

Sie sind hier: [START](#) > [Glossar](#)

Glossar

Im Glossar werden wichtige Definitionen von Begriffen und Abkürzungen, die in der Hilfe verwendet werden bzw. die zum Verständnis notwendig sind, alphabetisch geordnet aufgeführt. Einige Begriffe werden beim ersten Auftreten in der fortlaufenden Beschreibung als erweiterbarer Text direkt erläutert (siehe [Inhalt](#)).

A

> Administrator

Der Administrator verfügt über umfassendere Rechte als Benutzer oder Supporter. Damit ist es ihm möglich, generelle Einstellungen vorzunehmen.

> Affiliation

Die Beziehung, die sich daraus ergibt, dass man eine Sache mit einer anderen verbindet (Zugehörigkeit).

> Aktive Benutzerlizenz

Die Aktive Benutzerlizenz (Named User License) stellt die Berechtigung für die Nutzung der Software durch genau einen Benutzer dar. Der Benutzer verfügt über einen eindeutigen Login zum Zugriff auf die 446 Plattform®.

> Aktivitäten

Die Aktivitätenliste zeigt eine Übersicht der abzuarbeitenden Aufgaben aus Tickets und Tasks für den aktuell angemeldeten Benutzer an.

> Analyse

Eine Analyse ist eine systematische Untersuchung, bei der das untersuchte Objekt oder Subjekt in seine Bestandteile (Elemente) zerlegt und diese auf der Grundlage von bestimmten Kriterien erfasst werden. Danach werden diese geordnet, untersucht und ausgewertet. Insbesondere betrachtet man Beziehungen und Wirkungen (oft: Wechselwirkungen) zwischen den Elementen.



> Anzeige-ID

Die Anzeige ID ist eine vom Benutzer gewählte Bezeichnung für ein CI. Sie muss nicht eindeutig sein.

> Assemblies

Übersetzte Programmklassen werden als ausführbare Programme in sogenannten Assemblies zusammengefasst und bereitgestellt. Diese haben typischerweise die Endungen .exe oder .dll. [Wikipedia]

> Assistent

Stellt eine Oberfläche zur Verfügung, mit der ein Anwender durch mehrere Dialoge für eine ergonomische Dateneingabe geführt wird. Damit wird eine Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen gegeben (Wizard).

> Ausdruck

Ein Ausdruck (Expression) ist ein Konstrukt, das entsprechend einer gegebenen Semantik in Bezug auf einen Kontext ausgewertet werden kann, also einen Wert liefert. Sie können z. B. als Filterkriterien in der Textsuche verwendet werden, indem der Text mit dem Muster des regulären Ausdrucks abgeglichen wird. [Wikipedia]

> Automated Event Management

Das Automated Event Management (AEM) sammelt und filtert Informationen aus Ereignisquellen und bearbeitet diese nach frei konfigurierbaren Filterregeln. Bei Bedarf werden automatisch Tickets erstellt.

B

> Bad-Message

Bad-Messages sind Nachrichten, die nicht vom Messaging Manager versendet werden konnten. Dies kann passieren, wenn z. B. der SMTP-Server für gewisse Zeit nicht erreichbar ist. Diese Nachrichten werden in

Form einer XML-Datei auf der Festplatte abgelegt. Darüberhinaus wird eine E-Mail an einen definierten Empfänger geschickt, um darauf hinzuweisen, dass eine Nachricht nicht korrekt versendet werden konnte.

➤ **Benchmark**

Benchmarkings sind genormte Mess- und Bewertungsverfahren, mit deren Hilfe man die Leistung von EDV-Systemen oder Systemklassen ermitteln und diese nach bestimmten Kriterien miteinander vergleichen kann. Bekannt sind die Benchmark-Tests für die Hardware-Leistung bei Computersystemen. Benchmarks werden aber ebenfalls verwendet, um die Leistung von Programmiersprachen, mithin Interpretern sowie Compilern und deren Laufzeitsystemen auf derselben Hardware zu vergleichen. Dann spricht man von einem Software-Benchmark. [Wikipedia]

➤ **Benutzer**

Als Benutzer/Endbenutzer wird ein Benutzer bezeichnet, der grundsätzlich nur das Recht hat, Tickets zu erstellen.

➤ **Benutzerkonto**

Mit Hilfe von Benutzerkonten werden Zugriffsrechte verwaltet, um persönliche Daten oder Informationen zu schützen.

➤ **Benutzerprofil**

Ein Benutzerprofil ist in der Systemadministration eine Konfiguration eines Benutzerkontos bei einem Betriebssystem, einem Rechnernetz oder in einer Websiteverarbeitung. Diese Daten werden zentral in einem speziellen Verzeichnis (Sammelpunkt) verwaltet. Das Benutzerprofil von Computern enthält die Benutzerrechte eines oder mehrerer Benutzer sowie deren persönliche Einstellungen. [Wikipedia]

➤ **Berechtigung**

Mittels Berechtigungen wird der Zugang der Benutzer zu verschiedenen Funktionalitäten gesteuert.

➤ **Berechtigungskonzept**

Stellt ein System dar, in dem die Nutzung nicht uneingeschränkt möglich ist, sondern eine genaue Definition der Nutzung je Benutzer und Ressource erfolgt. Dies dient dem Schutz von Ressourcen und Daten vor Veränderung, Zerstörung oder unrechtmäßigen Gebrauch.

