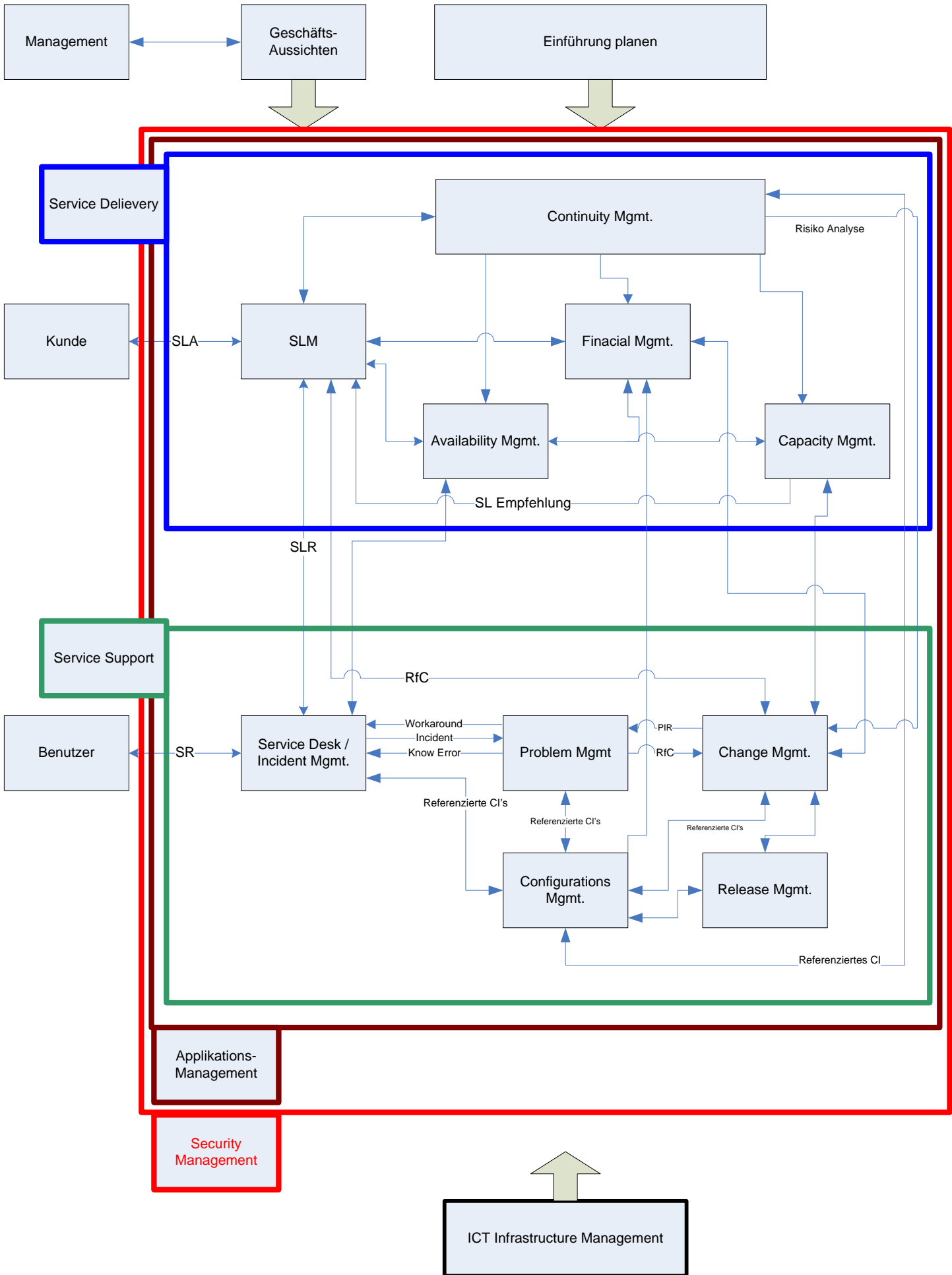


Zusammenhänge ITIL Management Prozesse



RfC	Request for Change
KE	Know Error (bekannter Fehler)
SR	Service Request (Information)
SR	Service Request (Serviceleistungen)
PIR	Post Implementation Review
CI's	Configurations Items
KPI's	Key Performance Indikatoren
CMDB	Configuration Management Database
FSC	Forward Schedule for Changes, Plan der geplanten Changes
CAB	Change Advisory Board ist eine zuverlässige und repräsentative Gruppe von Mitarbeitern die für die Einschätzung sowohl von geschäftlichen als auch vom technischen Blickwinkel alle RfC's mit hoher Auswirkung zuständig sind.
DSL	Definitive Software Library ist ein sicherer Aufbewahrungsort in dem alle autorisierten SW (Master Copy) abgelegt sind.
DHS	Definitive Hardware Store Platz in dem sich Ersatzkomponenten befinden.
SLA	Service Level Agreement
OLA	Operational Level Agreement
UC	Underpinning Contract
SLR	Service Level Requirement (Service Anforderungen)