Abkürzung	Englischer Begriff	Deutscher Begriff
ACD	automatic call distribution	Automatic Call Distribution (Automatische Anrufverteilung)
AM	availability management	Availability Management
AMIS	availability management information system	Availability Management Information System
ASP	application service provider	Application Service Provider
AST	agreed service time	Vereinbarte Servicezeit (Agreed Service Time)
BCM	business continuity management	Business Continuity Management
BCP	business continuity plan	Business Continuity Plan
BIA	business impact analysis	Geschäftsauswirkungsanalyse (Business Impact Analysis)
BMP	Best Management Practice	Best Management Practice
BRM	business relationship manager	Business Relationship Manager
BSI	British Standards Institution	British Standards Institution
CAB	change advisory board	Change Advisory Board
CAPEX	capital expenditure	Investitionsausgaben (Capital Expenditure)
CCM	component capacity management	Component Capacity Management
CFIA	component failure impact analysis	Component Failure Impact Analysis
CI	configuration item	Configuration Item (Konfigurationselement)
CMDB	configuration management database	Configuration Management Database
CMIS	capacity management information system	Capacity Management Information System
CMM	capability maturity model	Capability Maturity Model
CMMI	Capability Maturity Model Integration	Capability Maturity Model Integration
CMS	configuration management system	Configuration Management System
COBIT	Control OBjectives for Information and related Technology	Control OBjectives for Information and related Technology
COTS	commercial off the shelf	Commercial off the Shelf
CSF	critical success factor	Kritischer Erfolgsfaktor (Critical Success Factor)
CSI	continual service improvement	Continual Service Improvement
CTI	computer telephony integration	Computer Telefonie Integration
DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom
DML	definitive media library	Definitive Media Library (Maßgebliche Medienbibliothek)
ECAB	emergency change advisory board	Emergency Change Advisory Board
ELS	early life support	Early Life Support
eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	eSourcing Capability Model for Client Organizations
eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	eSourcing Capability Model for Service Providers

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Abkürzung	Englischer Begriff	Deutscher Begriff
FTA	fault tree analysis	Fault Tree Analysis (Fehlerbaumanalyse)
IRR	internal rate of return	Interne Zinsfuß-Methode (Internal Rate of Return)
ISG	IT steering group	IT Steering Group
ISM	information security management	Information Security Management
ISMS	information security management system	Information Security Management System
ISO	International Organization for Standardization	International Organization for Standardization
ISP	internet service provider	Internet Service Provider
IT	information technology	Informationstechnologie
ITSCM	IT service continuity management	IT Service Continuity Management
ITSM	IT service management	IT Service Management
itSMF	IT Service Management Forum	IT Service Management Forum
IVR	interactive voice response	Interaktive Spracherkennung (Interactive Voice Response)
KEDB	known error database	Known Error Datenbank
KPI	key performance indicator	Key Performance Indicator
LOS	line of service	Servicelinie (Line of Service)
MIS	management information system	Management-Informationssystem
M_o_R	Management of Risk	Management of Risk
MTBF	mean time between failures	Mean Time Between Failures (Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen)
MTBSI	mean time between service incidents	Mean Time Between Service Incidents (Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Service-Incidents)
MTRS	mean time to restore service	Mean Time to Restore Service (Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung des Service)
MTTR	mean time to repair	Mean Time to Repair (Durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur)
NPV	net present value	Barwert-Methode (Net Present Value)
OLA	operational level agreement	Operational Level Agreement (Vereinbarung auf Betriebsebene)
OPEX	operational expenditure	Betriebsausgaben (Operational Expenditure)
PBA	pattern of business activity	Geschäftsaktivitätsmuster (Pattern of Business Activity)
PDCA	Plan-Do-Check-Act	Plan-Do-Check-Act (Planen-Durchführen-Überprüfen-Handeln)
PFS	prerequisite for success	Voraussetzung für den Erfolg (Prerequisite for Success)
PIR	post-implementation review	Post Implementation Review
PMBOK	Project Management Body of Knowledge	Project Management Body of Knowledge
PMI	Project Management Institute	Project Management Institute

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Abkürzung	Englischer Begriff	Deutscher Begriff
PMO	project management office	Projektmanagement Office
PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	PRojects IN Controlled Environments
PSO	projected service outage	Projected Service Outage (Voraussichtliche Serviceunterbrechung)
QA	quality assurance	Qualitätssicherung (Quality Assurance)
QMS	quality management system	Quality Management System
RACI	responsible, accountable, consulted and informed	Responsible (zuständig für die Durchführung), Accountable (letztlich verantwortlich), Consulted (muss/soll beteiligt werden, liefert Input), Informed (muss über den Fortschritt informiert werden)
RCA	root cause analysis	Ursachenanalyse (Root Cause Analysis)
RFC	request for change	Request for Change
ROA	return on assets	Return on Assets (Asset-Ertrag)
ROI	return on investment	Return on Investment (Investitionsertrag)
RPO	recovery point objective	Tolerierter Datenverlust aufgrund von Ausfällen (Recovery Point Objective)
RTO	recovery time objective	Maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall (Recovery Time Objective)
SAC	service acceptance criteria	Serviceabnahmekriterien (Service Acceptance Criteria)
SACM	service asset and configuration management	Service Asset and Configuration Management
SAM	software asset management	Software Asset Management
SCM	service capacity management	Service Capacity Management
SCMIS	supplier and contract management information system	Supplier and Contracts Management Information System
SDP	service design package	Service Design Package
SFA	service failure analysis	Serviceausfallanalyse (Service Failure Analysis)
SIP	service improvement plan	Serviceverbesserungsplan (Service Improvement Plan)
SKMS	service knowledge management system	Service Knowledge Management System
SLA	service level agreement	Service Level Agreement (Service Level Vereinbarung)
SLM	service level management	Service Level Management
SLP	service level package	Service Level Package
SLR	service level requirement	Service Level Anforderung (Service Level Requirement)
SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	Spezifisch, Messbar, Erreichbar, Relevant, Termin-gebunden (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bounded)
SMIS	security management information system	Security Management Information System
SMO	service maintenance objective	Servicewartungsvorgabe (Service Maintenance Objective)

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Abkürzung	Englischer Begriff	Deutscher Begriff
SoC	separation of concerns	Separation of Concerns
SOP	standard operating procedure	Standard Operating Procedure (Standardbetriebsablauf)
SOR	statement of requirements	Statement of Requirements (Anforderungserklärung)
SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	Sarbanes-Oxley (US-amerikanisches Gesetz)
SPI	service provider interface	Service Provider Schnittstelle (Service Provider Interface)
SPM	service portfolio management	Service Portfolio Management
SPOF	single point of failure	Single Point of Failure
TCO	total cost of ownership	Total Cost of Ownership
TCU	total cost of utilization	Total Cost of Utilization
TO	technical observation	Technical Observation (Technische Überwachung)
TOR	terms of reference	Terms of Reference (Aufgabenstellung)
TQM	total quality management	Total Quality Management
UC	underpinning contract	Underpinning Contract (Vertrag mit Drittparteien)
UP	user profile	Anwenderprofil (User Profile)
VBF	vital business function	Kritische Geschäftsfunktion (Vital Business Function)
VOI	value on investment	Value on Investment (Investitionswert)
WIP	work in progress	In Arbeit (Work in Progress)

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under license from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
access management	Access Management	*(ITIL 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 berechtigte Anwender auf die jeweiligen Assets zugreifen oder Modifikationen an diesen vornehmen können. Das Access Management setzt die Richtlinie des Information Security Managements um und wird teilweise auch als Berechtigungs-Management oder Identity Management (Identitäts-Management) bezeichnet.
agreement	Vereinbarung	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.
alert	Alarm	*(ITIL 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 gemanagt; das Management erfolgt im Event Management Prozess.
application management	Application Management	*(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)* Die Funktion, die für das Management von Anwendungen während ihres gesamten Lebenszyklus verantwortlich ist.
asset	Asset	*(ITIL Service Strategy)* Bezeichnung für jedwede Ressource oder Fähigkeit. Die Assets eines Service Providers umfassen alle Elemente, die zur Erbringung eines Service beitragen können. Es werden folgende Asset-Typen unterschieden: Management, Organisation, Prozess, Wissen, Mitarbeiter, Informationen, Anwendungen, Infrastruktur und finanzielles Kapital. *Siehe* Kunden-Asset; Service-Asset; Strategisches Asset.