➤ **Business Intelligence**

Bei Business Intelligence handelt es sich um das Verfahren, bei dem Daten aus einer OLAP-Datenbank extrahiert und analysiert werden, um die Informationen zu erhalten, die benötigt werden, um fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen und die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen. [MS Excel]

➤ **Cube**

Eine Datenstruktur, die die Measures nach Ebenen und Hierarchien der einzelnen Dimensionen aggregiert, die Sie analysieren möchten. Cubes kombinieren mehrere Dimensionen, wie z. B. Zeit, Geografie und Produkte, mit zusammengefassten Daten, wie z. B. mit Umsätzen oder Bestandszahlen. [MS Excel]

➤ **Dimension**

Eine oder mehrere organisierte Hierarchien von Ebenen in einem Cube, die der Benutzer versteht und als Basis für die Datenanalyse verwendet. Eine Geografiedimension kann beispielsweise Ebenen für Land/Region, Bundesland/Kanton und Stadt enthalten. Oder eine Zeitdimension kann eine Hierarchie mit Ebenen für Jahr, Quartal, Monat und Tag enthalten. In einem PivotTable- oder PivotChart-Bericht wird jede Hierarchie ein Satz mit Feldern, der erweitert und reduziert werden kann, um tiefere oder höhere Ebenen anzuzeigen. [MS Excel]

➤ **Measure**

In der Regel numerische Werte in einem Cube, die auf einer Spalte in der Faktentabelle des Cubes basieren. Measures sind die zentralen Werte im Cube, die vorverarbeitet, aggregiert und analysiert werden. Typische Beispiele sind Umsätze, Gewinne, Erträge und Kosten. [MS Excel]

➤ **OLAP**

OLAP-Datenbanken (Online Analytical Processing) ermöglichen Business Intelligence-Abfragen. OLAP ist eine Datenbanktechnologie, die nicht für die



Verarbeitung von Transaktionen, sondern für die Abfrage und Berichtserstellung optimiert wurde. Die Quelle für OLAP stellen OLTP-Datenbanken (Online Transactional Processing) dar, die meist in Data Warehouses gespeichert sind. OLAP-Daten sind von diesen herkömmlichen Daten abgeleitet und werden in Strukturen aggregiert, die eine anspruchsvolle Analyse zulassen. OLAP-Daten sind zudem hierarchisch organisiert und nicht in Tabellen, sondern in Cubes gespeichert. [MS Excel]

> **Pivot**

Das Pivotelement (Wörtlich: Dreh- und Angelpunkt) ist dasjenige Element einer Zahlenmenge, das als Erstes von einem Algorithmus (z. B. gaußsche Eliminationsverfahren, Quicksort oder Basisaustauschverfahren) ausgewählt wird, um bestimmte Berechnungen durchzuführen. [Wikipedia]

> **Pivot-Tabelle**

Eine Pivot-Tabelle ist ein leistungsfähiges Tool zum Berechnen, Zusammenfassen und Analysieren von Daten, mit dem Vergleiche vorgenommen sowie Muster und Trends in den Daten erkannt werden können. [MS Excel]

C

> **CI**

CI (Configuration Items/Konfigurationselemente) sind im Wesentlichen Hardware- oder Software-Komponenten, die zum einen durch ihre Attribute charakterisiert sind (im Configuration Record des CI erfasst) und zum anderen durch ihre Beziehung zu anderen CI. [ITIL-Begriffe]

> **CI-Schema**

Ein CI-Schema ermöglicht es, Konfigurationselemente über ein vordefiniertes Formular zu erfassen. Damit können unterschiedliche Schemas für unterschiedliche Arten von CI (Drucker, Software, Bürostühle u. a.) erstellt werden, um nur die benötigten Informationen in der CMDB zu speichern.

> **CMDB**

CMDB ist die Abkürzung für Configuration Management Database. In einer Datenbank werden alle Konfigurationselemente (CI) verwaltet. Für eine bessere Ordnung können diese mittels Zonen und Arten gegliedert werden.

> **Containerticket**

Ein Containerticket dient dem Zusammenfassen von mehreren gleichartigen Tickets des selben Schemas.

> **CR**

Change Request: Eine Anforderung aus einem Service-Management-Prozess zur Änderung der CMS-Struktur, der Enterprise-Architektur oder der Prozess-Architektur. [ITIL-Begriffe]

> **CRM**

Das Kundenbeziehungsmanagement (CRM: Customer-Relationship-Management) bezeichnet eine Strategie zur systematischen Gestaltung aller Beziehungen und Interaktionen eines Unternehmens mit bestehenden und potenziellen Kunden.

> **CSS**

Cascading Style Sheets, kurz CSS genannt, ist eine Stylesheet-Sprache für elektronische Dokumente und zusammen mit HTML und DOM eine der Kernsprachen des World Wide Webs. Mit CSS werden Gestaltungsanweisungen erstellt, die vor allem zusammen mit den Auszeichnungssprachen HTML und XML (zum Beispiel bei SVG) eingesetzt werden. [Wikipedia]

> **CSV**

Das Dateiformat CSV (Comma-separated values) beschreibt den Aufbau einer Textdatei zur Speicherung oder zum Austausch einfach strukturierter Daten. Die Dateinamenserweiterung lautet .csv. [Wikipedia]

D

> **Dashboard**

Bei einem Dashboard handelt es sich um einen Ausdruck für grafische Benutzeroberflächen, in denen man Programme verwalten kann. Über das



Dashboard lassen sich Informationen übersichtlich darstellen.
[gruenderszene.de]

