

# ITIL® Foundation

## ITIL 4 edition

### Glossar

---

[AXELOS.com](https://www.axelos.com)

## Glossar der Begriffe und Definitionen

Term	Definition	Begriff	Definition
acceptance criteria	A list of minimum requirements that a service or service component must meet for it to be acceptable to key stakeholders.	Abnahmekriterien	Eine Liste von Mindestanforderungen, die ein Service oder eine Servicekomponente erfüllen muss, um für die wichtigsten Stakeholder akzeptabel zu sein.
Agile	An umbrella term for a collection of frameworks and techniques that together enable teams and individuals to work in a way that is typified by collaboration, prioritization, iterative and incremental delivery, and timeboxing. There are several specific methods (or frameworks) that are classed as Agile, such as Scrum, Lean, and Kanban.	Agile	Ein Oberbegriff für eine Sammlung von Frameworks und Techniken, die es Teams und Einzelpersonen ermöglichen, auf eine Weise zu arbeiten, die durch Zusammenarbeit, Priorisierung, iterative und inkrementelle Bereitstellung und Timeboxing gekennzeichnet ist. Es gibt mehrere spezifische Methoden (oder Frameworks), wie Scrum, Lean und Kanban, die als agil eingestuft werden.
architecture management practice	The practice of providing an understanding of all the different elements that make up an organization and how those elements relate to one another.	Architecture Management Practice	Vermitteln eines Verständnisses für all die verschiedenen Teile, aus denen sich eine Organisation zusammensetzt, und dafür, wie diese Elemente zueinander in Beziehung stehen.
asset register	A database or list of assets, capturing key attributes such as ownership and financial value.	Asset-Register	Eine Datenbank oder Liste von Assets, die wichtige Attribute wie den Eigentümer und den finanziellen Wert erfasst.
availability	The ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required.	Verfügbarkeit	Die Fähigkeit eines IT Service oder anderen Configuration Items, bei Bedarf die dafür vereinbarte Funktion auszuführen.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
availability management practice	The practice of ensuring that services deliver agreed levels of availability to meet the needs of customers and users.	Availability Management Practice	Sicherstellen, dass Services ein vereinbartes Maß an Verfügbarkeit bieten, um die Bedürfnisse von Kunden und Anwendern zu erfüllen.
baseline	A report or metric that serves as a starting point against which progress or change can be assessed.	Baseline	Ein Bericht oder eine Messgröße, der bzw. die als Ausgangspunkt dient, um Fortschritt oder Veränderung durch den Change zu bewerten.
best practice	A way of working that has been proven to be successful by multiple organizations.	Best Practice	Eine Arbeitsweise, deren Einsatz in mehreren Organisationen nachweislich zum gewünschten Erfolg geführt hat.
big data	The use of very large volumes of structured and unstructured data from a variety of sources to gain new insights.	Big Data	Die Verwendung sehr großer Mengen an strukturierten und unstrukturierten Daten aus einer Vielzahl von Quellen, um neue Erkenntnisse gewinnen zu können.
business analysis practice	The practice of analysing a business or some element of a business, defining its needs and recommending solutions to address these needs and/or solve a business problem, and create value for stakeholders.	Business Analysis Practice	Analysieren eines Unternehmens oder eines Teils eines Unternehmens, Definieren seiner Bedürfnisse und Empfehlen von Lösungen, um diese Bedürfnisse zu erfüllen und/oder ein geschäftliches Problem zu lösen und Mehrwert für die Stakeholder zu schaffen.
business case	A justification for expenditure of organizational resources, providing information about costs, benefits, options, risks, and issues.	Business Case	Eine Rechtfertigung für den Aufwand an Organisationsressourcen, liefert Informationen über Kosten, Nutzen, Optionen, Risiken und Schwierigkeiten.
business impact analysis (BIA)	A key activity in the practice of service continuity management that identifies vital business functions and their dependencies.	Geschäftsauswirkungsanalyse (Business Impact Analysis, BIA)	Eine wichtige Aktivität in der Service Continuity Management Practice, die kritische Geschäftsfunktionen und deren Abhängigkeiten identifiziert.
business relationship manager (BRM)	A role responsible for maintaining good relationships with one or more customers.	Business Relationship Manager (BRM)	Eine Rolle, die für die Pflege von guten Beziehungen zu einem oder mehreren Kunden verantwortlich ist.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
call	An interaction (e.g. a telephone call) with the service desk. A call could result in an incident or a service request being logged.	Anruf	Eine Interaktion (z. B. ein Telefonat) mit dem Service Desk. Ein Anruf kann zur Erfassung eines Incidents oder eines Service Requests führen.
call/contact centre	An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing calls and other interactions.	Call/Contact Center	Eine Organisation oder ein Geschäftsbereich, die bzw. der eine große Zahl von eingehenden oder ausgehenden Anrufen und anderen Interaktionen bearbeitet.
capability	The ability of an organization, person, process, application, configuration item, or IT service to carry out an activity.	Fähigkeit	Die Fähigkeit einer Organisation, einer Person, eines Prozesses, einer Anwendung, eines Configuration Items oder eines IT Service zur Durchführung einer Aktivität.
capacity and performance management practice	The practice of ensuring that services achieve agreed and expected performance levels, satisfying current and future demand in a cost-effective way.	Capacity and Performance Management Practice	Sicherstellen, dass Services ein vereinbartes und erwartetes Performance-Niveau erreichen und die aktuelle und zukünftige Nachfrage auf kosteneffiziente Weise erfüllen.
capacity planning	The activity of creating a plan that manages resources to meet demand for services.	Capacity-Planung (Kapazitätsplanung)	Erstellung eines Plans, der Ressourcen verwaltet, um die Nachfrage nach Services zu decken.
change	The addition, modification, or removal of anything that could have a direct or indirect effect on services.	Change	Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das direkte oder indirekte Auswirkungen auf Services haben könnte.
change authority	A person or group responsible for authorizing a change.	Change-Autorität	Eine Person oder Gruppe, die für die Genehmigung eines Change verantwortlich ist.
change enablement practice	The practice of ensuring that risks are properly assessed, authorizing changes to proceed and managing a change schedule in order to maximize the number of successful service and product changes.	Change Enablement Practice	Sicherstellen, dass Risiken richtig bewertet werden, Changes genehmigen und einen Change-Kalender verwalten, um die Anzahl der erfolgreichen Changes von Services und Produkten zu maximieren.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
change model	A repeatable approach to the management of a particular type of change.	Change-Modell	Ein wiederholbarer Ansatz für das Management einer bestimmten Typs von Change.
change schedule	A calendar that shows planned and historical changes.	Change-Kalender	Ein Kalender, der geplante und vergangene Changes zeigt.
charging	The activity that assigns a price for services.	Leistungsverrechnung	Die Aktivität, die dem Service einen Preis zuweist.
cloud computing	A model for enabling on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources that can be rapidly provided with minimal management effort or provider interaction.	Cloud Computing	Ein Modell für das Freischalten eines On-Demand Zugriffs auf einen gemeinsamen Pool konfigurierbarer Computing-Ressourcen, die mittels geringer oder minimaler Interaktion mit dem Provider bereitgestellt werden können.
compliance	The act of ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Compliance	Sicherstellen, dass ein Standard oder Satz an Leitlinien eingehalten wird oder dass ordnungsgemäße, konsistente Nachweise oder andere Practices eingesetzt werden.
