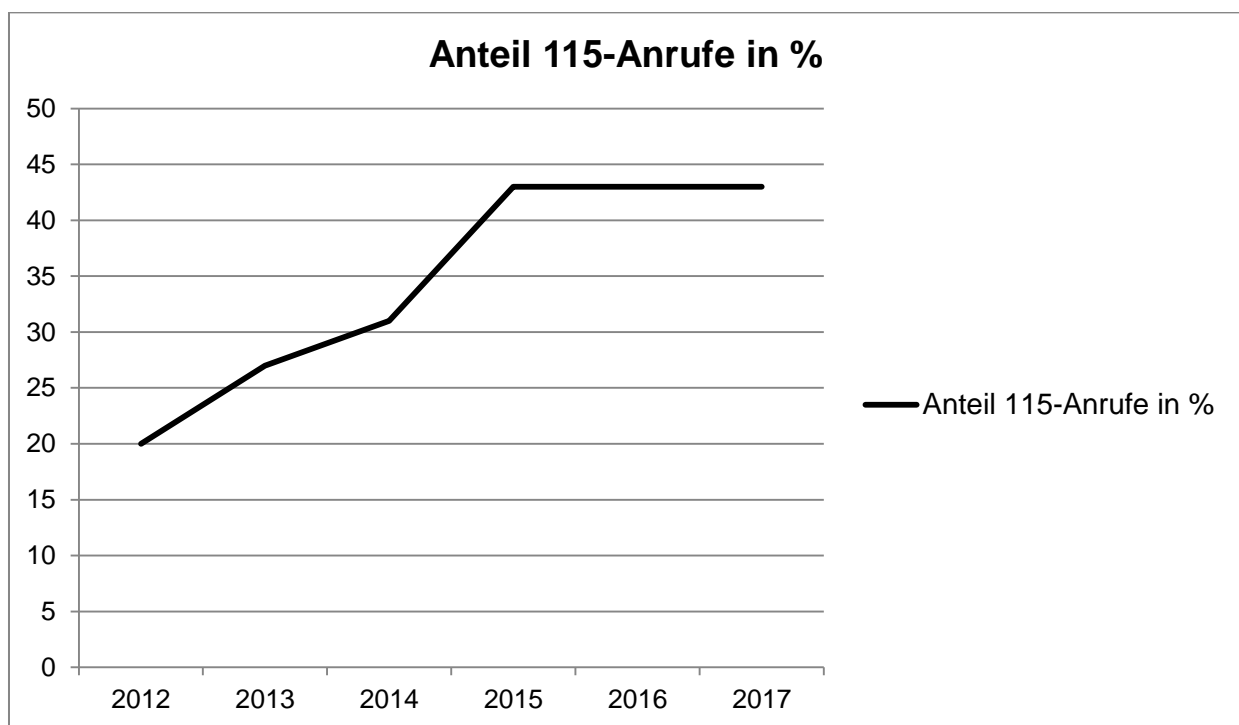


Anrufentwicklung im Servicecenter seit 2012

	2012¹	2013	2014	2015	2016	2017²
115-Anrufe	18.288	33.087	35.783	51.490	49.574	42.768
488-Verbund-Anrufe	74.965	87.851	80.726	68.414	66.854	55.615
Anrufe gesamt	93.253	120.938	116.509	119.904	116.428	98.383
Anteil 115-Anrufe in %	20	27	31	43	43	43



¹ Februar – Dezember 2012

² Januar – Oktober 2017