➤ **DataView**

Mit einer DataView sind verschiedene Ansichten der in einer Datentabelle gespeicherten Daten zu erstellen. Diese Funktion wird oft in Datenbindungsanwendungen verwendet. Mit einer DataView können Daten in einer Tabelle mit verschiedenen Sortierreihenfolgen verfügbar gemacht und nach Zeilenstatus oder basierend auf einem Filterausdruck gefiltert werden. [MSDN]

➤ **Domain Name System**

Das Domain Name System (DNS) ist einer der wichtigsten Dienste in vielen IP-basierten Netzwerken. Seine Hauptaufgabe ist die Beantwortung von Anfragen zur Namensauflösung. Das DNS funktioniert ähnlich wie eine Telefonauskunft. Der Benutzer kennt die Domain (den für Menschen merkbaren Namen eines Rechners im Internet) – zum Beispiel example.org. Diese sendet er als Anfrage in das Internet. Die Domain wird dann dort vom DNS in die zugehörige IP-Adresse (die „Anschlussnummer“ im Internet) umgewandelt – zum Beispiel eine IPv4-Adresse der Form 192.0.2.42 oder eine IPv6-Adresse wie 2001:db8:85a3:8d3:1319:8a2e:370:7347, und führt so zum richtigen Rechner. [Wikipedia]

➤ **Drilldown**

Als Drilldown (oder Drill-Down) wird im Allgemeinen die Navigation in hierarchischen Daten bezeichnet.

➤ **Dynamischer Platzhalter**

Dynamische Platzhalter dienen als Platzhalter (ähnlich: Wildcard) für variable Werte oder Zeichen. Zum Beispiel kann ein dynamischer Platzhalter in einem E-Mail-Text benutzt werden, um die entsprechende Ticketnummer einzusetzen.

E

➤ **Eindeutige-ID**

Bezogen auf eine gegebene (möglicherweise implizite) Menge von Objekten ist ein eindeutiger Identifikator (UID, Unique-ID) jeder Identifikator, der garantiert unter allen Identifikatoren, die für diese Objekte und für einen bestimmten Zweck verwendet werden, eindeutig ist. [Wikipedia]



➤ **Entität**

Als Entität (auch Informationsobjekt genannt) wird in der Datenmodellierung ein eindeutig zu bestimmendes Objekt bezeichnet, über das Informationen gespeichert oder verarbeitet werden sollen. Das Objekt kann materiell oder immateriell, konkret oder abstrakt sein. Beispiele: Ein Fahrzeug, ein Konto, eine Person, ein Zustand. Entitäten der 446 Plattform sind z. B. CI-Schema, Ticketschema und Knowledge-Base-Kategorie. [Wikipedia]

➤ **Exchange**

Microsoft Exchange Server ist eine Groupware- und E-Mail-Transport-Server-Software des Unternehmens Microsoft. Sie dient der zentralen Ablage und Verwaltung von E-Mails, Terminen, Kontakten, Aufgaben und weiteren Elementen für mehrere Benutzer und ermöglicht so die Zusammenarbeit in einer Arbeitsgruppe oder in einem Unternehmen. Exchange Server setzt eine Microsoft-Windows-Server-Software voraus und findet deshalb vor allem in von Microsoft-Produkten geprägten Infrastrukturen Verwendung. [Wikipedia]

F

➤ **FriendlyName**

Ein FriendlyName ist ein Name (Anzeigename), der gut merk- und lesbar ist. Er bezeichnet eine Ressource und wird zusätzlich zum technisch identifizierenden Namen vergeben. Im Gegensatz zu den lokalisierten Namen ist der FriendlyName sprachunabhängig.

G

➤ **Go-live**

Start des Betriebs, einer Software, einer Website u. a. unter realen Bedingungen. Beginn des Regel- oder Produktivbetriebs. [Duden]

> **GUID**

Ein Globally Unique Identifier (GUID/ObjectGUID) ist eine Zahl mit 128 Bit, die in verteilten Computersystemen zum Einsatz kommt. GUIDs werden üblicherweise im 8-4-4-4-12 Format dargestellt (hexadezimal: Ziffer 0–9 oder ein Buchstabe A–F, zum Beispiel: 936DA01F-9ABD-4D9D-80C7-02AF85C822A8).

H

> **Hash**

Ein Hash-Algorithmus wandelt Daten beliebiger Länge in einen Datensatz fester Länge um, den Hash. Gleiche Daten führen immer zum gleichen Hash. Wird aber auch nur ein einzelnes Bit der Daten geändert sieht der Hash komplett anders aus. Wie alle Daten im Computer bestehen Hashes aus langen Zahlenketten und werden für gewöhnlich in hexadezimaler Schreibweise angegeben. [BITCOINWIKI]

> **HTML**

Die Hypertext Markup Language ist eine textbasierte Auszeichnungssprache zur Strukturierung digitaler Dokumente wie Texte mit Hyperlinks, Bildern und anderen Inhalten. HTML-Dokumente sind die Grundlage des World Wide Web und werden von Webbrowsern dargestellt. Neben den vom Browser angezeigten Inhalten können HTML-Dateien zusätzliche Angaben in Form von Metainformationen enthalten, z. B. über die im Text verwendeten Sprachen, den Autor oder den zusammengefassten Inhalt des Textes. [Wikipedia]

> **HTTP**

Das Hypertext Transfer Protocol ist ein zustandsloses Protokoll zur Übertragung von Daten auf der Anwendungsschicht über ein Rechnernetz. Es wird hauptsächlich eingesetzt, um Webseiten (Hypertext-Dokumente) aus dem World Wide Web in einen Webbrowser zu laden. Es ist jedoch nicht prinzipiell darauf beschränkt und auch als allgemeines Dateiübertragungsprotokoll sehr verbreitet. [Wikipedia]

> **HTTPS**

Hypertext Transfer Protocol Secure (sicheres Hypertext-Übertragungsprotokoll) ist ein Kommunikationsprotokoll im World Wide Web, um Daten abhörsicher zu übertragen. Es stellt eine Transportverschlüsselung dar. [Wikipedia]

> **Hyper-Threading**

Durch die Hyper-Threading-Technik (Intel HT-Technik) werden Prozessorressourcen effizienter genutzt, da jeder Prozessorkern mehrere Programmabschnitte („Threads“) gleichzeitig verarbeiten kann.