confidentiality	A security objective that ensures information is not made available or disclosed to unauthorized entities.	Vertraulichkeit	Ein Sicherheitsziel, das sicherstellt, dass Informationen nicht für unbefugte Personen verfügbar gemacht oder an diese weitergegeben werden.
configuration	An arrangement of configuration items (CIs) or other resources that work together to deliver a product or service. Can also be used to describe the parameter settings for one or more CIs.	Configuration (Konfiguration)	Eine Anordnung von Configuration Items (CIs) oder anderen Ressourcen, die zusammen für die Bereitstellung eines Produkts oder die Erbringung eines Service eingesetzt werden. Kann auch zur Beschreibung der Parametereinstellungen für ein oder mehrere CIs verwendet werden.
configuration item (CI)	Any component that needs to be managed in order to deliver an IT service.	Configuration Item (CI)	Alle Komponenten, die gemanagt werden müssen, um einen IT Service bereitstellen zu können.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
configuration management database (CMDB)	A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The CMDB also maintains the relationships between configuration records.	Configuration Management Database (CMDB)	Eine Datenbank, die verwendet wird, um Configuration Records während ihres gesamten Lebenszyklus zu speichern. In der CMDB werden auch die Beziehungen zwischen den Configuration Records gepflegt.
configuration management system (CMS)	A set of tools, data, and information that is used to support service configuration management.	Configuration Management System (CMS)	Eine Kombination von Tools, Daten und Informationen, die zur Unterstützung des Service Configuration Managements genutzt werden.
configuration record	A record containing the details of a configuration item (CI). Each configuration record documents the lifecycle of a single CI. Configuration records are stored in a configuration management database.	Configuration Record	Ein Record, der die Details zu einem Configuration Item (CI) enthält. Jeder Configuration Record dokumentiert den Lebenszyklus eines einzelnen CIs. Configuration Records werden in einer Configuration Management Database gespeichert.
continual improvement practice	The practice of aligning an organization's practices and services with changing business needs through the ongoing identification and improvement of all elements involved in the effective management of products and services.	Continual Improvement Practice	Anpassen der Practices und Services einer Organisation an sich ändernde Geschäftsanforderungen durch die kontinuierliche Identifizierung und Verbesserung aller Elemente, die an einem effektiven Management von Produkten und Services beteiligt sind.
continuous deployment	An integrated set of practices and tools used to deploy software changes into the production environment. These software changes have already passed pre-defined automated tests.	Kontinuierliches Deployment	Ein integrierter Satz von Practices und Tools, mit denen Software Changes in der Produktionsumgebung implementiert werden. Diese Software Changes haben bereits vordefinierte automatisierte Tests bestanden.
continuous integration/continuous delivery	An integrated set of practices and tools used to merge developers' code, build and test the resulting software, and package it so that it is ready for deployment.	Kontinuierliche Integration/kontinuierliche Bereitstellung	Ein integrierter Satz von Practices und Tools, mit denen der Code von Entwicklern zusammengeführt, die resultierende Software erstellt, getestet und so verpackt wird, sodass sie bereit für das Deployment ist.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
control	The means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved, or that a process is followed.	Steuerung	Eine Methode für das Management von Risiken, um sicherzustellen, dass ein Geschäftsziel erreicht oder ein Prozess eingehalten wird.
cost	The amount of money spent on a specific activity or resource.	Kosten	Der Geldbetrag, der für eine bestimmte Aktivität oder Ressource ausgegeben wurde.
cost centre	A business unit or project to which costs are assigned.	Kostenstelle	Ein Geschäftsbereich oder Projekt, dem Kosten zugewiesen werden.
critical success factor (CSF)	A necessary precondition for the achievement of intended results.	Kritischer Erfolgsfaktor (Critical Success Factor, CSF)	Eine notwendige Voraussetzung für das Erreichen angestrebter Resultate.
culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices.	Kultur	Ein Satz gemeinsamer Werte, die von einer Gruppe von Personen geteilt werden, einschließlich der Erwartungen an das Verhalten dieser Personen sowie Vorstellungen, Überzeugungen und Gepflogenheiten und Bräuche.
customer	The role that defines the requirements for a service and takes responsibility for the outcomes of service consumption.	Kunde	Die Rolle, welche die Anforderungen an einen Service definiert und die Verantwortung für die Ergebnisse des Servicekonsums übernimmt.
customer experience (CX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a service customer.	Kundenerfahrung (Customer Experience, CX)	Die Summe der funktionalen und emotionalen Interaktionen mit einem Service oder Service Provider, wie sie von einem Servicekunden wahrgenommen werden.
dashboard	A real-time graphical representation of data.	Dashboard	Eine grafische Echtzeitdarstellung von Daten.
deliver and support	The value chain activity that ensures services are delivered and supported according to agreed specifications and stakeholders' expectations.	Bereitstellung und Support	Die Aktivität der Wertschöpfungsketten, die sicherstellt, dass Services gemäß den vereinbarten Spezifikationen und den Erwartungen der Stakeholder bereitgestellt und unterstützt werden.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
demand	Input to the service value system based on opportunities and needs from internal and external stakeholders.	Nachfrage	Input für das Service Value System auf der Grundlage von Chancen und Bedürfnissen interner und externer Stakeholder.
deployment	The movement of any service component into any environment.	Deployment	Die Bereitstellung einer Servicekomponente in einer Umgebung.
deployment management practice	The practice of moving new or changed hardware, software, documentation, processes, or any other service component to live environments.	Deployment Management Practice	Bereitstellen neuer oder geänderter Hardware, Software, Dokumentation, Prozesse oder anderer Servicekomponenten in Live-Umgebungen.
design and transition	The value chain activity that ensures products and services continually meet stakeholder expectations for quality, costs, and time to market.	Design und Transition	Die Aktivität der Wertschöpfungsketten, die sicherstellt, dass Produkte und Services die Erwartungen der Stakeholder an Qualität, Kosten und Zeit bis zur Markteinführung kontinuierlich erfüllen.
design thinking	A practical and human-centred approach used by product and service designers to solve complex problems and find practical and creative solutions that meet the needs of an organization and its customers.	Design Thinking	Ein praktischer und nutzerorientierter Ansatz, der von Produkt- und Servicedesignern verwendet wird, um komplexe Probleme zu lösen und praktische und kreative Lösungen zu finden, die den Bedürfnissen einer Organisation und ihrer Kunden entsprechen.
development environment	An environment used to create or modify IT services or applications.	Entwicklungsumgebung	Eine Umgebung, in der IT Services oder Anwendungen erstellt oder modifiziert werden.
DevOps	An organizational culture that aims to improve the flow of value to customers. DevOps focuses on culture, automation, Lean, measurement, and sharing (CALMS).	DevOps	Eine Organisationskultur, die darauf abzielt, den Wertfluss zum Kunden zu verbessern. DevOps konzentriert sich auf CALMS: Culture (Kultur), Automation (Automatisierung), Lean (Schlank), Measurement (Messung) und Sharing (Austausch).