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* Assessment; Zertifizierung.
availability	Verfügbarkeit	*(ITIL 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 Geschäftsergebnis des IT Service berechnet.
availability management (AM)	Availability Management (AM)	*(ITIL Service Design)* Der Prozess, der verantwortlich dafür ist, sicherzustellen dass die IT Services den aktuellen und zukünftigen Geschäftsbedarf nach Verfügbarkeit wirtschaftlich und zeitnah erfüllen. Das Availability Management definiert, analysiert, plant, misst und verbessert alle Aspekte der Verfügbarkeit von IT Services. Weiterhin wird sichergestellt, dass die gesamte IT-Infrastruktur, sowie sämtliche Prozesse, Hilfsmittel und Tools, Rollen etc. für die vereinbarten Service Level Ziele eine entsprechende Verfügbarkeit ermöglichen. *Siehe* Availability Management Information System.
back-out	Backout	*(ITIL Service Transition)* Eine Aktivität, die einen Service oder ein anderes Configuration Item in den Zustand einer früheren Baseline wiederherstellt. Backout wird als eine Form der Fehlerkorrektur genutzt, wenn ein Change oder Release nicht erfolgreich ist.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
baseline	Baseline	*(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)* Ein Snapshot, der als Referenzpunkt verwendet wird. Viele Snapshots werden ggf. im Laufe der Zeit erfasst, jedoch nur einige als Baseline genutzt werden. Zum Beispiel: * 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 Baseline kann eine bekannte Konfiguration einer IT-Infrastruktur wiederhergestellt werden, wenn ein Change oder ein Release fehlschlägt. *Siehe* Benchmark.
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.
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.
business capacity management	Business Capacity Management	*(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)* Im Kontext von ITSM ist das Business Capacity Management der verantwortliche Teilprozess, um die zukünftigen Geschäftsanforderungen für die Verwendung im Capacity-Plan nachzuvollziehen. *Siehe* Service Capacity Management; Component Capacity Management.
business case	Business Case	*(ITIL 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)	*(ITIL Service Design)* Der Geschäftsprozess, 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 Geschäftsprozessen vorgenommen. Das BCM legt die Ziele, den Umfang und die Anforderungen für das IT Service Continuity Management fest.
business continuity plan (BCP)	Business Continuity Plan (BCP)	*(ITIL Service Design)* Ein Plan, der die Schritte definiert, die zur Wiederherstellung von Geschäftsprozessen 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 impact analysis (BIA)	Geschäftsauswirkungsanalyse (Business Impact Analysis, BIA)	*(ITIL Service Strategy) D*ie Geschäftsauswirkungsanalyse (BIA) ist die Aktivität im Business Continuity Management, die die kritischen Geschäftsfunktionen und deren Abhängigkeiten identifiziert. Diese Abhängigkeiten können zwischen Suppliern, Mitarbeitern, anderen Geschäftsprozessen, 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.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
business process	Geschäftsprozess	Ein Prozess, für den das Business verantwortlich ist und der vom Business ausgeführt wird. Ein Geschäftsprozess ist an der Bereitstellung eines Produkts oder eines Service für einen Geschäftskunden beteiligt. Für einen Händler kann beispielsweise ein Einkaufsprozess definiert sein, über den die Bereitstellung von Services für seine Geschäftskunden unterstützt wird. Viele Geschäftsprozesse basieren auf IT Services.
business relationship management	Business Relationship Management	*(ITIL Service Strategy)* Der Prozess, der für die Pflege von guten Beziehungen zu den Kunden verantwortlich ist. Das Business Relationship Management identifiziert die Kundenbedürfnisse und stellt sicher, dass der Service Provider diese Bedürfnisse mit einem geeigneten Katalog von Services erfüllen kann. Dieser Prozess hat enge Verbindungen mit dem Service Level Management.
capability	Fähigkeit	*(ITIL 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.
capacity	Kapazität	*(ITIL Service Design)* Der maximale Durchsatz, den ein Configuration Item oder IT Service liefern kann. Bei einigen Typen von CIs kann sich die Kapazität auf die Größe oder das Volumen beziehen, beispielsweise bei einer Festplatte.
capacity management	Capacity Management	*(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)* Der Prozess, bei dem sichergestellt wird, dass die Kapazität der IT Services und der IT-Infrastruktur ausreicht, um die vereinbarten Service Level Ziele bezüglich Kapazität und Performance wirtschaftlich und zeitnah erreichen zu können. Das Capacity Management betrachtet alle Ressourcen, die für die Erbringung von IT Services erforderlich sind. Es befasst sich mit der Erfüllung, sowohl der aktuellen als auch der zukünftigen Kapazitäts- und Performance-Bedürfnisse des Business. Das Capacity Management umfasst drei Teilprozesse: Business Capacity Management, Service Capacity Management und Component Capacity Management. *Siehe* Capacity Management Information System.
capacity plan	Capacity-Plan	*(ITIL Service Design)* Ein Plan, der genutzt wird, um die für die Erbringung von IT Services erforderlichen Ressourcen zu managen. Der Plan beinhaltet Details über die aktuelle und vergangene Nutzung der IT Services und Komponenten sowie alle Schwierigkeiten, die zu adressieren sind (inklusive mit diesen in Zusammenhang stehende Verbesserungsaktivitäten). Der Plan umfasst darüber hinaus Szenarien in Bezug auf unterschiedliche Prognosen für Geschäftsanforderungen sowie Optionen inklusive Kostenkalkulation, um die vereinbarten Service Level Ziele zu erreichen.
change	Change	*(ITIL Service Transition)* Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das Auswirkungen auf die IT Services haben könnte. Der Umfang sollte Changes an allen Architekturen, Prozessen, Tools, Messgrößen und Dokumentationen genauso einschließen, wie Changes an IT Services und anderen Configuration Items.
change advisory board (CAB)	Change Advisory Board (CAB)	*(ITIL Service Transition)* Eine Gruppe von Personen, die die Bewertung, Priorisierung, Autorisierung und zeitliche Planung von Changes unterstützen. Ein Change Advisory Board setzt sich in der Regel aus Vertretern aller Bereiche des IT Service Providers, dem Business und von Drittparteien wie z. B. Suppliern zusammen.
change evaluation	Change Evaluation	*(ITIL Service Transition)* Der Prozess, der für die formale Bewertung eines neuen oder geänderten IT Service verantwortlich ist, um sicherzustellen, dass Risiken gemanagt wurden, und die Entscheidung über die Autorisierung des Change zu unterstützen.
change management	Change Management	*(ITIL Service Transition)* Der Prozess, der für die Steuerung des Lebenszyklus aller Changes verantwortlich ist, so dass die Durchführung von nutzbringenden Changes bei einer minimalen Unterbrechung der IT Services ermöglicht wird.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
change model	Change-Modell	*(ITIL 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 komplexe Modelle handeln, die zahlreiche genehmigungspflichtige Schritte umfassen (wie z. B. Releases wichtiger Software-Anwendungen), oder um sehr einfache Modelle, für die keine Genehmigung erforderlich ist (wie z. B. das Zurücksetzen von Passwörtern). *Siehe* Change Advisory Board; Standard-Change.
change proposal	Change-Vorschlag	*(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)* Ein Dokument, das eine High-Level-Beschreibung einer potenziellen Service Einführung oder eines gravierenden Change beinhaltet, sowie einen entsprechenden Business Case und die angenommene Zeitplanung für die Umsetzung. Change-Vorschläge werden normalerweise durch den Service Portfolio Management Prozess erstellt und an das Change Management zur Autorisierung geleitet. Das Change Management wird die potenziellen Auswirkungen auf andere Services, gemeinsam genutzte Ressourcen und den Change Schedule insgesamt betrachten. Sobald der Change-Vorschlag autorisiert wurde, wird das Service Portfolio Management den Service chartern.
