

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Abhängigkeit [Dependency]	Die direkte oder indirekte wechselseitige Beziehung, auf die sich Prozesse oder Aktivitäten stützen.
Abnahme [Acceptance]	Formale Vereinbarung, dass ein IT Service , ein Prozess , ein Plan oder ein anderes Lieferergebnis vollständig, genau und zuverlässig ist und den dafür angegebenen Anforderungen gerecht wird. Vor der Abnahme erfolgen in der Regel Evaluations oder Tests. Häufig ist eine Abnahme für den Übergang zur nächsten Phase eines Projekts oder Prozesses erforderlich. Siehe Serviceabnahmekriterien .
Abschluss [Closure]	(Service Operation) Ändern des Status eines Incident , Problems , Change etc. in „Geschlossen“.
Abschreibung [Depreciation]	(Service Strategy) Eine Maßnahme in Bezug auf die Wertminderung eines Asset im Laufe der Asset-Lebensdauer. Diese basiert auf der Abnutzung, dem Verbrauch oder einer anderen Minderung des nutzbaren ökonomischen Werts.
Abweichung [Variance]	Der Unterschied zwischen einem geplanten und dem tatsächlich gemessenen Wert. Der Begriff ist vor allem im Financial Management , Capacity Management und Service Level Management gebräuchlich, kann jedoch auch in jedem anderen Bereich verwendet werden, in dem mit Plänen gearbeitet wird.
Access Management [Access Management]	(Service Operation) Der Prozess , der für die Zulassung der Nutzung von IT Services , Daten und anderen Assets durch Anwender verantwortlich ist. Das Access Management bietet Unterstützung beim Schutz der Vertraulichkeit , Integrität und Verfügbarkeit von Assets , indem sichergestellt wird, dass nur berechnigte Anwender auf die jeweiligen Assets zugreifen oder Änderungen an diesen vornehmen können. Das Access Management kann auch als Berechtigungs-Management oder Identitäts-Management (Identity Management) bezeichnet werden.
Account Manager [Account Manager]	(Service Strategy) Eine Rolle mit vielen Parallelen zum Business Relationship Manager , bei der jedoch verstärkt kommerzielle Aspekte einbezogen werden. Wird häufig bei Abläufen in Verbindung mit externen Kunden eingesetzt.
Akkreditiert [Accredited]	Offiziell zur Übernahme einer Rolle autorisiert. Eine akkreditierte Organisation kann beispielsweise dazu berechnigt sein, Schulungen anzubieten oder Audits durchzuführen.
Aktives Monitoring (Aktive Überwachung) [Active Monitoring]	(Service Operation) Monitoring eines Configuration Item oder eines IT Service , bei dem eine automatisierte und regelmäßige Prüfung zur Feststellung des aktuellen Status vorgenommen wird. Siehe Passives Monitoring .
Aktivität [Activity]	Eine Gruppe von Aktionen, anhand derer ein bestimmtes Ergebnis erzielt werden soll. Aktivitäten werden in der Regel als Teil von Prozessen oder Plänen definiert und als Verfahren dokumentiert.
Alarm [Alert]	(Service Operation) Eine Warnung, dass ein Grenzwert erreicht oder eine Änderung vorgenommen wurde bzw. dass ein Ausfall aufgetreten ist. Ein Alarm wird häufig über System Management Tools erstellt und verwaltet; die Verwaltung erfolgt im Event Management Prozess .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Allmähliche Wiederherstellung [Gradual Recovery]	(Service Design) Eine Wiederherstellungsoption , die auch als „Cold Standby“ bezeichnet wird. Dabei erfolgt die Wiederherstellung des IT Service in einem Zeitraum von mehr als 72 Stunden. Bei der allmählichen Wiederherstellung werden in der Regel bewegliche oder feste Anlagen eingesetzt, die über eine Umgebungsunterstützung und Netzwerkkonnektivität, allerdings über keine Computersysteme verfügen. Die Installation der Hardware und Software erfolgt im Rahmen des IT Service Continuity Plans .
Analyse der zugrunde liegenden Ursache (Root Cause Analysis, RCA) [Root Cause Analysis (RCA)]	(Service Operation) Eine Aktivität , die die zugrunde liegende Ursache eines Incident oder Problems identifiziert. Die RCA konzentriert sich in der Regel auf Ausfälle in der IT-Infrastruktur . Siehe Serviceausfallanalyse .
Analytisches Modelling [Analytical Modelling]	(Service Strategy) (Service Design) (Continual Service Improvement) Eine Technik, die mathematische Modelle einsetzt, um das Verhalten eines Configuration Item oder IT Service zu prognostizieren. Analytische Modelle werden häufig im Capacity Management und Availability Management eingesetzt. Siehe Modelling .
Anforderung [Requirement]	(Service Design) Die formale Formulierung dessen, was benötigt wird. Zum Beispiel eine Service Level Anforderung , eine Projektanforderung oder die Anforderung der erforderlichen Lieferergebnisse für einen Prozess . Siehe Statement of Requirements .
Anlagenaktivierung [Capitalization]	(Service Strategy) Identifizieren umfassender Kosten als Kapital, auch wenn kein Asset erworben wird. Dient dem Zweck, die Auswirkungen der Kosten über mehrere Kostenrechnungszeiträume hinweg zu verteilen. Das häufigste Beispiel dafür ist die Software-Entwicklung oder der Erwerb einer Softwarelizenz .
Anruf, aber 'first call' ^= 'Erstkontakt' [Call]	(Service Operation) Ein Telefonanruf von einem Anwender am Service Desk . Ein Anruf kann zu einer Erfassung eines Incident oder eines Service Request führen.
Anruftyp [Call Type]	(Service Operation) Eine Kategorie , die verwendet wird, um eine Unterscheidung zwischen den eingehenden Anforderungen an einem Service Desk zu treffen. Zu den häufigen Anruftypen gehören Incidents , Service Requests und Beschwerden .
Antwortzeit [Response Time]	Die Zeitspanne, die zur Durchführung eines Betriebsablaufs oder einer Transaktion erforderlich ist. Wird beim Capacity Management als Maß der IT-Infrastruktur-Performance verwendet und gibt beim Incident Management die Zeit an, die zur Annahme eines Anrufs oder für die Einleitung einer Diagnose verwendet wird.
Anwender [User]	Eine Person, die einen IT Service im Rahmen ihrer täglichen Aufgaben einsetzt. Anwender sind von Kunden zu unterscheiden, da manche Kunden die IT Services nicht unmittelbar nutzen.
Anwenderprofil (User Profile, UP) [User Profile (UP)]	(Service Strategy) Ein Muster , das den Bedarf eines Anwenders an IT Services wiedergibt. Jedes Anwenderprofil beinhaltet ein oder mehrere Business-Aktivitätsmuster .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Anwendung [Application]	Software, die die von einem IT Service benötigten Funktionen bereitstellt. Jede Anwendung kann Teil eines oder mehrerer IT Services sein. Eine Anwendung wird auf einem oder mehreren Servern oder Clients ausgeführt. Siehe Application Management, Anwendungsportfolio.
Anwendungsportfolio [Application Portfolio]	(Service Design) Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument, mit der bzw. dem Anwendungen während ihres gesamten Lebenszyklus verwaltet werden. Das Anwendungsportfolio enthält die wichtigsten Attribute aller Anwendungen. Das Anwendungsportfolio wird manchmal als Teil des Serviceportfolios oder als Teil des Configuration Management System implementiert.
Application Management [Application Management]	(Service Design) (Service Operation) Die Funktion, die für die Verwaltung von Anwendungen während ihres gesamten Lebenszyklus verantwortlich ist.
Application Service Provider (ASP) [Application Service Provider (ASP)]	(Service Design) Ein externer Service Provider, der IT Services mithilfe von Anwendungen bereitstellt, die in den Geschäftsräumen des Service Providers ausgeführt werden. Der Zugriff der Anwender auf diese Anwendungen erfolgt über Netzwerkverbindungen zum Service Provider.
Application Sizing (Kapazitätsermittlung für neue oder geänderte Anwendungen) [Application Sizing]	(Service Design) Die Aktivität, mit der Informationen zu den Anforderungen an die Ressourcen ermittelt werden, die für die Unterstützung einer neuen Anwendung oder für die Durchführung umfassender Changes in vorhandenen Anwendungen erforderlich sind. Das Application Sizing soll dabei sicherstellen, dass der IT Service die vereinbarten Service Level Ziele für die Kapazität und die Performance erreicht.
Arbeitsanweisung [Work Instruction]	Ein Dokument, das detaillierte Anweisungen dazu enthält, welche Schritte zum Ausführen einer Aktivität befolgt werden müssen. Eine Arbeitsanweisung enthält wesentlich mehr Details als ein Verfahrensdokument und wird nur dann erstellt, wenn sehr detaillierte Anweisungen erforderlich sind.
Architektur [Architecture]	(Service Design) Die Struktur eines Systems oder IT Service einschließlich der Beziehungen zwischen den Komponenten untereinander und der Beziehungen zur zugehörigen Umgebung. Die Architektur schließt auch Standards und Leitlinien ein, an denen sich das Design und die Entwicklung des Systems ausrichten.
Asset [Asset]	(Service Strategy) Bezeichnung für jedwede Ressource oder Fähigkeit. Die Assets eines Service Providers umfassen alle Elemente, die zur Erbringung eines Service beitragen können. Assets können folgende Typen einschließen: Management, Organisation, Prozess, Wissen, Mitarbeiter, Informationen, Anwendungen, Infrastruktur und finanzielles Kapital.
Asset Management [Asset Management]	(Service Transition) Das Asset Management ist der Prozess, der für die Verfolgung der Werte und Besitzverhältnisse in Bezug auf finanzielle Assets sowie deren Erfassung in Berichten während ihres gesamten Lebenszyklus verantwortlich ist. Das Asset Management ist Teil des umfassenden Prozesses Service Asset and Configuration Management. Siehe Asset-Register.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Asset-Register [Asset Register]	(Service Transition) Eine Liste mit Assets , in der deren Besitzverhältnisse und Werte aufgeführt sind. Das Asset-Register wird vom Asset Management verwaltet.
Attribut [Attribute]	(Service Transition) Ein Teil der Informationen zu einem Configuration Item . Beispiele dafür sind der Name, der Standort, die Versionsnummer und Kosten . Attribute von CIs werden in der Configuration Management Database (CMDB) erfasst. Siehe Beziehung .
Audit [Audit]	Formale Überprüfung und Analyse, um zu festzustellen, ob ein Standard oder ein Satz an Leitlinien eingehalten wird, ob Records korrekt sind oder ob die Ziele in Bezug auf die gewünschte Effizienz und Effektivität erreicht wurden. Ein Audit kann von internen oder externen Gruppen durchgeführt werden. Siehe Zertifizierung, Bewertung .
Ausfall [Failure]	(Service Operation) Verlust der Fähigkeiten, den Betrieb gemäß der Spezifikationen aufrechtzuerhalten oder den erforderlichen Output zu liefern. Der Begriff „Ausfall“ kann in Bezug auf IT Services, Prozesse, Aktivitäten, Configuration Items etc. verwendet werden. Ein Ausfall führt häufig zu einem Incident .
Ausfallsicherheit [Resilience]	(Service Design) Die Resistenz eines Configuration Item oder IT Service gegen Ausfälle bzw. dessen schnelle Wiederherstellbarkeit nach einem Ausfall . Zum Beispiel ein geschütztes Kabel, das auch unter hohen Belastungen funktioniert. Siehe Fehlertoleranz .
Ausfallzeit [Downtime]	(Service Design) (Service Operation) Der Zeitraum, in dem ein Configuration Item oder IT Service während der vereinbarten Servicezeit nicht verfügbar ist. Die Verfügbarkeit eines IT Service wird häufig mithilfe der vereinbarten Servicezeit und der Ausfallzeit berechnet.
Auslastung [Workload]	Die Ressourcen , die zur Bereitstellung eines identifizierbaren Teils eines IT Services erforderlich sind. Auslastungen können nach Anwendern , Anwendergruppen oder Funktionen innerhalb des IT Service kategorisiert werden. Diese Größe wird zur Unterstützung bei der Analyse und dem Management der Kapazität, Performance und Nutzung von Configuration Items und IT Services eingesetzt. Der Begriff „Auslastung“ wird gelegentlich als Synonym für Durchsatz verwendet.
Auslastungsgrad [Percentage utilisation]	(Service Design) Die Zeitdauer, während der eine Komponente über einen bestimmten Zeitraum eingesetzt wird. Wenn ein Prozessor im Zeitraum von einer Stunde 1.800 Sekunden lang arbeitet, besteht ein Auslastungsgrad von 50 %.
Auslösen [Invocation]	(Service Design) Initiierung der Schritte, die in einem Plan definiert sind. Beispielsweise das Initiieren des IT Service Continuity Plans für einen oder mehrere IT Services .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Ausnahmebericht [Exception Report]	Ein Dokument , das Details zu einem oder mehreren KPIs oder anderen wichtigen Zielen enthält, bei denen definierte Grenzwerte überschritten wurden. Beispiele dafür sind nicht eingehaltene oder gefährdete SLA-Ziele , oder eine Performance-Messgröße , die auf ein potenzielles Kapazitätsproblem hinweist.
Außerkräftsetzen [Retire]	(Service Transition) Die dauerhafte Entfernung eines IT Service oder eines anderen Configuration Item aus der Live-Umgebung . Das Außerkräftsetzen ist bei vielen Configuration Items Bestandteil des Lebenszyklus .
Auswirkung [Impact]	(Service Operation) (Service Transition) Ein Maß für die Folgen eines Incident , Problems oder Change auf die Business-Prozesse . Die Auswirkung basiert häufig darauf, inwieweit Service Levels betroffen sind. Mithilfe der Auswirkung und der Dringlichkeit erfolgt die Zuweisung einer Priorität .
Automatic Call Distribution (Automatische Anrufverteilung, ACD) [Automatic Call Distribution (ACD)]	(Service Operation) Weiterleiten eines eingehenden Telefonanrufs an die geeignetste Person innerhalb der kürzest möglichen Zeit mithilfe der Informationstechnologie . ACD wird auch als Automated Call Distribution (Automatisierte Anrufverteilung) bezeichnet.
Availability Management [Availability Management]	(Service Design) Der Prozess , der für die Definition, Analyse, Planung , Messung und Verbesserung sämtlicher Aspekte in Bezug auf die Verfügbarkeit von IT Services verantwortlich ist. Im Availability Management muss sichergestellt werden, dass die gesamte IT-Infrastruktur , sowie sämtliche Prozesse , Hilfsmittel, Rollen etc. für die vereinbarten Service Level Ziele eine entsprechende Verfügbarkeit ermöglichen.
Availability Management Information System (AMIS) [Availability Management Information System (AMIS)]	(Service Design) Ein virtueller Speicherort für sämtliche Availability Management Daten, der in der Regel an mehreren physischen Standorten abgelegt wird. Siehe Service Knowledge Management System .
Availability-Plan (Verfügbarkeitsplan) [Availability Plan]	(Service Design) Ein Plan , mit dem sichergestellt wird, dass bestehende und zukünftige Verfügbarkeitsanforderungen für IT Services unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit bereitgestellt werden können.
Backout [Back-out]	Synonym für Fehlerkorrektur .
Backup (Sicherung) [Backup]	(Service Design) (Service Operation) Kopieren von Daten zum Schutz vor Verlust der Integrität oder zur Sicherstellung der Verfügbarkeit der ursprünglichen Daten.
Balanced Scorecard [Balanced Scorecard]	(Continual Service Improvement) Ein Management-Hilfsmittel, das von Dr. Robert Kaplan (Harvard Business School) und Dr. David Norton entwickelt wurde. Mit einer Balanced Scorecard kann eine Strategie in Key Performance Indicators unterteilt werden. Anhand der Performance im Vergleich mit den KPIs wird dargestellt, wie gut die Strategie umgesetzt werden konnte. Eine Balanced Scorecard verfügt über vier Hauptbereiche, von denen jeder eine kleinere Anzahl von KPIs umfasst. Diese vier Bereiche werden mit unterschiedlichem Detaillierungsgrad innerhalb der gesamten Organisation genauer untersucht.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Barwert-Methode (Net Present Value, NPV) [Net Present Value (NPV)]	(Service Strategy) Eine Technik zur Unterstützung von Entscheidungen zu Investitionsausgaben . Der NPV vergleicht den Barzufluss mit den Barauszahlungen. Ein positiver NPV gibt eine lohnenswerte Investition an. Siehe Interne Zinsfuß-Methode , Return on Investment .
Baseline [Baseline]	(Continual Service Improvement) Eine Benchmark , die als Referenzpunkt verwendet wird. Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • Mit einer ITSM-Baseline als Ausgangspunkt können die Folgen eines Serviceverbesserungsplans gemessen werden. • Mit einer Performance Baseline können Änderungen in der Performance während der Lebensdauer eines IT Service gemessen werden. • Mit einer Configuration Management Baseline kann eine bekannte Configuration einer IT-Infrastruktur wiederhergestellt werden, wenn ein Change oder ein Release fehlschlägt.
Bedrohung [Threat]	Alles das, was eine Schwachstelle ausnutzen könnten. Jede potenzielle Ursache für einen Incident kann als Bedrohung betrachtet werden. Ein Feuer ist beispielsweise eine Bedrohung, die die Schwachstelle brennbarer Bodenverkleidungen ausnutzen könnte. Dieser Begriff wird vor allem im Information Security Management und IT Service Continuity Management eingesetzt. Er wird jedoch auch in anderen Bereichen wie dem Problem Management und dem Availability Management verwendet.
Benchmark [Benchmark]	(Continual Service Improvement) Der erfasste Zustand eines Elements zu einem bestimmten Zeitpunkt. Eine Benchmark kann für eine Configuration , einen Prozess oder einen beliebigen anderen Satz von Daten erstellt werden. Eine Benchmark kann beispielsweise in folgenden Bereichen verwendet werden: <ul style="list-style-type: none"> • Continual Service Improvement, um den Ist-Zustand beim Erzielen von Verbesserungen zu definieren • Capacity Management, um Performance-Merkmale während des normalen Betriebs zu dokumentieren Siehe Benchmarking , Baseline .
Benchmarking [Benchmarking]	(Continual Service Improvement) Vergleich einer Benchmark mit einer Baseline oder mit einer Best Practice . Der Begriff „Benchmarking“ wird auch für die Erstellung einer Reihe von Benchmarks über einen bestimmten Zeitraum hinweg und den Vergleich der Ergebnisse verwendet, um den Fortschritt oder Verbesserungen zu messen.
Best Practice [Best Practice]	Aktivitäten oder Prozesse , deren Einsatz in mehreren Organisationen nachweislich zum gewünschten Erfolg geführt hat. ITIL ist ein Beispiel für Best Practice.
Betreiben [Operate]	Ausführen der erwarteten Leistung. Ein Prozess oder Configuration Item ist in Betrieb, wenn er bzw. es die angeforderten Ergebnisse liefert. Mit „Betreiben“ wird auch die Ausführung einer oder mehrerer Betriebsabläufe bezeichnet, wie der tägliche Betrieb eines Computers für die erwartungsgemäße Ausführung des Geräts.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Betrieb/Betriebsablauf [Operation]	(Service Operation) Tägliche Verwaltung eines IT Service , eines Systems oder eines anderen Configuration Item . Mit „Betriebsablauf“ werden darüber hinaus alle vordefinierten Aktivitäten oder Transaktionen bezeichnet. Beispielsweise das Einlegen eines Magnetbands, die Annahme von Geld bei der Bezahlung oder das Lesen von Daten von einem Plattenlaufwerk.
Betriebsausgaben (Operational Expenditure, OPEX) [Operational Expenditure (OPEX)]	Synonym für Betriebskosten .
Betriebskosten [Operational Cost]	Kosten , die sich aus der Ausführung von IT Services ergeben. Häufig handelt es sich dabei um regelmäßige Zahlungen. Beispielsweise Personalkosten, Kosten für die Wartung der Hardware oder für den Stromverbrauch. Werden auch als „laufende Kosten“ oder „Betriebsausgaben“ bezeichnet. Siehe Investitionsausgaben .
Betriebssteuerung [Operations Control]	Synonym für IT Operations Control .
Bewegliche Anlage [Portable Facility]	(Service Design) Ein vorgefertigtes Gebäude oder ein großes Fahrzeug, das von einer Drittpartei bereitgestellt und an einen bestimmten Standort gebracht wird, wenn dies laut IT Service Continuity Plan erforderlich ist. Siehe Wiederherstellungsoption , Feste Anlage .
Bewertung [Assessment]	Überprüfung und Analyse, um festzustellen, ob ein Standard oder ein Satz an Leitlinien eingehalten wird, ob Records korrekt sind oder ob die Ziele in Bezug auf die gewünschte Effizienz und Effektivität erreicht wurden. Siehe Audit .
Beziehung [Relationship]	Eine Verbindung oder die Interaktion zwischen zwei Personen oder Elementen. Beim Business Relationship Management handelt es sich dabei um die Interaktion zwischen dem IT Service Provider und dem Business . Beim Configuration Management ist eine Beziehung eine Verknüpfung zwischen zwei Configuration Items , die eine gegenseitige Abhängigkeit oder Verbindung kennzeichnet. Beispielsweise können Anwendungen mit den Servern verknüpft sein, auf denen sie ausgeführt werden. IT Services verfügen über zahlreiche Verknüpfungen zu all den CIs , die zur Bereitstellung des jeweiligen Service beitragen.
Beziehungsprozesse [Relationship Processes]	Die Prozessgruppe des Standards ISO/IEC 20000 , die das Business Relationship Management und das Supplier Management umfasst.
Brainstorming [Brainstorming]	(Service Design) Eine Technik, die ein Team bei der Ideenfindung unterstützt. Während der Brainstorming-Sitzung werden die gesammelten Ideen noch nicht überprüft, eine solche Überprüfung findet erst in einer späteren Phase statt. Brainstorming wird häufig vom Problem Management eingesetzt, um mögliche Problemursachen zu identifizieren.
British Standards Institution (BSI) [British Standards Institution (BSI)]	Die nationale Standardisierungsbehörde von Großbritannien, die für die Erstellung und Pflege der britischen Standards verantwortlich ist. Weitere Informationen dazu finden Sie unter http://www.bsi-global.com . Siehe ISO .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Budget [Budget]	Eine Liste der gesamten Geldmittel, die von einer Organisation oder einem Geschäftsbereich in einem bestimmten Zeitraum erwartungsgemäß nach einer entsprechenden Planung erhalten oder ausgegeben werden. Siehe Finanzplanung, Planung .
Build [Build]	(Service Transition) Die Aktivität in Bezug auf die Gruppierung einer Reihe von Configuration Items als Teil eines IT Service . Der Begriff „Build“ bezeichnet auch ein Release , das zur Verteilung freigegeben ist. Beispiele dafür sind ein Server-Build oder ein Laptop-Build . Siehe Configuration Baseline .
Build-Umgebung [Build Environment]	(Service Transition) Eine gesteuerte Umgebung , in der Anwendungen, IT Services und andere Builds in gruppiert werden, bevor der Übergang in eine Test- oder Live-Umgebung erfolgt.