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.



Term	Definition	Begriff	Definition
digital transformation	The evolution of traditional business models to meet the needs of highly empowered customers, with technology playing an enabling role.	Digitale Transformation	Die Weiterentwicklung herkömmlicher Geschäftsmodelle, um die Bedürfnisse von in hohem Maße befähigten Kunden zu erfüllen, wobei die Technologie eine wichtige Rolle spielt.
disaster	A sudden unplanned event that causes great damage or serious loss to an organization. A disaster results in an organization failing to provide critical business functions for some predetermined minimum period of time.	Katastrophe	Ein plötzliches ungeplantes Ereignis, das einer Organisation großen Schaden oder schweren Verlust zufügt. Eine Katastrophe führt dazu, dass eine Organisation kritische Geschäftsfunktionen für einen bestimmten Mindestzeitraum nicht bereitstellen kann.
disaster recovery plans	A set of clearly defined plans related to how an organization will recover from a disaster as well as return to a pre-disaster condition, considering the four dimensions of service management.	Notfallwiederherstellungspläne	Eine Reihe von klar definierten Plänen, die sich darauf beziehen, wie eine Organisation nach einer Katastrophe wiederhergestellt wird und zum Zustand vor der Katastrophe zurückkehrt, wobei die vier Dimensionen des Service Managements berücksichtigt werden.
driver	Something that influences strategy, objectives, or requirements.	Treiber	Element, das die Strategie, Ziele oder Anforderungen beeinflusst.
effectiveness	A measure of whether the objectives of a practice, service or activity have been achieved.	Effektivität	Ein Maß dafür, ob die Zielsetzungen einer Practice, eines Service oder einer Aktivität erreicht wurden.
efficiency	A measure of whether the right amount of resources have been used by a practice, service, or activity.	Effizienz	Ein Maß dafür, ob die richtige Menge an Ressourcen von einer Practice, einem Service oder einer Aktivität eingesetzt wurde.
emergency change	A change that must be introduced as soon as possible.	Notfall-Change	Ein Change, der so bald wie möglich umgesetzt werden muss.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
engage	The value chain activity that provides a good understanding of stakeholder needs, transparency, continual engagement, and good relationships with all stakeholders.	Engagement	Die Aktivität der Wertschöpfungsketten, die ein gutes Verständnis der Bedürfnisse der Stakeholder, Transparenz, kontinuierliches Engagement und gute Beziehungen zu allen Stakeholdern vermittelt.
environment	A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose, for example a live environment or test environment. Can also mean the external conditions that influence or affect something.	Umgebung	Ein Teil der IT-Infrastruktur, der für einen bestimmten Zweck eingesetzt wird, z. B. eine Live-Umgebung oder Testumgebung. Kann sich auch auf äußere Bedingungen, die einen Einfluss oder Auswirkungen auf etwas haben, beziehen.
error	A flaw or vulnerability that may cause incidents.	Fehler	Ein Mangel oder eine Schwachstelle, der bzw. die zu Incidents führen kann.
error control	Problem management activities used to manage known errors.	Fehlersteuerung	Problemmanagementaktivitäten zum Management von Known Errors.
escalation	The act of sharing awareness or transferring ownership of an issue or work item.	Eskalation	Austausch von Informationen über oder die Übertragung der Verantwortung für eine Schwierigkeit oder eine Arbeitsaufgabe.
event	Any change of state that has significance for the management of a service or other configuration item.	Event	Jede Statusänderung, die für das Management eines Service oder eines anderen Configuration Items von Bedeutung ist.
external customer	A customer who works for an organization other than the service provider.	Externer Kunde	Ein Kunde, der für eine andere Organisation als die des Service Providers tätig ist.
failure	A loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output or outcome.	Ausfall	Verlust der Fähigkeiten, den Betrieb gemäß der Spezifikationen aufrechtzuerhalten oder den erforderlichen Output oder das erforderliche Ergebnis bereitzustellen.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
feedback loop	A technique whereby the outputs of one part of a system are used as inputs to the same part of the system.	Feedback-Schleife	Eine Technik, bei der die Outputs eines Teils eines Systems als Inputs für den gleichen Teil des Systems verwendet werden.
four dimensions of service management	The four perspectives that are critical to the effective and efficient facilitation of value for customers and other stakeholders in the form of products and services.	Vier Dimensionen des Service Management	Die vier Perspektiven, die für eine effektive und effiziente Wertschöpfung für Kunden und andere Stakeholder in Form von Produkten und Services entscheidend sind.
goods	Tangible resources that are transferred or available for transfer from a service provider to a service consumer, together with ownership and associated rights and responsibilities.	Waren	Materielle Ressourcen, die von einem Service Provider auf einen Servicekonsumenten zusammen mit dem Eigentum und damit verbundenen Rechten und Pflichten übertragen werden oder zur Übertragung zur Verfügung stehen.
governance	The means by which an organization is directed and controlled.	Governance	Das Mittel, mit dem eine Organisation geführt und gesteuert wird.
identity	A unique name that is used to identify and grant system access rights to a user, person, or role.	Identität	Ein eindeutiger Name, um einen Anwender, eine Person oder eine Rolle zu identifizieren und ihm bzw. ihr Systemzugriffsrechte zu gewähren.
improve	The value chain activity that ensures continual improvement of products, services, and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management.	Verbesserung	Die Aktivität innerhalb der Wertschöpfungskette, die eine kontinuierliche Verbesserung von Produkten, Services und Practices über alle Aktivitäten der Wertschöpfungskette und die vier Dimensionen des Service Managements hinweg sicherstellt.
incident	An unplanned interruption to a service or reduction in the quality of a service.	Incident	Eine nicht geplante Unterbrechung eines Service oder eine Qualitätsminderung eines Service.
incident management	The practice of minimizing the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible.	Incident Management	Minimieren der negativen Auswirkung von Incidents, indem der normale Servicebetrieb schnellstmöglich wiederhergestellt wird.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
information and technology	One of the four dimensions of service management. It includes the information and knowledge used to deliver services, and the information and technologies used to manage all aspects of the service value system.	Informationen und Technologie	Eine der vier Dimensionen des Service Managements. Sie umfasst die Informationen und das Wissen, die bzw. das zur Erbringung von Services verwendet wird/werden, sowie die Informationen und Technologien, die zur Verwaltung aller Aspekte des Service Value Systems eingesetzt werden.
information security management practice	The practice of protecting an organization by understanding and managing risks to the confidentiality, integrity, and availability of information.	Information Security Management Practice	Schützen einer Organisation durch Verständnis und Management von Risiken für die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen.
information security policy	The policy that governs an organization's approach to information security management.	Information Security Policy (Richtlinie zur Informationssicherheit)	Die Richtlinie, die den Ansatz der Organisation für das Information Security Management steuert.
infrastructure and platform management practice	The practice of overseeing the infrastructure and platforms used by an organization. This enables the monitoring of technology solutions available, including solutions from third parties.	Infrastructure and Platform Management Practice	Überwachen der Infrastruktur und Plattformen, die von einer Organisation verwendet werden. Dies ermöglicht das Monitoring der verfügbaren Technologielösungen, einschließlich Lösungen von Drittanbietern.
integrity	A security objective that ensures information is only modified by authorized personnel and activities.	Integrität	Ein Sicherheitsziel, das sicherstellt, dass Informationen nur durch autorisierte Mitarbeiter und Aktivitäten modifiziert werden.
internal customer	A customer who works for the same organization as the service provider.	Interner Kunde	Ein Kunde, der für dieselbe Organisation wie der Service Provider tätig ist.
