
Glossar

Abnahmekriterien, Akzeptanzkriterien

engl. acceptance criteria

Eine Liste der minimalen Anforderungen, die ein Service oder eine Service-Komponente erfüllen muss, um von den Schlüssel-Stakeholdern akzeptiert zu werden

Agile, Agilität

engl. agile

Ein Oberbegriff für eine Sammlung von Frameworks und Techniken, die Teams sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Zusammenarbeit, Priorisierung, iterative und inkrementelle Bereitstellung und Timeboxing ermöglichen. Es gibt eine Reihe spezifischer Methoden (oder Frameworks), die als agil angesehen werden, wie Scrum, Lean und Kanban.

Anruf

engl. call

Eine Interaktion, bspw. ein Telefonat mit dem Service Desk. Ein Anruf kann zu einer Erfassung eines Incident oder eines Service Request führen.

Anwender, Nutzer, User

engl. user

Eine Rolle, die einen oder mehrere Services nutzt bzw. einsetzt

Arbeitsanweisung

engl. work instruction

Eine detaillierte Beschreibung, die zum Ausführen einer Aktivität zu befolgen ist

Architecture Management Practice

engl. architecture management practice

Die Practice, die ein Verständnis über die verschiedenen Elemente, die eine Organisation bilden, vermittelt und wie diese Elemente zueinander in Beziehung stehen

Asset-Register

engl. asset register

Eine Datenbank oder Liste von Assets, inklusive Angaben zu deren Eigentümer und dem finanziellen Wert

Ausfall

engl. failure

Verlust der Fähigkeiten, den Betrieb gemäß der Spezifikationen aufrechtzuerhalten oder den erforderlichen Output bzw. Ergebnis zu liefern

Availability Management Practice

engl. availability management practice

Die Practice, die sicherstellt, dass die Services ein vereinbartes Maß an Verfügbarkeit bieten, um Kunden- und Anwenderbedürfnisse zu erfüllen

Baseline

engl. baseline

Ein Bericht oder eine Metrik, die als Referenz- oder Ausgangspunkt verwendet wird, um Fortschritt oder Veränderung zu messen bzw. zu bewerten

Bereitstellung & Support, Deliver & Support

engl. deliver and support

Die Aktivität der Wertschöpfungsketten, die sicherstellt, dass Services entsprechend vereinbarter Spezifikationen und Erwartungen der Stakeholder bereitgestellt und unterstützt werden

Best Practice, bewährte Vorgehensweise

engl. best practice

Arbeits- oder Verfahrensweisen, deren Einsatz in mehreren Organisationen nachweislich zum gewünschten Erfolg geführt hat

Betrieb, Betriebsablauf

engl. operation

Routinemäßige Ausführung und Management einer Aktivität, eines Produkts, Service oder eines anderen Configuration Item

Betriebstechnik

engl. operational technology

Die Hardware- und Softwarelösungen, die in physikalischen Verfahren durch Überwachung und/oder direkte Steuerung der physikalischen Geräte und Komponenten wie Ventile, Pumpen etc. Veränderungen erkennen oder Changes durchführen.

Big Data

engl. big data

Die Nutzung sehr großer strukturierter und unstrukturierter Datenmengen aus einer Vielzahl unterschiedlicher Quellen, um neue Erkenntnisse zu gewinnen

Business Analysis Practice

engl. business analysis practice

Practice zur Analyse eines Unternehmens oder einiger Unternehmensbestandteile, Definition seiner Bedürfnisse und Empfehlung von Lösungen, um diese Bedürfnisse zu erfüllen und/oder ein Businessproblem zu lösen sowie Mehrwert für die Stakeholder zu generieren

Business Case

engl. business case

Betriebswirtschaftliche Rechtfertigung für den Aufwand an Organisationsressourcen, die Informationen zu Kosten, Nutzen, Optionen, offenen Punkten, Risiken und möglichen Schwierigkeiten beinhaltet

Business Relationship Manager (BRM)

engl. business relationship manager (BRM)

Eine Rolle, die für die Pflege von guten Beziehungen zu einem oder mehreren Kunden verantwortlich ist

Call/Contact Center

engl. call/contact center

Eine Organisation oder ein Geschäftsbereich, die bzw. der eine große Zahl von eingehenden oder ausgehenden Telefonanrufen und anderen Interaktionen bearbeitet

Capacity and Performance Management Practice

engl. capacity and performance management practice

Die Practice, durch die sichergestellt wird, dass Services ein erwartetes und vereinbartes Kapazitäts- und Performance-Niveau erreichen und dass die aktuellen und zukünftigen Bedarfe auf wirtschaftliche Weise erfüllt werden

Change

engl. change

Das Hinzufügen, Ändern oder Entfernen jeglicher Elemente, die direkte oder indirekte Auswirkungen auf Services haben können.

Change-Autorität

engl. change authority

Person oder Personengruppe, die für die Genehmigung von Changes verantwortlich ist

Change Enablement Practice

engl. change enablement practice

Die Practice, die sicherstellt, dass Risiken ausreichend bewertet, Changes zur Durchführung genehmigt und ein Change-Kalender verwaltet wird, um die Anzahl erfolgreich durchgeführter Changes zu maximieren

Change-Kalender, Change Schedule

engl. change schedule

Ein Kalender, der geplante und bereits durchgeführte Changes zeigt

Change-Modell

engl. change model

Ein wiederholbares Ansatz für das Management eines bestimmten Typs von Change

Client

engl. client

Gerät oder Lösung, das bzw. die direkt von einem Anwender verwendet wird

Cloud Computing

engl. Cloud Computing

Ein Modell, um On-Demand-Zugriff auf einen gemeinsamen Pool an konfigurierbaren Computing-Ressourcen freizuschalten, die mit geringer oder minimaler Interaktion mit dem Provider bereitgestellt werden können

Compliance

engl. compliance

Sicherstellen, dass ein Standard oder Satz an Leitlinien eingehalten wird oder dass ordnungsgemäße, konsistente Nachweise oder andere Practices eingesetzt werden

Configuration, Konfiguration

engl. configuration

Eine Anordnung von Configuration Items (CIs) oder anderen Ressourcen, die zusammen für die Bereitstellung eines Produkts oder die Erbringung eines Service eingesetzt werden. Als »Konfiguration« wird auch die Beschreibung der Parametereinstellungen für ein oder mehrere CIs bezeichnet.