I

> **ID**

Ein Identifikator (auch Kennzeichen) ist ein mit einer bestimmten Identität verknüpft Merkmal zur eindeutigen Identifizierung des tragenden Objekts. [Wikipedia]

> **Incident**

IT-Incident Management bzw. IT-Störungsmanagement umfasst typischerweise den gesamten organisatorischen und technischen Prozess der Reaktion auf erkannte oder vermutete Sicherheitsvorfälle bzw. Störungen in IT-Bereichen sowie hierzu vorbereitende Maßnahmen und Prozesse. Das Spektrum möglicher Vorfälle reicht dabei von technischen Problemen und Schwachstellen bis hin zu konkreten Angriffen auf die IT-Infrastruktur. IT-Incident-Management im engeren Sinne muss dabei sowohl organisatorische, als auch rechtliche sowie technische Detailfragen berücksichtigen. Ziel des Incident-Management-Prozesses ist die schnellstmögliche Wiederherstellung der Service-Leistung. [Wikipedia]

> **InfoPath**

Microsoft InfoPath ist eine Softwareanwendung zum Entwerfen, Verteilen, Ausfüllen und Absenden von elektronischen Formularen mit strukturierten



Daten. Microsoft hat InfoPath ursprünglich als Teil der Microsoft Office 2003-Familie veröffentlicht. Das Produkt verfügt über einen WYSIWYG-Formular-Designer, bei dem die verschiedenen Controls (z. B. Textfeld, Radiobutton, Checkbox) an Daten gebunden sind, die separat als hierarchische Baumansicht von Ordnern und Datenfeldern dargestellt werden. [Wikipedia]

> **Inlineframe**

Ein Inlineframe ist ein HTML-Element, das der Strukturierung von Webseiten dient.

> **Instanz**

Mit "Instanz" wird ein konkretes Objekt bezeichnet, im Kontrast zur Klasse, die hier als Objektvorlage dient (also eines von möglicherweise mehreren Objekten derselben Klasse). Ein Beispiel hierzu ist die Klasse Auto, von der als Instanz beispielsweise das Fahrzeug mit dem Kennzeichen AB-CD 1234 (neben potentiell vielen weiteren) existiert. [Wikipedia]

> **IR**

Incident Request: Störungsmeldung

> **ITIL**

Die IT Infrastructure Library ist eine Sammlung vordefinierter Prozesse, Funktionen und Rollen, wie sie typischerweise in jeder IT-Infrastruktur mittlerer und großer Unternehmen vorkommen. ITIL beschreibt in fünf Kernbänden mit derzeit 37 Kernprozessen die Komponenten und Abläufe des Lebenszyklus von IT-Services (IT-Service-Managements (ITSM)). Eine Kernanforderung an die Prozesse ist dabei die Messbarkeit. Die praktische Zuweisung der Tätigkeiten erfolgt anhand von Rollen und Funktionen. Es handelt sich dabei lediglich um Best-Practice-Vorschläge, die an die Bedürfnisse des Unternehmens angepasst werden müssen. [Wikipedia]

J

> **JSON**

Die JavaScript Object Notation, kurz JSON, ist ein kompaktes Datenformat in einer einfach lesbaren Textform zum Zweck des Datenaustauschs zwischen Anwendungen.



K



> **KB**

Knowledge Base - Wissensbasis/Wissensdatenbank

> **Konfigurationselement**

Ein Konfigurationselement (Configuration Item), ist ein Begriff aus dem IT-Management. Es bezeichnet ein Betriebsmittel das an Geschäftsprozessen beteiligt ist. Gängige CIs sind z. B. Drucker, PCs oder Software.

> **Konnektor**

Konnektoren sind Schnittstellen zu externen Applikationen.

L

> **LDAP**

Lightweight Directory Access Protocol basiert auf dem Client-Server-Modell und kommt bei sogenannten Verzeichnisdiensten zum Einsatz. Es beschreibt die Kommunikation zwischen dem LDAP-Client und dem Verzeichnis-(Directory-)Server. Aus einem solchen Verzeichnis können objektbezogene Daten, wie zum Beispiel Personendaten oder Rechnerkonfigurationen, ausgelesen werden. Die Kommunikation erfolgt auf Basis von Abfragen.

> **LINQ**

Language-Integrated Query: Standardabfrageoperatoren

> **LVER**

Bei der Leistungsverrechnung werden betriebliche Leistungen gemessen, erfasst und verrechnet. Hierfür werden im System die entsprechenden (messbaren) Bezugsgrößen angelegt, die Maßgrößen für die Kostenverursachung sind. In der Kostenstellenrechnung werden sie als Leistungsarten bezeichnet. Eine Leistungsverrechnung erfolgt beispielsweise durch das Rückmelden von Arbeitsvorgängen bzw. durch

Kontieren der Leistung. Hierbei wird die erbrachte Leistung mit dem Tarif der Leistungsart multipliziert.