Internet of Things	The interconnection of devices via the internet that were not traditionally thought of as IT assets, but now include embedded computing capability and network connectivity.	Internet der Dinge	Die Vernetzung von Geräten über das Internet, die traditionell nicht als IT-Assets angesehen wurden, aber nun auch eingebettete Computerfähigkeiten und Netzwerkkonnektivität beinhalten.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
IT asset	Any financially valuable component that can contribute to the delivery of an IT product or service.	IT-Asset	Jede finanziell wertvolle Komponente, die zur Bereitstellung eines IT-Produkts oder Erbringung eines IT Service beitragen kann.
IT asset management practice	The practice of planning and managing the full lifecycle of all IT assets.	IT Asset Management Practice	Planen und Verwalten des gesamten Lebenszyklus aller IT-Assets.
IT infrastructure	All of the hardware, software, networks, and facilities that are required to develop, test, deliver, monitor, manage, and support IT services.	IT-Infrastruktur	Die Gesamtheit der Hardware, Software, Netzwerke und Anlagen, die für Entwicklung, Tests, Bereitstellung, Monitoring, Management und Support von IT Services erforderlich sind.
IT service	A service based on the use of information technology.	IT Service	Ein Service, der auf dem Einsatz von Informationstechnologie basiert.
ITIL	Best-practice guidance for IT service management.	ITIL	Best-Practice-Leitfaden für IT Service Management.
ITIL guiding principles	Recommendations that can guide an organization in all circumstances, regardless of changes in its goals, strategies, type of work, or management structure.	ITIL-Grundprinzipien	Empfehlungen, die eine Organisation in allen Situationen leiten können, unabhängig von Änderungen ihrer Ziele, Strategien, Arbeitsweisen oder Führungsstrukturen.
ITIL service value chain	An operating model for service providers that covers all the key activities required to effectively manage products and services.	ITIL-Service-Wertschöpfungskette	Ein Betriebsmodell für Service Provider, das alle wichtigen Aktivitäten umfasst, die für ein effektives Management von Produkten und Services erforderlich sind.
Kanban	A method for visualizing work, identifying potential blockages and resource conflicts, and managing work in progress.	Kanban	Eine Methode zur Visualisierung von Arbeit, Identifizierung potenzieller Blockaden und Ressourcenkonflikte und für das Management von Work In Progress.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
key performance indicator (KPI)	An important metric used to evaluate the success in meeting an objective.	Key Performance Indicator (KPI)	Eine wichtige Messgröße zur Bewertung des Erfolgs bei der Erreichung eines Ziels.
knowledge management practice	The practice of maintaining and improving the effective, efficient, and convenient use of information and knowledge across an organization.	Knowledge Management Practice	Aufrechterhalten und Verbessern der effektiven, effizienten und bequemen Nutzung von Informationen und Wissen in einer Organisation.
known error	A problem that has been analysed but has not been resolved.	Known Error	Ein Problem, das analysiert, aber nicht gelöst wurde.
Lean	An approach that focuses on improving workflows by maximizing value through the elimination of waste.	Lean	Ein Ansatz, der sich auf die Verbesserung von Arbeitsabläufen konzentriert, indem der Wert durch die Vermeidung von Verschwendung maximiert wird.
lifecycle	The full set of stages, transitions, and associated statuses in the life of a service, product, practice, or other entity.	Lebenszyklus	Der vollständige Satz von Phasen, Überführungen und zugehörigen Status im Leben eines Service, eines Produkts, einer Practice oder einer anderen Einheit.
live	Refers to a service or other configuration item operating in the live environment.	Live	Bezieht sich auf einen Service oder ein anderes Configuration Item, das in der Live-Umgebung betrieben wird.
live environment	A controlled environment used in the delivery of IT services to service consumers.	Live-Umgebung	Eine kontrollierte Umgebung, die bei der Bereitstellung von IT Services für Servicekonsumenten verwendet wird.
maintainability	The ease with which a service or other entity can be repaired or modified.	Wartbarkeit	Wie einfach ein Service oder eine andere Einheit repariert oder modifiziert werden kann.
major incident	An incident with significant business impact, requiring an immediate coordinated resolution.	Major Incident (Schwerwiegender Incident)	Ein Incident mit erheblichen geschäftlichen Auswirkungen, der eine sofortige koordinierte Lösung erfordert.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
management system	Interrelated or interacting elements that establish policy and objectives and enable the achievement of those objectives.	Management-System	Zusammenhängende oder interagierende Elemente, die Richtlinien und Ziele festlegen und die Erreichung dieser Ziele ermöglichen.
maturity	A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of an organization, practice, or process.	Reife	Ein Maß für die Zuverlässigkeit, Effizienz und Effektivität einer Organisation, einer Practice oder eines Prozesses.
mean time between failures (MTBF)	A metric of how frequently a service or other configuration item fails.	Mean Time Between Failures (durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen, MTBF)	Eine Messgröße dafür, wie häufig ein Service oder ein anderes Configuration Item ausfällt.
mean time to restore service (MTRS)	A metric of how quickly a service is restored after a failure.	Mean Time to Restore Service (durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung des Service, MTRS)	Eine Messgröße dafür, wie schnell ein Service nach einem Ausfall wiederhergestellt wird.
measurement and reporting	The practice of supporting good decision-making and continual improvement by decreasing levels of uncertainty.	Measurement and Reporting	Unterstützen guter Entscheidungsfindung und kontinuierlicher Verbesserung durch Verringerung von Unsicherheit.
metric	A measurement or calculation that is monitored or reported for management and improvement.	Messgröße	Eine Messung oder Berechnung, die für Management- und Verbesserungszwecke überwacht oder gemeldet wird.
minimum viable product (MVP)	A product with just enough features to satisfy early customers, and to provide feedback for future product development.	Minimal funktionsfähiges Produkt (MVP)	Ein Produkt mit nur den nötigsten Funktionen, um frühe Kunden zufriedenzustellen und Feedback für die künftige Produktentwicklung zu geben.
mission	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization.	Mission	Eine kurze aber vollständige Beschreibung des allgemeinen Zwecks und der allgemeinen Absichten einer Organisation.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
model	A representation of a system, practice, process, service, or other entity that is used to understand and predict its behaviour and relationships.	Modell	Eine Darstellung eines Systems, einer Practice, eines Prozesses, eines Service oder einer anderen Einheit, die verwendet wird, um Verhalten und Beziehungen zu verstehen und vorherzusagen.
modelling	The activity of creating, maintaining, and utilizing models.	Modellierung	Erstellung, Pflege und Verwendung von Modellen.
monitoring	Repeated observation of a system, practice, process, service, or other entity to detect events and to ensure that the current status is known.	Monitoring	Wiederholte Beobachtung eines Systems, einer Practice, eines Prozesses, eines Service oder einer anderen Einheit, um Events zu ermitteln und sicherzustellen, dass der aktuelle Status bekannt ist.
monitoring and event management practice	The practice of systematically observing services and service components, and recording and reporting selected changes of state identified as events.	Monitoring and Event Management Practice	Systematisches Beobachten von Services und Servicekomponenten sowie Aufzeichnen und Erstellen von Berichten zu ausgewählten Statusänderungen, die als Events identifiziert wurden.
obtain/build	The value chain activity that ensures service components are available when and where they are needed, and that they meet agreed specifications.	Erhalten/Erstellen	Die Aktivität innerhalb der Wertschöpfungskette, die sicherstellt, dass Servicekomponenten verfügbar sind, wann und wo sie benötigt werden, und dass sie den vereinbarten Spezifikationen entsprechen.
operation	The routine running and management of an activity, product, service, or other configuration item.	Betrieb/Betriebsablauf	Die routinemäßige Ausführung und Verwaltung einer Aktivität, eines Produkts, eines Service oder eines anderen Configuration Items.
operational technology	The hardware and software solutions that detect or cause changes in physical processes through direct monitoring and/or control of physical devices such as valves, pumps, etc.	Betriebstechnik	Die Hard- und Softwarelösungen, die Veränderungen physikalischer Prozesse durch direktes Monitoring und/oder direkte Steuerung physischer Geräte wie Ventile, Pumpen usw. erkennen oder verursachen.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.