Business [Business]	(Service Strategy) Eine übergeordnete Unternehmenseinheit oder Organisation , die aus einer Reihe von Geschäftsbereichen besteht. Im Kontext von ITSM umfasst der Begriff „Business“ den öffentlichen Bereich und nicht gewinnorientierte Organisationen ebenso wie Unternehmen. Ein IT Service Provider stellt IT Services für einen Kunden innerhalb eines Business bereit. Der IT Service Provider kann dabei Teil desselben Business, das die Rolle des Kunden einnimmt (interner Service Provider), oder Teil eines anderen Business sein (externer Service Provider).
Business Capacity Management (BCM) [Business Capacity Management (BCM)]	(Service Design) Im Kontext von ITSM ist das Business Capacity Management die verantwortliche Aktivität , um die zukünftigen Business-Anforderungen für die Verwendung im Capacity-Plan nachzuvollziehen. Siehe Service Capacity Management .
Business Case [Business Case]	(Service Strategy) Rechtfertigung für einen umfassenden Ausgabenposten. Beinhaltet Informationen zu Kosten , Nutzen, Optionen, offenen Punkten, Risiken und möglichen Problemen. Siehe Kosten-Nutzen-Analyse .
Business Continuity Management (BCM) [Business Continuity Management (BCM)]	(Service Design) Der Business-Prozess , der für den Umgang mit Risiken verantwortlich ist, die zu schwerwiegenden Auswirkungen auf das Business führen können. Das BCM sichert die Interessen der wichtigsten Stakeholder , das Ansehen, die Marke und die wertschöpfenden Aktivitäten des Business . Für den Fall einer Unterbrechung der Geschäftsabläufe werden im BCM-Prozess die Risiken auf ein akzeptables Maß reduziert und eine Planung der Wiederherstellung von Business-Prozessen vorgenommen. Das BCM legt die Ziele , den Umfang und die Anforderungen für das IT Service Continuity Management fest.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Business Continuity Plan (BCP) [Business Continuity Plan (BCP)]	(Service Design) Ein Plan , der die Schritte definiert, die zur Wiederherstellung von Business-Prozessen nach einer Unterbrechung erforderlich sind. Der Plan identifiziert darüber hinaus die Bedingungen für das Auslösen des Plans, die darin zu berücksichtigenden Mitarbeiter, Kommunikationsmittel etc. IT Service Continuity Pläne sind ein wesentlicher Bestandteil von Business Continuity Plänen .
Business Operations [Business Operations]	(Service Strategy) Die Ausführung, das Monitoring und die Verwaltung von Business-Prozessen im Rahmen des täglichen Ablaufs.
Business Perspective [Business Perspective]	(Continual Service Improvement) Betrachtung des Service Providers und der IT Services aus dem Blickwinkel des Business , und Betrachtung des Business aus dem Blickwinkel des Service Providers .
Business Relationship Management [Business Relationship Management]	(Service Strategy) Der Prozess oder die Funktion , der bzw. die für die Pflege von Beziehungen zum Business verantwortlich ist. Das BRM umfasst in der Regel: <ul style="list-style-type: none"> • die Pflege von persönlichen Beziehungen zu Business-Managern • die Bereitstellung von Input zum Service Portfolio Management • die Sicherstellung, dass der IT Service Provider den Business-Anforderungen der Kunden gerecht wird Dieser Prozess ist eng mit dem Service Level Management verknüpft.
Business Relationship Manager (BRM) [Business Relationship Manager (BRM)]	(Service Strategy) Eine Rolle , die für die Pflege von Beziehungen zu einem oder mehreren Kunden verantwortlich ist. Diese Rolle wird häufig mit der Rolle des Service Level Managers kombiniert. Siehe Account Manager .
Business Service Management (BSM) [Business Service Management (BSM)]	(Service Strategy) (Service Design) Ein Ansatz zur Verwaltung von IT Services , bei dem die unterstützten Business-Prozesse und der Geschäftswert berücksichtigt werden. Dieser Begriff bezeichnet darüber hinaus die Verwaltung von Business-Services , die für Business-Kunden bereitgestellt werden.
Business-Aktivitätsmuster (Pattern of Business Activity, PBA) [Pattern of Business Activity (PBA)]	(Service Strategy) Ein Auslastungsprofil einer oder mehrerer Business-Aktivitäten. Mit dem Business-Aktivitätsmuster werden für den IT Service Provider unterschiedliche Ausprägungen von Business-Aktivitäten veranschaulicht, um dafür zu planen. Siehe Anwenderprofil .
Business-Auswirkungsanalyse (Business Impact Analysis, BIA) [Business Impact Analysis (BIA)]	(Service Strategy) Die BIA ist die Aktivität im Business Continuity Management , die die Vital Business Functions und deren Abhängigkeiten identifiziert. Diese Abhängigkeiten können zwischen Suppliern , Mitarbeitern, anderen Business-Prozessen , IT Services etc. bestehen. Die BIA definiert die Wiederherstellungsanforderungen für IT Services. Zu diesen Anforderungen gehören die maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall , der tolerierte Datenverlust aufgrund von Ausfällen und die mindestens erforderlichen Service Level Ziele für die jeweiligen IT Services .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Business-Kunde [Business Customer]	(Service Strategy) Empfänger eines Produkts oder eines Service vom Business . Wenn es sich beim Business beispielsweise um einen Kfz-Hersteller handelt, ist der Business-Kunde eine Person, die ein Auto kauft.
Business-Prozess [Business Process]	Ein Prozess , für den das Business verantwortlich ist und der vom Business ausgeführt wird. Ein Business-Prozess ist an der Bereitstellung eines Produkts oder eines Service für einen Business-Kunden beteiligt. Für einen Händler kann beispielsweise ein Einkaufsprozess definiert sein, über den die Bereitstellung von Services für seine Business-Kunden unterstützt wird. Viele Business-Prozesse basieren auf IT Services .
Business-Service [Business Service]	Ein IT Service , der einen Business-Prozess direkt unterstützt, im Gegensatz zu einem Infrastrukturservice , der intern vom IT Service Provider eingesetzt wird und der in der Regel nicht vom Business wahrgenommen wird. Der Begriff „Business-Service“ bezeichnet darüber hinaus einen Service , der von einem Geschäftsbereich für Business-Kunden erbracht wird. Dazu gehören beispielsweise die Bereitstellung von Finanzdienstleistungen für Kunden einer Bank oder die Lieferung von Waren an Kunden eines Einzelhandelsgeschäfts. Die erfolgreiche Bereitstellung von Business-Services hängt häufig von einem oder mehreren IT Services ab.
Business-Ziel [Business Objective]	(Service Strategy) Das Ziel eines Business-Prozesses oder des Business insgesamt. Business-Ziele unterstützen die Vision des Business , bieten Leitlinien für die IT Strategie und werden häufig von IT Services unterstützt.
Call Center [Call Centre]	(Service Operation) Eine Organisation oder ein Geschäftsbereich , die bzw. der große Zahl von eingehenden oder ausgehenden Telefonanrufen bearbeitet. Siehe Service Desk .
Capability Maturity Model (CMM) [Capability Maturity Model (CMM)]	(Continual Service Improvement) Beim Capability Maturity Model for Software (auch als CMM und SW-CMM bezeichnet) handelt es sich um ein Modell, das verwendet wird, um die Best Practices zur Unterstützung eines zu steigernden Reifegrads für Prozesse zu identifizieren. Das CMM wurde am Software Engineering Institute (SEI) der Carnegie Mellon University in den USA entwickelt. Im Jahr 2000 wurde eine Aktualisierung des SW-CMM zur CMMI® (Capability Maturity Model Integration) vorgenommen. Das SW-CMM-Modell mit den zugehörigen Bewertungsmethoden oder dem Schulungsmaterial wird heute nicht mehr vom SEI verwaltet.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Capability Maturity Model Integration (CMMI) [Capability Maturity Model Integration (CMMI)]	(Continual Service Improvement) Die Capability Maturity Model® Integration (CMMI) ist ein Ansatz zur Prozessverbesserung, der vom Software Engineering Institute (SEI) der Carnegie Mellon University in den USA entwickelt wurde. Die CMMI stellt Organisationen die Elemente bereit, die für effektive Prozesse unabdingbar sind. Sie kann als Richtschnur für die Prozessverbesserung innerhalb eines Projekts, einer Abteilung oder einer gesamten Organisation herangezogen werden. Die CMMI unterstützt die Integration von herkömmlich separaten Organisationsfunktionen, legt Prozessverbesserungsziele und Prioritäten fest, bietet Leitlinien für Qualitätsprozesse und stellt einen Referenzpunkt für die Bewertung derzeitiger Prozesse bereit. Weitere Informationen dazu finden Sie unter http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ . Siehe Capability Maturity Model , Continual Service Improvement , Reife .
Capacity Management [Capacity Management]	(Service Design) Der Prozess , bei dem sichergestellt wird, dass die Kapazität der IT Services und die IT-Infrastruktur ausreicht, um die vereinbarten Service Level Ziele wirtschaftlich und zeitnah erreichen zu können. Beim Capacity Management werden alle Ressourcen , die für die Erbringung von IT Services erforderlich sind, sowie Pläne für kurz- mittel- und langfristige Business-Anforderungen berücksichtigt.
Capacity Management Information System (CMIS) [Capacity Management Information System (CMIS)]	(Service Design) Ein virtueller Speicherort für sämtliche Capacity Management Daten, der in der Regel an mehreren physischen Standorten abgelegt wird. Siehe Service Knowledge Management System .
Capacity-Plan [Capacity Plan]	(Service Design) Ein Capacity-Plan wird verwendet, um die für die Erbringung von IT Services erforderlichen Ressourcen zu verwalten. Der Plan umfasst Szenarios in Bezug auf unterschiedliche Prognosen für Business-Anforderungen sowie Optionen inklusive Kostenkalkulation, um die vereinbarten Service Level Ziele zu erreichen.
Capacity-Planung [Capacity Planning]	(Service Design) Die Aktivität innerhalb des Capacity Management , die für die Erstellung eines Capacity-Plans verantwortlich ist.
Change [Change]	(Service Transition) Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das Auswirkungen auf die IT Services haben könnte. Der Umfang eines Change sollte sämtliche IT Services , Configuration Items , Prozess , Dokumentationen etc. einschließen.
Change Advisory Board (CAB) [Change Advisory Board (CAB)]	(Service Transition) Eine Gruppe von Personen, die den Change Manager bei der Bewertung , Festlegung von Prioritäten und zeitlichen Planung in Bezug auf Changes beraten. Dieses Gremium setzt sich in der Regel aus Vertretern aller Bereiche des IT Service Providers , dem Business und den Drittparteien wie z. B. Suppliern zusammen.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Change Case [Change Case]	(Service Operation) Eine Technik zur Prognose der Auswirkungen von beantragten Changes . Change Cases setzen bestimmte Szenarios ein, um den Umfang der beantragten Changes zu ermitteln und eine Kosten-Nutzen-Analyse zu unterstützen. Siehe Use Case .
Change Management [Change Management]	(Service Transition) Der Prozess , der für die Steuerung des Lebenszyklus aller Changes verantwortlich ist. Wichtigstes Ziel des Change Management ist es, die Durchführung von lohnenden Changes bei einer minimalen Unterbrechung der IT Services zu ermöglichen.
Change Record [Change Record]	(Service Transition) Ein Record , der die Details zu einem Change enthält. Jeder Change Record dokumentiert den Lebenszyklus eines einzelnen Change . Für jeden erhaltenen Request for Change wird ein Change Record erstellt, auch wenn der Change Request später abgelehnt wird. Change Records sollten auf die Configuration Items verweisen, die vom Change betroffen sind. Change Records werden im Configuration Management System gespeichert.
Change Request (Change-Antrag) [Change Request]	Synonym für Request for Change .
Change Schedule [Change Schedule]	(Service Transition) Ein Dokument , das alle genehmigten Changes und deren geplanten Implementierungsdaten aufführt. Ein Change Schedule wird manchmal auch als „Forward Schedule of Change“ (Zeitplan künftiger Changes) bezeichnet, auch wenn der Informationen zu Changes enthält, die bereits implementiert wurden.
Change-Historie [Change History]	(Service Transition) Informationen zu allen Changes , die am Configuration Item im Laufe der CI-Lebensdauer vorgenommen werden. Die Change-Historie umfasst sämtliche Change Records , die das CI betreffen.
Change-Modell [Change Model]	(Service Transition) Ein wiederholbares Vorgehen für den Umgang mit einer bestimmten Kategorie von Changes . Ein Change-Modell definiert bestimmte vorab definierte Schritte, die für einen Change dieser Kategorie einzuhalten sind. Bei Change-Modellen kann es sich um sehr einfache Modelle handeln, für die keine Genehmigung erforderlich ist (wie z. B. das Zurücksetzen von Passwörtern), oder um sehr komplexe Modelle, die zahlreiche genehmigungspflichtige Schritte umfassen (wie z. B. Releases wichtiger Software-Anwendungen). Siehe Standard-Change , Change Advisory Board .
Change-Zeitfenster [Change Window]	(Service Transition) Eine reguläre vereinbarte Zeitdauer, während derer Changes oder Releases mit minimalen Auswirkungen auf die Services implementiert werden können. Change-Zeitfenster werden in der Regel in SLAs dokumentiert.
Chronologische Analyse [Chronological Analysis]	(Service Operation) Eine Technik, die die Identifizierung möglicher Ursachen von Problemen unterstützt. Es werden alle verfügbaren Daten zum Problem gesammelt und nach Datum und Uhrzeit sortiert, um die zeitliche Abfolge detailliert nachvollziehen zu können. So kann festgestellt werden, welche Events durch andere Events ausgelöst wurden.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
CI-Typ [CI Type]	(Service Transition) Eine Kategorie mit der CI s klassifiziert werden. Der CI-Typ identifiziert die erforderlichen Attribute und Beziehungen für einen Configuration Record . Häufige CI-Typen sind: Hardware, Dokumente , Anwender etc.
Client [Client]	Der Begriff „Client“ bezeichnet: <ul style="list-style-type: none"> • einen Computer, der direkt von einem Anwender verwendet wird, wie beispielsweise ein PC, ein Handheld oder eine Workstation • den Teil einer Client-Server-Anwendung, die die direkte Schnittstelle zum Anwender darstellt, wie beispielsweise einen E-Mail-Client
COBIT [COBIT]	(Continual Service Improvement) Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) bietet Anleitungen und Best Practices für die Verwaltung von IT-Prozessen . COBIT wird vom IT Governance Institute herausgegeben. Weitere Informationen dazu finden Sie unter http://www.isaca.org/ .
Code of Practice [Code of Practice]	Eine Leitlinie , die von einem öffentlichen Gremium oder einer Standardisierungsorganisation wie ISO oder BSI herausgegeben wird. Viele Standards umfassen einen Code of Practice und eine Spezifikation . Der Code of Practice beschreibt die empfohlene Best Practice .
Cold Standby [Cold Standby]	Synonym für allmähliche Wiederherstellung .
Commercial off the Shelf (COTS) [Commercial off the Shelf (COTS)]	(Service Design) Anwendungssoftware oder Middleware , die von einer Drittpartei erworben werden können.
Component Capacity Management (CCM) [Component Capacity Management (CCM)]	(Service Design) (Continual Service Improvement) Der Prozess , der für die Aspekte der Kapazität , Auslastung und Performance von Configuration Items verantwortlich ist. Hier werden Daten für den Einsatz im Capacity-Plan gesammelt, erfasst und analysiert. Siehe Service Capacity Management .
Component Failure Impact Analysis (Analyse der Auswirkungen von Komponentenausfällen, CFIA) [Component Failure Impact Analysis (CFIA)]	(Service Design) Eine Technik, mithilfe derer die Auswirkungen eines CI-Ausfalls auf IT Services ermittelt werden können. Es wird eine Matrix erstellt, die die IT Services den CI s gegenüberstellt. So können kritische CI s (die den Ausfall mehrerer IT Services verursachen können) und anfällige IT Services (die über mehrere Single Points of Failure verfügen) identifiziert werden.
Computer Telephony Integration (CTI) [Computer Telephony Integration (CTI)]	(Service Operation) CTI ist ein allgemeiner Begriff, der alle Arten der Integration von Computer- und Telefonsystemen umfasst. Häufig bezieht sich dieser Begriff auf Systeme , in denen eine Anwendung detaillierte Ansichten zu eingehenden oder ausgehenden Telefonanrufen anzeigt. Siehe Automatic Call Distribution , Interaktive Spracherkennung .
Configuration (Konfiguration) [Configuration]	(Service Transition) Eine allgemeine Bezeichnung für eine Gruppe von Configuration Items , die zusammen für die Erbringung eines IT Service oder eines umfangreicheren Teils eines IT Service eingesetzt werden. Als „Konfiguration“ werden darüber hinaus die Parametereinstellungen für ein oder mehrere CI s bezeichnet.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Configuration Baseline [Configuration Baseline]	(Service Transition) Eine Baseline für eine Configuration , die formal vereinbart und über den Change Management Prozess verwaltet wird. Eine Configuration Baseline dient als Basis für zukünftige Builds , Releases und Changes .
Configuration Item (Konfigurationselement, CI) [Configuration Item (CI)]	(Service Transition) Alle Komponenten , die verwaltet werden müssen, um einen IT Service bereitstellen zu können. Informationen zu den einzelnen CIs werden in einem Configuration Record innerhalb des Configuration Management Systems erfasst und über den gesamten Lebenszyklus hinweg vom Configuration Management verwaltet. CIs unterstehen der Steuerung und Kontrolle des Change Management . CIs umfassen vor allem IT Services , Hardware, Software, Gebäude, Personen und formale Dokumentationen, beispielsweise zum Prozess und SLAs .
Configuration Management [Configuration Management]	(Service Transition) Der Prozess , der für die Pflege von Informationen zu Configuration Items einschließlich der zugehörigen Beziehungen verantwortlich ist, die für die Erbringung eines IT Service erforderlich sind. Diese Informationen werden über den gesamten Lebenszyklus des CI hinweg verwaltet. Das Configuration Management ist Teil eines umfassenden Service Asset and Configuration Management Prozesses .
Configuration Management Database (CMDB) [Configuration Management Database (CMDB)]	(Service Transition) Eine Datenbank, die verwendet wird, um Configuration Records während ihres gesamten Lebenszyklus zu speichern. Das Configuration Management System verwaltet eine oder mehrere CMDBs, und jede CMDB speichert Attribute von CIs sowie Beziehungen zu anderen CIs .
Configuration Management System (CMS) [Configuration Management System (CMS)]	(Service Transition) Ein Satz an Hilfsmitteln und Datenbanken, der für die Verwaltung der Configuration-Daten eines IT Service Providers verwendet wird. Das CMS enthält darüber hinaus Informationen zu Incidents , Problemen , Known Errors , Changes und Releases und kann auch Daten zu Mitarbeitern, Suppliern , Standorten, Geschäftsbereichen , Kunden und Anwendern beinhalten. Das CMS umfasst Hilfsmittel zum Sammeln, Speichern, Verwalten, Aktualisieren und Präsentieren von Daten zu allen Configuration Items und deren Beziehungen . Das CMS untersteht der Zuständigkeit des Configuration Management und wird von allen IT Service Management Prozessen eingesetzt. Siehe Configuration Management Database , Service Knowledge Management System .
Configuration Record [Configuration Record]	(Service Transition) Ein Record , die die Details zu einem Configuration Item enthält. Jeder Configuration Record dokumentiert den Lebenszyklus eines einzelnen CI . Configuration Records werden in einer Configuration Management Database gespeichert.
Configuration-Identifizierung [Configuration Identification]	(Service Transition) Die Aktivität , die für die Sammlung von Informationen zu Configuration Items und deren Beziehungen sowie für das Laden dieser Informationen in die CMDB verantwortlich ist. Bei der Configuration-Identifizierung werden darüber hinaus die CIs selbst mit Bezeichnungen versehen, um eine Suche nach den entsprechenden Configuration Records durchführen zu können.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Configuration-Steuerung [Configuration Control]	(Service Transition) Die Aktivität , bei der sichergestellt werden soll, dass das Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines CI ordnungsgemäß verwaltet wird, indem beispielsweise ein Request for Change oder Service Request übermittelt wird.
Configuration-Struktur [Configuration Structure]	(Service Transition) Die Hierarchie und andere Beziehungen zwischen sämtlichen Configuration Items , die eine Configuration bilden.
Continual Service Improvement (Kontinuierliche Serviceverbesserung, CSI) [Continual Service Improvement (CSI)]	(Continual Service Improvement) Eine Phase im Lebenszyklus eines IT Service und Titel einer der ITIL Kernpublikationen. Das Continual Service Improvement ist verantwortlich für die Verwaltung von Verbesserungen in IT Service Management Prozessen und IT Services . Dabei werden die Performance des IT Service Providers kontinuierlich gemessen und Verbesserungen an Prozessen , IT Services und der IT-Infrastruktur vorgenommen, um die Effizienz , Effektivität und Wirtschaftlichkeit zu steigern. Siehe Plan-Do-Check-Act .
Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) [Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)]	Siehe COBIT .
Control-Prozesse [Control Processes]	Die Prozessgruppe nach ISO/IEC 20000 , die das Change Management und das Configuration Management umfasst.
Core Service [Core Service]	(Service Strategy) Ein IT Service , der die grundlegenden, von einem oder mehreren Kunden gewünschten Ergebnisse liefert. Siehe Unterstützender Service , Core Service Package .
Core Service Package (CSP) [Core Service Package (CSP)]	(Service Strategy) Eine detaillierte Beschreibung eines Core Service , der von zwei oder mehr Service Level Packages verwendet werden kann. Siehe Service Package .
Cost Center [Cost Centre]	(Service Strategy) Ein Geschäftsbereich oder ein Projekt , dem Kosten zugewiesen werden. Eine Cost Center verrechnet keine bereitgestellten Services . Ein IT Service Provider kann als Cost Center oder als Profit Center geführt werden.
CRAMM [CRAMM]	Eine Methode und ein Hilfsmittel für die Analyse und Verwaltung von Risiken . CRAMM wurde von der britischen Regierung entwickelt, untersteht jetzt allerdings einer privaten Inhaberschaft. Weitere Informationen dazu finden Sie unter http://www.cramm.com/ .
Dashboard [Dashboard]	(Service Operation) Eine grafische Darstellung der allgemeinen IT Service Performance und Verfügbarkeit . Dashboard-Abbildungen können in Echtzeit aktualisiert und auch in Management-Berichten und Webseiten eingeschlossen werden. Dashboards können verwendet werden, um das Service Level Management , das Event Management oder eine Incident-Diagnose zu unterstützen.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW) [Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)]	Eine Methode, um die Beziehungen zwischen Daten, Informationen, Wissen und Erfahrung darzustellen. DIKW veranschaulicht, wie die einzelnen Elemente aufeinander aufbauen.
