

MAXPERT[®] IT

Mehr Training, mehr Wissen, mehr Beratung, mehr Service: www.maxpert.de

ITIL[®] - ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Ausgabe 2011

Abkürzungen:

ACD	Automatic Call Distribution (Automatische Anrufverteilung)
AM	Availability Management
AMIS	Availability Management Information System
ASP	Application Service Provider
AST	Vereinbarte Servicezeit (Agreed Service Time)
BCM	Business Continuity Management
BCP	Business Continuity Plan
BIA	Business-Auswirkungsanalyse (Business Impact Analysis)
BMP	Best Management Practice
BRM	Business Relationship Manager
BSI	British Standards Institution
CAB	Change Advisory Board
CAPEX	Investitionsausgaben (Capital Expenditure)
CCM	Component Capacity Management
CFIA	Component Failure Impact Analysis
CI	Configuration Item (Konfigurationselement)
CMDB	Configuration Management Database
CMIS	Capacity Management Information System
CMM	Capability Maturity Model
CMMI	Capability Maturity Model Integration
CMS	Configuration Management System
COBIT	Control OBJECTives for Information and related Technology
COTS	Commercial off the Shelf
CSF	Kritischer Erfolgsfaktor (Critical Success Factor)
CSI	Continual Service Improvement
CTI	Computer Telefonie Integration
DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom
DML	Definitive Media Library (Maßgebliche Medienbibliothek)
ECAB	Emergency Change Advisory Board
ELS	Early Life Support
eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations
eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers
FTA	Fault Tree Analysis (Fehlerbaumanalyse)
IRR	Interne Zinsfuß-Methode (Internal Rate of Return)
ISG	IT Steering Group
ISM	Information Security Management
ISMS	Information Security Management System
ISO	International Organization for Standardization
ISP	Internet Service Provider
IT	Informationstechnologie
ITSCM	IT Service Continuity Management
ITSM	IT Service Management
itSMF	IT Service Management Forum
IVR	Interaktive Spracherkennung (Interactive Voice Response)

KEDB	Known Error Datenbank
KPI	Key Performance Indicator
LOS	Servicelinie (Line of Service)
MIS	Management Informationssystem
M_o_R	Management of Risk
MTBF	Mean Time Between Failures (Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen)
MTBSI	Mean Time Between Service Incidents (Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Service-Incidents)
MTRS	Mean Time to Restore Service (Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung des Service)
MTTR	Mean Time to Repair (Durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur)
NPV	Barwert-Methode (Net Present Value)
OLA	Operational Level Agreement (Vereinbarung auf Betriebsebene)
OPEX	Betriebsausgaben (Operational Expenditure)
PBA	Business-Aktivitätsmuster (Pattern of Business Activity)
PDCA	Plan-Do-Check-Act (Planen-Durchführen-Überprüfen-Handeln)
PFS	Voraussetzung für den Erfolg (Prerequisite for Success)
PIR	Post Implementation Review
PMO	Projektmanagement Office
PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments
PSO	Projected Service Outage (Voraussichtliche Serviceunterbrechung)
QA	Qualitätssicherung (Quality Assurance)
QMS	Quality Management System
RACI	Responsible (zuständig für die Durchführung), Accountable (letztlich verantwortlich), Consulted (muss/soll beteiligt werden, liefert Input), Informed (muss über den Fortschritt informiert werden)
RCA	Ursachenanalyse (Root Cause Analysis)
RFC	Request for Change
ROA	Return on Assets (Asset-Ertrag)
ROI	Return on Investment (Investitionsertrag)
RPO	Tolerierter Datenverlust aufgrund von Ausfällen (Recovery Point Objective)
RTO	Maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall (Recovery Time Objective)
SAC	Serviceabnahmekriterien (Service Acceptance Criteria)
SACM	Service Asset and Configuration Management
SAM	Software Asset Management
SCM	Service Capacity Management
SCMIS	Supplier and Contracts Management Information System
SDP	Service Design Package
SFA	Serviceausfallanalyse (Service Failure Analysis)

SIP	Serviceverbesserungsplan (Service Improvement Plan)
SKMS	Service Knowledge Management System
SLA	Service Level Agreement (Service Level Vereinbarung)
SLM	Service Level Management
SLP	Service Level Package
SLR	Service Level Anforderung (Service Level Requirement)
SMART	Spezifisch, Messbar, Erreichbar, Relevant, Termingebunden (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bounded)
SMIS	Security Management Information System
SMO	Servicewartungsvorgabe (Service Maintenance Objective)
SoC	Separation of Concerns
SOP	Standard Operating Procedure (Standardbetriebsablauf)
SOR	Statement of Requirements (Anforderungserklärung)
SOX	Sarbanes-Oxley (US-amerikanisches Gesetz)
SPI	Service Provider Schnittstelle (Service Provider Interface)
SPM	Service Portfolio Management
SPOF	Single Point of Failure
TCO	Total Cost of Ownership
TCU	Total Cost of Utilization
TO	Technical Observation (Technische Überwachung)
TOR	Terms of Reference (Aufgabenstellung)
TQM	Total Quality Management
UC	Underpinning Contract (Vertrag mit Drittparteien)
UP	Anwenderprofil (User Profile)
VBF	Vital Business Function (Kritische Business-Funktion)
VOI	Value on Investment (Investitionswert)
WIP	In Arbeit (Work in Progress)