Configuration Item (Konfigurationselement, CI)

engl. configuration item (CI)

Alle Komponenten, die für die Bereitstellung eines IT Service gemangt werden.

Configuration Management Database (CMDB)

engl. configuration management database (CMDB)

Eine Datenbank zur Speicherung der Configuration Records während ihres gesamten Lebenszyklus. In der CMDB werden auch die Beziehungen der Configuration Records zueinander gepflegt.

Configuration Management System (CMS)

engl. configuration management system (CMS)

Eine Kombination von Tools, Daten und Informationen, die zur Unterstützung des Service Configuration Management genutzt werden.

Configuration Record, Konfigurationsdatensatz

engl. configuration record

Ein Record, der die Details zu einem Configuration Item enthält. Jeder Configuration Record dokumentiert den Lebenszyklus eines einzelnen Configuration Item. Configuration Records werden in einer Configuration Management Database gespeichert.

Continual Improvement Practice

engl. continual improvement practice

Die Continual Improvement Practice stellt die Ausrichtung der Practices und Services an die sich ändernden Geschäftsanforderungen sicher. Dies geschieht durch die Identifikation und Verbesserung aller Elemente, die an einem effektiven Management von Produkten und Services beteiligt sind.

Dashboard

engl. dashboard

Eine grafische Echtzeitdarstellung von bestimmten Daten (oft in Form eines »Armaturenbretts« oder einer Anzeigentafel)

Deployment

engl. deployment

Die Bereitstellung (auch: Aus-/Aufbringung) einer Service-Komponenten in einer Umgebung

Deployment Management Practice

engl. deployment management practice

Practice, die für die Bereitstellung neuer oder geänderter Hardware, Software, Dokumentation, Prozesse oder anderer Service-Komponenten in die Live-Umgebungen verantwortlich ist

Design & Transition

engl. design and transition

Die Aktivität der Wertschöpfungsketten, die sicherstellt, dass Produkte und Services die Erwartungen der Stakeholder hinsichtlich Qualität, Kosten und Zeit bis zur Markteinführung kontinuierlich erfüllen

Design Thinking

engl. design thinking

Ein praktischer und nutzenfokussierter Ansatz, der von Produkt- und Service-Designern verwendet wird, um komplexe Probleme zu lösen und praktische und kreative Lösungen zu finden, die den Bedürfnissen einer Organisation und ihrer Kunden entsprechen.

DevOps

engl. DevOps

Eine Organisationskultur, die darauf abzielt, den Wertfluss zum Kunden zu verbessern. DevOps konzentriert sich auf Culture (Kultur), Automation (Automatisierung), Lean (schlanke Verfahren oder Prozesse), Measurement (Messungen) und Sharing (Austausch), kurz: CALMS.

Digitale Transformation

engl. digital transformation

Die Weiterentwicklung herkömmlicher Geschäftsmodelle, um die Bedürfnisse von in hohem Maße befähigten Kunden zu erfüllen, wobei die Technologie dabei eine wichtige Rolle spielt

Drittpartei

engl. third party

Ein Stakeholder außerhalb einer Organisation

Durchsatz

engl. throughput

Maß für den Umfang der Leistung, die von einem Produkt, Service oder einem anderen System innerhalb eines bestimmten Zeitraums durchgeführt wird

Effektivität

engl. effectiveness

Ein Maß dafür, ob die Ziele einer Practice, eines Service oder einer Aktivität erreicht wurden

Effizienz

engl. efficiency

Ein Maß dafür, ob die richtige Menge an Ressourcen von einer Practice, einem Service oder einer Aktivität eingesetzt wurde

Engage, Engagement

engl. engage

Die Aktivität der Wertschöpfungsketten, die ein gutes Verständnis der Stakeholder-Bedürfnisse, Transparenz und kontinuierliches Engagement und gute Beziehungen zu allen Stakeholdern vermittelt

Entwicklungsumgebung

engl. development environment

Eine Umgebung, die genutzt wird, um IT Services oder Anwendungen zu erstellen oder anzupassen

Ergebnis, Outcome

engl. outcome

Ein Resultat für einen Stakeholder, das durch einen oder mehrere Outputs ermöglicht wird

Erhalten/Erstellen, Obtain/Build

engl. obtain/build

Die Aktivität in der Wertschöpfungskette, die sicherstellt, dass Service-Komponenten wann und wo sie benötigt werden, verfügbar sind, und sie den vereinbarten Spezifikation entsprechen

Eskalation

engl. escalation

Austausch von Informationen über eine Schwierigkeit oder eine Arbeitsaufgabe oder die diesbezügliche Übertragung der Verantwortlichkeit

Event

engl. event

Jede Statusänderung, die für das Management eines Service oder eines anderen Configuration Item von Bedeutung ist

Externer Kunde

engl. external customer

Ein Kunde, der für eine andere Organisation als die des Service Provider tätig ist

Fähigkeit (Leistungsfähigkeit, Vermögen)

engl. capability

Die Fähigkeit einer Organisation, einer Person, eines Prozesses, einer Anwendung, eines Configuration Item oder eines IT Service zur Durchführung einer Aktivität

Feedback-Schleife

engl. feedback loop

Eine Technik, bei der die Outputs eines Teils eines Systems als Inputs für den gleichen Teil des Systems genutzt werden

Fehler

engl. error

Ein Mangel oder eine Schwachstelle, der bzw. die zu einer Störung führen kann

Fehlersteuerung

engl. error control

Problem-Management-Aktivitäten zum Management von bekannten Fehlern (Known Errors)