Defekt [Fault]	Synonym für Fehler .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Definitive Media Library (Maßgebliche Medienbibliothek, DML) [Definitive Media Library (DML)]	(Service Transition) Ein oder mehrere Standorte, an dem die endgültigen und genehmigten Versionen aller Software Configuration Items sicher gespeichert sind. Die DML kann darüber hinaus zugehörige CIs wie Lizenzen und Dokumentationen beinhalten. Die DML ist als einzelner logischer Speicherbereich definiert, auch wenn sie auf verschiedene Speicherorte aufgeteilt ist. Die gesamte Software in der DML untersteht der Steuerung des Change und Release Management und wird im Configuration Management System erfasst. Für ein Release ist ausschließlich der Einsatz von Software aus der DML akzeptabel.
Demand Management [Demand Management]	Aktivitäten , die sich mit dem Bedarf des Kunden an Services befassen und auf diesen Bedarf sowie auf die Bereitstellung der Kapazität Einfluss nehmen, um diesem Bedarf gerecht zu werden. Auf strategischer Ebene kann das Demand Management die Analyse von Business-Aktivitätsmustern und Anwenderprofilen einbeziehen. Auf taktischer Ebene kann es eine differenzierte Leistungsverrechnung einsetzen, um die Nutzung von IT Services bei den Kunden zu Zeiten mit einer geringeren Auslastung zu fördern. Siehe Capacity Management .
Deployment [Deployment]	(Service Transition) Die Aktivität , die für den Übergang neuer oder geänderter Hardware, Software, Dokumentation, Prozesse etc. in die Live-Umgebung verantwortlich ist. Das Deployment ist Teil des Release and Deployment Management Prozesses . Siehe Rollout .
Design [Design]	(Service Design) Eine Aktivität oder ein Prozess , die bzw. der Anforderungen identifiziert und dann eine Lösung definiert, um diesen Anforderungen gerecht zu werden. Siehe Service Design .
Diagnose [Diagnosis]	(Service Operation) Eine Phase in den Incident- und Problem-Lebenszyklen . Zweck der Diagnose ist es, einen Workaround für einen Incident oder die zugrunde liegende Ursache eines Problems zu identifizieren.
Diagnoseskript [Diagnostic Script]	(Service Operation) Ein strukturierter Satz an Fragen, der von Service Desk Mitarbeitern eingesetzt wird, um sicherzustellen, dass die korrekten Fragen gestellt werden. Darüber hinaus bietet er eine Hilfestellung bei der Klassifizierung , Lösung und Zuteilung von Incidents an andere Mitarbeiter. Diagnoseskripts können auch Anwendern zur Verfügung gestellt werden, um diese bei der Diagnose und Lösung ihrer eigenen Incidents zu unterstützen.
Differenzierte Leistungsverrechnung [Differential Charging]	Eine Technik, die das Demand Management unterstützt, indem für eine IT Service Funktion zu unterschiedlichen Zeiten unterschiedliche Beträge verrechnet werden.
Directory-Service [Directory Service]	(Service Operation) Eine Anwendung , die die Informationen zu der in einem Netzwerk verfügbaren IT-Infrastruktur und zu den zugehörigen Zugriffsrechten der Anwender verwaltet.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Direkte Kosten [Direct Cost]	(Service Strategy) Kosten für die Bereitstellung eines IT Service , die in voller Höhe einem bestimmten Kunden , einem Cost Center , einem Projekt etc. zugeordnet werden. Dazu gehören beispielsweise Kosten für die Bereitstellung von speziell für einen Zweck eingesetzten Servern oder Softwarelizenzen. Siehe Indirekte Kosten .
Dokument [Document]	Informationen in lesbarer Form. Ein Dokument kann in einem papierbasierten oder elektronischen Format vorliegen. Zu den Beispielen gehören Richtlinien , Service Level Agreements , Incident Records , Schaupläne von Computerräumen etc. Siehe Record .
Dringlichkeit [Urgency]	(Service Transition) (Service Design) Ein Wert, der wiedergibt, wie lange es dauert, bis ein Incident , Problem oder Change maßgebliche Auswirkungen auf das Business hat. Ein Incident mit erheblichen Auswirkungen kann beispielsweise von geringer Dringlichkeit sein, wenn die Auswirkungen das Business bis zum Ende des Geschäftsjahrs nicht beeinträchtigen. Auf der Grundlage der Auswirkung und Dringlichkeit werden Prioritäten zugewiesen.
Drittpartei [Third Party]	Personen, Gruppen oder Businesses , die für die erfolgreiche Erbringung eines IT Services erforderlich, für diesen IT Service jedoch nicht Teil des Service Level Agreement sind. Zum Beispiel ein Software- Supplier , ein Hardware-Serviceunternehmen oder eine Gebäudeverwaltung. Anforderungen an Drittparteien werden in der Regel in Underpinning Contracts oder Operational Level Agreements festgehalten.
Durchsatz [Throughput]	(Service Design) Maß für die Anzahl der Transaktionen oder anderen Betriebsabläufen , die innerhalb eines bestimmten Zeitraums durchgeführt werden. Beispielsweise 5.000 versendete E-Mails pro Stunde oder 200 Disk-I/O-Vorgänge pro Sekunde.
Early Life Support [Early Life Support]	(Service Transition) Support für einen neuen oder geänderten IT Service für eine bestimmte Zeitspanne nach seiner Freigabe. Während des Early Life Support kann der IT Service Provider die KPIs , Service Levels und Monitoring-Grenzwerte überprüfen, und zusätzliche Ressourcen für das Incident und Problem Management bereitstellen.
Effektivität [Effectiveness]	(Continual Service Improvement) Ein Maß dafür, ob die Ziele eines Prozesses , eines Service oder einer Aktivität erreicht wurden. Bei einem effektiven Prozess oder einer effektiven Aktivität werden die zugehörigen vereinbarten Ziele erreicht. Siehe KPI .
Effizienz [Efficiency]	(Continual Service Improvement) Ein Maß dafür, ob die richtige Menge an Ressourcen eingesetzt wurde, um einen Prozess , einen Service oder eine Aktivität bereitzustellen. Ein effizienter Prozess erreicht seine Ziele innerhalb der kürzest möglichen Zeit bei einem minimalen Einsatz von Geldmitteln, Mitarbeitern oder anderen Ressourcen. Siehe KPI .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Emergency Change Advisory Board (ECAB) [Emergency Change Advisory Board (ECAB)]	(Service Transition) Eine Teilgruppe des Change Advisory Board , die Entscheidungen zu Notfall-Changes trifft, die umfassende Auswirkungen nach sich ziehen. Über die Zusammensetzung des ECAB kann bei der Einberufung eines Meetings entschieden werden, und diese richtet sich nach der Art des Notfall-Change .
Entwicklung [Development]	(Service Design) Der Prozess , der für die Erstellung oder Modifizierung eines IT Service oder einer Anwendung verantwortlich ist. Bezeichnet auch die Rolle oder Gruppe, die die Entwicklung durchführt.
Entwicklungsumgebung [Development Environment]	(Service Design) Eine Umgebung , in der IT Services oder Anwendungen erstellt oder modifiziert werden. Entwicklungsumgebungen unterstehen in der Regel nicht demselben Grad der Steuerung und Kontrolle wie Testumgebungen oder Live-Umgebungen . Siehe Entwicklung .
Ergebnis [Outcome]	Das Resultat der Ausführung einer Aktivität infolge eines Prozesses , der Bereitstellung eines IT Service etc. Der Begriff „Ergebnis“ wird in Bezug auf die beabsichtigten Resultate sowie für die tatsächlichen Resultate verwendet. Siehe Ziel .
Erkennung [Detection]	(Service Operation) Eine Phase im Incident-Lebenszyklus . Bei der Erkennung erfährt der Service Provider , dass ein Incident vorhanden ist. Die Erkennung kann automatisch erfolgen oder das Ergebnis einer Incident-Meldung durch einen Anwender sein.
Erweiterter Incident-Lebenszyklus [Expanded Incident Lifecycle]	(Availability Management) Detaillierte Phasen im Lebenszyklus eines Incident . Die Phasen umfassen die Erkennung , Diagnose , Reparatur , Instandsetzung und die Wiederherstellung . Der erweiterte Incident-Lebenszyklus stellt alle Elemente dar, die an den Incident-Auswirkungen beteiligt sind, und veranschaulicht die Pläne zur Steuerung oder Reduzierung dieser Auswirkungen.
Eskalation [Escalation]	(Service Operation) Eine Aktivität , bei der zusätzliche Ressourcen eingeholt werden, wenn diese erforderlich sind, um den Service Level Zielen oder Kundenerwartungen gerecht zu werden. Eskalationen können innerhalb aller IT Service Management Prozesse erforderlich sein, werden jedoch meistens mit dem Incident Management , dem Problem Management und dem Kundenbeschwerde-Management in Verbindung gebracht. Es sind zwei Eskalationstypen definiert: funktionale Eskalation und hierarchische Eskalation .
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL) [eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)]	(Service Strategy) Ein Framework, das Organisationen dabei unterstützt, Analysen und Entscheidungen an Service Sourcing Modellen und -Strategien auszurichten. eSCM-CL wurde von der Carnegie Mellon University in den USA entwickelt. Siehe eSCM-SP .
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP) [eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)]	(Service Strategy) Ein Framework , das IT Service Provider dabei unterstützt, ihre IT Service Management Fähigkeiten im Hinblick auf das Service Sourcing weiterzuentwickeln. eSCM-SP wurde von der Carnegie Mellon University in den USA entwickelt. Siehe eSCM-CL .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Evaluation (für Prozess, sonst Evaluierung) [Evaluation]	(Service Transition) Der Prozess , der für die Bewertung eines neuen oder geänderten IT Service verantwortlich ist, um sicherzustellen, dass Risiken verwaltet wurden, und festlegen zu können, ob mit dem Change fortgefahren werden soll. Eine Evaluierung bezeichnet darüber hinaus den Vergleich eines Ist- Ergebnisses mit dem beabsichtigten Ergebnis oder den Vergleich unterschiedlicher Alternativen.
Event [Event]	(Service Operation) Eine Statusänderung, die für die Verwaltung eines Configuration Item oder IT Service von Bedeutung ist. Der Begriff „Event“ bezeichnet darüber hinaus einen Alarm oder eine Benachrichtigung durch einen IT Service , ein Configuration Item oder ein Monitoring Tool . Bei Events müssen in der Regel die Mitarbeiter des IT-Betriebs aktiv werden, und häufig führen Events zur Erfassung von Incidents .
Event Management [Event Management]	(Service Operation) Der Prozess , der für die Verwaltung von Events während ihres Lebenszyklus verantwortlich ist. Das Event Management ist eine der wichtigsten Aktivitäten des IT-Betriebs .
Externe Messgröße [External Metric]	Eine Messgröße für die Bereitstellung von IT Services für einen Kunden . Externe Messgrößen werden in der Regel in SLAs definiert und dem Kunden berichtet. Siehe Interne Messgröße .
Externer Kunde [External Customer]	Ein Kunde , der für ein anderes Business als der IT Service Provider tätig ist. Siehe Externer Service Provider , Interner Kunde .
Externer Service Provider [External Service Provider]	(Service Strategy) Ein IT Service Provider , der Teil einer anderen Organisation als der Kunde ist. Ein IT Service Provider kann sowohl über interne Kunden als auch über externe Kunden verfügen. Siehe Typ III Service Provider .
Externes Sourcing (Externe Vergabe) [External Sourcing]	Synonym für Outsourcing .
Facilities Management [Facilities Management]	(Service Operation) Die Funktion , die für die physische Umgebung verantwortlich ist, in der sich die IT-Infrastruktur befindet. Das Facilities Management umfasst alle Aspekte in Verbindung mit der Verwaltung der physischen Umgebung , wie beispielsweise das Stromversorgungs- und Kühlungssystem, das Access Management für Zutrittsrechte und die Umgebungs-Überwachung.
Fähigkeit [Capability]	(Service Strategy) Die Fähigkeit einer Organisation , einer Person, eines Prozesses , einer Anwendung , eines Configuration Item oder eines IT Service zur Durchführung einer Aktivität . Fähigkeiten gehören zu den nicht greifbaren Assets einer Organisation . Siehe Ressource .
Fault Tree Analysis (Fehlerbaumanalyse, FTA) [Fault Tree Analysis (FTA)]	(Service Design) (Continual Service Improvement) Eine Technik, die zur Ermittlung der Kette von Events eingesetzt werden kann, die zu einem Problem führt. Die Fault Tree Analysis bildet eine Kette von Events anhand einer Boole'schen Notation in einem Diagramm ab.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Fehler [Error]	(Service Operation) Eine mangelhafte Konzeption oder eine Fehlfunktion, die zum Ausfall eines oder mehrerer Configuration Items oder IT Services führt. Bei einem Versehen einer Person oder einem gestörten Prozess mit Auswirkungen auf ein CI oder einen IT Service handelt es sich ebenfalls um einen Fehler.
Fehlerkorrektur [Remediation]	(Service Transition) Die Wiederherstellung eines bekannten Zustands nach einem fehlgeschlagenen Change oder Release .
Fehlermöglichkeiten- und Auswirkungsanalyse (Failure Modes and Effects Analysis, FMEA) [Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)]	Ein Ansatz zur Bewertung der potenziellen Auswirkung eines Ausfalls . Die FMEA umfasst eine Analyse je Configuration Item , was nach einem Ausfall des CI passieren würde, einschließlich der Auswirkungen auf das gesamte Business . FMEA wird häufig im Information Security Management und in der IT Service Continuity Planung eingesetzt.
Fehlertoleranz [Fault Tolerance]	(Service Design) Die Fähigkeit eines IT Service oder Configuration Item , nach einem Ausfall einer Komponente den Betrieb korrekt aufrechtzuerhalten. Siehe Ausfallsicherheit , Gegenmaßnahme .
Feste Anlage [Fixed Facility]	(Service Design) Ein feststehendes Gebäude, das im Bedarfsfall für einen IT Service Continuity Plan verfügbar ist. Siehe Wiederherstellungsoption , Bewegliche Anlage .
Fiktive Leistungsverrechnung [Notional Charging]	(Service Strategy) Ein Ansatz zur Leistungsverrechnung für IT Services . Dabei wird eine Leistungsverrechnung für die Kunden durchgeführt, und die Kunden werden über die Kosten informiert, es erfolgt jedoch kein eigentlicher Transfer von Geldmitteln. Über eine fiktive Leistungsverrechnung kann sichergestellt werden, dass sich die Kunden der angefallenen Kosten bewusst sind. Sie kann auch als Phase bei der Einführung einer realen Leistungsverrechnung eingesetzt werden.
Financial Management [Financial Management]	(Service Strategy) Die Funktionen und die Prozesse mit der Verantwortung für den Umgang mit den Anforderungen eines IT Service Providers an die Budgetierung , die Kostenrechnung und die Leistungsverrechnung .
Finanzplanung [Budgeting]	Die Aktivität , bei der die Ausgabe von Geldmitteln prognostiziert und gesteuert wird. Umfasst einen periodischen Verhandlungszyklus, um zukünftige Budgets festzulegen (in der Regel jährlich) sowie ein tägliches Monitoring mit der Anpassung des aktuellen Budgets .
First-Level Support [First-line Support]	(Service Operation) Die erste Ebene in einer Hierarchie von Support-Gruppen , die an der Lösung von Incidents beteiligt sind. Mit jeder Ebene sind mehr Know-how und Fertigkeiten von Experten vorhanden bzw. mehr Zeit oder andere Ressourcen verfügbar. Siehe Eskalation .
Fischgrätendiagramm [Fishbone Diagram]	Synonym für Ishikawa-Diagramm .
Fixkosten [Fixed Cost]	(Service Strategy) Kosten , die beim Einsatz eines IT Service nicht variieren. Beispielsweise die Kosten der Server-Hardware . Siehe Variable Kosten .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Follow the Sun (Weltweit reibungslose Abwicklung) [Follow the Sun]	(Service Operation) Eine Methode, bei der Service Desks und Support-Gruppen weltweit eingesetzt werden, um einen reibungslosen Service 24 Stunden am Tag und an sieben Tagen in der Woche bereitstellen zu können. Anrufe , Incidents , Probleme und Service Requests werden zwischen den Gruppen in unterschiedlichen Zeitzonen weitergeleitet.
Fulfilment [Fulfilment]	Ausführung von Aktivitäten , um einem Bedürfnis oder einer Anforderung gerecht zu werden. Kann beispielsweise durch die Bereitstellung eines neuen IT Service oder dem Nachkommen eines Service Request erfolgen.
Funktion [Function]	Ein Team oder eine Gruppe von Personen und die Hilfsmittel, die eingesetzt werden, um einen oder mehrere Prozesse oder Aktivitäten durchzuführen. Ein Beispiel dafür ist das Service Desk . Der Begriff „Funktion“ hat darüber hinaus zwei weitere Bedeutungen: <ul style="list-style-type: none"> • Zweck, der mit einem Configuration Item, einer Person, einem Team, einem Prozess oder einem IT Service verfolgt wird. Eine Funktion eines E-Mail-Dienstes kann beispielsweise das Speichern und Weiterleiten ausgehender E-Mails sein, und eine Funktion eines Business-Prozesses kann die Verteilung von Waren an Kunden beinhalten. • korrekte Ausführung in Bezug auf den beabsichtigten Zweck („Der Computer funktioniert“).
Funktionale Eskalation [Functional Escalation]	(Service Operation) Weiterleiten eines Incident , Problems oder Change an ein technisches Team mit einem erweiterten Erfahrungsschatz, das Unterstützung bei einer Eskalation bieten soll.
Gap-Analyse (Lückenanalyse) [Gap Analysis]	(Continual Service Improvement) Eine Aktivität , bei der zwei Datengruppen miteinander verglichen und die Unterschiede identifiziert werden. Die Gap-Analyse wird verbreitet genutzt, um einen Satz an Anforderungen mit dem Ist-Ergebnis zu vergleichen. Siehe Benchmarking .
Gegenmaßnahme [Countermeasure]	Kann einen beliebigen Typ der Steuerung bezeichnen. Der Begriff „Gegenmaßnahme“ wird häufig in Bezug auf Aktivitäten verwendet, die die Ausfallsicherheit , Fehlertoleranz oder Zuverlässigkeit eines IT Service erhöhen.
Gegenseitige Vereinbarung [Reciprocal Arrangement]	(Service Design) Eine Wiederherstellungsoption . Eine Vereinbarung zwischen zwei Organisationen zur gemeinsamen Nutzung von Ressourcen bei Notfällen. Zum Beispiel die gemeinsame Nutzung eines Computerraums oder von Mainframes.
Gemeinkosten [Overhead]	Synonym für indirekte Kosten .
Geplante Nicht-Verfügbarkeit [Planned Downtime]	(Service Design) Vereinbarte Zeit, zu der ein IT Service nicht verfügbar ist. Die geplante Nicht-Verfügbarkeit wird häufig bei Wartungsarbeiten , Upgrades und Tests eingesetzt. Siehe Change-Zeitfenster , Ausfallzeit .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Geschäftsbereich [Business Unit]	(Service Strategy) Ein Segment des Business mit eigenen Plänen , Messgrößen , Einnahmen und Kosten . Jeder Geschäftsbereich verfügt über Assets , die zur Wertschöpfung für den Kunden in Form von Waren und Services eingesetzt werden.
Geschlossen [Closed]	(Service Operation) Der endgültige Status im Lebenszyklus eines Incident , Problems , Change etc. Im Status „Geschlossen“ werden keine weiteren Schritte mehr vorgenommen.
Gleichzeitigkeit [Concurrency]	Ein Maß für die Anzahl der Anwender , die zur selben Zeit mit demselben Betriebsablauf beschäftigt sind.
Governance [Governance]	Sicherstellen, dass Richtlinien und Strategien auch tatsächlich implementiert werden und die erforderlichen Prozesse korrekt eingehalten werden. Die Governance umfasst die Definition von Rollen und Verantwortlichkeiten, Maßnahmen und Berichte sowie Aktionen zur Lösung aller identifizierten Anliegen.
Grenzkosten [Marginal Cost]	(Service Strategy) Die Kosten für eine Weiterführung der Bereitstellung des IT Service . Grenzkosten umfassen nicht die bereits getätigten Investitionen, wie die Kosten für neu entwickelte Software und Schulungen.
Grenzwert [Threshold]	Der Wert einer bestimmten Messgröße , die einen Alarm auslösen oder Maßnahmen durch das Management zur Folge haben sollte. Beispiele: „Incident mit Priorität 1 wurde nicht innerhalb von vier Stunden gelöst“; „mehr als 5 Datenträgerfehler in einer Stunde“; „mehr als 10 fehlgeschlagene Changes in einem Monat“
Help Desk [Help Desk]	(Service Operation) Eine Anlaufstelle für Anwender , um Incidents zu erfassen. Ein Help Desk ist in der Regel eher technisch orientiert als ein Service Desk und stellt keinen Single Point of Contact für die gesamte Interaktion bereit. Der Begriff „Help Desk“ wird häufig auch als Synonym für Service Desk verwendet.
Hierarchische Eskalation [Hierarchic Escalation]	(Service Operation) Informieren oder Einbeziehen höherer Management-Ebenen zur Unterstützung bei einer Eskalation .
Hochverfügbarkeit [High Availability]	(Service Design) Ein Ansatz oder ein Design , bei dem die Folgen eines Configuration Item Ausfalls auf die Anwender oder einen IT Service minimiert werden oder nicht mehr relevant sind. Hochverfügbarkeitslösungen sind so konzipiert, dass ein vereinbarter Verfügbarkeits-Level erreicht wird, und verwenden Techniken wie Fehlertoleranz , Ausfallsicherheit und schnelle Wiederherstellung , um die Anzahl der Incidents und die Auswirkungen von Incidents zu reduzieren.
Hot Standby [Hot Standby]	Synonym für schnelle Wiederherstellung oder sofortige Wiederherstellung .
Identität [Identity]	(Service Operation) Ein eindeutiger Name, um einen Anwender , eine Person oder eine Rolle zu identifizieren. Die Identität wird eingesetzt, um diesem Anwender , dieser Person oder dieser Rolle bestimmte Rechte zu gewähren. Beispiele für Identitäten sind der Anwendername „SchneiderJ“ oder die Rolle „Change Manager“.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
In Arbeit (Work in Progress, WIP) [Work in Progress (WIP)]	Ein Status , der besagt, dass Aktivitäten zwar begonnen wurden, aber noch nicht abgeschlossen sind. WIP wird häufig als Status für Incidents , Probleme , Changes etc. verwendet.
Incident [Incident]	(Service Operation) Eine nicht geplante Unterbrechung eines IT Service oder eine Qualitätsminderung eines IT Service . Auch ein Ausfall eines Configuration Item ohne bisherige Auswirkungen auf einen Service ist ein Incident. Beispiel: Ein Ausfall einer oder mehrerer Festplatten in einer gespiegelten Partition.
Incident Management [Incident Management]	(Service Operation) Der Prozess , der für die Verwaltung des Lebenszyklus aller Incidents verantwortlich ist. Wichtigstes Ziel des Incident Management ist eine schnellstmögliche Wiederherstellung des IT Service für die Anwender .
