

## Früher: Break/Fix-Modell

✘ Unternehmenskunde meldet einen IT-Störfall



✘ IT-Dienstleister fährt zum Kunden, um den Fehler zu beheben



✘ Unternehmenskunde meldet Datenverlust



✘ IT-Dienstleister muss prüfen, ob es eine Datensicherung gibt und dann versuchen, die Daten wiederherzustellen

✘ IT-Dienstleister rechnet die einzelne Dienstleistung ab. **Je länger der IT-Dienstleister für die Behebung benötigt, desto mehr kann er in Rechnung stellen. Es kommt häufig zu Diskussionen** zwischen Kunde und IT-Dienstleister.

## Heute: Managed Services



- ✔ Der Unternehmenskunde zahlt dem IT-Dienstleister einen festen monatlichen Preis
- ✔ Der IT-Dienstleister ist für einen Teil der Unternehmens-IT vertraglich verantwortlich
- ✔ Er tut somit alles, damit es nicht zu einem Störfall kommt
- ✔ Der Kunde hat Risiken minimiert und planbare Kosten
- ✔ Preis-Diskussionen gibt es nicht mehr

