Základné charakteristiky produktov

1. vývoj produktu (počiatočná fáza, kde je produkt vyvíjaný a testovaný)

2. uvedenie na trh (produkt sa začína predávať)

3. rast (produkt sa stáva známym a začína sa predávať vo väčšiom objeme)

4. zrelosť (produkt maberie na popularite a ludia sa o nom oboznamia)

5. pokles (vznik konkurencie, menší záujem ludí)

Služba

Slúžy na nehmotný produkt

Su:

Služby pre spotrebiteľov (služby su určené jednotlivcom a majú priamy vpliv na ich každodeň. život)

Služba pre podniky (služby pre firmy a organizácie, aby podporil ich obchodné procesy a pomáhal im dosahovať podnikateľské ciele)

Veľkoobchodné a distribučné služby (činnosti, kt. podporujú výmenu tovarov medzi výrobcami a spotrebiteľmi, ako je doprava, skladovanie, balenie a predaj)

Kvalita služby

Kvalita sa môže ovplivniť spokojnosť zákazníka. Meria sa podľa:

Rýchlsť a efektivita (ako rýchlo sa to spravý)

Prefesionálnosť personálu (ako sú zamestnanci školení,)

Dostupnosť a spoľahlivosť

Dostupnosť a spoľahlivosť

Zákaznícka podpora

Vyzvy v oblasti služieb

Nezmerateľnosť kvality (ťažšie hodnotiteľné ako produkty a môže byť ovplyvnení náladov)

Závislosť od personálu (kvalita je silne závislá na zamestnancoch, ich schopnosti a motivácií)

Technologické výzvy (pre poskytovateľov online laebo digitálnych služieb je dôležité zabezpečiž vysokú dostupnosť a spoľahlivosť služieb, čo môže byť náročné)

IKT služby

Informačné a komunikačné technologické služby

Charakteristika IKT služieb

Technologická podpora (pomoc pri inštalácii, údržbe a optimalizácii technológií)

Zabezpečenie a ochrana údajov (ochrana dát, kyberbezpečnosť)

Riešenie pre komunikáciu

Neustála inovácia

Klasifikácia IKT služieb

Cloudové služby

IaaS (servery, uložiská)  
 PaaS  
 SaaS

Správa sietí a infraštruktúry

Správa sieti  
 zabezpečenie sietí  
 správa serverov

Oblasť vývoja softvéru

Vývoj softvéru na mieru  
 webový vývoj  
 vývoj mobilných/PC aplikácií

Bezpečnostné služby

Kybernetická bezpečnosť  
 šifrovanie a ochrana dát  
 bezpečnostné audity (testovanie a vyhodnocovanie zraniteľnosti v sys. organizácie)

Technická podpora a IT poradenstvo

Helpdesk a podpora  
 IT poradenstvo

Dátové služby a analýzi

Big data  
 business inteligence  
 prediktívna analýza