change request	Change Request	*Siehe* Request for Change.
change schedule	Change Schedule	*(ITIL Service Transition)* Ein Dokument, das alle autorisierten Changes und deren geplanten Implementierungsdaten aufführt, sowie die geschätzten Termine für langfristige Changes. Ein Change Schedule wird manchmal auch als „Forward Schedule of Change“ (Zeitplan künftiger Changes) bezeichnet, auch wenn er Informationen zu Changes enthält, die bereits implementiert wurden.
charging	Leistungsverrechnung	*(ITIL 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. *Siehe* Leistungsverrechnungsprozess; Leistungsverrechnungsrichtlinie
configuration baseline	Configuration Baseline	*(ITIL Service Transition)* Eine Baseline für eine Configuration, die formal vereinbart und über den Change Management Prozess gemanagt wird. Eine Configuration Baseline dient als Basis für zukünftige Builds, Releases und Changes.
configuration item (CI)	Configuration Item (Konfigurationselement, CI)	*(ITIL Service Transition)* Alle Komponenten und andere Service-Assets, die gemanagt 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 Service Asset and Configuration Management gemanagt. 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 database (CMDB)	Configuration Management Database (CMDB)	*(ITIL Service Transition)* Eine Datenbank, die verwendet wird, um Configuration Records während ihres gesamten Lebenszyklus zu speichern. Das Configuration Management System managt eine oder mehrere CMDBs, und jede CMDB speichert Attribute von CIs sowie Beziehungen zu anderen CIs.
configuration management system (CMS)	Configuration Management System (CMS)	*(ITIL Service Transition)* Eine Kombination von Tools, Daten und Informationen, die zur Unterstützung des Service Asset and Configuration Management genutzt werden. Das CMS ist Teil eines übergreifenden Service Knowledge Management Systems und umfasst Tools zum Sammeln, Speichern, Managen, Aktualisieren, Analysieren und zur Präsentation von Daten zu allen Configuration Items und deren Beziehungen. Das CMS kann auch Informationen über Incidents, Problems, Known Errors, Changes und Releases enthalten. Das CMS untersteht der Zuständigkeit des Service Asset and Configuration Management und wird von allen IT Service Management Prozessen genutzt. *Siehe* Configuration Management Database.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
continual service improvement (CSI)	Continual Service Improvement (CSI)	*(ITIL Continual Service Improvement)* Eine Phase im Lebenszyklus eines Services. Das Continual Service Improvement stellt die Ausrichtung der Services an den sich ändernden Geschäftsbedürfnissen sicher. Dies geschieht durch die Identifikation und Umsetzung von Verbesserungen für IT Services, die Geschäftsprozesse unterstützen. Dabei werden die Leistungen 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. Continual Service Improvement beinhaltet den 7-Step Improvement Process. Auch wenn dieser Prozess dem Continual Service Improvement zugeordnet ist, so beinhalten die meisten Prozesse Aktivitäten in mehreren Phasen des Servicelebenszyklus. *Siehe* Plan-Do-Check-Act.
contract	Vertrag	Eine rechtlich bindende Vereinbarung zwischen zwei oder mehr Parteien.
core service	Core Service	*(ITIL Service Strategy)* Ein Service, der die grundlegenden Ergebnisse liefert, die von einem oder mehreren Kunden gewünscht werden. Ein Core Service liefert einen spezifischen Grad an Utility und Warranty. Den Kunden kann eine Auswahl unterschiedlicher Utility und Warranty durch eine oder mehrere Service Optionen angeboten werden. *Siehe* Ermöglichender Service; Erweiternder Service; IT Service; Service Package.
critical success factor (CSF)	Kritischer Erfolgsfaktor (Critical Success Factor, CSF)	Etwas, das passieren muss, wenn ein IT Service, Prozess, Plan, Projekt oder eine andere Aktivität erfolgreich sein soll. Um das Erreichen eines CSF zu messen, werden Key Performance Indicator eingesetzt. Ein CSF in Bezug auf den „Schutz von IT Services bei der Durchführung von Changes“ könnte von Key Performance Indicator wie „Verringerung des Anteils nicht erfolgreicher Changes“ und „Verringerung der Changes, die Incidents verursachen, in Prozent“ etc. gemessen werden.
CSI register	CSI-Register	*(ITIL Continual Service Improvement)* Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument, die bzw. das zur Erfassung und dem Management von Verbesserungsmöglichkeiten über ihren gesamten Lebenszyklus genutzt wird.
customer	Kunde	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“.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	*(ITIL Service Transition)* Eine Methode, um die Beziehungen zwischen Daten, Informationen, Wissen und Weisheit darzustellen. DIKW veranschaulicht, wie die einzelnen Elemente aufeinander aufbauen.
definitive media library (DML)	Definitive Media Library (Maßgebliche Medienbibliothek, DML)	*(ITIL Service Transition)* Ein oder mehrere Standorte, an dem die endgültigen und autorisierten 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 DML untersteht der Steuerung des Service Asset and Configuration Management und wird im Configuration Management System erfasst.
demand management	Demand Management	*(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)* Der Prozess, der für dafür verantwortlich ist, den Bedarf des Kunden an Services zu verstehen, vorherzusehen und zu beeinflussen. Das Demand Management arbeitet mit dem Capacity Management zusammen um, sicherzustellen, dass der Service Provider ausreichend Kapazität bereitstellt, um den Bedarf zu erfüllen. Auf strategischer Ebene kann das Demand Management die Analyse von Geschäftsaktivitätsmustern und Anwenderprofilen einschließen. Auf taktischer Ebene dagegen kann es eine differenzierte Leistungsverrechnung einsetzen, um die Nutzung von IT Services bei den Kunden zu Zeiten mit einer geringeren Auslastung zu fördern. Ebenfalls kann es kurzfristige Aktivitäten erfordern, um auf unerwarteten Bedarf oder den Ausfall eines Configuration Item zu reagieren.
Deming Cycle	Deming-Kreis	*Siehe* Plan-Do-Check-Act.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
deployment	Deployment	*(ITIL 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.
design coordination	Design Coordination	*(ITIL Service Design)* Der Prozess, der für die Koordination aller Design Aktivitäten, Prozesse und Ressourcen verantwortlich ist. Design Coordination stellt das konsistente und effektive Design neuer oder geänderter IT Services, Service Management Informationssysteme, Architekturen, Technologie, Prozesse, Informationen und Messgrößen sicher.
development	Entwicklung	*(ITIL Service Design)* Der Prozess, der für die Erstellung oder Modifizierung eines IT Service oder einer Anwendung verantwortlich ist, so dass sie für das anschließende Release und Deployment bereit ist. Bezeichnet auch die Rolle oder Funktion, die die Entwicklung durchführt. Dieser Prozess wird in den ITIL Kernpublikationen nicht im Detail beschrieben.
early life support (ELS)	Early Life Support (ELS)	*(ITIL Service Transition)* Eine Phase im Servicelebenszyklus, die zwischen dem Ende des Deployments und der finalen Abnahme eines Services in den Betrieb liegt. Während des Early Life Support kann der IT Service Provider die Key Performance Indicator, Service Levels und Monitoring-Grenzwerte überprüfen, und Verbesserungen umsetzen, um sicherzustellen, dass die Serviceziele erreicht werden können. Der Service Provider kann in dieser Zeit auch zusätzliche Ressourcen für das Incident und Problem Management bereitstellen.
effectiveness	Effektivität	*(ITIL 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.
efficiency	Effizienz	*(ITIL 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.
emergency change	Notfall-Change	*(ITIL 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).