Geschäftsauswirkungsanalyse, Business-Impact-Analyse (BIA)

engl. business impact analysis (BIA)

Eine wichtige Aktivität in der Service Continuity Management Practice, die die kritischen Geschäftsfunktionen bzw. -prozesse und ihre Abhängigkeiten identifiziert

Governance

engl. governance

Das Mittel, mit dem eine Organisation geführt und gesteuert wird

Identität

engl. identity

Ein eindeutiger Name, um einen Anwender, eine Person oder eine Rolle zu identifizieren und bestimmte Systemzugriffsrechte zu gewähren

Incident, Störung

engl. incident

Eine nicht geplante Unterbrechung eines Service oder eine Qualitätsminderung eines Service

Incident Management Practice

engl. incident management practice

Practice, um die schnellstmögliche Wiederherstellung des normalen Service-Betriebs und so die Minimierung der negativen Auswirkungen sicherzustellen

Informationen und Technologie

engl. information and technology

Eine der vier Dimensionen des Service Management. Sie umfasst die Informationen und das Wissen, die bzw. das für die Service-Erbringung verwendet wird/werden, sowie die Informationen und Technologien, die zur Verwaltung aller Aspekte für das Service Vale System eingesetzt werden.

Information Security Management Practice

engl. information security management practice

Die Practice, über die eine Organisation geschützt wird, indem Risiken hinsichtlich der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen verstanden und gehandhabt/gemanagt werden

Information Security Policy, Richtlinie zur Informationssicherheit

engl. information security policy

Die Richtlinie, die den Ansatz einer Organisation für das Informationssicherheitsmanagement steuert

Infrastructure and Platform Management Practice

engl. infrastructure and platform management practice

Die Practice zur Überwachung der in einer Organisation genutzten Infrastruktur und Plattformen. Dies ermöglicht das Monitoring/die Überwachung der verfügbaren technischen Lösungen, inklusive der Lösungen von Drittanbietern.

Integrität

engl. integrity

Ein Sicherheitsziel, das sicherstellt, dass Informationen nur durch autorisierte Mitarbeiter und Aktivitäten modifiziert werden

Interner Kunde

engl. internal customer

Ein Kunde, der für dieselbe Organisation wie der Service Provider tätig ist

Internet of Things (IoT), Internet der Dinge

engl. Internet of Things

Die Vernetzung von Geräten über das Internet, die traditionell nicht als IT Assets angesehen wurden, aber nun auch eingebettete Computerfähigkeiten und Netzwerkkonnektivität beinhalten.

IT Asset Management Practice

engl. IT asset management practice

Die Practice zur Planung und zur Verwaltung des kompletten Lebenszyklus aller IT Assets

IT Asset

engl. IT asset

Jede finanziell werthaltige/wertvolle Komponente, die zur Bereitstellung eines IT-Produkts oder Erbringung eines IT Service beitragen kann

IT-Infrastruktur

engl. IT infrastructure

Die gesamte Hardware, Software, Netzwerkkomponenten/Netzwerke und Anlagen, die notwendig sind, um IT Services zu entwickeln, zu testen, bereitzustellen, zu überwachen, zu verwalten und zu unterstützen

ITIL

engl. ITIL

Best-Practice-Leitfaden für das IT Service Management

ITIL-Grundprinzipien

engl. ITIL guiding principles

Empfehlungen, die eine Organisation in allen Situationen leiten können, unabhängig von Änderungen ihrer Ziele, Strategien, Arbeitsweisen oder Führungsstrukturen

ITIL-Service-Wertschöpfungskette, ITIL Service Value Chain

engl. ITIL service value chain

Ein Betriebsmodell für Service Provider, das alle wichtigen Aktivitäten umfasst, die für ein effektives Management von Produkten und Services erforderlich sind

IT Service

engl. IT service

Ein Service, der auf dem Einsatz von Informationstechnologie basiert

Kanban

engl. Kanban

Eine Methode zur Visualisierung von Arbeiten und Aufgaben, zur Identifizierung potenzieller Blockaden und Ressourcenkonflikte und für das Management der bereits aufgenommenen Arbeiten (Work in Progress)

Kapazitätsplanung

engl. capacity planning

Erstellung eines Plans, der die Ressourcen verwaltet, um die Nachfrage nach Services zu decken

Katastrophe, Disaster

engl. disaster

Ein plötzliches und ungeplantes Ereignis, das einer Organisation großen Schaden oder schweren Verlust zufügt. Eine Katastrophe führt dazu, dass eine Organisation kritische Geschäftsfunktionen für einen bestimmten Mindestzeitraum nicht bereitstellen kann.

Key Performance Indicator (KPI)

engl. key performance indicator (KPI)

Eine wichtige Messgröße, die genutzt wird, um das Erreichen eines Ziels zu messen bzw. den Erfolg bei der Erreichung eines Ziels zu bewerten.

Knowledge Management Practice

engl. knowledge management practice

Practice zur Aufrechterhaltung und Verbesserung der effektiven, effizienten und bequemen Nutzung von Informationen und Wissen innerhalb einer Organisation

Known Error, bekannter Fehler

engl. known error

Ein Problem, das analysiert, aber (noch) nicht gelöst wurde

Kontinuierliches Deployment, auch: Continuous Integration/Continuous Delivery (CI/CD)

engl. continuous integration/continuous delivery (CI/CD)

Eine integrierter Satz von Practices und Tools, die verwendet werden, um den Code von Entwicklern zusammenzuführen, die daraus resultierende Software zu erstellen und zu testen, sowie zu paketieren, sodass sie bereit für das Deployment ist

Kosten

engl. cost

Der Geldbetrag, der für eine bestimmte Aktivität oder Ressource ausgegeben wurde

Kostenstelle

engl. cost center

Ein bestimmter Geschäftsbereich oder ein Projekt, dem Kosten zugewiesen werden

Kritischer Erfolgsfaktor

engl. critical success factor (CSF)

Eine notwendige Voraussetzung für das Erreichen angestrebter Resultate

Kultur

engl. culture

Ein Satz gemeinsamer Werte, die von einer Gruppe von Personen geteilt werden, einschließlich der Erwartungen an das Verhalten dieser Personen sowie Vorstellungen, Überzeugungen, Bräuche und Gepflogenheiten

Kunde

engl. customer

Die Rolle, die die Anforderungen an einen Service definiert und die Verantwortung für die Ergebnisse des Service-Konsums übernimmt.