Incident Record [Incident Record]	(Service Operation) Ein Record , der die Details zu einem Incident enthält. Jeder Incident Record dokumentiert den Lebenszyklus eines einzelnen Incident .
Indirekte Kosten [Indirect Cost]	(Service Strategy) Kosten für die Bereitstellung eines IT Service , die nicht in voller Höhe einem bestimmten Kunden zugeordnet werden können. Dazu können beispielsweise Kosten für die Bereitstellung gemeinsam genutzter Server oder Softwarelizenzen gehören. Auch als Gemeinkosten bezeichnet. Siehe Direkte Kosten .
Information Security Management (ISM) [Information Security Management (ISM)]	(Service Design) Der Prozess , bei dem die Vertraulichkeit , Integrität und Verfügbarkeit der Assets , Informationen, Daten und IT Services einer Organisation sichergestellt werden. Das Information Security Management ist in der Regel Teil eines organisatorischen Ansatzes für das Security Management, der über den Aufgabenbereich des IT Service Providers hinausgeht, und berücksichtigt die Verwaltung papierbasierter Dokumente, Zutrittsrechte, Telefonanrufe etc. für die gesamte Organisation .
Information Security Management System (ISMS) [Information Security Management System (ISMS)]	(Service Design) Das Framework von Richtlinien , Prozessen , Standards , Leitlinien und Hilfsmitteln, das sicherstellt, dass eine Organisation ihre Ziele in Bezug auf das Information Security Management erreichen kann.
Information Security Policy (Richtlinie zur Informationssicherheit) [Information Security Policy]	(Service Design) Die Richtlinie , die den Ansatz der Organisation für das Information Security Management steuert.
Informationstechnologie (IT) [Information Technology (IT)]	Der Einsatz der Technologie zum Speichern, zur Kommunikation und zur Verarbeitung von Informationen. Die Technologie schließt in der Regel Computer, Telekommunikationseinrichtungen, Anwendungen und andere Software ein. Die Informationen können allgemeine Business-Daten, Sprachdaten, Abbildungen, Videos etc. umfassen. Die Informationstechnologie wird häufig eingesetzt, um Business-Prozesse durch IT Services zu unterstützen.
Infrastrukturservice [Infrastructure Service]	Ein IT Service , der nicht direkt vom Business eingesetzt wird, sondern der vom IT Service Provider benötigt wird, um andere IT Services bereitzustellen. Beispielsweise Directory-Services , Namensdienste oder Kommunikationsservices.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Insourcing (Interne Vergabe) [Insourcing]	Synonym für internes Sourcing .
Instandsetzung [Recovery]	(Service Design) (Service Operation) Das Zurücksetzen eines Configuration Item oder eines IT Service in einen funktionierenden Zustand. Die Instandsetzung eines IT Service beinhaltet häufig die Wiederherstellung von Daten im zuletzt bekannten konsistenten Zustand. Nach der Wiederherstellung sind ggf. weitere Schritte erforderlich, damit der IT Service den Anwendern verfügbar gemacht werden kann (Wiederherstellung).
Integrität [Integrity]	(Service Design) Ein Sicherheitsprinzip, das sicherstellt, dass Daten und Configuration Items nur durch autorisierte Mitarbeiter und Aktivitäten modifiziert werden. Die Integrität berücksichtigt alle möglichen Ursachen einer Modifikation, wie Ausfälle von Software oder Hardware, Umgebungs- Events und Eingriffe durch Personen.
Interaktive Spracherkennung (Interactive Voice Response, IVR) [Interactive Voice Response (IVR)]	(Service Operation) Eine Form der Automatic Call Distribution , die Eingaben vom Anwender wie einen Tastendruck oder gesprochene Befehle akzeptiert, um das korrekte Ziel für eingehende Anrufe zu identifizieren.
International Organization for Standardization (ISO) [International Organization for Standardization (ISO)]	Die International Organization for Standardization (ISO) ist der weltweit größte Entwickler von Standards . Die ISO ist eine regierungsunabhängige Organisation, die aus einem Netzwerk nationaler Standardisierungsinstitute aus 156 Ländern besteht. Weitere Informationen zu ISO finden Sie unter http://www.iso.org/ .
Internationale Standardisierungsorganisation [International Standards Organisation]	Siehe International Organization for Standardization (ISO) .
Interne Messgröße [Internal Metric]	Eine Messgröße , die vom IT Service Provider eingesetzt wird, um die Effizienz , Effektivität oder Wirtschaftlichkeit der internen Prozesse des IT Service Providers zu überwachen. Interne Messgrößen werden in der Regel nicht an den Kunden des IT Service berichtet. Siehe Externe Messgröße .
Interne Zinsfuß-Methode (Internal Rate of Return, IRR) [Internal Rate of Return (IRR)]	(Service Strategy) Eine Technik zur Unterstützung von Entscheidungen zu Investitionsausgaben . Der IRR errechnet eine Zahl, mit der zwei oder mehr alternative Investitionen verglichen werden können. Ein größerer IRR steht für eine bessere Investition. Siehe Barwert-Methode , Return on Investment .
Interner Kunde [Internal Customer]	Ein Kunde , der für dasselbe Business wie der IT Service Provider tätig ist. Siehe Interner Service Provider , Externer Kunde .
Interner Service Provider [Internal Service Provider]	(Service Strategy) Ein IT Service Provider , der Teil derselben Organisation wie der Kunde ist. Ein IT Service Provider kann sowohl über interne Kunden als auch über externe Kunden verfügen. Siehe Typ I Service Provider , Typ II Service Provider , Insourcing .
Internes Sourcing (Interne Vergabe) [Internal Sourcing]	(Service Strategy) Einsatz eines internen Service Providers für die Verwaltung von IT Services . Siehe Service Sourcing , Typ I Service Provider , Typ II Service Provider .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Internet Service Provider (ISP) [Internet Service Provider (ISP)]	Ein externer Service Provider , der einen Zugriff auf das Internet bereitstellt. Die meisten ISPs bieten auch andere IT Services wie Web-Hosting an.
Investitionsausgaben (Capital Expenditure, CAPEX) [Capital Expenditure (CAPEX)]	(Service Strategy) Die Kosten für den Einkauf eines Artikels, der als finanzielles Asset eingesetzt wird, wie beispielsweise Computerausrüstung oder Gebäude. Der Wert des Asset wird über mehrere Kostenrechnungszeiträume hinweg abgeschrieben .
Investitionsgut [Capital Item]	(Service Strategy) Ein Asset , mit dem sich das Financial Management beschäftigt, da dessen Wert einen vereinbarten finanziellen Wert übersteigt.
Ishikawa-Diagramm [Ishikawa Diagram]	(Service Operation) (Continual Service Improvement) Eine Technik, die ein Team dabei unterstützt, alle möglichen Ursachen eines Problems zu identifizieren. Die ursprünglich von Kaoru Ishikawa konzipierte Technik liefert Ergebnisse in einem Diagramm, das optisch an eine Fischgräte erinnert.
ISO 9000 [ISO 9000]	Ein allgemeiner Begriff, der sich auf eine Reihe von internationalen Standards und Leitlinien für Quality Management Systeme bezieht. Weitere Informationen dazu finden Sie unter http://www.iso.org/ . Siehe ISO .
ISO 9001 [ISO 9001]	Ein internationaler Standard für Quality Management Systeme . Siehe ISO 9000 , Standard .
ISO/IEC 17799 [ISO/IEC 17799]	(Continual Service Improvement) ISO Code of Practice für das Information Security Management . Siehe Standard .
ISO/IEC 20000 [ISO/IEC 20000]	ISO-Spezifikation und Code of Practice für das IT Service Management . ISO/IEC 20000 ist mit der ITIL Best Practice abgestimmt.
ISO/IEC 27001 [ISO/IEC 27001]	(Service Design) (Continual Service Improvement) ISO-Spezifikation für das Information Security Management . Der zugehörige Code of Practice lautet ISO/IEC 17799 . Siehe Standard .
IT Directorate (IT-Leitung) [IT Directorate]	(Continual Service Improvement) Oberes Management bei einem Service Provider , das für die Entwicklung und Bereitstellung von IT Services verantwortlich ist. Der Begriff wird meist in Behörden der britischen Regierung benutzt.
IT Operations Control (Steuerung des IT-Betriebs) [IT Operations Control]	(Service Operation) Die Funktion , die für das Monitoring und die Steuerung der IT Services und IT-Infrastruktur verantwortlich ist. Siehe Operations Bridge .
IT Operations Management [IT Operations Management]	(Service Operation) Die Funktion innerhalb des IT Service Providers , die die täglichen Aktivitäten durchführt, die zur Verwaltung von IT Services und Unterstützung der IT-Infrastruktur erforderlich sind. Zum IT Operations Management gehören IT Operations Control und das Facilities Management .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
IT Service [IT Service]	Ein Service , der für einen oder mehrere Kunden von einem IT Service Provider bereitgestellt wird. Ein IT Service basiert auf dem Einsatz der Informationstechnologie und unterstützt die Business-Prozesse des Kunden . Ein IT Service besteht aus einer Kombination von Personen, Prozessen und Technologie und sollte in einem Service Level Agreement definiert werden.
IT Service Continuity Management (ITSCM) [IT Service Continuity Management (ITSCM)]	(Service Design) Der Prozess , der für die Verwaltung von Risiken verantwortlich ist, die zu schwerwiegenden Auswirkungen auf IT Services führen können. Das ITSCM stellt sicher, dass der IT Service Provider stets ein Mindestmaß an vereinbarten Service Levels bereitstellen kann, indem die Risiken auf ein akzeptables Maß reduziert werden und eine Wiederherstellungsplanung für IT Services erfolgt. Das ITSCM sollte so konzipiert sein, dass es das Business Continuity Management unterstützt.
IT Service Continuity Plan [IT Service Continuity Plan]	(Service Design) Ein Plan , der die erforderlichen Schritte für eine Wiederherstellung eines oder mehrerer IT Services definiert. Der Plan identifiziert darüber hinaus die Bedingungen für das Auslösen des Plans, die darin zu berücksichtigenden Mitarbeiter, Kommunikationsaspekte etc. IT Service Continuity Pläne sollten Teil eines Business Continuity Plans sein.
IT Service Management (ITSM) [IT Service Management (ITSM)]	Die Implementierung und Verwaltung von qualitätsbasierten IT Services , die den Anforderungen des Business gerecht werden. Das IT Service Management wird von IT Service Providern mithilfe einer geeigneten Kombination aus Personen, Prozessen und Informationstechnologie durchgeführt. Siehe Service Management .
IT Service Management Forum (itSMF) [IT Service Management Forum (itSMF)]	Beim IT Service Management Forum handelt es sich um eine unabhängige Organisation , die sich der Förderung und Verbreitung eines professionellen Ansatzes für das IT Service Management widmet. Das itSMF ist eine nicht gewinnorientierte Mitgliederorganisation mit Vertretern aus zahlreichen Ländern weltweit (itSMF Verbände). Das itSMF und seine Mitglieder unterstützen die Entwicklung von ITIL sowie der zugehörigen IT Service Management Standards . Weitere Informationen dazu finden Sie unter http://www.itsmf.de/ .
IT Service Provider [IT Service Provider]	(Service Strategy) Ein Service Provider , der IT Services für interne Kunden oder externe Kunden bereitstellt.
IT Steering Group (ISG) [IT Steering Group (ISG)]	Eine formale Gruppe, die sicherstellen soll, dass die Strategien und Pläne von Business und IT Service Provider eng aufeinander abgestimmt sind. Zu einer IT Steering Group gehören Vertreter des oberen Managements aus dem Business und dem IT Service Provider .
IT-Betrieb [IT Operations]	(Service Operation) Aktivitäten , die von IT Operations Control durchgeführt werden, einschließlich Konsolenmanagement, Job Scheduling , Backup und Wiederherstellung und Druck- und Ausgabemanagement. „IT-Betrieb“ ist darüber hinaus ein Synonym für Service Operation (Servicebetrieb)

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
ITIL [ITIL]	Ein Satz an Best Practice Leitlinien für das IT Service Management . Inhaber von ITIL ist das OGC . ITIL umfasst eine Reihe von Publikationen, die Leitlinien zur Bereitstellung von qualitätsbasierten IT Services sowie zu den Prozessen und Einrichtungen bieten, die zur Unterstützung dieser Services erforderlich sind. Weitere Informationen dazu finden Sie unter http://www.itiil.co.uk/ .
IT-Infrastruktur [IT Infrastructure]	Die Gesamtheit der Hardware, Software, Netzwerke, Anlagen etc. die für die Entwicklung , Tests , die Bereitstellung, das Monitoring , die Steuerung oder den Support von IT Services erforderlich sind. Der Begriff „IT-Infrastruktur“ umfasst die gesamte Informationstechnologie , nicht jedoch die zugehörigen Mitarbeiter, Prozesse und Dokumentationen.
Job Scheduling (Auftragsplanung) [Job Scheduling]	(Service Operation) Planung und Verwaltung der Ausführung von Software-Aufgaben, die als Teil eines IT Service erforderlich sind. Das Job Scheduling wird vom IT Operations Management durchgeführt und häufig mithilfe von Software-Tools automatisiert, die Batch-Verarbeitungs- oder Online-Aufgaben zu bestimmten Zeiten pro Tag, pro Woche, pro Monat oder pro Jahr ausführen.
Kano-Modell [Kano Model]	(Service Strategy) Ein von Noriaki Kano entwickeltes Modell als Hilfestellung zum Verständnis der Kundenpräferenzen. Das Kano-Modell betrachtet die Attribute eines IT Service , die in bestimmte Bereiche gruppiert werden, wie Basisfaktoren, Begeisterungsmerkmale, Leistungsfaktoren etc.
Kapazität [Capacity]	(Service Design) Der maximale Durchsatz , den ein Configuration Item oder IT Service unter Einhaltung der vereinbarten Service Level Ziele liefern kann. Bei einigen Typen von CIs kann sich die Kapazität auf die Größe oder das Volumen beziehen, beispielsweise bei einer Festplatte.
Kategorie [Category]	Eine benannte Gruppe von Elementen mit bestimmten Gemeinsamkeiten. Kategorien werden bei einer Gruppierung ähnlicher Elemente eingesetzt. Ähnliche Kosten werden beispielsweise in Kostenarten zusammengefasst. Ähnliche Typen von Incidents werden in Incident-Kategorien gruppiert; ähnliche Typen von Configuration Items werden als CI-Typen gruppiert.
Kepner-Tregoe-Analyse [Kepner & Tregoe Analysis]	(Service Operation) (Continual Service Improvement) Ein strukturierter Ansatz zur Lösung von Problemen . Das Problem wird hinsichtlich der Aspekte „Was“, „Wo“, „Wann“ und „Ausmaß“ analysiert. Dabei werden mögliche Ursachen identifiziert. Die wahrscheinlichste Ursache wird getestet, um die tatsächliche Ursache zu ermitteln.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Key Performance Indicator (KPI) [Key Performance Indicator (KPI)]	(Continual Service Improvement) Eine Messgröße , die einen Prozess , einen IT Service oder eine Aktivität unterstützen soll. Es können Messungen anhand von zahlreichen Messgrößen erfolgen, es werden jedoch nur die wichtigsten dieser Größen als KPIs definiert und für eine aktive Verwaltung und Berichtserstellung in Bezug auf den Prozess , den IT Service oder die Aktivität eingesetzt. Bei der Auswahl der KPIs sollte die Sicherstellung von Effizienz , Effektivität und Wirtschaftlichkeit berücksichtigt werden. Siehe Kritischer Erfolgsfaktor .
Klassifizierung [Classification]	Zuordnung einer Kategorie zu einem Element. Die Klassifizierung soll eine konsistente Verwaltung und Berichtserstellung sicherstellen. CIs , Incidents , Probleme , Changes etc. werden in der Regel klassifiziert.
Knowledge Base (Wissensdatenbank) [Knowledge Base]	(Service Transition) Eine logische Datenbank, die die vom Service Knowledge Management System verwendeten Daten enthält.
Knowledge Management [Knowledge Management]	(Service Transition) Der Prozess , der für die Sammlung, die Analyse, das Speichern und die gemeinsame Nutzung von Wissen und Informationen innerhalb einer Organisation verantwortlich ist. Wichtigster Zweck des Knowledge Management ist eine gesteigerte Effizienz , indem bereits vorhandenes Wissen nicht erneut entwickelt werden muss. Siehe Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom , Service Knowledge Management System .
Known Error [Known Error]	(Service Operation) Ein Problem , für das die zugrunde liegende Ursache und ein Workaround dokumentiert wurden. Das Problem Management ist verantwortlich für die Erstellung und Verwaltung von bekannten Fehlern während ihres gesamten Lebenszyklus . Bekannte Fehler können auch von der Entwicklung oder den Suppliern identifiziert werden.
Known Error Datenbank (KEDB) [Known Error Database (KEDB)]	(Service Operation) Eine Datenbank, die sämtliche Records bekannter Fehler enthält. Diese Datenbank wird vom Problem Management erstellt und vom Incident und Problem Management eingesetzt. Die Known Error Database ist Teil des Service Knowledge Management Systems .
Known Error Record [Known Error Record]	(Service Operation) Ein Record , der die Details zu einem Known Error enthält. Jeder Record eines Known Error dokumentiert den Lebenszyklus eines Known Error , einschließlich des Status , der zugrunde liegenden Ursache und des Workaround . In einigen Implementierungen wird ein Known Error unter Verwendung zusätzlicher Felder in einem Problem Record dokumentiert.
Kompetenzmatrix [Authority Matrix]	Synonym für RACI .
Komponente [Component]	Ein allgemeiner Begriff für einen Teil eines komplexeren Elements. Beispielsweise ein Computersystem kann eine Komponente eines IT Service sein, eine Anwendung eine Komponente eines Release Unit . Bei Komponenten, die verwaltet werden müssen, handelt es sich um Configuration Items .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Komponenten-CI [Component CI]	(Service Transition) Ein Configuration Item , das Teil einer Komponentengruppe ist. Ein Prozessor- oder Arbeitsspeicher-CI kann beispielsweise Teil eines Server-CI sein.
Komponentengruppe [Assembly]	(Service Transition) Ein Configuration Item , das sich aus einer Reihe von anderen CI s zusammensetzt. Ein Server-CI kann beispielsweise die CI s Prozessor, Festplatte, Arbeitsspeicher etc. enthalten. Ein IT Service CI kann mehrere Hardware-, und Softwarekomponenten und andere CI s umfassen. See Komponenten-CI , Build .
Konformität [Compliance]	Sicherstellen, dass ein Standard oder Satz an Leitlinien eingehalten wird oder dass ordnungsgemäße, konsistente Nachweise oder andere Verfahren eingesetzt werden.
Kontinuierliche Verfügbarkeit [Continuous Availability]	(Service Design) Ein Ansatz oder Entwurf, um eine Verfügbarkeit von 100 % zu erreichen. Für einen kontinuierlich verfügbaren IT Service besteht keine geplante oder nicht geplante Nicht-Verfügbarkeit .
Kontinuierlicher Betrieb [Continuous Operation]	(Service Design) Ein Ansatz oder Entwurf, um eine geplante Nicht-Verfügbarkeit eines IT Service zu vermeiden. Dabei ist zu beachten, dass es zu einer Nicht-Verfügbarkeit einzelner Configuration Items kommen kann, auch wenn der IT Service verfügbar ist.
Korrelierende Messgrößen [Tension Metrics]	(Continual Service Improvement) Eine Reihe zueinander in Beziehung stehender Messgrößen , bei denen Verbesserungen an einer Messgröße negative Auswirkungen bei einer anderen zur Folge haben. Korrelierende Messgrößen sollen sicherstellen, dass ein stabiles Gleichgewicht hergestellt wird.
Kosten [Cost]	Der Betrag an Geldmitteln, der für eine bestimmte Aktivität , einen bestimmten IT Service oder einen bestimmten Geschäftsbereich ausgegeben wurde. Zu Kosten gehören Realkosten (Geld), fiktive Kosten, wie die Zeit von Personen, und Abschreibungen .
Kostenart [Cost Type]	(Service Strategy) Die höchste Kategorie-Ebene, auf der eine Zuweisung von Kosten bei der Budgetierung und der Kostenrechnung erfolgt. Zu den Beispielen dafür zählen Hardware, Software, Mitarbeiter, Unterbringung, externe Kosten und Transport. Siehe Kostenelement , Kosteneinheit .
Kosteneinheit [Cost Unit]	(Service Strategy) Die niedrigste Kategorie-Ebene, auf der eine Zuweisung von Kosten erfolgt. Kosteneinheiten umfassen in der Regel einfach zählbare Elemente (wie die Anzahl der Mitarbeiter oder Softwarelizenzen) oder einfach messbare Elemente (wie Prozessorauslastung oder Energieverbrauch). Kosteneinheiten sind ein Bestandteil der Kostenelemente . Das Kostenelement „Spesen“ könnte beispielsweise folgende Kosteneinheiten enthalten: Übernachtung, Fahrtkosten, Mahlzeiten etc. Siehe Kostenart .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Kostenelement [Cost Element]	(Service Strategy) Die mittlere Kategorie-Ebene, auf der eine Zuweisung von Kosten während der Budgetierung und der Kostenrechnung erfolgt. Bei der höchsten Ebene der Kategorien handelt es sich um die Kostenart . Die Kostenart „Mitarbeiter“ könnte beispielsweise folgende Kostenelemente enthalten: Gehalt, Arbeitgeberleistungen, Spesen, Schulungskosten, ausbezahlte Überstunden etc. Es kann dann eine weitere Unterteilung der Kostenelemente erfolgen, um Kosteneinheiten zu erhalten. Das Kostenelement „Spesen“ könnte beispielsweise folgende Kosteneinheiten umfassen: Übernachtung, Fahrtkosten, Mahlzeiten etc.
Kostenmanagement [Cost Management]	(Service Strategy) Ein allgemeiner Begriff in Bezug auf die Budgetierung und Kostenrechnung . Manchmal auch als Synonym für Financial Management verwendet.
Kosten-Nutzen-Analyse [Cost Benefit Analysis]	Eine Aktivität , die Kosten und Nutzen einer oder mehrerer alternativer Möglichkeiten für den Verlauf von Aktionen analysiert und vergleicht. Siehe Business Case , Barwert-Methode , Interne Zinsfuß-Methode , Return on Investment , Value on Investment .
Kosten-Nutzen-Verhältnis [Value for Money]	Ein informelles Maß für die Wirtschaftlichkeit . Das Kosten-Nutzen-Verhältnis basiert häufig auf einem Vergleich mit den Kosten , die für bestimmte Alternativen anzusetzen wären. Siehe Kosten-Nutzen-Analyse .
Kostenrechnung [Accounting]	(Service Strategy) Der Prozess , bei dem die Ist- Kosten für die Bereitstellung von IT Services identifiziert und mit den Kosten aus der Finanzplanung verglichen werden, um Budget-Abweichungen zu handhaben.