M

> Mail2Ticket

Modul zur automatischen Verarbeitung von E-Mails (z. B. Umwandlung von E-Mails zu Tickets)

> Mapping

Datenmapping (Zuweisungen) wird der Prozess genannt, der Datenelemente zwischen unterschiedlichen Datenmodellen abbildet. Datenmapping wird als ein erster Schritt für verschiedene Aufgaben der Informationsintegration benötigt.

> Metadaten

Metadaten oder Metainformationen sind Daten, die Informationen über Merkmale anderer Daten enthalten, aber nicht diese Daten selbst.

> MIME-Type

Der Internet Media Type, auch MIME-Type (Multipurpose Internet Mail Extensions) oder Content-Type (nach dem Namen des Feldes), klassifiziert die Daten im Rumpf einer Nachricht im Internet. Wie im MIME-Standard erläutert, wird z. B. bei einer HTTP-Übertragung einem Browser mitgeteilt, welche Daten der Webserver sendet – ob es beispielsweise ein Plain-Text-Dokument, ein HTML-Dokument oder ein PNG-Bild ist. [Wikipedia]

> Mobil

Neue Oberfläche im responsiven (reagierenden) Design für spezielle Funktionen der 446 Plattform (Tickets, Formulare u. a.).

> Monitoring

Monitoring ist die Überwachung von Vorgängen. Es ist ein Überbegriff für alle Arten von systematischen Erfassung (Protokollierung), Messung oder Beobachtung eines Vorgangs oder Prozesses mittels technischer Hilfsmittel oder anderer Beobachtungssysteme. Eine Funktion des Monitorings besteht darin, bei einem beobachteten Ablauf oder Prozess festzustellen, ob dieser den gewünschten Verlauf nimmt und bestimmte Schwellwerte eingehalten werden, um andernfalls steuernd eingreifen zu können. Monitoring ist deshalb ein Sondertyp des Protokollierens. [Wikipedia]



O

> OAuth 2.0

OAuth 2.0 (Open Authorization) ist ein offenes Protokoll, das eine standardisierte, sichere API-Autorisierung für Desktop-, Web- und Mobile-Anwendungen erlaubt. Ein Endbenutzer kann mit Hilfe dieses Protokolls einer Anwendung den Zugriff auf seine Daten erlauben (Autorisierung), die von einem anderen Dienst (Resource Server) bereitgestellt werden, ohne geheime Details seiner Zugangsberechtigung (Authentifizierung) dem Client preiszugeben. Der Endbenutzer kann so Dritte damit beauftragen in seinem Namen einen Dienst zu konsumieren. Typischerweise wird dabei die Übermittlung von Passwörtern an Dritte vermieden. [Wikipedia]

> ODBC

Open Database Connectivity steht für "Offene Datenbank-Verbindungsfähigkeit". Es handelt sich um eine standardisierte Datenbankschnittstelle. Die Datenbanksprache ist SQL.

> OLA

Der Begriff Operational Level Agreement (OLA) bezeichnet eine Vereinbarung, die üblicherweise innerhalb einer Organisation zwischen unterschiedlichen Organisationseinheiten getroffen wird und der Absicherung eines übergeordneten Service-Level-Agreements (SLA) der Organisation gegenüber einem Dritten dient. Somit ist das OLA im Gegensatz zum SLA eine organisationsinterne, nicht vertragliche Vereinbarung zur Absicherung der höherwertigen Vereinbarung. [Wikipedia]

> OLEDB

Object Linking and Embedding Database: Aggregation verschiedener Datenbanken in eine einzige Datenbank. OLE DB wurde als Nachfolger von

ODBC entwickelt. Mit ODBC wurde ein einheitlicher Zugriff auf relationale Datenbanken mit der Abfragesprache SQL erreicht.

P

> Passwortrichtlinie

Eine Passwortrichtlinie ist eine Reihe von Regeln, die die Computersicherheit erhöhen sollen, indem sie Benutzer dazu anregen, starke Passwörter zu verwenden und sie richtig zu verwenden. Eine Passwortrichtlinie ist oft Teil der offiziellen Vorschriften einer Organisation und kann im Rahmen von Sicherheitstrainings gelehrt werden. Entweder ist die Passwortrichtlinie nur beratend, oder die Computersysteme zwingen die Benutzer, sich daran zu halten. [Wikipedia]

> Pipe

Eine Pipe ist ein Mechanismus zur Kommunikation zwischen Prozessen. Daten, die von einem Prozess in die Pipe geschrieben werden, können von einem anderen Prozess gelesen werden. Die Daten werden in einer First-In-First-Out (FIFO) Reihenfolge behandelt. Die Pipe hat keinen Namen, sie wird für eine Verwendung angelegt und beide Enden müssen von dem einzelnen Prozess vererbt werden, der die Pipe erzeugt hat. [gnu.org]

> Plain text

Mit plain text (einfacher, schlichter Text) werden Daten bezeichnet, die direkt unter Verwendung einer Zeichenkodierung in Text umgesetzt werden können, ohne dass noch ein weiteres Programm notwendig wäre. [wiki.selfhtml.org]

> Plaintext

Als plaintext (ohne Leerzeichen) wird in der Kryptographie die uncodierte Nachricht (Klartext) bezeichnet. [wiki.selfhtml.org]

> Plug-in

Ein Plug-in (auch Software-Erweiterung oder Zusatzmodul) ist ein optionales Software-Modul, das eine bestehende Software erweitert bzw. verändert. Der Begriff wird teilweise auch als Synonym zu „Add-on“ benutzt. Plug-ins werden meist vom Benutzer installiert und dann von der entsprechenden Hauptanwendung während der Laufzeit eingebunden. Plug-ins können nicht ohne die Hauptanwendung ausgeführt werden. Hier: Plug-ins sind spezielle Workflow-Aktivitäten, die es dem Anwender ermöglichen, im Workflow-Designer Prozesse darzustellen bzw. zu modellieren und durch eine entsprechende Konfiguration der Plug-ins diese Prozesse anzupassen.



