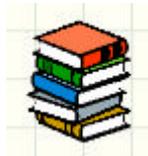


Der IT-Serviceprozess ist eine Kombination aus Produktion und Verbrauch, an dem Anbieter und Abnehmer gleichzeitig teilnehmen. Daraus resultiert eine besondere Herausforderung an die Sicherstellung einer hohen Qualität.



Unter Qualität versteht man die Gesamtheit der Eigenschaften und Kennzeichen eines Produkts bzw. eines Service, die zur Erfüllung der festgelegten oder selbstverständlichen Bedürfnisse wichtig ist (ISO-402).

