

ITIL® deutsches Glossar, v1.2, 27. März 2013
basierend auf dem englischen Glossar v1.0, 29. Juli 2011



ITIL® Glossar und Abkürzungen

Deutsch

Dieses Glossar darf frei heruntergeladen werden.
Für Details zu den Lizenzbestimmungen siehe www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx

Danksagungen

Wir möchten Ashley Hanna (HP) und Stuart Rance (HP) danken, die das englischsprachige Original-Glossar im May 2007 erstellt haben, sowie Ashley Hanna, die das Glossar im Juli 2011 aktualisiert hat.

Der Dank gilt auch allen, die an den ITIL-Kernpublikationen in den Ausgaben 2007 und 2011 mitgewirkt haben. Eine vollständige Liste der Danksagungen finden Sie unter www.iti1-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx

Darüber hinaus bedanken wir uns besonders bei Björn Hinrichs (Serview GmbH) für die Leitung des Übersetzungsprojektes des deutschen Glossars und bei den folgenden Fachexperten des Qualitätssicherungs-Teams:

Stephan Brendel (APMG-Deutschland GmbH)

Ralf Buchsein (KESS DV-Beratung GmbH)

Renate Eberle (TÜV-SÜD Akademie GmbH)

Kai Haasis (FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS GmbH)

Roland Hoffmann (expertplace advisory GmbH)

Thomas Rausch (Siemens AG)

Im Rahmen der Übersetzung der fünf ITIL Kernpublikationen der Ausgabe 2011 haben viele Expertinnen und Experten an der Qualitätssicherung dieser Übersetzung teilgenommen. Dabei wurden auch zahlreiche Vorschläge zur Verbesserung dieses Glossars gemacht. Die vorliegende Version des Glossars basiert auf diesen Verbesserungsvorschlägen, um ein einheitliches Glossar in den deutschen Büchern und in dieser separaten Version zu gewährleisten. Wir bedanken und bei allen, die hierzu beigetragen haben.

Glossar der Begriffe und Definitionen

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
acceptance	Abnahme	Formal agreement that an IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and meets its specified requirements. Acceptance is usually preceded by change evaluation or testing and is often required before proceeding to the next stage of a project or process. See <i>also</i> service acceptance criteria.	Formale Vereinbarung, dass ein IT Service, ein Prozess, ein Plan oder ein anderes Ergebnis vollständig, genau und zuverlässig ist und den dafür angegebenen Anforderungen gerecht wird. Vor der Abnahme erfolgen in der Regel Change Evaluations oder Tests. Häufig ist eine Abnahme für den Übergang zur nächsten Phase eines Projekts oder Prozesses erforderlich. <i>Siehe</i> Serviceabnahmekriterien.
access management	Access Management	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.
account manager	Account Manager	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role that is very similar to that of the business relationship manager, but includes more commercial aspects. Most commonly used by Type III service providers when dealing with external customers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Rolle mit vielen Parallelen zum Business Relationship Manager, bei der jedoch verstärkt kommerzielle Aspekte einbezogen werden. Wird häufig durch Typ III Service Provider in Verbindung mit externen Kunden eingesetzt.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
accounting	Kostenrechnung	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Der Prozess, bei dem die Ist-Kosten für die Bereitstellung von IT Services identifiziert und mit den Kosten aus der Finanzplanung verglichen werden, um Budget-Abweichungen zu handhaben.
accounting period	Rechnungsperiode	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A period of time (usually one year) for which budgets, charges, depreciation and other financial calculations are made. <i>See also</i> financial year.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die Zeitspanne (für gewöhnlich ein Jahr), für die Budgets, Abrechnungen, Abschreibungen und andere Finanzkalkulationen erstellt werden. <i>Siehe</i> Geschäftsjahr.
accredited	Akkreditiert	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	Offiziell zur Übernahme einer Rolle autorisiert. Eine akkreditierte Organisation kann beispielsweise dazu berechtigt sein, Schulungen anzubieten oder Audits durchzuführen.
active monitoring	Aktives Monitoring (Aktive Überwachung)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item or an IT service that uses automated regular checks to discover the current status. <i>See also</i> passive monitoring.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring eines Configuration Item oder eines IT Service, bei dem eine automatisierte und regelmäßige Prüfung zur Feststellung des aktuellen Status vorgenommen wird. <i>Siehe</i> Passives Monitoring.
activity	Aktivität	A set of actions designed to achieve a particular result. Activities are usually defined as part of processes or plans, and are documented in procedures.	Eine Gruppe von Aktionen, anhand derer ein bestimmtes Ergebnis erzielt werden soll. Aktivitäten werden in der Regel als Teil von Prozessen oder Plänen definiert und als Verfahren dokumentiert.
agreed service time (AST)	Vereinbarte Servicezeit (Agreed Service Time, AST)	<i>(ITIL Service Design)</i> A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. <i>See also</i> downtime.	<i>(ITIL Service Design)</i> Ein Synonym für Servicestunden, das häufig in formalen Berechnungen der Verfügbarkeit verwendet wird. <i>Siehe</i> Ausfallzeit.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
agreement	Vereinbarung	A document that describes a formal understanding between two or more parties. An agreement is not legally binding, unless it forms part of a contract. See <i>also</i> operational level agreement; service level agreement.	Ein Dokument, das die formale Absprache zwischen zwei oder mehr Parteien beschreibt. Eine Vereinbarung ist nicht rechtlich bindend, sofern sie nicht Teil eines Vertrags ist. <i>Siehe</i> Service Level Agreement; Operational Level Agreement.
alert	Alarm	<i>(ITIL Service Operation)</i> A notification that a threshold has been reached, something has changed, or a failure has occurred. Alerts are often created and managed by system management tools and are managed by the event management process.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.
analytical modelling	Analytisches Modelling	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. See <i>also</i> modelling; simulation modelling.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Eine Technik, die mathematische Modelle einsetzt, um das Verhalten eines Configuration Item oder IT Service zu prognostizieren. Analytische Modelle werden häufig im Capacity Management und Availability Management eingesetzt. <i>Siehe</i> Modelling; Simulations-Modelling.
application	Anwendung	Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more servers or clients. See <i>also</i> application management; application portfolio.	Software, die die von einem IT Service benötigten Funktionen bereitstellt. Jede Anwendung kann Teil eines oder mehrerer IT Services sein. Eine Anwendung wird auf einem oder mehreren Servern oder Clients ausgeführt. <i>Siehe</i> Application Management; Anwendungsportfolio.
application management	Application Management	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Die Funktion, die für das Management von Anwendungen während ihres gesamten Lebenszyklus verantwortlich ist.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
application portfolio	Anwendungsportfolio	<i>(ITIL Service Design)</i> A database or structured document used to manage applications throughout their lifecycle. The application portfolio contains key attributes of all applications. The application portfolio is sometimes implemented as part of the service portfolio, or as part of the configuration management system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument, mit der bzw. dem Anwendungen während ihres gesamten Lebenszyklus gemanagt werden. Das Anwendungsportfolio enthält die wichtigsten Attribute aller Anwendungen. Das Anwendungsportfolio wird manchmal als Teil des Serviceportfolios oder als Teil des Configuration Management System implementiert.
application service provider (ASP)	Application Service Provider (ASP)	<i>(ITIL Service Design)</i> An external service provider that provides IT services using applications running at the service provider's premises. Users access the applications by network connections to the service provider.	<i>(ITIL Service Design)</i> Ein externer Service Provider, der IT Services mithilfe von Anwendungen bereitstellt, die in den Geschäftsräumen des Service Providers ausgeführt werden. Der Zugriff der Anwender auf diese Anwendungen erfolgt über Netzwerkverbindungen zum Service Provider.
application sizing	Application Sizing (Kapazitäts-ermittlung für neue oder geänderte Anwendungen)	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity responsible for understanding the resource requirements needed to support a new application, or a major change to an existing application. Application sizing helps to ensure that the IT service can meet its agreed service level targets for capacity and performance.	<i>(ITIL Service Design)</i> Die Aktivität, mit der Informationen zu den Anforderungen an die Ressourcen ermittelt werden, die für die Unterstützung einer neuen Anwendung oder für die Durchführung von Major Changes in vorhandenen Anwendungen erforderlich sind. Das Application Sizing soll dabei sicherstellen, dass der IT Service die vereinbarten Service Level Ziele für die Kapazität und die Performance erreicht.
architecture	Architektur	<i>(ITIL Service Design)</i> The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Die Struktur eines Systems oder IT Service einschließlich der Beziehungen zwischen den Komponenten untereinander und der Beziehungen zur zugehörigen Umgebung. Die Architektur schließt auch Standards und Leitlinien ein, an denen sich das Design und die Entwicklung des Systems ausrichten.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
assembly	Komponenten-gruppe	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. <i>See also</i> build; component CI.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Ein Configuration Item, das sich aus einer Reihe von anderen CIs zusammensetzt. Ein Server-CI kann beispielsweise die CIs Prozessor, Festplatte, Arbeitsspeicher etc. enthalten. Ein IT Service CI kann mehrere Hardware-, und Softwarekomponenten und andere CIs umfassen. <i>Siehe</i> Komponenten-CI; Build.
assessment	Assessment	Inspection and analysis to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. <i>See also</i> audit.	Überprüfung und Analyse, um festzustellen, ob ein Standard oder ein Satz an Leitlinien eingehalten wird, ob Records korrekt sind oder ob die Ziele in Bezug auf die gewünschte Effizienz und Effektivität erreicht wurden. <i>Siehe</i> Audit.
asset	Asset	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. <i>See also</i> customer asset; service asset; strategic asset.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> Kunden-Asset; Service-Asset; Strategisches Asset.
asset management	Asset Management	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. <i>See also</i> service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine generische Aktivität oder ein generischer Prozess, die bzw. der für die Verfolgung und das Berichten der Werte und Besitzverhältnisse von Assets während ihres gesamten Lebenszyklus verantwortlich ist. <i>Siehe</i> Service Asset and Configuration Management; Verwaltung des Anlagevermögens; Software Asset Management.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
asset register	Asset-Register	<i>(ITIL Service Transition)</i> A list of fixed assets that includes their ownership and value. <i>See also</i> fixed asset management.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine Liste mit Anlagegütern, inklusive Angaben zu deren Besitzverhältnissen und Werten. <i>Siehe</i> Verwaltung des Anlagevermögens.
asset specificity	Asset-Spezifität	<i>(ITIL Service Strategy)</i> One or more attributes of an asset that make it particularly useful for a given purpose. Asset specificity may limit the use of the asset for other purposes.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine oder mehrere Eigenschaften eines Assets, die es besonders für einen bestimmten Zweck geeignet machen. Die Asset-Spezifität kann die Nutzung des Assets für andere Zwecke begrenzen.
attribute	Attribut	<i>(ITIL Service Transition)</i> A piece of information about a configuration item. Examples are name, location, version number and cost. Attributes of CIs are recorded in a configuration management database (CMDB) and maintained as part of a configuration management system (CMS). <i>See also</i> relationship; configuration management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine Information zu einem Configuration Item. Beispiele dafür sind der Name, der Standort, die Versionsnummer und Kosten. Attribute von CIs werden in der Configuration Management Database (CMDB) erfasst und als Teil eines Configuration Management Systems (CMS) gepflegt. <i>Siehe</i> Beziehung; Configuration Management System (CMS).
audit	Audit	Formal inspection and verification to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. An audit may be carried out by internal or external groups. <i>See also</i> assessment; certification.	Formale Überprüfung und Analyse, um festzustellen, ob ein Standard oder ein Satz an Leitlinien eingehalten wird, ob Records korrekt sind oder ob die Ziele in Bezug auf die gewünschte Effizienz und Effektivität erreicht wurden. Ein Audit kann von internen oder externen Gruppen durchgeführt werden. <i>Siehe</i> Assessment; Zertifizierung.
authority matrix	Kompetenzmatrix	<i>See</i> RACI.	<i>Siehe</i> RACI.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
automatic call distribution (ACD)	Automatic Call Distribution (Automatische Anrufverteilung, ACD)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Use of information technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called automated call distribution.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Weiterleiten eines eingehenden Telefonanrufs an die geeignetste Person innerhalb der kürzest möglichen Zeit mithilfe der Informationstechnologie. ACD wird auch als Automated Call Distribution (Automatisierte Anrufverteilung) bezeichnet.
availability	Verfügbarkeit	<i>(ITIL Service Design)</i> Ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required. Availability is determined by reliability, maintainability, serviceability, performance and security. Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on agreed service time and downtime. It is best practice to calculate availability of an IT service using measurements of the business output.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that IT services meet the current and future availability needs of the business in a cost-effective and timely manner. Availability management defines, analyses, plans, measures and improves all aspects of the availability of IT services, and ensures that all IT infrastructures, processes, tools, roles etc. are appropriate for the agreed service level targets for availability. See also availability management information system.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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. <i>Siehe</i> Availability Management Information System.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
availability management information system (AMIS)	Availability Management Information System (AMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support availability management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Kombination von Tools, Daten und Informationen, die zur Unterstützung des Availability Management genutzt werden. <i>Siehe</i> Service Knowledge Management System.
availability plan	Availability-Plan (Verfügbarkeits-plan)	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	<i>(ITIL Service Design)</i> Ein Plan, mit dem sichergestellt wird, dass bestehende und zukünftige Verfügbarkeitsanforderungen für IT Services unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit bereitgestellt werden können.
back-out	Backout	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that restores a service or other configuration item to a previous baseline. Back-out is used as a form of remediation when a change or release is not successful.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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.
Backup	Backup (Sicherung)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Kopieren von Daten zum Schutz vor Verlust der Integrität oder zur Sicherstellung der Verfügbarkeit der ursprünglichen Daten.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
balanced scorecard	Balanced Scorecard	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A management tool developed by Drs Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A balanced scorecard enables a strategy to be broken down into key performance indicators. Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the strategy is being achieved. A balanced scorecard has four major areas, each of which has a small number of KPIs. The same four areas are considered at different levels of detail throughout the organization.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Ein Management-Werkzeug, das von Dr. Robert Kaplan (Harvard Business School) und Dr. David Norton entwickelt wurde. Mit einer Balanced Scorecard kann eine Strategie in Key Performance Indicators unterteilt werden. Anhand der Leistung im Vergleich mit den KPIs wird dargestellt, wie gut die Strategie umgesetzt werden konnte. Eine Balanced Scorecard verfügt über vier Hauptbereiche, von denen jeder eine kleinere Anzahl von KPIs umfasst. Diese vier Bereiche werden mit unterschiedlichem Detaillierungsgrad innerhalb der gesamten Organisation genauer untersucht.
Baseline	Baseline	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example: • An ITSM baseline can be used as a starting point to measure the effect of a service improvement plan • A performance baseline can be used to measure changes in performance over the lifetime of an IT service • A configuration baseline can be used as part of a back-out plan to enable the IT infrastructure to be restored to a known configuration if a change or release fails. See also benchmark.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
benchmark	Benchmark	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A baseline that is used to compare related data sets as part of a benchmarking exercise. For example, a recent snapshot of a process can be compared to a previous baseline of that process, or a current baseline can be compared to industry data or best practice. <i>See also</i> benchmarking; baseline.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> Eine Baseline, die für den Vergleich von Datenreihen im Rahmen der Durchführung eines Benchmarkings genutzt werden. Beispielsweise kann ein aktueller Snapshot eines Prozesses mit der Baseline dieses Prozesses, oder eine aktuelle Baseline mit Branchendaten oder Best Practices verglichen werden. <i>Siehe</i> Benchmarking; Baseline.
benchmarking	Benchmarking	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for comparing a benchmark with related data sets such as a more recent snapshot, industry data or best practice. The term is also used to mean creating a series of benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Der Prozess, der für den Vergleich einer Benchmark mit entsprechenden Datenreihen, wie einem aktuelleren Snapshot, Branchendaten oder einer Best Practice verantwortlich ist. Der Begriff „Benchmarking“ wird auch für die Erstellung einer Reihe von Benchmarks über einen bestimmten Zeitraum hinweg und den Vergleich der Ergebnisse verwendet, um den Fortschritt oder Verbesserungen zu messen. Dieser Prozess wird innerhalb der ITIL-Kernpublikationen nicht im Detail beschrieben.
Best Management Practice (BMP)	Best Management Practice (BMP)	The Best Management Practice portfolio is owned by the Cabinet Office, part of HM Government. Formerly owned by CCTA and then OGC, the BMP functions moved to the Cabinet Office in June 2010. The BMP portfolio includes guidance on IT service management and project, programme, risk, portfolio and value management. There is also a management maturity model as well as related glossaries of terms.	Das Best Management Practice Portfolio ist Eigentum des Cabinet Office, welches Teil der Britischen Regierung (HM Government) ist. Zuvor war es Eigentum der CCTA und dann der OGC. Die BMP wurden im Juni 2010 an das Cabinet Office übergeben. Das BMP Portfolio umfasst Leitlinien zu IT Service Management und Projekt, Programm, Portfolio und Value Management. Darüber hinaus gibt es ein Management Reifegrad Modell und ein zugehöriges Glossar.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
best practice	Best Practice	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	Aktivitäten oder Prozesse, deren Einsatz in mehreren Organisationen nachweislich zum gewünschten Erfolg geführt hat. ITIL ist ein Beispiel für Best Practice.
billing	Rechnungsstellung	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Part of the charging process. Billing is the activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from customers. <i>See also</i> pricing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Teil des Leistungsverrechnungsprozesses. Rechnungsstellung ist die Aktivität, die für die Erstellung einer Rechnung oder Abrechnung und die Begleichung der Forderung durch die Kunden verantwortlich ist. <i>Siehe</i> Preisgestaltung.
brainstorming	Brainstorming	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by problem management to identify possible causes.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Eine Technik, die ein Team bei der Ideenfindung unterstützt. Während der Brainstorming-Sitzung werden die gesammelten Ideen noch nicht überprüft, eine solche Überprüfung findet erst in einer späteren Phase statt. Brainstorming wird häufig vom Problem Management eingesetzt, um mögliche Problemursachen zu identifizieren.
British Standards Institution (BSI)	British Standards Institution (BSI)	The UK national standards body, responsible for creating and maintaining British standards. See www.bsi-global.com for more information. <i>See also</i> International Organization for Standardization.	Die nationale Standardisierungsbehörde von Großbritannien, die für die Erstellung und Pflege der britischen Standards verantwortlich ist. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.bsi-global.com . <i>Siehe</i> International Organisation for Standardization.
budget	Budget	A list of all the money an organization or business unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. <i>See also</i> budgeting; planning.	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. <i>Siehe</i> Finanzplanung; Planung.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
budgeting	Finanzplanung	The activity of predicting and controlling the spending of money. Budgeting consists of a periodic negotiation cycle to set future budgets (usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current budgets.	Die Aktivität, bei der die Ausgabe von Geldmitteln prognostiziert und gesteuert wird. Umfasst einen periodischen Verhandlungszyklus, um zukünftige Budgets festzulegen (in der Regel jährlich) sowie die laufende Überwachung und Anpassung des aktuellen Budgets.
build	Build	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity of assembling a number of configuration items to create part of an IT service. The term is also used to refer to a release that is authorized for distribution – for example, server build or laptop build. <i>See also</i> configuration baseline.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Die Aktivität in Bezug auf die Gruppierung einer Reihe von Configuration Items als Teil eines IT Service. Der Begriff „Build“ bezeichnet auch ein Release, das zur Verteilung freigegeben ist. Beispiele dafür sind ein Server-Build oder ein Laptop-Build. <i>Siehe</i> Configuration Baseline.
build environment	Build-Umgebung	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment where applications, IT services and other builds are assembled prior to being moved into a test or live environment.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine gesteuerte Umgebung, in der Anwendungen, IT Services und andere Builds gruppiert werden, bevor der Übergang in eine Test- oder Live-Umgebung erfolgt.
business	Business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An overall corporate entity or organization formed of a number of business units. In the context of ITSM, the term includes public sector and not-for-profit organizations, as well as companies. An IT service provider provides IT services to a customer within a business. The IT service provider may be part of the same business as its customer (internal service provider), or part of another business (external service provider).	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine übergeordnete Unternehmenseinheit oder Organisation, die aus einer Reihe von Geschäftsbereichen besteht. Im Kontext von ITSM umfasst der Begriff „Business“ den öffentlichen Bereich und nicht gewinnorientierte Organisationen ebenso wie Unternehmen. Ein IT Service Provider stellt IT Services für einen Kunden innerhalb eines Business bereit. Der IT Service Provider kann dabei Teil desselben Business, das die Rolle des Kunden einnimmt (interner Service Provider), oder Teil eines anderen Business sein (externer Service Provider).

