

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.

Service level: Eine oder mehrere Metriken, die die erwartete oder erreichte Qualität eines Services definiert.

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 CI  arbeiten kann.

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

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

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

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

★ **Disaster – Katastrophe:** Ein plötzliches ungeplantes Ereignis, das einen großen Schaden oder ernsten Verlust für eine Organisation bewirkt. Es führt dazu, dass eine Organisation kritische Geschäftsfunktionen für ein vorher festgelegtes minimales Zeitfenster nicht ausführen kann.

Known 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.

Service request – Serviceanforderung: Eine Anfrage eines Nutzers oder einer autorisierten Person, die eine Servicetätigkeit auslöst, die zuvor als Teil der normalen Servicelieferung vereinbart wurde.

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 *CI* 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 *CI* hat. Ereignisse werden üblicher Weise erkannt, indem ein IT-Service, *CI* oder Überwachungswerkzeug eine Nachricht sendet.

★ **Release:** Eine Version eines Services oder eines bzw. einer Gruppe von *CI* die zur Nutzung verfügbar gemacht wird.

★ **Deployment:** Die Verschiebung irgendeiner Servicekomponente in irgendeine Umgebung

Service Design

- ★ **Customer experience (CX) – Kundenerfahrung:** Die Summe funktionaler und emotionaler Interaktionen mit einem Service und dem Service-Provider wie sie durch einen Kunden erfahren wird.
- ★ **User experience (UX) – Nutzererfahrung:** Die Summe funktionaler und emotionaler Interaktionen mit einem Service und dem Service-Provider wie sie durch einen Nutzer erfahren wird.

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.
- Disaster recovery plans – Katastrophen-Wiederherstellungspläne:** Ein Satz klar definierter Pläne in Bezug darauf, wie eine Organisation sich von einem *Disaster* erholen und zu Bedingungen wie vor dem *Disaster* zurückkehren kann. Diese Pläne sollen die *vier Dimensionen* des Servicemanagements berücksichtigen.
- Recovery time objective (RTO) – Angestrebte Wiederherstellungszeit:** Der maximal akzeptable Zeitraum für eine Serviceunterbrechung, der vergehen kann, bevor es zu gravierenden Auswirkungen für die Organisation kommt. Dies stellt zugleich die maximale vereinbarte Zeit dar, innerhalb derer ein Produktion oder Aktivität wieder aufgenommen oder Ressourcen wiederhergestellt sein müssen.
- Recovery point objective (RPO) – Angestrebtes Wiederherstellungsziel:** Der Punkt bis zu dem Informationen, die von einer Aktivität genutzt werden, wiederhergestellt werden müssen, damit diese wieder aufgenommen werden kann.
- Vital business function (VBF) – Notwendige Geschäftsfunktion:** ein Funktion eines Geschäftsprozesses, die kritisch für den Geschäftserfolg ist.
- Business impact analysis (BIA) – Analyse der Auswirkungen auf des Geschäft:** Eine Schlüsselaktivität des Servicekontinuitätsmanagements, das die *VBFs* und ihre Abhängigkeiten identifiziert. Diese Abhängigkeiten können Zulieferer, Personal, andere Geschäftsprozesse und IT-Services beinhalten. BIA definiert die Voraussetzungen zu Wiederherstellung von IT-Services. Die Voraussetzungen beinhalten *RTOs*, *RPOs* und minimale Servicelevel, die jeder IT-Service erreichen soll.