Kundenerfahrung, Customer Experience (CX)

engl. customer experience (CX)

Die Summe der funktionalen und emotionalen Interaktionen mit einem Service oder Service Provider, wie sie von einem Service-Kunden wahrgenommen wird

Lean

engl. lean

Ein Ansatz, der sich auf die Verbesserung von Arbeitsabläufen fokussiert, indem der Wert durch die Vermeidung von Verschwendung maximiert wird

Lebenszyklus

engl. lifecycle

Der vollständige Satz von Phasen, Überführungen/Übergängen sowie zugehörigen Status während der Lebensdauer eines Service, Produkts, einer Practice oder einer anderen Einheit

Leistungsverrechnung

engl. charging

Aktivität, die die Zuweisung von Preisen für die Services vornimmt

Lieferant, Supplier

engl. supplier

Ein Stakeholder, der für die Bereitstellung von Services verantwortlich ist, die von einer Organisation genutzt werden

Live, in Produktion

engl. live

Bezieht sich auf einen Service oder ein anderes Configuration Item, der bzw. das in der Live-Umgebung betrieben wird

Live-/Produktiv-Umgebung

engl. live environment

Eine kontrollierte Umgebung, die verwendet wird, um IT Services für Service-Konsumenten bereitzustellen

Lösung

engl. resolution

Eine Maßnahme zur Auflösung eines Incidents oder Problems

Major Incident, schwerwiegender Incident

engl. major incident

Ein Incident mit erheblichen geschäftlichen Auswirkungen, der einer sofortigen koordinierten Lösung erfordert

Managementsystem

engl. management system

Zusammenhängende oder interagierende Elemente, die Richtlinien und Ziele festlegen und das Erreichen dieser Ziele ermöglichen

Mean Time Between Failures (durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen, MTBF)

engl. mean time between failures (MTBF)

Eine Messgröße, die eine Aussage darüber zulässt, wie häufig ein Service oder ein anderes CI ausfällt

Mean Time to Restore Service (durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung des Service, MTRS)

engl. mean time to restore service (MTRS)

Eine Messgröße, die eine Aussage darüber zulässt, wie schnell ein Service nach einem Ausfall wiederhergestellt wird

Measurement and Reporting

engl. measurement and reporting

Practice zur Unterstützung einer guten Entscheidungsfindung und kontinuierlichen Verbesserung durch das Vermindern von Unsicherheiten

Messgröße, Metrik

engl. metric

Eine Messung oder eine Berechnung, die für Management- und Verbesserungszwecke überwacht oder gemeldet wird

Minimal funktionsfähiges Produkt (MVP)

engl. minimum viable product (MVP)

Ein Produkt mit nur den nötigsten Funktionen, um erste (»frühe«) Kunden zufriedenzustellen und Feedback für die künftige Produktentwicklung zu geben

Mission

engl. mission statement

Eine kurze, aber vollständige Beschreibung des allgemeinen Zwecks und der allgemeinen Absichten einer Organisation. Sie sagt aus, was erreicht werden soll, beschreibt jedoch nicht die erforderlichen Schritte dazu.

Modell

engl. model

Eine Darstellung eines Systems, Prozesses, Service, einer Practice oder einer anderen Einheit, die verwendet wird, um Verhalten und Beziehungen zu verstehen und vorherzusagen

Modelling, Modellierung

engl. modelling

Erstellung, Pflege und Verwendung von Modellen

Monitoring, Überwachung

engl. monitoring

Wiederholte Beobachtung eines Systems, einer Practice, eines Service oder einer anderen Einheit, um Events zu ermitteln, und sicherzustellen, dass der aktuelle Status bekannt ist

Monitoring and Event Management Practice

engl. monitoring and event management practice

Practice für die systematische Beobachtung von Services und Service-Komponenten sowie Aufzeichnen und Erstellen von Berichten ausgewählter Statusänderungen, die als Event identifiziert wurden

Nachfrage

engl. demand

Input für das Service Value System basierend auf den Chancen und Bedürfnissen interner und externer Stakeholder

Notfall-Change

engl. emergency change

Ein Change, der so bald wie möglich umgesetzt werden muss

Notfall-Wiederherstellungspläne, Disaster-Recovery-Pläne, Wiederherstellungspläne nach einer Katastrophe

engl. disaster recovery plans

Eine Reihe klar festgelegter Pläne, die sich darauf beziehen, wie eine Organisation nach einer Katastrophe wiederhergestellt wird und wieder zum Normalbetrieb vor der Katastrophe zurückkehrt, wobei die vier Dimensionen des Service Management berücksichtigt werden

Organisation

engl. organization

Eine Person oder eine Personengruppe, die ihre eigenen Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre Ziele zu erreichen

Organisationen und Menschen

engl. organizations and people

Eine der vier Dimensionen des Service Management. Sie stellt sicher, dass die Struktur und das Management einer Organisation sowie ihre Rollen, Verantwortlichkeiten und Kompetenz- und Kommunikationssysteme gut definiert sind und die Gesamtstrategie und das Betriebsmodell der Organisation unterstützen.

Organisatorische Geschwindigkeit

engl. organizational velocity

Die Schnelligkeit, Effektivität und Effizienz, mit der eine Organisation arbeitet. Organisatorische Geschwindigkeit beeinflusst die Zeit bis zur Markteinführung, Qualität, Sicherheit, Kosten und Risiken.