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
business capacity management	Business Capacity Management	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. <i>See also</i> service capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Im Kontext von ITSM ist das Business Capacity Management der verantwortliche Teilprozess, um die zukünftigen Geschäftsanforderungen für die Verwendung im Capacity-Plan nachzuvollziehen. <i>Siehe</i> Service Capacity Management; Component Capacity Management.
business case	Business Case	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. <i>See also</i> cost benefit analysis.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Rechtfertigung für einen umfassenden Ausgabenposten. Beinhaltet Informationen zu Kosten, Nutzen, Optionen, offenen Punkten, Risiken und möglichen Problemen. <i>Siehe</i> Kosten-Nutzen-Analyse.
business continuity management (BCM)	Business Continuity Management (BCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The business process responsible for managing risks that could seriously affect the business. Business continuity management safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities. The process involves reducing risks to an acceptable level and planning for the recovery of business processes should a disruption to the business occur. Business continuity management sets the objectives, scope and requirements for IT service continuity management.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
business continuity plan (BCP)	Business Continuity Plan (BCP)	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to restore business processes following a disruption. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. IT service continuity plans form a significant part of business continuity plans.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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 customer	Geschäftskunde	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A recipient of a product or a service from the business. For example, if the business is a car manufacturer, then the business customer is someone who buys a car.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Empfänger eines Produkts oder eines Service vom Business. Wenn es sich beim Business beispielsweise um einen Kfz-Hersteller handelt, ist der Geschäftskunde eine Person, die ein Auto kauft.
business impact analysis (BIA)	Geschäftsauswirkungsanalyse (Business Impact Analysis, BIA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Business impact analysis is the activity in business continuity management that identifies vital business functions and their dependencies. These dependencies may include suppliers, people, other business processes, IT services etc. Business impact analysis defines the recovery requirements for IT services. These requirements include recovery time objectives, recovery point objectives and minimum service level targets for each IT service.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die 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.
business objective	Geschäftsziel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The objective of a business process, or of the business as a whole. Business objectives support the business vision, provide guidance for the IT strategy, and are often supported by IT services.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Das Ziel eines Geschäftsprozesses oder des Business insgesamt. Geschäftsziele unterstützen die Vision des Business, bieten Leitlinien für die IT Strategie und werden häufig von IT Services unterstützt.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
business operations	Geschäftsbetrieb	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die Ausführung, das Monitoring und das Management von Geschäftsprozessen im Rahmen des täglichen Ablaufs.
business perspective	Geschäftsperspektive	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An understanding of the service provider and IT services from the point of view of the business, and an understanding of the business from the point of view of the service provider.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Betrachtung des Service Providers und der IT Services aus dem Blickwinkel des Business, und Betrachtung des Business aus dem Blickwinkel des Service Providers.
business process	Geschäftsprozess	A process that is owned and carried out by the business. A business process contributes to the delivery of a product or service to a business customer. For example, a retailer may have a purchasing process that helps to deliver services to its business customers. Many business processes rely on IT services.	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	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for maintaining a positive relationship with customers. Business relationship management identifies customer needs and ensures that the service provider is able to meet these needs with an appropriate catalogue of services. This process has strong links with service level management.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.
business relationship manager (BRM)	Business Relationship Manager (BRM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for maintaining the relationship with one or more customers. This role is often combined with the service level manager role.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Rolle, die für die Pflege von Beziehungen zu einem oder mehreren Kunden verantwortlich ist. Diese Rolle wird häufig mit der Rolle des Service Level Managers kombiniert.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
business service	Geschäftsservice	A service that is delivered to business customers by business units. For example, delivery of financial services to customers of a bank, or goods to the customers of a retail store. Successful delivery of business services often depends on one or more IT services. A business service may consist almost entirely of an IT service – for example, an online banking service or an external website where product orders can be placed by business customers. <i>See also</i> customer-facing service.	Ein Service, der von einem Geschäftsbereich für Geschäftskunden erbracht wird. Dazu gehören beispielsweise die Bereitstellung von Finanzdienstleistungen für Kunden einer Bank oder die Lieferung von Waren an Kunden eines Einzelhandelsgeschäfts. Die erfolgreiche Bereitstellung von Geschäftsservices hängt häufig von einem oder mehreren IT Services ab. Ein Geschäftsservice kann nahezu vollständig aus einem IT Service bestehen. Beispielsweise ein Online-Banking-Service oder eine externe Webseite, auf der Produktbestellungen durch Geschäftskunden platziert werden können. <i>Siehe</i> Kunden-gerichteter Service
business service management	Business Service Management	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	Das Management der Geschäftsservices, die an Geschäftskunden geliefert werden. Das Business Service Management wird durch Geschäftsbereiche ausgeführt.
business unit	Geschäftsbereich	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A segment of the business that has its own plans, metrics, income and costs. Each business unit owns assets and uses these to create value for customers in the form of goods and services.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Segment des Business mit eigenen Plänen, Messgrößen, Einnahmen und Kosten. Jeder Geschäftsbereich verfügt über Assets, die zur Wertschöpfung für den Kunden in Form von Waren und Services eingesetzt werden.
call	Anruf, aber 'first call' = 'Erstkontakt'	<i>(ITIL Service Operation)</i> A telephone call to the service desk from a user. A call could result in an incident or a service request being logged.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ein Telefonanruf von einem Anwender am Service Desk. Ein Anruf kann zu einer Erfassung eines Incident oder eines Service Request führen.
call centre	Call Center	<i>(ITIL Service Operation)</i> An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. <i>See also</i> service desk.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Eine Organisation oder ein Geschäftsbereich, die bzw. der eine große Zahl von eingehenden oder ausgehenden Telefonanrufen bearbeitet. <i>Siehe</i> Service Desk.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
call type	Anruftyp	<i>(ITIL Service Operation)</i> A category that is used to distinguish incoming requests to a service desk. Common call types are incident, service request and complaint.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Eine Kategorie, die verwendet wird, um eine Unterscheidung zwischen den eingehenden Anforderungen an einem Service Desk zu treffen. Zu den häufigen Anruftypen gehören Incidents, Service Requests und Beschwerden.
capability	Fähigkeit	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability of an organization, person, process, application, IT service or other configuration item to carry out an activity. Capabilities are intangible assets of an organization. See <i>also</i> resource.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> Ressource.
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Capability Maturity Model Integration (CMMI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See www.sei.cmu.edu/cmmi for more information. See <i>also</i> maturity.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Ein Ansatz zur Prozessverbesserung, der vom Software Engineering Institute (SEI) der Carnegie Mellon University in den USA entwickelt wurde. CMMI bietet Organisationen die wesentlichen Elemente für effektive Prozesse. Sie kann als Richtschnur für die Prozessverbesserung innerhalb eines Projekts, einer Abteilung oder einer gesamten Organisation herangezogen werden. CMMI unterstützt die Integration von herkömmlich getrennten Organisationsfunktionen, legt Prozessverbesserungsziele und Prioritäten fest, bietet Leitlinien für Qualitätsprozesse und stellt einen Referenzpunkt für die Bewertung derzeitiger Prozesse bereit. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.sei.cmu.edu/cmmi . <i>Siehe</i> Reife.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
capacity	Kapazität	<i>(ITIL Service Design)</i> The maximum throughput that a configuration item or IT service can deliver. For some types of CI, capacity may be the size or volume – for example, a disk drive.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the capacity of IT services and the IT infrastructure is able to meet agreed capacity- and performance-related requirements in a cost-effective and timely manner. Capacity management considers all resources required to deliver an IT service, and is concerned with meeting both the current and future capacity and performance needs of the business. Capacity management includes three sub-processes: business capacity management, service capacity management, and component capacity management. <i>See also</i> capacity management information system.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> 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. <i>Siehe</i> Capacity Management Information System.
capacity management information system (CMIS)	Capacity Management Information System (CMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support capacity management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Kombination von Tools, Daten und Informationen, die zur Unterstützung des Capacity Management genutzt werden. <i>Siehe</i> Service Knowledge Management System.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
capacity plan	Capacity-Plan	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan used to manage the resources required to deliver IT services. The plan contains details of current and historic usage of IT services and components, and any issues that need to be addressed (including related improvement activities). The plan also contains scenarios for different predictions of business demand and costed options to deliver the agreed service level targets.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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.
capacity planning	Capacity-Planung	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	<i>(ITIL Service Design)</i> Die Aktivität innerhalb des Capacity Management, die für die Erstellung eines Capacity-Plans verantwortlich ist.
capital budgeting	Investitionsplanung	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The present commitment of funds in order to receive a return in the future in the form of additional cash inflows or reduced cash outflows.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die heutige Finanzierungszusage, um einen Ertrag in der Zukunft in der Form zusätzlicher Mittelzuflüsse oder verminderter Mittelabflüsse zu erhalten.
capital cost	Investitionskosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of purchasing something that will become a financial asset – for example, computer equipment and buildings. The value of the asset depreciates over multiple accounting periods. <i>See also</i> operational cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die Anschaffungskosten von etwas, das als Anlagevermögen aktiviert wird, beispielsweise Computer Ausstattung oder ein Gebäude. Der Wert dieser Vermögensgüter wird über mehrere Rechnungsperioden abgeschrieben. <i>Siehe</i> Betriebskosten.
capital expenditure (CAPEX)	Investitionsausgaben (Capital Expenditure, CAPEX)	See capital cost.	<i>Siehe</i> Investitionskosten.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
capitalization	Anlagenaktivierung	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Identifying major cost as capital, even though no asset is purchased. This is done to spread the impact of the cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software licence.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Identifizieren umfassender Kosten als Kapital, auch wenn kein Asset erworben wird. Dient dem Zweck, die Auswirkungen der Kosten über mehrere Kostenrechnungszeiträume hinweg zu verteilen. Das häufigste Beispiel dafür ist die Software-Entwicklung oder der Erwerb einer Softwarelizenz.
category	Kategorie	A named group of things that have something in common. Categories are used to group similar things together. For example, cost types are used to group similar types of cost. Incident categories are used to group similar types of incident, while CI types are used to group similar types of configuration item.	Eine benannte Gruppe von Elementen mit bestimmten Gemeinsamkeiten. Kategorien werden bei einer Gruppierung ähnlicher Elemente eingesetzt. Ähnliche Kosten werden beispielsweise in Kostenarten zusammengefasst. Ähnliche Typen von Incidents werden in Incident-Kategorien gruppiert; ähnliche Typen von Configuration Items werden als CI-Typen gruppiert.
certification	Zertifizierung	Issuing a certificate to confirm compliance to a standard. Certification includes a formal audit by an independent and accredited body. The term is also used to mean awarding a certificate to provide evidence that a person has achieved a qualification.	Ausgabe eines Zertifikats, um die Konformität mit einem Standard zu bestätigen. Die Zertifizierung umfasst einen formalen Audit durch eine unabhängige akkreditierte Organisation. Der Begriff „Zertifizierung“ bezeichnet darüber hinaus die Erlangung eines Zertifikats als Beleg dafür, dass eine Person eine bestimmte Qualifikation erreicht hat.
change	Change	<i>(ITIL Service Transition)</i> The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT services. The scope should include changes to all architectures, processes, tools, metrics and documentation, as well as changes to IT services and other configuration items.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
change advisory board (CAB)	Change Advisory Board (CAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A group of people that support the assessment, prioritization, authorization and scheduling of changes. A change advisory board is usually made up of representatives from: all areas within the IT service provider; the business; and third parties such as suppliers.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for formal assessment of a new or changed IT service to ensure that risks have been managed and to help determine whether to authorize the change.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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 history	Change-Historie	<i>(ITIL Service Transition)</i> Information about all changes made to a configuration item during its life. Change history consists of all those change records that apply to the CI.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Informationen zu allen Changes, die am Configuration Item im Laufe der CI-Lebensdauer vorgenommen werden. Die Change-Historie umfasst sämtliche Change Records, die das CI betreffen.
change management	Change Management	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
change model	Change-Modell	<i>(ITIL Service Transition)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of change. A change model defines specific agreed steps that will be followed for a change of this category. Change models may be very complex with many steps that require authorization (e.g. major software release) or may be very simple with no requirement for authorization (e.g. password reset). <i>See also</i> change advisory board; standard change.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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). <i>Siehe</i> Change Advisory Board; Standard-Change.
change proposal	Change-Vorschlag	<i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> A document that includes a high level description of a potential service introduction or significant change, along with a corresponding business case and an expected implementation schedule. Change proposals are normally created by the service portfolio management process and are passed to change management for authorization. Change management will review the potential impact on other services, on shared resources, and on the overall change schedule. Once the change proposal has been authorized, service portfolio management will charter the service.	<i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
change record	Change Record	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a change. Each change record documents the lifecycle of a single change. A change record is created for every request for change that is received, even those that are subsequently rejected. Change records should reference the configuration items that are affected by the change. Change records may be stored in the configuration management system, or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Ein Record, der die Details zu einem Change enthält. Jeder Change Record dokumentiert den Lebenszyklus eines einzelnen Change. Für jeden erhaltenen Request for Change wird ein Change Record erstellt, auch wenn der Change Request später abgelehnt wird. Change Records sollten auf die Configuration Items verweisen, die vom Change betroffen sind. Change Records können im Configuration Management System, oder an einer anderen Stelle im Service Knowledge Management System gespeichert werden.
change request	Change Request	See request for change.	<i>Siehe</i> Request for Change.
change schedule	Change Schedule	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that lists all authorized changes and their planned implementation dates, as well as the estimated dates of longer-term changes. A change schedule is sometimes called a forward schedule of change, even though it also contains information about changes that have already been implemented.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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.
change window	Change-Zeitfenster	<i>(ITIL Service Transition)</i> A regular, agreed time when changes or releases may be implemented with minimal impact on services. Change windows are usually documented in service level agreements.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine reguläre vereinbarte Zeitdauer, während derer Changes oder Releases mit minimalen Auswirkungen auf die Services implementiert werden können. Change-Zeitfenster werden in der Regel in Service Level Agreements dokumentiert.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
chargeable item	Verrechnungseinheit	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Ergebnis eines IT Services, das zur Kalkulation der Abrechnung an Kunden genutzt wird (z. B. Anzahl der Transaktionen, Anzahl der Desktop PCs)
charging	Leistungsverrechnung	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Requiring payment for IT services. Charging for IT services is optional, and many organizations choose to treat their IT service provider as a cost centre. See also charging process; charging policy.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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
charging policy	Leistungsverrechnungsrichtlinie	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. See also cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Richtlinie, die das Ziel des Leistungsverrechnungsprozesses und die Kalkulation der Abrechnungen spezifiziert. Siehe Kosten.
charging process	Leistungsverrechnungsprozess	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for deciding how much customers should pay (pricing) and recovering money from them (billing). This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Der Prozess, der für die Entscheidung, wie viel der Kunde bezahlen muss (Preisgestaltung) und die Begleichung der Forderungen durch die Kunden (Abrechnung) verantwortlich ist. Dieser Prozess wird nicht im Detail in den ITIL-Kernpublikationen beschrieben.
charter	Charter	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new service, a significant change or other significant project. Charters are typically authorized by service portfolio management or by a project management office. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required to complete the service change or project. See also change proposal; service charter; project portfolio.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Dokument, das Details zu einem neuen Service, einem gravierenden Change oder einem anderen gravierenden Projekt enthält. Charter werden typischerweise durch das Service Portfolio Management oder ein Projekt Management Office autorisiert. Der Begriff chartern wird auch genutzt, um den Vorgang zu beschreiben, der die notwendigen Arbeiten für die Umsetzung eines Service Change oder Projektes autorisiert. Siehe Change-Vorschlag; Service-Charter; Projektportfolio.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
chronological analysis	Chronologische Analyse	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify possible causes of problems. All available data about the problem is collected and sorted by date and time to provide a detailed timeline. This can make it possible to identify which events may have been triggered by others.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Eine Technik, die die Identifizierung möglicher Ursachen von Problemen unterstützt. Es werden alle verfügbaren Daten zum Problem gesammelt und nach Datum und Uhrzeit sortiert, um die zeitliche Abfolge detailliert nachvollziehen zu können. So kann festgestellt werden, welche Events durch andere Events ausgelöst wurden.
CI type	CI-Typ	<i>(ITIL Service Transition)</i> A category that is used to classify configuration items. The CI type identifies the required attributes and relationships for a configuration record. Common CI types include hardware, document, user etc.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine Kategorie, mit der CIs klassifiziert werden. Der CI-Typ identifiziert die erforderlichen Attribute und Beziehungen für einen Configuration Record. Häufige CI-Typen sind: Hardware, Dokumente, Anwender etc.
classification	Klassifizierung	The act of assigning a category to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. Configuration items, incidents, problems, changes etc. are usually classified.	Zuordnung einer Kategorie zu einem Element. Die Klassifizierung soll ein konsistentes Management und Berichtswesen sicherstellen. CIs, Incidents, Probleme, Changes etc. werden in der Regel klassifiziert.
client	Client	A generic term that means a customer, the business or a business customer. For example, client manager may be used as a synonym for business relationship manager. The term is also used to mean: • A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station • The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client.	Ein generischer Begriff, der einen Kunden, das Business oder einen Geschäftskunden bezeichnet. Client Manager könnte beispielsweise als Synonym für den Business Relationship Manager genutzt werden. Der Begriff bezeichnet außerdem: • einen Computer, der direkt von einem Anwender verwendet wird, wie beispielsweise ein PC, ein Handheld oder eine Workstation • den Teil einer Client-Server-Anwendung, der die direkte Schnittstelle zum Anwender darstellt, wie beispielsweise einen Email-Client

