

Workforce

Organizational velocity – Organisatorische Geschwindigkeit: Die Geschwindigkeit, Effektivität und Effizienz mit der eine Organisation arbeitet. Sie beeinflusst die Vermarktungszeit (*time to market*), Qualität, Sicherheit, Kosten und Risiken.

Competencies – Kompetenz: Die Kombination beobachtbarem und messbarem Wissen sowie beobachtbarer und messbarer Kenntnisse, Fähigkeiten, Leistungsfähigkeit, und Haltungen die dazu beitragen die Leistung eines Angestellten zu verbessern und die schließlich zum Erfolg der Organisation beitragen.

Skills – Fähigkeit: Eine entwickelte Professionalität oder Geschicklichkeit im Denken, in verbaler Kommunikation oder physischen Tätigkeiten.

Ability – Leistungsfähigkeit: Die Kraft oder Eignung physische oder mentale Tätigkeiten in einem Handwerk oder Beruf auszuführen.

Knowledge – Wissen: Das Verständnis von Fakten oder Informationen, die sich eine Person durch Erfahrung oder Bildung angeeignet hat; das theoretische oder praktische Verständnis eines Gegenstands.

Attitude – Haltung: Ein Satz von Gefühlen, Überzeugungen und Verhaltensweisen gegenüber einem bestimmten Objekt, einer Person, einem Ding oder Ereignis.

Service

★ **Configuration Item (CI) – Konfigurationsobjekte:** Jedes Betriebsmittel (Server, Drucker, etc.), dass zu einem Service beiträgt.

Availability – Verfügbarkeit: Die Fähigkeit eines IT-Services oder anderen *Konfigurationsobjektes* (CI) seine Funktion dann zu erfüllen, wenn sie benötigt wird.

Warranty requirement – Garantievoraussetzung: Typische, nicht-funktionale Voraussetzungen, die als Input von wichtigen Stakeholdern oder anderen Praktiken erfasst werden. Organisationen sollen versuchen eine Sammlung von vordefinierten Akzeptanzkriterien für Garantieansprüche zu pflegen, die in Praktiken wie dem *Projektmanagement*, *Softwareentwicklung* und *Management* genutzt werden können.

Utility requirement – Nutzungsanforderung: Funktionale Anforderungen die durch den Kunden definiert wurden und für ein spezifische Produkt einzigartig sind.

Performance – Leistung: Ein Maß dessen, was durch ein System, eine Person, ein Team, Praktik oder einen Service erreicht oder geliefert wurde.

Capacity – Kapazität: Maximaler Durchsatz, den ein *Konfigurationsobjekt* (CI) verarbeiten kann.

Change – (Ver)änderung: Das Hinzufügen, Ändern und Entfernen von irgendetwas, dass einen Service direkt oder indirekt beeinflussen könnte.

ITIL Glossar

Change authority: Eine Person oder Gruppe, die Änderungen genehmigt.

★ **Incident – Zwischenfall(?):** Eine ungeplante Unterbrechung oder ein ungeplanter Qualitätsverlust der Qualität eines Services.

★ **Problem:** Die Ursache oder potenzielle *Ursache* eines oder mehrerer *Incidents*.

Know errors – bekannte Fehler: Ein Problem, dass analysiert aber (noch) nicht gelöst wurde.

Workaround: Eine Lösung, die Auswirkungen eines *Incidents* oder *Problems* vermindert oder gänzlich eliminiert, für den/das es noch keine vollständige Lösung gibt. Einige Workarounds können die Wahrscheinlichkeit, dass ein *Incident* auftritt auch verringern.

★ **Service Desk:** Zentraler Anlaufpunkt für jedwede Kommunikation zwischen einem Service-Provider und all seinen Nutzern und Nutzerinnen.

Support team: Ein Team, dass dafür verantwortlich ist, den Normalbetrieb zu gewährleisten, Nutzeranfragen zu beantworten und sowohl *Incidents* als auch Probleme im Zusammenhang mit spezifischen Produkten, Services oder anderen CIs zu lösen.

★ **IT assets – IT-Vermögenswerte:** Jedwede finanziell wertvolle Komponente die zur Lieferung von IT-Produkten oder ~Services beitragen kann.

★ **Operational technology (OT) – operative Technik:** Die Hardware- und Softwarelösungen, die Veränderung in physischen Prozessen auslösen oder erkennen, bzw. messen können – entweder durch direkte Überwachung und/oder durch die Kontrolle physischer Geräte wie Ventilen, Pumpen oder ähnlichem.

Lifecycle – Lebenszyklus: Die Gesamtheit der Phasen, Veränderungen und den damit verbundenen Status von Produkten, Services, Praktiken oder anderen Objekten.

★ **Event – Ereignis:** Jedwede Veränderung eines Status, der eine signifikante Auswirkung auf das Management eines Services oder anderer CIs hat. Ereignisse werden üblicher Weise erkannt, indem ein IT-Service, CI oder Überwachungswerkzeug eine Nachricht sendet.

Management

★ **Service level agreement (SLA):** Eine schriftliche Vereinbarung zwischen einem Service-Provider und einem Kunden, das sowohl den erforderlichen Service als auch das erwartete Niveau der Service-Leistung festhält.