Krisenmanagement [Crisis Management]	Der Prozess , bei dem umfangreichere Auswirkungen auf die Geschäftskontinuität verwaltet werden. Ein Krisenmanagement-Team ist verantwortlich für strategische Aspekte, wie den Umgang mit den Medien und dem Vertrauen der Anteilseigner, und entscheidet, wann Business Continuity Pläne in Kraft treten sollen.
Kritischer Erfolgsfaktor (Critical Success Factor, CSF) [Critical Success Factor (CSF)]	Ein Bestandteil, das für einen erfolgreichen Prozess , (ein erfolgreiches) Projekt , Plan oder IT Service erforderlich ist. Um das Erreichen eines CSF zu messen, werden KPIs eingesetzt. Ein CSF in Bezug auf den „Schutz von IT Services bei der Durchführung von Changes “ könnte von KPIs wie „Verringerung des Anteils nicht erfolgreicher Changes “ und „Verringerung der Changes , die Incidents verursachen, in Prozent“ etc. gemessen werden.
Kultur [Culture]	Ein Satz gemeinsamer Werte von einer Gruppe von Personen, einschließlich der Erwartungen an das Verhalten dieser Personen sowie Vorstellungen, Überzeugungen und Gepflogenheiten und Bräuche. Siehe Vision .
Kunde [Customer]	Person, die Waren oder Services erwirbt. Der Kunde eines IT Service Providers ist die Person oder Gruppe, mit der die Service Level Ziele definiert und vereinbart werden. Der Begriff „Kunde“ kann sich in einem informellen Kontext auch auf „ Anwender “ beziehen, z. B.: „Das ist eine kundenorientierte Organisation “.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Kundenportfolio [Customer Portfolio]	(Service Strategy) Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument zum Erfassen aller Kunden des IT Service Providers . Das Kundenportfolio stellt die Kunden , die Services vom IT Service Provider erhalten, aus dem Blickwinkel des Business Relationship Managers dar. Siehe Vertragsportfolio , Serviceportfolio .
Kurskorrekturen [Course Corrections]	Änderungen an einem Plan oder einer Aktivität der bzw. die bereits gestartet wurde, um sicherzustellen, dass die zugehörigen Ziele erreicht werden können. Kurskorrekturen werden als Ergebnis eines laufenden Monitoring durchgeführt.
Laufende Kosten [Running Costs]	Synonym für Betriebskosten .
Lebenszyklus [Lifecycle]	Die unterschiedlichen Phasen während der Lebensdauer eines IT Service , Configuration Item , Incident , Problems , Change etc. Der Lebenszyklus definiert die Statuskategorien sowie die erlaubten Statusübergänge. Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • Der Lebenszyklus einer Anwendung umfasst: Anforderungen, Design, Build, Deployment, Betrieb und Optimierung. • Der erweiterte Incident-Lebenszyklus umfasst: Erkennung, Antwort, Diagnose, Reparatur, Instandsetzung und Wiederherstellung. • Der Lebenszyklus eines Servers kann Folgendes umfassen: Bestellt, Erhalten, Testphase, Live-Phase, Entsorgt etc.
Leistungsverrechnung [Charging]	(Service Strategy) Bezahlung für IT Services einfordern. Für IT Services ist eine Leistungsverrechnung optional, und viele Organisationen führen ihren IT Service Provider als Cost Center .
Leitlinie [Guideline]	Ein Dokument , das die Best Practice beschreibt, die Empfehlungen für auszuführende Aktionen ausgibt. In der Regel besteht keine zwingende Konformität mit einer Leitlinie. Siehe Standard .
Lieferergebnis [Deliverable]	Element, das bereitgestellt werden muss, um eine vereinbarte Bedingung aus einem Service Level Agreement oder Vertrag einzuhalten. Der Begriff „Lieferergebnis“ bezeichnet in einem informelleren Kontext auch einen geplanten Output eines Prozesses .
Live [Live]	(Service Transition) Bezieht sich auf einen IT Service oder ein Configuration Item , der bzw. das eingesetzt ist, um einen Service für einen Kunden bereitzustellen.
Live-Umgebung [Live Environment]	(Service Transition) Eine gesteuerte Umgebung mit Live Configuration Items , die eingesetzt werden, um IT Services für Kunden bereitzustellen.
Lösung [Resolution]	(Service Operation) Maßnahme zur Behebung der zugrunde liegenden Ursache eines Incident oder Problems oder zur Implementierung eines Workaround . Beim Standard ISO/IEC 20000 handelt es sich bei den Lösungsprozessen um die Prozessgruppe, die das Incident Management und Problem Management beinhaltet.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Lösungsprozesse [Resolution Processes]	Die Prozessgruppe des Standards ISO/IEC 20000, die das Incident Management und Problem Management beinhaltet.
Major Incident (Schwerwiegender Incident) [Major Incident]	(Service Operation) Die höchste Kategorie eines Incident in Bezug auf die Auswirkung . Major Incidents führen zu einer erheblichen Unterbrechung für das Business .
Managed Services [Managed Services]	(Service Strategy) Eine Betrachtungsweise in Bezug auf IT Services , die herausstellt, dass die Services gesteuert werden. Der Begriff „Managed Services“ wird auch als Synonym für durch Outsourcing ausgegliederte IT Services verwendet.
Management of Risk (MoR) [Management of Risk (MoR)]	Die OGC Methodik zur Verwaltung von Risiken . Das MoR beinhaltet sämtliche Aktivitäten , die erforderlich sind, um potenzielle Risiken zu identifizieren und zu steuern , die sich auf die Erreichung der Business-Ziele einer Organisation auswirken können. Weitere Informationen dazu finden Sie unter http://www.m-o-r.org/ .
Management-Informationen [Management Information]	Informationen, die zur Unterstützung der Entscheidungsfindung von Managern eingesetzt werden. Management-Informationen werden häufig automatisch von Tools generiert, die die verschiedenen IT Service Management Prozesse unterstützen. Management-Informationen beinhalten häufig die Werte von KPIs wie „Prozentsatz von Changes , die zu Incidents führen“ oder „Erstbehebungsrate“.
Management-System [Management System]	Das Framework mit Richtlinien , Prozessen und Funktionen , das sicherstellt, dass eine Organisation ihre Ziele erreichen kann.
Manueller Workaround [Manual Workaround]	Ein Workaround , der ein manuelles Eingreifen erfordert. Eine manueller Workaround wird als Bezeichnung für eine Wiederherstellungsoption verwendet, in der der Business-Prozess ohne den Einsatz von IT Services betrieben wird. Stellt eine temporäre Maßnahme dar und wird in der Regel mit einer anderen Wiederherstellungsoption kombiniert.
Marktraum [Market Space]	(Service Strategy) Sämtliche Gelegenheiten, die ein IT Service Provider nutzen sollte, um den Business-Anforderungen der Kunden gerecht zu werden. Der Marktraum bezeichnet die möglichen IT Services , deren Bereitstellung der IT Service Provider sich vorstellen könnte.
Maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall (Recovery Time Objective (RTO) [Recovery Time Objective (RTO)])	(Service Operation) Die maximal zulässige Zeitspanne für die Wiederherstellung eines IT Service im Anschluss an eine Unterbrechung. Der einzuhaltende Service Level kann dabei unter den normalen Service Level Zielen liegen. RTOs sollten für jeden IT Service verhandelt, vereinbart und dokumentiert werden. Siehe Business-Auswirkungsanalyse .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Mean Time Between Failures (Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen, MTBF) [Mean Time Between Failures (MTBF)]	(Service Design) Eine Messgröße , die für die Messung und Berichte in Bezug auf die Zuverlässigkeit eingesetzt wird. Die MTBF ist die durchschnittliche Zeit, während derer ein Configuration Item oder IT Service mit der vereinbarten Funktionalität ohne Unterbrechung betrieben oder bereitgestellt werden kann. Diese wird ab dem Zeitpunkt, an dem der Betrieb des CI oder des IT Service gestartet wird, bis zu dem Zeitpunkt eines Ausfalls gemessen.
Mean Time Between Service Incidents (Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Service-Incidents, MTBSI) [Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)]	(Service Design) Eine Messgröße , die für die Messung und Berichte in Bezug auf die Zuverlässigkeit eingesetzt wird. Die MTBSI ist die durchschnittliche Zeit zwischen einem Ausfall eines Systems oder IT Service bis zum nächsten Ausfall. MTBSI entspricht MTBF + MTRS .
Mean Time To Repair (Durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur, MTTR) [Mean Time To Repair (MTTR)]	Die durchschnittliche Zeit, die für die Reparatur eines Configuration Item oder IT Service nach einem Ausfall benötigt wird. Die MTTR wird ab dem Zeitpunkt des Ausfalls des CI oder IT Service bis zur Fertigstellung der Reparatur gemessen. Die MTTR umfasst nicht die Zeit, die zur Instandsetzung oder Wiederherstellung selbst erforderlich ist. Die MTTR wird manchmal fälschlicherweise in der Bedeutung von Mean Time to Restore Service verwendet.
Mean Time to Restore Service (Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung des Service, MTTRS) [Mean Time to Restore Service (MTRS)]	Die durchschnittliche Zeit, die für die Wiederherstellung eines Configuration Item oder IT Service nach einem Ausfall benötigt wird. Die MTRS wird ab dem Zeitpunkt des Ausfalls des CI oder IT Service bis zur vollständigen Wiederherstellung der normalen Funktionalität gemessen. Siehe Wartbarkeit , Mean Time to Repair .
Messgröße [Metric]	(Continual Service Improvement) Ein Merkmal, das gemessen und berichtet wird, um die Verwaltung eines Prozesses , eines IT Service oder einer Aktivität zu unterstützen. Siehe KPI .
Middleware [Middleware]	(Service Design) Software, die zwei oder mehr Komponenten aus Software-Elementen oder Anwendungen verbindet. Middleware wird häufiger von einem Supplier erworben als vom IT Service Provider entwickelt. Siehe Off the Shelf .
Mission Statement [Mission Statement]	Die Mission oder das Leitbild einer Organisation ist eine kurze aber vollständige Beschreibung der allgemeinen Ziele und Absichten der Organisation . Darin wird angegeben, was erreicht werden soll, jedoch nicht die erforderlichen Schritte dazu.
Modell [Model]	Eine Darstellung eines Systems , Prozesses , IT Service , Configuration Item etc., die ein einfacheres Verständnis oder Prognosen zu zukünftigem Verhalten unterstützen soll.
Modelling (Modellierung) [Modelling]	Eine Technik, die zur Prognostizierung von zukünftigem Verhalten eines Systems , Prozesses , IT Service , Configuration Item etc. verwendet wird. Das Modelling wird häufig im Financial Management , Capacity Management und Availability Management eingesetzt.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Monitor Control Loop (Überwachungs-/Steuerungskreislauf) [Monitor Control Loop]	(Service Operation) Das Monitoring des Ergebnisses einer Aufgabe , eines Prozesses , eines IT Service oder eines Configuration Item . Dieses Ergebnis wird dann mit einem vordefinierten Standard verglichen, anschließend werden basierend auf diesem Vergleich entsprechende Aktionen durchgeführt.
Monitoring (Überwachung) [Monitoring]	(Service Operation) Wiederholte Beobachtung eines Configuration Item , IT Service oder Prozesses , um Events zu ermitteln, und sicherzustellen, dass der aktuelle Status bekannt ist.
Motivation, Motiv [Driver]	Element, das die Strategie , Ziele oder Anforderungen beeinflusst. Beispielsweise eine neue Gesetzgebung oder Aktionen von Wettbewerbern.
Nearshore (Nahverlagerung) [Near-Shore]	(Service Strategy) Bereitstellung von Services von einem Land aus, das sich in der Nähe des Landes mit dem Sitz des Kunden befindet. Dabei kann es sich um die Erbringung eines IT Service oder um unterstützende Funktionen wie den Service Desk handeln. Siehe Onshore , Offshore .
Nichts tun [Do Nothing]	(Service Design) Eine Wiederherstellungsoption . Zwischen dem Service Provider und dem Kunden wird formal vereinbart, dass keine Wiederherstellung dieses IT Service erfolgt.
Notfall-Change [Emergency Change]	(Service Transition) Ein Change , der so bald wie möglich eingeführt werden muss, beispielsweise um einen Major Incident zu lösen oder ein Sicherheits-Patch zu installieren. Der Change Management Prozess bietet in der Regel ein bestimmtes Verfahren für die Behandlung von Notfall-Changes. Siehe Emergency Change Advisory Board (ECAB) .
Nutzbarkeit [Usability]	(Service Design) Die Nutzbarkeit gibt an, wie einfach eine Anwendung , ein Produkt oder ein IT Service verwendet werden kann. Anforderungen an die Nutzbarkeit werden häufig in einem Statement of Requirements festgehalten.
Off the Shelf (Serienfertigung) [Off the Shelf]	Synonym für Commercial Off the Shelf .
Office of Government Commerce (OGC) [Office of Government Commerce (OGC)]	Das OGC ist Inhaber der Marke ITIL (Copyright und Handelsmarke). Beim OGC handelt es sich um eine Behörde der britischen Regierung, die die Bereitstellung der Beschaffungsplanung für die britische Regierung unterstützt, indem ein gemeinschaftlicher Ansatz für Beschaffungsmöglichkeiten und die Steigerung der Fähigkeiten für die Beschaffung von Behörden und Abteilungen gefördert wird. Es bietet darüber hinaus Unterstützung für komplexe Projekte aus dem öffentlichen Bereich.
Office of Public Sector Information (OPSI) [Office of Public Sector Information (OPSI)]	Das OPSI lizenziert das Material, das dem Crown Copyright untersteht und in den ITIL Veröffentlichungen verwendet wird. Es ist eine britische Regierungsbehörde, die den Online-Zugriff auf die britische Gesetzgebung bereitstellt, die Verwendung von Crown Copyright Material lizenziert, das Information Fair Trader Scheme verwaltet, das Information Asset Register der britischen Regierung pflegt und Ratschläge und Leitlinien zur offiziellen Publizierung und zum Crown Copyright gibt.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Offshore (Auslandsverlagerung) [Off-shore]	(Service Strategy) Bereitstellung von Services von einem Standort aus, der sich außerhalb des Landes mit dem Sitz des Kunden , häufig auf einem anderen Kontinent, befindet. Dabei kann es sich um die Erbringung eines IT Service oder um unterstützende Funktionen wie den Service Desk handeln. Siehe Onshore , Nearshore .
Onshore (Inlandsverlagerung) [On-shore]	(Service Strategy) Bereitstellung von Services von einem Standort aus, der sich innerhalb des Landes mit dem Sitz des Kunden befindet. Siehe Offshore , Nearshore .
Operational Level Agreement (Vereinbarung auf Betriebsebene, OLA) [Operational Level Agreement (OLA)]	(Service Design) (Continual Service Improvement) Eine Vereinbarung zwischen einem IT Service Provider und einem anderen Teil derselben Organisation . Ein OLA unterstützt die Bereitstellung von IT Services durch den IT Service Provider für den Kunden . Das OLA definiert die zu liefernden Waren oder Services und die Verantwortlichkeiten der beiden Parteien. Ein OLA könnte beispielsweise bestehen zwischen: <ul style="list-style-type: none"> • dem IT Service Provider und einer Einkaufsabteilung, um Hardware innerhalb vereinbarter Zeitspannen zu erhalten • dem Service Desk und einer Support-Gruppe, um eine Incident-Lösung innerhalb der vereinbarten Zeit zu erreichen Siehe Service Level Agreement .
Operations Bridge [Operations Bridge]	(Service Operation) Ein physischer Standort, an dem IT Services und die IT-Infrastruktur überwacht und verwaltet werden.
Operations Management [Operations Management]	Synonym für IT Operations Management .
Operativ [Operational]	Die niedrigste der drei Planungs- und Bereitstellungsebenen (strategisch , taktisch , operativ). Operative Aktivitäten umfassen die tägliche oder kurzfristige Planung oder die Bereitstellung eines Business-Prozesses oder IT Service Management Prozesses . Der Begriff operativ ist auch ein Synonym für Live .
Opportunitätskosten [Opportunity Cost]	(Service Strategy) Kosten , die bei der Entscheidung zwischen Investitionsalternativen angewendet werden. Opportunitätskosten stellen den Erlös dar, der bei einem anderweitigen Einsatz der Ressourcen hätte erzielt werden können. Die Opportunitätskosten für den Einkauf eines neuen Servers könnten beispielsweise beinhalten, dass eine bestimmte Serviceverbesserungsaktivität nicht durchgeführt wurde, für die das Geld stattdessen hätte aufgewendet werden können. Opportunitätskostenanalysen werden als Teil eines Entscheidungsfindungsprozesses eingesetzt, erscheinen in einer Bilanz jedoch nicht als Ist-Kosten .
Optimieren [Optimise]	Review , Planung und Anforderung von Changes , um die maximale Effizienz und Effektivität in einem Prozess , einem Configuration Item , einer Anwendung etc. zu erzielen.
Optimierung der Servicebereitstellung (Service Provisioning Optimization, SPO) [Service Provisioning Optimization (SPO)]	(Service Strategy) Die Analyse der finanziellen Aspekte und Einschränkungen eines IT Service , um festzustellen, ob alternative Ansätze zur Bereitstellung eines Service bestehen, mit denen Kosten verringert und die Qualität verbessert werden könnten.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Organisation [Organisation]	Ein Unternehmen, eine juristische Einheit oder eine andere Institution. Beispiele für Organisationen, bei denen es sich um keine Unternehmen handelt, sind die International Standards Organisation oder das itSMF . Der Begriff „Organisation“ kann auch verwendet werden, um eine Einheit aus Personen , Ressourcen und Budget zu bezeichnen, beispielsweise bei einem Projekt oder einem Geschäftsbereich .
Outsourcing [Outsourcing]	(Service Strategy) Einsatz eines externen Service Providers für die Verwaltung von IT Services . Siehe Service Sourcing , Typ III Service Provider .
Pareto-Prinzip [Pareto Principle]	(Service Operation) Eine Technik, die für die Priorisierung von Aktivitäten eingesetzt wird. Laut Pareto-Prinzip kann 80 % der Wertschöpfung durch Aktivitäten mit 20 % des gesamten Aufwands erreicht werden. Die Pareto-Analyse wird darüber hinaus im Problem Management für eine Priorisierung möglicher Ursachen für Probleme eingesetzt, um diese genauer untersuchen zu können.
Partnerschaft [Partnership]	Eine Beziehung zwischen zwei Organisationen mit dem Zweck einer engen Zusammenarbeit zum Erreichen gemeinsamer Ziele oder zum gegenseitigen Nutzen. Der IT Service Provider sollte mit dem Business Partnerschaften eingehen, sowie mit Drittparteien , die für die Bereitstellung von IT Services entscheidend sind. Siehe Wertenetzwerk .
Passives Monitoring (Passive Überwachung) [Passive Monitoring]	(Service Operation) Monitoring eines Configuration Item , eines IT Service oder eines Prozesses , das sich auf einen Alarm oder eine Benachrichtigung stützt, um den aktuellen Status zu ermitteln. Siehe Aktives Monitoring .
Performance (ansonsten sinngemäß übersetzen) [Performance]	Ein Maß dafür, was von einem System , einer Person, einem Team, einem Prozess oder einem IT Service erreicht oder bereitgestellt wird.
Performance Management [Performance Management]	(Continual Service Improvement) Der Prozess , der für die täglichen Capacity Management Aktivitäten verantwortlich ist. Dazu gehören Monitoring , Erkennung von Grenzwerten , Performance-Analysen und Tuning sowie die Implementierung von Changes in Verbindung mit der Performance und der Kapazität .
Performance-Anatomie [Performance Anatomy]	(Service Strategy) Ein Ansatz in Bezug auf die Organisationskultur, der die Führungs- und Strategie-Aspekte, die Weiterentwicklung von Mitarbeitern, die technische Befähigung, das Performance Management und Innovationen integriert und aktiv steuert.
Pilottest [Pilot]	(Service Transition) Ein eingeschränktes Deployment eines IT Service , eines Release oder eines Prozesses in der Live-Umgebung . Ein Pilottest wird verwendet, um Risiken zu minimieren, Feedback der Anwender einzuholen und die Akzeptanz der Anwender zu erreichen. Siehe Test , Evaluation .
Plan [Plan]	Ein detaillierter Vorschlag, in dem die Aktivitäten und Ressourcen beschrieben werden, die zum Erreichen eines Ziels erforderlich sind. Beispielsweise ein Plan zur Implementierung eines neuen IT Service oder Prozesses . ISO/IEC 20000 fordert für die Verwaltung eines jeden IT Service Management Prozesses einen Plan .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Plan-Do-Check-Act (Planen-Durchführen-Überprüfen-Handeln) [Plan-Do-Check-Act]	(Continual Service Improvement) Ein Zyklus in vier Phasen für das Prozessmanagement, der auf Edward Deming zurückgeführt wird. „Plan-Do-Check-Act“ wird auch als Qualitätszyklus nach Deming bezeichnet. PLAN (Planen): Design oder Überarbeitung von Prozessen , die die IT Services unterstützen DO (Durchführen): Implementierung des Plans und Verwaltung der Prozesse . CHECK (Überprüfen): Messung der Prozesse und IT Services , Vergleich mit den Zielen und Erstellung von Berichten ACT (Handeln): Planung und Implementierung von Changes , um die Prozesse zu verbessern
Planung [Planning]	Eine Aktivität , die für die Erstellung eines oder mehrerer Pläne verantwortlich ist. Beispielsweise Capacity-Planung .
PMBOK [PMBOK]	Ein Projektmanagement-Standard, der vom Project Management Institute verwaltet wird. PMBOK steht für Project Management Body of Knowledge. Weitere Informationen dazu finden Sie unter http://www.pmi.org/ . Siehe PRINCE2.
Post Implementation Review, PIR [Post Implementation Review (PIR)]	Ein Review , der nach der Implementierung eines Change oder eines Projekts erfolgt. Ein PIR stellt fest, ob der Change oder das Projekt erfolgreich ist, und identifiziert Verbesserungsmöglichkeiten.
Practice (Praxis) [Practice]	Arbeitsweise oder Methode, wie die Arbeit auszuführen ist. Practices können Aktivitäten , Prozesse , Funktionen , Standards und Leitlinien sein. Siehe Best Practice .
Preisgestaltung [Pricing]	(Service Strategy) Die Aktivität , bei der ermittelt wird, wie viel dem Kunden in Rechnung gestellt wird.
PRINCE2 [PRINCE2]	Die Standardmethodik der britischen Regierung für das Projektmanagement. Weitere Informationen dazu finden Sie unter http://www.ogc.gov.uk/prince2/ . Siehe PMBOK .
Priorität [Priority]	(Service Transition) (Service Operation) Eine Kategorie , die verwendet wird, um die relative Wichtigkeit eines Incident , Problems oder Change zu identifizieren. Die Priorität basiert auf der Auswirkung und Dringlichkeit und wird eingesetzt, um den erforderlichen Zeitbedarf für die auszuführenden Aktionen zu ermitteln. Ein SLA kann beispielsweise angeben, dass Incidents der Priorität 2 innerhalb von 12 Stunden behoben werden müssen.