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
closed	Geschlossen	<i>(ITIL Service Operation)</i> The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Der endgültige Status im Lebenszyklus eines Incident, Problems, Change etc. Im Status „Geschlossen“ werden keine weiteren Schritte mehr vorgenommen.
closure	Abschluss	<i>(ITIL Service Operation)</i> The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ändern des Status eines Incident, Problems, Change etc. in „Geschlossen“.
COBIT	COBIT	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and best practice for the management of IT processes. COBIT is published by ISACA in conjunction with the IT Governance Institute (ITGI). See www.isaca.org for more information.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) bietet Leitlinien und Best Practices für das Management von IT-Prozessen. COBIT wird von der ISACA in Verbindung mit dem IT Governance Institute herausgegeben. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.isaca.org .
code of practice	Code of Practice	A guideline published by a public body or a standards organization, such as ISO or BSI. Many standards consist of a code of practice and a specification. The code of practice describes recommended best practice.	Eine Leitlinie, die von einem öffentlichen Gremium oder einer Standardisierungsorganisation wie ISO oder BSI herausgegeben wird. Viele Standards umfassen einen Code of Practice und eine Spezifikation. Der Code of Practice beschreibt die empfohlene Best Practice.
cold standby	Cold Standby	See gradual recovery.	<i>Siehe</i> allmähliche Wiederherstellung.
commercial off the shelf (COTS)	Commercial off the Shelf (COTS)	<i>(ITIL Service Design)</i> Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	<i>(ITIL Service Design)</i> Bereits existierende Anwendungssoftware oder Middleware, die von einer Drittpartei erworben werden kann.
compliance	Compliance	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Sicherstellen, dass ein Standard oder Satz an Leitlinien eingehalten wird oder dass ordnungsgemäße, konsistente Nachweise oder andere Verfahren eingesetzt werden.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
component	Komponente	A general term that is used to mean one part of something more complex. For example, a computer system may be a component of an IT service; an application may be a component of a release unit. Components that need to be managed should be configuration items.	Ein allgemeiner Begriff für einen Teil eines komplexeren Elements. Beispielsweise ein Computersystem kann eine Komponente eines IT Service sein, eine Anwendung eine Komponente einer Release Unit. Bei Komponenten, die gemanagt werden müssen, handelt es sich um Configuration Items.
component capacity management (CCM)	Component Capacity Management (CCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. <i>See also</i> business capacity management; service capacity management.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Der Teilprozess des Capacity Management, der für die Aspekte der Kapazität, Auslastung und Performance von Configuration Items verantwortlich ist. Hier werden Daten für den Einsatz im Capacity-Plan gesammelt, erfasst und analysiert. <i>Siehe</i> Business Capacity Management; Service Capacity Management.
component CI	Komponenten-CI	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Ein Configuration Item, das Teil einer Komponentengruppe ist. Ein Prozessor- oder Arbeitsspeicher-CI kann beispielsweise Teil eines Server-CI sein.
component failure impact analysis (CFIA)	Component Failure Impact Analysis (CFIA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that helps to identify the impact of configuration item failure on IT services and the business. A matrix is created with IT services on one axis and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT services) and fragile IT services (that have multiple single points of failure).	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Technik, mithilfe derer die Auswirkungen eines CI-Ausfalls auf IT Services und das Business ermittelt werden können. Es wird eine Matrix erstellt, die die IT Services den CIs gegenüberstellt. So können kritische CIs (die den Ausfall mehrerer IT Services verursachen können) und anfällige IT Services (die über mehrere Single Points of Failure verfügen) identifiziert werden.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
computer telephony integration (CTI)	Computer Telefonie Integration (CTI)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. <i>See also</i> automatic call distribution; interactive voice response.	<i>(ITIL Service Operation)</i> CTI ist ein allgemeiner Begriff, der alle Arten der Integration von Computer- und Telefonsystemen umfasst. Häufig bezieht sich dieser Begriff auf Systeme, in denen eine Anwendung detaillierte Ansichten zu eingehenden oder ausgehenden Telefonanrufen anzeigt. <i>Siehe</i> Automatic Call Distribution; Interaktive Spracherkennung.
concurrency	Gleichzeitigkeit	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	Ein Maß für die Anzahl der Anwender, die zur selben Zeit mit demselben Betriebsablauf beschäftigt sind.
confidentiality	Vertraulichkeit	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	<i>(ITIL Service Design)</i> Ein Sicherheitsprinzip, das fordert, dass ausschließlich autorisierte Personen auf Daten zugreifen können.
configuration	Configuration (Konfiguration)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic term used to describe a group of configuration items that work together to deliver an IT service, or a recognizable part of an IT service. Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more configuration items.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine allgemeine Bezeichnung für eine Gruppe von Configuration Items, die zusammen für die Erbringung eines IT Service oder eines umfangreicheren Teils eines IT Service eingesetzt werden. Als „Konfiguration“ werden darüber hinaus die Parametereinstellungen für ein oder mehrere CIs bezeichnet.
configuration baseline	Configuration Baseline	<i>(ITIL Service Transition)</i> The baseline of a configuration that has been formally agreed and is managed through the change management process. A configuration baseline is used as a basis for future builds, releases and changes.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
configuration control	Configuration-Steuerung	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a configuration item is properly managed – for example, by submitting a request for change or service request.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Die Aktivität, bei der sichergestellt werden soll, dass das Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines CI ordnungsgemäß gemanagt wird, indem beispielsweise ein Request for Change oder Service Request eingereicht wird.
configuration identification	Configuration-Identifizierung	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for collecting information about configuration items and their relationships, and loading this information into the configuration management database. Configuration identification is also responsible for labelling the configuration items themselves, so that the corresponding configuration records can be found.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Die Aktivität, die für die Sammlung von Informationen zu Configuration Items und deren Beziehungen sowie für das Laden dieser Informationen in die CMDB verantwortlich ist. Bei der Configuration-Identifizierung werden darüber hinaus die CIs selbst mit Bezeichnungen versehen, um eine Suche nach den entsprechenden Configuration Records durchführen zu können.
configuration item (CI)	Configuration Item (Konfigurations-element, CI)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Any component or other service asset that needs to be managed in order to deliver an IT service. Information about each configuration item is recorded in a configuration record within the configuration management system and is maintained throughout its lifecycle by service asset and configuration management. Configuration items are under the control of change management. They typically include IT services, hardware, software, buildings, people and formal documentation such as process documentation and service level agreements.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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	Configuration Management	See service asset and configuration management.	Siehe Service Asset and Configuration Management.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
configuration management database (CMDB)	Configuration Management Database (CMDB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The configuration management system maintains one or more configuration management databases, and each database stores attributes of configuration items, and relationships with other configuration items.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools, data and information that is used to support service asset and configuration management. The CMS is part of an overall service knowledge management system and includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting data about all configuration items and their relationships. The CMS may also include information about incidents, problems, known errors, changes and releases. The CMS is maintained by service asset and configuration management and is used by all IT service management processes. <i>See also</i> configuration management database.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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. <i>Siehe</i> Configuration Management Database.
configuration record	Configuration Record	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a configuration item. Each configuration record documents the lifecycle of a single configuration item. Configuration records are stored in a configuration management database and maintained as part of a configuration management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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 und als Teil des Configuration Management Systems gepflegt.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
configuration structure	Configuration-Struktur	<i>(ITIL Service Transition)</i> The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Die Hierarchie und andere Beziehungen zwischen sämtlichen Configuration Items, die eine Configuration bilden.
continual service improvement (CSI)	Continual Service Improvement (CSI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A stage in the lifecycle of a service. Continual service improvement ensures that services are aligned with changing business needs by identifying and implementing improvements to IT services that support business processes. The performance of the IT service provider is continually measured and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Continual service improvement includes the seven-step improvement process. Although this process is associated with continual service improvement, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also Plan-Do-Check-Act.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> 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.
continuous availability	Kontinuierliche Verfügbarkeit	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	<i>(ITIL Service Design)</i> Ein Ansatz oder Entwurf, um eine Verfügbarkeit von 100 % zu erreichen. Für einen kontinuierlich verfügbaren IT Service besteht keine geplante Nicht-Verfügbarkeit und keine Ausfallzeit.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
control perspective	Steuerungsperspektive	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to the management of IT services, processes, functions, assets etc. There can be several different control perspectives on the same IT service, process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific role. Examples of control perspective include reactive and proactive management within IT operations, or a lifecycle view for an application project team.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Ansatz für das Management von IT Services, Prozessen, Funktionen, Assets etc. Es können mehrere unterschiedliche Steuerungsperspektiven für denselben IT Service, Prozess etc. vorhanden sein, so dass sich unterschiedliche Einzelpersonen oder Teams jeweils auf die für sie wesentlichen und relevanten Aspekte ihrer jeweiligen Rolle konzentrieren können. Beispiele für Steuerungsperspektiven umfassen ein reaktives und proaktives Management innerhalb des IT-Betriebs oder eine Betrachtung des Lebenszyklus aus dem Blickwinkel eines Anwendungsprojekt-Teams.
control processes	Control Processes	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	Die Prozessgruppe nach ISO/IEC 20000, die das Change Management und das Configuration Management umfasst.
core service	Core Service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that delivers the basic outcomes desired by one or more customers. A core service provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. See also enabling service; enhancing service; IT service; service package.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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 angeboten werden. Siehe Ermöglicher Service; Erweiternder Service; IT Service; Service Package.
cost	Kosten	The amount of money spent on a specific activity, IT service or business unit. Costs consist of real cost (money), notional cost (such as people's time) and depreciation.	Der Betrag an Geldmitteln, der für eine bestimmte Aktivität, einen bestimmten IT Service oder einen bestimmten Geschäftsbereich ausgegeben wurde. Zu Kosten gehören Realkosten (Geld), fiktive Kosten (wie die Zeit von Personen) und Abschreibungen.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
cost benefit analysis	Kosten-Nutzen-Analyse	An activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. <i>See also</i> business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment.	Eine Aktivität, die Kosten und Nutzen einer oder mehrerer alternativer Möglichkeiten für den Verlauf von Aktionen analysiert und vergleicht. <i>Siehe</i> Business Case; Barwert-Methode; Interne Zinsfuß-Methode; Return on Investment; Value on Investment.
cost centre	Cost Center	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit or project to which costs are assigned. A cost centre does not charge for services provided. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Geschäftsbereich oder ein Projekt, dem Kosten zugewiesen werden. Ein Cost Center verrechnet keine bereitgestellten Services. Ein IT Service Provider kann als Cost Center oder als Profit Center geführt werden.
cost effectiveness	Wirtschaftlichkeit	A measure of the balance between the effectiveness and cost of a service, process or activity. A cost-effective process is one that achieves its objectives at minimum cost. <i>See also</i> key performance indicator; return on investment; value for money.	Ein Maß für das Gleichgewicht zwischen der Effektivität und den Kosten für einen Service, einen Prozess oder eine Aktivität. Bei einem wirtschaftlichen Prozess werden die Ziele unter Aufwendung minimaler Kosten erreicht. <i>Siehe</i> Key Performance Indicator; Return on Investment; Kosten-Nutzen-Verhältnis.
cost element	Kostenelement	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The middle level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting. The highest-level category is cost type. For example, a cost type of 'people' could have cost elements of payroll, staff benefits, expenses, training, overtime etc. Cost elements can be further broken down to give cost units. For example, the cost element 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die mittlere Kategorie-Ebene, auf der eine Zuweisung von Kosten während der Budgetierung und der Kostenrechnung erfolgt. Bei der höchsten Ebene der Kategorien handelt es sich um die Kostenart. Die Kostenart „Mitarbeiter“ könnte beispielsweise folgende Kostenelemente enthalten: Gehalt, Arbeitgeberleistungen, Spesen, Schulungskosten, ausbezahlte Überstunden etc. Es kann dann eine weitere Unterteilung der Kostenelemente erfolgen, um Kosteneinheiten zu erhalten. Das Kostenelement „Spesen“ könnte beispielsweise folgende Kosteneinheiten umfassen: Übernachtung, Fahrtkosten, Mahlzeiten etc.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
cost management	Kostenmanagement	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein allgemeiner Begriff in Bezug auf die Budgetierung und Kostenrechnung. Manchmal auch als Synonym für Financial Management verwendet.
cost model	Kostenmodell	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework used in budgeting and accounting in which all known costs can be recorded, categorized and allocated to specific customers, business units or projects. See also cost type; cost element; cost unit.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Framework, das in der Budgetplanung und Kostenrechnung genutzt wird und in dem alle bekannten Kosten erfasst, kategorisiert und spezifischen Kunden, Geschäftsbereichen oder Projekten zugeordnet werden können. Siehe Kostenart; Kostenelement; Kosteneinheit.
cost type	Kostenart	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting – for example, hardware, software, people, accommodation, external and transfer. See also cost element; cost unit.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die höchste Kategorie-Ebene, auf der eine Zuweisung von Kosten bei der Budgetierung und der Kostenrechnung erfolgt. Zu den Beispielen dafür zählen Hardware, Software, Mitarbeiter, Räumlichkeiten, externe Kosten und Transport. Siehe Kostenelement; Kosteneinheit.
cost unit	Kosteneinheit	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The lowest level of category to which costs are assigned, cost units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, electricity consumed). Cost units are included within cost elements. For example, a cost element of 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc. See also cost type.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die niedrigste Kategorie-Ebene, auf der eine Zuweisung von Kosten erfolgt. Kosteneinheiten umfassen in der Regel einfach zählbare Elemente (wie die Anzahl der Mitarbeiter oder Softwarelizenzen) oder einfach messbare Elemente (wie Prozessorauslastung oder Energieverbrauch). Kosteneinheiten sind ein Bestandteil der Kostenelemente. Das Kostenelement „Spesen“ könnte beispielsweise folgende Kosteneinheiten enthalten: Übernachtung, Fahrtkosten, Mahlzeiten etc. Siehe Kostenart.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
countermeasure	Gegenmaßnahme	Can be used to refer to any type of control. The term is most often used when referring to measures that increase resilience, fault tolerance or reliability of an IT service.	Kann sich auf einen beliebigen Typ der Steuerung beziehen. Der Begriff „Gegenmaßnahme“ wird häufig in Bezug auf Aktivitäten verwendet, die die Ausfallsicherheit, Fehlertoleranz oder Zuverlässigkeit eines IT Service erhöhen.
course corrections	Kurskorrekturen	Changes made to a plan or activity that has already started to ensure that it will meet its objectives. Course corrections are made as a result of monitoring progress.	Änderungen an einem Plan oder einer Aktivität, der bzw. die bereits gestartet wurde, um sicherzustellen, dass die zugehörigen Ziele erreicht werden können. Kurskorrekturen werden als Ergebnis eines laufenden Monitoring durchgeführt.
crisis management	Krisenmanagement	Crisis management is the process responsible for managing the wider implications of business continuity. A crisis management team is responsible for strategic issues such as managing media relations and shareholder confidence, and decides when to invoke business continuity plans.	Der Prozess, bei dem umfangreichere Auswirkungen auf die Geschäftskontinuität gemanagt werden. Ein Krisenmanagement-Team ist verantwortlich für strategische Aspekte, wie den Umgang mit den Medien und dem Vertrauen der Anteilseigner, und entscheidet, wann Business Continuity Pläne in Kraft treten sollen.
critical success factor (CSF)	Kritischer Erfolgsfaktor (Critical Success Factor, CSF)	Something that must happen if an IT service, process, plan, project or other activity is to succeed. Key performance indicators are used to measure the achievement of each critical success factor. For example, a critical success factor of 'protect IT services when making changes' could be measured by key performance indicators such as 'percentage reduction of unsuccessful changes', 'percentage reduction in changes causing incidents' etc.	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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
CSI register	CSI-Register	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument, die bzw. das zur Erfassung und dem Management von Verbesserungsmöglichkeiten über ihren gesamten Lebenszyklus genutzt wird.
culture	Kultur	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, their ideas, beliefs and practices. <i>See also</i> vision.	Ein Satz gemeinsamer Werte von einer Gruppe von Personen, einschließlich der Erwartungen an das Verhalten dieser Personen sowie Vorstellungen, Überzeugungen und Gepflogenheiten und Bräuche. <i>Siehe</i> Vision.
customer	Kunde	Someone who buys goods or services. The customer of an IT service provider is the person or group who defines and agrees the service level targets. The term is also sometimes used informally to mean user – for example, ‘This is a customer-focused organization.’	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“.
customer agreement portfolio	Kundenvereinbarungsportfolio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage service contracts or agreements between an IT service provider and its customers. Each IT service delivered to a customer should have a contract or other agreement that is listed in the customer agreement portfolio. <i>See also</i> customer-facing service; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument, die bzw. das verwendet wird, um Serviceverträge oder Vereinbarungen zwischen einem IT Service Provider und dessen Kunden zu managen. Für jeden für einen Kunden bereitgestellten IT Service sollte ein Vertrag oder eine sonstige Vereinbarung bestehen, der bzw. die im Kundenvereinbarungsportfolio aufgeführt ist. <i>Siehe</i> Kundengerichteter Service; Servicekatalog; Serviceportfolio.
customer asset	Kunden-Asset	Any resource or capability of a customer. <i>See also</i> asset.	Eine Ressource oder Fähigkeit eines Kunden. <i>Siehe</i> Asset.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
customer portfolio	Kundenportfolio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager's view of the customers who receive services from the IT service provider. See also customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument zum Erfassen aller Kunden des IT Service Providers. Das Kundenportfolio stellt die Kunden, die Services vom IT Service Provider erhalten, aus dem Blickwinkel des Business Relationship Managers dar. Siehe Kundenvereinbarungsportfolio; Servicekatalog; Serviceportfolio.
customer-facing service	Kundengerichteter Service	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is visible to the customer. These are normally services that support the customer's business processes and facilitate one or more outcomes desired by the customer. All live customer-facing services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with customer-visible information about deliverables, prices, contact points, ordering and request processes. Other information such as relationships to supporting services and other CIs will also be recorded for internal use by the IT service provider.	<i>(ITIL Service Design)</i> Ein IT Service, der für den Kunden sichtbar ist. Dies sind normalerweise Services, die die Geschäftsprozesse des Kunden unterstützen und ein oder mehrere durch den Kunden angestrebte Ergebnisse fördern. Alle Kundengerichteten Services, die im Betrieb sind, oder die, die für das Deployment zur Verfügung stehen, sind im Servicekatalog erfasst. Für den Kunden sichtbar sind hier Informationen über Ergebnisse, Preise, Kontaktpunkte, Bestell- und Abrufprozesse. Andere Informationen, wie Beziehungen zu unterstützenden Services und anderen CIs werden für den internen Gebrauch des IT Service Providers ebenfalls erfasst.
dashboard	Dashboard	<i>(ITIL Service Operation)</i> A graphical representation of overall IT service performance and availability. Dashboard images may be updated in real time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support service level management, event management and incident diagnosis.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Eine grafische Darstellung der Gesamtleistung und -verfügbarkeit von IT Services. Dashboard-Abbildungen können in Echtzeit aktualisiert und auch in Management-Berichten und Webseiten eingeschlossen werden. Dashboards können verwendet werden, um das Service Level Management, das Event Management oder eine Incident-Diagnose zu unterstützen.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A way of understanding the relationships between data, information, knowledge and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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)	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more locations in which the definitive and authorized versions of all software configuration items are securely stored. The definitive media library may also contain associated configuration items such as licences and documentation. It is a single logical storage area even if there are multiple locations. The definitive media library is controlled by service asset and configuration management and is recorded in the configuration management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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.
deliverable	Ergebnis	Something that must be provided to meet a commitment in a service level agreement or a contract. It is also used in a more informal way to mean a planned output of any process.	Element, das bereitgestellt werden muss, um eine vereinbarte Bedingung aus einem Service Level Agreement oder Vertrag einzuhalten. Der Begriff Ergebnis bezeichnet in einem informelleren Kontext auch einen geplanten Output eines Prozesses.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
demand management	Demand Management	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for understanding, anticipating and influencing customer demand for services. Demand management works with capacity management to ensure that the service provider has sufficient capacity to meet the required demand. At a strategic level, demand management can involve analysis of patterns of business activity and user profiles, while at a tactical level, it can involve the use of differential charging to encourage customers to use IT services at less busy times, or require short-term activities to respond to unexpected demand or the failure of a configuration item.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> 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	See Plan-Do-Check-Act.	<i>Siehe</i> Plan-Do-Check-Act.
dependency	Abhängigkeit	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	Die direkte oder indirekte wechselseitige Beziehung, auf die sich Prozesse oder Aktivitäten stützen.
deployment	Deployment	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, process etc. to the live environment. Deployment is part of the release and deployment management process.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
depreciation	Abschreibung	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measure of the reduction in value of an asset over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Maßnahme in Bezug auf die Wertminderung eines Asset im Laufe der Asset-Lebensdauer. Diese basiert auf der Abnutzung, dem Verbrauch oder einer anderen Minderung des nutzbaren ökonomischen Werts.
design	Design	<i>(ITIL Service Design)</i> An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. <i>See also</i> service design.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Aktivität oder ein Prozess, die bzw. der Anforderungen identifiziert und dann eine Lösung definiert, um diesen Anforderungen gerecht zu werden. <i>Siehe</i> Service Design.
design coordination	Design Coordination	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for coordinating all service design activities, processes and resources. Design coordination ensures the consistent and effective design of new or changed IT services, service management information systems, architectures, technology, processes, information and metrics.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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.
detection	Erkennung	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the expanded incident lifecycle. Detection results in the incident becoming known to the service provider. Detection can be automatic or the result of a user logging an incident.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Eine Phase im Incident-Lebenszyklus. Bei der Erkennung erfährt der Service Provider, dass ein Incident vorhanden ist. Die Erkennung kann automatisch erfolgen oder das Ergebnis einer Incident-Meldung durch einen Anwender sein.
development	Entwicklung	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for creating or modifying an IT service or application ready for subsequent release and deployment. Development is also used to mean the role or function that carries out development work. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
development environment	Entwicklungs- umgebung	<i>(ITIL Service Design)</i> An environment used to create or modify IT services or applications. Development environments are not typically subjected to the same degree of control as test or live environments. <i>See also</i> development.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Umgebung, in der IT Services oder Anwendungen erstellt oder modifiziert werden. Entwicklungsumgebungen unterstehen in der Regel nicht demselben Grad der Steuerung und Kontrolle wie Testumgebungen oder Live-Umgebungen. <i>Siehe</i> Entwicklung.
diagnosis	Diagnose	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the incident and problem lifecycles. The purpose of diagnosis is to identify a workaround for an incident or the root cause of a problem.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Eine Phase in den Incident- und Problem-Lebenszyklen. Zweck der Diagnose ist es, einen Workaround für einen Incident oder die Ursache eines Problems zu identifizieren.
diagnostic script	Diagnoseskript	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured set of questions used by service desk staff to ensure they ask the correct questions, and to help them classify, resolve and assign incidents. Diagnostic scripts may also be made available to users to help them diagnose and resolve their own incidents.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ein strukturierter Satz an Fragen, der von Service Desk Mitarbeitern eingesetzt wird, um sicherzustellen, dass die korrekten Fragen gestellt werden. Darüber hinaus bieten Diagnoseskripte eine Hilfestellung bei der Klassifizierung, Lösung und Zuweisung von Incidents. Diagnoseskripts können auch Anwendern zur Verfügung gestellt werden, um diese bei der Diagnose und Lösung ihrer eigenen Incidents zu unterstützen.
differential charging	Differenzierte Leistungs- verrechnung	A technique used to support demand management by charging different amounts for the same function of an IT service under different circumstances. For example, reduced charges outside peak times, or increased charges for users who exceed a bandwidth allocation.	Eine Technik, die das Demand Management unterstützt, indem für die selbe IT Service Funktion unter unterschiedlichen Umständen unterschiedliche Beträge verrechnet werden. Zum Beispiel durch reduzierte Preise außerhalb der Stoßzeiten oder erhöhte Abrechnungen für Anwender, die die zugewiesene Bandbreite überschreiten.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
direct cost	Direkte Kosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which can be allocated in full to a specific customer, cost centre, project etc. For example, the cost of providing non-shared servers or software licences. <i>See also</i> indirect cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Kosten für die Bereitstellung eines IT Service, die in voller Höhe einem bestimmten Kunden, einer Kostenstelle, einem Projekt etc. zugeordnet werden. Dazu gehören beispielsweise Kosten für die Bereitstellung von speziell für einen Zweck eingesetzten Servern oder Softwarelizenzen. <i>Siehe</i> Indirekte Kosten.
directory service	Directory-Service	<i>(ITIL Service Operation)</i> An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Eine Anwendung, die die Informationen zu der in einem Netzwerk verfügbaren IT-Infrastruktur und zu den zugehörigen Zugriffsrechten der Anwender managt.
document	Dokument	Information in readable form. A document may be paper or electronic – for example, a policy statement, service level agreement, incident record or diagram of a computer room layout. <i>See also</i> record.	Informationen in lesbarer Form. Ein Dokument kann in einem papierbasierten oder elektronischen Format vorliegen. Zu den Beispielen gehören Richtlinien, Service Level Agreements, Incident Records, Schaulpläne von Computerräumen etc. <i>Siehe</i> Record.
downtime	Ausfallzeit	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The time when an IT service or other configuration item is not available during its agreed service time. The availability of an IT service is often calculated from agreed service time and downtime.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Der Zeitraum, in dem ein Configuration Item oder IT Service während der vereinbarten Servicezeit nicht verfügbar ist. Die Verfügbarkeit eines IT Service wird häufig mithilfe der vereinbarten Servicezeit und der Ausfallzeit berechnet.
driver	Motivation, Antrieb	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	Element, das die Strategie, Ziele oder Anforderungen beeinflusst. Beispielsweise eine neue Gesetzgebung oder Aktionen von Wettbewerbern.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
early life support (ELS)	Early Life Support (ELS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the service lifecycle that occurs at the end of deployment and before the service is fully accepted into operation. During early life support, the service provider reviews key performance indicators, service levels and monitoring thresholds and may implement improvements to ensure that service targets can be met. The service provider may also provide additional resources for incident and problem management during this time.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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.
economies of scale	Skaleneffekt	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. <i>See also</i> economies of scope.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die Verringerung der durchschnittlichen Kosten, die durch den verstärkten Einsatz eines IT Service oder Asset erreicht wird. <i>Siehe</i> Verbundvorteil.
economies of scope	Verbundvorteil	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in cost that is allocated to an IT service by using an existing asset for an additional purpose. For example, delivering a new IT service from an existing IT infrastructure. <i>See also</i> economies of scale.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die Verringerung der einem IT Service zugeordneten Kosten, indem ein vorhandenes Asset für einen zusätzlichen Zweck eingesetzt wird. Beispiel dafür ist die Bereitstellung eines neuen IT Service aus einer vorhandenen IT-Infrastruktur. <i>Siehe</i> Skaleneffekt.
effectiveness	Effektivität	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the objectives of a process, service or activity have been achieved. An effective process or activity is one that achieves its agreed objectives. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> 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. <i>Siehe</i> KPI.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
efficiency	Effizienz	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the right amount of resource has been used to deliver a process, service or activity. An efficient process achieves its objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> 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. <i>Siehe</i> KPI.
emergency change	Notfall-Change	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that must be introduced as soon as possible – for example, to resolve a major incident or implement a security patch. The change management process will normally have a specific procedure for handling emergency changes. <i>See also</i> emergency change advisory board.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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. <i>Siehe</i> Emergency Change Advisory Board (ECAB).
emergency change advisory board (ECAB)	Emergency Change Advisory Board (ECAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subgroup of the change advisory board that makes decisions about emergency changes. Membership may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the emergency change.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is needed in order to deliver a core service. Enabling services may or may not be visible to the customer, but they are not offered to customers in their own right. <i>See also</i> enhancing service.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> Erweiternder Service.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
enhancing service	Erweiternder Service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is added to a core service to make it more attractive to the customer. Enhancing services are not essential to the delivery of a core service but are used to encourage customers to use the core services or to differentiate the service provider from its competitors. <i>See also</i> enabling service; excitement factor.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> Ermöglichender Service; Begeisterungsfaktor.
enterprise financial management	Unternehmensfinanzmanagement	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing the overall organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is sometimes referred to as the 'corporate' financial department. <i>See also</i> financial management for IT services.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die Funktion und Prozesse, die für das Management der Anforderungen an die Budgetplanung, Kostenrechnung und Leistungsverrechnung einer Organisation insgesamt verantwortlich sind. Das Unternehmensfinanzmanagement wird manchmal als Unternehmensfinanzabteilung bezeichnet. <i>Siehe</i> Financial Management for IT Services.
environment	Umgebung, Umfeld	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose – for example, live environment, test environment, build environment. Also used in the term 'physical environment' to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Umgebung bezeichnet einen Teil der IT-Infrastruktur, der für einen bestimmten Zweck eingesetzt wird. Beispiele dafür sind: Live-Umgebung, Testumgebung, Build-Umgebung. Wird auch im Begriff „physische Umgebung“ als Bezeichnung für Räumlichkeiten, Klimaanlage, Stromversorgungssystem etc. verwendet. Umfeld bezeichnet demgegenüber eher allgemein die äußeren Bedingungen mit Einfluss oder Auswirkungen auf etwas.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
error	Fehler	<i>(ITIL Service Operation)</i> A design flaw or malfunction that causes a failure of one or more IT services or other configuration items. A mistake made by a person or a faulty process that impacts a configuration item is also an error.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ein mangelhaftes Design oder eine Fehlfunktion, die zum Ausfall eines oder mehrerer Configuration Items oder IT Services führt. Bei einem Versehen einer Person oder einem gestörten Prozess mit Auswirkungen auf ein CI oder einen IT Service handelt es sich ebenfalls um einen Fehler.
escalation	Eskalation	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that obtains additional resources when these are needed to meet service level targets or customer expectations. Escalation may be needed within any IT service management process, but is most commonly associated with incident management, problem management and the management of customer complaints. There are two types of escalation: functional escalation and hierarchic escalation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Eine Aktivität, bei der zusätzliche Ressourcen eingeholt werden, wenn diese erforderlich sind, um den Service Level Zielen oder Kundenerwartungen gerecht zu werden. Eskalationen können innerhalb aller IT Service Management Prozesse erforderlich sein, werden jedoch meistens mit dem Incident Management, dem Problem Management und dem Kundenbeschwerde-Management in Verbindung gebracht. Es sind zwei Eskalationstypen definiert: funktionale Eskalation und hierarchische Eskalation.
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help organizations in their analysis and decision-making on service sourcing models and strategies. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See <i>also</i> eSourcing Capability Model for Service Providers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Framework, das Organisationen dabei unterstützt, Analysen und Entscheidungen an Service Sourcing Modellen und -Strategien auszurichten. eSCM-CL wurde von der Carnegie Mellon University in den USA entwickelt. <i>Siehe</i> eSourcing Capability Model for Service Providers.
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help IT service providers develop their IT service management capabilities from a service sourcing perspective. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See <i>also</i> eSourcing Capability Model for Client Organizations.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Framework, das IT Service Provider dabei unterstützt, ihre IT Service Management Fähigkeiten im Hinblick auf das Service Sourcing weiterzuentwickeln. eSCM-SP wurde von der Carnegie Mellon University in den USA entwickelt. <i>Siehe</i> eSourcing Capability Model for Client Organizations.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
estimation	Schätzung	The use of experience to provide an approximate value for a metric or cost. Estimation is also used in capacity and availability management as the cheapest and least accurate modelling method.	Der Einsatz von Erfahrungswerten, um einen ungefähren Wert für eine Messgröße oder Kosten zu erhalten. Schätzungen werden auch im Capacity und Availability Management als kostengünstigste und am wenigsten exakte Modelling-Methode eingesetzt.
event	Event	<i>(ITIL Service Operation)</i> A change of state that has significance for the management of an IT service or other configuration item. The term is also used to mean an alert or notification created by any IT service, configuration item or monitoring tool. Events typically require IT operations personnel to take actions, and often lead to incidents being logged.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Der Prozess, der für das Management von Events während ihres Lebenszyklus verantwortlich ist. Das Event Management ist eine der wichtigsten Aktivitäten des IT-Betriebs.
exception report	Ausnahmebericht	A document containing details of one or more key performance indicators or other important targets that have exceeded defined thresholds. Examples include service level agreement targets being missed or about to be missed, and a performance metric indicating a potential capacity problem.	Ein Dokument, das Details zu einem oder mehreren KPIs oder anderen wichtigen Zielen enthält, bei denen definierte Grenzwerte überschritten wurden. Beispiele dafür sind nicht eingehaltene oder gefährdete SLA-Ziele, oder eine Performance-Messgröße, die auf ein potenzielles Kapazitätsproblem hinweist.
excitement attribute	Begeisterungsattribut	See excitement factor.	<i>Siehe</i> Begeisterungsfaktor.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
excitement factor	Begeisterungs-faktor	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An attribute added to something to make it more attractive or more exciting to the customer. For example, a restaurant may provide a free drink with every meal. <i>See also</i> enhancing service.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Eigenschaft, die einer Sache hinzugefügt wird, um sie attraktiver oder begeisternder für die Kunden zu machen. Ein Restaurant kann beispielsweise ein Freigetränk zu jedem Essen liefern. <i>Siehe</i> Erweiternder Service.
expanded incident lifecycle	Erweiterter Incident-Lebenszyklus	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Detailed stages in the lifecycle of an incident. The stages are detection, diagnosis, repair, recovery and restoration. The expanded incident lifecycle is used to help understand all contributions to the impact of incidents and to plan for how these could be controlled or reduced.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Detaillierte Phasen im Lebenszyklus eines Incident. Die Phasen umfassen die Erkennung, Diagnose, Reparatur, Instandsetzung und die Wiederherstellung. Der erweiterte Incident-Lebenszyklus stellt alle Elemente dar, die an den Incident-Auswirkungen beteiligt sind, und veranschaulicht die Pläne zur Steuerung oder Reduzierung dieser Auswirkungen.
external customer	Externer Kunde	A customer who works for a different business from the IT service provider. <i>See also</i> external service provider; internal customer.	Ein Kunde, der für ein anderes Business als der IT Service Provider tätig ist. <i>Siehe</i> Externer Service Provider; Interner Kunde.
external metric	Externe Messgröße	A metric that is used to measure the delivery of IT service to a customer. External metrics are usually defined in service level agreements and reported to customers. <i>See also</i> internal metric.	Eine Messgröße für die Bereitstellung von IT Services für einen Kunden. Externe Messgrößen werden in der Regel in SLAs definiert und dem Kunden berichtet. <i>Siehe</i> Interne Messgröße.
external service provider	Externer Service Provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of a different organization from its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> outsourcing; Type III service provider.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> Outsourcing; Typ III Service Provider.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
facilities management	Facilities Management	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing the physical environment where the IT infrastructure is located. Facilities management includes all aspects of managing the physical environment – for example, power and cooling, building access management, and environmental monitoring.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.
failure	Ausfall	<i>(ITIL Service Operation)</i> Loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output. The term may be used when referring to IT services, processes, activities, configuration items etc. A failure often causes an incident.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Verlust der Fähigkeiten, den Betrieb gemäß der Spezifikationen aufrechtzuerhalten oder den erforderlichen Output zu liefern. Der Begriff „Ausfall“ kann in Bezug auf IT Services, Prozesse, Aktivitäten, Configuration Items etc. verwendet werden. Ein Ausfall führt häufig zu einem Incident.
fast recovery	Schnelle Wiederherstellung	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Fast recovery normally uses a dedicated fixed facility with computer systems and software configured ready to run the IT services. Fast recovery typically takes up to 24 hours but may be quicker if there is no need to restore data from backups.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Wiederherstellungsoption, die auch als „Hot Standby“ bezeichnet wird. Bei der schnellen Wiederherstellung wird üblicherweise eine bestimmte feste Anlage mit Computersystemen und Software eingesetzt, die so konfiguriert sind, dass sie zur Ausführung der IT Services bereitstehen. Eine schnelle Wiederherstellung kann bis zu 24 Stunden in Anspruch nehmen, etwa wenn Daten aus Backups wiederhergestellt werden müssen.
fault	Defekt	See error.	Siehe Fehler.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
fault tolerance	Fehlertoleranz	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to continue to operate correctly after failure of a component part. See also countermeasure; resilience.	<i>(ITIL Service Design)</i> Die Fähigkeit eines IT Service oder Configuration Item, nach einem Ausfall einer Komponente den Betrieb korrekt aufrechtzuerhalten. Siehe Ausfallsicherheit; Gegenmaßnahme.
fault tree analysis (FTA)	Fault Tree Analysis (Fehlerbaum-analyse, FTA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that can be used to determine a chain of events that has caused an incident, or may cause an incident in the future. Fault tree analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Eine Technik, die zur Ermittlung einer Kette von Ereignissen eingesetzt werden kann, die zu einem Incident geführt hat oder zu einem Incident in der Zukunft führen könnte. Die Fault Tree Analysis bildet eine Kette von Ereignissen anhand einer Boole'schen Notation in einem Diagramm ab.
financial management	Finanzmanagement	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term used to describe the function and processes responsible for managing an organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the overall organization. Financial management for IT services is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the IT service provider.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein generischer Begriff zur Beschreibung der Funktion und Prozesse, die verantwortlich für das Management der Anforderungen an die Budgetplanung, Kostenrechnung und Leistungsverrechnung einer Organisation sind. Unternehmensfinanzmanagement ist der spezifische Begriff zur Beschreibung der Funktion und Prozesse aus der Perspektive der Gesamtorganisation. Financial Management for IT Services ist der spezifische Begriff zur Beschreibung der Funktion und Prozesse aus der Perspektive des IT Service Providers.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
financial management for IT services	Financial Management for IT Services	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing an IT service provider's budgeting, accounting and charging requirements. Financial management for IT services secures an appropriate level of funding to design, develop and deliver services that meet the strategy of the organization in a cost-effective manner. <i>See also</i> enterprise financial management.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> Unternehmensfinanzmanagement.
financial year	Geschäftsjahr	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An accounting period covering 12 consecutive months. A financial year may start on any date (for example, 1 April to 31 March).	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Rechnungsperiode, die zwölf aufeinanderfolgende Monate abdeckt. Ein Geschäftsjahr kann an jedem Datum beginnen (z. B. 1. April bis 31. März).
first-line support	First-Level Support	<i>(ITIL Service Operation)</i> The first level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources. <i>See also</i> escalation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Die erste Ebene in einer Hierarchie von Support-Gruppen, die an der Lösung von Incidents beteiligt sind. Mit jeder Ebene sind mehr Know-how und Fertigkeiten von Experten vorhanden bzw. mehr Zeit oder andere Ressourcen verfügbar. <i>Siehe</i> Eskalation.
fishbone diagram	Fischgräten-diagramm	See Ishikawa diagram.	<i>Siehe</i> Ishikawa-Diagramm.
fit for purpose	Zweckmäßig	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of utility. Fit for purpose is also used informally to describe a process, configuration item, IT service etc. that is capable of meeting its objectives or service levels. Being fit for purpose requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
fit for use	Einsatzfähig	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of warranty. Being fit for use requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die Fähigkeit, ein vereinbartes Maß an Warranty zu liefern. Einsatzfähigkeit benötigt geeignetes Design, geeignete Einführung, Steuerung und Wartung.
fixed asset	Anlagegut	<i>(ITIL Service Transition)</i> A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). <i>See also</i> service asset; configuration item.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Ein greifbares Business-Asset mit einer langfristigen Nutzungsdauer (z. B. ein Gebäude, ein Grundstück, ein Server oder eine Softwarelizenz). <i>Siehe</i> Service-Asset; Configuration Item.
fixed asset management	Verwaltung des Anlagevermögens	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the value and ownership of fixed assets throughout their lifecycle. Fixed asset management maintains the asset register and is usually carried out by the overall business, rather than by the IT organization. Fixed asset management is sometimes called financial asset management and is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Der Prozess, der für die Verfolgung und das Berichten der Werte und Besitzverhältnisse von Anlagegütern während ihres gesamten Lebenszyklus verantwortlich ist. Die Verwaltung des Anlagevermögens pflegt das Asset-Register und wird normalerweise eher durch das Business als durch die IT-Organisation durchgeführt. Die Verwaltung des Anlagevermögens wird in den ITIL-Kernpublikationen nicht im Detail beschrieben.
fixed cost	Fixkosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. <i>See also</i> variable cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Kosten, die beim Einsatz eines IT Service nicht variieren. Beispielsweise die Kosten der Server-Hardware. <i>Siehe</i> Variable Kosten.
fixed facility	Feste Anlage	<i>(ITIL Service Design)</i> A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. <i>See also</i> portable facility; recovery option.	<i>(ITIL Service Design)</i> Ein feststehendes Gebäude, das im Bedarfsfall für einen IT Service Continuity Plan verfügbar ist. <i>Siehe</i> Bewegliche Anlage; Wiederherstellungsoption.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
follow the sun	Follow the Sun (Weltweit reibungslose Abwicklung)	(<i>ITIL Service Operation</i>) A methodology for using service desks and support groups around the world to provide seamless 24/7 service. Calls, incidents, problems and service requests are passed between groups in different time zones.	(<i>ITIL Service Operation</i>) 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	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	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.
function	Funktion	A team or group of people and the tools or other resources they use to carry out one or more processes or activities – for example, the service desk. The term also has two other meanings: • An intended purpose of a configuration item, person, team, process or IT service. For example, one function of an email service may be to store and forward outgoing mails, while the function of a business process may be to despatch goods to customers. • To perform the intended purpose correctly, as in ‘The computer is functioning.’	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“).