Term	Definition	Begriff	Definition
organization	A person or a group of people that has its own functions with responsibilities, authorities, and relationships to achieve its objectives.	Organisation	Eine Person oder eine Gruppe von Personen, die ihre eigenen Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre Ziele zu erreichen.
organizational change management practice	The practice of ensuring that changes in an organization are smoothly and successfully implemented and that lasting benefits are achieved by managing the human aspects of the changes.	Organizational Change Management Practice	Sicherstellen, dass Veränderungen in einer Organisation reibungslos und erfolgreich umgesetzt werden und dass durch das Management der menschlichen Aspekte der Veränderungen nachhaltige Vorteile erzielt werden.
organizational resilience	The ability of an organization to anticipate, prepare for, respond to, and adapt to unplanned external influences.	Organisatorische Resilienz	Die Fähigkeit einer Organisation, ungeplante äußere Einflüsse zu antizipieren, sich auf diese vorzubereiten, darauf zu reagieren und sich an diese anzupassen.
organizational velocity	The speed, effectiveness, and efficiency with which an organization operates. Organizational velocity influences time to market, quality, safety, costs, and risks.	Organisatorische Geschwindigkeit	Die Schnelligkeit, Effektivität und Effizienz, mit der eine Organisation arbeitet. Die organisatorische Geschwindigkeit beeinflusst die Zeit bis zur Markteinführung, Qualität, Sicherheit, Kosten und Risiken.
organizations and people	One of the four dimensions of service management. It ensures that the way an organization is structured and managed, as well as its roles, responsibilities, and systems of authority and communication, is well defined and supports its overall strategy and operating model.	Organisationen und Menschen	Eine der vier Dimensionen des Service Managements. Sie stellt sicher, dass die Struktur und das Management einer Organisation sowie deren Rollen, Verantwortlichkeiten und Kompetenz- und Kommunikationssysteme gut definiert sind und die Gesamtstrategie und das Betriebsmodell der Organisation unterstützen.
outcome	A result for a stakeholder enabled by one or more outputs.	Ergebnis	Ein Resultat für einen Stakeholder, das durch einen oder mehrere Outputs ermöglicht wird.
output	A tangible or intangible deliverable of an activity.	Output	Ein materieller oder immaterieller Liefergegenstand einer Aktivität.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
outsourcing	The process of having external suppliers provide products and services that were previously provided internally.	Outsourcing (externe Vergabe)	Der Prozess, bei dem externe Lieferanten Produkte und Services bereitstellen, die zuvor intern bereitgestellt wurden.
partners and suppliers	One of the four dimensions of service management. It encompasses the relationships an organization has with other organizations that are involved in the design, development, deployment, delivery, support, and/or continual improvement of services.	Partner und Lieferanten	Eine der vier Dimensionen des Service Managements. Sie umfasst die Beziehungen, die eine Organisation zu anderen Organisationen unterhält, die an Design, Entwicklung, Deployment, Bereitstellung, Support und/oder kontinuierlicher Verbesserung von Services beteiligt sind.
partnership	A relationship between two organizations that involves working closely together to achieve common goals and objectives.	Partnerschaft	Eine Beziehung zwischen zwei Organisationen mit dem Zweck einer engen Zusammenarbeit zum Erreichen gemeinsamer Ziele und Zielsetzungen.
performance	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, practice, or service.	Performance, Leistung	Ein Maß dafür, was von einem System, einer Person, einem Team, einer Practice oder einem Service erreicht oder bereitgestellt wird.
pilot	A test implementation of a service with a limited scope in a live environment.	Pilottest	Eine Testimplementierung eines Service mit einem begrenzten Umfang in einer Live-Umgebung.
plan	The value chain activity that ensures a shared understanding of the vision, current status, and improvement direction for all four dimensions and all products and services across an organization.	Planung	Die Aktivität der Wertschöpfungsketten, die ein gemeinsames Verständnis der Vision, des aktuellen Status und der Verbesserungsrichtung für alle vier Dimensionen und alle Produkte und Services in einer Organisation sicherstellt.
policy	Formally documented management expectations and intentions, used to direct decisions and activities.	Richtlinie	Formal dokumentierte Erwartungen und Absichten des Managements, die eingesetzt werden, um die Richtung für Entscheidungen und Aktivitäten vorzugeben.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
portfolio management practice	The practice of ensuring that an organization has the right mix of programmes, projects, products, and services to execute its strategy within its funding and resource constraints.	Portfolio Management Practice	Sicherstellen, dass eine Organisation über die richtige Mischung aus Programmen, Projekten, Produkten und Services verfügt, um ihre Strategie im Rahmen ihrer Finanzierungs- und Ressourcenbeschränkungen umzusetzen.
post-implementation review (PIR)	A review after the implementation of a change, to evaluate success and identify opportunities for improvement.	Post Implementation Review, PIR	Ein Review nach der Implementierung eines Changes, um den Erfolg zu bewerten und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.
practice	A set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.	Practice	Eine Reihe von Organisationsressourcen, die zur Durchführung von Aufgaben oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt sind.
problem	A cause, or potential cause, of one or more incidents.	Problem	Eine Ursache oder mögliche Ursache für einen oder mehrere Incidents.
problem management practice	The practice of reducing the likelihood and impact of incidents by identifying actual and potential causes of incidents, and managing workarounds and known errors.	Problem Management Practice	Reduzieren der Wahrscheinlichkeit und der Auswirkung von Incidents durch die Identifizierung tatsächlicher und potenzieller Ursachen von Incidents und das Management von Workarounds und Known Errors.
procedure	A documented way to carry out an activity or a process.	Verfahren	Eine dokumentierte Methode zur Durchführung einer Aktivität oder eines Prozesses.
process	A set of interrelated or interacting activities that transform inputs into outputs. Processes define the sequence of actions and their dependencies.	Prozess	Eine Reihe von miteinander verbundenen oder interagierenden Aktivitäten, die Inputs in Outputs umwandeln. Prozesse definieren die Reihenfolge von Aktionen und deren Abhängigkeiten.
product	A configuration of an organization's resources designed to offer value for a consumer.	Produkt	Eine Konfiguration der Ressourcen einer Organisation, die darauf ausgelegt ist, einen Wert für einen Konsumenten zu bieten.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
production environment	See live environment.	Produktionsumgebung	Siehe Live-Umgebung.
programme	A set of related projects and activities, and an organization structure created to direct and oversee them.	Programm	Eine Reihe von zusammengehörigen Projekten und Aktivitäten sowie eine Organisationsstruktur, die geschaffen wurde, um sie zu leiten und zu überwachen.
project	A temporary structure that is created for the purpose of delivering one or more outputs (or products) according to an agreed business case.	Projekt	Eine temporäre Struktur, die erstellt wird, um einen oder mehrere Outputs (oder Produkte) gemäß einem vereinbarten Business Case bereitzustellen.
project management practice	The practice of ensuring that all an organization's projects are successfully delivered.	Project Management Practice	Sicherstellen, dass alle Projekte einer Organisation erfolgreich umgesetzt werden.
quick win	An improvement that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort.	Quick Win	Eine Verbesserung, die innerhalb eines kurzen Zeitraums mit relativ niedrigen Kosten und geringem Aufwand einen Return on Investment erzielen soll.
record	A document stating results achieved and providing evidence of activities performed.	Record	Ein Dokument, das erzielte Resultate angibt und den Nachweis der durchgeführten Aktivitäten liefert.
recovery	The activity of returning a configuration item to normal operation after a failure.	Wiederherstellung	Zurücksetzen eines Configuration Items in den Normalbetrieb nach einem Ausfall.
recovery point objective (RPO)	The point to which information used by an activity must be restored to enable the activity to operate on resumption.	Recovery point objective (Wiederherstellungspunktziel, RPO)	Der Punkt, bis zu dem die von einer Aktivität verwendeten Informationen wiederhergestellt werden müssen, damit die Aktivität bei Wiederaufnahme fortgesetzt werden kann.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
recovery time objective (RTO)	The maximum acceptable period of time following a service disruption that can elapse before the lack of business functionality severely impacts the organization.	Recovery Time Objective (Maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall, RTO)	Der maximal akzeptable Zeitraum nach einer Serviceunterbrechung, der vergehen kann, bevor der Ausfall geschäftlicher Funktionen die Organisation schwer beeinträchtigt.
relationship management practice	The practice of establishing and nurturing links between an organization and its stakeholders at strategic and tactical levels.	Relationship Management Practice	Aufbauen und Pflegen von Verbindungen zwischen einer Organisation und ihren Stakeholdern auf strategischer und taktischer Ebene.
release	A version of a service or other configuration item, or a collection of configuration items, that is made available for use.	Release	Eine Version eines Service oder eines anderen Configuration Items oder eine Sammlung von Configuration Items, die zur Verwendung bereitgestellt wird.
release management practice	The practice of making new and changed services and features available for use.	Release Management Practice	Zurverfügungstellen neuer und geänderter Services und Funktionen zur Nutzung.
reliability	The ability of a product, service, or other configuration item to perform its intended function for a specified period of time or number of cycles.	Zuverlässigkeit	Die Fähigkeit eines Produkts, eines Service oder eines anderen Configuration Items, seine vorgesehene Funktion für eine bestimmte Zeit oder eine bestimmte Anzahl von Zyklen auszuführen.
request catalogue	A view of the service catalogue, providing details on service requests for existing and new services, which is made available for the user.	Request-Katalog	Eine Ansicht des Servicekatalogs mit Details zu Service Requests für vorhandene und neue Services, die dem Anwender zur Verfügung gestellt werden.
request for change (RFC)	A description of a proposed change used to initiate change enablement.	Request for Change (RFC)	Eine Beschreibung eines vorgeschlagenen Changes, die zur Einleitung der Change Enablement verwendet wird.
resolution	The action of solving an incident or problem.	Lösung	Die Maßnahme zur Lösung eines Incidents oder Problems.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
resource	Personnel, material, finance or other entity required for the execution of an activity or the achievement of an objective. Resources used by an organization may be owned by the organization or used according to an agreement with the resource owner.	Ressource	Personal, Material, finanzielle Mittel oder andere Einheit, die zur Ausführung einer Aktivität oder Erreichung eines Ziels erforderlich ist. Die von einer Organisation verwendeten Ressourcen können im Besitz der Organisation sein oder gemäß einer Vereinbarung mit dem Ressourcenverantwortlichen verwendet werden.
retire	The act of permanently withdrawing a product, service, or other configuration item from use.	Stilllegen	Die dauerhafte Außerbetriebnahme eines Produkts, eines Service oder eines anderen Configuration Items.
risk	A possible event that could cause harm or loss, or make it more difficult to achieve objectives. Can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	Risiko	Ein mögliches Event, das zu einem Schaden oder Verlust führen oder das Erreichen von Zielen erschweren könnte. Kann auch als Unsicherheit eines Ergebnisses definiert werden und im Kontext der Wahrscheinlichkeitsmessung eines positiven als auch eines negativen Ergebnisses genutzt werden.
risk assessment	An activity to identify, analyse, and evaluate risks.	Risikobewertung	Eine Aktivität, um Risiken zu identifizieren, zu analysieren und zu bewerten.
risk management practice	The practice of ensuring that an organization understands and effectively handles risks.	Risk Management Practice	Sicherstellen, dass eine Organisation Risiken versteht und effektiv damit umgeht.
service	A means of enabling value co-creation by facilitating outcomes that customers want to achieve, without the customer having to manage specific costs and risks.	Service	Eine Möglichkeit, gemeinsamen Wert zu schaffen, indem das Erreichen der von Kunden gewünschten Ergebnisse erleichtert wird, ohne dass der Kunde bestimmte Kosten und Risiken managen muss.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
service action	Any action required to deliver a service output to a user. Service actions may be performed by a service provider resource, by service users, or jointly.	Serviceaktion	Jede Aktion, die erforderlich ist, um einen Service-Output für einen Anwender zu erbringen. Serviceaktionen können von einer Service Provider-Ressource, von Serviceanwendern oder von beiden gemeinsam durchgeführt werden.
service architecture	A view of all the services provided by an organization. It includes interactions between the services, and service models that describe the structure and dynamics of each service.	Servicearchitektur	Eine Ansicht aller Services, die von einer Organisation bereitgestellt werden. Sie umfasst Interaktionen zwischen den Services und Servicemodelle, welche die Struktur und Dynamik der einzelnen Services beschreiben.
service catalogue	Structured information about all the services and service offerings of a service provider, relevant for a specific target audience.	Servicekatalog	Strukturierte Informationen über alle Services und Serviceangebote eines Service Providers, die für eine bestimmte Zielgruppe relevant sind.
service catalogue management practice	The practice of providing a single source of consistent information on all services and service offerings, and ensuring that it is available to the relevant audience.	Service Catalogue Management Practice	Bereitstellen einer zentralen Quelle für konsistente Informationen zu allen Services und Serviceangeboten und Sicherstellen, dass diese der relevanten Zielgruppe zur Verfügung steht.
service configuration management practice	The practice of ensuring that accurate and reliable information about the configuration of services, and the configuration items that support them, is available when and where needed.	Service Configuration Management Practice	Sicherstellen, dass jederzeit und überall genaue und zuverlässige Informationen zu der Konfiguration von Services und den unterstützenden Configuration Items verfügbar sind.
service consumption	Activities performed by an organization to consume services. It includes the management of the consumer's resources needed to use the service, service actions performed by users, and the receiving (acquiring) of goods (if required).	Servicekonsum	Aktivitäten, die von einer Organisation zum Konsum von Services durchgeführt werden. Dazu gehören das Management der für die Nutzung des Service erforderlichen Ressourcen des Konsumenten, die von Anwendern durchgeführten Serviceaktionen und der Bezug (der Kauf) von Waren (falls erforderlich).