Organisatorische Resilienz

engl. organizational resilience

Die Fähigkeit einer Organisation, ungeplante äußere Einflüsse zu antizipieren, sich auf diese vorzubereiten, darauf zu reagieren und sich an diese anzupassen

Organizational Change Management Practice, organisatorisches Change-Management

engl. organizational change management practice

Practice, die sicherstellt, dass organisatorische Veränderungen reibungslos und erfolgreich umgesetzt werden und dass durch das Management der menschlichen Aspekte der Veränderungen nachhaltige Vorteile erzielt werden

Output, Arbeitsergebnis

engl. output

Ein materieller oder immaterieller Liefergegenstand einer Aktivität

Outsourcing, externe Vergabe

engl. outsourcing

Prozess, bei dem externe Lieferanten Produkte und Services bereitstellen, die vorher intern bereitgestellt wurden

Partner und Lieferanten

engl. partners and suppliers

Eine der vier Dimensionen des Service Management. Sie umfasst die Beziehungen, die eine Organisation zu anderen Organisationen unterhält, die an Design, Entwicklung, Deployment, Bereitstellung, Support und/oder der kontinuierlichen Verbesserung von Services beteiligt sind.

Partnerschaft

engl. partnership

Eine Beziehung zwischen zwei Organisationen mit dem Zweck einer engen Zusammenarbeit zum Erreichen gemeinsamer Ziele und Zielsetzungen bzw. zum gegenseitigen Nutzen

Performance, Leistung

engl. performance

Ein Maß dafür, was von einem System, einer Person, einem Team, einer Practice oder einem Service erreicht oder bereitgestellt wird

Pilottest

engl. pilot

Eine Testimplementierung eines Service mit einem eingeschränkten Umfang in die Live-Umgebung

Plan, Planung

engl. plan

Die Aktivität der Wertschöpfungsketten, die ein gemeinsames Verständnis der Vision, des aktuellen Status und der Richtung, in die die Verbesserung für alle vier Dimensionen sowie alle Produkte und Services in der Organisation gehen soll, sicherstellt

Portfolio Management Practice

engl. portfolio management practice

Die Practice, die sicherstellt, dass eine Organisation über die richtige Mischung an Programmen, Projekten, Produkten und Services verfügt, um ihre Strategie innerhalb der gegebenen Finanzierungs- und Ressourcenbeschränkungen umzusetzen

Post Implementation Review, PIR

engl. post implementation review (PIR)

Ein Review, der nach der Implementierung eines Change erfolgt, um den Erfolg des Change zu bewerten, und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren

Practice

engl. practice

Eine Reihe von Organisationsressourcen, die zur Durchführung von Aufgaben oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt sind

Problem

engl. problem

Die Ursache oder eine mögliche Ursache für einen oder mehrere Incidents

Problem Management Practice

engl. problem management practice

Die Practice, um die Wahrscheinlichkeit und Auswirkungen von Incidents zu reduzieren, indem tatsächliche und potenzielle Ursachen von Incidents identifiziert und Workarounds und bekannte Fehler (Known Errors) gemanagt werden

Produkt

engl. product

Eine Konfiguration der Ressourcen einer Organisation, die darauf ausgelegt sind, einen (Mehr-)Wert für einen Konsumenten zu bieten

Produktionsumgebung

engl. production environment

Siehe Live-Umgebung

Programm

engl. programme

Eine Reihe von zusammengehörigen Projekten und Aktivitäten sowie einer Organisationsstruktur, die geschaffen wurde, um diese zu leiten und zu überwachen

Projekt

engl. project

Eine temporäre Struktur, die geschaffen wird, um ein oder mehrere Outputs (oder Produkte) gemäß einem vereinbarten Business Case bereitzustellen

Projekt Management Practice

engl. project management practice

Die Practice, die sicherstellt, dass alle Projekte einer Organisation erfolgreich umgesetzt werden

Prozess

engl. process

Eine Reihe von miteinander verbundenen oder interagierenden Aktivitäten, mit deren Hilfe ein oder mehrere Inputs in Outputs umgewandelt werden. Prozesse definieren die Reihenfolge von Aktionen und ihre Abhängigkeiten.

Quick Win

engl. quick win

Eine Verbesserung, die innerhalb eines kurzen Zeitraums mit relativ niedrigen Kosten und geringem Aufwand einen Return on Investment erzielen soll

Record, Aufzeichnung

engl. record

Ein Dokument, das erzielte Ergebnisse angibt und als Nachweis dafür dient, dass eine Aktivität ausgeführt wurde

Recovery Point Objective (RPO), Wiederherstellungszeitpunkt

engl. recovery point objective (RPO)

Der Punkt, bis zu dem Informationen, die von einer Aktivität verwendet werden, wiederhergestellt werden müssen, damit die Aktivität bei Wiederherstellung fortgesetzt werden kann

Recovery Time Objective (RTO), maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall

engl. recovery time objective (RTO)

Die maximal akzeptable Zeitraum nach einer Service-Unterbrechung, der vergehen kann, bevor der Ausfall geschäftlicher Funktionen die Organisation schwer beeinträchtigt

Reife

engl. maturity

Ein Maß für die Zuverlässigkeit, Effizienz und Effektivität einer Organisation, Practice oder eines Prozesses

Relationship Management Practice

engl. relationship management practice

Die Practice, die Verbindungen zwischen einer Organisation und ihren Stakeholdern auf strategischer und taktischer Ebene aufbaut und pflegt

Release

engl. release

Eine Version eines Service oder eines anderen Configuration Item oder eine Sammlung von CIs, die zur Verwendung bereitgestellt wird

Release Management Practice

engl. release management practice

Die Practice, die neue und geänderte Services und Features zur Nutzung bereitstellt

Request for Change (RFC)

engl. request for change (RFC)

Eine Beschreibung eines vorgeschlagenen Change, um das Change Enablement einzuleiten

Request-Katalog

engl. request catalogue

Eine Ansicht des Service-Katalogs, der Details zu Service Requests von vorhandenen und neuen Services für die Anwender bereitstellt

Ressource

engl. resource

Personal, Material, finanzielle Mittel oder andere Einheit, die bzw. das benötigt wird für die Ausführung einer Aktivität oder zur Erreichung eines Ziels. Die von einer Organisation verwendeten Ressourcen können im Besitz der Organisation sein oder gemäß einer Vereinbarung mit dem Ressourcenverantwortlichen verwendet werden.

