

# ITIL® 4 Managing Professional

## ITIL 4 Edition

### Glossar

---

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

## Glossary of terms and definitions

Term	Definition	Begriff	Definition
adaptive system	A system in which the behaviour of agents changes and they self-organize in response to events.	Adaptive Systeme	Ein System, in dem sich das Verhalten von Agenten verändert und das sich als Reaktion auf Events selbst organisiert (adaptiv).
AIOps	The application of machine learning and big data to IT operations to receive continuous insights which provide continuous fixes and improvements via automation. Also referred to as 'artificial intelligence for IT operations' or 'algorithmic IT operations'.	AIOps	Die Anwendung von Machine Learning und Big Data auf den IT-Betrieb, um kontinuierliche Erkenntnisse zu erhalten, die kontinuierliche Korrekturen und Verbesserungen durch Automatisierung ermöglichen. Wird auch als „künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb“ oder „algorithmischer IT-Betrieb“ bezeichnet.
Andon	A system, either manual or automated, used to notify workers and other parts of an organization of quality or process issues. The Andon system originated in manufacturing, but is now widely used in IT.	Andon	Ein manuelles oder automatisiertes System, das verwendet wird, um Mitarbeiter und Andere in der Organisation über Qualitäts- oder Prozessschwierigkeiten zu informieren. Das Andon-System stammt ursprünglich aus der Fertigung, ist aber heute in der IT weit verbreitet.
artificial intelligence	Highly advanced automation that demonstrates capabilities of general reasoning, learning, and human-like intelligence; a branch of computer science and engineering focused on simulating intelligent behaviour in computer systems.	Künstliche Intelligenz	Hochmoderne Automatisierung, die Fähigkeiten des rationalen Denkens, Lernens und der menschenähnlichen Intelligenz demonstriert; ein Teilgebiet der Informatik und des Ingenieurwesens, das sich auf die Simulation intelligenten Verhaltens in Computersystemen konzentriert.

© AXELOS Limited 2021

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
backlog	A list of new features for a product. The list may consist of user stories which are structured in a way that describes who wants the feature and why. It is also a generic term that can be defined in terms of releases, sprints, and products.	Backlog	Eine Liste der neuen Features eines Produkts. Die Liste kann aus User Storys bestehen, in denen jeweils beschrieben wird, wer das Feature haben möchte und warum. Zudem handelt es sich um einen allgemeinen Begriff, der im Sinne von Releases, Sprints und Produkten definiert werden kann.
band of visibility	Activities and resources within a service relationship that are visible to both the service provider and the service consumer.	Sichtbarkeitsbereich	Aktivitäten und Ressourcen innerhalb einer Servicebeziehung, die sowohl für den Service Provider als auch den Servicekonsumenten sichtbar sind.
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.
blameless post-mortem	A non-judgemental description and analysis of the circumstances and events that preceded an incident.	Blameless Post Mortem	Eine nicht wertende Beschreibung und Analyse der Umstände und Ereignisse, die einem Incident vorausgegangen sind.
blockchain	An open, distributed ledger that can record transactions between two parties efficiently and in a verifiable and permanent way.	Blockchain	Ein offenes, verteiltes Hauptbuch in dem Transaktionen zwischen zwei Parteien effizient, nachprüfbar und dauerhaft erfasst werden können.
business analysis	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 enables an organization to communicate its needs in a meaningful way, express the rationale for change, and design and describe solutions that enable value creation in alignment with the organization's objectives.	Business Analysis (Geschäftsanalyse)	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. Geschäftsanalysen ermöglichen es einer Organisation, ihre Bedürfnisse auf aussagekräftige Weise zu kommunizieren, Change zu begründen und Lösungen zu entwerfen und zu beschreiben, die Wertschöpfung in Übereinstimmung mit den Zielsetzungen der Organisation ermöglichen.

© AXELOS Limited 2021

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
business case	A justification for the 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.
change agent	A role that facilitates the development, application, and advocacy of new ways of working.	Change Agent	Eine Rolle, welche die Entwicklung, Anwendung und Förderung neuer Arbeitsweisen unterstützt.
chaos engineering	The discipline of experimenting on a system in order to build confidence in the system's capability to withstand turbulent conditions in production.	Chaos Engineering	Die Disziplin des Experimentierens an einem System, um Vertrauen in die Fähigkeit des Systems aufzubauen, ungünstigen Bedingungen in der Produktion zu widerstehen.
chaos monkey	A tool that tests the resilience of IT systems by intentionally disabling components in production to test how remaining systems respond to the outage.	Chaos Monkey	Ein Tool, mit dem die Ausfallsicherheit von IT-Systemen getestet wird, indem Komponenten in der Produktion bewusst deaktiviert werden, um zu testen, wie die verbleibenden Systeme auf den Ausfall reagieren.
collaboration	Working with others to achieve common shared goals.	Zusammenarbeit	Mit anderen zusammenarbeiten, um gemeinsame Ziele zu erreichen.
complex adaptative systems	Systems that adapt in, and co-evolve with, a changing environment, resulting in: <ul style="list-style-type: none"> <li>behaviour that is not predicted by the behaviour of parts of the system</li> <li>the inability to examine the system in isolation from the other systems in its environment.</li> </ul>	Komplexe adaptive Systeme	Systeme, die sich an eine sich verändernde Umgebung anpassen und sich mit dieser Umgebung entwickeln, woraus Folgendes resultiert: <ul style="list-style-type: none"> <li>Verhalten, das nicht anhand des Verhaltens der Systembestandteile vorhergesagt werden kann</li> <li>Unvermögen, das System getrennt von den übrigen Systemen in seiner Umgebung zu betrachten.</li> </ul>
complex system	A system in which agents' interactions are dynamic and often unpredictable.	Komplexes System	Ein System, in dem die Interaktionen der Akteure dynamisch und oft unvorhersehbar sind.