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
service continuity management practice	The practice of ensuring that service availability and performance are maintained at a sufficient level in case of a disaster.	Service Continuity Management Practice	Sicherstellen, dass Verfügbarkeit und Performance des Service im Katastrophenfall auf ausreichendem Niveau gehalten werden.
service design practice	The practice of designing products and services that are fit for purpose, fit for use, and that can be delivered by the organization and its ecosystem.	Service Design Practice	Designen von Produkten und Services, die zweckmäßig und einsatzfähig sind und die von der Organisation und ihrem Ökosystem bereitgestellt werden können.
service desk	The point of communication between the service provider and all its users.	Service Desk	Die Kommunikationsstelle zwischen dem Service Provider und allen seinen Anwendern.
service desk practice	The practice of capturing demand for incident resolution and service requests.	Service Desk Practice	Erfüllen der Nachfrage nach der Lösung von Incidents und Service Requests.
service financial management practice	The practice of supporting an organization's strategies and plans for service management by ensuring that the organization's financial resources and investments are being used effectively.	Service Financial Management Practice	Unterstützen der Strategien und Pläne einer Organisation für das Service Management, indem sichergestellt wird, dass die finanziellen Ressourcen und Investitionen der Organisation effektiv genutzt werden.
service level	One or more metrics that define expected or achieved service quality.	Service Level	Eine oder mehrere Messgrößen, die die erwartete oder erreichte Servicequalität definieren.
service level agreement (SLA)	A documented agreement between a service provider and a customer that identifies both services required and the expected level of service.	Service Level Agreement (SLA)	Eine dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service Provider und einem Kunden, die sowohl die benötigten Services als auch den erwarteten Service Level identifiziert.
service level management practice	The practice of setting clear business-based targets for service performance so that the delivery of a service can be properly assessed, monitored, and managed against these targets.	Service Level Management Practice	Festlegen klarer geschäftsbezogener Ziele für die Service-Performance, sodass die Erbringung eines Service angemessen bewertet, überwacht und anhand dieser Ziele gemanagt werden kann.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.