Richtlinie

engl. policy

Formal dokumentierte Erwartungen und Absichten des Managements, die eingesetzt werden, um die Richtung für Entscheidungen und Aktivitäten vorzugeben

Risiko

engl. risk

Ein mögliches Ereignis (Event), das zu einem Schaden oder Verlust führen oder das Erreichen von Zielen erschweren könnte. Ein Risiko kann auch als Unsicherheit eines Ergebnisses definiert werden und im Kontext der Wahrscheinlichkeitsmessung eines positiven sowie auch eines negativen Ergebnisses genutzt werden.

Risikobewertung

engl. risk assessment

Eine Aktivität zur Identifizierung, Analyse und Bewertung von Risiken

Risk Management Practice, Risikomanagement-Practice

engl. risk management practice

Die Practice zur Sicherstellung, dass eine Organisation Risiken versteht und diese effektiv handhabt

Service

engl. service

Eine Möglichkeit, um gemeinsamen (Mehr-)Wert zu schaffen, indem das Erreichen der von den Kunden gewünschten Ergebnisse erleichtert wird, ohne dass der Kunde bestimmte Kosten und Risiken managen muss.

Service-Aktion

engl. service action

Jede Aktion, die erforderlich ist, um einen Service-Output für einen Anwender zu erbringen. Service-Aktionen können von einer Service-Provider-Ressource, von Service-Anwendern oder von beiden gemeinsam durchgeführt werden.

Service-Angebot

engl. service offering

Die formelle Beschreibung eines oder mehrerer Services, die auf die Bedürfnisse einer Zielkonsumentengruppe zugeschnitten sind. Ein Service-Angebot kann Güter (Waren), Zugang zu Ressourcen und Service-Aktionen beinhalten.

Service-Architektur

engl. service architecture

Die Ansicht aller Services, die von einer Organisation bereitgestellt werden. Dies beinhaltet auch Interaktionen zwischen den Services und Service-Modellen, die die Struktur und Dynamik der einzelnen Services beschreiben.

Service-Beziehung

engl. service relationship

Eine Kooperation zwischen einem Service Provider und einem Service-Konsumenten. Service-Beziehungen beinhalten Service-Erbringung, Service-Konsum und das Service Relationship Management.

Service Catalogue Management Practice

engl. service catalogue management practice

Die Practice, die eine zentrale Quelle für konsistente Informationen hinsichtlich aller Services und Service-Angebote bereitstellt und sicherstellt, dass sie der passenden Zielgruppe zur Verfügung steht

Service Configuration Management Practice

engl. service configuration management practice

Die Practice, die sicherstellt, dass jederzeit und überall genaue und zuverlässige Informationen zu der Konfiguration der Services und den unterstützenden Configuration Items verfügbar sind

Service Continuity Management Practice

engl. service continuity management practice

Die Practice, die sicherstellt, dass die Verfügbarkeit und Performance des Service im Fall einer Katastrophe auf einem ausreichend hohen Niveau gehalten werden

Service Design Practice

engl. service design practice

Die Practice, die sich mit der Gestaltung (Design) von Produkten und Services beschäftigt, die zweckmäßig und einsatzfähig sind und von der Organisation und ihrem Umfeld (Ökosystem) bereitgestellt werden können

Service Desk

engl. service desk

Kommunikationsstelle zwischen Service Provider und all seinen Anwendern

Service Desk Practice

engl. service desk practice

Die Practice zum Erfüllen der Nachfrage nach der Lösung von Incidents und Service Requests

Service-Erbringung, -Bereitstellung

engl. service provision

Aktivitäten, die von einer Organisation ausgeführt werden, um Services bereitzustellen. Dies umfasst Management von Ressourcen, die konfiguriert wurden, um den Service bereitzustellen, Zugang zu diesen Ressourcen für Anwender, Erfüllung der vereinbarten Service-Aktionen, Service Level Management und kontinuierliche Verbesserung. Auch die Lieferung von Gütern (Waren) kann Teil dessen sein.

Service Financial Management Practice

engl. service financial management practice

Die Practice, die die Strategien einer Organisation und deren Pläne für das Service Management unterstützt, indem sie sicherstellt, dass die finanziellen Ressourcen und Investitionen einer Organisation effektiv genutzt werden

Service-Katalog

engl. service catalogue

Strukturierte Informationen über alle Services und Service-Angeboten eines Service Provider, die für eine spezifische Zielgruppe relevant sind

Service-Konsum, Service-Nutzung

engl. service consumption

Aktivitäten, die von einer Organisation zum Konsum von Services durchgeführt werden. Dies beinhaltet das Management der für die Nutzung der Services erforderlichen Ressourcen des Konsumenten, die von Anwendern durchgeführten Service-Aktionen und der Bezug (Kauf) von Gütern bzw. Waren, falls erforderlich.