© AXELOS Limited 2021

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
complexity thinking	A systems thinking approach based on the recognition and understanding of the various levels of complexity inherent in the systems and the context in which they operate.	Komplexitätsdenken	Ein Ansatz des Systemdenkens, der auf dem Erkennen und Verstehen der verschiedenen Komplexitätsstufen der Systeme und des Kontexts basiert, in denen diese arbeiten.
compliance	Both the act and result of ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Compliance	Sowohl die Vorgehensweise als auch das Ergebnis des Sicherstellens, dass ein Standard oder Satz an Leitlinien eingehalten wird oder dass ordnungsgemäße, konsistente Nachweise oder andere Practices eingesetzt werden.
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.
containerization	The technique of packaging software into standardized lightweight, stand-alone, executable units for development, shipment, and deployment.	Containerisierung	Eine Technik, bei der Software für Entwicklung, Transport und Deployment in standardisierte, einfache, eigenständige ausführbare Einheiten verpackt wird.
continuous delivery	An approach to software development in which software can be released to production at any time. Frequent deployments are possible, but deployment decisions are taken case by case, usually because organizations prefer a slower rate of deployment.	Continuous Delivery	Ein Ansatz der Softwareentwicklung, bei dem Software jederzeit für die Produktion freigegeben werden kann. Häufige Deployments sind möglich. Deployment-Entscheidungen werden jedoch fallweise getroffen, häufig, da Organisationen eine geringere Deployment-Rate bevorzugen.

© AXELOS Limited 2021

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
continuous deployment	An approach to software development in which changes go through the pipeline and are automatically put into the production environment, enabling multiple production deployments per day. Continuous deployment relies on continuous delivery.	Continuous Deployment	Ein Ansatz der Softwareentwicklung, bei dem Changes die Pipeline durchlaufen und automatisch in die Produktionsumgebung eingeführt werden. Durch diese Vorgehensweise sind mehrere Deployments pro Tag in die Produktion möglich. Continuous Deployment setzt Continuous Delivery voraus.
continuous integration	An approach to integrating, building, and testing code within the software development environment.	Continuous Integration	Ein Ansatz für Integration, Build und Tests von Code innerhalb der Software-Entwicklungsumgebung.
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.
cooperation	Working with others to achieve your own goals.	Kooperation	Mit anderen zusammenarbeiten, um die eigenen Ziele zu erreichen.
cost of delay	The benefits that are expected to be lost when the launch or update of a service offering is delayed.	Verzögerungskosten	Der Nutzen, der voraussichtlich verloren geht, wenn sich die Einführung oder Aktualisierung eines Serviceangebots verzögert.
cultural fit	The ability of an employee or a team to work comfortably in an environment that corresponds with their own beliefs, values, and needs.	Kulturelle Übereinstimmung	Die Fähigkeit eines Mitarbeiters oder eines Teams, mühelos in einem Umfeld zu arbeiten, das seinen eigenen Überzeugungen, Werten und Bedürfnissen entspricht.
culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave and their 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 ihre Vorstellungen, Überzeugungen, Gepflogenheiten und Bräuche.
customer experience (CX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a customer.	Kundenerfahrung (Customer Experience, CX)	Die Summe der funktionalen und emotionalen Interaktionen mit einem Service und Service Provider, wie sie von einem Kunden wahrgenommen werden.

© AXELOS Limited 2021

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
customer journey	The complete end-to-end experience that service customers have with one or more service providers and/or their products through touchpoints and service interactions.	Customer Journey	Die Gesamtheit der Erfahrungen, die Servicekunden mit einem oder mehreren Service Providern und/oder deren Produkten durch Kontaktpunkte und Serviceinteraktionen machen.
customer orientation	An approach to sales and customer relations in which staff focus on helping customers to meet their long-term needs and wants.	Kundenorientierung	Ein Ansatz für Vertrieb und Kundenbeziehungen, bei dem sich die Mitarbeiter darauf konzentrieren, den Kunden zu helfen, ihre langfristigen Bedürfnisse und Wünsche zu erfüllen.
cycle time	The amount of time required to complete a discrete unit of work, converting inputs into outputs.	Durchlaufzeit	Die Zeit, die benötigt wird, um eine einzelne Arbeitseinheit abzuschließen und Inputs in Outputs umzuwandeln.
data	Information that has been translated into a form that is efficient for movement or processing.	Daten	Informationen, die in eine Form übersetzt wurden, die für die Bewegung oder Verarbeitung effizient ist.
data analytics	A branch of data science focused on analysing raw data in order to draw conclusions about it, using highly automated techniques.	Datenanalyse	Ein Teilgebiet der Datenwissenschaft, das sich unter Einsatz hochautomatisierter Techniken auf die Analyse von Rohdaten konzentriert, um daraus Rückschlüsse ziehen zu können.
definition of done	A checklist of the agreed criteria for a proposed product or service.	Definition of Done	Eine Checkliste der vereinbarten Kriterien für ein vorgeschlagenes Produkt oder einen vorgeschlagenen Service.
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.
digital organization	An organization that is enabled by digital technology to do business significantly differently, or to do significantly different business.	Digitale Organisation	Eine Organisation, die durch digitale Technologien in der Lage ist, ihre Geschäfte deutlich anders zu führen oder deutlich andere Geschäfte zu machen.