Proactive Problem Management [Proactive Problem Management]	(Service Operation) Teil des Problem Management Prozesses . Das Ziel des proaktiven Problem Management ist die Identifizierung von Problemen , die andernfalls übersehen werden könnten. Das proaktive Problem Management analysiert Incident Records und verwendet Daten, die von anderen IT Service Management Prozessen gesammelt werden, um Trends oder maßgebliche Probleme zu identifizieren.
Proaktives Monitoring (Proaktive Überwachung) [Proactive Monitoring]	(Service Operation) Monitoring , bei dem versucht wird, Event-Muster zu ermitteln, um mögliche zukünftige Ausfälle zu prognostizieren. Siehe Reaktives Monitoring .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Problem [Problem]	(Service Operation) Die Ursache für einen oder mehrere Incidents . Zum Zeitpunkt der Erstellung eines Problem Record ist die Ursache in der Regel unbekannt. Für die weitere Untersuchung ist der Problem Management Prozess verantwortlich.
Problem Management [Problem Management]	(Service Operation) Der Prozess , der für die Verwaltung des Lebenszyklus aller Probleme verantwortlich ist. Wichtigstes Ziel des Problem Management ist es, Incidents zu verhindern bzw. die Auswirkungen von Incidents zu minimieren, die nicht verhindert werden können.
Problem Record [Problem Record]	(Service Operation) Ein Record , der die Details zu einem Problem enthält. Jeder Problem Record dokumentiert den Lebenszyklus eines einzelnen Problems .
Process Owner (Prozessverantwortlicher) [Process Owner]	Eine Rolle , verantwortlich für die Sicherstellung der Zweckmäßigkeit eines Prozesses . Zu den Verantwortlichkeiten des Process Owners gehören das Sponsorship, das Design , das Change Management sowie die kontinuierliche Verbesserung des Prozesses und seiner Messgrößen . Diese Rolle wird häufig derselben Person zugewiesen, der bereits die Rolle des Prozess-Managers zugewiesen ist. In größeren Organisationen können diese Rollen jedoch separat zugewiesen sein.
Produktionsumgebung [Production Environment]	Synonym für Live-Umgebung .
Profit Center [Profit Centre]	(Service Strategy) Ein Geschäftsbereich , der bereitgestellte Services in Rechnung stellt. Ein Profit Center kann mit dem Ziel eingerichtet werden, Gewinne zu erzielen, Kosten auszugleichen oder Verluste zu generieren. Ein IT Service Provider kann als Cost Center oder als Profit Center betrieben werden.
pro-forma [pro-forma]	Eine Vorlage oder ein Beispiel für ein Dokument , das Beispieldaten enthält, die mit den echten Werten ersetzt werden, sobald diese verfügbar sind.
Programm [Programme]	Eine Reihe von Projekten und Aktivitäten , die zusammen geplant und gesteuert werden, um eine Reihe zusammenhängender Ziele und andere Ergebnisse zu erreichen.
Projected Service Outage (Voraussichtliche Serviceunterbrechung, PSO) [Projected Service Outage (PSO)]	(Service Transition) Ein Dokument , das die Auswirkungen geplanter Changes , Wartungsaktivitäten und Testpläne auf vereinbarte Service Levels identifiziert.
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2) [PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)]	Siehe PRINCE2 .
Projekt [Project]	Eine temporäre Organisation , bei der durch das Zusammenwirken von Personen und anderen Assets ein bestimmtes Ziel oder ein bestimmtes Ergebnis erreicht werden soll. Jedes Projekt verfügt über einen eigenen Lebenszyklus , der in der Regel Projektstart, Planung , Ausführung, Abschluss etc. umfasst. Projekte werden häufig mit Hilfe einer formalen Methodik wie PRINCE2 gesteuert.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Prozess [Process]	Ein strukturierter Satz an Aktivitäten , mit deren Hilfe ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll. Ein Prozess wandelt einen oder mehrere definierte Inputs in definierte Outputs um. Ein Prozess kann beliebige Rollen , Verantwortlichkeiten, Hilfsmittel und Steuerungen für das Management enthalten, die für eine zuverlässige Bereitstellung der Outputs erforderlich sind. Ein Prozess kann den Anforderungen entsprechend Richtlinien , Standards , Leitlinien , Aktivitäten und Arbeitsanweisungen definieren.
Prozess-Manager [Process Manager]	Eine Rolle , die für das operative Management eines Prozesses verantwortlich ist. Zu den Verantwortlichkeiten des Prozess-Managers gehören die Planung und die Koordination aller Aktivitäten , die zur Ausführung, dem Monitoring und der Berichterstattung in Bezug auf einen Prozess erforderlich sind. Es können mehrere Prozess-Manager für einen Prozess vorhanden sein, z. B. regionale Change Manager oder IT Service Continuity Manager für jedes Rechenzentrum. Die Rolle des Prozess-Managers wird häufig der Person zugewiesen, der bereits die Rolle des Process Owners zugewiesen ist. In größeren Organisationen können diese Rollen jedoch separat zugewiesen sein.
Prozesssteuerung [Process Control]	Die Aktivität der Planung und Regulierung eines Prozesses , mit dem Ziel , den Prozess effektiv , effizient und konsistent auszuführen.
Qualifizierung [Qualification]	(Service Transition) Eine Aktivität , die sicherstellt, dass die IT-Infrastruktur für die Unterstützung einer Anwendung oder eines IT Service geeignet und richtig konfiguriert ist. Siehe Validation .
Qualität [Quality]	Die Fähigkeit eines Produkts, Service oder Prozesses , die gewünschte Wertschöpfung zu generieren. Eine Hardwarekomponente kann beispielsweise von hoher Qualität sein, wenn sie wie erwartet funktioniert und die erforderliche Zuverlässigkeit bietet. Zur Sicherung der Qualität eines Prozesses müssen dessen Effektivität und Effizienz überwacht und ggf. verbessert werden können. Siehe Quality Management System .
Qualitätssicherung (Quality Assurance, QA) [Quality Assurance (QA)]	(Service Transition) Der Prozess , bei dem sichergestellt wird, dass die Qualität eines Produkts, Service oder Prozesses die gewünschte Wertschöpfung ermöglicht.
Qualitätszyklus nach Deming [Deming Cycle]	Synonym für Plan-Do-Check-Act .
Quality Management System (QMS) [Quality Management System (QMS)]	(Continual Service Improvement) Eine Reihe von Prozessen , mit denen sichergestellt wird, dass die Qualität aller von einer Organisation ausgeführten Aufgaben für das Erreichen von Business-Zielen oder die Einhaltung von Service Levels ausreichend ist. Siehe ISO 9000 .
Quick Win [Quick Win]	(Continual Service Improvement) Eine Verbesserungsaktivität, die innerhalb eines kurzen Zeitraums mit relativ niedrigen Kosten und geringem Aufwand einen Return on Investment erzielen soll. Siehe Pareto-Prinzip .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
RACI [RACI]	(Service Design) (Continual Service Improvement) Ein Modell , auf dessen Grundlage Rollen und Verantwortlichkeiten definiert werden. RACI steht für „Responsible“ (zuständig für die Durchführung), „Accountable“ (letztlich verantwortlich für die Aktivität), „Consulted“ (muss/soll beteiligt werden, liefert Input) und „Informed“ (muss über den Fortschritt informiert werden). Siehe Stakeholder .
Reaktionsfähigkeit [Responsiveness]	Beschreibt die Geschwindigkeit, mit der auf bestimmte Ereignisse reagiert wird. Dies könnte die Antwortzeit bei einer Transaktion sein oder die Geschwindigkeit, mit der ein IT Service Provider auf einen Incident oder Request for Change usw. reagiert.
Reaktives Monitoring (Reaktive Überwachung) [Reactive Monitoring]	(Service Operation) Monitoring , das als Reaktion auf ein bestimmtes Event entsprechende Maßnahmen einleitet. Beispielsweise die Auslösung eines Batchjobs, sobald ein vorheriger Batchjob abgeschlossen wurde, oder die Erfassung eines Incident , wenn ein Fehler auftritt. Siehe Proaktives Monitoring .
Rechte [Rights]	(Service Operation) Die Berechtigungen oder Befugnisse, die einem Anwender oder einer Rolle gewährt werden. Beispielsweise die Berechtigung zum Modifizieren bestimmter Daten oder zur Autorisierung eines Change .
Record (Aufzeichnung) [Record]	Ein Dokument , das die Ergebnisse oder andere Outputs eines Prozesses oder einer Aktivität enthält. Records dienen als Beleg dafür, dass eine Aktivität ausgeführt wurde. Sie können auf Papier oder in elektronischer Form vorliegen. Beispielsweise der Bericht eines Audits , ein Incident Record oder das Protokoll eines Meetings.
Redundanz [Redundancy]	Synonym für Fehlertoleranz . Im allgemeinen Sprachgebrauch wird der Begriff „Redundanz“ auch für ein veraltetes, hinfälliges oder überflüssiges Element verwendet.
Reife [Maturity]	(Continual Service Improvement) Ein Maß für die Zuverlässigkeit , Effizienz und Effektivität eines Prozesses , einer Funktion , einer Organisation etc. Die ausgereiftesten Prozesse und Funktionen sind förmlich mit den Business-Zielen und Strategien abgestimmt und von einem Framework für kontinuierliche Verbesserungen unterstützt.
Reifegrad [Maturity Level]	Eine bestimmte Ebene im Reife-Modell , wie die Capability Maturity Model Integration von der Carnegie Mellon University in den USA.
Release [Release]	(Service Transition) Eine Zusammenstellung von Hardware, Software, Dokumentation, Prozessen oder anderen Komponenten , die für die Implementierung eines oder mehrerer genehmigter Changes an IT Services erforderlich sind. Die Inhalte jedes Releases werden als eine Einheit verwaltet, getestet und implementiert .
Release and Deployment Management [Release and Deployment Management]	(Service Transition) Der Prozess , der sowohl für das Release Management als auch für das Deployment verantwortlich ist.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Release Management [Release Management]	(Service Transition) Der Prozess , der für die Planung , den zeitlichen Ablauf und die Steuerung des Übergangs von Releases in Test- und Live-Umgebungen verantwortlich ist. Das wichtigste Ziel des Release Management ist es, sicherzustellen, dass die Integrität der Live-Umgebung aufrechterhalten wird und dass die richtigen Komponenten im Release enthalten sind. Das Release Management ist Teil des Release and Deployment Management Prozesses .
Release Record [Release Record]	(Service Transition) Ein Record in der CMDB , der den Inhalt eines Release definiert. Ein Release Record verfügt über Beziehungen zu allen Configuration Items , die vom jeweiligen Release betroffen sind.
Release Unit [Release Unit]	(Service Transition) Komponenten eines IT Service , die üblicherweise im selben Release veröffentlicht werden. Eine Release Unit umfasst in der Regel genügend Komponenten , um eine nützliche Funktion auszuführen. Eine Release Unit könnte z. B. ein Desktop-PC mit Hardware, Software, Lizenzen, Dokumentation usw. sein. Eine weitere Release Unit könnte die gesamte Anwendung für die Lohnbuchhaltung sein, einschließlich IT-Betriebsverfahren und Anwendertrainings.
Release-Identifikation [Release Identification]	(Service Transition) Eine Namenskonvention zur eindeutigen Identifizierung eines Release . Die Release-Identifikation beinhaltet in der Regel einen Verweis auf das Configuration Item und eine Versionsnummer, z. B. Microsoft Office 2003 SR2.
Release-Prozess [Release Process]	Der vom Standard ISO/IEC 20000 verwendete Name für die Prozessgruppe, die das Release Management beinhaltet. Diese Gruppe umfasst keine anderen Prozesse . „Release-Prozess“ wird zudem als Synonym für Release Management Prozess verwendet.
Release-Zeitfenster [Release Window]	Synonym für Change-Zeitfenster .
Reparatur [Repair]	(Service Operation) Der Austausch oder die Korrektur eines fehlerhaften Configuration Item .
Request for Change (RFC) [Request for Change (RFC)]	(Service Transition) Der formale Antrag zur Durchführung eines Change . Ein RFC beinhaltet Details zum beantragten Change und kann auf Papier oder elektronisch erfasst werden. Der Begriff „RFC“ wird häufig fälschlicherweise für einen Change Record oder den Change selbst verwendet.
Request Fulfilment [Request Fulfilment]	(Service Operation) Der Prozess , der für das Management des Lebenszyklus aller Service Requests verantwortlich ist.
Ressource [Resource]	(Service Strategy) Ein allgemeiner Begriff, der die IT-Infrastruktur , Personen, Geld oder andere Elemente umfasst, die zur Erbringung eines IT Service beitragen können. Ressourcen werden als Assets einer Organisation betrachtet. Siehe Fähigkeit , Service-Asset .
Return on Investment (Investitionsertrag, ROI) [Return on Investment (ROI)]	(Service Strategy) (Continual Service Improvement) Eine Messgröße für den erwarteten Nutzen einer Investition. Einfach ausgedrückt handelt es sich beim ROI um Nettoerlös dividiert durch den Nettowert der investierten Assets. Siehe Barwert-Methode , Value on Investment .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Review [Review]	Die Evaluierung eines Change, Problems, Prozesses, Projekts usw. Reviews werden in der Regel an bestimmten vorher festgelegten Punkten des Lebenszyklus durchgeführt, vor allem nach dem Abschluss . Zweck eines Reviews ist die Sicherstellung, dass alle Lieferergebnisse erbracht worden sind, sowie die Identifizierung von Verbesserungsmöglichkeiten. Siehe Post Implementation Review
Richtlinie [Policy]	Formal dokumentierte Erwartungen und Absichten des Managements. Richtlinien werden eingesetzt, um die Richtung vorzugeben und eine konsistente und angemessene Entwicklung und Implementierung von Prozessen, Standards, Rollen, Aktivitäten , der IT-Infrastruktur etc. sicherzustellen.
Risiko [Risk]	Ein mögliches Event , das zu einem Schaden oder Verlust führen oder das Erreichen von Zielen beeinträchtigen könnte. Ein Risiko wird anhand der Wahrscheinlichkeit einer Bedrohung , der Verwundbarkeit des Assets gegenüber dieser Bedrohung und der potenziellen Auswirkungen der Bedrohung gemessen.
Risikobewertung [Risk Assessment]	Die ersten Schritte im Risikomanagement . Dabei wird der Wert von Assets analysiert und die Bedrohungen für diese Assets identifiziert. Gleichzeitig wird bewertet, wie verwundbar die einzelnen Assets gegenüber diesen Bedrohungen sind. Eine Risikobewertung kann quantitativ (auf der Grundlage numerischer Daten) oder qualitativ erfolgen.
Risikomanagement [Risk Management]	Der Prozess , der für die Identifizierung, Bewertung und Steuerung von Risiken verantwortlich ist. Siehe Risikobewertung .
Rolle [Role]	Ein Satz von Verantwortlichkeiten, Aktivitäten und Kompetenzen, die einer Person oder einem Team zugewiesen sind. Eine Rolle wird in einem Prozess definiert. Einer Person oder einem Team können mehrere Rollen zugewiesen sein. Die Rolle des Configuration Managers und des Change Managers können beispielsweise von ein und derselben Person wahrgenommen werden.
Rollout [Rollout]	(Service Transition) Synonym für Deployment . Bezeichnet häufig komplexe oder schrittweise durchgeführte Deployments bzw. Deployments an mehreren Standorten.
Rückkehr zum Regelbetrieb [Return to Normal]	(Service Design) Die Phase eines IT Service Continuity Plans , während der alle normalen Betriebsabläufe wieder aufgenommen werden. Wenn beispielsweise auf ein alternatives Rechenzentrum ausgewichen wurde, wird in dieser Phase das ursprüngliche Rechenzentrum wieder in Betrieb genommen, und die Möglichkeit, IT Service Continuity Pläne einzuleiten, steht wieder zur Verfügung.
Schadenswertanalyse [Pain Value Analysis]	(Service Operation) Eine Technik, mit der die Auswirkungen auf das Business durch ein oder mehrere Probleme identifiziert werden. Der Schadenswert wird anhand einer Formel berechnet, die auf der Anzahl der betroffenen Anwender , der Dauer der Ausfallzeit , den Auswirkungen auf die jeweiligen Anwender und den Kosten für das Business (sofern bekannt) basiert.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Schätzung [Estimation]	Der Einsatz von Erfahrungswerten, um einen ungefähren Wert für eine Messgröße oder Kosten zu erhalten. Schätzungen werden auch im Capacity und Availability Management als kostengünstigste und am wenigsten exakte Modelling -Methode eingesetzt.
Schicht [Shift]	(Service Operation) Eine Gruppe oder ein Team von Personen, denen eine bestimmte Rolle über einen festgelegten Zeitraum zugewiesen ist. Zum Beispiel könnte das für IT Operations Control zuständige Personal in vier Schichten eingeteilt sein, die im Wechsel für die Erbringung eines IT Service verantwortlich sind, der 24 Stunden am Tag verfügbar sein soll.
Schnelle Wiederherstellung [Fast Recovery]	(Service Design) Eine Wiederherstellungsoption , die auch als „Hot Standby“ bezeichnet wird. Dabei erfolgt die Wiederherstellung des IT Service innerhalb eines kurzen Zeitraums, in der Regel in weniger als 24 Stunden. Bei der schnellen Wiederherstellung wird üblicherweise eine bestimmte feste Anlage mit Computersystemen und Software eingesetzt, die so konfiguriert sind, dass sie zur Ausführung der IT Services bereitstehen. Eine schnelle Wiederherstellung kann bis zu 24 Stunden in Anspruch nehmen, etwa wenn Daten aus Backups wiederhergestellt werden müssen.
Schwachstelle (Je nach Kontext auch Verwundbarkeit) [Vulnerability]	Eine anfällige Stelle, die von einer Bedrohung ausgenutzt werden könnte. Zum Beispiel ein offener Firewall-Port, ein Passwort, das nie geändert wird, oder ein leicht entzündlicher Bodenbelag. Eine fehlende Steuerung wird ebenfalls als Schwachstelle bezeichnet.
Second-Level Support [Second-line Support]	(Service Operation) Die zweite Ebene in einer Hierarchie von Support-Gruppen , die mit der Lösung von Incidents und der Untersuchung von Problemen befasst sind. Mit jeder Ebene sind mehr Know-how und Fertigkeiten von Experten bzw. mehr Zeit oder weitere Ressourcen verfügbar.
Security Management [Security Management]	Synonym für Information Security Management .
Separation of Concerns (SoC) [Separation of Concerns (SoC)]	(Service Strategy) Ein Ansatz für das Design einer Lösung oder eines IT Service , bei dem das Problem in einzelne Bestandteile zerlegt wird, die unabhängig voneinander behandelt werden können. Bei diesem Ansatz wird zwischen unterschieden zwischen dem, „was“ getan wird, und „wie“ es getan wird.
Server [Server]	(Service Operation) Ein Computer, der mit einem Netzwerk verbunden ist und Softwarefunktionen zur Verfügung stellt, die von anderen Computern verwendet werden.
Service [Service]	Eine Möglichkeit einen Mehrwert für Kunden zu erbringen, indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird. Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen.
Service Asset and Configuration Management (SACM) [Service Asset and Configuration Management (SACM)]	(Service Transition) Der Prozess , der sowohl für das Configuration Management als auch das Asset Management verantwortlich ist.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Service Capacity Management (SCM) [Service Capacity Management (SCM)]	(Service Design) (Continual Service Improvement) Die Aktivität , mit deren Hilfe Erkenntnisse zur Performance und Kapazität von IT Services gewonnen werden. Die Ressourcen , die von jedem IT Service verwendet werden, sowie deren Verwendungsmuster werden für die Nutzung im Capacity-Plan über einen bestimmten Zeitraum erfasst, aufgezeichnet und analysiert. Siehe Business Capacity Management, Component Capacity Management .
Service Continuity Management [Service Continuity Management]	Synonym für IT Service Continuity Management .
Service Design [Service Design]	(Service Design) Eine Phase im Lebenszyklus eines IT Service . Service Design umfasst eine Reihe von Prozessen und Funktionen . Gleichzeitig ist es der Titel einer ITIL Kernpublikationen. Siehe Design .
Service Design Package [Service Design Package]	(Service Design) Dokumente , in denen alle Aspekte eines IT Service einschließlich dessen Anforderungen für jede Phase des Lebenszyklus des IT Service definiert sind. Ein Service Design Package wird für neue IT Services , umfassende Changes und die Außerkraftsetzung von IT Services erstellt.
Service Desk [Service Desk]	(Service Operation) Der Single Point of Contact für die Kommunikation zwischen Service Provider und Anwendern . Ein Service Desk bearbeitet in der Regel Incidents und Service Requests und ist für die Kommunikation mit den Anwendern zuständig.
Service Knowledge Management System (SKMS) [Service Knowledge Management System (SKMS)]	(Service Transition) Eine Sammlung von Hilfsmitteln und Datenbanken, die zur Verwaltung von Wissen und Informationen verwendet werden. Das SKMS umfasst das Configuration Management System sowie andere Hilfsmittel und Datenbanken. Das SKMS speichert, verwaltet, aktualisiert und präsentiert alle Informationen, die ein IT Service Provider zur Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von IT Services benötigt.
Service Level [Service Level]	Messbare und nachweisbare Ergebnisse, die im Hinblick auf ein oder mehrere Service Level Ziele erreicht werden. Der Begriff „Service Level“ wird im Sprachgebrauch auch als Synonym für Service Level Ziel verwendet.
Service Level Agreement (Service Level Vereinbarung, SLA) [Service Level Agreement (SLA)]	(Service Design) (Continual Service Improvement) Eine Vereinbarung zwischen einem IT Service Provider und einem Kunden . Das SLA beschreibt den jeweiligen IT Service , dokumentiert Service Level Ziele und legt die Verantwortlichkeiten des IT Service Providers und des Kunden fest. Ein einzelnes SLA kann mehrere IT Services oder mehrere Kunden abdecken. Siehe Operational Level Agreement .
Service Level Anforderung (Service Level Requirement, SLR) [Service Level Requirement (SLR)]	(Service Design) (Continual Service Improvement) Eine Kundenanforderung für einen Aspekt eines IT Service . SLRs basieren auf Business-Zielen und werden zur Aushandlung vereinbarter Service Level Ziele eingesetzt.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Service Level Management (SLM) [Service Level Management (SLM)]	(Service Design) (Continual Service Improvement) Der Prozess , der für das Verhandeln von Service Level Agreements sowie deren Einhaltung verantwortlich ist. Das SLM soll sicherstellen, dass alle IT Service Management Prozesse , Operational Level Agreements und Underpinning Contracts für die vereinbarten Service Level Ziele angemessen sind. SLM ist für das Monitoring und die Berichterstattung in Bezug auf Service Levels sowie für die regelmäßige Durchführung von Kunden-Reviews zuständig.
Service Level Package (SLP) [Service Level Package (SLP)]	(Service Strategy) Der festgelegte Grad an Utility und Warranty für ein bestimmtes Service Package . Jedes SLP ist darauf ausgerichtet, den Anforderungen eines bestimmten Business-Aktivitätsmusters gerecht zu werden. Siehe Servicelinie .