Service Level

engl. service level

Eine oder mehrere Messgrößen, die die erwartete oder erreichte Service-Qualität definieren

Service Level Agreement (SLA)

engl. service level agreement (SLA)

Eine dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service Provider und einem Kunden, die sowohl die benötigten Services als auch die erwarteten Service Level identifiziert

Service Level Management Practice

engl. service level management practice

Die Practice, die klare und eindeutige geschäftsbezogene Ziele für die Service-Performance festlegt, sodass die Erbringung eines Service angemessen bewertet, überwacht und anhand dieser Ziele gemanagt werden kann

Service Management

engl. service management

Eine Reihe spezialisierter Fähigkeiten der Organisation zur Generierung eines (Mehr-)Werts für Kunden in Form von Services

Service Owner

engl. service owner

Eine Rolle, die für die Bereitstellung eines oder mehrerer Services verantwortlich ist

Service-Portfolio

engl. service portfolio

Die Gesamtheit von Produkte und Services, die über ihren gesamten Lebenszyklus von einer Organisation gemanagt werden

Service Provider

engl. service provider

Eine Rolle, die von einer Organisation in einer Service-Beziehung ausgefüllt wird, um Services für Konsumenten bereitzustellen

Service Relationship Management

engl. service relationship management

Gemeinsame Aktivitäten eines Service Provider und eines Service-Konsumenten, um eine kontinuierliche gemeinsame Wertschöpfung auf der Grundlage vereinbarter und verfügbarer Service-Angebote sicherzustellen

Service Request

engl. service request

Eine Request (Anfrage) eines Anwenders oder dessen befugten Vertreters (Bevollmächtigten), die eine Service-Aktion einleitet, die als normaler Bestandteil der Service-Bereitstellung vereinbart wurde

Service Request Management Practice

engl. service request management practice

Practice zur Unterstützung der vereinbarten Service-Qualität, indem alle vordefinierten, anwenderinitiierten Service Requests in effektiver und benutzerfreundlicher Art und Weise bearbeitet werden

Service Validation and Testing Practice

engl. service validation and testing practice

Die Practice, die sicherstellt, dass alle neuen oder geänderten Produkte und Services die definierten Anforderungen erfüllen

Service Value System

engl. service value system

Ein Modell, das darstellt, wie alle Komponenten und Aktivitäten einer Organisation zusammenwirken, um die Wertschöpfung zu ermöglichen

Software Development and Management Practice

engl. software development and management practice

Die Practice, die sicherstellt, dass alle Anwendungen die Bedürfnisse der Stakeholder erfüllen, was Funktionalität, Zuverlässigkeit, Wartbarkeit, Compliance und Auditierbarkeit (Überprüfbarkeit) betrifft

Sourcing, Vergabe

engl. sourcing

Die Aktivität, die Ressourcen von einem bestimmten Sourcing-Typ (Bezugsquellentyp) plant und beschafft, der intern oder extern, zentral oder dezentral sowie offen oder proprietär ausgestaltet sein kann

Spezifikation

engl. specification

Eine dokumentierte Beschreibung der Eigenschaften eines Produkts, Service oder eines anderen CI

Sponsor

engl. sponsor

Eine Rolle, die Budget für den Service-Konsum genehmigt. Der Begriff kann auch genutzt werden, um eine Organisation oder Person zu beschreiben, die eine Initiative in finanzieller oder anderer Hinsicht unterstützt.

Stakeholder

engl. stakeholder

Eine Person oder Organisation, die ein bestimmtes Interesse oder eine bestimmte Beteiligung an einer Organisation, einem Produkt, einem Service, einer Practice oder einer anderen Einheit hat

Standard

engl. standard

Ein einvernehmlich und durch eine anerkannte Stelle genehmigtes Dokument, das eine gängige und wiederholte Verwendung, verbindliche Anforderungen, Richtlinien oder Merkmale für die jeweilige Thematik bzw. für seinen Gegenstand vorsieht

Standard-Change

engl. standard change

Ein vorab genehmigter Change, der von geringem Risiko, wohlverstanden, umfassend dokumentiert ist und ohne eine weitere Autorisierung implementiert werden kann

Status

engl. status

Die Beschreibung der spezifischen Zustände, die ein Objekt oder eine Einheit zu einem bestimmten Zeitpunkt aufweisen kann

Steuerung

engl. control

Eine Methode für das Management von Risiken, um sicherzustellen, dass ein Geschäftsziel erreicht oder ein Prozess eingehalten wird

Stilllegen

engl. retire

Die dauerhafte Außerbetriebnahme eines Produkts, Service oder eines anderen Configuration Item

Strategy Management Practice

engl. strategy management practice

Die Practice, die Ziele einer Organisation formuliert und Vorgehensweisen übernimmt und die notwendige Ressourcen zuweist, die zur Erreichung dieser Ziele notwendig sind

Supplier Management Practice

engl. supplier management practice

Die Practice, die sicherstellt, dass die Lieferanten einer Organisation und ihre Performance-Niveaus angemessen gemanagt werden, um die nahtlose Bereitstellung von Qualitätsprodukten und -Services zu unterstützen

Support-Team

engl. support team

Ein Team mit der Verantwortung, den normalen Betrieb aufrechtzuerhalten, Requests von Anwendern zu bearbeiten sowie Incidents und Problems im Zusammenhang mit bestimmten Produkten, Services oder anderer Configuration Items zu lösen

System

engl. system

Eine Kombination interagierender Elemente, die organisiert und gepflegt werden, um eines oder mehrere angegebene Ziele zu erreichen

Systemdenken, System Thinking

engl. systems thinking

Ein ganzheitlicher Ansatz für die Analyse, der sich auf die Art und Weise konzentriert, wie die einzelnen Teile eines Systems im Laufe der Zeit und im Kontext anderer Systeme funktionieren, miteinander verbunden sind und interagieren

Technische Schulden

engl. technical debt

Die gesamten Nacharbeiten, die sich angestaut haben, weil Workarounds gewählt wurden anstelle von Systemlösungen, deren Umsetzung länger gedauert hätte

Testumgebung

engl. test environment

Eine kontrollierte Umgebung, die zum Testen von Produkten, Services und anderen Configuration Items eingerichtet wurde

Transaktion

engl. transaction

Eine Arbeitseinheit, die aus einem Austausch zwischen zwei oder mehr Teilnehmern oder Systemen besteht

Treiber

engl. driver

Element, das die Strategie, Ziele oder Anforderungen beeinflusst

Umgebung

engl. environment

Ein Teil der IT-Infrastruktur, der für einen bestimmten Zweck eingesetzt wird, bspw. Live-Umgebung oder Testumgebung. Kann auch die äußeren Bedingungen mit Einfluss oder Auswirkungen auf etwas bezeichnen.