© AXELOS Limited 2021

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 product	A product is digital when digital technology plays a significant role in its goods, resources, or associated service interactions.	Digitales Produkt	Ein Produkt gilt als digital, wenn bei den zugehörigen Waren, Ressourcen oder damit verbundenen Serviceinteraktionen digitale Technologien eine maßgebliche Rolle spielen.
digital technology	Technology that digitizes something or processes digital data. Digital technology refers to information technology (IT) and the parts of operational technology (OT) that have been digitized. See also digitization.	Digitale Technologien	Technologien, die etwas digitalisieren oder digitale Daten verarbeiten. Digitale Technologien beziehen sich auf die Informationstechnologie (Information Technology, IT) und die digitalisierten Bereiche der Betriebstechnik (Operational Technology, OT). Siehe auch „Digitalisierung“.
digital transformation	The use of digital technology to enable a significant improvement in the realization of an organization’s objectives that could not feasibly have been achieved by non-digital means.	Digitale Transformation	Der Einsatz digitaler Technologien, um eine deutliche Verbesserung der Erreichung der Ziele einer Organisation zu ermöglichen, die mit nicht-digitalen Mitteln nicht möglich gewesen wäre.
digitization	The process of transforming something (e.g. text, sound, or images) from analogue to digital form by expressing the information in binary digits.	Digitalisierung	Der Prozess, durch den etwas Analoges in etwas Digitales umgewandelt wird (z. B. Text, Ton oder Bilder), indem die Informationen in binären Ziffern ausgedrückt werden.
directing	Leading, conducting, or guiding someone or ordering something. This includes setting and communicating the vision, purpose, objectives, and guiding principles for an organization or team. It may also include leading or guiding the organization or team towards its objectives.	Lenken	Jemanden führen, leiten oder anleiten oder etwas anweisen. Dazu gehören die Festlegung und Vermittlung der Vision, des Zwecks, der Ziele und der Grundprinzipien für eine Organisation oder ein Team. Dies kann auch die Leitung oder Führung der Organisation oder des Teams im Hinblick auf ihre bzw. seine Ziele beinhalten.
double-loop learning	A form of learning that takes place when examining the purpose and function of work being done, without taking the existing organizational structure for granted. Also known as ‘reframing’.	Double-Loop-Lernen	Eine Form des Lernens, die bei der Untersuchung von Zweck und Funktion geleisteter Arbeit stattfindet, ohne die bestehende Organisationsstruktur als selbstverständlich hinzunehmen. Dies wird auch als „Umdeutung“ (Reframing) bezeichnet.

© AXELOS Limited 2021

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
early-life support (ELS)	A period of time associated with the release of service components to users, when additional resources are allocated to user support and service operations. Early-life support can also be applied to the onboarding or offboarding of users from a service.	Early Life Support	Ein Zeitraum, der mit der Veröffentlichung von Servicekomponenten für Anwender verbunden ist, wenn zusätzliche Ressourcen für den Anwendersupport und den Servicebetrieb bereitgestellt werden. Early Life Support kann sich auch auf das Onboarding von Anwendern in einen Service bzw. Offboarding von Anwendern von einem Service beziehen.
emotional intelligence	The ability to understand the way people feel and react, and to use this skill to make good judgements and to avoid or solve conflicts.	Emotionale Intelligenz	Die Fähigkeit zu verstehen, wie Menschen fühlen und reagieren, und diese Fähigkeit zu nutzen, um gute Einschätzungen vorzunehmen und Konflikte zu vermeiden oder zu lösen.
epic	A high-level definition of a requirement that has not yet been sufficiently refined or understood. Eventually an epic will be refined or broken down into several user stories and requirements.	Epic	Eine Definition einer Anforderung auf hoher Abstraktionsebene, die noch nicht ausreichend verfeinert oder verstanden wurde. Im Laufe der Zeit wird ein Epic verfeinert oder in mehrere User Storys und Anforderungen aufgeteilt.
ethics	A system of principles that defines what is good for individuals and society.	Ethik	Ein System von Prinzipien, das definiert, was für den Einzelnen und die Gesellschaft gut ist.
gap analysis	An activity that compares two sets of data and identifies the differences; for example, comparing a set of requirements with the actual delivery, or the current state of an organization with a target future state.	Gap-Analyse (Lückenanalyse)	Eine Aktivität, bei der zwei Datensätze verglichen und die Unterschiede identifiziert werden, z. B. der Vergleich einer Reihe von Anforderungen mit der tatsächlichen Leistung oder des aktuellen Zustands einer Organisation mit einem angestrebten zukünftigen Zustand.
governance	The means by which an organization is directed and controlled.	Governance	Das Mittel, mit dem eine Organisation geführt und gesteuert wird.
guideline	A recommended practice that allows some discretion in its interpretation, implementation, or use.	Leitlinie	Eine empfohlene Practice, die bei der Interpretation, Implementierung oder Verwendung einen gewissen Ermessensspielraum lässt.