Service Level Ziel [Service Level Target]	(Service Design) (Continual Service Improvement) Eine Verpflichtung, die in einem Service Level Agreement dokumentiert ist. Service Level Ziele basieren auf Service Level Anforderungen und sollen die Zweckmäßigkeit des Designs eines IT Service sicherstellen. Service Level Ziele sollten SMART sein und basieren in der Regel auf KPIs .
Service Management [Service Management]	Das Service Management ist die Gesamtheit der spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten, die zur Generierung eines Mehrwerts für Kunden in Form von Services verfügbar sind.
Service Management Lebenszyklus [Service Management Lifecycle]	Ein Ansatz für das IT Service Management , der die Bedeutung der Koordination und Steuerung für die verschiedenen Funktionen , Prozesse und Systeme betont, die zum Management des gesamten Lebenszyklus von IT Services notwendig sind. Dieser Ansatz berücksichtigt die Strategie , das Design , die Transition , den Betrieb und das Continual Service Improvement für IT Services .
Service Manager [Service Manager]	Ein Manager, der für das Management des gesamten Lebenszyklus von einem oder mehreren IT Services verantwortlich ist. Zudem wird der Begriff „Service Manager“ für alle Manager verwendet, die im Bereich des IT Service Providers beschäftigt sind. Am häufigsten wird der Begriff für Business Relationship Manager , Prozess-Manager , Account Manager oder leitende Manager verwendet, die allgemein für IT Services verantwortlich sind.
Service Operation (Servicebetrieb) [Service Operation]	(Service Operation) Eine Phase im Lebenszyklus eines IT Service . Service Operation umfasst eine Reihe von Prozessen und Funktionen . Gleichzeitig ist es der Titel einer der ITIL Kernpublikationen . Siehe Betrieb .
Service Owner (Serviceverantwortlicher) [Service Owner]	(Continual Service Improvement) Eine Rolle , die für die Bereitstellung eines bestimmten IT Service verantwortlich ist.
Service Package [Service Package]	(Service Strategy) Die detaillierte Beschreibung eines IT Service , der Kunden zur Verfügung gestellt werden kann. Ein Service Package umfasst ein Service Level Package sowie einen oder mehrere Core Services und unterstützende Services .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Service Portfolio Management (SPM) [Service Portfolio Management (SPM)]	(Service Strategy) Der Prozess , der für das Management des Serviceportfolios verantwortlich ist. Beim Service Portfolio Management steht der Wert der Services im Vordergrund, den diese für das Business darstellen.
Service Provider [Service Provider]	(Service Strategy) Eine Organisation , die einem oder mehreren internen Kunden oder externen Kunden Services zur Verfügung stellt. „Service Provider“ wird häufig als Kurzform des Begriffs IT Service Provider verwendet. Siehe Typ I Service Provider , Typ II Service Provider , Typ III Service Provider .
Service Provider Schnittstelle (Service Provider Interface (SPI) [Service Provider Interface (SPI)]	(Service Strategy) Eine Schnittstelle zwischen dem IT Service Provider und einem Anwender, Kunden, Business-Prozess oder Supplier . Die Analyse von Service Provider Schnittstellen trägt zur Koordinierung des End-to-End-Management von IT Services bei.
Service Reporting [Service Reporting]	(Continual Service Improvement) Der Prozess , mit dem Berichte zu Ergebnissen und Trends hinsichtlich bestimmter Service Levels erstellt und bereitgestellt werden. Beim Service Reporting sollte das Format, der Inhalt und die Häufigkeit der Berichte zuvor mit den jeweiligen Kunden abgesprochen werden.
Service Request (Serviceantrag) [Service Request]	(Service Operation) Eine Anfrage eines Anwenders nach Informationen, Beratung, einem Standard-Change oder nach Zugriff auf einen IT Service . Dabei könnte es sich beispielsweise um das Zurücksetzen eines Passworts oder die Bereitstellung standardmäßiger IT Services für einen neuen Anwender handeln. Service Requests werden in der Regel von einem Service Desk bearbeitet und erfordern üblicherweise nicht die Einreichung eines RFC . Siehe Request Fulfilment .
Service Sourcing (Servicevergabe) [Service Sourcing]	(Service Strategy) Die Strategie und der Ansatz in Bezug auf die Entscheidung, ob ein Service intern bereitgestellt oder ob die Bereitstellung an einen externen Service Provider vergeben wird. Service Sourcing bedeutet zudem die Ausführung dieser Strategie . Service Sourcing umfasst: <ul style="list-style-type: none"> • internes Sourcing: interne oder gemeinsame Services über einen Typ I Service Provider oder Typ II Service Provider • traditionelles Sourcing: vollständiges Outsourcing von Services über einen Typ III Service Provider • Sourcing über mehrere Anbieter: exklusives, gemeinschaftliches oder selektives Outsourcing über einen Typ III Service Provider
Service Strategy (Servicestrategie) [Service Strategy]	(Service Strategy) Der Titel einer der ITIL Kernpublikationen . Im Rahmen der Service Strategy wird eine umfassende Strategie für IT Services und für das IT Service Management entworfen.
Service Transition (Serviceüberführung) [Service Transition]	(Service Transition) Eine Phase im Lebenszyklus eines IT Service . Service Transition umfasst eine Reihe von Prozessen und Funktionen . Gleichzeitig ist es der Titel einer der ITIL Kernpublikationen . Siehe Transition .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Service Utility [Service Utility]	(Service Strategy) Die Funktionalität eines IT Service aus der Perspektive des Kunden. Der Business-Wert eines IT Service setzt sich aus dem Service Utility („was“ der Service tut) und der Service Warranty („wie gut“ der Service das ausführt) zusammen. Siehe Utility.
Service Validation and Testing [Service Validation and Testing]	(Service Transition) Der Prozess, der für die Validation und das Testen eines neuen oder geänderten IT Service verantwortlich ist. Service Validation and Testing stellt sicher, dass der IT Service den jeweiligen Designspezifikationen entspricht und den Bedürfnissen des Business gerecht wird.
Service Warranty [Service Warranty]	(Service Strategy) Die Zusicherung, dass ein IT Service den vereinbarten Anforderungen gerecht wird. Dabei kann es sich sowohl um eine formale Vereinbarung wie ein Service Level Agreement oder einen Vertrag als auch um eine Marketingbotschaft oder ein bestimmtes Markenimage handeln. Der Business-Wert eines IT Service setzt sich aus dem Service Utility („was“ der Service tut) und der Service Warranty („wie gut“ der Service das ausführt) zusammen. Siehe Warranty.
Serviceabnahmekriterien (Service Acceptance Criteria, SAC) [Service Acceptance Criteria (SAC)]	(Service Transition) Eine Reihe von Kriterien, anhand derer sichergestellt werden soll, dass ein IT Service den geltenden Anforderungen an Funktionalität und Qualität entspricht und dass der IT Service Provider dazu bereit ist, den neuen IT Service nach dessen Implementierung zu betreiben. Siehe Abnahme.
Serviceanalytik [Service Analytics]	(Service Strategy) Eine Technik zur Bewertung der Auswirkungen eines Incident auf das Business. Bei der Serviceanalytik werden die Abhängigkeiten zwischen Configuration Items sowie zwischen IT Services und Configuration Items dargestellt.
Service-Asset [Service Asset]	Jedwede Fähigkeit oder Ressource eines Service Providers. Siehe Asset.
Serviceausfallanalyse (Service Failure Analysis, SFA) [Service Failure Analysis (SFA)]	(Service Design) Eine Aktivität, bei der die zugrunde liegenden Ursachen für eine oder mehrere Unterbrechungen von IT Services identifiziert werden. Über die SFA werden nicht nur Möglichkeiten zur Verbesserung der IT-Infrastruktur ermittelt, sondern auch Möglichkeiten zur Verbesserung der Prozesse und Tools des IT Service Providers. SFA ist kein kontinuierlicher Analyseprozess, sondern eine zeitlich begrenzte, projektähnliche Aktivität. Siehe Analyse der zugrunde liegenden Ursache.
Servicebewertung [Service Valuation]	(Service Strategy) Die Messung der Gesamtkosten für die Erbringung eines IT Service sowie des gesamten Werts dieses IT Service für das Business. Mithilfe der Servicebewertung können sich das Business und der IT Service Provider auf den Wert eines IT Service verständigen.
Servicefähigkeit (Serviceability) [Serviceability]	(Service Design) (Continual Service Improvement) Die Fähigkeit eines Drittanbieters, die Bedingungen eines Vertrags einzuhalten. Dieser Vertrag umfasst den vereinbarten Umfang der Zuverlässigkeit, Wartbarkeit oder Verfügbarkeit für ein Configuration Item.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Servicekatalog [Service Catalogue]	(Service Design) Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument mit Informationen zu allen Live IT Services, einschließlich der Services, die für das Deployment verfügbar sind. Der Servicekatalog ist der einzige Bestandteil des Serviceportfolios, der an die Kunden ausgehändigt wird. Er unterstützt den Vertrieb und die Bereitstellung von IT Services. Der Servicekatalog enthält Angaben zu Lieferergebnissen, Preisen, Bestellungen und Anfragen sowie Kontaktinformationen. Siehe Vertragsportfolio.
Servicekultur [Service Culture]	Eine kundenorientierte Geschäftskultur. Die wichtigsten Ziele der Servicekultur sind Kundenzufriedenheit und die Unterstützung der Kunden beim Erreichen ihrer Business-Ziele.
Servicelinie (Line of Service, LOS) [Line of Service (LOS)]	(Service Strategy) Ein Core Service oder unterstützender Service, der über mehrere Service Level Packages verfügt. Eine Servicelinie wird vom einem Produktmanager verwaltet, und jedes Service Level Package ist für die Unterstützung eines bestimmten Marktsegments vorgesehen.
Servicepipeline [Service Pipeline]	(Service Strategy) Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument, in dem alle IT Services aufgelistet sind, die zur Diskussion stehen oder sich in der Entwicklung befinden und noch nicht für den Kunden verfügbar sind. Die Servicepipeline bietet einen Überblick über mögliche zukünftige IT Services und ist Teil des Serviceportfolios, das in der Regel nicht an die Kunden weitergegeben wird.
Serviceportfolio [Service Portfolio]	(Service Strategy) Die Gesamtheit aller Services, die von einem Service Provider verwaltet werden. Das Serviceportfolio wird für das Management des gesamten Lebenszyklus aller Services genutzt. Es umfasst drei Kategorien: Servicepipeline (beantragt oder in der Entwicklung), Servicekatalog (Live oder bereit zum Deployment) und außer Kraft gesetzte Services. Siehe Service Portfolio Management und Vertragsportfolio.
Servicepotenzial [Service Potential]	(Service Strategy) Der mögliche Gesamtwert in Bezug auf die Fähigkeiten und Ressourcen des IT Service Providers.
Servicestunden [Service Hours]	(Service Design) (Continual Service Improvement) Der vereinbarte Zeitraum, innerhalb dessen ein bestimmter IT Service verfügbar sein soll. Zum Beispiel „Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr, Feiertage ausgenommen“. Servicestunden sollten in einem Service Level Agreement festgelegt werden.
Serviceverbesserungsplan [Service Improvement Plan (SIP)]	(Continual Service Improvement) Ein formeller Plan zur Implementierung von Verbesserungen für einen Prozess oder IT Service.
Servicevertrag [Service Contract]	(Service Strategy) Ein Vertrag über die Erbringung eines oder mehrerer IT Services. Der Begriff „Servicevertrag“ wird für jegliche Vereinbarungen über die Bereitstellung von IT Services verwendet, ganz gleich ob es sich dabei um einen rechtsgültigen Vertrag oder eine SLA handelt. Siehe Vertragsportfolio.
Servicewartungsvorgabe (Service Maintenance Objective, SMO) [Service Maintenance Objective]	(Service Operation) Der voraussichtliche Zeitraum, in dem ein Configuration Item aufgrund einer geplanten Wartungsaktivität nicht verfügbar sein wird.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Sicherheit (Security) [Security]	Siehe Information Security Management .
Sicherheitsrichtlinie [Security Policy]	Synonym für Information Security Policy .
Simulations-Modelling [Simulation modelling]	(Service Design) (Continual Service Improvement) Eine Technik, bei der ein detailliertes Modell erstellt wird, um das Verhalten eines Configuration Item oder IT Service zu prognostizieren. Simulationsmodelle können sehr präzise sein. Ihre Entwicklung ist jedoch sehr kostspielig und zeitaufwendig. Bei der Entwicklung eines Simulationsmodells werden häufig das Configuration Item , das modelliert werden soll, sowie fiktive Auslastungen oder Transaktionen verwendet. Sie werden im Capacity Management eingesetzt, wenn präzise Ergebnisse erforderlich sind. Ein Simulationsmodell wird gelegentlich auch als Performance Benchmark bezeichnet.
Single Point of Contact [Single Point of Contact]	(Service Operation) Der Single Point of Contact dient als einzige, konsistente Schnittstelle für die Kommunikation mit einer Organisation oder einem Geschäftsbereich . Der Single Point of Contact eines IT Service Providers wird in der Regel als „ Service Desk “ bezeichnet.
Single Point of Failure (SPOF) [Single Point of Failure (SPOF)]	(Service Design) Jedes Configuration Item , das durch einen Fehler einen Incident verursachen kann und für das noch keine Gegenmaßnahme implementiert wurde. Ein SPOF kann eine Person, ein Schritt in einem Prozess oder einer Aktivität oder eine Komponente der IT-Infrastruktur sein. Siehe Ausfall .
Skaleneffekt [Economies of scale]	(Service Strategy) Die Verringerung der durchschnittlichen Kosten , die durch den verstärkten Einsatz eines IT Service oder Asset erreicht wird. Siehe Synergie-Effekt .
Skalierbarkeit [Scalability]	Die Fähigkeit eines IT Service , Prozesses , Configuration Item usw., die dafür vereinbarte Funktion auszuführen, wenn sich die Auslastung oder der Umfang ändern.
SLAM-Diagramm [SLAM Chart]	(Continual Service Improvement) Ein SLAM-Diagramm wird für das Monitoring und die Berichterstattung für Ergebnisse in Bezug auf bestimmte Service Level Ziele verwendet. In einem SLAM-Diagramm wird in der Regel anhand bestimmter Farben dargestellt, ob ein vereinbartes Service Level Ziel innerhalb der vergangenen 12 Monate erreicht, verfehlt oder beinahe verfehlt wurde.
SMART [SMART]	(Service Design) (Continual Service Improvement) Akronym als Gedächtnisstütze für die Eigenschaften der Ziele in Service Level Agreements und Projektplänen. Steht für Spezifisch, Messbar, Akzeptabel, Realistisch und Terminiert (mit Zeitbezug).
Snapshot [Snapshot]	(Service Transition) Der von einem Such-Tool erfasste aktuelle Zustand einer Configuration . Wird auch als Synonym für Benchmark verwendet. Siehe Baseline .
Sofortige Wiederherstellung [Immediate Recovery]	(Service Design) Eine Wiederherstellungsoption , die auch als „Hot Standby“ bezeichnet wird. Dabei erfolgt die Wiederherstellung des IT Service ohne eine Beeinträchtigung des Service . Für eine sofortige Wiederherstellung werden häufig Spiegelungs-, Lastausgleichs- und Split-Site-Technologien eingesetzt.
Source (Vergabe) [Source]	Siehe Service Sourcing .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Spezifikation [Specification]	Eine formale Definition von Anforderungen . Eine Spezifikation kann zur Definition technischer oder operativer Anforderungen verwendet werden und kann intern oder extern sein. Viele öffentliche Standards umfassen einen Code of Practice und eine Spezifikation. Die Spezifikation definiert den Standard , auf dessen Grundlage ein Audit für eine Organisation ausgeführt werden kann.
Stakeholder [Stakeholder]	Alle Personen, die ein bestimmtes Interesse mit einer Organisation , einem Projekt , einem IT Service etc. verbindet. Stakeholder können an Aktivitäten , Zielen, Ressourcen oder Lieferergebnissen interessiert sein. Zu den Stakeholdern können Kunden , Partner , Mitarbeiter, Anteilseigner, Inhaber etc. gehören. Siehe RACI .
Standard [Standard]	Eine obligatorische Anforderung . Standards können internationale Standards (z. B. ISO/IEC 20000), interne Standards (z. B. ein Sicherheitsstandard für die Unix-Konfiguration) oder vom Gesetzgeber verordnete Standards (z. B. zur Aufbewahrung von Buchhaltungsunterlagen) sein. Der Begriff „Standard“ bezeichnet außerdem bestimmte Codes of Practice oder Spezifikationen , die von Standardisierungsorganisationen wie der ISO oder BSI veröffentlicht werden. Siehe Leitlinie .
Standard Operating Procedures (Standardbetriebsabläufe, SOP) [Standard Operating Procedures (SOP)]	(Service Operation) Verfahren , die vom IT Operations Management verwendet werden.
Standard-Change [Standard Change]	(Service Transition) Ein vorab genehmigter Change , der von geringem Risiko und relativ häufig eingesetzt wird und einem bestimmten Verfahren oder einer Arbeitsanweisung folgt. Zum Beispiel die Zurücksetzung eines Passworts oder die Bereitstellung der Grundausstattung für einen neuen Mitarbeiter. Für die Implementierung von Standard-Changes sind keine RFCs erforderlich. Sie werden über andere Mechanismen erfasst und verfolgt, wie z. B. über einen Service Request . Siehe Change-Modell .
Standby [Standby]	(Service Design) Der Begriff wird für Ressourcen verwendet, die nicht zur Erbringung von Live IT Services erforderlich sind, sondern zur Unterstützung von IT Service Continuity Plänen dienen. Ein Standby-Rechenzentrum kann z. B. dazu eingerichtet werden, um Vereinbarungen zu Hot Standby , Warm Standby oder Cold Standby zu unterstützen.
Statement of Requirements (Anforderungserklärung, SOP) [Statement of requirements (SOR)]	(Service Design) Ein Dokument , das alle Anforderungen für einen Produktkauf bzw. für einen neuen oder geänderten IT Service enthält. Siehe Terms of Reference .
Status [Status]	Die Bezeichnung eines erforderlichen Felds, das in vielen Record -Typen enthalten ist. Der Status gibt die aktuelle Phase des zugehörigen Configuration Item , Incident , Problems etc. innerhalb des Lebenszyklus an.
Statusnachweis [Status Accounting]	(Service Transition) Die Aktivität , die für Aufzeichnung und Berichterstattung des Lebenszyklus jedes Configuration Item verantwortlich ist.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Steuerung [Control]	Eine Methode zur Verwaltung von Risiken , um sicherzustellen, dass ein Business-Ziel erreicht oder ein Prozess eingehalten wird. Beispiele für Steuerungen umfassen Richtlinien , Verfahren , Rollen , RAID-Systeme, Türschlösser etc. Eine Steuerung wird manchmal auch als Gegenmaßnahme oder Sicherheitsmaßnahme bezeichnet. Der Begriff „Steuerung“ bezeichnet darüber hinaus das Management der Auslastung oder des Verhaltens eines Configuration Item , Systems oder IT Service .
Steuerungsperspektive [Control perspective]	(Service Strategy) Ein Ansatz zur Verwaltung von IT Services , Prozessen , Funktionen , Assets etc. Es können mehrere unterschiedliche Steuerungsperspektiven für denselben IT Service , Prozess etc. vorhanden sein, so dass sich unterschiedliche Einzelpersonen oder Teams jeweils auf die für sie wesentlichen und relevanten Aspekte ihrer jeweiligen Rolle konzentrieren können. Beispiele für Steuerungsperspektiven umfassen ein reaktives und proaktives Management innerhalb des IT-Betriebs oder eine Betrachtung des Lebenszyklus aus dem Blickwinkel eines Anwendungsprojekt-Teams.
Storage Management [Storage Management]	(Service Operation) Der Prozess ist verantwortlich für das Management der Speicherung und Pflege von Daten während ihres gesamten Lebenszyklus .
Strategie [Strategy]	(Service Strategy) Ein strategischer Plan zur Erlangung vordefinierter Ziele .
Strategisch [Strategic]	(Service Strategy) Die höchste der drei Planungs- und Bereitstellungsebenen (strategisch, taktisch , operativ). Zu den strategischen Aktivitäten zählen die Festlegung von Zielen und die langfristige Planung zum Erreichen der angestrebten Vision .
Stückkosten [Unit Cost]	(Service Strategy) Die Kosten , die für den IT Service Provider durch die Bereitstellung einer einzelnen Komponente eines IT Service entstehen. Zum Beispiel die Kosten für einen einzelnen Desktop-PC oder eine einzelne Transaktion .
Super-User [Super User]	(Service Operation) Ein Anwender , der anderen Anwendern hilft und sie bei der Kommunikation mit dem Service Desk oder anderen Bereichen des IT Service Providers unterstützt. Super-User bieten in der Regel Unterstützung bei kleineren Incidents oder bei Schulungen an.
Supplier [Supplier]	(Service Strategy) (Service Design) Eine Drittpartei , die für die Bereitstellung von Waren oder Services verantwortlich ist, die für die Erbringung von IT Services benötigt werden. Zu den Suppliern zählen u. a. Hardware- und Softwareanbieter, Netzwerk- und Telekommunikationsanbieter oder Outsourcing-Organisationen. Siehe Underpinning Contract , Supply Chain .
Supplier Management [Supplier Management]	(Service Design) Der Prozess ist verantwortlich dafür sicherzustellen, dass alle Verträge mit Suppliern die Anforderungen des Business unterstützen und alle Supplier ihre vertraglichen Verpflichtungen erfüllen.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Supplier- und Vertragsdatenbank (Supplier and Contract Database, SCD) [Supplier and Contract Database (SCD)]	(Service Design) Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument , das verwendet wird, um Supplier-Verträge während ihres gesamten Lebenszyklus zu verwalten. Die SCD enthält die wichtigsten Attribute aller Supplier-Verträge und sollte Teil des Service Knowledge Management Systems sein.
Supply Chain (Lieferkette) [Supply Chain]	(Service Strategy) Die von Suppliern innerhalb einer Wertschöpfungskette ausgeführten Aktivitäten . An einer Supply Chain sind in der Regel mehrere Supplier beteiligt, von denen jeder zur Wertsteigerung eines bestimmten Produkts oder Service beiträgt. Siehe Wertschöpfungsnetzwerk .
Support-Gruppe [Support Group]	(Service Operation) Eine Gruppe von Personen mit technischen Fachkenntnissen. Support-Gruppen stellen den Technical Support bereit, der von allen IT Service Management Prozessen benötigt wird. Siehe Technical Management .
Support-Stunden [Support Hours]	(Service Design) (Service Operation) Die Zeiten, zu denen der Support den Anwendern zur Verfügung steht. In der Regel bezieht sich dies auf die Zeiten, in denen der Service Desk erreichbar ist. Support-Stunden sollten in einem Service Level Agreement definiert werden. Sie können von den Servicestunden abweichen. Beispielsweise könnten sich die Servicestunden über 24 Stunden pro Tag, Support-Stunden hingegen auf die Zeit zwischen 07:00 und 19:00 Uhr erstrecken.
