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 =** Configuration Management Database (Databank waar CI’s worden bijgehouden)  
  
**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 =** Totale kostprijs van een systeem over de totale levensduur van een systeem