© AXELOS Limited 2021

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
high-velocity IT	The application of digital technology for significant business enablement, where time to market, time to customer, time to change, and speed in general are crucial. High velocity is not restricted to fast development; it is required throughout the service value chain, from innovation at the start, through development and operations, to the actual realization of value.	High Velocity IT	Die Anwendung digitaler Technologien für eine wesentliche Business-Unterstützung, bei der Time to Market, Time to Customer, Time to Change und Geschwindigkeit im Allgemeinen entscheidend sind. Hohe Geschwindigkeit ist nicht auf schnelle Entwicklung beschränkt. Sie wird entlang der gesamten Service-Wertschöpfungskette verlangt, von der Innovation zu Beginn über die Entwicklung und den Betrieb bis hin zur tatsächlichen Realisierung des Werts.
high-velocity IT operating model	An IT operating model where digital technology plays a major role in the co-creation of value.	High Velocity-IT-Betriebsmodell	Ein IT-Betriebsmodell, bei dem digitale Technologien eine wichtige Rolle für die gemeinsame Wertschöpfung spielen
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.
improvement	A deliberately introduced change that results in increased value for one or more stakeholders.	Verbesserung	Ein bewusst eingeführter Change, der zu einer Wertsteigerung für einen oder mehrere Stakeholder führt.
improvement review	An evaluation using metrics and other evidence to determine whether an improvement has achieved its desired outcomes and, if not, what needs to be done to complete the work.	Verbesserungs-Review	Eine Bewertung unter Verwendung von Messgrößen und anderen Nachweisen, um festzustellen, ob durch eine Verbesserung die gewünschten Ergebnisse erzielt wurden und, wenn nicht, was getan werden muss, um die Arbeit abzuschließen.
indicator	A metric that is used to assess and manage something.	Indikator	Eine Messgröße, die verwendet wird, um etwas zu bewerten und zu verwalten.

© AXELOS Limited 2021

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 model	The construct of information, related to the taxonomy and relationships of data to other data, required to present and share content in a meaningful and representative way.	Informationsmodell	Das Konstrukt von Informationen, das sich auf die Taxonomie und die Beziehungen von Daten zu anderen Daten bezieht und das erforderlich ist, um Inhalte sinnvoll und repräsentativ darzustellen und zu teilen.
information technology	The application of digital technology to store, retrieve, transmit, and manipulate data (data processing), often in the context of a business or other kind of organization.	Informationstechnologie	Die Anwendung digitaler Technologien zur Speicherung, Abfrage, Übertragung und Bearbeitung von Daten (Datenverarbeitung), oft im Kontext eines Business oder einer anderen Art von Organisation.
integration of duties	Having a task that is prone to fraud or error performed by one person because other controls have been applied. This serves as an alternative to separation (or segregation) of duties.	Integration von Verpflichtungen	Eine Aufgabe, die anfällig für Betrug oder Fehler ist, von einer Person ausführen lassen, weil andere Kontrollen angewendet wurden. Sie stellt eine Alternative zur Trennung von Verpflichtungen dar.
intelligent disobedience	Deliberately disobeying or disregarding rules in order to avoid a dangerous situation, or 'doing the right thing'.	Intelligenter Ungehorsam	Bewusstes Nichteinhalten oder Missachten von Regeln, um eine gefährliche Situation zu vermeiden oder „das Richtige zu tun“.
ITIL continual improvement model	A model which provides organizations with a structured approach to implementing improvements.	Continual Improvement-Modell von ITIL	Ein Modell, das Organisationen einen strukturierten Ansatz für die Umsetzung von Verbesserungen bietet.
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.
ITIL service value chain activity	A step of the value chain that an organization takes in the creation of value.	Aktivität der ITIL-Service-Wertschöpfungskette	Ein Schritt in der Wertschöpfungskette, den eine Organisation bei der Schaffung von Wert ausführt.

© AXELOS Limited 2021

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
job	A position within an organization that is assigned to a specific person.	Stelle	Eine Position innerhalb einer Organisation, die einer bestimmten Person zugeordnet ist.
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.
lagging indicator	Indicators that show historical performance.	Nachlaufender Indikator	Indikatoren, welche die Performance im Zeitverlauf anzeigen.
lead time	The time taken to complete the execution of a process, usually measured from a specific perspective (e.g. that of the customer).	Gesamt-Durchlaufzeit	Die Zeit, die benötigt wird, um den Durchlauf eines Prozesses abzuschließen, und die in der Regel aus einer bestimmten Perspektive (z. B. der des Kunden) gemessen wird.
leading indicator	Indicators that help to predict future performance.	Frühindikatoren	Indikatoren, mit denen zukünftige Performance prognostiziert werden kann.
Lean culture	A work environment where trust, respect, curiosity, enquiry, playfulness, and intensity all co-exist to support learning and discovery.	Lean-Kultur	Eine Arbeitsumgebung, in der Lernen und Entdecken in einem von Vertrauen, Respekt, Neugier, Hinterfragen, Kreativität und Intensität geprägten Klima stattfinden.
lessons-learned analysis	An evaluation of an improvement initiative or iteration for the purpose of understanding what did or did not go well and what should be done differently in the future in similar circumstances.	Analyse gewonnener Erkenntnisse	Eine Bewertung einer Verbesserungsinitiative oder Iteration mit dem Ziel, zu verstehen, was gut gelaufen ist oder nicht und was in Zukunft unter ähnlichen Umständen anders gemacht werden sollte.
machine learning	An applied form of artificial intelligence, based on the principle of systems responding to data, and adapting their actions and outputs as they are continually exposed to more of it.	Machine Learning	Eine angewandte Form der künstlichen Intelligenz, die auf dem Prinzip basiert, dass Systeme auf Daten reagieren und ihre Aktionen und Ergebnisse kontinuierlich anpassen.
management	Coordinated activities to define, control, supervise, and improve something.	Management	Koordinierte Aktivitäten, um etwas zu definieren, zu steuern, zu überwachen und zu verbessern.