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
functional escalation	Funktionale Eskalation	<i>(ITIL Service Operation)</i> Transferring an incident, problem or change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an escalation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Weiterleiten eines Incident, Problems oder Change an ein technisches Team mit einem erweiterten Erfahrungsschatz, das Unterstützung bei einer Eskalation bieten soll.
gap analysis	Gap-Analyse (Lückenanalyse)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An activity that compares two sets of data and identifies the differences. Gap analysis is commonly used to compare a set of requirements with actual delivery. See <i>also</i> benchmarking.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Eine Aktivität, bei der zwei Datengruppen miteinander verglichen und die Unterschiede identifiziert werden. Die Gap-Analyse wird verbreitet genutzt, um einen Satz an Anforderungen mit dem Ist-Ergebnis zu vergleichen. <i>Siehe</i> Benchmarking.
governance	Governance	Ensures that policies and strategy are actually implemented, and that required processes are correctly followed. Governance includes defining roles and responsibilities, measuring and reporting, and taking actions to resolve any issues identified.	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.
gradual recovery	Allmähliche Wiederherstellung	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as cold standby. Gradual recovery typically uses a portable or fixed facility that has environmental support and network cabling, but no computer systems. The hardware and software are installed as part of the IT service continuity plan. Gradual recovery typically takes more than three days, and may take significantly longer.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Wiederherstellungsoption, die auch als „Cold Standby“ bezeichnet wird. Bei der allmählichen Wiederherstellung werden in der Regel bewegliche oder feste Anlagen eingesetzt, die über eine Umgebungsunterstützung und Netzwerkkonnektivität, allerdings über keine Computersysteme verfügen. Die Installation der Hardware und Software erfolgt im Rahmen des IT Service Continuity Plans. Die allmähliche Wiederherstellung benötigt typischerweise mehr als drei Tage, kann jedoch erheblich länger dauern.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
guideline	Leitlinie	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. <i>See also</i> standard.	Ein Dokument, das die Best Practice beschreibt, die Empfehlungen für auszuführende Aktionen gibt. In der Regel besteht keine zwingende Konformität mit einer Leitlinie. <i>Siehe</i> Standard.
hierarchic escalation	Hierarchische Eskalation	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informieren oder Einbeziehen höherer Management-Ebenen zur Unterstützung bei einer Eskalation.
high availability	Hochverfügbarkeit	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design that minimizes or hides the effects of configuration item failure from the users of an IT service. High availability solutions are designed to achieve an agreed level of availability and make use of techniques such as fault tolerance, resilience and fast recovery to reduce the number and impact of incidents.	<i>(ITIL Service Design)</i> Ein Ansatz oder ein Design, bei dem die Folgen eines Configuration Item Ausfalls auf die Anwender eines IT Services minimiert werden oder nicht mehr relevant sind. Hochverfügbarkeitslösungen sind so konzipiert, dass ein vereinbarter Verfügbarkeits-Level erreicht wird, und verwenden Techniken wie Fehlertoleranz, Ausfallsicherheit und schnelle Wiederherstellung, um die Anzahl und Auswirkungen von Incidents zu reduzieren.
hot standby	Hot Standby	See fast recovery; immediate recovery.	<i>Siehe</i> schnelle Wiederherstellung; sofortige Wiederherstellung.
identity	Identität	<i>(ITIL Service Operation)</i> A unique name that is used to identify a user, person or role. The identity is used to grant rights to that user, person or role. Example identities might be the username SmithJ or the role 'change manager'.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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 Benutzername „SchneiderJ“ oder die Rolle „Change Manager“.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
immediate recovery	Sofortige Wiederherstellung	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Provision is made to recover the IT service with no significant loss of service to the customer. Immediate recovery typically uses mirroring, load balancing and split-site technologies.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Wiederherstellungsoption, die auch als „Hot Standby“ bezeichnet wird. Dabei erfolgt die Wiederherstellung des IT Service ohne eine signifikante Beeinträchtigung des Services für den Kunden. Für eine sofortige Wiederherstellung werden häufig Spiegelungs-, Lastausgleichs- und Split-Site-Technologien eingesetzt.
impact	Auswirkung	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A measure of the effect of an incident, problem or change on business processes. Impact is often based on how service levels will be affected. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> 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	<i>(ITIL Service Operation)</i> An unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT service. Failure of a configuration item that has not yet affected service is also an incident – for example, failure of one disk from a mirror set.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all incidents. Incident management ensures that normal service operation is restored as quickly as possible and the business impact is minimized.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
incident record	Incident Record	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ein Record, der die Details zu einem Incident enthält. Jeder Incident Record dokumentiert den Lebenszyklus eines einzelnen Incident.
indirect cost	Indirekte Kosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which cannot be allocated in full to a specific customer – for example, the cost of providing shared servers or software licences. Also known as overhead. <i>See also</i> direct cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Kosten für die Bereitstellung eines IT Service, die nicht in voller Höhe einem bestimmten Kunden zugeordnet werden können. Dazu können beispielsweise Kosten für die Bereitstellung gemeinsam genutzter Server oder Softwarelizenzen gehören. Auch als Gemeinkosten bezeichnet. <i>Siehe</i> Direkte Kosten.
information security management (ISM)	Information Security Management (ISM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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. <i>Siehe</i> Security Management Information System.
information security management system (ISMS)	Information Security Management System (ISMS)	<i>(ITIL Service Design)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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. <i>Siehe</i> Security Management Information System.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
information security policy	Information Security Policy (Richtlinie zur Informationssicherheit)	(<i>ITIL Service Design</i>) The policy that governs the organization's approach to information security management.	(<i>ITIL Service Design</i>) Die Richtlinie, die den Ansatz der Organisation für das Information Security Management steuert.
information system	Informationssystem	See management information system.	<i>Siehe</i> Management-Informationssystem.
information technology (IT)	Informationstechnologie (IT)	The use of technology for the storage, communication or processing of information. The technology typically includes computers, telecommunications, applications and other software. The information may include business data, voice, images, video etc. Information technology is often used to support business processes through IT services.	Der Einsatz der Technologie zum Speichern, zur Kommunikation und zur Verarbeitung von Informationen. Die Technologie schließt in der Regel Computer, Telekommunikationseinrichtungen, Anwendungen und andere Software ein. Die Informationen können allgemeine Geschäftsdaten, Sprachdaten, Abbildungen, Videos etc. umfassen. Die Informationstechnologie wird häufig eingesetzt, um Geschäftsprozesse durch IT Services zu unterstützen.
infrastructure service	Infrastrukturservice	A type of supporting service that provides hardware, network or other data centre components. The term is also used as a synonym for supporting service.	Ein Typ von unterstützendem Service, der Hardware-, Netzwerk- oder andere Rechenzentrumskomponenten liefert. Der Begriff wird auch als Synonym für "Unterstützender Service" genutzt.
insourcing	Insourcing (Interne Vergabe)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Using an internal service provider to manage IT services. The term insourcing is also used to describe the act of transferring the provision of an IT service from an external service provider to an internal service provider. <i>See also</i> service sourcing.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) 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. <i>Siehe</i> Service Sourcing.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
integrity	Integrität	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that ensures data and configuration items are modified only by authorized personnel and activities. Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware failure, environmental events, and human intervention.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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.
interactive voice response (IVR)	Interaktive Spracherkennung (Interactive Voice Response, IVR)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A form of automatic call distribution that accepts user input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming calls.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Eine Form der Automatic Call Distribution, die Eingaben vom Anwender wie einen Tastendruck oder gesprochene Befehle akzeptiert, um das korrekte Ziel für eingehende Anrufe zu identifizieren.
intermediate recovery	Zügige Wiederherstellung	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as warm standby. Intermediate recovery usually uses a shared portable or fixed facility that has computer systems and network components. The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT service continuity plan. Typical recovery times for intermediate recovery are one to three days.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Wiederherstellungsoption, die auch als „Warm Standby“ bezeichnet wird. Bei der zügigen Wiederherstellung werden in der Regel bewegliche oder feste Anlagen eingesetzt, die über Computersysteme und Netzwerkkomponenten verfügen. Im Rahmen des IT Service Continuity Plans müssen die Hardware und Software konfiguriert und Daten wiederhergestellt werden. Die zügige Wiederherstellung benötigt typischerweise eine Wiederherstellungszeit von einem bis zu drei Tagen.
internal customer	Interner Kunde	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	Ein Kunde, der für dasselbe Business wie der IT Service Provider tätig ist. <i>Siehe</i> Externer Kunde; Interner Service Provider.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
internal metric	Interne Messgröße	A metric that is used within the IT service provider to monitor the efficiency, effectiveness or cost effectiveness of the IT service provider's internal processes. Internal metrics are not normally reported to the customer of the IT service. <i>See also</i> external metric.	Eine Messgröße, die vom IT Service Provider eingesetzt wird, um die Effizienz, Effektivität oder Wirtschaftlichkeit der internen Prozesse des IT Service Providers zu überwachen. Interne Messgrößen werden in der Regel nicht an den Kunden des IT Service berichtet. <i>Siehe</i> Externe Messgröße.
internal rate of return (IRR)	Interne Zinsfuß-Methode (Internal Rate of Return, IRR)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger internal rate of return indicates a better investment. <i>See also</i> net present value; return on investment.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Technik zur Unterstützung von Entscheidungen zu Investitionsausgaben. Die Interne Zinsfuß-Methode errechnet eine Zahl, mit der zwei oder mehr alternative Investitionen verglichen werden können. Ein größerer IRR steht für eine bessere Investition. <i>Siehe</i> Barwert-Methode; Return on Investment.
internal service provider	Interner Service Provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of the same organization as its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> Insourcing; Typ I Service Provider; Typ II Service Provider.
International Organization for Standardization (ISO)	International Organization for Standardization (ISO)	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of standards. ISO is a non-governmental organization that is a network of the national standards institutes of 156 countries. <i>See</i> www.iso.org for further information about ISO.	Die International Organization for Standardization (ISO) ist der weltweit größte Entwickler von Standards. Die ISO ist eine regierungsunabhängige Organisation, die aus einem Netzwerk nationaler Standardisierungsinstitute aus 156 Ländern besteht. Weitere Informationen zu ISO finden Sie unter www.iso.org .
International Standards Organization	Internationale Standardisierungsorganisation	<i>See</i> International Organization for Standardization.	<i>Siehe</i> International Organization for Standardization (ISO).

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
internet service provider (ISP)	Internet Service Provider (ISP)	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	Ein externer Service Provider, der einen Zugriff auf das Internet bereitstellt. Die meisten ISPs bieten auch andere IT Services wie Web-Hosting an.
invocation	Auslösen	<i>(ITIL Service Design)</i> Initiation of the steps defined in a plan – for example, initiating the IT service continuity plan for one or more IT services.	<i>(ITIL Service Design)</i> Initiierung der Schritte, die in einem Plan definiert sind. Beispielsweise das Initiieren des IT Service Continuity Plans für einen oder mehrere IT Services.
Ishikawa diagram	Ishikawa-Diagramm	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to identify all the possible causes of a problem. Originally devised by Kaoru Ishikawa, the output of this technique is a diagram that looks like a fishbone.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> Eine Technik, die ein Team dabei unterstützt, alle möglichen Ursachen eines Problems zu identifizieren. Die ursprünglich von Kaoru Ishikawa konzipierte Technik liefert Ergebnisse in einem Diagramm, das optisch an eine Fischgräte erinnert.
ISO 9000	ISO 9000	A generic term that refers to a number of international standards and guidelines for quality management systems. See www.iso.org for more information. See <i>also</i> International Organization for Standardization.	Ein allgemeiner Begriff, der sich auf eine Reihe von internationalen Standards und Leitlinien für Quality Management Systeme bezieht. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.iso.org . <i>Siehe</i> International Organization for Standardization.
ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See <i>also</i> ISO 9000; standard.	Ein internationaler Standard für Quality Management Systeme. <i>Siehe</i> ISO 9000; Standard.
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	Ein internationaler Standard für das IT Service Management.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. <i>See also</i> standard.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Eine internationale Spezifikation für das Information Security Management. Der zugehörige Code of Practice lautet ISO/IEC 27002. <i>Siehe</i> Standard.
ISO/IEC 27002	ISO/IEC 27002	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. <i>See also</i> standard.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Ein internationaler Code of Practice für das Information Security Management. Die zugehörige Spezifikation lautet ISO/IEC 27001. <i>Siehe</i> Standard.
IT accounting	IT-Kostenrechnung	See accounting.	<i>Siehe</i> Kostenrechnung.
IT infrastructure	IT-Infrastruktur	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to develop, test, deliver, monitor, control or support applications and IT services. The term includes all of the information technology but not the associated people, processes and documentation.	Die Gesamtheit der Hardware, Software, Netzwerke, Anlagen etc. die für Entwicklung, Tests, Bereitstellung, Monitoring, Steuerung oder Support von Anwendungen und IT Services erforderlich sind. Der Begriff „IT-Infrastruktur“ umfasst die gesamte Informationstechnologie, nicht jedoch die zugehörigen Mitarbeiter, Prozesse und Dokumentationen.
IT operations	IT-Betrieb	<i>(ITIL Service Operation)</i> Activities carried out by IT operations control, including console management/operations bridge, job scheduling, backup and restore, and print and output management. IT operations is also used as a synonym for service operation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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).