> Principal

Umfasst als Oberbegriff die betroffenen Personen oder Gruppen.

> Punycode

Punycode ist ein Kodierungsverfahren zum Umwandeln von Unicode-Zeichenketten in ASCII-kompatible Zeichenketten, die aus den Zeichen a bis z, 0 bis 9 und dem Bindestrich (-) bestehen. [Wikipedia]

Q

> Query

Unter Query (DE: Abfrage) versteht man die Suchanfrage bei einem Suchdienst.

R

> Regulärer Ausdruck

Ein regulärer Ausdruck (regular expression, Regex) ist in der theoretischen Informatik eine Zeichenkette, die der Beschreibung von Mengen von Zeichenketten mit Hilfe bestimmter syntaktischer Regeln dient. Reguläre Ausdrücke finden vor allem in der Softwareentwicklung Verwendung. Neben Implementierungen in vielen Programmiersprachen verarbeiten auch viele Texteditoren reguläre Ausdrücke in der Funktion „Suchen und Ersetzen“. Ein einfacher Anwendungsfall von regulären Ausdrücken sind Wildcards. [Wikipedia]

> Rendern

Objekte (z. B.: Videos, Bilder, Modelle) werden meistens in einem komprimierten Datenformat gespeichert. Beim endgültigen Fertigstellen,

dem Rendern, werden dann aus dem Rohdesign bestimmte Eigenschaften (Farbverlauf, Lichtquellen, Oberflächenstruktur u. a.) berechnet und dargestellt.

➤ **REST**

Representational State Transfer bezeichnet ein Programmierparadigma für verteilte Systeme, insbesondere für Webservices. Der Zweck von REST liegt schwerpunktmäßig auf der Maschine-zu-Maschine-Kommunikation. REST stellt eine einfache Alternative zu ähnlichen Verfahren wie SOAP und WSDL und dem verwandten Verfahren RPC dar. Die Bezeichnung „Representational State Transfer“ soll den Übergang vom aktuellen Zustand zum nächsten Zustand (state) einer Applikation verbildlichen. Dieser Zustandsübergang erfolgt durch den Transfer der Daten, die den nächsten Zustand repräsentieren. [Wikipedia]

S

➤ **SAYT**

Die Vorschlagssuche (SAYT: Search As You Type, oder auch: Suchvervollständigung) ist eine Variante der Suchfunktion von Rechnerprogrammen. Dabei werden bereits beim Eintippen des Suchbegriffs mögliche Vervollständigungen oder Fundstellen angezeigt.

➤ **SDU-Manager**

Der Service Delivery Unit Manager leitet und koordiniert alle Phasen eines Services und ist verantwortlich für alle damit verbundenen Prozesse.

➤ **Servicekatalog**

Der Servicekatalog ist Teil des Serviceportfolios. Er enthält nur die aktiven Services. Der Servicekatalog, als einziger Teil des Serviceportfolios, der auch an Kunden ausgehändigt wird, unterstützt den Verkauf und die Bereitstellung von IT-Services. Wie das Serviceportfolio, ist der Servicekatalog eine Datenbank bzw. ein strukturiertes Dokument mit Informationen über Lieferergebnisse, Preise, Kontaktdaten, Bestellungen und Anfragen.

➤ **Single Sign-on**

Ein Benutzer kann nach einer einmaligen Authentifizierung an einem Arbeitsplatz auf alle Rechner und Dienste, für die er lokal berechtigt ist, am selben Arbeitsplatz zugreifen, ohne sich jedes Mal neu anmelden zu müssen.



➤ **Site License**

Beinhaltet das Recht für die Nutzung der 446 Plattform® durch eine unbeschränkte Anzahl von Benutzern (Mitarbeiter oder Kunden der Organisation des Lizenznehmers, Standort). Sie beinhaltet jedoch keinen Anspruch auf eine unbeschränkte Anzahl von Instanzen oder Mandanten (Kopierverbot). Diese sind entsprechend der aktuellen Preisliste gesondert zu erwerben.

➤ **SLA**

Ein Service-Level-Agreement (SLA) bezeichnet eine Vereinbarung bzw. die Schnittstelle zwischen Auftraggeber und Dienstleister für wiederkehrende Dienstleistungen. Ziel ist es, die Kontrollmöglichkeiten für den Auftraggeber transparent zu machen, indem zugesicherte Leistungseigenschaften wie etwa Leistungsumfang, Reaktionszeit und Schnelligkeit der Bearbeitung genau beschrieben werden. [Wikipedia]

➤ **SNMP**

Das Simple Network Management Protocol (Einfaches Netzwerkverwaltungsprotokoll) ist ein Netzwerkprotokoll, dass Netzwerkelemente (z. B. Router, Server, Switches, Drucker, Computer usw.) von einer zentralen Station aus überwachen und steuern soll.