© AXELOS Limited 2021

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
measurement	A means of decreasing uncertainty based on one or more observations that are expressed in quantifiable units.	Messung	Ein Mittel zur Verringerung der Unsicherheit, basierend auf einer oder mehreren Beobachtungen, die in quantifizierbaren Einheiten ausgedrückt werden.
mental model	An explanation of someone's understanding of how something works in the surrounding world.	Mentales Modell	Eine Erklärung dessen, wie jemand die Funktionsweise von etwas in seiner Umgebung versteht.
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.
microservices	A variation of the service-oriented architecture in which an application is designed and developed as a set of small, loosely coupled services, each running in its own process and using lightweight mechanisms to communicate.	Microservices	Eine Variation der serviceorientierten Architektur, in der eine Anwendung als Satz von kleinen, lose gekoppelten Services entwickelt wird, die alle ihre eigenen individuellen Prozesse ausführen und mithilfe einfacher Mechanismen kommunizieren.
minimum viable approach	A technique of providing users with the minimum set of capabilities to enable rapid assessment and learning. Minimum viable approaches can be applied to products, services, practices, processes, and process outputs.	Minimum Viable Approach (Ansatz der kleinsten realistisch umsetzbaren Veränderung)	Eine Technik, bei der Anwendern ein Minimum an Funktionen zur Verfügung gestellt wird, um eine schnelle Bewertung und ein schnelles Lernen zu ermöglichen. Dieser Ansatz kann auf Produkte, Services, Practices, Prozesse und Prozessausgaben angewendet werden.
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.
moment of truth	Any episode in which the customer or user comes into contact with an aspect of the organization and gets an impression of the quality of its service. It is the basis for setting and fulfilling client expectations and ultimately achieving client satisfaction.	Moment der Wahrheit	Jede Situation, in der der Kunde oder Anwender mit einem Aspekt der Organisation in Berührung kommt und einen Eindruck von der Qualität ihres Service gewinnt. Es ist die Grundlage dafür, die Erwartungen der Kunden zu definieren, zu erfüllen und letztendlich Kundenzufriedenheit zu erreichen.

© AXELOS Limited 2021

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
multi-sourcing	The use of multiple service providers offering similar (if not the same) services, balancing the risks of relying on a single provider with the overhead of managing work across multiple providers.	Multi-Sourcing	Die Nutzung mehrerer Service Provider, die ähnliche (wenn auch nicht dieselben) Services anbieten, wobei die Risiken, sich auf einen einzigen Provider zu verlassen, gegen den Aufwand des Managements von mehreren Providern abgewogen werden.
net promoter score (NPS)	A metric used to measure customer loyalty; often used as a proxy to measure customer satisfaction.	Promotorenüberhang (Net Promoter Score, NPS)	Eine Messgröße zur Bestimmung der Kundenbindung; dient oft als Näherungswert für die Messung der Kundenzufriedenheit.
operating model	A conceptual and/or visual representation of how an organization co-creates value with its customers and other stakeholders, as well as how the organization runs itself.	Betriebsmodell	Eine konzeptionelle und/oder visuelle Darstellung dessen, wie eine Organisation mit ihren Kunden und anderen Stakeholdern gemeinsam Wertschöpfung erzielt und wie sich die Organisation selbst führt.
operation	The routine running and management of an activity, product, service, or other configuration item.	Betrieb/Betriebsablauf	Die routinemäßige Ausführung und das Management einer Aktivität, eines Produkts, eines Service oder eines anderen Configuration Items.
operational technology	The application of digital technology for detecting or causing changes in physical devices through monitoring and/or control.	Betriebstechnik	Die Anwendung digitaler Technologie zur Erkennung oder Veranlassung von Changes an physischen Geräten durch Monitoring (Überwachung) und/oder Steuerung.
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.
out-of-the-box services	Services immediately available for use after a service agreement is reached, with little or no need for onboarding and setup.	Sofort einsatzbereite Services	Services, die nach Abschluss eines Servicevertrags sofort zur Nutzung verfügbar sind, ohne dass Onboarding und Einrichtung erforderlich sind.