emergency change advisory board (ECAB)	Emergency Change Advisory Board (ECAB)	*(ITIL Service Transition)* Eine Teilgruppe des Change Advisory Board, die Entscheidungen zu Notfall-Changes trifft. Über die Zusammensetzung des ECAB kann bei der Einberufung eines Meetings entschieden werden, und diese richtet sich nach der Art des Notfall-Change.
enabling service	Ermöglichender Service	*(ITIL Service Strategy)* Ein Service, der notwendig ist, um einen Core Service zu erbringen. Ermöglichende Services können, müssen aber nicht für den Kunden sichtbar sein, sie werden dem Kunden aber nicht alleinstehend angeboten. *Siehe* Erweiternder Service.
enhancing service	Erweiternder Service	*(ITIL Service Strategy)* Ein Service, der zu einem Core Service hinzugefügt wird, um ihn für den Kunden attraktiver zu machen. Erweiternde Services sind nicht zwingend erforderlich, um einen Core Service zu liefern, aber sie werden eingesetzt, um den Kunden zur Nutzung des Core Services zu ermutigen oder den Service Provider von seinen Wettbewerbern zu differenzieren. *Siehe* Ermöglichender Service; Begeisterungsfaktor.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
escalation	Eskalation	*(ITIL 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.
event	Event	*(ITIL Service Operation)* Eine Statusänderung, die für das Management 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	*(ITIL Service Operation)* Der Prozess, der für das Management von Events während ihres Lebenszyklus verantwortlich ist. Das Event Management ist eine der wichtigsten Aktivitäten des IT-Betriebs.
external customer	Externer Kunde	Ein Kunde, der für ein anderes Business als der IT Service Provider tätig ist. *Siehe* Externer Service Provider; Interner Kunde.
external service provider	Externer Service Provider	*(ITIL 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* Outsourcing; Typ III Service Provider.
facilities management	Facilities Management	*(ITIL Service Operation)* Die Funktion, die für das Management der physischen Umgebung verantwortlich ist, in der sich die IT-Infrastruktur befindet. Das Facilities Management umfasst alle Aspekte des Managements der physischen Umgebung, wie beispielsweise das Stromversorgungs- und Kühlungssystem, das Management der Zutrittsrechte zum Gebäude und die Umgebungs-Überwachung.
financial management for IT services	Financial Management for IT Services	*(ITIL Service Strategy)* Die Funktion und Prozesse, die für das Management der Anforderungen an die Budgetplanung, Kostenrechnung und Leistungsverrechnung eines IT Service Providers verantwortlich sind. Financial Management for IT Services sichert eine ausreichende Finanzierung, um Services zu konzipieren, zu entwickeln und zu liefern, die die Strategie der Organisation in wirtschaftlicher Weise erfüllen. *Siehe* Unternehmensfinanzmanagement.
fit for purpose	Zweckmäßig	*(ITIL Service Strategy)* Die Fähigkeit, ein vereinbartes Maß an Utility zu liefern. Zweckmäßig wird auch genutzt, um informell einen Prozess, ein Configuration Item, einen IT Service etc. zu beschreiben, mit dem die zugehörigen Ziele oder Service Levels erreicht werden können. Zweckmäßigkeit benötigt geeignetes Design, geeignete Einführung, Steuerung und Wartung.
fit for use	Einsatzfähig	*(ITIL Service Strategy)* Die Fähigkeit, ein vereinbartes Maß an Warranty zu liefern. Einsatzfähigkeit benötigt geeignetes Design, geeignete Einführung, Steuerung und Wartung.
follow the sun	Follow the Sun (Weltweit reibungslose Abwicklung)	*(ITIL 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.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
function	Funktion	Ein Team oder eine Gruppe von Personen und die Hilfsmittel und Tools oder anderen Ressourcen, die eingesetzt werden, um einen oder mehrere Prozesse oder Aktivitäten durchzuführen. Ein Beispiel dafür ist der Service Desk. Der Begriff „Funktion“ hat darüber hinaus zwei weitere Bedeutungen: * Zweck, der mit einem Configuration Item, einer Person, einem Team, einem Prozess oder einem IT Service verfolgt wird. Eine Funktion eines E-Mail-Services kann beispielsweise das Speichern und Weiterleiten ausgehender E-Mails sein, und eine Funktion eines Geschäftsprozesses kann die Verteilung von Waren an Kunden beinhalten. * korrekte Ausführung in Bezug auf den beabsichtigten Zweck („Der Computer funktioniert“).
functional escalation	Funktionale Eskalation	*(ITIL Service Operation) W*eiterleiten eines Incident, Problems oder Change an ein technisches Team mit einem erweiterten Erfahrungsschatz, das Unterstützung bei einer Eskalation bieten soll.
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.
hierarchic escalation	Hierarchische Eskalation	*(ITIL Service Operation)* Informieren oder Einbeziehen höherer Management-Ebenen zur Unterstützung bei einer Eskalation.
identity	Identität	*(ITIL 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“.
impact	Auswirkung	*(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition) Ein Maß für die Folgen eines Incident, Problems oder Change auf die Geschäftsprozesse. Die Auswirkung basiert häufig darauf, inwieweit Service Levels betroffen sind. Mithilfe der Auswirkung und der Dringlichkeit erfolgt die Zuweisung einer Priorität.*
incident	Incident	*(ITIL 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	*(ITIL Service Operation)* Der Prozess, der für das Management des Lebenszyklus aller Incidents verantwortlich ist. Das Incident Management stellt die schnellstmögliche Wiederherstellung des normalen Servicebetriebes und die Minimierung der Auswirkungen auf das Business sicher.
information security management (ISM)	Information Security Management (ISM)	*(ITIL Service Design)* Der Prozess, der sicherstellt, dass die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Assets, Informationen, Daten und IT Services einer Organisation die vereinbarten Bedürfnisse des Business erfüllen. Das Information Security Management unterstützt die Geschäftssicherheit und geht über den Bereich des IT Service Providers hinaus. Es umfasst das Management papierbasierter Dokumente, Zutrittsrechte, Telefonanrufe etc. für die gesamte Organisation. *Siehe* Security Management Information System.
information security management system (ISMS)	Information Security Management System (ISMS)	*(ITIL Service Design)* Das Framework von Richtlinien, Prozessen, Funktionen, Standards, Leitlinien und Hilfsmitteln und Tools, das sicherstellt, dass eine Organisation ihre Ziele in Bezug auf das Information Security Management erreichen kann. *Siehe* Security Management Information System.
information security policy	Information Security Policy (Richtlinie zur Informationssicherheit)	*(ITIL Service Design)* Die Richtlinie, die den Ansatz der Organisation für das Information Security Management steuert.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
insourcing	Insourcing (Interne Vergabe)	*(ITIL Service Strategy)* Die Nutzung eines internen Service Providers um IT Services zu managen. Der Begriff Insourcing wird auch genutzt, um den Vorgang der Überführung der Servicebereitstellung von einem externen Service Provider zu einem internen Service Provider zu beschreiben. *Siehe* Service Sourcing.
integrity	Integrität	*(ITIL 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.
internal customer	Interner Kunde	*Ein Kunde, der für dasselbe Business wie der IT Service Provider tätig ist. Siehe Externer Kunde; Interner Service Provider.*
internal service provider	Interner Service Provider	*(ITIL 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 Insourcing; Typ I Service Provider; Typ II Service Provider.*
IT operations	IT-Betrieb	*(ITIL Service Operation) Aktivitäten, die von IT Operations Control durchgeführt werden, einschließlich Konsolenmanagement/Operations Bridge, Job Scheduling, Backup und Wiederherstellung und Druck- und Ausgabemanagement. „IT-Betrieb“ ist darüber hinaus ein Synonym für Service Operation (Servicebetrieb).*
IT operations control	IT Operations Control (Steuerung des IT-Betriebs)	*(ITIL 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	*(ITIL Service Operation)* Die Funktion innerhalb des IT Service Providers, die die täglichen Aktivitäten durchführt, die für das Management von IT Services und Unterstützung der IT-Infrastruktur erforderlich sind. Zum IT Operations Management gehören IT Operations Control und das Facilities Management.