Term	Definition	Begriff	Definition
service management	A set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services.	Service Management	Eine Reihe spezialisierter Fähigkeiten der Organisation zur Generierung eines Werts für Kunden in Form von Services.
service offering	A formal description of one or more services, designed to address the needs of a target consumer group. A service offering may include goods, access to resources, and service actions.	Serviceangebot	Eine formelle Beschreibung eines oder mehrerer Services, die auf die Bedürfnisse einer Zielkonsumentengruppe zugeschnitten sind. Ein Serviceangebot kann Waren, den Zugang zu Ressourcen und Serviceaktionen umfassen.
service owner	A role that is accountable for the delivery of a specific service.	Service Owner	Eine Rolle, die für die Bereitstellung eines bestimmten Services verantwortlich ist.
service portfolio	A complete set of products and services that are managed throughout their lifecycles by an organization.	Serviceportfolio	Die Gesamtheit von Produkten und Services, die während ihres gesamten Lebenszyklus von einer Organisation gemanagt werden.
service provider	A role performed by an organization in a service relationship to provide services to consumers.	Service Provider	Eine Rolle, die eine Organisation in einer Servicebeziehung ausübt, um Services für Konsumenten bereitzustellen.
service provision	Activities performed by an organization to provide services. It includes management of the provider's resources, configured to deliver the service; ensuring access to these resources for users; fulfilment of the agreed service actions; service level management; and continual improvement. It may also include the supply of goods.	Serviceerbringung	Aktivitäten, die von einer Organisation zur Bereitstellung von Services durchgeführt werden. Dazu gehören das Management der Ressourcen des Providers, die für die Bereitstellung des Service konfiguriert sind; die Sicherstellung des Zugangs zu diesen Ressourcen für Anwender; die Erfüllung der vereinbarten Serviceaktionen, Service Level Management und ständige Verbesserung. Auch die Bereitstellung von Waren kann dazu gehören.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
service relationship	A cooperation between a service provider and service consumer. Service relationships include service provision, service consumption, and service relationship management.	Servicebeziehung	Eine Kooperation zwischen einem Service Provider und einem Servicekonsumenten. Zu Servicebeziehungen gehören Serviceerbringung, Servicekonsum und Service Relationship Management.
service relationship management	Joint activities performed by a service provider and a service consumer to ensure continual value co-creation based on agreed and available service offerings.	Service Relationship Management	Gemeinsame Aktivitäten, die von einem Service Provider und einem Servicekonsumenten durchgeführt werden, um eine kontinuierliche gemeinsame Wertschöpfung auf der Grundlage vereinbarter und verfügbarer Serviceangebote sicherzustellen.
service request	A request from a user or a user's authorized representative that initiates a service action which has been agreed as a normal part of service delivery.	Service Request	Ein Request eines Anwenders oder des Bevollmächtigten eines Anwenders, der eine Serviceaktion einleitet, die als normaler Bestandteil der Servicebereitstellung vereinbart wurde.
service request management practice	The practice of supporting the agreed quality of a service by handling all pre-defined, user-initiated service requests in an effective and user-friendly manner.	Service Request Management Practice	Unterstützen der vereinbarten Qualität eines Service, indem alle vordefinierten, vom Anwender initiierten Service Requests effektiv und benutzerfreundlich bearbeitet werden.
service validation and testing practice	The practice of ensuring that new or changed products and services meet defined requirements.	Service Validation and Testing Practice	Sicherstellen, dass neue oder geänderte Produkte und Services definierte Anforderungen erfüllen.
service value system (SVS)	A model representing how all the components and activities of an organization work together to facilitate value creation.	Service Value System (SVS)	Ein Modell, das darstellt, wie alle Komponenten und Aktivitäten einer Organisation zusammenwirken, um die Wertschöpfung zu erleichtern.
software development and management practice	The practice of ensuring that applications meet stakeholder needs in terms of functionality, reliability, maintainability, compliance, and auditability.	Software Development and Management Practice	Sicherstellen, dass Anwendungen den Bedürfnissen der Stakeholder in Bezug auf Funktionalität, Zuverlässigkeit, Wartbarkeit, Compliance und Überprüfbarkeit entsprechen.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
sourcing	The activity of planning and obtaining resources from a particular source type, which could be internal or external, centralized or distributed, and open or proprietary.	Sourcing (Vergabe)	Die Aktivität der Planung und Beschaffung von Ressourcen von einem bestimmten Bezugsquellentyp, die intern oder extern, zentralisiert oder verteilt, offen oder urheberrechtlich geschützt sein können.
specification	A documented description of the properties of a product, service, or other configuration item.	Spezifikation	Eine dokumentierte Beschreibung der Eigenschaften eines Produkts, eines Service oder eines anderen Configuration Items.
sponsor	The role that authorizes budget for service consumption. Can also be used to describe an organization or individual that provides financial or other support for an initiative.	Sponsor	Die Rolle, die das Budget für den Servicekonsum genehmigt. Kann auch zur Beschreibung einer Organisation oder Person verwendet werden, die eine Initiative finanziell oder anderweitig unterstützt.
stakeholder	A person or organization that has an interest or involvement in an organization, product, service, practice, or other entity.	Stakeholder	Eine Person oder Organisation, die ein Interesse oder eine Beteiligung an einer Organisation, einem Produkt, einem Service, einer Practice oder einer anderen Einheit hat.
standard	A document, established by consensus and approved by a recognized body, that provides for common and repeated use, mandatory requirements, guidelines, or characteristics for its subject.	Standard	Ein durch Konsens erstelltes und von einer anerkannten Stelle genehmigtes Dokument, das eine gängige und wiederholte Verwendung, verbindliche Anforderungen, Richtlinien oder Merkmale für seinen Gegenstand vorsieht.
standard change	A low-risk, pre-authorized change that is well understood and fully documented, and which can be implemented without needing additional authorization.	Standard-Change	Ein vorab autorisierter Change von geringem Risiko, der wohlverstanden und umfassend dokumentiert ist und implementiert werden kann, ohne dass eine zusätzliche Autorisierung erforderlich ist.
status	A description of the specific states an entity can have at a given time.	Status	Eine Beschreibung der spezifischen Zustände, die eine Einheit zu einem bestimmten Zeitpunkt aufweisen kann.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
strategy management practice	The practice of formulating the goals of an organization and adopting the courses of action and allocation of resources necessary for achieving those goals.	Strategy Management Practice	Formulieren der Ziele einer Organisation und Übernehmen der Vorgehensweisen und der Zuweisung von Ressourcen, die für die Erreichung dieser Ziele notwendig sind.
supplier	A stakeholder responsible for providing services that are used by an organization.	Lieferant	Ein Stakeholder, der für die Bereitstellung von Services verantwortlich ist, die von einer Organisation genutzt werden.
supplier management practice	The practice of ensuring that an organization's suppliers and their performance levels are managed appropriately to support the provision of seamless quality products and services.	Supplier Management Practice	Sicherstellen, dass die Lieferanten einer Organisation und ihre Performance-Niveaus angemessen gemanagt werden, um die Bereitstellung von nahtlosen Qualitätsprodukten und -services zu unterstützen.