© AXELOS Limited 2021

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
paradoxical intervention	A management technique that relies on asking staff for something in order to achieve the opposite result; for example, asking for more risks to be taken to decrease their impact.	Paradoxe Intervention	Eine Managementtechnik, die darauf beruht, etwas von Mitarbeitern zu fordern, um das entgegengesetzte Ergebnis zu erzielen; zum Beispiel mehr Risiken einzugehen, um deren Auswirkungen zu verringern.
pattern of business activity (PBA)	A workload profile of one or more business activities. PBAs are used to help the service provider understand and support different levels of service consumer activity.	Geschäftsaktivitätsmuster (Pattern of Business Activity, PBA)	Ein Auslastungsprofil einer oder mehrerer Geschäftsaktivitäten. PBAs werden verwendet, um dem Service Provider zu helfen, verschiedene Ebenen der Aktivitäten der Servicekonsumenten zu verstehen und zu unterstützen.
peer review	A judgement on a piece of scientific or other professional work by others working in the same area. When applied in software development, a work product is examined by its developer and one or more colleagues in order to evaluate its technical content and quality. This contributes to assured conformance.	Peer-Review	Ein Urteil über ein wissenschaftliches oder anderes berufliches Werk, das von Kollegen im selben Fachbereich gefällt wird. In der Softwareentwicklung versteht man darunter die Überprüfung von Arbeitsergebnissen durch den Entwickler und mindestens einen Kollegen im Hinblick auf ihren technischen Inhalt und ihre Qualität. Dadurch wird garantierte Konformität sichergestellt.
persona	A fictional yet realistic description of a typical or target customer or user of a service or product.	Persona	Eine fiktive, aber realistische Beschreibung eines typischen oder potenziellen Kunden oder Anwenders eines Service oder Produkts.
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 Wertschöpfungskette, 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 Entscheidungen und Aktivitäten zu lenken.

© AXELOS Limited 2021

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
prioritization	An action of selecting tasks to work on first when it is impossible to assign resources to all tasks in the backlog.	Priorisierung	Die Auswahl der zuerst zu bearbeitenden Aufgaben in Situationen, in denen nicht allen Aufgaben des Backlogs Ressourcen zugewiesen werden können.
product owner	A role in a Scrum team that is responsible for: defining user stories and acceptance criteria; prioritizing user stories in a backlog; clarifying requirements and answering questions from the development team; and assisting with demonstrations to customers.	Product Owner	Eine Rolle in einem Scrum-Team, die für Folgendes zuständig ist: Definition von User Storys und Abnahmekriterien, Priorisierung von User Storys in einem Backlog, Klärung von Anforderungen und Beantwortung von Fragen des Entwicklungsteams und Unterstützung bei Demonstrationen vor dem Kunden.
RACI	A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted, and informed.	RACI	Ein Modell, mit dem Rollen und Zuständigkeiten definiert werden können. Der Name leitet sich aus den Anfangsbuchstaben der englischen Begriffe „Responsible“ (zuständig für die Aktivität), „Accountable“ (rechenschaftspflichtig für die Aktivität), „Consulted“ (muss beteiligt werden, liefert Input) und „Informed“ (muss über den Fortschritt informiert werden) ab.
reconstructing for service agility	An approach to organizing knowledge work and service provision that reflects its complex and social nature.	Rekonstruktion für Serviceagilität	Ein Ansatz zur Strukturierung von Wissensarbeit und Serviceerbringung, der ihre komplexe und soziale Dimension widerspiegelt.
reframing	See double-loop learning.	Umdeutung	Siehe „Doppelschleifenlernen“.
report	A detailed communication of information or knowledge about a topic or event.	Bericht	Eine detaillierte Mitteilung von Informationen oder Wissen zu einem Thema oder einem Event.
rich data	Data that is accurate, precise, and subjected to rigorous quality control.	Rich Data	Daten, die genau und präzise sind und einer strengen Qualitätskontrolle unterliegen.

© AXELOS Limited 2021

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
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 sowohl eines positiven als auch eines negativen Ergebnisses genutzt werden.
role	A role is a set of responsibilities, activities, and authorizations granted to a person or team in a specific context.	Rolle	Eine Rolle ist eine Sammlung von Zuständigkeiten, Aktivitäten und Berechtigungen, die einer Person oder einem Team in einem bestimmten Kontext gewährt werden.
safety culture	A climate in which people are comfortable being (and expressing) themselves.	Sicherheitskultur	Ein Umfeld, in dem sich Menschen wohlfühlen und sie selbst sein (sich ausdrücken) können.
Scrum	An iterative, timeboxed approach to product delivery that is described as ‘a framework within which people can address complex adaptive problems, while productively and creatively delivering products of the highest possible value’ (The Scrum Guide by Ken Schwaber and Jeff Sutherland, updated 2017).	Scrum	Ein iterativer Timeboxing-Ansatz zur Lieferung von Produkten, der beschrieben wird als „Ein Rahmenwerk, innerhalb dessen Menschen komplexe adaptive Aufgabenstellungen angehen können und durch das sie in die Lage versetzt werden, produktiv und kreativ Produkte mit dem höchstmöglichen Wert auszuliefern“ (The Scrum Guide von Ken Schwaber und Jeff Sutherland, aktualisierte Ausgabe von 2017).
scope of control	The area(s) or activities over which a person has the authority to direct the actions of others or define the required outcomes.	Verantwortungsbereich	Die Bereiche oder Aktivitäten, bei denen eine Person die Befugnis hat, die Handlungen anderer zu lenken oder die erforderlichen Ergebnisse zu definieren
servant leadership	Leadership that is focused on the explicit support of people in their roles.	Servant Leadership	Führung, die sich auf die explizite Unterstützung von Mitarbeitern in ihrer Rolle konzentriert.