IT service	IT Service	Ein Service, der von einem IT Service Provider bereitgestellt wird. Ein IT Service wird durch eine Kombination von Informationstechnologie, Menschen und Prozessen gebildet. Ein kundengerichteter IT Service unterstützt direkt die Geschäftsprozesse eines oder mehrerer Kunden und seine Service Level Ziele sollten in einem Service Level Agreement definiert werden. Andere, unterstützende Services genannte IT Services werden nicht direkt durch das Business genutzt, werden aber durch den Service Provider benötigt, um kundengerichtete Services zu liefern. *Siehe* Core Service; Ermöglichender Service; Erweiternder Service; Service; Service Package.
IT service continuity management (ITSCM)	IT Service Continuity Management (ITSCM)	*(ITIL Service Design)* Der Prozess, der für das Management 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 unterstützt das Business Continuity Management.
IT service management (ITSM)	IT Service Management (ITSM)	Die Implementierung und das Management 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 provider	IT Service Provider	*(ITIL Service Strategy)* Ein Service Provider, der IT Services für interne Kunden oder externe Kunden bereitstellt.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
key performance indicator (KPI)	Key Performance Indicator (KPI)	*(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)* Eine Messgröße, die das Management eines IT Services, Prozesses, Plans, Projektes oder einer Aktivität unterstützen soll. Key Performance Indicator werden genutzt, um das Erreichen kritischer Erfolgsfaktoren zu messen. Es können viele Messgrößen gemessen werden, es werden jedoch nur die wichtigsten dieser Größen als KPIs definiert und für ein aktives Management und Berichtswesen 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.
knowledge management	Knowledge Management	*(ITIL Service Transition)* Der Prozess, der dafür verantwortlich ist, Perspektiven, Ideen, Erfahrungen und Informationen zu teilen und sicherzustellen, dass diese zur richtigen Zeit am richtigen Platz verfügbar sind. Der Knowledge Management Prozess ermöglicht fundierte Entscheidungen und steigert die 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	*(ITIL Service Operation)* Ein Problem, für das die Ursache und ein Workaround dokumentiert wurden. Das Problem Management ist verantwortlich für Erstellung und Management von bekannten Fehlern während ihres gesamten Lebenszyklus. Known Error können auch von der Entwicklung oder den Suppliern identifiziert werden.
known error database (KEDB)	Known Error Datenbank (KEDB)	*(ITIL Service Operation)* Eine Datenbank, die Records aller Known Errors enthält. Diese Datenbank wird vom Problem Management erstellt und vom Incident und Problem Management genutzt. Die Known Error Database kann Teil des Configuration Management Systems sein oder an anderer Stelle im Service Knowledge Management System gespeichert werden.
lifecycle	Lebenszyklus	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: * Der Lebenszyklus einer Anwendung umfasst: Anforderungen, Design, Build, Deployment, Betrieb und Optimierung. * Der erweiterte Incident-Lebenszyklus umfasst: Erkennung, Diagnose, Reparatur, Instandsetzung und Wiederherstellung. * Der Lebenszyklus eines Servers kann Folgendes umfassen: Bestellt, Erhalten, Testphase, Live-Phase, Entsorgt etc.
line of service (LOS)	Servicelinie (Line of Service, LOS)	*(ITIL Service Strategy)* Ein Core Service oder Service Package, der bzw. das über mehrere Service Optionen verfügt. Eine Servicelinie wird vom einem Service Owner gemanagt, und jede Service Option ist für die Unterstützung eines bestimmten Marktsegments konzipiert.
maintainability	Wartbarkeit (Maintainability)	*(ITIL 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.
major incident	Major Incident (Schwerwiegender Incident)	*(ITIL Service Operation)* Die höchste Kategorie eines Incident in Bezug auf die Auswirkung. Major Incidents führen zu einer erheblichen Unterbrechung für das Business.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
mean time between failures (MTBF)	Mean Time Between Failures (Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen, MTBF)	*(ITIL 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 des nächsten Ausfalls gemessen.
mean time between service incidents (MTBSI)	Mean Time Between Service Incidents (Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Service-Incidents, MTBSI)	*(ITIL Service Design) E*ine 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 restore service (MTRS)	Mean Time to Restore Service (Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung des 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.
metric	Messgröße	*(ITIL Continual Service Improvement)* Ein Merkmal, das gemessen und berichtet wird, um das Management eines Prozesses, eines IT Service oder einer Aktivität zu unterstützen. *Siehe* KPI.
monitoring	Monitoring (Überwachung)	*(ITIL Service Operation)* Wiederholte Beobachtung eines Configuration Item, IT Service oder Prozesses, um Events zu ermitteln, und sicherzustellen, dass der aktuelle Status bekannt ist.
normal change	Normaler Change	*(ITIL Service Transition)* Ein Change, der kein Notfall Change und kein Standard Change ist. Normale Changes folgen den definierten Schritten des Change Management Prozesses.
operational level agreement (OLA)	Operational Level Agreement (Vereinbarung auf Betriebsebene, OLA)	*(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)* 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: * 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 control	Betriebssteuerung	*Siehe* IT Operations Control.
operations management	Operations Management	*Siehe* IT Operations Management.
outcome	Ergebnis	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.
outsourcing	Outsourcing	*(ITIL Service Strategy) E*insatz eines externen Service Providers für das Management von IT Services. *Siehe* Service Sourcing.
pattern of business activity (PBA)	Geschäftsaktivitätsmuster (Pattern of Business Activity, PBA)	*(ITIL Service Strategy) E*in Auslastungsprofil einer oder mehrerer Geschäftsaktivitäten. Geschäftsaktivitätsmuster werden durch den IT Service Provider genutzt, um unterschiedliche Intensitäten der Geschäftsaktivität zu verstehen und entsprechend zu planen. *Siehe* Anwenderprofil.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	Plan-Do-Check-Act (Planen-Durchführen-Überprüfen-Handeln, PDCA)	*(ITIL Continual Service Improvement)* Ein Zyklus in vier Phasen für das Prozessmanagement, der auf Edward Deming zurückgeführt wird. „Plan-Do-Check-Act“ wird auch als Deming-Kreis bezeichnet. PLAN (Planen): Design oder Überarbeitung von Prozessen, die die IT Services unterstützen. DO (Durchführen): Implementierung des Plans und Management 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
policy	Richtlinie	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.
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.
priority	Priorität	*(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)* 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.
problem	Problem	*(ITIL 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	*(ITIL Service Operation)* Der Prozess, der für das Management des Lebenszyklus aller Probleme verantwortlich ist. Problem Management verhindert proaktiv Incidents und minimiert die Auswirkungen von Incidents, die nicht verhindert werden können.
process	Prozess	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, Tools 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.
process manager	Prozess-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 Berichtserstellung 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.
process owner	Process Owner (Prozessverantwortlicher)	Eine Rolle, die ergebnisverantwortlich für die Sicherstellung der Zweckmäßigkeit eines Prozesses ist. 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 kann derselben Person zugewiesen werden, der bereits die Rolle des Prozess-Managers zugewiesen ist. In größeren Organisationen können diese Rollen jedoch separat zugewiesen sein.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
projected service outage (PSO)	Projected Service Outage (Voraussichtliche Serviceunterbrechung, PSO)	*(ITIL Service Transition)* Ein Dokument, das die Auswirkungen geplanter Changes, Wartungsaktivitäten und Testpläne auf vereinbarte Service Levels identifiziert.
quality	Qualität	"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.
