

- IT-SM könnte Leistungen absichern helfen
- Schafft Verbindlichkeit
- Abgrenzung bei der Outsourcing?
- Kampf mit dem Wettbewerb
- Produkte, Lösungen, IT Integration, IT Betrieb
- Adaption an GF
- Auffregungsmessung?
- Responsibility Partner - ?
- SLA-Konkretionen?

IT-Service-Management

Kundenhäuser

- Prod. Information**
 - ITK. was nicht selbst bekannt
 - bei in der Lage Dienstleistungsfeld erkennen
 - IT wird geschäftskritisch - ohne Zweifel
- Grundsätzlich**
 - ITSM untersteht Prozesse
 - Unterstützung bei d. Zukunftsaussicht
 - ITSM \rightarrow KSM
 - stark unterschiedliche Betrachtung
 - Leichter Effizienzsteigerung über effiziente IT-Einstellung
- Verwaltung**
 - ITSM als Teilfunktion - ITSM als Aufgaben
 - ITSM fördert das Management und trennt Vorwahr
 - Schafft Kostentransparenz
- IT-Abteilung**
 - Chance zur Leistungsdefinition
 - Schafft Verbindlichkeit
 - Bringt IT auf Agenda

Kundenkassen

- IT $\frac{1}{100}$ der Kunden
- IT für Prozesseffizienz
 - Neue Kernanwendung in Arbeit
 - Weitere Digitalisierung
- Neue Anforderungen aus eGX
 - Was kommt da wirklich
 - Wird der Schlüssel für neue Fkt. sein
- Wettbewerb und IT-Einsatz steigern
 - 24/7 wird voll und ganz eingeführt werden
 - am IT-Anfall bringt viele neue Risiko-Probleme