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
IT operations control	IT Operations Control (Steuerung des IT-Betriebs)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. <i>See also</i> operations bridge.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function within an IT service provider that performs the daily activities needed to manage IT services and the supporting IT infrastructure. IT operations management includes IT operations control and facilities management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	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. <i>Siehe</i> Core Service; Ermöglicher Service; Erweiternder Service; Service; Service Package.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
IT service continuity management (ITSCM)	IT Service Continuity Management (ITSCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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 continuity plan	IT Service Continuity Plan	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to recover one or more IT services. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. The IT service continuity plan should be part of a business continuity plan.	<i>(ITIL Service Design)</i> Ein Plan, der die erforderlichen Schritte für eine Wiederherstellung eines oder mehrerer IT Services definiert. Der Plan identifiziert darüber hinaus die Bedingungen für das Auslösen des Plans, die darin zu berücksichtigenden Personen, Kommunikationsaspekte etc. IT Service Continuity Pläne sollten Teil eines Business Continuity Plans sein.
IT service management (ITSM)	IT Service Management (ITSM)	The implementation and management of quality IT services that meet the needs of the business. IT service management is performed by IT service providers through an appropriate mix of people, process and information technology. See also service management.	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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
IT Service Management Forum (itSMF)	IT Service Management Forum (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. See www.itsmf.com for more information.	Beim IT Service Management Forum handelt es sich um eine unabhängige Organisation, die sich der Förderung und Verbreitung eines professionellen Ansatzes für das IT Service Management widmet. Das itSMF ist eine nicht gewinnorientierte Mitgliederorganisation mit Vertretern aus zahlreichen Ländern weltweit (itSMF Verbände). Das itSMF und seine Mitglieder unterstützen die Entwicklung von ITIL sowie der zugehörigen IT Service Management Standards. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.itsmf.com .
IT service provider	IT Service Provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to internal or external customers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Service Provider, der IT Services für interne Kunden oder externe Kunden bereitstellt.
IT steering group (ISG)	IT Steering Group (ISG)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A formal group that is responsible for ensuring that business and IT service provider strategies and plans are closely aligned. An IT steering group includes senior representatives from the business and the IT service provider. Also known as IT strategy group or IT steering committee.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Eine formale Gruppe, die sicherstellen soll, dass die Strategien und Pläne von Business und IT Service Provider eng aufeinander abgestimmt sind. Zu einer IT Steering Group gehören Vertreter des oberen Managements aus dem Business und dem IT Service Provider. Die IT Steering Group ist auch als IT Strategy Group oder IT Steering Committee bekannt.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
ITIL®	ITIL®	A set of best-practice publications for IT service management. Owned by the Cabinet Office (part of HM Government), ITIL gives guidance on the provision of quality IT services and the processes, functions and other capabilities needed to support them. The ITIL framework is based on a service lifecycle and consists of five lifecycle stages (service strategy, service design, service transition, service operation and continual service improvement), each of which has its own supporting publication. There is also a set of complementary ITIL publications providing guidance specific to industry sectors, organization types, operating models and technology architectures. See www.itil-officialsite.com for more information.	Eine Reihe von Best Practice Publikationen für IT Service Management. ITIL ist Eigentum des Cabinet Office (Teil der Britischen Regierung, HM Government). ITIL liefert Leitlinien für die Bereitstellung hochwertiger IT Services und zu den Prozessen, Funktionen und anderen Fähigkeiten, die für ihre Unterstützung erforderlich sind. Das ITIL-Framework basiert auf einem Servicelebenszyklus und besteht aus fünf Phasen (Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement). Zu jeder Phase gibt es eine eigene Publikation. Darüber hinaus gibt es eine Reihe ergänzender ITIL-Publikationen, die Leitlinien zu spezifischen Branchen, Organisationstypen, Betriebsmodellen und Technologiearchitekturen bieten. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.itil-officialsite.com .
job description	Tätigkeitsbeschreibung	A document that defines the roles, responsibilities, skills and knowledge required by a particular person. One job description can include multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by one person.	Ein Dokument, das die für eine einzelne Person erforderlichen Rollen, Verantwortlichkeiten, Fähigkeiten und das Wissen beschreibt. Eine Tätigkeitsbeschreibung kann mehrere Rollen beinhalten. Beispielsweise die Rolle des Configuration Managers und Change Managers kann von ein und derselben Person besetzt werden.
job scheduling	Job Scheduling (Auftragsplanung)	(<i>ITIL Service Operation</i>) Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT service. Job scheduling is carried out by IT operations management, and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	(<i>ITIL Service Operation</i>) Planung und Management der Ausführung von Software-Aufgaben, die als Teil eines IT Service erforderlich sind. Das Job Scheduling wird vom IT Operations Management durchgeführt und häufig mithilfe von Software-Tools automatisiert, die Batch-Verarbeitungs- oder Online-Aufgaben zu bestimmten Zeiten pro Tag, pro Woche, pro Monat oder pro Jahr ausführen.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
Kano model	Kano-Modell	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model developed by Noriaki Kano that is used to help understand customer preferences. The Kano model considers attributes of an IT service grouped into areas such as basic factors, excitement factors, performance factors etc.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein von Noriaki Kano entwickeltes Modell als Hilfestellung zum Verständnis der Kundenpräferenzen. Das Kano-Modell betrachtet die Attribute eines IT Service, die in bestimmte Bereiche gruppiert werden, wie Basisfaktoren, Begeisterungsmerkmale, Leistungsfaktoren etc.
Kepner and Tregoe analysis	Kepner-Tregoe-Analyse	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured approach to problem solving. The problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified, the most probable cause is tested, and the true cause is verified.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ein strukturierter Ansatz zur Lösung von Problemen. Das Problem wird hinsichtlich der Aspekte „Was“, „Wo“, „Wann“ und „Ausmaß“ analysiert. Dabei werden mögliche Ursachen identifiziert. Die wahrscheinlichste Ursache wird getestet, um die tatsächliche Ursache zu ermitteln.
key performance indicator (KPI)	Key Performance Indicator (KPI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A metric that is used to help manage an IT service, process, plan, project or other activity. Key performance indicators are used to measure the achievement of critical success factors. Many metrics may be measured, but only the most important of these are defined as key performance indicators and used to actively manage and report on the process, IT service or activity. They should be selected to ensure that efficiency, effectiveness and cost effectiveness are all managed.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> 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 base	Knowledge Base (Wissensdatenbank)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine logische Datenbank, die Daten und Informationen enthält, welche vom Service Knowledge Management System genutzt werden.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
knowledge management	Knowledge Management	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for sharing perspectives, ideas, experience and information, and for ensuring that these are available in the right place and at the right time. The knowledge management process enables informed decisions, and improves efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See <i>also</i> Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom; service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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. <i>Siehe</i> Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom; Service Knowledge Management System.
known error	Known Error	<i>(ITIL Service Operation)</i> A problem that has a documented root cause and a workaround. Known errors are created and managed throughout their lifecycle by problem management. Known errors may also be identified by development or suppliers.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A database containing all known error records. This database is created by problem management and used by incident and problem management. The known error database may be part of the configuration management system, or may be stored elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
known error record	Known Error Record	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a known error. Each known error record documents the lifecycle of a known error, including the status, root cause and workaround. In some implementations, a known error is documented using additional fields in a problem record.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ein Record, der die Details zu einem Known Error enthält. Jeder Record eines Known Error dokumentiert den Lebenszyklus eines Known Error, einschließlich des Status, der Ursache und des Workaround. In einigen Implementierungen wird ein Known Error unter Verwendung zusätzlicher Felder in einem Problem Record dokumentiert.
lifecycle	Lebenszyklus	The various stages in the life of an IT service, configuration item, incident, problem, change etc. The lifecycle defines the categories for status and the status transitions that are permitted. For example: • The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimize • The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration • The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc.	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)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A core service or service package that has multiple service options. A line of service is managed by a service owner and each service option is designed to support a particular market segment.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
live	Live	<i>(ITIL Service Transition)</i> Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Bezieht sich auf einen IT Service oder ein Configuration Item, der bzw. das eingesetzt ist, um einen Service für einen Kunden bereitzustellen.
live environment	Live-Umgebung	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine gesteuerte Umgebung mit Live Configuration Items, die eingesetzt werden, um IT Services für Kunden bereitzustellen.
maintainability	Wartbarkeit (Maintainability)	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of how quickly and effectively an IT service or other configuration item can be restored to normal working after a failure. Maintainability is often measured and reported as MTRS. Maintainability is also used in the context of software or IT service development to mean ability to be changed or repaired easily.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Die höchste Kategorie eines Incident in Bezug auf die Auswirkung. Major Incidents führen zu einer erheblichen Unterbrechung für das Business.
manageability	Handhabbarkeit	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	Ein informelles Maß dafür, wie leicht und effektiv ein IT Service oder eine andere Komponente gemanagt werden kann.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
management information	Management-Informationen	Information that is used to support decision making by managers. Management information is often generated automatically by tools supporting the various IT service management processes. Management information often includes the values of key performance indicators, such as 'percentage of changes leading to incidents' or 'first-time fix rate'.	Informationen, die zur Unterstützung der Entscheidungsfindung von Managern eingesetzt werden. Management-Informationen werden häufig automatisch von Tools generiert, die die verschiedenen IT Service Management Prozesse unterstützen. Management-Informationen beinhalten häufig die Werte von KPIs wie „Prozentsatz von Changes, die zu Incidents führen“ oder „Erstbehebungsrate“.
management information system (MIS)	Management-Informationssystem	(<i>ITIL Service Design</i>) A set of tools, data and information that is used to support a process or function. Examples include the availability management information system and the supplier and contract management information system. See also service knowledge management system.	(<i>ITIL Service Design</i>) Eine Kombination von Tools, Daten und Informationen, die zur Unterstützung eines Prozesses oder einer Funktion genutzt werden. Beispiele sind das Availability Management Information System und das Supplier and Contract Management Information System. Siehe Service Knowledge Management System.
Management of Risk (M_o_R®)	Management of Risk (M_o_R®)	M_o_R includes all the activities required to identify and control the exposure to risk, which may have an impact on the achievement of an organization's business objectives. See www.mor-officialsite.com for more details.	M_o_R beinhaltet sämtliche Aktivitäten, die erforderlich sind, um potenzielle Risiken zu identifizieren und zu steuern, die sich auf die Erreichung der Geschäftsziele einer Organisation auswirken können. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.mor-officialsite.com .
management system	Management-System	The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization or part of an organization can achieve its objectives. This term is also used with a smaller scope to support a specific process or activity – for example, an event management system or risk management system. See also system.	Das Framework mit Richtlinien, Prozessen, Funktionen, Standards, Leitlinien und Hilfsmitteln und Tools, welches sicherstellt, dass eine Organisation oder Teile einer Organisation ihre Ziele erreichen kann. Der Begriff wird auch mit kleinerem Umfang für die Unterstützung eines bestimmten Prozesses oder einer bestimmten Aktivität genutzt, beispielsweise ein Event Management System oder ein Risikomanagementsystem. Siehe System.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
manual workaround	Manueller Workaround	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A workaround that requires manual intervention. Manual workaround is also used as the name of a recovery option in which the business process operates without the use of IT services. This is a temporary measure and is usually combined with another recovery option.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Ein Workaround, der ein manuelles Eingreifen erfordert. Ein manueller Workaround wird als Bezeichnung für eine Wiederherstellungsoption verwendet, in der der Geschäftsprozess ohne den Einsatz von IT Services betrieben wird. Stellt eine temporäre Maßnahme dar und wird in der Regel mit einer anderen Wiederherstellungsoption kombiniert.
marginal cost	Grenzkosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The increase or decrease in the cost of producing one more, or one less, unit of output – for example, the cost of supporting an additional user.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die Steigerung oder Verminderung der Kosten wenn eine zusätzliche Einheit oder eine Einheit weniger produziert wird, beispielsweise die Kosten, um einen weiteren Anwender zu unterstützen.
market space	Marktraum	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Opportunities that an IT service provider could exploit to meet the business needs of customers. Market spaces identify the possible IT services that an IT service provider may wish to consider delivering.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Möglichkeiten, die ein IT Service Provider nutzen könnte, um den Geschäftsanforderungen der Kunden gerecht zu werden. Markträume identifizieren die möglichen IT Services, deren Bereitstellung sich der IT Service Provider vorstellen könnte.
maturity	Reife	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of a process, function, organization etc. The most mature processes and functions are formally aligned to business objectives and strategy, and are supported by a framework for continual improvement.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Ein Maß für die Zuverlässigkeit, Effizienz und Effektivität eines Prozesses, einer Funktion, einer Organisation etc. Die ausgereiftesten Prozesse und Funktionen sind förmlich mit den Geschäftszielen und -strategien abgestimmt und werden von einem Framework für kontinuierliche Verbesserungen unterstützt.
maturity level	Reifegrad	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	Eine bestimmte Ebene im Reife-Modell, wie die Capability Maturity Model Integration von der Carnegie Mellon University in den USA.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
mean time between failures (MTBF)	Mean Time Between Failures (Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen, MTBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric for measuring and reporting reliability. MTBF is the average time that an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. This is measured from when the configuration item starts working, until it next fails.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric used for measuring and reporting reliability. It is the mean time from when a system or IT service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF plus MTRS.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Messgröße, die für die Messung und Berichte in Bezug auf die Zuverlässigkeit eingesetzt wird. Die MTBSI ist die durchschnittliche Zeit zwischen einem Ausfall eines Systems oder IT Service bis zum nächsten Ausfall. MTBSI entspricht MTBF + MTRS.
mean time to repair (MTTR)	Mean Time To Repair (Durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur, MTTR)	The average time taken to repair an IT service or other configuration item after a failure. MTTR is measured from when the configuration item fails until it is repaired. MTTR does not include the time required to recover or restore. It is sometimes incorrectly used instead of mean time to restore service.	Die durchschnittliche Zeit, die für die Reparatur eines Configuration Item oder IT Service nach einem Ausfall benötigt wird. Die MTTR wird ab dem Zeitpunkt des Ausfalls des CI oder IT Service bis zur Fertigstellung der Reparatur gemessen. Die MTTR umfasst nicht die Zeit, die zur Instandsetzung oder Wiederherstellung selbst erforderlich ist. Die MTTR wird manchmal fälschlicherweise anstelle von Mean Time to Restore Service verwendet.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
mean time to restore service (MTRS)	Mean Time to Restore Service (Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung des Service, MTRS)	The average time taken to restore an IT service or other configuration item after a failure. MTRS is measured from when the configuration item fails until it is fully restored and delivering its normal functionality. <i>See also</i> maintainability; mean time to repair.	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. <i>Siehe</i> Wartbarkeit; Mean Time to Repair.
metric	Messgröße	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. <i>See also</i> key performance indicator.	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) Ein Merkmal, das gemessen und berichtet wird, um das Management eines Prozesses, eines IT Service oder einer Aktivität zu unterstützen. <i>Siehe</i> KPI.
middleware	Middleware	(<i>ITIL Service Design</i>) Software that connects two or more software components or applications. Middleware is usually purchased from a supplier, rather than developed within the IT service provider. <i>See also</i> commercial off the shelf.	(<i>ITIL Service Design</i>) Software, die zwei oder mehr Komponenten aus Software-Elementen oder Anwendungen verbindet. Middleware wird häufiger von einem Supplier erworben als vom IT Service Provider entwickelt. <i>Siehe</i> Commercial off the Shelf.
mission	Mission	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done. <i>See also</i> vision.	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. <i>Siehe</i> Vision.
model	Modell	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Eine Darstellung eines Systems, Prozesses, IT Service, Configuration Item etc., die ein einfacheres Verständnis oder Prognosen zu zukünftigem Verhalten unterstützen soll.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
modelling	Modelling (Modellierung)	A technique that is used to predict the future behaviour of a system, process, IT service, configuration item etc. Modelling is commonly used in financial management, capacity management and availability management.	Eine Technik, die zur Prognostizierung von zukünftigem Verhalten eines Systems, Prozesses, IT Service, Configuration Item etc. verwendet wird. Das Modelling wird häufig im Financial Management, Capacity Management und Availability Management eingesetzt.
monitor control loop	Monitor Control Loop (Überwachungs-/Steuerungs-kreislauf)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring the output of a task, process, IT service or other configuration item; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Das Monitoring des Ergebnisses einer Aufgabe, eines Prozesses, eines IT Service oder eines Configuration Item. Dieses Ergebnis wird dann mit einem vordefinierten Standard verglichen, anschließend werden basierend auf diesem Vergleich entsprechende Aktionen durchgeführt.
monitoring	Monitoring (Überwachung)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Repeated observation of a configuration item, IT service or process to detect events and to ensure that the current status is known.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Wiederholte Beobachtung eines Configuration Item, IT Service oder Prozesses, um Events zu ermitteln, und sicherzustellen, dass der aktuelle Status bekannt ist.
near-shore	Nearshore (Nahverlagerung)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a country near the country where the customer is based. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also offshore; onshore.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Bereitstellung von Services von einem Land aus, das sich in der Nähe des Landes mit dem Sitz des Kunden befindet. Dabei kann es sich um die Erbringung eines IT Service oder um unterstützende Funktionen wie den Service Desk handeln. <i>Siehe</i> Offshore; Onshore.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
net present value (NPV)	Barwert-Methode (Net Present Value, NPV)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It compares cash inflows with cash outflows. Positive net present value indicates that an investment is worthwhile. <i>See also</i> internal rate of return; return on investment.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Technik zur Unterstützung von Entscheidungen zu Investitionsausgaben. Die Barwert-Methode vergleicht Barmittel-Zuflüsse mit Barmittel-Abflüssen. Ein positiver Barwert weist auf eine lohnenswerte Investition hin. <i>Siehe</i> Interne Zinsfuß-Methode; Return on Investment.
normal change	Normaler Change	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Ein Change, der kein Notfall Change und kein Standard Change ist. Normale Changes folgen den definierten Schritten des Change Management Prozesses.
normal service operation	Normaler Servicebetrieb	<i>(ITIL Service Operation)</i> An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ein operativer Zustand, in dem Services und Configuration Items innerhalb ihrer vereinbarten Service Level und Operational Level laufen.
notional charging	Fiktive Leistungsverrechnung	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to charging for IT services. Charges to customers are calculated and customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional charging is sometimes introduced to ensure that customers are aware of the costs they incur, or as a stage during the introduction of real charging.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Ansatz zur Leistungsverrechnung für IT Services. Dabei wird eine Leistungsverrechnung für die Kunden durchgeführt, und die Kunden werden über die Kosten informiert, es erfolgt jedoch kein eigentlicher Transfer von Geldmitteln. Über eine fiktive Leistungsverrechnung kann sichergestellt werden, dass sich die Kunden der angefallenen Kosten bewusst sind. Sie kann auch als Phase bei der Einführung einer realen Leistungsverrechnung eingesetzt werden.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
objective	Ziel	The outcomes required from a process, activity or organization in order to ensure that its purpose will be fulfilled. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term is also informally used to mean a requirement.	Das von einem Prozess, einer Aktivität oder einer Organisation erwartete Ergebnis, das notwendig ist, um seinen/ihren Zweck zu erfüllen. Ziele werden in der Regel als messbare Elemente ausgedrückt. Der Begriff "Ziel" bezeichnet informell auch eine Anforderung.
off the shelf	Off the Shelf (Serienfertigung)	See commercial off the shelf.	<i>Siehe</i> Commercial off the Shelf.
Office of Government Commerce (OGC)	Office of Government Commerce (OGC)	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See www.cabinetoffice.gov.uk	Das OGC (früherer Inhaber der Best Management Practices) und seine Funktionen wurden in das Cabinet Office als Teil der Britischen Regierung (HM Government) überführt. Siehe www.cabinetoffice.gov.uk
offshore	Offshore (Auslandsverlagerung)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. <i>See also</i> near-shore; onshore.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Bereitstellung von Services von einem Standort aus, der sich außerhalb des Landes mit dem Sitz des Kunden, häufig auf einem anderen Kontinent, befindet. Dabei kann es sich um die Erbringung eines IT Service oder um unterstützende Funktionen wie den Service Desk handeln. <i>Siehe</i> Nearshore; Onshore.
onshore	Onshore (Inlandsverlagerung)	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Provision of services from a location within the country where the customer is based. <i>See also</i> near-shore; offshore.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Bereitstellung von Services von einem Standort aus, der sich innerhalb des Landes mit dem Sitz des Kunden befindet. <i>Siehe</i> Nearshore; Offshore.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
operate	Betreiben	To perform as expected. A process or configuration item is said to operate if it is delivering the required outputs. Operate also means to perform one or more operations. For example, to operate a computer is to do the day-to-day operations needed for it to perform as expected.	Ausführen der erwarteten Leistung. Ein Prozess oder Configuration Item ist in Betrieb, wenn er bzw. es die angeforderten Ergebnisse liefert. Mit „Betreiben“ wird auch die Ausführung einer oder mehrerer Betriebsabläufe bezeichnet, wie der tägliche Betrieb eines Computers für die erwartungsgemäße Ausführung des Geräts.
operation	Betrieb/ Betriebsablauf	<i>(ITIL Service Operation)</i> Day-to-day management of an IT service, system or other configuration item. Operation is also used to mean any predefined activity or transaction – for example, loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Laufendes Management eines IT Service, eines Systems oder eines anderen Configuration Item. Mit „Betriebsablauf“ werden darüber hinaus alle vordefinierten Aktivitäten oder Transaktionen bezeichnet. Beispielsweise das Einlegen eines Magnetbands, die Annahme von Geld bei der Bezahlung oder das Lesen von Daten von einem Plattenlaufwerk.
operational	Operativ	The lowest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Operational activities include the day-to-day or short-term planning or delivery of a business process or IT service management process. The term is also a synonym for live.	Die niedrigste der drei Planungs- und Bereitstellungsebenen (strategisch, taktisch, operativ). Operative Aktivitäten umfassen die tägliche oder kurzfristige Planung oder die Bereitstellung eines Geschäftsprozesses oder IT Service Management Prozesses. Der Begriff operativ ist auch ein Synonym für Live.
operational cost	Betriebskosten	The cost resulting from running the IT services, which often involves repeating payments – for example, staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as current expenditure or revenue expenditure). <i>See also</i> capital expenditure.	Kosten, die sich aus der Ausführung von IT Services ergeben. Häufig handelt es sich dabei um regelmäßige Zahlungen. Beispielsweise Personalkosten, Kosten für die Wartung der Hardware oder für den Stromverbrauch. Werden auch als „laufende Kosten“ oder „Betriebsausgaben“ bezeichnet. <i>Siehe</i> Investitionsausgaben.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
operational expenditure (OPEX)	Betriebsausgaben (Operational Expenditure, OPEX)	See operational cost.	<i>Siehe</i> Betriebskosten.
operational level agreement (OLA)	Operational Level Agreement (Vereinbarung auf Betriebsebene, OLA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and another part of the same organization. It supports the IT service provider's delivery of IT services to customers and defines the goods or services to be provided and the responsibilities of both parties. For example, there could be an operational level agreement: • Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times • Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times. See <i>also</i> service level agreement.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> 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 <i>Siehe</i> Service Level Agreement.
operations bridge	Operations Bridge	<i>(ITIL Service Operation)</i> A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ein physischer Standort, an dem IT Services und die IT-Infrastruktur überwacht und gemanagt werden.
operations control	Betriebssteuerung	See IT operations control.	<i>Siehe</i> IT Operations Control.
operations management	Operations Management	See IT operations management.	<i>Siehe</i> IT Operations Management.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
opportunity cost	Opportunitätskosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity cost represents the revenue that would have been generated by using the resources in a different way. For example, the opportunity cost of purchasing a new server may include not carrying out a service improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision-making process, but opportunity cost is not treated as an actual cost in any financial statement.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Kosten, die bei der Entscheidung zwischen Investitionsalternativen angewendet werden. Opportunitätskosten stellen den Erlös dar, der bei einem anderweitigen Einsatz der Ressourcen hätte erzielt werden können. Die Opportunitätskosten für den Einkauf eines neuen Servers könnten beispielsweise beinhalten, dass eine bestimmte Serviceverbesserungsaktivität nicht durchgeführt wurde, für die das Geld stattdessen hätte aufgewendet werden können. Opportunitätskostenanalysen werden als Teil eines Entscheidungsfindungsprozesses eingesetzt, Opportunitätskosten erscheinen in einer Bilanz jedoch nicht als Ist-Kosten.
optimize	Optimieren	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	Review, Planung und Anforderung von Changes, um die maximale Effizienz und Effektivität in einem Prozess, einem Configuration Item, einer Anwendung etc. zu erzielen.
organization	Organisation	A company, legal entity or other institution. The term is sometimes used to refer to any entity that has people, resources and budgets – for example, a project or business unit.	Ein Unternehmen, eine juristische Einheit oder eine andere Institution. Der Begriff „Organisation“ kann auch verwendet werden, um eine Einheit aus Personen, Ressourcen und Budget zu bezeichnen, beispielsweise bei einem Projekt oder einem Geschäftsbereich.
outcome	Ergebnis	The result of carrying out an activity, following a process, or delivering an IT service etc. The term is used to refer to intended results as well as to actual results. See also objective.	Das Resultat der Ausführung einer Aktivität infolge eines Prozesses, der Bereitstellung eines IT Service etc. sein. Der Begriff „Ergebnis“ wird in Bezug auf die beabsichtigten Resultate sowie für die tatsächlichen Resultate verwendet. <i>Siehe</i> Ziel.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
outsourcing	Outsourcing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an external service provider to manage IT services. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Einsatz eines externen Service Providers für das Management von IT Services. <i>Siehe</i> Service Sourcing.
overhead	Gemeinkosten	See indirect cost.	<i>Siehe</i> indirekte Kosten.
pain value analysis	Schadenswert-analyse	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify the business impact of one or more problems. A formula is used to calculate pain value based on the number of users affected, the duration of the downtime, the impact on each user, and the cost to the business (if known).	<i>(ITIL Service Operation)</i> Eine Technik, mit der die Auswirkungen auf das Business durch ein oder mehrere Probleme identifiziert werden. Der Schadenswert wird anhand einer Formel berechnet, die auf der Anzahl der betroffenen Anwender, der Dauer der Ausfallzeit, den Auswirkungen auf die jeweiligen Anwender und den Kosten für das Business (sofern bekannt) basiert.
Pareto principle	Pareto-Prinzip	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to prioritize activities. The Pareto principle says that 80% of the value of any activity is created with 20% of the effort. Pareto analysis is also used in problem management to prioritize possible problem causes for investigation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Eine Technik, die für die Priorisierung von Aktivitäten eingesetzt wird. Laut Pareto-Prinzip kann 80 % der Wertschöpfung durch Aktivitäten mit 20 % des gesamten Aufwands erreicht werden. Die Pareto-Analyse wird darüber hinaus im Problem Management für eine Priorisierung möglicher Ursachen für Probleme eingesetzt, um diese genauer untersuchen zu können.
partnership	Partnerschaft	A relationship between two organizations that involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT service provider should have a partnership with the business and with third parties who are critical to the delivery of IT services. <i>See also</i> value network.	Eine Beziehung zwischen zwei Organisationen mit dem Zweck einer engen Zusammenarbeit zum Erreichen gemeinsamer Ziele oder zum gegenseitigen Nutzen. Der IT Service Provider sollte mit dem Business Partnerschaften eingehen, sowie mit Drittparteien, die für die Bereitstellung von IT Services entscheidend sind. <i>Siehe</i> Wertennetzwerk.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
passive monitoring	Passives Monitoring (Passive Überwachung)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. See <i>also</i> active monitoring.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring eines Configuration Item, eines IT Service oder eines Prozesses, das sich auf einen Alarm oder eine Benachrichtigung stützt, um den aktuellen Status zu ermitteln. <i>Siehe</i> Aktives Monitoring.
pattern of business activity (PBA)	Geschäftsaktivitätsmuster (Pattern of Business Activity, PBA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A workload profile of one or more business activities. Patterns of business activity are used to help the IT service provider understand and plan for different levels of business activity. See <i>also</i> user profile.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Auslastungsprofil einer oder mehrerer Geschäftsaktivitäten. Geschäftsaktivitätsmuster werden durch den IT Service Provider genutzt, um unterschiedliche Intensitäten der Geschäftsaktivität zu verstehen und entsprechend zu planen. <i>Siehe</i> Anwenderprofil.
percentage utilization	Auslastungsgrad	<i>(ITIL Service Design)</i> The amount of time that a component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1,800 seconds in a one-hour period, its utilization is 50%.	<i>(ITIL Service Design)</i> Die Zeitdauer, während der eine Komponente über einen bestimmten Zeitraum eingesetzt wird. Wenn ein Prozessor im Zeitraum von einer Stunde 1.800 Sekunden lang arbeitet, besteht ein Auslastungsgrad von 50 %.
performance	Performance, Leistung	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	Ein Maß dafür, was von einem System, einer Person, einem Team, einem Prozess oder einem IT Service erreicht oder bereitgestellt wird. „Performance“ bezeichnet den technischen, messbaren Leistungsbegriff, etwa für die Geschwindigkeit eines Servers oder den Durchsatz von Daten. Für nicht technische Assets, Ressourcen und Mitarbeiter wird der Begriff „Leistung“ verwendet.
performance management	Performance Management	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	Aktivitäten, die sicherstellen, dass etwas seine erwarteten Ergebnisse in effizienter und konsistenter Weise erreicht.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
pilot	Pilottest	<i>(ITIL Service Transition)</i> A limited deployment of an IT service, a release or a process to the live environment. A pilot is used to reduce risk and to gain user feedback and acceptance. <i>See also</i> change evaluation; test.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Ein eingeschränktes Deployment eines IT Service, eines Release oder eines Prozesses in die Live-Umgebung. Ein Pilottest wird verwendet, um Risiken zu minimieren, Feedback der Anwender einzuholen und die Akzeptanz der Anwender zu erreichen. <i>Siehe</i> Evaluation; Test.
plan	Plan	A detailed proposal that describes the activities and resources needed to achieve an objective – for example, a plan to implement a new IT service or process. ISO/IEC 20000 requires a plan for the management of each IT service management process.	Ein detaillierter Vorschlag, in dem die Aktivitäten und Ressourcen beschrieben werden, die zum Erreichen eines Ziels erforderlich sind. Beispielsweise ein Plan zur Implementierung eines neuen IT Service oder Prozesses. ISO/IEC 20000 fordert für das Management eines jeden IT Service Management Prozesses einen Plan.
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	Plan-Do-Check-Act (Planen-Durchführen-Überprüfen-Handeln, PDCA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A four-stage cycle for process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle. Plan – design or revise processes that support the IT services; Do – implement the plan and manage the processes; Check – measure the processes and IT services, compare with objectives and produce reports; Act – plan and implement changes to improve the processes.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> 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
planned downtime	Geplante Nicht-Verfügbarkeit	<i>(ITIL Service Design)</i> Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. <i>See also</i> change window; downtime.	<i>(ITIL Service Design)</i> Vereinbarte Zeit, zu der ein IT Service nicht verfügbar ist. Die geplante Nicht-Verfügbarkeit wird häufig für Wartungsarbeiten, Upgrades und Tests eingesetzt. <i>Siehe</i> Change-Zeitfenster; Ausfallzeit.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
planning	Planung	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	Eine Aktivität, die für die Erstellung eines oder mehrerer Pläne verantwortlich ist. Beispielsweise Capacity-Planung.
policy	Richtlinie	Formally documented management expectations and intentions. Policies are used to direct decisions, and to ensure consistent and appropriate development and implementation of processes, standards, roles, activities, IT infrastructure etc.	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.
portable facility	Bewegliche Anlage	<i>(ITIL Service Design)</i> A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a third party and moved to a site when needed according to an IT service continuity plan. <i>See also</i> fixed facility; recovery option.	<i>(ITIL Service Design)</i> Ein vorgefertigtes Gebäude oder ein großes Fahrzeug, das von einer Drittpartei bereitgestellt und an einen bestimmten Standort gebracht wird, wenn dies laut IT Service Continuity Plan erforderlich ist. <i>Siehe</i> Feste Anlage; Wiederherstellungsoption.
post-implementation review (PIR)	Post Implementation Review, PIR	A review that takes place after a change or a project has been implemented. It determines if the change or project was successful, and identifies opportunities for improvement.	Ein Review, der nach der Implementierung eines Change oder eines Projekts erfolgt. Ein PIR stellt fest, ob der Change oder das Projekt erfolgreich ist, und identifiziert Verbesserungsmöglichkeiten.
practice	Practice (Praktik)	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. <i>See also</i> best practice.	Arbeitsweise oder Methode, wie die Arbeit auszuführen ist. Practices können Aktivitäten, Prozesse, Funktionen, Standards und Leitlinien sein. <i>Siehe</i> Best Practice.
prerequisite for success (PFS)	Voraussetzung für den Erfolg (Prerequisite for Success, PFS)	An activity that needs to be completed, or a condition that needs to be met, to enable successful implementation of a plan or process. It is often an output from one process that is a required input to another process.	Eine auszuführende Aktivität oder einzuhaltende Bedingung, um eine erfolgreiche Implementierung eines Plans oder Prozesses zu ermöglichen. Eine PFS ist häufig der Output eines Prozesses, der als Input für einen anderen Prozess erforderlich ist.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
pricing	Preisgestaltung	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die Aktivität, bei der ermittelt wird, wie viel dem Kunden in Rechnung gestellt wird.
PRINCE2®	PRINCE2®	See PProjects IN Controlled Environments.	<i>Siehe</i> PProjects IN Controlled Environments.
priority	Priorität	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A category used to identify the relative importance of an incident, problem or change. Priority is based on impact and urgency, and is used to identify required times for actions to be taken. For example, the service level agreement may state that Priority 2 incidents must be resolved within 12 hours.	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> 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.
pro-forma	pro-forma	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	Eine Vorlage oder ein Beispiel für ein Dokument, das Beispieldaten enthält, die mit den echten Werten ersetzt werden, sobald diese verfügbar sind.
proactive monitoring	Proaktives Monitoring (Proaktive Überwachung)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. <i>See also</i> reactive monitoring.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring, bei dem versucht wird, Event-Muster zu ermitteln, um mögliche zukünftige Ausfälle zu prognostizieren. <i>Siehe</i> Reaktives Monitoring.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
proactive problem management	Proactive Problem Management	<i>(ITIL Service Operation)</i> Part of the problem management process. The objective of proactive problem management is to identify problems that might otherwise be missed. Proactive problem management analyses incident records, and uses data collected by other IT service management processes to identify trends or significant problems.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Teil des Problem Management Prozesses. Das Ziel des proaktiven Problem Management ist die Identifizierung von Problemen, die andernfalls übersehen werden könnten. Das proaktive Problem Management analysiert Incident Records und verwendet Daten, die von anderen IT Service Management Prozessen gesammelt werden, um Trends oder maßgebliche Probleme zu identifizieren.
problem	Problem	<i>(ITIL Service Operation)</i> A cause of one or more incidents. The cause is not usually known at the time a problem record is created, and the problem management process is responsible for further investigation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all problems. Problem management proactively prevents incidents from happening and minimizes the impact of incidents that cannot be prevented.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.
problem record	Problem Record	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ein Record, der die Details zu einem Problem enthält. Jeder Problem Record dokumentiert den Lebenszyklus eines einzelnen Problems.
procedure	Verfahren	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. See also work instruction.	Ein Dokument, in dem schrittweise die Durchführung einer Aktivität beschrieben ist. Verfahren werden als Teil von Prozessen definiert. Siehe Arbeitsanweisung.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
process	Prozess	A structured set of activities designed to accomplish a specific objective. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. It may include any of the roles, responsibilities, tools and management controls required to reliably deliver the outputs. A process may define policies, standards, guidelines, activities and work instructions if they are needed.	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 control	Prozesssteuerung	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	Die Aktivität der Planung und Regulierung eines Prozesses, mit dem Ziel, den Prozess effektiv, effizient und konsistent auszuführen.
process manager	Prozess-Manager	A role responsible for the operational management of a process. The process manager's responsibilities include planning and coordination of all activities required to carry out, monitor and report on the process. There may be several process managers for one process – for example, regional change managers or IT service continuity managers for each data centre. The process manager role is often assigned to the person who carries out the process owner role, but the two roles may be separate in larger organizations.	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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
process owner	Process Owner (Prozess- verantwortlicher)	The person who is held accountable for ensuring that a process is fit for purpose. The process owner's responsibilities include sponsorship, design, change management and continual improvement of the process and its metrics. This role can be assigned to the same person who carries out the process manager role, but the two roles may be separate in larger organizations.	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.
production environment	Produktions- umgebung	See live environment.	Siehe Live-Umgebung.
profit centre	Profit Center	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit that charges for services provided. A profit centre can be created with the objective of making a profit, recovering costs, or running at a loss. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Geschäftsbereich, der bereitgestellte Services in Rechnung stellt. Ein Profit Center kann mit dem Ziel eingerichtet werden, Gewinne zu erzielen, Kosten auszugleichen oder Verluste zu generieren. Ein IT Service Provider kann als Cost Center oder als Profit Center betrieben werden.
programme	Programm	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	Eine Reihe von Projekten und Aktivitäten, die zusammen geplant und gesteuert werden, um eine Reihe zusammenhängender Ziele und andere Ergebnisse zu erreichen.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
project	Projekt	A temporary organization, with people and other assets, that is required to achieve an objective or other outcome. Each project has a lifecycle that typically includes initiation, planning, execution, and closure. Projects are usually managed using a formal methodology such as PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). <i>See also</i> charter; project management office; project portfolio.	Eine temporäre Organisation, bei der durch das Zusammenwirken von Personen und anderen Assets ein bestimmtes Ziel oder ein bestimmtes Ergebnis erreicht werden soll. Jedes Projekt verfügt über einen eigenen Lebenszyklus, der in der Regel Projektstart, Planung, Ausführung und Abschluss umfasst. Projekte werden häufig mit Hilfe einer formalen Methodik wie PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) oder Project Management Body of Knowledge (PMBOK) gesteuert. <i>Siehe</i> Charter; Projektmanagement Office; Projektportfolio.
project charter	Projekt-Charter	<i>See</i> charter.	<i>Siehe</i> Charter
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. <i>See</i> www.pmi.org for more information. <i>See also</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Ein Projektmanagement-Standard, der vom Project Management Institute gemanagt wird. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.pmi.org . <i>Siehe</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).
Project Management Institute (PMI)	Project Management Institute (PMI)	A membership association that advances the project management profession through globally recognized standards and certifications, collaborative communities, an extensive research programme, and professional development opportunities. PMI is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world. PMI maintains and publishes the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). <i>See</i> www.pmi.org for more information. <i>See also</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Eine Mitgliedervereinigung, die den Beruf des Projektmanagements durch weltweit anerkannte Standards und Zertifizierungen, zusammenarbeitende Gemeinschaften, ein umfangreiches Forschungsprogramm und berufliche Entwicklungsmöglichkeiten fördert. Das PMI ist eine gemeinnützige Mitgliederorganisation mit Vertretungen in vielen Ländern auf der ganzen Welt. Das PMI pflegt und veröffentlicht den Project Management Body of Knowledge (PMBOK). Weitere Informationen finden Sie unter www.pmi.org . <i>Siehe</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
project management office (PMO)	Projektmanagement Office (PMO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Eine Funktion oder Gruppe, die für das Management des Lebenszyklus von Projekten verantwortlich ist. Siehe Charter, Projektportfolio.
project portfolio	Projektportfolio	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage projects throughout their lifecycle. The project portfolio is used to coordinate projects and ensure that they meet their objectives in a cost-effective and timely manner. In larger organizations, the project portfolio is typically defined and maintained by a project management office. The project portfolio is important to service portfolio management as new services and significant changes are normally managed as projects. See also charter.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument, die bzw. das für das Management von Projekten über ihren Lebenszyklus genutzt wird. Das Projektportfolio wird eingesetzt, um Projekte zu koordinieren und sicherzustellen, dass sie ihre Ziele auf wirtschaftliche Weise und zeitgerecht erreichen. In größeren Organisationen wird das Projektportfolio typischerweise von einem Projektmanagement Office definiert und gepflegt. Das Projektportfolio ist wichtig für das Service Portfolio Management, da neue Services und signifikante Changes normalerweise als Projekte gemanagt werden. Siehe Charter.
projected service outage (PSO)	Projected Service Outage (Voraussichtliche Serviceunterbrechung, PSO)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Ein Dokument, das die Auswirkungen geplanter Changes, Wartungsaktivitäten und Testpläne auf vereinbarte Service Levels identifiziert.
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	The standard UK government methodology for project management. See www.prince-officialsite.com for more information. See also Project Management Body of Knowledge (PMBOK).	Die Standardmethodik der britischen Regierung für das Projektmanagement. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.prince-officialsite.com . Siehe Project Management Body of Knowledge (PMBOK).