© AXELOS Limited 2021

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-dominant logic	A mental model of an (economic) exchange in which organizations co-create value by applying their competencies and other resources for the benefit of each other.	Service dominierte Logik	Ein mentales Modell eines (wirtschaftlichen) Austausches, in dem Organisationen gemeinsam Wertschöpfung betreiben. Dabei setzen sie ihre Kompetenzen und andere Ressourcen zum gegenseitigen Nutzen ein.
service empathy	The ability to recognize, understand, predict, and project the interests, needs, intentions, and experiences of another party, in order to establish, maintain, and improve the service relationship.	Service empathie	Die Fähigkeit, die Interessen, Bedürfnisse, Absichten und Erfahrungen einer anderen Partei zu erkennen, zu verstehen, vorherzusagen und zu prognostizieren, um die Servicebeziehung aufzubauen, zu erhalten und zu verbessern.
service integration and management	The coordination and orchestration of work across all suppliers involved in the development and delivery of products and services.	Serviceintegration und -management	Die Koordination und Abstimmung der Arbeiten zwischen allen Lieferanten, die an der Entwicklung und Bereitstellung von Produkten und Services beteiligt sind.
service interaction	A reciprocal action between a service provider and a service consumer that co-creates value.	Serviceinteraktion	Eine wechselseitige Beziehung zwischen einem Service Provider und einem Servicekonsumenten, durch die Wertschöpfung erzielt wird.
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 the services required and the expected level of service.	Service Level Agreement (Service Level Vereinbarung, SLA)	Eine dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service Provider und einem Kunden, die sowohl die benötigten Services als auch den erwarteten Service Level identifiziert.
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 Mehrwerts für Kunden in Form von Services.

© AXELOS Limited 2021

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 office (SMO)	A group or department that functions as a centre of excellence for service management, ensuring continual development and the consistent application of management practices across an organization.	Service Management Office (SMO)	Eine Gruppe oder Abteilung, die als Kompetenzzentrum für das Service Management fungiert und die kontinuierliche Weiterentwicklung und die konsequente Anwendung von Management Practices in einer Organisation gewährleistet.
service mindset	An important component of the organizational culture that defines an organization's behaviour in service relationships. A service mindset includes the shared values and guiding principles adopted and followed by an organization.	Servicementalität	Ein wichtiger Bestandteil der Organisationskultur, der das Verhalten einer Organisation in Servicebeziehungen definiert. Zur Servicementalität gehören die gemeinsamen Werte und Grundprinzipien, die von einer Organisation übernommen und befolgt werden.
service quality	The totality of a service's characteristics that are relevant to its ability to satisfy stated and implied needs.	Servicequalität	Die Gesamtheit der Merkmale eines Service, von denen es abhängt, ob durch diesen die definierten und implizierten Bedürfnisse befriedigt werden können.
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	Eine Anfrage eines Anwenders oder des Bevollmächtigten eines Anwenders, der eine Serviceaktion einleitet, die als normaler Bestandteil der Servicebereitstellung vereinbart wurde.
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.

© AXELOS Limited 2021

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
shift-left approach	An approach to managing work that focuses on moving activities closer to the source of the work, in order to avoid potentially expensive delays or escalations. In a software development context, a shift-left approach might be characterized by moving testing activities closer to (or integrated with) development activities. In a support context, a shift-left approach might be characterized by providing self-help tools to end-users.	Shift-Left-Ansatz	Ein Ansatz für die Organisation von Arbeit, bei dem es darum geht, die Aktivitäten näher an die Quelle der Arbeit zu rücken, um potenziell teure Verzögerungen oder Eskalationen zu vermeiden. Im Kontext der Softwareentwicklung könnte ein Shift-Left-Ansatz bedeuten, dass Testaktivitäten näher an Entwicklungsaktivitäten herangeführt (oder in diese integriert) werden. In einem Supportkontext könnte ein Shift-Left-Ansatz bedeuten, dass Endanwendern Selbsthilfe-Tools zur Verfügung gestellt werden.
Simian army	An open-source toolset for chaos engineering developed by Netflix®.	Simian Army	Ein von Netflix entwickeltes Open-Source-Toolset für Chaos Engineering.
single-loop learning	The type of learning that takes place when fixing problems within the present organizational structure so that the system will function better without altering its structure.	Single-Loop-Lernen	Die Art von Lernen, die stattfindet, wenn Probleme innerhalb der bestehenden Organisationsstruktur behoben werden, damit das System besser funktioniert, ohne dass seine Struktur verändert wird.
site reliability engineering (SRE)	A discipline that incorporates aspects of software engineering and applies them to infrastructure and operations problems with the goal of creating ultra-scalable and highly reliable software systems.	Site-Reliability-Engineering	Ein Bereich, der Aspekte des Software-Engineerings einbezieht und sie auf Infrastruktur- und Betriebsprobleme anwendet, um hochgradig skalierbare und hochzuverlässige Softwaresysteme zu erstellen.
sprint	A fixed timeframe (typically of 2-4 weeks) for creating selected features from the backlog.	Sprint	Ein fester Zeitrahmen (in der Regel 2-4 Wochen) zur Entwicklung bestimmter Features aus dem Backlog.
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.