➤ **SQL**

Structured Query Language ist eine Datenbanksprache zur Definition von Datenstrukturen in relationalen Datenbanken sowie zum Bearbeiten (Einfügen, Verändern, Löschen) und Abfragen von darauf basierenden Datenbeständen.

➤ **SR**

Service Request: Serviceanfrage

> Status

Der Status ist der jeweilige Zustand von Tickets, Tasks und Konfigurationselementen. Die Status sind frei konfigurierbar und werden meist in den entsprechenden Workflows für das jeweilige Element gesetzt. Es ist jedoch auch möglich, eine manuelle Statusänderung über Aktionen, die vorher für das jeweilige Schema des Tickets, Tasks usw. konfiguriert werden müssen, auszuführen.

> Statustyp

Da die Status für Tickets, Tasks und CIs frei benannt werden können, ist es notwendig einen Statustyp zu definieren, der angibt, wie das jeweilige Element zu behandeln ist. Mit Hilfe dieser Statustypen kann eine Auswertung (z. B. in Berichten) viel einfacher, schneller und effektiver vorgenommen werden. Zudem kann nach den Typen gesucht werden (in der erweiterten Suche).

> Supporter

Als Supporter wird ein Benutzer bezeichnet, der eintreffende Tickets bearbeitet und löst.

> SVG

Skalierbare Vektorgrafik (SVG: Scalable Vector Graphics) ist die Spezifikation zur Beschreibung zweidimensionaler Vektorgrafiken (basiert auf XML). Praktisch alle relevanten Webbrowser können einen Großteil des Sprachumfangs darstellen. [Wikipedia]

T

> Ticket

Ein Ticket ist die elektronische Form eines Anliegens, das durch einen IT-Nutzer gemeldet wird. Es stellt lediglich ein Abriss aus einem frei definierten Workflow dar, wie z. B. eine Anfrage (Service Request) oder eine Störung (Incident). Diese Tickets werden in einer Datenbank verwaltet.

> Ticketrollen

Für Tickets existieren verschiedene Rollen, die für jedes Ticket gesetzt werden und es ermöglichen, Ticket- und Workflowaktionen auf bestimmte Rollen zu beschränken oder auch um Nachrichten nur an bestimmte Personenkreise verschicken zu können. Ticketrollen: - Besitzer - Besitzergruppe - Betroffene Gruppe - Betroffener Benutzer - Ersteller - Ticketbeobachter - Verantwortlicher



> Besitzer

Der Besitzer ist der Benutzer, dem das Ticket aktuell zugewiesen ist.

> Besitzergruppe

Die Besitzergruppe ist grundsätzlich die Stammgruppe des besitzenden Benutzers.

> Betroffene Gruppe

Die betroffene Gruppe ist grundsätzlich die Stammgruppe des betroffenen Benutzers.

> Betroffener Benutzer

Der Betroffene Benutzer ist grundsätzlich die Person, die von den Auswirkungen des erfassten Fehlers, der Konfigurationsänderung, usw. im Ticket betroffen ist.

> Ersteller

Die Person, die das Ticket erstellt hat.

> Ticketbeobachter

Diese Rolle ermöglicht es, die Fortschrittsentwicklung eines Tickets zu beobachten. Dazu existiert eine Schaltfläche an der rechten oberen Ecke eines jeden Tickets, mit der die Beobachtungsfunktion aktiviert werden kann.

> Verantwortlicher

Der Verantwortliche eines Tickets ist grundsätzlich die Person, welche für den reibungslosen Ablauf verantwortlich ist. In einem Ticket ist dies entweder die Person, die für die Abläufe in und um ein Ticketschema verantwortlich ist oder, sobald das Service Portfolio genutzt wird, der SDU-Manager der jeweiligen Transaktion.

U

> Umsystem

Als Umsystem bezeichnet man einen Bereich, der außerhalb der Systemgrenzen liegt, zu dem das System aber Beziehungen aufweisen kann. Die Summe aller Umsysteme bildet die Systemumwelt.

> UNC

Universal Naming Convention: Über die Angabe des UNC-Pfades kann ohne Laufwerksbuchstabe auf einen Pfad im Netzwerk zugegriffen werden. Somit muss dieser Pfad auch nicht im Windows-Explorer sichtbar sein. - Beispiel ohne UNC-Pfad: S:\Server\Daten - Beispiel mit UNC-Pfad: \\Buchhaltung-Server\Server\Daten [wiki.windata.de]

> URI

Ein Uniform Resource Identifier ist ein Identifikator und besteht aus einer Zeichenfolge, die zur Identifizierung einer abstrakten oder physischen Ressource dient. [Wikipedia]

> URL

Ein Uniform Resource Locator identifiziert und lokalisiert eine Ressource, beispielsweise eine Website über die zu verwendende Zugriffsmethode (zum Beispiel das verwendete Netzwerkprotokoll wie HTTP oder FTP) und den Ort (engl. location) der Ressource in Computernetzwerken.

> User Browser

Der User Browser ist ein Dialog-Fenster, das eine Auswahl von Benutzern oder Gruppen zum Selektieren anzeigt. Damit können beispielsweise Ticketfelder ausgefüllt werden.