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
qualification	Qualifizierung	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that the IT infrastructure is appropriate and correctly configured to support an application or IT service. See <i>also</i> validation.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine Aktivität, die sicherstellt, dass die IT-Infrastruktur für die Unterstützung einer Anwendung oder eines IT Service geeignet und richtig konfiguriert ist. Siehe Validation.
quality	Qualität	The ability of a product, service or process to provide the intended value. For example, a hardware component can be considered to be of high quality if it performs as expected and delivers the required reliability. Process quality also requires an ability to monitor effectiveness and efficiency, and to improve them if necessary. See <i>also</i> quality management system.	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. <i>Siehe</i> Quality Management System.
quality assurance (QA)	Qualitätssicherung (Quality Assurance, QA)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the quality of a service, process or other service asset will provide its intended value. Quality assurance is also used to refer to a function or team that performs quality assurance. This process is not described in detail within the core ITIL publications. See <i>also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Der Prozess, bei dem sichergestellt wird, dass die Qualität eines Services, Prozesses oder eines anderen Service-Assets die gewünschte Wertschöpfung liefert. Der Begriff Qualitätssicherung wird auch genutzt, um eine Funktion oder ein Team zu bezeichnen, die bzw. das Qualitätssicherungen durchführt. Dieser Prozess wird in den ITIL-Kernpublikationen nicht im Detail beschrieben. <i>Siehe</i> Service Validation and Testing.
quality management system (QMS)	Quality Management System (QMS)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization is of a suitable quality to reliably meet business objectives or service levels. See <i>also</i> ISO 9000.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Das Framework von Richtlinien, Prozessen, Funktionen, Standards, Leitlinien und Hilfsmitteln und Tools, das sicherstellt, dass die Qualität in einer Organisation geeignet ist, um Geschäftsziele oder Service Levels zuverlässig zu erreichen. <i>Siehe</i> ISO 9000.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
quick win	Quick Win	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An improvement activity that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort. See also Pareto principle.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Eine Verbesserungsaktivität, die innerhalb eines kurzen Zeitraums mit relativ niedrigen Kosten und geringem Aufwand einen Return on Investment erzielen soll. Siehe Pareto-Prinzip.
RACI	RACI	<i>(ITIL Service Design)</i> A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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).
reactive monitoring	Reaktives Monitoring (Reaktive Überwachung)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that takes place in response to an event. For example, submitting a batch job when the previous job completes, or logging an incident when an error occurs. See also proactive monitoring.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring, das als Reaktion auf ein bestimmtes Event entsprechende Maßnahmen einleitet. Beispielsweise die Auslösung eines Batchjobs, sobald ein vorheriger Batchjob abgeschlossen wurde, oder die Erfassung eines Incident, wenn ein Fehler auftritt. Siehe Proaktives Monitoring.
real charging	Reale Leistungsverrechnung	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A charging policy where actual money is transferred from the customer to the IT service provider in payment for the delivery of IT services. See also notional charging.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Leistungsverrechnungsrichtlinie, bei der tatsächlich Geld vom Kunden an den Service Provider überwiesen wird, um die Lieferung von IT Services zu bezahlen. Siehe fiktive Leistungsverrechnung.
reciprocal arrangement	Gegenseitige Vereinbarung	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option. An agreement between two organizations to share resources in an emergency – for example, high-speed printing facilities or computer room space.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Wiederherstellungsoption. Eine Vereinbarung zwischen zwei Organisationen zur gemeinsamen Nutzung von Ressourcen bei Notfällen, beispielsweise einer Hochgeschwindigkeits-Druckanlage oder Fläche in einem Computerraum.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
record	Record (Aufzeichnung)	A document containing the results or other output from a process or activity. Records are evidence of the fact that an activity took place and may be paper or electronic – for example, an audit report, an incident record or the minutes of a meeting.	Ein Dokument, das die Ergebnisse oder andere Outputs eines Prozesses oder einer Aktivität enthält. Records dienen als Beleg dafür, dass eine Aktivität ausgeführt wurde. Sie können auf Papier oder in elektronischer Form vorliegen. Beispielsweise der Bericht eines Audits, ein Incident Record oder das Protokoll eines Meetings.
recovery	Instandsetzung	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Returning a configuration item or an IT service to a working state. Recovery of an IT service often includes recovering data to a known consistent state. After recovery, further steps may be needed before the IT service can be made available to the users (restoration).	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Das Zurücksetzen eines Configuration Item oder eines IT Service in einen funktionierenden Zustand. Die Instandsetzung eines IT Service beinhaltet häufig die Wiederherstellung von Daten im zuletzt bekannten konsistenten Zustand. Nach der Wiederherstellung sind ggf. weitere Schritte erforderlich, damit der IT Service den Anwendern verfügbar gemacht werden kann (Wiederherstellung).
recovery option	Wiederherstellungsoption	<i>(ITIL Service Design)</i> A strategy for responding to an interruption to service. Commonly used strategies are manual workaround, reciprocal arrangement, gradual recovery, intermediate recovery, fast recovery, and immediate recovery. Recovery options may make use of dedicated facilities or third-party facilities shared by multiple businesses.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Strategie, in der die Reaktion auf die Unterbrechung eines Service definiert wird. Häufig verwendete Strategien sind manueller Workaround, gegenseitige Vereinbarung, allmähliche Wiederherstellung, zügige Wiederherstellung, schnelle Wiederherstellung und sofortige Wiederherstellung. Wiederherstellungsoptionen können auf dedizierte Einrichtungen oder auf Einrichtungen von Drittparteien zurückgreifen, die von mehreren Geschäftsorganisationen gemeinsam genutzt werden.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
recovery point objective (RPO)	Tolerierter Datenverlust aufgrund von Ausfällen (Recovery Point Objective, RPO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum amount of data that may be lost when service is restored after an interruption. The recovery point objective is expressed as a length of time before the failure. For example, a recovery point objective of one day may be supported by daily backups, and up to 24 hours of data may be lost. Recovery point objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented, and used as requirements for service design and IT service continuity plans.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Die maximale Menge an Daten, die bei der Wiederherstellung eines Service nach einer Unterbrechung verloren gehen darf. Der RPO wird als Zeitspanne vor dem Ausfall ausgedrückt. Ein RPO von einem Tag kann beispielsweise durch tägliche Backups unterstützt werden, so dass maximal Datenmengen aus dem Zeitraum von 24 Stunden verloren gehen können. RPOs sollten für jeden IT Service verhandelt, vereinbart, dokumentiert und anschließend als Anforderungen für das Service Design und IT Service Continuity Pläne verwendet werden.
recovery time objective (RTO)	Maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall (Recovery Time Objective (RTO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. See <i>also</i> business impact analysis.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Die maximal zulässige Zeitspanne für die Wiederherstellung eines IT Service im Anschluss an eine Unterbrechung. Der einzuhaltende Service Level kann dabei unter den normalen Service Level Zielen liegen. RTOs sollten für jeden IT Service verhandelt, vereinbart und dokumentiert werden. <i>Siehe</i> Geschäftsauswirkungsanalyse.
redundancy	Redundanz	<i>(ITIL Service Design)</i> Use of one or more additional configuration items to provide fault tolerance. The term also has a generic meaning of obsolescence, or no longer needed.	<i>(ITIL Service Design)</i> Der Einsatz von einem oder mehr zusätzlichen Configuration Items um Fehlertoleranz bereitzustellen. Im allgemeinen Sprachgebrauch wird der Begriff „Redundanz“ auch für ein veraltetes, hinfälliges oder überflüssiges Element verwendet.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
relationship	Beziehung	A connection or interaction between two people or things. In business relationship management, it is the interaction between the IT service provider and the business. In service asset and configuration management, it is a link between two configuration items that identifies a dependency or connection between them. For example, applications may be linked to the servers they run on, and IT services have many links to all the configuration items that contribute to that IT service.	Eine Verbindung oder die Interaktion zwischen zwei Personen oder Elementen. Beim Business Relationship Management handelt es sich dabei um die Interaktion zwischen dem IT Service Provider und dem Business. Beim Service Asset and Configuration Management ist eine Beziehung eine Verknüpfung zwischen zwei Configuration Items, die eine gegenseitige Abhängigkeit oder Verbindung kennzeichnet. Beispielsweise können Anwendungen mit den Servern verknüpft sein, auf denen sie ausgeführt werden. IT Services verfügen über zahlreiche Verknüpfungen zu all den CIs, die zur Bereitstellung des jeweiligen Service beitragen.
relationship processes	Relationship Processes	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	Die Prozessgruppe des Standards ISO/IEC 20000, die das Business Relationship Management und das Supplier Management umfasst.
release	Release	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more changes to an IT service that are built, tested and deployed together. A single release may include changes to hardware, software, documentation, processes and other components.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning, scheduling and controlling the build, test and deployment of releases, and for delivering new functionality required by the business while protecting the integrity of existing services.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
release identification	Release-Identifikation	<i>(ITIL Service Transition)</i> A naming convention used to uniquely identify a release. The release identification typically includes a reference to the configuration item and a version number – for example, Microsoft Office 2010 SR2.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine Namenskonvention zur eindeutigen Identifizierung eines Release. Die Release-Identifikation beinhaltet in der Regel einen Verweis auf das Configuration Item und eine Versionsnummer, z. B. Microsoft Office 2010 SR2.
release management	Release Management	See release and deployment management.	<i>Siehe</i> Release and Deployment Management.
release package	Release Package	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of configuration items that will be built, tested and deployed together as a single release. Each release package will usually include one or more release units.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine Kombination von Configuration Items, deren Build, Test und Deployment in einem einzelnen Release durchgeführt werden. Jedes Release Package enthält für gewöhnlich ein oder mehrere Release Units.
release record	Release Record	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record that defines the content of a release. A release record has relationships with all configuration items that are affected by the release. Release records may be in the configuration management system or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Ein Record, der den Inhalt eines Release definiert. Ein Release Record verfügt über Beziehungen zu allen Configuration Items, die vom jeweiligen Release betroffen sind. Release Records können im Configuration Management System, oder an einer anderen Stelle im Service Knowledge Management System gespeichert werden.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
release unit	Release Unit	<i>(ITIL Service Transition)</i> Components of an IT service that are normally released together. A release unit typically includes sufficient components to perform a useful function. For example, one release unit could be a desktop PC, including hardware, software, licences, documentation etc. A different release unit may be the complete payroll application, including IT operations procedures and user training.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Komponenten eines IT Service, die üblicherweise im selben Release veröffentlicht werden. Eine Release Unit umfasst in der Regel genügend Komponenten, um eine nützliche Funktion auszuführen. Eine Release Unit könnte z. B. ein Desktop-PC mit Hardware, Software, Lizenzen, Dokumentation usw. sein. Eine weitere Release Unit könnte die gesamte Anwendung für die Lohnbuchhaltung sein, einschließlich IT-Betriebsverfahren und Anwendertrainings.
release window	Release-Zeitfenster	See change window.	Siehe Change-Zeitfenster.
reliability	Zuverlässigkeit	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A measure of how long an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term can also be used to state how likely it is that a process, function etc. will deliver its required outputs. See also availability.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> 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	<i>(ITIL Service Transition)</i> Actions taken to recover after a failed change or release. Remediation may include back-out, invocation of service continuity plans, or other actions designed to enable the business process to continue.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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.
repair	Reparatur	<i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Der Austausch oder die Korrektur eines fehlerhaften Configuration Item.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
request for change (RFC)	Request for Change (RFC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A formal proposal for a change to be made. It includes details of the proposed change, and may be recorded on paper or electronically. The term is often misused to mean a change record, or the change itself.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Der Prozess, der für das Management des Lebenszyklus aller Service Requests verantwortlich ist.
request model	Request-Modell	<i>(ITIL Service Operation)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). <i>See also</i> request fulfilment.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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). <i>Siehe</i> Request Fulfilment.
requirement	Anforderung	<i>(ITIL Service Design)</i> A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. <i>See also</i> statement of requirements.	<i>(ITIL Service Design)</i> Die formale Formulierung dessen, was benötigt wird. Zum Beispiel eine Service Level Anforderung, eine Projektanforderung oder die Anforderung der erforderlichen Ergebnisse für einen Prozess. <i>Siehe</i> Statement of Requirements.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
resilience	Ausfallsicherheit	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to resist failure or to recover in a timely manner following a failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. <i>See also</i> fault tolerance.	<i>(ITIL Service Design)</i> Die Resistenz eines Configuration Item oder IT Service gegen Ausfälle bzw. dessen schnelle Wiederherstellbarkeit nach einem Ausfall. Zum Beispiel ein verstärktes Kabel, das auch unter hohen mechanischen Belastungen funktioniert. <i>Siehe</i> Fehlertoleranz.
resolution	Lösung	<i>(ITIL Service Operation)</i> Action taken to repair the root cause of an incident or problem, or to implement a workaround. In ISO/IEC 20000, resolution processes is the process group that includes incident and problem management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Maßnahme zur Behebung der Ursache eines Incident oder Problems oder zur Implementierung eines Workaround. Beim Standard ISO/IEC 20000 handelt es sich bei den Lösungsprozessen (Resolution Processes) um die Prozessgruppe, die das Incident Management und Problem Management beinhaltet.
resolution processes	Resolution Processes	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	Die Prozessgruppe des Standards ISO/IEC 20000, die das Incident Management und Problem Management beinhaltet.
resource	Ressource	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term that includes IT infrastructure, people, money or anything else that might help to deliver an IT service. Resources are considered to be assets of an organization. <i>See also</i> capability; service asset.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> Fähigkeit, Service-Asset.
response time	Antwortzeit	A measure of the time taken to complete an operation or transaction. Used in capacity management as a measure of IT infrastructure performance, and in incident management as a measure of the time taken to answer the phone, or to start diagnosis.	Die Zeitspanne, die zur Durchführung eines Betriebsablaufs oder einer Transaktion erforderlich ist. Wird beim Capacity Management als Maß der IT-Infrastruktur-Performance verwendet und gibt beim Incident Management die Zeit an, die zur Annahme eines Anrufs oder für die Einleitung einer Diagnose verwendet wird.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
responsiveness	Reaktionsfähigkeit	A measurement of the time taken to respond to something. This could be response time of a transaction, or the speed with which an IT service provider responds to an incident or request for change etc.	Beschreibt die Geschwindigkeit, mit der auf bestimmte Ereignisse reagiert wird. Dies könnte die Antwortzeit bei einer Transaktion sein oder die Geschwindigkeit, mit der ein IT Service Provider auf einen Incident oder Request for Change usw. reagiert.
restoration of service	Wiederherstellung des Service	See restore.	<i>Siehe</i> Wiederherstellen.
restore	Wiederherstellen	<i>(ITIL Service Operation)</i> Taking action to return an IT service to the users after repair and recovery from an incident. This is the primary objective of incident management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Die Maßnahmen, mit denen ein IT Service den Anwendern im Anschluss an Reparatur und Instandsetzung nach einem Incident wieder zur Verfügung gestellt wird. Dies ist das wichtigste Ziel des Incident Management.
retire	Stilllegen	<i>(ITIL Service Transition)</i> Permanent removal of an IT service, or other configuration item, from the live environment. Being retired is a stage in the lifecycle of many configuration items.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Die dauerhafte Entfernung eines IT Service oder eines anderen Configuration Item aus der Live-Umgebung. Das Stilllegen ist bei vielen Configuration Items Bestandteil des Lebenszyklus.
return on assets (ROA)	Return on Assets (Asset-Ertrag, ROA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the profitability of a business unit or organization. Return on assets is calculated by dividing the annual net income by the total value of assets. <i>See also</i> return on investment.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Messgröße für die Rentabilität eines Geschäftsbereiches oder einer Organisation. Return on Assets wird durch die Division des Jahresüberschusses durch den Gesamtwert der Assets berechnet. <i>Siehe</i> Return on Investment.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
return on investment (ROI)	Return on Investment (Investitionsertrag, ROI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense, it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. <i>See also</i> net present value; value on investment.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> Eine Messgröße für den erwarteten Nutzen einer Investition. Einfach ausgedrückt handelt es sich beim ROI um Nettoerlös dividiert durch den Nettowert der investierten Assets. <i>Siehe</i> Barwert-Methode; Value on Investment.
return to normal	Rückkehr zum Regelbetrieb	<i>(ITIL Service Design)</i> The phase of an IT service continuity plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternative data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT service continuity plans again.	<i>(ITIL Service Design)</i> Die Phase eines IT Service Continuity Plans, während der alle normalen Betriebsabläufe wieder aufgenommen werden. Wenn beispielsweise auf ein alternatives Rechenzentrum ausgewichen wurde, wird in dieser Phase das ursprüngliche Rechenzentrum wieder in Betrieb genommen, und die Möglichkeit, IT Service Continuity Pläne einzuleiten, steht wieder zur Verfügung.
review	Review	An evaluation of a change, problem, process, project etc. Reviews are typically carried out at predefined points in the lifecycle, and especially after closure. The purpose of a review is to ensure that all deliverables have been provided, and to identify opportunities for improvement. <i>See also</i> change evaluation; post-implementation 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. <i>Siehe</i> Change Evaluation; Post Implementation Review
rights	Rechte	<i>(ITIL Service Operation)</i> Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Die Berechtigungen oder Befugnisse, die einem Anwender oder einer Rolle gewährt werden. Beispielsweise die Berechtigung zum Modifizieren bestimmter Daten oder zur Autorisierung eines Change.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
risk	Risiko	A possible event that could cause harm or loss, or affect the ability to achieve objectives. A risk is measured by the probability of a threat, the vulnerability of the asset to that threat, and the impact it would have if it occurred. Risk can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	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	The initial steps of risk management: analysing the value of assets to the business, identifying threats to those assets, and evaluating how vulnerable each asset is to those threats. Risk assessment can be quantitative (based on numerical data) or qualitative.	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	The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> risk assessment.	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. <i>Siehe</i> Risikobewertung.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
role	Rolle	A set of responsibilities, activities and authorities assigned to a person or team. A role is defined in a process or function. One person or team may have multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by a single person. Role is also used to describe the purpose of something or what it is used for.	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.
root cause	Ursache	<i>(ITIL Service Operation)</i> The underlying or original cause of an incident or problem.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Die zugrunde liegende oder ursprüngliche Ursache für einen Incident oder ein Problem.
root cause analysis (RCA)	Ursachenanalyse (Root Cause Analysis, RCA)	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. <i>See also</i> service failure analysis.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Eine Aktivität, die die Ursache eines Incident oder Problems identifiziert. Die Ursachenanalyse konzentriert sich in der Regel auf Ausfälle in der IT-Infrastruktur. <i>Siehe</i> Serviceausfallanalyse.
running costs	Laufende Kosten	See operational costs.	<i>Siehe</i> Betriebskosten.
Sarbanes-Oxley (SOX)	Sarbanes-Oxley (SOX)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	Ein US-amerikanisches Gesetz, das Finanzpraktiken und die Corporate Governance reguliert.
scalability	Skalierbarkeit	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	Die Fähigkeit eines IT Service, Prozesses, Configuration Item usw., die dafür vereinbarte Funktion auszuführen, wenn sich die Auslastung oder der Umfang ändern.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
scope	Umfang	The boundary or extent to which a process, procedure, certification, contract etc. applies. For example, the scope of change management may include all live IT services and related configuration items; the scope of an ISO/IEC 20000 certificate may include all IT services delivered out of a named data centre.	Das Ausmaß oder der Rahmen, innerhalb dessen ein Prozess, ein Verfahren, eine Zertifizierung, ein Vertrag etc. Gültigkeit hat. Der Umfang des Change Management kann beispielsweise alle Live IT Services und die damit verbundenen Configuration Items umfassen. Der Umfang eines Zertifikats nach ISO/IEC 20000 kann alle IT Services beinhalten, die von einem bestimmten Rechenzentrum bereitgestellt werden.
second-line support	Second-Level Support	<i>(ITIL Service Operation)</i> The second level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Die zweite Ebene in einer Hierarchie von Support-Gruppen, die mit der Lösung von Incidents und der Untersuchung von Problemen befasst sind. Mit jeder Ebene sind mehr Know-how und Fertigkeiten von Experten bzw. mehr Zeit oder weitere Ressourcen verfügbar.
security	Sicherheit (Security)	See information security management.	<i>Siehe</i> Information Security Management.
security management	Security Management	See information security management.	<i>Siehe</i> Information Security Management.
security management information system (SMIS)	Security Management Information System (SMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support information security management. The security management information system is part of the information security management system. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Kombination von Tools, Daten und Informationen, die zur Unterstützung des Information Security Management genutzt werden. Das Security Management Information System ist ein Teil des Information Security Management Systems. <i>Siehe</i> Service Knowledge Management System.
security policy	Sicherheitsrichtlinie	See information security policy.	<i>Siehe</i> Information Security Policy.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
separation of concerns (SoC)	Separation of Concerns (SoC)	An approach to designing a solution or IT service that divides the problem into pieces that can be solved independently. This approach separates what is to be done from how it is to be done.	Ein Ansatz für das Design einer Lösung oder eines IT Service, bei dem das Problem in einzelne Bestandteile zerlegt wird, die unabhängig voneinander behandelt werden können. Bei diesem Ansatz wird unterschieden zwischen dem, „was“ getan wird, und „wie“ es getan wird.
server	Server	<i>(ITIL Service Operation)</i> A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ein Computer, der mit einem Netzwerk verbunden ist und Softwarefunktionen zur Verfügung stellt, die von anderen Computern verwendet werden.
service	Service	A means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks. The term 'service' is sometimes used as a synonym for core service, IT service or service package. <i>See also</i> utility; warranty.	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. <i>Siehe</i> Utility; Warranty.
service acceptance criteria (SAC)	Serviceabnahmekriterien (Service Acceptance Criteria, SAC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of criteria used to ensure that an IT service meets its functionality and quality requirements and that the IT service provider is ready to operate the new IT service when it has been deployed. <i>See also</i> acceptance.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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. <i>Siehe</i> Abnahme.
service analytics	Serviceanalytik	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used in the assessment of the business impact of incidents. Service analytics models the dependencies between configuration items, and the dependencies of IT services on configuration items.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Technik zur Bewertung der Auswirkungen eines Incident auf das Business. Bei der Serviceanalytik werden die Abhängigkeiten zwischen Configuration Items sowie zwischen IT Services und Configuration Items dargestellt.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
service asset	Service-Asset	Any resource or capability of a service provider. <i>See also</i> asset.	Jedwede Ressource oder Fähigkeit eines Service Providers. <i>Siehe</i> Asset.
service asset and configuration management (SACM)	Service Asset and Configuration Management (SACM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the assets required to deliver services are properly controlled, and that accurate and reliable information about those assets is available when and where it is needed. This information includes details of how the assets have been configured and the relationships between assets. <i>See also</i> configuration management system.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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. <i>Siehe</i> Configuration Management System.
service capacity management (SCM)	Service Capacity Management (SCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the performance and capacity of IT services. Information on the resources used by each IT service and the pattern of usage over time are collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. <i>See also</i> business capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> 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. <i>Siehe</i> Business Capacity Management; Component Capacity Management.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
service catalogue	Servicekatalog	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document with information about all live IT services, including those available for deployment. The service catalogue is part of the service portfolio and contains information about two types of IT service: customer-facing services that are visible to the business; and supporting services required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue management.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> Kundenvereinbarungsportfolio; Service Catalogue Management.
service catalogue management	Service Catalogue Management	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for providing and maintaining the service catalogue and for ensuring that it is available to those who are authorized to access it.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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	See change.	<i>Siehe</i> Change.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
service charter	Service Charter	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new or changed service. New service introductions and significant service changes are documented in a charter and authorized by service portfolio management. Service charters are passed to the service design lifecycle stage where a new or modified service design package will be created. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required by each stage of the service lifecycle with respect to the new or changed service. <i>See also</i> change proposal; service portfolio; service catalogue.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Ein Dokument, das Details zu einem neuen oder geänderten Service enthält. Die Einführung neuer Services und signifikante Service Changes werden in einer Charter dokumentiert und durch das Service Portfolio Management autorisiert. Service Charter werden an die Lebenszyklusphase Service Design übergeben, in der ein neues oder modifiziertes Service Design Package erstellt wird. Der Begriff Charter wird auch genutzt, um den Vorgang der Autorisierung derjenigen Arbeiten zu beschreiben, die in jeder Phase des Servicelebenszyklus bezüglich des neuen oder geänderten Service erforderlich sind. <i>Siehe</i> Change-Vorschlag; Serviceportfolio; Servicekatalog.
service continuity management	Service Continuity Management	See IT service continuity management.	<i>Siehe</i> IT Service Continuity Management.
service contract	Servicevertrag	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A contract to deliver one or more IT services. The term is also used to mean any agreement to deliver IT services, whether this is a legal contract or a service level agreement. <i>See also</i> customer agreement portfolio.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Vertrag über die Erbringung eines oder mehrerer IT Services. Der Begriff „Servicevertrag“ wird für jegliche Vereinbarungen über die Bereitstellung von IT Services verwendet, ganz gleich ob es sich dabei um einen rechtsgültigen Vertrag oder einen SLA handelt. <i>Siehe</i> Kundenvereinbarungsportfolio.
service culture	Servicekultur	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	Eine kundenorientierte Geschäftskultur. Die wichtigsten Ziele der Servicekultur sind Kundenzufriedenheit und die Unterstützung der Kunden beim Erreichen ihrer Geschäftsziele.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
service design	Service Design	<i>(ITIL Service Design)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service design includes the design of the services, governing practices, processes and policies required to realize the service provider's strategy and to facilitate the introduction of services into supported environments. Service design includes the following processes: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management, and supplier management. Although these processes are associated with service design, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also design.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Phase im Lebenszyklus eines Services. Service Design umfasst das Design des Service, 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. <i>Siehe</i> Design.
service design package (SDP)	Service Design Package (SDP)	<i>(ITIL Service Design)</i> Document(s) defining all aspects of an IT service and its requirements through each stage of its lifecycle. A service design package is produced for each new IT service, major change or IT service retirement.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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, Major Changes und die Stilllegung von IT Services erstellt.
service desk	Service Desk	<i>(ITIL Service Operation)</i> The single point of contact between the service provider and the users. A typical service desk manages incidents and service requests, and also handles communication with the users.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
service failure analysis (SFA)	Serviceausfall-analyse (Service Failure Analysis, SFA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that identifies underlying causes of one or more IT service interruptions. Service failure analysis identifies opportunities to improve the IT service provider's processes and tools, and not just the IT infrastructure. It is a time-constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Technik, bei der die zugrunde liegenden Ursachen für eine oder mehrere Unterbrechungen von IT Services identifiziert werden. Über die SFA werden nicht nur Möglichkeiten zur Verbesserung der IT-Infrastruktur ermittelt, sondern auch Möglichkeiten zur Verbesserung der Prozesse, Hilfsmittel und Tools des IT Service Providers. SFA ist kein kontinuierlicher Analyseprozess, sondern eine zeitlich begrenzte, projektähnliche Aktivität.
service hours	Servicestunden	<i>(ITIL Service Design)</i> An agreed time period when a particular IT service should be available. For example, 'Monday–Friday 08:00 to 17:00 except public holidays'. Service hours should be defined in a service level agreement.	<i>(ITIL Service Design)</i> Der vereinbarte Zeitraum, innerhalb dessen ein bestimmter IT Service verfügbar sein soll. Zum Beispiel „Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr, Feiertage ausgenommen“. Servicestunden sollten in einem Service Level Agreement festgelegt werden.
service improvement plan (SIP)	Serviceverbesserungsplan (SIP)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Ein formeller Plan zur Implementierung von Verbesserungen für einen Prozess oder IT Service.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
service knowledge management system (SKMS)	Service Knowledge Management System (SKMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools and databases that is used to manage knowledge, information and data. The service knowledge management system includes the configuration management system, as well as other databases and information systems. The service knowledge management system includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting all the knowledge, information and data that an IT service provider will need to manage the full lifecycle of IT services. See also knowledge management.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	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)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and a customer. A service level agreement describes the IT service, documents service level targets, and specifies the responsibilities of the IT service provider and the customer. A single agreement may cover multiple IT services or multiple customers. See also operational level agreement.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
service level management (SLM)	Service Level Management (SLM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for negotiating achievable service level agreements and ensuring that these are met. It is responsible for ensuring that all IT service management processes, operational level agreements and underpinning contracts are appropriate for the agreed service level targets. Service level management monitors and reports on service levels, holds regular service reviews with customers, and identifies required improvements.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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)	See service option.	<i>Siehe</i> Service-Option.
service level requirement (SLR)	Service Level Anforderung (Service Level Requirement, SLR)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A customer requirement for an aspect of an IT service. Service level requirements are based on business objectives and used to negotiate agreed service level targets.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Eine Kundenanforderung für einen Aspekt eines IT Service. SLRs basieren auf Geschäftszielen und werden zur Aushandlung vereinbarter Service Level Ziele eingesetzt.
service level target	Service Level Ziel	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A commitment that is documented in a service level agreement. Service level targets are based on service level requirements, and are needed to ensure that the IT service is able to meet business objectives. They should be SMART, and are usually based on key performance indicators.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Eine Verpflichtung, die in einem Service Level Agreement dokumentiert ist. Service Level Ziele basieren auf Service Level Anforderungen und sollen sicherstellen, dass der IT Service in der Lage ist, die Geschäftsziele zu erfüllen. Service Level Ziele sollten SMART sein und basieren in der Regel auf Key Performance Indicator.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
service lifecycle	Servicelebenszyklus	An approach to IT service management that emphasizes the importance of coordination and control across the various functions, processes and systems necessary to manage the full lifecycle of IT services. The service lifecycle approach considers the strategy, design, transition, operation and continual improvement of IT services. Also known as service management lifecycle.	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 maintenance objective (SMO)	Servicewartungsvorgabe (Service Maintenance Objective, SMO)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Der voraussichtliche Zeitraum, in dem ein Configuration Item aufgrund einer geplanten Wartungsaktivität nicht verfügbar sein wird.
service management	Service Management	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Eine Reihe spezialisierter organisatorischer Fähigkeiten für die Generierung eines Mehrwerts für Kunden in Form von Services.
service management lifecycle	Service Management Lebenszyklus	See service lifecycle.	<i>Siehe</i> Servicelebenszyklus.
service manager	Service Manager	A generic term for any manager within the service provider. Most commonly used to refer to a business relationship manager, a process manager or a senior manager with responsibility for IT services overall.	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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
service model	Servicemodell	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model that shows how service assets interact with customer assets to create value. Service models describe the structure of a service (how the configuration items fit together) and the dynamics of the service (activities, flow of resources and interactions). A service model can be used as a template or blueprint for multiple services.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Modell, das zeigt, wie die Service-Assets mit den Kunden-Assets interagieren, um einen Mehrwert zu generieren. Servicemodelle beschreiben die Struktur eines Service (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)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service operation coordinates and carries out the activities and processes required to deliver and manage services at agreed levels to business users and customers. Service operation also manages the technology that is used to deliver and support services. Service operation includes the following processes: event management, incident management, request fulfilment, problem management, and access management. Service operation also includes the following functions: service desk, technical management, IT operations management, and application management. Although these processes and functions are associated with service operation, most processes and functions have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> operation.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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. <i>Siehe</i> Betrieb.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
service option	Service-Option	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A choice of utility and warranty offered to customers by a core service or service package. Service options are sometimes referred to as service level packages.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> Eine Wahlmöglichkeit bezüglich Utility und Warranty, die den Kunden durch einen Core Service oder ein Service Package angeboten wird. Service-Optionen werden manchmal auch als Service Level Package bezeichnet.
service owner	Service Owner (Service-verantwortlicher)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for managing one or more services throughout their entire lifecycle. Service owners are instrumental in the development of service strategy and are responsible for the content of the service portfolio. <i>See also</i> business relationship management.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> Business Relationship Management.
service package	Service Package	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Two or more services that have been combined to offer a solution to a specific type of customer need or to underpin specific business outcomes. A service package can consist of a combination of core services, enabling services and enhancing services. A service package provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. <i>See also</i> IT service.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> IT Service.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
service pipeline	Servicepipeline	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document listing all IT services that are under consideration or development, but are not yet available to customers. The service pipeline provides a business view of possible future IT services and is part of the service portfolio that is not normally published to customers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The complete set of services that is managed by a service provider. The service portfolio is used to manage the entire lifecycle of all services, and includes three categories: service pipeline (proposed or in development), service catalogue (live or available for deployment), and retired services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service portfolio management.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> Kundenvereinbarungsportfolio; Service Portfolio Management.
service portfolio management (SPM)	Service Portfolio Management (SPM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for managing the service portfolio. Service portfolio management ensures that the service provider has the right mix of services to meet required business outcomes at an appropriate level of investment. Service portfolio management considers services in terms of the business value that they provide.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Der mögliche Gesamtwert in Bezug auf die Fähigkeiten und Ressourcen des IT Service Providers.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
service provider	Service Provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An organization supplying services to one or more internal customers or external customers. Service provider is often used as an abbreviation for IT service provider. See also Type I service provider; Type II service provider; Type III service provider.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Organisation, die einem oder mehreren internen Kunden oder externen Kunden Services zur Verfügung stellt. Service Provider wird häufig als Kurzform des Begriffs IT Service Provider verwendet. Siehe Typ I Service Provider; Typ II Service Provider; Typ III Service Provider.
service provider interface (SPI)	Service Provider Schnittstelle (Service Provider Interface, SPI)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An interface between the IT service provider and a user, customer, business process or supplier. Analysis of service provider interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT services.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Schnittstelle zwischen dem IT Service Provider und einem Anwender, Kunden, Geschäftsprozess oder Supplier. Die Analyse von Service Provider Schnittstellen trägt zur Koordinierung des End-to-End-Management von IT Services bei.
service reporting	Service Reporting	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Activities that produce and deliver reports of achievement and trends against service levels. The format, content and frequency of reports should be agreed with customers.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> 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)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A formal request from a user for something to be provided – for example, a request for information or advice; to reset a password; or to install a workstation for a new user. Service requests are managed by the request fulfilment process, usually in conjunction with the service desk. Service requests may be linked to a request for change as part of fulfilling the request.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
service sourcing	Service Sourcing (Servicevergabe)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The strategy and approach for deciding whether to provide a service internally, to outsource it to an external service provider, or to combine the two approaches. Service sourcing also means the execution of this strategy. <i>See also</i> insourcing; internal service provider; outsourcing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die Strategie und der Ansatz zur Entscheidung, ob ein Service intern bereitgestellt oder ob die Bereitstellung an einen externen Service Provider vergeben wird, oder ob beide Möglichkeiten kombiniert werden. Service Sourcing bedeutet zudem die Ausführung dieser Strategie. <i>Siehe</i> Insourcing; Interner Service Provider; Outsourcing.
service strategy	Service Strategy (Servicestrategie)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service strategy defines the perspective, position, plans and patterns that a service provider needs to execute to meet an organization's business outcomes. Service strategy includes the following processes: strategy management for IT services, service portfolio management, financial management for IT services, demand management, and business relationship management. Although these processes are associated with service strategy, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
service transition	Service Transition (Service- überführung)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service transition ensures that new, modified or retired services meet the expectations of the business as documented in the service strategy and service design stages of the lifecycle. Service transition includes the following processes: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, and knowledge management. Although these processes are associated with service transition, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also transition.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for validation and testing of a new or changed IT service. Service validation and testing ensures that the IT service matches its design specification and will meet the needs of the business.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Der Prozess, der für die Validation und das Testen eines neuen oder geänderten IT Service verantwortlich ist. Service Validation and Testing stellt sicher, dass der IT Service den jeweiligen Designspezifikationen entspricht und den Bedürfnissen des Business gerecht wird.
service valuation	Servicebewertung	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the total cost of delivering an IT service, and the total value to the business of that IT service. Service valuation is used to help the business and the IT service provider agree on the value of the IT service.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die Messung der Gesamtkosten für die Erbringung eines IT Service sowie des gesamten Werts dieses IT Service für das Business. Mithilfe der Servicebewertung können sich das Business und der IT Service Provider auf den Wert eines IT Service verständigen.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
serviceability	Servicefähigkeit (Serviceability)	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) The ability of a third-party supplier to meet the terms of its contract. This contract will include agreed levels of reliability, maintainability and availability for a configuration item.	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) 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	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) The process responsible for defining and managing the steps needed to identify, define, gather, process, analyse, present and implement improvements. The performance of the IT service provider is continually measured by this process and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Opportunities for improvement are recorded and managed in the CSI register.	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) Der Prozess, der verantwortlich für die Definition und das Management der Schritte ist, die benötigt werden, um Verbesserungen 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	See Type II service provider.	Siehe Typ II Service Provider.
shift	Schicht	(<i>ITIL Service Operation</i>) A group or team of people who carry out a specific role for a fixed period of time. For example, there could be four shifts of IT operations control personnel to support an IT service that is used 24 hours a day.	(<i>ITIL Service Operation</i>) Eine Gruppe oder ein Team von Personen, denen eine bestimmte Rolle über einen festgelegten Zeitraum zugewiesen ist. Zum Beispiel könnte das für IT Operations Control zuständige Personal in vier Schichten eingeteilt sein, die im Wechsel für die Erbringung eines IT Service verantwortlich sind, der 24 Stunden am Tag verfügbar sein soll.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
simulation modelling	Simulations-Modelling	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that creates a detailed model to predict the behaviour of an IT service or other configuration item. A simulation model is often created by using the actual configuration items that are being modelled with artificial workloads or transactions. They are used in capacity management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a performance benchmark. <i>See also</i> analytical modelling; modelling.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Eine Technik, bei der ein detailliertes Modell erstellt wird, um das Verhalten eines IT Service oder anderen Configuration Item zu prognostizieren. Bei der Entwicklung eines Simulationsmodells werden häufig das derzeitige Configuration Item, das modelliert werden soll, sowie fiktive Auslastungen oder Transaktionen verwendet. Simulationsmodelle werden im Capacity Management eingesetzt, wenn präzise Ergebnisse erforderlich sind. Ein Simulationsmodell wird gelegentlich auch als Performance Benchmark bezeichnet. <i>Siehe</i> Analytisches Modelling; Modelling.
single point of contact	Single Point of Contact	<i>(ITIL Service Operation)</i> Providing a single consistent way to communicate with an organization or business unit. For example, a single point of contact for an IT service provider is usually called a service desk.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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)	<i>(ITIL Service Design)</i> Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. <i>See also</i> failure.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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. <i>Siehe</i> Ausfall.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
SLAM chart	SLAM-Diagramm	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A service level agreement monitoring chart is used to help monitor and report achievements against service level targets. A SLAM chart is typically colour-coded to show whether each agreed service level target has been met, missed or nearly missed during each of the previous 12 months.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> 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.
SMART	SMART	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An acronym for helping to remember that targets in service level agreements and project plans should be specific, measurable, achievable, relevant and time-bound.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Akronym als Gedächtnisstütze für die Eigenschaften der Ziele in Service Level Agreements und Projektplänen. Steht für Specific (spezifisch), Measurable (messbar), Achievable (erreichbar), Relevant (relevant), Time-bounded (Termin-gebunden).
snapshot	Snapshot	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> The current state of a configuration item, process or any other set of data recorded at a specific point in time. Snapshots can be captured by discovery tools or by manual techniques such as an assessment. <i>See also</i> baseline; benchmark.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> Der derzeitige Zustand eines Configuration Item, Prozesses oder jeden anderen Datensatzes, der zu einem bestimmten Zeitpunkt aufgezeichnet wird. Snapshots können durch Discovery Tools oder mithilfe manueller Techniken wie ein Assessment erfasst werden. <i>Siehe</i> Baseline; Benchmark.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
software asset management (SAM)	Software Asset Management (SAM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the use and ownership of software assets throughout their lifecycle. Software asset management is part of an overall service asset and configuration management process. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Der Prozess, der für Nachverfolgung und Berichtswesen in Bezug auf die Nutzung und Besitzverhältnisse von Software Assets über ihren gesamten Lebenszyklus verantwortlich ist. Software Asset Management ist ein Teil des übergeordneten Service Asset and Configuration Management Prozesses. Dieser Prozess (SAM) wird in den ITIL-Kernpublikationen nicht im Detail beschrieben.
source	Source	See service sourcing.	<i>Siehe</i> Service Sourcing.
specification	Spezifikation	A formal definition of requirements. A specification may be used to define technical or operational requirements, and may be internal or external. Many public standards consist of a code of practice and a specification. The specification defines the standard against which an organization can be audited.	Eine formale Definition von Anforderungen. Eine Spezifikation kann zur Definition technischer oder operativer Anforderungen verwendet werden und kann intern oder extern sein. Viele öffentliche Standards umfassen einen Code of Practice und eine Spezifikation. Die Spezifikation definiert den Standard, auf dessen Grundlage ein Audit für eine Organisation ausgeführt werden kann.
stakeholder	Stakeholder	A person who has an interest in an organization, project, IT service etc. Stakeholders may be interested in the activities, targets, resources or deliverables. Stakeholders may include customers, partners, employees, shareholders, owners etc. <i>See also</i> RACI.	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. <i>Siehe</i> RACI.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
standard	Standard	A mandatory requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international standard), an internal security standard for Unix configuration, or a government standard for how financial records should be maintained. The term is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. See <i>also</i> guideline.	Eine verbindliche Anforderung. Standards können internationale Standards (z. B. ISO/IEC 20000), interne Standards (z. B. ein Sicherheitsstandard für die Unix-Konfiguration) oder vom Gesetzgeber verordnete Standards (z. B. zur Aufbewahrung von Buchhaltungsunterlagen) sein. Der Begriff „Standard“ bezeichnet außerdem bestimmte Codes of Practice oder Spezifikationen, die von Standardisierungsorganisationen wie der ISO oder BSI veröffentlicht werden. <i>Siehe</i> Leitlinie.
standard change	Standard-Change	<i>(ITIL Service Transition)</i> A pre-authorized change that is low risk, relatively common and follows a procedure or work instruction – for example, a password reset or provision of standard equipment to a new employee. Requests for change are not required to implement a standard change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a service request. See <i>also</i> change model.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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. <i>Siehe</i> Change-Modell.
standard operating procedures (SOP)	Standard Operating Procedures (Standardbetriebsabläufe, SOP)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedures used by IT operations management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Verfahren, die vom IT Operations Management verwendet werden.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
standby	Standby	<i>(ITIL Service Design)</i> Used to refer to resources that are not required to deliver the live IT services, but are available to support IT service continuity plans. For example, a standby data centre may be maintained to support hot standby, warm standby or cold standby arrangements.	<i>(ITIL Service Design)</i> Der Begriff wird für Ressourcen verwendet, die nicht zur Erbringung von Live IT Services erforderlich sind, sondern zur Unterstützung von IT Service Continuity Plänen dienen. Ein Standby-Rechenzentrum kann z. B. dazu eingerichtet werden, um Vereinbarungen zu Hot Standby, Warm Standby oder Cold Standby zu unterstützen.
statement of requirements (SOR)	Statement of Requirements (Anforderungserklärung, SOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. <i>See also</i> terms of reference.	<i>(ITIL Service Design)</i> Ein Dokument, das alle Anforderungen für einen Produktkauf bzw. für einen neuen oder geänderten IT Service enthält. <i>Siehe</i> Terms of Reference.
status	Status	The name of a required field in many types of record. It shows the current stage in the lifecycle of the associated configuration item, incident, problem etc.	Die Bezeichnung eines erforderlichen Felds, das in vielen Record-Typen enthalten ist. Der Status gibt die aktuelle Phase des zugehörigen Configuration Item, Incident, Problems etc. innerhalb des Lebenszyklus an.
status accounting	Statusnachweis	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Die Aktivität, die für Aufzeichnung und Berichterstattung des Lebenszyklus jedes Configuration Item verantwortlich ist.
storage management	Storage Management	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Der Prozess ist verantwortlich für das Management der Speicherung und Pflege von Daten während ihres gesamten Lebenszyklus.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
strategic	Strategisch	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Strategic activities include objective setting and long-term planning to achieve the overall vision.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die höchste der drei Planungs- und Bereitstellungsebenen (strategisch, taktisch, operativ). Zu den strategischen Aktivitäten zählen die Festlegung von Zielen und die langfristige Planung zum Erreichen der angestrebten Vision.
strategic asset	Strategisches Asset	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any asset that provides the basis for core competence, distinctive performance or sustainable competitive advantage, or which allows a business unit to participate in business opportunities. Part of service strategy is to identify how IT can be viewed as a strategic asset rather than an internal administrative function.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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	Strategie	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A strategic plan designed to achieve defined objectives.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein strategischer Plan zur Erlangung vordefinierter Ziele.
strategy management for IT services	Strategy Management for IT Services	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for defining and maintaining an organization's perspective, position, plans and patterns with regard to its services and the management of those services. Once the strategy has been defined, strategy management for IT services is also responsible for ensuring that it achieves its intended business outcomes.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
super user	Super-User	<i>(ITIL Service Operation)</i> A user who helps other users, and assists in communication with the service desk or other parts of the IT service provider. Super users are often experts in the business processes supported by an IT service and will provide support for minor incidents and training.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Ein Anwender, der anderen Anwendern hilft und sie bei der Kommunikation mit dem Service Desk oder anderen Bereichen des IT Service Providers unterstützt. Super-User sind häufig Experten für die Geschäftsprozesse, die durch einen IT Service unterstützt werden, und liefern in der Regel Unterstützung bei kleineren Incidents oder bei Schulungen.
supplier	Supplier	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. <i>See also</i> supply chain; underpinning contract.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> Supply Chain; Underpinning Contract.
supplier and contract management information system (SCMIS)	Supplier and Contract Management Information System (SCMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support supplier management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Service Design)</i> Eine Kombination von Tools, Daten und Informationen, die zur Unterstützung des Supplier Management genutzt werden. <i>Siehe</i> Service Knowledge Management System.
supplier management	Supplier Management	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for obtaining value for money from suppliers, ensuring that all contracts and agreements with suppliers support the needs of the business, and that all suppliers meet their contractual commitments. <i>See also</i> supplier and contract management information system.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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. <i>Siehe</i> Supplier and Contract Management Information System.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
supply chain	Supply Chain (Lieferkette)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The activities in a value chain carried out by suppliers. A supply chain typically involves multiple suppliers, each adding value to the product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die von Suppliern innerhalb einer Wertschöpfungskette ausgeführten Aktivitäten. An einer Supply Chain sind in der Regel mehrere Supplier beteiligt, von denen jeder zur Wertsteigerung eines bestimmten Produkts oder Service beiträgt. <i>Siehe</i> Wertschöpfungsnetzwerk.
support group	Support-Gruppe	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group of people with technical skills. Support groups provide the technical support needed by all of the IT service management processes. <i>See also</i> technical management.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Eine Gruppe von Personen mit technischen Fachkenntnissen. Support-Gruppen stellen den Technical Support bereit, der von allen IT Service Management Prozessen benötigt wird. <i>Siehe</i> Technical Management.
support hours	Support-Stunden	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The times or hours when support is available to the users. Typically these are the hours when the service desk is available. Support hours should be defined in a service level agreement, and may be different from service hours. For example, service hours may be 24 hours a day, but the support hours may be 07:00 to 19:00.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Die Zeiten, zu denen der Support den Anwendern zur Verfügung steht. In der Regel bezieht sich dies auf die Zeiten, in denen der Service Desk erreichbar ist. Support-Stunden sollten in einem Service Level Agreement definiert werden. Sie können von den Servicestunden abweichen. Beispielsweise könnten sich die Servicestunden über 24 Stunden pro Tag, Support-Stunden hingegen auf die Zeit zwischen 07:00 und 19:00 Uhr erstrecken.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
supporting service	Unterstützender Service	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is not directly used by the business, but is required by the IT service provider to deliver customer-facing services (for example, a directory service or a backup service). Supporting services may also include IT services only used by the IT service provider. All live supporting services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with information about their relationships to customer-facing services and other CIs.	<i>(ITIL Service Design)</i> Ein IT Service, der nicht direkt durch das Business genutzt wird, jedoch für den IT Service Provider benötigt wird, um einen kundengerichteten 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 kundengerichteten Services und anderen CIs erfasst.
SWOT analysis	SWOT-Analyse	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an organization and the external opportunities and threats that it faces. SWOT stands for strengths, weaknesses, opportunities and threats.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Technik, die die internen Stärken und Schwächen einer Organisation und die externen Gelegenheiten und Bedrohungen, die die Organisation nutzen kann bzw. zu bewältigen hat, überprüft und analysiert. SWOT steht für „Strengths“ (Stärken), „Weaknesses“ (Schwächen), „Opportunities“ (Chancen) und „Threats“ (Bedrohungen).