© AXELOS Limited 2021

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	A broad approach or course of action defined by an organization for achieving its objectives.	Strategie	Ein umfassender Ansatz oder eine Vorgehensweise, der/die von einer Organisation zur Erreichung ihrer Ziele definiert wird.
stress prevention	The prevention, monitoring, and remediation of unhealthy tension in the workplace.	Stressprävention	Die Vermeidung, das Monitoring (Überwachung) und die Beseitigung gesundheitsschädlicher Spannungen am Arbeitsplatz.
systems thinking	A holistic approach to analysis and decision-making that focuses on the relationship between a system's components and the way the system works, both as a whole and within the context of larger systems.	Systemdenken	Ein ganzheitlicher Ansatz der Analyse und Entscheidungsfindung, der sich auf die Beziehung zwischen den einzelnen Komponenten eines Systems und die Art und Weise konzentriert, wie das System als Ganzes und im Kontext größerer Systeme funktioniert.
swarming	A method of managing work in which a variety of specialist resources or stakeholders work on an item until it becomes apparent who is best placed to continue with the work, at which point the others are freed up to move on to other work items.	Swarming (Ausschwärmen)	Eine Methode der Arbeitsorganisation, bei der eine Vielzahl von Fachkräften oder Stakeholdern an einem Thema arbeiten, bis sich herausstellt, wer am besten in der Lage ist, die Arbeit fortzusetzen. Die jeweils Anderen können dann an anderen Themen weiterarbeiten.
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.
theory of constraints	A methodology for identifying the most important limiting factor (i.e. constraint, often referred to as a bottleneck) that stands in the way of creating value, and then systematically correcting that constraint until it is no longer the limiting factor.	Engpasstheorie (Theory of Constraints)	Eine Methodik zur Erkennung des wichtigsten einschränkenden Faktors (d. h. Einschränkung, häufig als Engpass bezeichnet), welcher der Wertschöpfung im Weg steht, und zur systematischen Korrektur dieser Einschränkung, bis sie nicht länger einen einschränkenden Faktor darstellt.
time value profile	A depiction of the change in value of a requirement, output, or outcome over time.	Zeit-Wert-Profil	Eine Darstellung des Wert-Changes einer Anforderung, eines Outputs oder eines Ergebnisses im Laufe der Zeit.

© AXELOS Limited 2021

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
touchpoint	Any event where a service consumer or potential service consumer has an encounter with the service provider and/or its products and resources.	Kontaktpunkt	Jedes Ereignis, bei dem ein Servicekonsument oder potenzieller Servicekonsument Kontakt mit dem Service Provider und/oder dessen Produkten und Ressourcen hat.
Toyota Kata	A mental model and behaviour pattern for scientific thinking and routines for practice and coaching.	Toyota Kata	Ein mentales Modell und Verhaltensmuster für wissenschaftliches Denken und Routinen für Praxis und Coaching.
user experience (UX)	The sum of the functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a user.	User Experience, UX	Die Summe der fachlichen und emotionalen Interaktionen mit einem Service oder Service Provider, wie sie von einem Anwender wahrgenommen werden.
user story	A technique in Agile software development that uses natural language to describe desired outcomes and benefits from the point of view of a specific persona (typically the end-user), usually in the form of 'who, what, and why'.	User Story	Eine Technik in der agilen Softwareentwicklung, bei der mithilfe natürlicher Sprache gewünschte Ergebnisse und Nutzen aus der Sicht einer bestimmten Persona (typischerweise des Endanwenders) beschrieben werden, normalerweise in Form von „wer, was und warum“.
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.
value	The perceived benefits, usefulness, and importance of something.	Wert	Der wahrgenommene Nutzen, die Brauchbarkeit und die Bedeutung von etwas.

© AXELOS Limited 2021

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
value proposition	An explicit promise made by a service provider to its customers that it will deliver a particular bundle of benefits.	Wertversprechen	Ein explizites Versprechen eines Service Providers an seine Kunden, ein bestimmtes Leistungsspektrum zu liefern.
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 stream map	A visual representation of a service value stream which shows the flow of work, information, and resources.	Wertstromdiagramm	Eine visuelle Darstellung eines Servicewertstroms, die den Fluss von Arbeit, Informationen und Ressourcen zeigt.
value stream mapping	A Lean management technique to visualize the steps needed to convert demand into value, used to identify opportunities to improve.	Wertstromzuordnung	Eine Lean-Management-Technik zur Visualisierung der Schritte, die erforderlich sind, um Nachfrage in Wert umzuwandeln; sie dient der Identifikation von Verbesserungsmöglichkeiten.
version control	The administrative management of sources and artefacts of information systems, products, and services.	Versionskontrolle	Die administrative Verwaltung der Quellen und Artefakte von Informationssystemen, Produkten und Services.
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 2021

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	<p>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'.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	Warranty	<p>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.</p> <p>„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 Sicherung bzw. „Warranty“ bietet, wenn alle definierten und vereinbarten Bedingungen erfüllt sind.</p>

© AXELOS Limited 2021

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.





PUBLIC