support team	A team with the responsibility to maintain normal operations, address users' requests, and resolve incidents and problems related to specified products, services, or other configuration items.	Support-Team	Ein Team, das dafür verantwortlich ist, den normalen Betrieb aufrechtzuerhalten, Requests von Anwendern zu bearbeiten und Incidents und Probleme im Zusammenhang mit bestimmten Produkten, Services oder anderen Configuration Items zu lösen.
system	A combination of interacting elements organized and maintained to achieve one or more stated purposes.	System	Eine Kombination von interagierenden Elementen, die organisiert und gepflegt werden, um ein oder mehrere angegebene Ziele zu erreichen.
systems thinking	A holistic approach to analysis that focuses on the way that a system's constituent parts work, interrelate, and interact over time, and within the context of other systems.	Systemdenken	Ein ganzheitlicher Analyseansatz, der sich auf die Art und Weise konzentriert, wie die einzelnen Teile eines Systems im Laufe der Zeit und im Kontext anderer Systeme funktionieren, miteinander verbunden sind und interagieren.
technical debt	The total rework backlog accumulated by choosing workarounds instead of system solutions that would take longer.	Technische Schulden	Die gesamten Nacharbeiten, die sich durch die Wahl von Workarounds anstelle von Systemlösungen, die länger dauern würden, angestaut haben.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
test environment	A controlled environment established to test products, services, and other configuration items.	Testumgebung	Eine kontrollierte Umgebung, die zum Testen von Produkten, Services und anderen Configuration Items eingerichtet wurde.
third party	A stakeholder external to an organization.	Drittpartei	Ein Stakeholder außerhalb einer Organisation.
throughput	A measure of the amount of work performed by a product, service, or other system over a given period of time.	Durchsatz	Ein Maß für den Umfang der Leistung, die von einem Produkt, einem Service oder einem anderen System in einem bestimmten Zeitraum durchgeführt wird.
transaction	A unit of work consisting of an exchange between two or more participants or systems.	Transaktion	Eine Arbeitseinheit, die aus einem Austausch zwischen zwei oder mehr Teilnehmern oder Systemen besteht.
use case	A technique using realistic practical scenarios to define functional requirements and to design tests.	Use Case (Anwendungsfall)	Eine Technik, die realistische praktische Szenarien verwendet, um funktionale Anforderungen zu definieren und Tests zu entwerfen.
user	The role that uses services.	Anwender	Die Rolle, die Services einsetzt.
user experience (UX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a user.	User experience (UX)	Die Wahrnehmung des Anwenders über die Summe der fachlichen und emotionalen Interaktionen mit einem Service und einem Service Provider.
utility	The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does' and can be used to determine whether a service is 'fit for purpose'. To have utility, a service must either support the performance of the consumer or remove constraints from the consumer. Many services do both.	Utility	Die Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird, um einem bestimmten Bedürfnis gerecht zu werden. „Utility“ wird häufig auch bezeichnet als „das, was ein Service tut“, und kann genutzt werden, um zu bestimmen, ob ein Service zweckmäßig ist. Um „Utility“ zu haben, muss ein Service entweder die Performance des Konsumenten unterstützen oder Einschränkungen für den Konsumenten beseitigen. Viele Services leisten beides.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
utility requirements	Functional requirements which have been defined by the customer and are unique to a specific product.	Utility-Anforderungen	Funktionale Anforderungen, die vom Kunden definiert wurden und für ein bestimmtes Produkt eindeutig sind.
validation	Confirmation that the system, product, service, or other entity meets the agreed specification.	Validation (Validierung)	Bestätigung, dass das System, das Produkt, der Service oder eine andere Einheit die vereinbarte Spezifikation erfüllt.
value	The perceived benefits, usefulness, and importance of something.	Wert	Die wahrgenommenen Vorteile, der Nutzen und die Bedeutung von etwas.
value chain activity	A step of the value chain that an organization takes in the creation of value.	Aktivität der Wertschöpfungskette	Eine Maßnahme, innerhalb der Wertschöpfungskette, die von einer Organisation ausgeführt wird, um Wert zu erzeugen.
value stream	A series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to consumers.	Wertstrom	Eine Reihe von Schritten, die eine Organisation unternimmt, um Produkte und Services für Konsumenten zu entwickeln und bereitzustellen.
value streams and processes	One of the four dimensions of service management. It defines the activities, workflows, controls, and procedures needed to achieve the agreed objectives.	Wertströme und Prozesse	Eine der vier Dimensionen des Service Managements. Sie definiert die Aktivitäten, Workflows, Steuerungen und Verfahren, die zur Erreichung der vereinbarten Ziele erforderlich sind.
vision	A defined aspiration of what an organization would like to become in the future.	Vision	Eine definierte Beschreibung der Richtung, in welche sich eine Organisation zukünftig weiterentwickeln möchte.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
warranty	Assurance that a product or service will meet agreed requirements. Warranty can be summarized as 'how the service performs' and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. Warranty often relates to service levels aligned with the needs of service consumers. This may be based on a formal agreement, or it may be a marketing message or brand image. Warranty typically addresses such areas as the availability of the service, its capacity, levels of security, and continuity. A service may be said to provide acceptable assurance, or 'warranty', if all defined and agreed conditions are met.	Warranty	Die Zusicherung, dass ein Produkt oder Service den vereinbarten Anforderungen entspricht. „Warranty“ wird häufig auch bezeichnet als „das, was der Service leistet“, und kann genutzt werden, um zu bestimmen, ob ein Service einsetzbar bzw. zur Nutzung geeignet ist. „Warranty“ bezieht sich oft auf Service Levels, die auf die Bedürfnisse der Servicekonsumenten abgestimmt sind. Dies kann auf einer formalen Vereinbarung basieren. Es kann aber auch eine Marketingbotschaft oder ein Markenimage sein. „Warranty“ erstreckt sich typischerweise auf Bereiche wie die Verfügbarkeit des Service, seine Kapazität, Sicherheitsstandards und Kontinuität. Von einem Service kann gesagt werden, dass er akzeptable Sicherheit bzw. „Warranty“ bietet, wenn alle definierten und vereinbarten Bedingungen erfüllt sind.
warranty requirements	Typically non-functional requirements captured as inputs from key stakeholders and other practices.	Warranty-Anforderungen	Typischerweise nicht funktionsbezogene Anforderungen, die als Inputs von wichtigen Stakeholdern und anderen Practices erfasst werden.
waterfall method	A development approach that is linear and sequential with distinct objectives for each phase of development.	Wasserfall-Methode	Ein linearer und sequentieller Entwicklungsansatz mit unterschiedlichen Zielen für jede Phase der Entwicklung.
work instruction	A detailed description to be followed in order to perform an activity.	Arbeitsanweisung	Eine detaillierte Beschreibung, die zu befolgen ist, um eine Aktivität auszuführen.
workaround	A solution that reduces or eliminates the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available. Some workarounds reduce the likelihood of incidents.	Workaround	Eine Lösung, die die Auswirkungen von Incidents oder Problemen reduziert oder beseitigt, für die noch keine vollständige Lösung verfügbar ist. Einige Workarounds verringern die Wahrscheinlichkeit von Incidents.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

Term	Definition	Begriff	Definition
workforce and talent management practice	The practice of ensuring that an organization has the right people with the appropriate skills and knowledge and in the correct roles to support its business objectives.	Workforce and Talent Management Practice	Sicherstellen, dass eine Organisation über die richtigen Mitarbeiter mit den entsprechenden Fähigkeiten und Kenntnissen und in den richtigen Rollen verfügt, um ihre Geschäftsziele zu unterstützen.

© AXELOS Limited 2019

Alle Rechte vorbehalten.

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.

Das Wirbel-Logo® (Swirl logo ®) ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited.