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
system	System	A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example: • A computer system including hardware, software and applications • A management system, including the framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that are planned and managed together – for example, a quality management system • A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions.	Elemente, die zusammenwirken, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Beispiel: • ein Computersystem einschließlich Hardware, Software und Anwendungen • ein Management-System einschließlich des Frameworks aus Richtlinie, Prozessen, Funktionen, Standards, Leitlinien, Hilfsmitteln und Tools, die gemeinsam geplant und gemanagt werden, wie zum Beispiel ein Quality Management System • ein Datenbank-Management-System oder Betriebssystem mit zahlreichen Softwaremodulen, die zur Ausführung bestimmter zusammenhängender Funktionen vorgesehen sind.
system management	System Management	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	Der Bereich des IT Service Management, bei dem nicht das Management von Prozessen, sondern das Management der IT-Infrastruktur im Vordergrund steht.
tactical	Taktisch	The middle of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Tactical activities include the medium-term plans required to achieve specific objectives, typically over a period of weeks to months.	Die mittlere der drei Planungs- und Bereitstellungsebenen (strategisch, taktisch, operativ). Zu den taktischen Aktivitäten zählen die mittelfristigen Pläne, die zum Erreichen bestimmter Ziele, in der Regel innerhalb mehrerer Wochen oder Monate, erforderlich sind.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
technical management	Technical Management	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for providing technical skills in support of IT services and management of the IT infrastructure. Technical management defines the roles of support groups, as well as the tools, processes and procedures required.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Die Funktion, die für die Bereitstellung von technischem Fachwissen zur Unterstützung von IT Services und für das Management der IT-Infrastruktur verantwortlich ist. Das Technical Management definiert die Rollen von Support-Gruppen sowie die erforderlichen Tools, Prozesse und Verfahren.
technical observation (TO)	Technical Observation (Technische Überwachung, TO)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique used in service improvement, problem investigation and availability management. Technical support staff meet to monitor the behaviour and performance of an IT service and make recommendations for improvement.	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> Eine Technik, die bei der Serviceverbesserung, der Problemuntersuchung und dem Availability Management verwendet wird. Dabei treffen sich Mitarbeiter des Technical Support, um das Verhalten und die Leistung eines IT Service zu überwachen und Verbesserungsvorschläge einzubringen.
technical support	Technical Support	See technical management.	<i>Siehe</i> Technical Management.
tension metrics	Korrelierende Messgrößen	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A set of related metrics, in which improvements to one metric have a negative effect on another. Tension metrics are designed to ensure that an appropriate balance is achieved.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Eine Reihe zueinander in Beziehung stehender Messgrößen, bei denen Verbesserungen an einer Messgröße negative Auswirkungen bei einer anderen zur Folge haben. Korrelierende Messgrößen sollen sicherstellen, dass ein stabiles Gleichgewicht hergestellt wird.
terms of reference (TOR)	Terms of Reference (Aufgabenstellung, TOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	<i>(ITIL Service Design)</i> Ein Dokument, in dem die Anforderungen, der Umfang, die Ergebnisse, die Ressourcen und der Zeitplan für ein Projekt oder eine Aktivität festgelegt sind.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
test	Test	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. <i>See also</i> acceptance; service validation and testing.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine Aktivität, mit der überprüft wird, ob ein Configuration Item, IT Service, Prozess usw. den Spezifikationen oder vereinbarten Anforderungen entspricht. <i>Siehe</i> Service Validation and Testing; Abnahme.
test environment	Testumgebung	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine gesteuerte Umgebung, in der Configuration Items, Releases, IT Services, Prozesse usw. getestet werden.
third party	Drittpartei	A person, organization or other entity that is not part of the service provider's own organization and is not a customer – for example, a software supplier or a hardware maintenance company. Requirements for third parties are typically specified in contracts that underpin service level agreements. <i>See also</i> underpinning contract.	Eine Person, Organisation oder andere Einheit, die nicht Teil der Organisation des Service Providers und kein Kunde ist, z. B. ein Software-Supplier oder ein Hardware-Serviceunternehmen. Anforderungen an Drittparteien werden in der Regel in Verträgen festgehalten, die die Service Level Agreements absichern. <i>Siehe</i> Underpinning Contract.
third-line support	Third-Level Support	<i>(ITIL Service Operation)</i> The third level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL Service Operation)</i> Die dritte Ebene in einer Hierarchie von Support-Gruppen, die mit der Lösung von Incidents und der Untersuchung von Problemen befasst sind. Mit jeder Ebene sind mehr Know-how und Fertigkeiten von Experten vorhanden bzw. mehr Zeit oder weitere Ressourcen verfügbar.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
threat	Bedrohung	A threat is anything that might exploit a vulnerability. Any potential cause of an incident can be considered a threat. For example, a fire is a threat that could exploit the vulnerability of flammable floor coverings. This term is commonly used in information security management and IT service continuity management, but also applies to other areas such as problem and availability management.	Alles das, was eine Schwachstelle ausnutzen könnte. Jede potenzielle Ursache für einen Incident kann als Bedrohung betrachtet werden. Ein Feuer ist beispielsweise eine Bedrohung, die die Schwachstelle brennbarer Bodenverkleidungen ausnutzen könnte. Dieser Begriff wird vor allem im Information Security Management und IT Service Continuity Management eingesetzt. Er wird jedoch auch in anderen Bereichen wie dem Problem Management und dem Availability Management verwendet.
threshold	Grenzwert	The value of a metric that should cause an alert to be generated or management action to be taken. For example, 'Priority 1 incident not solved within four hours', 'More than five soft disk errors in an hour', or 'More than 10 failed changes in a month'.	Der Wert einer bestimmten Messgröße, die einen Alarm auslösen oder Maßnahmen durch das Management zur Folge haben sollte. Beispiele: „Incident mit Priorität 1 wurde nicht innerhalb von vier Stunden gelöst“; „mehr als 5 Datenträgerfehler in einer Stunde“; „mehr als 10 fehlgeschlagene Changes in einem Monat“
throughput	Durchsatz	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of the number of transactions or other operations performed in a fixed time – for example, 5,000 e-mails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	<i>(ITIL Service Design)</i> Maß für die Anzahl der Transaktionen oder anderen Betriebsabläufe, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums durchgeführt werden. Beispielsweise 5.000 versendete E-Mails pro Stunde oder 200 Disk-I/O-Vorgänge pro Sekunde.
total cost of ownership (TCO)	Total Cost of Ownership (TCO)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment decisions. It assesses the full lifecycle cost of owning a configuration item, not just the initial cost or purchase price. See also total cost of utilization.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> Total Cost of Utilization.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
total cost of utilization (TCU)	Total Cost of Utilization (TCU)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment and service sourcing decisions. Total cost of utilization assesses the full lifecycle cost to the customer of using an IT service. See also total cost of ownership.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Methodik, die beim Treffen von Investitions- und Service Sourcing Entscheidungen verwendet wird. TCU beurteilt die gesamten Lebenszykluskosten, die für den Kunden durch die Verwendung eines IT Service entstehen. <i>Siehe</i> Total Cost of Ownership.
total quality management (TQM)	Total Quality Management (TQM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A methodology for managing continual improvement by using a quality management system. Total quality management establishes a culture involving all people in the organization in a process of continual monitoring and improvement.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Eine Methodik für das Management kontinuierlicher Verbesserungen mithilfe eines Quality Management Systems. TQM etabliert eine Kultur, bei der alle Personen innerhalb einer Organisation in den Prozess kontinuierlicher Monitoring- und Verbesserungsaktivitäten eingebunden sind.
transaction	Transaktion	A discrete function performed by an IT service – for example, transferring money from one bank account to another. A single transaction may involve numerous additions, deletions and modifications of data. Either all of these are completed successfully or none of them is carried out.	Eine eigenständige Funktion, die von einem IT Service ausgeführt wird. Zum Beispiel die Überweisung von Zahlungen von einem Bankkonto auf ein anderes. Eine einzelne Transaktion kann ein vielfaches Hinzufügen, Löschen und Modifizieren von Daten beinhalten. Wenn nur eine dieser Aktionen fehlschlägt, kann die gesamte Transaktion nicht ausgeführt werden.
transfer cost	Transferkosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost type which records expenditure made on behalf of another part of the organization. For example, the IT service provider may pay for an external consultant to be used by the finance department and transfer the cost to them. The IT service provider would record this as a transfer cost.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Kostenart, die Ausgaben erfasst, die im Namen eines anderen Teils der Organisation getätigt werden. Beispielsweise könnte der IT Service Provider für einen externen Berater zahlen, der durch die Finanzabteilung eingesetzt wird und die Kosten dafür transferieren. Der IT Service Provider würde dies als Transferkosten erfassen.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
transition	Transition (Überführung)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change in state, corresponding to a movement of an IT service or other configuration item from one lifecycle status to the next.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine Zustandsänderung, die mit dem Übergang eines IT Service oder eines anderen Configuration Item von einem Lebenszyklusstatus in den nächsten einhergeht.
transition planning and support	Transition Planning and Support	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Der Prozess, der für die Planung aller Service Transition Prozesse und die Koordinierung der hierfür benötigten Ressourcen verantwortlich ist.
trend analysis	Trendanalyse	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Analysis of data to identify time-related patterns. Trend analysis is used in problem management to identify common failures or fragile configuration items, and in capacity management as a modelling tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in IT service management processes.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Die Analyse von Daten, um bestimmte zeitabhängige Muster zu identifizieren. Die Trendanalyse wird beim Problem Management dazu verwendet, häufige Ausfälle oder anfällige Configuration Items zu identifizieren. Beim Capacity Management dient sie als Modellierung-Werkzeug, mit dem zukünftiges Verhalten prognostiziert werden soll. Sie wird auch als Management-Werkzeug zur Identifizierung von Mängeln bei IT Service Management Prozessen verwendet.
tuning	Tuning	The activity responsible for planning changes to make the most efficient use of resources. Tuning is most commonly used in the context of IT services and components. Tuning is part of capacity management, which also includes performance monitoring and implementation of the required changes. Tuning is also called optimization, particularly in the context of processes and other non-technical resources.	Die Aktivität, mit der Änderungen geplant werden, um die zur Verfügung stehenden Ressourcen so effizient wie möglich zu nutzen. Tuning wird im Allgemeinen im Kontext von IT Services und Komponenten eingesetzt. Das Tuning ist Teil des Capacity Management, das zudem das Performance-Monitoring sowie die Implementierung der erforderlichen Änderungen beinhaltet. Tuning wird auch Optimierung genannt, insbesondere im Kontext von Prozessen und nicht-technischen Ressourcen.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
Type I service provider	Typ I Service Provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that provides shared IT services to more than one business unit. Type II service providers are also known as shared service units.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to external customers.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Service Provider, der IT Services für externe Kunden bereitstellt.
underpinning contract (UC)	Underpinning Contract (Vertrag mit Drittparteien, UC)	<i>(ITIL Service Design)</i> A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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.
unit cost	Stückkosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost to the IT service provider of providing a single component of an IT service. For example, the cost of a single desktop PC, or of a single transaction.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Die Kosten, die für den IT Service Provider durch die Bereitstellung einer einzelnen Komponente eines IT Service entstehen. Zum Beispiel die Kosten für einen einzelnen Desktop-PC oder eine einzelne Transaktion.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
urgency	Dringlichkeit	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)</i> A measure of how long it will be until an incident, problem or change has a significant impact on the business. For example, a high-impact incident may have low urgency if the impact will not affect the business until the end of the financial year. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)</i> 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	<i>(ITIL Service Design)</i> The ease with which an application, product or IT service can be used. Usability requirements are often included in a statement of requirements.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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) (als Methode oft unübersetzt)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique used to define required functionality and objectives, and to design tests. Use cases define realistic scenarios that describe interactions between users and an IT service or other system.	<i>(ITIL Service Design)</i> 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	A person who uses the IT service on a day-to-day basis. Users are distinct from customers, as some customers do not use the IT service directly.	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)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Ein Muster, das den Bedarf eines Anwenders an IT Services wiedergibt. Jedes Anwenderprofil beinhaltet ein oder mehrere Geschäftsaktivitätsmuster.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
utility	Utility	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does', and can be used to determine whether a service is able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>Siehe</i> Service Validation and Testing.
validation	Validation (Validierung)	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures a new or changed IT service, process, plan or other deliverable meets the needs of the business. Validation ensures that business requirements are met even though these may have changed since the original design. <i>See also</i> acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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. <i>Siehe</i> Abnahme; Qualifizierung; Service Validation and Testing; Verifizierung.
value chain	Wertschöpfungskette	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A sequence of processes that creates a product or service that is of value to a customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine Abfolge von Prozessen, mit denen Produkte oder Services erstellt werden, die für einen Kunden von Wert sind. Jeder Schritt dieser Abfolge baut auf den vorhergehenden auf und trägt zur Gesamtheit des Produkts oder Services bei. <i>Siehe</i> Wertschöpfungsnetzwerk.
value for money	Kosten-Nutzen-Verhältnis	An informal measure of cost effectiveness. Value for money is often based on a comparison with the cost of alternatives. <i>See also</i> cost benefit analysis.	Ein informelles Maß für die Wirtschaftlichkeit. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis basiert häufig auf einem Vergleich mit den Kosten, die für bestimmte Alternativen anzusetzen wären. <i>Siehe</i> Kosten-Nutzen-Analyse.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
value network	Wertschöpfungsnetzwerk	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A complex set of relationships between two or more groups or organizations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or services. See also partnership; value chain.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Eine komplexe Reihe von Beziehungen zwischen zwei oder mehreren Gruppen oder Organisationen. Werte werden durch den Austausch von Wissen, Informationen, Waren oder Services generiert. <i>Siehe</i> Partnerschaft; Wertschöpfungskette.
value on investment (VOI)	Value on Investment (Investitionswert, VOI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. See also return on investment.	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Eine Messgröße für den erwarteten Nutzen einer Investition. Beim VOI wird sowohl der finanzielle als auch der immaterielle Nutzen berücksichtigt. <i>Siehe</i> Return on Investment.
variable cost	Variable Kosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that depends on how much the IT service is used, how many products are produced, the number and type of users, or something else that cannot be fixed in advance.	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Diese Kosten sind abhängig von der Häufigkeit der Nutzung eines Services, wie viele Produkte produziert werden, der Anzahl und Arten der Anwender sowie von anderen Faktoren abhängig, die nicht im Voraus festgelegt werden können.
variance	Abweichung	The difference between a planned value and the actual measured value. Commonly used in financial management, capacity management and service level management, but could apply in any area where plans are in place.	Der Unterschied zwischen einem geplanten und dem tatsächlich gemessenen Wert. Der Begriff ist vor allem im Financial Management, Capacity Management und Service Level Management gebräuchlich, kann jedoch auch in jedem anderen Bereich verwendet werden, in dem mit Plänen gearbeitet wird.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
verification	Verifizierung	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that a new or changed IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and matches its design specification. See also acceptance; validation; service validation and testing.	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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. <i>Siehe</i> Abnahme; Validation; Service Validation and Testing.
verification and audit	Verifizierung und Audit	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activities responsible for ensuring that information in the configuration management system is accurate and that all configuration items have been identified and recorded. Verification includes routine checks that are part of other processes – for example, verifying the serial number of a desktop PC when a user logs an incident. Audit is a periodic, formal check.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Die Aktivitäten, mit denen sichergestellt wird, dass die Informationen im Configuration Management System präzise sind und dass alle Configuration Items identifiziert und erfasst wurden. Die Verifizierung beinhaltet routinemäßige Prüfungen im Rahmen von anderen Prozessen. Zum Beispiel die Verifizierung der Seriennummer eines Desktop-PCs, wenn ein Anwender einen Incident meldet. Ein Audit ist eine periodisch durchgeführte, formale Prüfung.
Version	Version	<i>(ITIL Service Transition)</i> A version is used to identify a specific baseline of a configuration item. Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each baseline to be identified. For example, payroll application version 3 contains updated functionality from version 2.	<i>(ITIL Service Transition)</i> Eine Version dient dazu, eine bestimmte Baseline eines Configuration Item zu identifizieren. Für Versionen wird in der Regel eine Namenskonvention verwendet, anhand derer die Abfolge oder das Datum jeder Baseline identifiziert werden kann. Beispiel: Version 3 der Lohnbuchhaltungs-Anwendung enthält überarbeitete Funktionen aus Version 2.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
Vision	Vision	A description of what the organization intends to become in the future. A vision is created by senior management and is used to help influence culture and strategic planning. <i>See also</i> mission.	Eine Vision beschreibt, in welche Richtung sich eine Organisation zukünftig weiterentwickeln möchte. Sie wird vom oberen Management ausgearbeitet und wird zur Unterstützung der strategischen Planung und der Beeinflussung der Kultur der Organisation genutzt. <i>Siehe</i> Mission.
vital business function (VBF)	Kritische Geschäftsfunktion (Vital Business Function, VBF)	(<i>ITIL Service Design</i>) Part of a business process that is critical to the success of the business. Vital business functions are an important consideration of business continuity management, IT service continuity management and availability management.	(<i>ITIL Service Design</i>) 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.
vulnerability	Schwachstelle (Je nach Kontext auch Verwundbarkeit)	A weakness that could be exploited by a threat – for example, an open firewall port, a password that is never changed, or a flammable carpet. A missing control is also considered to be a vulnerability.	Eine anfällige Stelle, die von einer Bedrohung ausgenutzt werden könnte. Zum Beispiel ein offener Firewall-Port, ein Passwort, das nie geändert wird, oder ein leicht entzündlicher Bodenbelag. Eine fehlende Steuerung wird ebenfalls als Schwachstelle bezeichnet.
warm standby	Warm Standby	See intermediate recovery.	<i>Siehe</i> zügige Wiederherstellung.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
warranty	Warranty	(<i>ITIL Service Strategy</i>) Assurance that a product or service will meet agreed requirements. This may be a formal agreement such as a service level agreement or contract, or it may be a marketing message or brand image. Warranty refers to the ability of a service to be available when needed, to provide the required capacity, and to provide the required reliability in terms of continuity and security. Warranty can be summarized as 'how the service is delivered', and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. <i>See also</i> service validation and testing.	(<i>ITIL Service Strategy</i>) 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. <i>Siehe</i> Service Validation and Testing; Service Warranty.
work in progress (WIP)	In Arbeit (Work in Progress, WIP)	A status that means activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a status for incidents, problems, changes etc.	Ein Status, der besagt, dass Aktivitäten zwar begonnen wurden, aber noch nicht abgeschlossen sind. WIP wird häufig als Status für Incidents, Probleme, Changes etc. verwendet.
work instruction	Arbeitsanweisung	A document containing detailed instructions that specify exactly what steps to follow to carry out an activity. A work instruction contains much more detail than a procedure and is only created if very detailed instructions are needed.	Ein Dokument, das detaillierte Anweisungen dazu enthält, welche Schritte zum Ausführen einer Aktivität befolgt werden müssen. Eine Arbeitsanweisung enthält wesentlich mehr Details als ein Verfahrensdokument und wird nur dann erstellt, wenn sehr detaillierte Anweisungen erforderlich sind.

