Management Practices Foundation | Spalte 1	• Eine Gruppe / eine Reihe von organisatorischen Ressourcen, die zur Durchführung von Arbeiten oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt sind. • Unterliegen den vier Dimensionen des Service Managements.
Allgemeine Management Practices	• Eine Teilmenge der organisatorischen Ressourcen, die zur Durchführung von Arbeiten oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt sind. • Wurden aus allgemeinen Bereichen des geschäftlichen Managements für das Service Management übernommen und angepasst.
Continual Improvement	• Zweck der Practice ist das Anpassen der Organisation an sich ändernde Geschäftsanforderungen. • Kontinuierliche Verbesserung von Produkten, Services und Practices oder aller Elemente, die am Management von Produkten und Services beteiligt sind.
Information Security Management	• Zweck der Practice ist das Schützen der Informationen, die eine Organisation für die Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit benötigt. • Verständnis & Management von Risiken für Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen.
Relationship Management	• Aufbau und Pflege von Verbindungen zwischen der Organisation und ihren Stakeholdern auf strategischer und taktischer Ebene. • Identifizierung, Analyse, Überwachung und kontinuierliche Verbesserung der Beziehungen zwischen den Stakeholdern.
Supplier Management	• Stellt sicher, dass die Lieferanten des Unternehmens und ihre Leistungen angemessen gemanagt werden, um die nahtlose Bereitstellung von Produkten und Services zu unterstützen. • Schafft engere und kooperativere Beziehungen zu den wichtigsten Lieferanten.

Management Practices Foundation | Spalte 2	• Eine Reihe von organisatorischen Ressourcen, die zur Durchführung von Arbeiten oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt sind. • Unterliegen den vier Dimensionen des Service Managements.
Service Management Practices	• Eine Teilmenge der organisatorischen Ressourcen, die zur Durchführung von Arbeiten oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt sind. • Wurde im Service Management und ITSM-Branchen entwickelt.
Change Enablement	• Verwaltet das Hinzufügen, Ändern oder Entfernen von allem, was eine direkte oder indirekte Wirkung auf Services haben könnte. • Maximiert die Anzahl erfolgreicher Service- und Produktänderungen durch das Sicherstellen, dass Risiken richtig bewertet wurden.
Incident Management	• Verwaltung ungeplanter Unterbrechungen von Services und/oder Qualitätsminderungen von Services. • Minimiert die negativen Auswirkungen von Incidents, indem der normale Servicebetrieb so schnell wie möglich wiederhergestellt wird.
IT Asset Management	• Planung und Verwaltung jeder wertvollen Komponente, die zur Bereitstellung eines IT-Produkts oder Erbringung eines IT Service beitragen kann. • Unterstützt die Entscheidungsfindung bezüglich Kauf, Wiederverwendung, Stilllegung und Entsorgung obiger Komponenten.
Monitoring and Event Management	• Systematisches Beobachten von Services und Komponenten, sowie das Aufzeichnen und Berichten zu ausgewählten Statusänderungen. • Identifiziert und priorisiert Ereignisse und Informationen mit Bezug auf Infrastruktur, Service-, Geschäftsprozesse und Sicherheit.

Management Practices Foundation | Spalte 3	• Eine Reihe von organisatorischen Ressourcen, die zur Durchführung von Arbeiten oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt sind. • Unterliegen den vier Dimensionen des Service Managements.
Service Management Practices	• Eine Teilmenge der organisatorischen Ressourcen, die zur Durchführung von Arbeiten oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt sind. • Wurde im Service Management und ITSM-Branchen entwickelt.
Problem Management	• Reduzierung der Eintrittswahrscheinlichkeit und der Auswirkungen von Incidents durch Identifizierung der relevanten Ursachen. • Management von Workarounds und Known Errors.
Release Management	• Das „*Zurverfügungstellen*“ neuer und geänderter Services und Funktionen zur Nutzung … • … die entsprechenden Aktivitäten finden in der Regel vor dem Deployment statt und beinhalten Entscheidungen bezüglich „*Make or Buy*“.
Service Configuration Management	• Sicherstellung, dass zuverlässige Informationen über die Konfiguration von Services und der relevanten Komponenten jederzeit und überall verfügbar sind. • Erfassung, Pflege und Dokumentation der Beziehungen zwischen den relevanten Komponenten.
Service Desk	• Erfassen und Erfüllen der Nachfrage nach der Lösung von Incidents und Service Requests. • Single Point of Contact zwischen dem Service Provider und seinen Anwendern.

Management Practices Foundation | Spalte 4	• Eine Reihe von organisatorischen Ressourcen, die zur Durchführung von Arbeiten oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt sind. • Unterliegen den vier Dimensionen des Service Managements.
Service Management Practices	• Eine Teilmenge der organisatorischen Ressourcen, die zur Durchführung von Arbeiten oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt sind. • Wurde im Service Management und ITSM-Branchen entwickelt.
Service Level Management	• Festlegung klarer, geschäftsbezogener Ziele für Service Level. • Sicherstellung, dass die Erbringung eines Service anhand dieser Ziele bewertet, überwacht und gemanagt wird.
Service Request Management	• Unterstützung bei der Erbringung der vereinbarten Servicequalität. • Benutzerfreundliches und effektives Bearbeiten der Anfragen von Anwendern, durch vordefinierte Serviceaktionen.
Technisch Management Practices	• Eine Teilmenge der organisatorischen Ressourcen, die zur Durchführung von Arbeiten oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt sind. • Wurde aus technischen Bereichen angepasst, indem der Fokus von Technologielösungen hin zu IT-Services erweitert oder verlagert wurde.
Deployment Management	• Bereitstellung neuer oder geänderter Hardware, Software, Dokumentation, Prozesse oder anderer Komponenten in Live-Umgebungen. • Bereitstellung von Komponenten in Test-Umgebungen.