SWOT-Analyse [SWOT Analysis]	(Continual Service Improvement) Technik, die die internen Stärken und Schwächen einer Organisation und die externen Gelegenheiten und Bedrohungen, die die Organisation nutzen kann bzw. zu bewältigen hat, überprüft und analysiert. SWOT steht für „Strengths“ (Stärken), „Weaknesses“ (Schwächen), „Opportunities“ (Chancen) und „Threats“ (Bedrohungen).
Synergie-Effekt [Economies of scope]	(Service Strategy) Die Verringerung der einem IT Service zugeordneten Kosten , indem ein vorhandenes Asset für einen zusätzlichen Zweck eingesetzt wird. Beispiel dafür ist die Bereitstellung eines neuen IT Service aus einer vorhandenen IT-Infrastruktur . Siehe Skaleneffekt .
System [System]	Elemente, die zusammenwirken, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • ein Computersystem einschließlich Hardware, Software und Anwendungen • ein Management-System einschließlich mehrerer Prozesse, die zusammen geplant und verwaltet werden, wie zum Beispiel ein Quality Management System • ein Datenbank-Management-System oder Betriebssystem mit zahlreichen Softwaremodulen, die zur Ausführung bestimmter zusammenhängender Funktionen vorgesehen sind
System Management [System Management]	Der Bereich des IT Service Management , bei dem nicht das Management von Prozessen , sondern das Management der IT-Infrastruktur im Vordergrund steht.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Tag [Tag]	(Service Strategy) Ein kurzer Code, der eine Kategorie identifiziert. Beispielsweise könnten die Tags EC1, EC2, EC3 etc. zur Identifizierung unterschiedlicher Kundenergebnisse bei der Analyse und beim Vergleich von Strategien verwendet werden. Der Begriff „Tag“ bezeichnet zudem die Aktivität , bei der Tags bestimmten Elementen zugewiesen werden.
Taktisch [Tactical]	Die mittlere der drei Planungs- und Bereitstellungsebenen (strategisch , taktisch, operativ). Zu den taktischen Aktivitäten zählen die mittelfristigen Pläne , die zum Erreichen bestimmter Ziele , in der Regel innerhalb mehrerer Wochen oder Monate, erforderlich sind.
Tätigkeitsbeschreibung [Job Description]	Ein Dokument , das die für eine einzelne Person erforderlichen Rollen , Verantwortlichkeiten, Fähigkeiten und das Wissen beschreibt. Eine Tätigkeitsbeschreibung kann mehrere Rollen beinhalten. Beispielsweise die Rolle des Configuration Managers und Change Managers kann von ein und derselben Person besetzt werden.
Technical Management [Technical Management]	(Service Operation) Die Funktion , die für die Bereitstellung von technischem Fachwissen zur Unterstützung von IT Services und für das Management der IT-Infrastruktur verantwortlich ist. Das Technical Management definiert die Rollen von Support-Gruppen sowie die erforderlichen Tools, Prozesse und Verfahren .
Technical Observation (Technische Überwachung, TO) [Technical Observation (TO)]	(Continual Service Improvement) Eine Technik, die bei der Serviceverbesserung, der Problemuntersuchung und dem Availability Management verwendet wird. Dabei treffen sich Mitarbeiter des Technical Support, um das Verhalten und die Performance eines IT Service zu überwachen und Verbesserungsvorschläge einzubringen.
Technical Service [Technical Service]	Synonym für Infrastrukturservice .
Technical Support [Technical Support]	Synonym für Technical Management .
Terms of Reference (Aufgabenstellung, TOR) [Terms of Reference (TOR)]	(Service Design) Ein Dokument , in dem die Anforderungen , der Umfang , die Lieferergebnisse , die Ressourcen und der Zeitplan für ein Projekt oder eine Aktivität festgelegt sind.
Test [Test]	(Service Transition) Eine Aktivität , mit der überprüft wird, ob ein Configuration Item , IT Service , Prozess usw. den Spezifikationen oder vereinbarten Anforderungen entspricht. Siehe Service Validation and Testing , Abnahme .
Testumgebung [Test Environment]	(Service Transition) Eine gesteuerte Umgebung , in der Configuration Items , Builds , IT Services , Prozesse usw. getestet werden.
Third-Level Support [Third-line Support]	(Service Operation) Die dritte Ebene in einer Hierarchie von Support-Gruppen , die mit der Lösung von Incidents und der Untersuchung von Problemen befasst sind. Mit jeder Ebene sind mehr Know-how und Fertigkeiten von Experten vorhanden bzw. mehr Zeit oder weitere Ressourcen verfügbar.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Tolerierter Datenverlust aufgrund von Ausfällen (Recovery Point Objective, RPO) [Recovery Point Objective (RPO)]	(Service Operation) Die maximale Menge an Daten, die bei der Wiederherstellung eines Service nach einer Unterbrechung verloren gehen darf. Der RPO wird als Zeitspanne vor dem Ausfall ausgedrückt. Ein RPO von einem Tag kann beispielsweise durch tägliche Backups unterstützt werden, so dass maximal Datenmengen aus dem Zeitraum von 24 Stunden verloren gehen können. RPOs sollten für jeden IT Service verhandelt, vereinbart, dokumentiert und anschließend als Anforderungen für das Service Design und IT Service Continuity Pläne verwendet werden.
Total Cost of Ownership (TCO) [Total Cost of Ownership (TCO)]	(Service Strategy) Eine Methodik, die beim Treffen von Investitionsentscheidungen verwendet wird. TCO beurteilt nicht nur die Anfangskosten oder den Kaufpreis, sondern die gesamten Lebenszykluskosten, die durch das Eigentum an einem bestimmten Configuration Item entstehen. Siehe Total Cost of Utilization .
Total Cost of Utilization (TCU) [Total Cost of Utilization (TCU)]	(Service Strategy) Eine Methodologie, die beim Treffen von Investitions- und Service Sourcing Entscheidungen verwendet wird. TCU beurteilt die gesamten Lebenszykluskosten , die für den Kunden durch die Verwendung eines IT Service entstehen. Siehe Total Cost of Ownership .
Total Quality Management (TQM) [Total Quality Management (TQM)]	(Continual Service Improvement) Eine Methodik für das Management kontinuierlicher Verbesserungen mithilfe eines Quality Management Systems . TQM etabliert eine Kultur , bei der alle Personen innerhalb einer Organisation in den Prozess kontinuierlicher Monitoring- und Verbesserungsaktivitäten eingebunden sind.
Transaktion [Transaction]	Eine eigenständige Funktion , die von einem IT Service ausgeführt wird. Zum Beispiel die Überweisung von Zahlungen von einem Bankkonto auf ein anderes. Eine einzelne Transaktion kann ein vielfaches Hinzufügen, Löschen und Modifizieren von Daten beinhalten. Wenn nur eine dieser Aktionen fehlschlägt, kann die gesamte Transaktion nicht ausgeführt werden.
Transition (Überführung) [Transition]	(Service Transition) Eine Zustandsänderung, die mit dem Übergang eines IT Service oder eines anderen Configuration Item von einem Lebenszyklusstatus in den nächsten einhergeht.
Transition Planning and Support [Transition Planning and Support]	(Service Transition) Der Prozess , der für die Planung aller Service Transition Prozesse und die Koordinierung der hierfür benötigten Ressourcen verantwortlich ist. Zu diesen Service Transition Prozessen zählen Change Management , Service Asset and Configuration Management , Release and Deployment Management , Service Validation and Testing , Evaluation und Knowledge Management .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Trendanalyse [Trend Analysis]	(Continual Service Improvement) Die Analyse von Daten, um bestimmte zeitabhängige Muster zu identifizieren. Die Trendanalyse wird beim Problem Management dazu verwendet, häufige Ausfälle oder anfällige Configuration Items zu identifizieren. Beim Capacity Management dient sie als Modelling -Hilfsmittel, mit dem zukünftiges Verhalten prognostiziert werden soll. Sie wird auch als Management-Hilfsmittel zur Identifizierung von Mängeln bei IT Service Management Prozessen verwendet.
Tuning [Tuning]	Die Aktivität , mit der Changes so geplant werden sollen, dass die zur Verfügung stehenden Ressourcen so effizient wie möglich genutzt werden. Das Tuning ist Teil des Performance Management , das zudem ein Performance-Monitoring sowie die Implementierung der erforderlichen Changes beinhaltet.
Typ I Service Provider [Type I Service Provider]	(Service Strategy) Ein interner Service Provider , der Teil eines Geschäftsbereichs ist. Innerhalb einer Organisation können mehrere Typ I Service Provider vorhanden sein.
Typ II Service Provider [Type II Service Provider]	(Service Strategy) Ein interner Service Provider , der gemeinsam genutzte IT Services für mehr als einen Geschäftsbereich bereitstellt.
Typ III Service Provider [Type III Service Provider]	(Service Strategy) Ein Service Provider, der IT Services für externe Kunden bereitstellt.
Umfang [Scope]	Das Ausmaß oder der Rahmen, innerhalb dessen ein Prozess , ein Verfahren , eine Zertifizierung , ein Vertrag etc. Gültigkeit hat. Der Umfang des Change Management kann beispielsweise alle Live IT Services und die damit verbundenen Configuration Items umfassen. Der Umfang eines Zertifikats nach ISO/IEC 20000 kann alle IT Services beinhalten, die von einem bestimmten Rechenzentrum bereitgestellt werden.
Umgebung [Environment]	(Service Transition) Ein Teil der IT-Infrastruktur , der für einen bestimmten Zweck eingesetzt wird. Beispiele dafür sind: Live-Umgebung , Testumgebung , Build-Umgebung . In mehreren Umgebungen kann dasselbe Configuration Item eingesetzt werden, so können beispielsweise Test- und Live-Umgebungen auf unterschiedlichen Partitionen eines einzelnen Mainframe-Computers ausgeführt werden. Wird auch im Begriff „physische Umgebung“ als Bezeichnung für Räumlichkeiten, Klimaanlage, Stromversorgungssystem etc. verwendet. „Umgebung“ bezeichnet darüber hinaus allgemein die äußeren Bedingungen mit Einflüssen oder Auswirkungen auf die Elemente innerhalb der Umgebung.
Underpinning Contract (Vertrag mit Drittparteien, UC) [Underpinning Contract (UC)]	(Service Design) Ein Vertrag zwischen einem IT Service Provider und einer Drittpartei . Die Drittpartei stellt Waren oder Services zur Verfügung, die die Bereitstellung eines IT Service für einen Kunden unterstützen. Der Underpinning Contract definiert Ziele und Verantwortlichkeiten, um die in einem SLA vereinbarten Service Level Ziele zu erreichen.
Unterstützender Service [Supporting Service]	(Service Strategy) Ein Service , der einen Core Service ermöglicht oder erweitert. Zum Beispiel ein Directory-Service oder ein Backup-Service . Siehe Service Package .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Use Case (Anwendungsfall) (als Methode oft unübersetzt) [Use Case]	(Service Design) Eine Technik zur Definition erforderlicher Funktionalitäten und Ziele sowie für das Design von Tests . Use Cases definieren realistische Szenarios, in denen Interaktionen zwischen Anwendern und einem IT Service oder einem anderen System beschrieben werden. Siehe Change Case .
Utility [Utility]	(Service Strategy) Eine Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird, um einem bestimmten Bedürfnis gerecht zu werden. „Utility“ wird häufig auch bezeichnet als „das, was ein Produkt oder Service tut“. Siehe Service Utility .
Validation (Validierung) [Validation]	(Service Transition) Eine Aktivität , mit der sichergestellt wird, dass neue oder veränderte IT Services , Prozesse , Pläne oder andere Lieferergebnisse den Bedürfnissen des Business entsprechen. Die Validation stellt sicher, dass die Anforderungen des Business erfüllt werden, auch wenn sich diese seit dem ursprünglichen Design geändert haben. Siehe Verifizierung , Abnahme , Qualifizierung , Service Validation and Testing .
Value on Investment (Investitionswert, VOI) [Value on Investment (VOI)]	(Continual Service Improvement) Eine Messgröße für den erwarteten Nutzen einer Investition. Beim VOI wird sowohl der finanzielle als auch der immaterielle Nutzen berücksichtigt. Siehe Return on Investment .
Variable Kosten [Variable Cost]	(Service Strategy) Diese Kosten sind von Anzahl und Art der Anwender , davon, wie häufig ein IT Service genutzt wird oder davon wie viele Produkte produziert werden, sowie von anderen Faktoren abhängig, die nicht im Voraus festgelegt werden können. Siehe Variable Kostendynamik .
Variable Kostendynamik [Variable Cost Dynamics]	(Service Strategy) Eine Technik, mit der Erkenntnisse darüber gewonnen werden, welche Auswirkungen die zahlreichen komplexen Variablen, die zur Bereitstellung von IT Services erforderlich sind, auf die Gesamtkosten haben.
Vereinbarte Servicezeit [Agreed Service Time]	(Service Design) Ein Synonym für Servicestunden , das häufig in formalen Berechnungen der Verfügbarkeit verwendet wird. Siehe Ausfallzeit .
Vereinbarung [Agreement]	Ein Dokument , das die formale Absprache zwischen zwei oder mehr Parteien beschreibt. Eine Vereinbarung ist nicht rechtlich bindend, sofern sie nicht Teil eines Vertrags ist. Siehe Service Level Agreement , Operational Level Agreement .
Verfahren [Procedure]	Ein Dokument , in dem schrittweise die Durchführung einer Aktivität beschrieben ist. Verfahren werden als Teil von Prozessen definiert. Siehe Arbeitsanweisung .

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Verfügbarkeit [Availability]	(Service Design) Fähigkeit eines Configuration Item oder IT Service , bei Bedarf die dafür vereinbarte Funktion auszuführen. Die Verfügbarkeit wird durch Aspekte in Bezug auf Zuverlässigkeit , Wartbarkeit , Servicefähigkeit , Performance und Sicherheit bestimmt. Die Verfügbarkeit wird in der Regel als Prozentwert ausgedrückt, der häufig basierend auf der vereinbarten Servicezeit und der Ausfallzeit berechnet wird. Gemäß der Best Practice wird die Verfügbarkeit mithilfe von Messgrößen aus dem Business-Ergebnis des IT Service berechnet.
Verifizierung [Verification]	(Service Transition) Eine Aktivität , mit der sichergestellt wird, dass neue oder veränderte IT Services , Prozesse , Pläne oder andere Lieferergebnisse vollständig, genau und zuverlässig sind und den jeweiligen Design-Spezifikationen entsprechen. Siehe Validation , Abnahme , Service Validation and Testing .
Verifizierung und Audit [Verification and Audit]	(Service Transition) Die Aktivitäten , mit denen sichergestellt wird, dass die Informationen in der CMDB präzise sind und dass alle Configuration Items identifiziert und in der CMDB erfasst wurden. Die Verifizierung beinhaltet routinemäßige Prüfungen im Rahmen von anderen Prozessen . Zum Beispiel die Verifizierung der Seriennummer eines Desktop-PCs, wenn ein Anwender einen Incident meldet. Ein Audit ist eine periodisch durchgeführte, formale Prüfung.
Version [Version]	(Service Transition) Eine Version dient dazu, eine bestimmte Baseline eines Configuration Item zu identifizieren. Für Versionen wird in der Regel eine Namenskonvention verwendet, anhand derer die Abfolge oder das Datum jeder Baseline identifiziert werden kann. Beispiel: Version 3 der Lohnbuchhaltungs-Anwendung enthält überarbeitete Funktionen aus Version 2.
Vertrag [Contract]	Eine rechtlich bindende Vereinbarung zwischen zwei oder mehr Parteien.
Vertragsportfolio [Contract Portfolio]	(Service Strategy) Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument , die bzw. das verwendet wird, um Serviceverträge oder Vereinbarungen zwischen einem IT Service Provider und dessen Kunden zu verwalten. Für jeden für einen Kunden bereitgestellten IT Service sollte ein Vertrag oder eine sonstige Vereinbarung bestehen, der bzw. die im Vertragsportfolio aufgeführt ist. Siehe Serviceportfolio , Servicekatalog .
Vertraulichkeit [Confidentiality]	(Service Design) Ein Sicherheitsprinzip, das fordert, dass ausschließlich autorisierte Personen auf Daten zugreifen können.
Vision [Vision]	Eine Vision beschreibt, in welche Richtung sich eine Organisation zukünftig weiterentwickeln möchte. Sie wird vom oberen Management ausgearbeitet und wird zur Unterstützung der strategische Planung und der Beeinflussung der Kultur der Organisation genutzt.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Vital Business Function (Kritische Business-Funktion, VBF) [Vital Business Function (VBF)]	(Service Design) Eine Funktion eines Geschäftsprozesses , die für den Erfolg des Business entscheidend ist. Vital Business Functions sind wichtige Faktoren, die beim Business Continuity Management , IT Service Continuity Management und Availability Management berücksichtigt werden müssen.
Voraussetzung für den Erfolg (Prerequisite for Success, PFS) [Prerequisite for Success (PFS)]	Eine auszuführende Aktivität oder einzuhaltende Bedingung, um eine erfolgreiche Implementierung eines Plans oder Prozesses zu ermöglichen. Eine PFS ist häufig der Output eines Prozesses , der als Input für einen anderen Prozess erforderlich ist.
Warm Standby [Warm Standby]	Synonym für zügige Wiederherstellung .
Warranty [Warranty]	(Service Strategy) Eine Zusage oder Garantie, dass ein Produkt oder Service den vereinbarten Anforderungen entspricht. Siehe Service Validation and Testing , Service Warranty .
Wartbarkeit (Maintainability) [Maintainability]	(Service Design) Ein Maß dafür, wie schnell und effektiv der normale Betrieb für ein Configuration Item oder einen IT Service nach einem Ausfall wiederhergestellt werden kann. Die Wartbarkeit wird häufig als MTRS gemessen und berichtet. Der Begriff „Wartbarkeit“ wird auch im Zusammenhang mit der Entwicklung von Software oder IT Services verwendet, und bezeichnet dann die Fähigkeit, ob ein Change oder eine Reparatur einfach durchgeführt werden kann.
Wertschöpfungskette [Value Chain]	(Service Strategy) Eine Abfolge von Prozessen , mit denen Produkte oder Services erstellt werden, die für einen Kunden von Wert sind. Jeder Schritt dieser Abfolge baut auf den vorhergehenden auf und trägt zur Gesamtheit des Produkts oder Services bei. Siehe Wertschöpfungsnetzwerk .
Wertschöpfungsnetzwerk [Value Network]	(Service Strategy) Eine komplexe Reihe von Beziehungen zwischen zwei oder mehreren Gruppen oder Organisationen. Werte werden durch den Austausch von Wissen, Informationen, Waren oder Services generiert. Siehe Wertschöpfungskette , Partnerschaft .
Wiederherstellen [Restore]	(Service Operation) Die Maßnahmen, mit denen ein IT Service den Anwendern im Anschluss an Reparatur und Instandsetzung nach einem Incident wieder zur Verfügung gestellt wird. Dies ist das wichtigste Ziel des Incident Management .
Wiederherstellung des Service [Restoration of Service]	Siehe Wiederherstellen .
Wiederherstellungsoption [Recovery Option]	(Service Design) Eine Strategie , in der die Reaktion auf die Unterbrechung eines Service definiert wird. Häufig verwendete Strategien sind Nichts tun , manueller Workaround , gegenseitige Vereinbarung , allmähliche Wiederherstellung , zügige Wiederherstellung , schnelle Wiederherstellung und sofortige Wiederherstellung . Wiederherstellungsoptionen können auf dedizierte Einrichtungen oder auf Einrichtungen von Drittparteien zurückgreifen, die von mehreren Business-Organisationen gemeinsam genutzt werden.

Begriff [Englischer Originalbegriff]	Definition
Wirtschaftlichkeit [Cost Effectiveness]	Ein Maß für das Gleichgewicht zwischen der Effektivität und den Kosten für einen Service , einen Prozess oder eine Aktivität. Bei einem wirtschaftlichen Prozess werden die Ziele unter Aufwendung minimaler Kosten erreicht. Siehe KPI , Return on Investment , Kosten-Nutzen-Verhältnis .
Workaround (Umgehungslösung) [Workaround]	(Service Operation) Die Reduzierung oder Beseitigung der Auswirkungen von Incidents oder Problemen , für die noch keine vollständige Lösung verfügbar sind, z. B. durch den Neustart eines ausgefallenen Configuration Item . Workarounds für Probleme werden in Known Error Records dokumentiert. Workarounds für Incidents , die nicht über zugeordnete Problem Records verfügen, werden in Incident Records dokumentiert.
Zertifizierung [Certification]	Ausgabe eines Zertifikats, um die Konformität mit einem Standard zu bestätigen. Die Zertifizierung umfasst einen formalen Audit durch eine unabhängige akkreditierte Organisation. Der Begriff „Zertifizierung“ bezeichnet darüber hinaus die Erlangung eines Zertifikats als Beleg dafür, dass eine Person eine bestimmte Qualifikation erreicht hat.
Ziel [Objective]	Der definierte Zweck oder die Zielsetzung eines Prozesses , einer Aktivität oder einer ganzen Organisation . Ziele werden in der Regel als messbare Elemente ausgedrückt. Der Begriff „Ziel“ bezeichnet informell auch eine Anforderung . Siehe Ergebnis .
Zügige Wiederherstellung: [Intermediate Recovery]	(Service Design) Eine Wiederherstellungsoption , die auch als „Warm Standby“ bezeichnet wird. Dabei erfolgt die Wiederherstellung des IT Service in einem Zeitraum zwischen 24 und 72 Stunden. Bei der zügigen Wiederherstellung werden in der Regel bewegliche oder feste Anlagen eingesetzt, die über Computersysteme und Netzwerkkomponenten verfügen. Im Rahmen des IT Service Continuity Plans müssen die Hardware und Software konfiguriert und Daten wiederhergestellt werden.
Zugrunde liegende Ursache [Root Cause]	(Service Operation) Die grundsätzliche oder ursprüngliche Ursache für einen Incident oder ein Problem .
Zuverlässigkeit [Reliability]	(Service Design) (Continual Service Improvement) Ein Richtwert, der wiedergibt, wie lange ein Configuration Item oder IT Service seine vereinbarte Funktion ohne Unterbrechung ausführen kann. Wird in der Regel als MTBF oder MTBSI angegeben. Der Begriff „Zuverlässigkeit“ bezeichnet auch die Wahrscheinlichkeit, dass Prozesse , Funktionen etc. den gewünschten Output erzielen. Siehe Verfügbarkeit .
Zweckmäßig [Fit for Purpose]	Ein informeller Begriff, der einen Prozess , ein Configuration Item , einen IT Service etc. beschreibt, mit dem die zugehörigen Ziele oder Service Levels erreicht werden können. Die Zweckmäßigkeit eines Prozesses , eines Configuration Items , eines IT Services etc. benötigt geeignetes Design , geeignete Einführung, Steuerung und Wartung.