

Algemene belangrijke termen

Work-breakdownstructuur	=	Beschrijving en volgorde van taken
Hard skills	=	Programmeertalen, systeembeheer, ...
Soft skills	=	assertiviteit, presentatievaardigheden, ...
Voorbeelden tijdschema	=	Gantt-chart of netwerkdiagramma
Project kick-off	=	Startmeeting voor het project met alle leden
Mijlpalen	=	Waar je een fase afsluit en een nieuwe fase start
CMS	=	Contentmanagementsysteem
PM	=	Project Manager
CSF	=	Critical Success Factors
KPI	=	Key Performance Indicator
BRM	=	Business Relationship Manager
SLM	=	Service Level Manager
SLR	=	Service Level Requirement
SLA	=	Service Level Agreement
OLA	=	Operation Level Agreements
CI	=	Configuration Item
RFC	=	Request For Change (Standaard aanvraag)
CSI	=	Continual Service Improvement
CM	=	Capacity Management
AM	=	Availability Management
ISM	=	Information Security Management
CMDB waar CI's worden bijgehouden)	=	Configuration Management Database (Databank
CMS	=	Configuration Management System (verzameling van databanken, tools, procedures om informatie over CI's en hun relaties te verzamelen, op te slaan, te beheren, bij te werken en weer te geven)
CB	=	Configuration Baseline (momentopname van de configuratie van een systeem dat gebruikt kan worden als vergelijkingspunt, of om veranderingen terug te rollen naar een eerder werkende staat)
SKMS	=	Service Knowledge Management System (stelt informatie beschikbaar die geschikt is voor elk publiek doorheen de hele organisatie van de dienstverlener)
TOTAL COST OF OWNERSHIP levensduur van een systeem	=	Totale kostprijs van een systeem over de totale