Key resources:  
  
Menselijke Middelen:  
IT-support medewerkers  
Netwerkbeheerders  
Servicedeskmedewerkers  
Projectmanagers  
Accountmanagers  
IT-security specialisten  
  
Technische Middelen:  
Helpdesk software  
Remote support tools  
Netwerk monitoring software  
Documentatie en kennisbanken   
Automatiseringstools  
  
Fysieke Middelen:  
Datacenters & servers  
Werkplekken en callcenters  
Bekabeling en infrastructuur   
Back-up en redundante systemen  
  
  
Financiële Middelen:  
Investeringen in IT-infrastructuur  
Budget voor training en certificeringen  
Abonnementen op IT-tools en software  
Onderhoudscontracten en SLA’s  
  
Kennis & Intellectueel Eigendom (Intellectual Resources):  
  
Geschoolde medewerker  
Bedrijfsprocedures en best practices   
Database met veelvoorkomende problemen   
Unieke service-aanpak