> UTC

Die koordinierte Weltzeit (Coordinated Universal Time, abgekürzt UTC) ist der primäre Zeitstandard, mit dem die Welt Uhren und Zeit regelt. Sie liegt bei 0° Längengrad innerhalb von etwa 1 Sekunde der mittleren Sonnenzeit und wird nicht um die Sommerzeit bereinigt. In einigen Ländern, in denen Englisch gesprochen wird, wird der Begriff Greenwich Mean Time (GMT) oft als Synonym für UTC verwendet. [Wikipedia]

V

> Vererbung

Unter Vererbung (hier: Programmierung) versteht man die Möglichkeit, ein neues Objekt von einem vorhandenen Objekt abzuleiten, wobei das neue Objekt alle Merkmale und Fähigkeiten des alten besitzt. Dem neuen Objekt können dann weitere charakteristische Merkmale hinzugefügt werden. So könnte man auf der Basis des Objekts "Fahrzeug" das Objekt "Auto" oder "Lokomotive" ableiten. "Auto" erbt dann die Merkmale von "Fahrzeug", so zum Beispiel "besitzt Räder" oder "kann Personen aufnehmen". Ferner könnte "Auto" das Objekt "Fahrzeug" um einige Fähigkeiten erweitern, beispielsweise "anlassen" und "ausschalten". Klassen, die von einer bestimmten Basisklasse abgeleitet sind, werden auch Unterklassen dieser Klasse genannt. Das Beispiel von "Auto" zeigt, dass Unterklassen ihre Oberklassen einerseits erweitern und andererseits spezialisieren. [dpunkt.de]

> Verweissensitive Grafik

Verweissensitive Grafik (Englisch: image map) bietet eine Möglichkeit, Hyperlinks innerhalb einer Grafik einzubetten.

W

> Webservice

Ein Webservice (auch Webdienst) ermöglicht die Maschine-zu-Maschine-Kommunikation auf Basis von HTTP oder HTTPS über Rechnernetze wie das Internet. Dabei werden Daten ausgetauscht und auf entfernten Computern Funktionen aufgerufen. [Wikipedia]

> Widget

Ein Widget ist eine Komponente eines grafischen Fenstersystems. Das Widget besteht zum einen aus dem Fenster, einem sichtbaren Bereich, der Maus-, Touchscreen- und/oder Tastaturereignisse empfängt, und zum anderen aus dem nicht sichtbaren Objekt, das den Zustand der



Komponente speichert und über bestimmte Zeichenoperationen den sichtbaren Bereich verändern kann. Widgets sind immer in ein bestimmtes Fenstersystem eingebunden und nutzen dieses zur Interaktion mit dem Anwender oder anderen Widgets des Fenstersystems. [Wikipedia]

➤ **Wildcard**

Wildcard bezeichnet im Computer-Bereich einen Platzhalter für andere Zeichen. Vielfach verwendete Platzhalter sind: das Fragezeichen (?) bzw. der Unterstrich (_) für genau ein Zeichen, das Sternchen (*) bzw. das Prozentzeichen (%) für beliebig viele (auch null) Zeichen, das Doppelkreuz (#) für einen numerischen Wert. [Wikipedia]

➤ **WMV**

Windows Media Video (WMV) ist eine Reihe proprietärer Videoformate von Microsoft und Teil der Windows-Media-Plattform. [Wikipedia]

➤ **Worker**

Ein Worker ist ein Programm, das als spezialisierter Dienst im Hintergrund läuft und Funktionalitäten bündelt, um sie Dritten zur Verfügung zu stellen (ähnlich dem Windows-Systemdienst).

➤ **Workflow**

Ein Workflow ist eine definierte Abfolge von Aktivitäten, die ein Workflow-Item durchlaufen muss.

➤ **Workflow-Designer**

Der Workflow-Designer ist ein Werkzeug, mit dem einfache oder komplexe Workflows entworfen und getestet werden können. Damit kann zur Laufzeit der Prozessverlauf von den verschiedenen Workflow-Items überwacht und nachvollzogen werden.

➤ **Workflow-Item**

Referenzobjekt z. B. auf ein Ticket oder CI, das den Workflow durchläuft.

➤ **WS-Discovery**

WS-Discovery ist ein Standard aus dem Kontext der WS-Spezifikationen, der sich mit dem Auffinden von Webservices befasst. Das Grundprinzip der Spezifikation besteht darin, dass eine Anfrage an eine Servicegruppe geschickt wird und jeder passende unter den Zielservices direkt an den Requester antwortet. Um unnötigen Traffic zu vermeiden, wird darin weitergehend genau festgelegt, dass sich jeder Service, der gefunden werden will, ähnlich wie bei UDDI registrieren bzw. beim Offlinegehen abmelden muss. [Wikipedia]

➤ **WSDL**

Die Web Services Description Language (WSDL) ist eine plattform-, programmiersprachen- und protokollunabhängige Beschreibungssprache für Netzwerkdienste (Webservices) zum Austausch von Nachrichten auf Basis von XML. [Wikipedia]

X

➤ **XML**

Extensible Markup Language ist eine Auszeichnungssprache zur Darstellung hierarchisch strukturierter Daten in Form von Textdateien.

➤ **XPath**

Die XML Path Language (XPath) ist eine Abfragesprache, um Teile eines XML-Dokumentes zu adressieren und auszuwerten. XPath dient als Grundlage einer Reihe weiterer Standards wie XSLT, XPointer und XQuery. XPath ist derzeit in der Version 3.0 standardisiert.

➤ **XSLT**

XSL-Transformation, kurz XSLT, ist eine Programmiersprache zur Transformation von XML-Dokumenten. Sie ist Teil der Extensible Stylesheet Language (XSL) und stellt eine Turing-vollständige (Eigenschaft einer Programmiersprache, sämtliche Funktionen berechnen zu können) Sprache dar.