Use Case (Anwendungsfall)

engl. use case

Eine Technik, die realistische praktische Szenarien nutzt, um funktionale Anforderungen zu definieren und Tests zu entwerfen

User Experience (UX)

engl. user experience

Die Wahrnehmung des Anwenders über die Summe der fachlichen und emotionalen Interaktionen mit einem Service und einem Service Provider

Utility

engl. utility

Die Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird, um einem bestimmten Bedürfnis gerecht zu werden. Sie wird häufig auch als das bezeichnet, was ein Service tut, und kann genutzt werden, um zu bestimmen, ob ein Service zweckmäßig ist. Um dem zu genügen, muss ein Service entweder die Performance des Konsumenten unterstützen oder Einschränkungen für den Konsumenten beseitigen. Viele Services leisten beides.

Utility-Anforderungen

engl. utility requirements

Funktionale Anforderungen, die vom Kunden definiert wurden und für ein bestimmtes Produkt eindeutig sind

Validation, Validierung

engl. validation

Bestätigung, dass das System, Produkt, der Service oder ein anderes Objekt die abgestimmte Spezifikation erfüllt

Verbesserung, Improve

engl. improve

Die Aktivität innerhalb der Wertschöpfungsketten, die kontinuierliche Verbesserung von Produkten, Services und Practices über alle Aktivitäten der Wertschöpfungsketten und die vier Dimensionen des Services Management hinweg sicherstellt

Verfahren, Prozedur

engl. procedure

Dokumentierte Methode zur Durchführung einer Aktivität oder eines Prozesses

Verfügbarkeit

engl. availability

Fähigkeit eines IT Service oder anderen Configuration Items, bei Bedarf bzw. dann, wenn es vereinbart ist, die vereinbarte Funktion auszuführen

Vertraulichkeit

engl. confidentiality

Ein Sicherheitsziel, das sicherstellt, dass ausschließlich für autorisierte Personen Informationen verfügbar gemacht oder an diese weitergegeben werden

Vier Dimensionen des Service Management

engl. four dimensions of service management

Die vier Perspektiven, die für eine effektive und effiziente Wertschöpfung für Kunden und andere Stakeholder in Form von Produkten und Services entscheidend sind

Vision

engl. vision

Eine Vision beschreibt, in welche Richtung sich eine Organisation zukünftig weiterentwickeln möchte.

Waren, Güter

engl. goods

Materielle Ressourcen, die von einem Service Provider auf einen Service-Konsumenten zusammen mit dem Eigentum und damit verbundenen Rechten und Pflichten übertragen werden oder zur Übertragung zur Verfügung stehen

Warranty, Zusicherung

engl. warranty

Die Zusicherung, dass ein Produkt oder Service den vereinbarten Anforderungen entspricht. Dies bezeichnet häufig auch das, was der Service leistet, und kann genutzt werden, um zu bestimmen, ob ein Service einsetzbar bzw. zur Nutzung geeignet ist. Warranty bezieht sich oft auf Service Levels, die auf die Bedürfnisse der Service-Konsumenten abgestimmt sind. Sie bezieht sich typischerweise auf Aspekte wie die Verfügbarkeit eines Service, seine Kapazität, Sicherheitsstandards und Kontinuität. Wenn ein Service alle definierten und vereinbarten Bedingungen erfüllt, kann von ihm gesagt werden, dass er eine akzeptable Sicherung bzw. Warranty bietet.

Warranty-Anforderungen (nicht-funktionale Anforderungen)

engl. warranty requirements

Typischerweise nicht funktionsbezogene Anforderungen, die als Inputs von wichtigen Stakeholdern und Practices erfasst werden

Wartbarkeit

engl. maintainability

Ein Maß dafür, wie einfach ein Service oder eine andere Einheit nach einem Ausfall repariert oder modifiziert werden kann

Wasserfall-Methode

engl. waterfall method

Ein linearen und sequenzieller Entwicklungsansatz mit unterschiedlichen Zielen für jede Entwicklungsphase

Wert, Mehrwert

engl. value

Die wahrgenommenen Vorteile, der Nutzen und die Bedeutung von etwas

Wertstrom

engl. value stream

Eine Reihe von Schritten, die eine Organisation durchführt, um Produkte und Services für Kunden zu entwickeln und bereitzustellen

Wertströme und Prozesse

engl. value streams and processes

Eine der vier Dimensionen des Service Management. Sie definiert die Aktivitäten, Workflows, Steuerungsmittel und Verfahren, die notwendig sind, um vereinbarte Ziele zu erreichen

Wiederherstellung

engl. recovery

Das Zurücksetzen eines Configuration Item in den Normalbetrieb nach einem Ausfall

Workaround, Umgehungslösung

engl. workaround

Eine Lösung, die die Auswirkungen von Incidents oder Problems reduziert oder beseitigt, für die noch keine vollständige Lösung verfügbar ist. Einige Workarounds verringern die Wahrscheinlichkeit von Incidents.

Workforce and Talent Management Practice, Personalplanung und Talent-Management-Practice

engl. workforce and talent management practice

Die Practice, die sicherstellt, dass eine Organisation über die richtigen Mitarbeiter mit geeigneten Fähigkeiten und Kenntnissen und in den richtigen Rollen verfügt, um die Geschäftsziele zu unterstützen

Zuverlässigkeit

engl. reliability

Fähigkeit eines Produkts, von Services oder eines anderen Configuration Item, seine vorgesehene Funktion ohne Unterbrechung für eine bestimmte Zeitspanne oder eine bestimmte Anzahl von Zyklen auszuführen