RACI	RACI	*(ITIL Service Design)* Ein Modell, mit dessen Hilfe 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).
reciprocal arrangement	Gegenseitige Vereinbarung	*(ITIL Service Design)* Eine Wiederherstellungsoption. Eine Vereinbarung zwischen zwei Organisationen zur gemeinsamen Nutzung von Ressourcen bei Notfällen, beispielsweise einer Hochgeschwindigkeits-Druckanlage oder Fläche in einem Computerraum.
release	Release	*(ITIL Service Transition)* Ein oder mehr Changes an einem IT Service, deren Build, Test und Deployment gemeinsam durchgeführt werden. Ein einzelnes Release kann Changes an Hardware-, Software-, Dokumentation, Prozessen oder anderen Komponenten enthalten.
release and deployment management	Release and Deployment Management	*(ITIL Service Transition)* Der Prozess, der die Planung, Zeitplanung und Steuerung von Build, Test und Deployment von Releases sowie für die Bereitstellung neuer Funktionalitäten, die durch das Business benötigt werden, verantwortlich ist und zugleich die Integrität der existierenden Services schützt.
release package	Release Package	*(ITIL Service Transition)* Eine Kombination von Configuration Items, deren Build, Test und Deployment in einem einzelnen Release durchgeführt werden. Jedes Relase Package enthält für gewöhnlich ein oder mehrere Release Units.
release unit	Release Unit	*(ITIL 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.
reliability	Zuverlässigkeit	*(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)* 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.
remediation	Fehlerkorrektur	*(ITIL Service Transition)* Aktionen für die Wiederherstellung nach einem fehlgeschlagenen Change oder Release. Die Fehlerkorrektur kann ein Backout, das Auslösen von Service Continuity Plänen oder andere Aktionen beinhalten, die konzipiert sind, um die Fortsetzung des Geschäftsprozesses zu ermöglichen.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
request for change (RFC)	Request for Change (RFC)	*(ITIL 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	*(ITIL Service Operation)* Der Prozess, der für das Management des Lebenszyklus aller Service Requests verantwortlich ist.
request model	Request-Modell	"*(ITIL Service Operation)* Eine wiederholbare Vorgehensweise, um eine bestimmte Kategorie von Service Requests zu bearbeiten. Ein Request-Modell definiert spezifische, vereinbarte Schritte, die für eine Service Request Kategorie zu befolgen sind. Bei Request-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. die Bereitstellung eines existierenden IT Services). *Siehe* Request Fulfilment.
requirement	Anforderung	*(ITIL Service Design)* Die formale Formulierung dessen, was benötigt wird. Zum Beispiel eine Service Level Anforderung, eine Projektanforderung oder die Anforderung der erforderlichen Ergebnisse für einen Prozess. *Siehe* Statement of Requirements.
resource	Ressource	*(ITIL 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.
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 Ergebnisse erbracht worden sind, sowie die Identifizierung von Verbesserungsmöglichkeiten. *Siehe* Change Evaluation; Post Implementation Review
risk	Risiko	Ein mögliches Ereignis, 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. Risiko kann auch als Unsicherheit eines Ergebnisses definiert werden und im Kontext der Wahrscheinlichkeitsmessung eines positiven als auch eines negativen Ergebnisses genutzt werden.
risk assessment	Risikobewertung	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.
risk management	Risikomanagement	Der Prozess, der für die Identifizierung, Bewertung und Steuerung von Risiken verantwortlich ist. Der Begriff Risikomanagement wird manchmal auch genutzt, um den zweiten Teil des Gesamtprozesses zu bezeichnen, nachdem Risiken identifiziert und bewertet wurden, wie in "Risikobewertung und -management". Dieser Prozess wird in den ITIL Kernpublikationen nicht im Detail beschrieben. *Siehe* Risikobewertung.
role	Rolle	Ein Satz von Verantwortlichkeiten, Aktivitäten und Kompetenzen, die einer Person oder einem Team zugewiesen sind. Eine Rolle wird in einem Prozess oder einer Funktion 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. Der Begriff Rolle wird auch genutzt, um den Zweck oder den Einsatzbereich von etwas zu beschreiben.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
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. Der Begriff Service wird manchmal als Synonym für Core Service, IT Service oder Service Package genutzt. *Siehe* Utility; Warranty.
service acceptance criteria (SAC)	Serviceabnahmekriterien (Service Acceptance Criteria, SAC)	*(ITIL 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 Deployment zu betreiben. *Siehe* Abnahme.
service asset	Service-Asset	Jedwede Ressource oder Fähigkeit eines Service Providers. *Siehe* Asset.
service asset and configuration management (SACM)	Service Asset and Configuration Management (SACM)	*(ITIL Service Transition)* Der Prozess, der verantwortlich dafür ist sicher zu stellen, dass die Assets, die für die Erbringung eines Services erforderlich sind, in geeigneter Weise gesteuert werden. Weiterhin stellt der Prozess sicher, dass genaue und zuverlässige Informationen über diese Assets zur Verfügung stehen - wo und wenn sie benötigt werden. Diese Informationen beinhalten Details darüber, wie die Assets konfiguriert wurden und die Beziehungen zwischen den Assets. *Siehe* Configuration Management System.
service capacity management (SCM)	Service Capacity Management (SCM)	*(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)* Der Teilprozess des Capacity Management, der dafür verantwortlich ist, die Performance und Kapazität von IT Services zu verstehen. Informationen über 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 catalogue	Servicekatalog	*(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)* 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 Teil des Serviceportfolios und enthält Angaben zu zwei Arten von IT Services: kundengerichtete Services, die für das Business sichtbar sind, und unterstützende Services, die für den Service Provider notwendig sind, um kundengerichtete Services bereitzustellen. *Siehe* Kundenvereinbarungsportfolio; Service Catalogue Management.
service catalogue management	Service Catalogue Management	*(ITIL Service Design)* Der Prozess, der dafür verantwortlich ist, den Servicekatalog bereitzustellen, zu pflegen und sicherzustellen, dass er denjenigen zur Verfügung steht, die für den Zugriff autorisiert sind.
service change	Service Change	*Siehe* Change.
service continuity management	Service Continuity Management	*Siehe* IT Service Continuity Management.
service design	Service Design	*(ITIL Service Design)* Eine Phase im Lebenszyklus eines Services. Service Design umfasst das Design des Services, der regulierenden Praktiken, Prozesse und Richtlinien, die für die Realisierung der Strategie des Service Providers und zur Unterstützung der Einführung von Services in unterstützte Umgebungen notwendig sind. Service Design umfasst die folgenden Prozesse: Design Coordination, Service Catalogue Management, Service Level Management, Availability Management, Capacity Management, IT Service Continuity Management, Information Security Management und Supplier Management. Auch wenn diese Prozess dem Service Design zugeordnet sind, so beinhalten die meisten Prozesse Aktivitäten in mehreren Phasen des Servicelebenszyklus. *Siehe* Design.
service design package (SDP)	Service Design Package (SDP)	*(ITIL 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 Stilllegung von IT Services erstellt.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
service desk	Service Desk	*(ITIL 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 improvement plan (SIP)	Serviceverbesserungsplan (SIP)	*(ITIL Continual Service Improvement)* Ein formeller Plan zur Implementierung von Verbesserungen für einen Prozess oder IT Service.
service knowledge management system (SKMS)	Service Knowledge Management System (SKMS)	*(ITIL Service Transition)* Eine Kombination von Tools und Datenbanken, die für das Management von Wissen, Informationen und Daten eingesetzt werden. Das Service Knowledge Management System schließt das Configuration Management System sowie andere Datenbanken und Informationssysteme ein. Das Service Knowledge Management System beinhaltet Tools für das Sammeln, Speichern, Managen, Aktualisieren, Analysieren und Präsentieren allen Wissens, aller Informationen und Daten, die ein Service Provider für das Management des gesamten Lebenszyklus der IT Services benötigt. *Siehe* Knowledge Management.
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 (SLA)	Service Level Agreement (Service Level Vereinbarung, SLA)	*(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)* 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 management (SLM)	Service Level Management (SLM)	*(ITIL Service Design)* Der Prozess, der für das Verhandeln von erreichbaren Service Level Agreements sowie deren Einhaltung verantwortlich ist. Das Service Level Management ist verantwortlich dafür sicherzustellen, dass alle IT Service Management Prozesse, Operational Level Agreements und Underpinning Contracts für die vereinbarten Service Level Ziele angemessen sind. Service Level Management überwacht und berichtet über Service Levels, führt regelmäßige Service-Reviews mit Kunden durch und identifiziert erforderliche Verbesserungen.
service level package (SLP)	Service Level Package (SLP)	*Siehe* Service Option.
service level requirement (SLR)	Service Level Anforderung (Service Level Requirement, SLR)	*(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)* Eine Kundenanforderung für einen Aspekt eines IT Service. SLRs basieren auf Geschäftszielen und werden zur Aushandlung vereinbarter Service Level Ziele eingesetzt.
service lifecycle	Servicelebenszyklus	Ein Ansatz für das IT Service Management, der die Bedeutung der Koordination und Steuerung der verschiedenen Funktionen, Prozesse und Systeme betont, die für das Management des gesamten Lebenszyklus von IT Services notwendig sind. Der Servicelebenszyklus-Ansatz betrachtet die Strategie, das Design, die Transition, den Betrieb (Operation) und die kontinuierliche Verbesserung (Continual Improvement) von IT Services. Er ist auch unter dem Namen Service Management Lebenszyklus bekannt.
service management	Service Management	Eine Reihe spezialisierter organisatorischer Fähigkeiten für die Generierung eines Mehrwerts für Kunden in Form von Services.
service management lifecycle	Service Management Lebenszyklus	*Siehe* Servicelebenszyklus.
service manager	Service Manager	Ein generischer Begriff für alle Manager innerhalb des Service Providers. Am häufigsten wird der Begriff für Business Relationship Manager, Prozess-Manager oder leitende Manager verwendet, die übergreifend für IT Services verantwortlich sind.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
service model	Servicemodell	*(ITIL Service Strategy)* Ein Modell, das zeigt, wie die Service-Assets mit den Kunden-Assets interagieren, um einen Mehrwert zu generieren. Servicemodelle beschreiben die Struktur eines Services (wie die Configuration Items zusammen passen) und die Dynamik des Services (Aktivitäten, Ressourcenfluss und Interaktionen). Ein Servicemodell kann als Vorlage oder Blueprint (Blaupause) für viele Services genutzt werden.
service operation	Service Operation (Servicebetrieb)	*(ITIL Service Operation)* Eine Phase im Lebenszyklus eines IT Service. Service Operation übernimmt die Koordination und Ausführung der Aktivitäten und Prozesse, die für die Bereitstellung und das Management der Services zu den vereinbarten Service Level für die Geschäftsanwender und Kunden erforderlich sind. Service Operation managt auch die Technologie, die für die Bereitstellung und den Support von Services genutzt wird. Service Operation umfasst die folgenden Prozesse: Event Management, Incident Management, Request Fulfilment, Problem Management und Access Management. Service Operation umfasst außerdem die folgenden Funktionen: Service Desk, Technical Management, IT Operations Management und Application Management. Auch wenn diese Prozesse und Funktionen der Service Operation zugeordnet sind, so beinhalten die meisten Prozesse und Funktionen Aktivitäten in mehreren Phasen des Servicelebenszyklus. *Siehe* Betrieb.
service option	Service Option	*(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)* Eine Wahlmöglichkeit bezüglich Utility und Warranty, die den Kunden durch einen Core Service oder ein Service Package angeboten wird. Service Optionen w*erden manchmal auch als Service Level Package bezeichnet.*
service owner	Service Owner (Serviceverantwortlicher)	*(ITIL Service Strategy)* Eine Rolle, die für das Management eines oder mehrerer Services über ihren gesamten Lebenszyklus verantwortlich ist. Service Owner unterstützen die Entwicklung der Servicestrategie und sind für den Inhalt des Serviceportfolios verantwortlich. *Siehe* Business Relationship Management.
service package	Service Package	*(ITIL Service Strategy)* Zwei oder mehr Services, die kombiniert werden, um eine Lösung für ein bestimmtes Kundenbedürfnis anzubieten oder um ein bestimmtes Geschäftsergebnis zu unterstützen. Ein Service Package kann aus einer Kombination von Core Services, ermöglichenden Services und erweiternden Services bestehen und stellt ein spezifisches Maß an Utility und Warranty bereit. Den Kunden kann eine Auswahl an Utility und Warranty durch eine oder mehrere Service Optionen angeboten werden. *Siehe* IT Service.
service pipeline	Servicepipeline	*(ITIL Service Strategy)* Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument, in der bzw. 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.
service portfolio	Serviceportfolio	*(ITIL Service Strategy)* Die Gesamtheit aller Services, die von einem Service Provider gemanagt 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 stillgelegte Services. *Siehe* Kundenvereinbarungsportfolio; Service Portfolio Management.
service portfolio management (SPM)	Service Portfolio Management (SPM)	*(ITIL Service Strategy)* Der Prozess, der für das Management des Serviceportfolios verantwortlich ist. Service Portfolio Management stellt sicher, dass der Service Provider die richtige Mischung an Services bereithält, um die notwendigen Geschäftsergebnisse mit einem angemessenen Investitionsniveau zu erfüllen. Beim Service Portfolio Management steht der Wert der Services im Vordergrund, den diese für das Business darstellen.
service potential	Servicepotenzial	*(ITIL Service Strategy)* Der mögliche Gesamtwert in Bezug auf die Fähigkeiten und Ressourcen des IT Service Providers.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
service provider	Service Provider	*(ITIL 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 reporting	Service Reporting	*(ITIL Continual Service Improvement)* Aktivitäten, mit denen 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 vereinbart werden.
service request	Service Request (Serviceanfrage)	*(ITIL Service Operation)* Eine formale Anfrage eines Anwenders nach etwas, das bereitgestellt werden soll, beispielsweise eine Anfrage nach Informationen oder Beratung, danach ein Passwort zurückzusetzen oder einen Arbeitsplatz für einen neuen Anwender zu installieren. Service Requests werden durch den Request Fulfilment Prozess gemanagt, normalerweise in Verbindung mit dem Service Desk. Service Request können mit einem Request for Change als Teil der Erfüllung des Anfrage verknüpft sein.
service strategy	Service Strategy (Servicestrategie)	*(ITIL Service Strategy)* Eine Phase im Lebenszyklus eines IT Service. Service Strategy definiert die Perspektive, Position, Pläne und Muster, die ein Service Provider ausführen muss, um die Geschäftsergebnisse einer Organisation zu erreichen. Service Strategy umfasst die folgenden Prozesse: Strategy Management for IT Services, Service Portfolio Management, Financial Management for IT Services, Demand Management und Business Relationship Management. Auch wenn diese Prozesse der Service Strategy zugeordnet sind, so beinhalten die meisten Prozesse und Funktionen Aktivitäten in mehreren Phasen des Servicelebenszyklus.
service transition	Service Transition (Serviceüberführung)	*(ITIL Service Transition)* Eine Phase im Lebenszyklus eines IT Service. Service Transition stellt sicher, dass neue, modifizierte oder stillgelegte Services die Erwartungen des Business so erfüllen, wie sie in den Phasen Service Strategy und Service Design dokumentiert wurden. Service Transition umfasst die folgenden Prozesse: Transition Planning and Support, Change Management, Service Asset and Configuration Management, Release and Deployment Management, Service Validation and Testing, Change Evaluation und Knowledge Management. Auch wenn diese Prozesse der Service Transition zugeordnet sind, so beinhalten die meisten Prozesse Aktivitäten in mehreren Phasen des Servicelebenszyklus. *Siehe* Transition.
service validation and testing	Service Validation and Testing	*(ITIL 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.
serviceability	Servicefähigkeit (Serviceability)	*(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)* Die Fähigkeit eines Drittanbieters, die Bedingungen eines Vertrags einzuhalten. Dieser Vertrag umfasst den vereinbarten Grad der Zuverlässigkeit, Wartbarkeit und Verfügbarkeit für ein Configuration Item.
seven-step improvement process	Seven-Step Improvement Process	*(ITIL Continual Service Improvement)* Der Prozess, der verantwortlich für die Definition und das Management der Schritte ist, die benötigt werden, um Vebesserungen zu identifizieren, zu definieren, zu sammeln, zu verarbeiten, zu analysieren, zu präsentieren und zu implementieren. Die Leistung des IT Service Providers wird kontinuierlich durch diesen Prozess gemessen und Verbesserungen an Prozessen, IT Services und der IT-Infrastruktur durchgeführt, um die Effizienz, Effektivität und Wirtschaftlichkeit zu erhöhen. Verbesserungsmöglichkeiten werden im CSI-Register aufgezeichnet und gemanagt.
shared service unit	Shared Service Provider	*Siehe* Typ II Service Provider.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
single point of contact	Single Point of Contact	*(ITIL 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)	*(ITIL 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.
SLAM chart	SLAM-Diagramm	*(ITIL Continual Service Improvement)* Ein SLAM- (Service Level Agreement Monitoring) 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.
stakeholder	Stakeholder	Eine Person, die ein bestimmtes Interesse mit einer Organisation, einem Projekt, einem IT Service etc. verbindet. Stakeholder können an Aktivitäten, Zielen, Ressourcen oder Ergebnissen interessiert sein. Zu den Stakeholdern können Kunden, Partner, Mitarbeiter, Anteilseigner, Inhaber etc. gehören. *Siehe* RACI.
standard change	Standard-Change	*(ITIL Service Transition)* Ein vorab genehmigter Change, der von geringem Risiko ist, 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.
strategic asset	Strategisches Asset	*(ITIL Service Strategy)* Jedes Asset, das die Basis für eine Kernkompetenz, eine herausragende Leistung oder einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil ermöglicht, oder das einem Geschäftsbereich erlaubt, eine geschäftliche Möglichkeit wahrzunehmen. Teil der Service Strategy ist es zu identifizieren, wie IT als strategisches Asset anstatt als interne administrative Funktion gesehen werden kann.
strategy management for IT services	Strategy Management for IT Services	*(ITIL Service Strategy)* Der Prozess, der für die Definition und Anpassung der Perspektive, Position, Pläne und Muster einer Organisation bezüglich ihrer Services und des Managements dieser Services verantwortlich ist. Sobald die Strategie definiert wurde, ist das Strategy Management for IT Services auch dafür verantwortlich sicherzustellen, dass die angestrebten Geschäftsergebnisse erreicht werden.
supplier	Supplier	*(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)* 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* Supply Chain; Underpinning Contract.
supplier management	Supplier Management	*(ITIL Service Design)* Der Prozess, der verantwortlich dafür ist sicherzustellen, dass Supplier ein positives Kosten-Nutzen-Verhältnis liefern, dass alle Verträge mit Suppliern die Anforderungen des Business unterstützen und alle Supplier ihre vertraglichen Verpflichtungen erfüllen. *Siehe* Supplier and Contract Management Information System.
supporting service	Unterstützender Service	*(ITIL Service Design)* Ein IT Service, der nicht direkt durch das Business genutzt wird, jedoch für den IT Service Provider benötigt wird, um einen Kunden-gerichteten Service bereitzustellen (z. B. ein Directory Service oder ein Backup Service). Unterstützende Services können auch Services sein, die nur durch den IT Service Provider genutzt werden. Alle unterstützenden Services, die Live sind einschließlich derer die für das Deployment bereitstehen, werden im Servicekatalog zusammen mit Informationen über ihre Beziehungen zu Kunden-gerichteten Services und anderen CIs erfasst.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
technical management	Technical Management	*(ITIL 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.
total cost of ownership (TCO)	Total Cost of Ownership (TCO)	*(ITIL 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.
transition planning and support	Transition Planning and Support	*(ITIL Service Transition)* Der Prozess, der für die Planung aller Service Transition Prozesse und die Koordinierung der hierfür benötigten Ressourcen verantwortlich ist.
Type I service provider	Typ I Service Provider	*(ITIL Service Strategy)* Ein interner Service Provider, der Teil eines Geschäftsbereichs ist. Innerhalb einer Organisation können mehrere Typ I Service Provider vorhanden sein.
Type II service provider	Typ II Service Provider	*(ITIL Service Strategy)* Ein interner Service Provider, der gemeinsam genutzte (Shared) IT Services für mehr als einen Geschäftsbereich bereitstellt. Typ II Service Provider werden auch Shared Service Provider genannt.
Type III service provider	Typ III Service Provider	*(ITIL Service Strategy)* Ein Service Provider, der IT Services für externe Kunden bereitstellt.
underpinning contract (UC)	Underpinning Contract (Vertrag mit Drittparteien, UC)	*(ITIL 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 oder mehreren Service Level Agreements vereinbarten Service Level Ziele zu erreichen.
urgency	Dringlichkeit	*(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)* 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.
usability	Nutzbarkeit	*(ITIL 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.
use case	Use Case (Anwendungsfall)	*(ITIL 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.
user	Anwender	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.
user profile (UP)	Anwenderprofil (User Profile, UP)	*(ITIL Service Strategy)* Ein Muster, das den Bedarf eines Anwenders an IT Services wiedergibt. Jedes Anwenderprofil beinhaltet ein oder mehrere Geschäftsaktivitätsmuster.
utility	Utility	*(ITIL Service Strategy)* Die 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 Service tut“, und kann genutzt werden, um zu bestimmen, ob ein Service in der Lage ist, die erforderlichen Ergebnisse zu liefern, oder anders, ob er zweckmäßig ist. Die Wertschöpfung eines IT Services entsteht aus der Kombination von Utility und Warranty. *Siehe* Service Validation and Testing.

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Deutsche Definition
validation	Validation (Validierung)	*(ITIL Service Transition)* Eine Aktivität, mit der sichergestellt wird, dass neue oder veränderte IT Services, Prozesse, Pläne oder andere Ergebnisse den Bedürfnissen des Business entsprechen. Die Validation stellt sicher, dass die Geschäftsanforderungen erfüllt werden, auch wenn sich diese seit dem ursprünglichen Design geändert haben. *Siehe* Abnahme; Qualifizierung; Service Validation and Testing; Verifizierung.
verification	Verifizierung	"*(ITIL Service Transition)* Eine Aktivität, mit der sichergestellt wird, dass neue oder veränderte IT Services, Prozesse, Pläne oder andere Ergebnisse vollständig, genau und zuverlässig sind und den jeweiligen Design-Spezifikationen entsprechen. *Siehe* Abnahme; Validation; Service Validation and Testing.
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. *Siehe* Mission.
vital business function (VBF)	Kritische Geschäftsfunktion (Vital Business Function, VBF)	*(ITIL Service Design)* Ein Teil eines Geschäftsprozesses, der 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.
warranty	Warranty	*(ITIL Service Strategy)* Die Zusicherung, dass ein Produkt oder Service den vereinbarten Anforderungen entspricht. Dies kann eine formale Vereinbarung sein wie ein Service Level Agreement oder ein Vertrag. Es kann aber auch eine Marketing Botschaft oder ein Markenimage sein. Warranty bezieht sich auf die Fähigkeit eines Services verfügbar zu sein, wenn er benötigt wird, die erforderliche Kapazität bereitzustellen und die erforderliche Zuverlässigkeit im Sinne der Kontinuität und Sicherheit zu bieten. „Warranty“ wird häufig auch bezeichnet als „die Art und Weise, wie der Service bereitgestellt wird“, und kann genutzt werden, um zu bestimmen, ob ein Service einsatzfähig ist. Die Wertschöpfung eines IT Services entsteht aus der Kombination von Utility und Warranty. *Siehe* Service Validation and Testing; Service Warranty.
workaround	Workaround (Umgehungslösung)	*(ITIL Service Operation) Die Reduzierung oder Beseitigung der Auswirkungen von Incidents oder Problemen, für die noch keine vollständige Lösung verfügbar ist, 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.*

© AXELOS Limited 2013. Reproduced under License from AXELOS Limited.