Englischer Begriff	Deutscher Begriff	Englische Definition	Deutsche Definition
work order	Arbeitsauftrag	A formal request to carry out a defined activity. Work orders are often used by change management and by release and deployment management to pass requests to technical management and application management functions.	Ein formaler Auftrag eine definierte Aktivität auszuführen. Arbeitsaufträge werden häufig durch das Change Management und das Release and Deployment Management eingesetzt, um Aufträge an Technical Management oder Application Management Funktionen weiterzuleiten.
workaround	Workaround (Umgehungslösung)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Reducing or eliminating the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available – for example, by restarting a failed configuration item. Workarounds for problems are documented in known error records. Workarounds for incidents that do not have associated problem records are documented in the incident record.	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.
workload	Auslastung	The resources required to deliver an identifiable part of an IT service. Workloads may be categorized by users, groups of users, or functions within the IT service. This is used to assist in analysing and managing the capacity, performance and utilization of configuration items and IT services. The term is sometimes used as a synonym for throughput.	Die Ressourcen, die zur Bereitstellung eines identifizierbaren Teils eines IT Services erforderlich sind. Auslastungen können nach Anwendern, Anwendergruppen oder Funktionen innerhalb des IT Service kategorisiert werden. Diese Größe wird zur Unterstützung bei der Analyse und dem Management der Kapazität, Performance und Nutzung von Configuration Items und IT Services eingesetzt. Der Begriff „Auslastung“ wird gelegentlich als Synonym für Durchsatz verwendet.

Abkürzungsliste

Englische Abkürzung	Deutsche Abkürzung	Englischer Begriff	Deutscher Begriff
ACD	ACD	automatic call distribution	Automatic Call Distribution (Automatische Anrufverteilung)
AM	AM	availability management	Availability Management
AMIS	AMIS	availability management information system	Availability Management Information System
ASP	ASP	application service provider	Application Service Provider
AST	AST	agreed service time	Vereinbarte Servicezeit (Agreed Service Time)
BCM	BCM	business continuity management	Business Continuity Management
BCP	BCP	business continuity plan	Business Continuity Plan
BIA	BIA	business impact analysis	Geschäftsauswirkungsanalyse (Business Impact Analysis)
BMP	BMP	Best Management Practice	Best Management Practice
BRM	BRM	business relationship manager	Business Relationship Manager
BSI	BSI	British Standards Institution	British Standards Institution
CAB	CAB	change advisory board	Change Advisory Board
CAPEX	CAPEX	capital expenditure	Investitionsausgaben (Capital Expenditure)
CCM	CCM	component capacity management	Component Capacity Management
CFIA	CFIA	component failure impact analysis	Component Failure Impact Analysis

Englische Abkürzung	Deutsche Abkürzung	Englischer Begriff	Deutscher Begriff
CI	CI	configuration item	Configuration Item (Konfigurationselement)
CMDB	CMDB	configuration management database	Configuration Management Database
CMIS	CMIS	capacity management information system	Capacity Management Information System
CMM	CMM	capability maturity model	Capability Maturity Model
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	Capability Maturity Model Integration
CMS	CMS	configuration management system	Configuration Management System
COBIT	COBIT	Control OBJECTives for Information and related Technology	Control OBJECTives for Information and related Technology
COTS	COTS	commercial off the shelf	Commercial off the Shelf
CSF	CSF	critical success factor	Kritischer Erfolgsfaktor (Critical Success Factor)
CSI	CSI	continual service improvement	Continual Service Improvement
CTI	CTI	computer telephony integration	Computer Telefonie Integration
DIKW	DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom
DML	DML	definitive media library	Definitive Media Library (Maßgebliche Medienbibliothek)
ECAB	ECAB	emergency change advisory board	Emergency Change Advisory Board
ELS	ELS	early life support	Early Life Support
eSCM-CL	eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	eSourcing Capability Model for Client Organizations
eSCM-SP	eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	eSourcing Capability Model for Service Providers

Englische Abkürzung	Deutsche Abkürzung	Englischer Begriff	Deutscher Begriff
FTA	FTA	fault tree analysis	Fault Tree Analysis (Fehlerbaumanalyse)
IRR	IRR	internal rate of return	Interne Zinsfuß-Methode (Internal Rate of Return)
ISG	ISG	IT steering group	IT Steering Group
ISM	ISM	information security management	Information Security Management
ISMS	ISMS	information security management system	Information Security Management System
ISO	ISO	International Organization for Standardization	International Organization for Standardization
ISP	ISP	internet service provider	Internet Service Provider
IT	IT	information technology	Informationstechnologie
ITSCM	ITSCM	IT service continuity management	IT Service Continuity Management
ITSM	ITSM	IT service management	IT Service Management
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	IT Service Management Forum
IVR	IVR	interactive voice response	Interaktive Spracherkennung (Interactive Voice Response)
KEDB	KEDB	known error database	Known Error Datenbank
KPI	KPI	key performance indicator	Key Performance Indicator
LOS	LOS	line of service	Servicelinie (Line of Service)
MIS	MIS	management information system	Management-Informationssystem
M_o_R	M_o_R	Management of Risk	Management of Risk

Englische Abkürzung	Deutsche Abkürzung	Englischer Begriff	Deutscher Begriff
MTBF	MTBF	mean time between failures	Mean Time Between Failures (Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen)
MTBSI	MTBSI	mean time between service incidents	Mean Time Between Service Incidents (Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Service-Incidents)
MTRS	MTRS	mean time to restore service	Mean Time to Restore Service (Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung des Service)
MTTR	MTTR	mean time to repair	Mean Time to Repair (Durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur)
NPV	NPV	net present value	Barwert-Methode (Net Present Value)
OLA	OLA	operational level agreement	Operational Level Agreement (Vereinbarung auf Betriebsebene)
OPEX	OPEX	operational expenditure	Betriebsausgaben (Operational Expenditure)
PBA	PBA	pattern of business activity	Geschäftsaktivitätsmuster (Pattern of Business Activity)
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	Plan-Do-Check-Act (Planen-Durchführen-Überprüfen-Handeln)
PFS	PFS	prerequisite for success	Voraussetzung für den Erfolg (Prerequisite for Success)
PIR	PIR	post-implementation review	Post Implementation Review
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	Project Management Body of Knowledge
PMI	PMI	Project Management Institute	Project Management Institute
PMO	PMO	project management office	Projektmanagement Office

Englische Abkürzung	Deutsche Abkürzung	Englischer Begriff	Deutscher Begriff
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	PRojects IN Controlled Environments
PSO	PSO	projected service outage	Projected Service Outage (Voraussichtliche Serviceunterbrechung)
QA	QA	quality assurance	Qualitätssicherung (Quality Assurance)
QMS	QMS	quality management system	Quality Management System
RACI	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	RCA	root cause analysis	Ursachenanalyse (Root Cause Analysis)
RFC	RFC	request for change	Request for Change
ROA	ROA	return on assets	Return on Assets (Asset-Ertrag)
ROI	ROI	return on investment	Return on Investment (Investitionsertrag)
RPO	RPO	recovery point objective	Tolerierter Datenverlust aufgrund von Ausfällen (Recovery Point Objective)
RTO	RTO	recovery time objective	Maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall (Recovery Time Objective)
SAC	SAC	service acceptance criteria	Serviceabnahmekriterien (Service Acceptance Criteria)
SACM	SACM	service asset and configuration management	Service Asset and Configuration Management
SAM	SAM	software asset management	Software Asset Management

Englische Abkürzung	Deutsche Abkürzung	Englischer Begriff	Deutscher Begriff
SCM	SCM	service capacity management	Service Capacity Management
SCMIS	SCMIS	supplier and contract management information system	Supplier and Contracts Management Information System
SDP	SDP	service design package	Service Design Package
SFA	SFA	service failure analysis	Serviceausfallanalyse (Service Failure Analysis)
SIP	SIP	service improvement plan	Serviceverbesserungsplan (Service Improvement Plan)
SKMS	SKMS	service knowledge management system	Service Knowledge Management System
SLA	SLA	service level agreement	Service Level Agreement (Service Level Vereinbarung)
SLM	SLM	service level management	Service Level Management
SLP	SLP	service level package	Service Level Package
SLR	SLR	service level requirement	Service Level Anforderung (Service Level Requirement)
SMART	SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	Spezifisch, Messbar, Erreichbar, Relevant, Termingebunden (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bounded)
SMIS	SMIS	security management information system	Security Management Information System
SMO	SMO	service maintenance objective	Servicewartungsvorgabe (Service Maintenance Objective)
SoC	SoC	separation of concerns	Separation of Concerns
SOP	SOP	standard operating procedure	Standard Operating Procedure (Standardbetriebsablauf)
SOR	SOR	statement of requirements	Statement of Requirements (Anforderungserklärung)

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

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo TM) ist eine Marke der AXELOS Limited

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

PRINCE2® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

M_o_R® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

© AXELOS Limited 2011

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Alle Rechte vorbehalten.

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo TM) ist eine Marke der AXELOS Limited

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited