

USM Glossary van Termen, Acroniemen, Synoniemen, Definities en Toelichtingen

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
1e /2e /3e lijn ondersteuning			1st/2nd/3rd line support	Niveaus van ondersteuning die achtereenvolgens kunnen optreden als werkzaamheden naar een partij worden overgedragen die over meer kennis, vaardigheden of bevoegdheden beschikt.	
24/7 ondersteuning		24-uurssupport	24/7 support	Werkwijze voor het gebruik van servicedesks en andere oplosgroepen over de hele wereld om een naadloze 24-uurs service aan te bieden.	Meldingen worden toegewezen aan teams uit verschillende tijdzones.
4 ogen principe			4 eyes principle	Een principe waarbij geldt dat voor bepaalde activiteiten minimaal twee verschillende personen nodig zijn, zodat zij elkaar kunnen controleren.	Het 4 ogen principe wordt in USM gehanteerd als een borgingsmechanisme. Minimaal twee verschillende personen bekijken vanuit verschillende invalshoeken een activiteit of product om te verifiëren dat er geen fouten zijn gemaakt.
5-whys			5-whys	Een iteratieve werkwijze waarbij door herhaling van de vraag 'hoe' of 'waarom' toenemend inzicht wordt verkregen in oorzaak-gevolg relaties.	
aanmelder		aanvrager	applicant	De persoon die een melding doet.	
aanmeldformulier			application form	Formulier waarmee een melding kan worden ingediend.	
aanvraagcatalogus		requestcatalogus	request catalogue	Een gebruikersview van de servicecatalogus met gedetailleerde beschrijvingen van de beschikbaar gestelde voorzieningen, de wijze waarop deze worden aangevraagd en	De onderdelen van een requestcatalogus zijn 'bestelbaar'.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
				ondersteund, en alle condities en kenmerken die daarbij relevant zijn.	
acceptatie			acceptance	Activiteit die bepaalt dat een (deel)voorziening compleet, nauwkeurig en betrouwbaar is en voldoet aan de opgegeven vereisten.	
acceptatiecriteria			acceptance criteria	De minimale eisen waaraan een gewijzigde service, of een gewijzigd onderdeel daarvan, moet voldoen om aan de behoeften van de stakeholders te voldoen.	
acceptatie-omgeving			acceptance environment	Omgeving waarin acceptatietesten kunnen worden uitgevoerd.	Zie ook ontwikkelomgeving, testomgeving, productieomgeving.
accountability			accountability	Eindverantwoordelijkheid.	
accountmanager			account manager	Zie servicemanager.	
activiteit			activity	Handeling.	
affinity mapping			affinity mapping	Een werkwijze voor het ordenen van effecten, vragen, en ideeën voor meer inzicht in oorzaken.	
afgesproken openingstijd	AOT	afgesproken beschikbaarstelling	agreed opening time	De tijd waarvoor geldt dat een service beschikbaar is voor gebruikers.	Buiten die openstellingstijd heeft de klant geen toegang tot de voorziening, althans wordt deze niet ondersteund.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
afhankelijkheden & kwetsbaarheden analyse	A&K	dreigingen en kwetsbaarheden analyse (D&K)	dependency & vulnerability analysis	Werkwijze voor het analyseren van risico's.	Een A&K-analyse omvat 5 stappen: afhankelijkheidsanalyse, dreigingsanalyse, kwetsbaarheidsanalyse, risicoanalyse en kosten – en batenanalyse. Met een A&K-analyse kan het risicoprofiel van een organisatie worden bepaald.
afspreken			agree	Het USM-proces waarin afspraken over de services worden gemanaged (Contract Management (CTM)).	Het proces Afspreken heeft betrekking op het maken van afspraken met alle relevante partijen: de klant, interne oplosgroepen, externe oplosgroepen en partners. Het proces omvat allerhande practices, waaronder accountmanagement, klantbeheer, partnermanagement, relatiemanagement, toeleveranciersmanagement.
agile			agile	Werkwijze voor het in kleine stappen opleveren van incrementele resultaten.	Technieken die aan een Agile werkwijze bijdragen zijn bijvoorbeeld Scrum, Lean en Kanban.
alert			alert	Een notificatie van een systeem dat een event is opgetreden.	
Angelsaksisch			Anglo-Saxon	Zie Anglo-Amerikaans.	
Anglo-Amerikaans		Angelsaksisch	Anglo-American	Een managementstijl die is gericht op 'harde' resultaten in de zin van geld, macht en heldendom.	Vaak in tegenstelling gebruikt met de Rijnlandse managementstijl.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
antecedent			antecedent	iets dat gedrag uitlokt.	Bijvoorbeeld een verkeersbord, een werkinstructie, een voorschrift, voorbeeldgedrag van collega's.
architectuur			architecture	De fundamentele organisatie van een systeem in zijn componenten, hun relaties met elkaar en het milieu, en de principes die zijn ontwerp en ontwikkeling leiden.	Een architectuur leidt tot heldere afspraken over de grondbeginselen van de werkwijze, en over de structuren daarvan, zodat beslissingen daarna eenvoudig(er) en consistent te nemen zijn.
architectuurpatroon			architecture pattern	Een specificatie van elementen en hun relaties, met voorschriften voor de wijze waarop je die elementen gebruikt.	Architectuurpatronen leveren de bouwblokken van een servicemanagementarchitectuur.
artefact			artefact	Door mensenhanden gemaakt voorwerp.	
asset			asset	Alles met een commerciële en -of vervangingswaarde, dat eigendom is van een organisatie.	
assetregister			asset register	Register waarin assets worden geregistreerd.	Een assetregister bevat alleen de waarde-kenmerken van de assets, in tegenstelling tot een BIR, waarin ook functionele kenmerken van BIC's worden vastgelegd en de relaties met andere BIC's.
attribuut			attitude	Een kenmerk van een BIC.	
audit			audit	Toetsing van de kwaliteit van services, door een interne of externe partij.	
back office			back office	Dat deel van de organisatie dat geen eerstelijns contacten met klanten en gebruikers heeft, maar wel	Als er sprake is van een back office, dan is er ook sprake van een front office, waar eerstelijns contacten met klanten en gebruikers worden

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
				ondersteuning biedt aan de servicelevering.	onderhouden. Vanuit de back office kunnen klantcontacten wél worden uitgevoerd tijdens de afhandeling van werkzaamheden die eerder door de front office zijn opgestart.
back-loop			back-loop	Zie feedback-loop.	
back-out		fall-back	back-out	Het terugdraaien van een situatie naar de oorspronkelijke situatie.	
balanced scorecard			balanced scorecard	Een methode om de activiteiten van een organisatie te meten in termen van haar visie en strategieën, door managers een snel en volledig beeld te geven van de prestaties van een organisatie.	Een managementtool die een bedrijf probeert te meten vanuit de volgende perspectieven: financieel, klant, zakelijk en leren. (Robert S. Kaplan en David Norton, 1992).
baseline			baseline	Een vastgelegde beschrijving van een configuratie, op een zeker moment in de tijd.	Een baseline kan gebruikt worden om (gestandaardiseerde) wijzigingen door te voeren. Het implementatiedraaiboek bevat bijvoorbeeld een baseline, de uitgangssituatie van de wijziging, voor als de wijziging mislukt en ongedaan moet worden gemaakt. Voor dat laatste is een back-out plan in het implementatiedraaiboek opgenomen.
bedreiging			threat	Een mogelijk gevaar.	Tegenovergestelde van een kans (opportunity).

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
bedrijfsmiddelen			resources	De middelen waarmee een organisatie haar werkzaamheden uitvoert.	In de USM-methode worden de bedrijfsmiddelen ingedeeld in drie categorieën: People, Process, Technology. Iedere organisatie bestaat daarmee uit mensen die dingen doen met spullen. De services die de organisatie voortbrengt zijn geen bedrijfsmiddelen.
beheercyclus van een service			service management cycle	De opeenvolgende stappen waarmee de stadia in het beheren van een service worden beschreven.	De beheercyclus van een service bestaat achtereenvolgens uit de stappen opdragen → specificeren → bouwen → beheren → ondersteunen → gebruiken. Deze cyclus kan keer op keer worden doorlopen, totdat de service uiteindelijk wordt uitgefaseerd.
beheerde infrastructuur			managed infrastructure	De onderdelen en kenmerken van de infrastructuur die de leverancier onder controle wenst te houden en die daartoe worden geregistreerd.	De <i>beheerde</i> infrastructuur bevat zowel de voorzieningen die de serviceorganisatie voortbrengt als de eigen middelen die de serviceorganisatie daarbij gebruikt. Elke mutatie van de beheerde infrastructuur leidt tot een wijziging.
beheerde infrastructuur register	BIR		managed infrastructure register	Het register met de componenten van de beheerde infrastructuur.	De BIR bevat zowel voorzieningen die de serviceorganisatie voortbrengt als de middelen die de organisatie daarvoor gebruikt. De BIR wordt ook wel

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
					configuratiemanagementdatabase (CMDB) genoemd.
beheerde infrastructuur-component	BIC		managed infrastructure component	Een onderdeel van de beheerde infrastructuur.	Ook wel configuratie-item (CI) genoemd.
beheerwijze			way of managing	Aspect van een methode, waarin de toepassing van de methode wordt gedefinieerd.	Bijvoorbeeld het meten van de voortgang op basis van vooraf gedefinieerde mijlpaalproducten.
beleid			policy	Het geheel van besluiten en maatregelen om doelstellingen concreet te maken en te realiseren.	
benchmark			benchmark	De status van iets op een zeker moment, ten behoeve van een vergelijking met andere statussen.	<p>Een benchmark kan een test zijn om een of meer kwaliteitsaspecten te vergelijken met een standaard of de resultaten van dezelfde test in een andere situatie.</p> <p>Een benchmark kan als referentiepunt worden gebruikt, bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een servicemanagement-benchmark kan worden gebruikt om de servicemanagementwerkwijzen van een organisatie te vergelijken met die van een andere organisatie. - Een prestatiebenchmark kan worden vastgesteld door metingen van een gesimuleerde omgeving uit te voeren.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
benchmarking			benchmarking	Een benchmark vergelijken met een baseline of met <i>best practice</i> .	De term benchmarking wordt ook gebruikt om een reeks benchmarks in de loop van de tijd te creëren en de resultaten te vergelijken om vooruitgang of verbetering te meten.
bereikbaarheid			accessibility	De wijze waarop een gebruiker de serviceorganisatie kan bereiken voor ondersteuning.	
beschikbaarheid			availability	De mate waarin een service op de afgesproken wijze door de gebruiker kan worden benut.	Beschikbaarheid heeft zowel betrekking op de voorziening als op de ondersteuning. Zie uptime, productieve tijd
Beschikbaarheidsmanagement			availability management	Practice voor het beheren van de beschikbaarheid van een service of van onderdelen daarvan.	
Beschikbaarheidsmanager			availability manager	Profiel met verantwoordelijkheid voor het managen van de beschikbaarheid van services of van onderdelen daarvan.	
beschikbaarstelling		openstelling	availability window	De tijdstippen waarop de service beschikbaar wordt gesteld.	Buiten die openstellingstijd heeft de klant geen toegang tot de voorziening, althans wordt deze niet ondersteund.
beschikbaarstellingstijd			opening hours	Zie afgesproken openingstijd (AOT).	
best effort			best effort	De inspanning van een leverancier om de service onder bijzondere omstandigheden zo goed mogelijk te leveren, zonder verantwoordelijk te kunnen worden gesteld voor de geleverde prestaties.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
best practices			best practices	Een toegepaste werkwijze die algemeen wordt beschouwd als 'de beste manier om iets te doen'.	
big bang			big bang	Een techniek voor het invoeren van iets nieuws door alles in één keer in te voeren.	Zie ook continuous delivery e.d.
BIR-model			MIR model	Functioneel gegevensmodel van de BIR.	
bouwen			build	Fase in de levenscyclus van een service, waarin de voorziening en de ondersteuning worden ontwikkeld.	
bouwsteen		bouwblok	building block	Een elementaire component van een architectuur.	
bouwwerk-informatiemodel	BIM		building information model	Digitaal model van een gebouwde infrastructuur.	Het acroniem BIM wordt ook wel gebruikt voor bouwwerkinformatiemanagement of bouwwerkinformatiemodellering.
BPMN-notatie	BPMN		business process model and notation	Een standaard voor het modelleren van werkwijzen.	BPMN: business process model and notation. De standaard wordt beheerd door de Object Management Group. BPMN wordt vooral gebruikt voor het modelleren van practices en niet voor processen.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
BPM-tool (business process modeling)			BPM tool	Tool voor het documenteren van alle werkwijzen en de organisatorische samenstelling, plus de relatie daartussen.	De functionaliteit van de BPM-tool valt binnen het bereik van de Dienstverlening-coördinatie tool (DVC-tool): zowel de People-structuur als de Process-structuur kan of moet worden geregistreerd in het beheerde infrastructuurregister, net zoals elk document dat het bewaren waard is. Een DVC-tool zou dus ook een BPM-tool kunnen of moeten zijn.
brainstormen			brainstorm	Een techniek om snel veel nieuwe ideeën te genereren.	Bij brainstormen wordt de beoordeling van ingebrachte ideeën uitgesteld, totdat er voldoende ideeën zijn ingebracht.
budgetsturing			budget control	Financiële werkwijze waarbij de financiële huishouding binnen organisaties wordt gestuurd op basis van toegekende budgets, in plaats van op interne doorbelasting.	Zie ook doorbelasting
business case			business case	Een geformaliseerde berekening van de rechtvaardiging van een investering op basis van de verhouding tussen de te maken kosten en de verwachte baten.	
business impact analyse	BIA		business impact analysis	De identificatie van kritieke bedrijfsactiviteiten, vitale bedrijfsfuncties en hun afhankelijkheden, en de mogelijke schade of het verlies voor de organisatie als gevolg van een verstoring daarvan.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
business relationship management			business relationship management	Zie servicemanagement.	
business-gericht			business focused	De vijfde fase in het USM-volwassenheidsmodel, waarin de klant en de leverancier als partners samenwerken bij de ontwikkeling van betere services.	
business-relatiemanager			business relationship manager	Zie servicemanager.	
calamiteit			calamity	Zie ramp.	
capaciteit			capacity	De hoeveelheid van een kenmerk van een voorziening en/of van de ondersteuning.	Capaciteit kan zowel betrekking hebben op functionaliteit als functioneren van een service. Denk aan de hoeveelheid zitplaatsen in een personenbus, de hoeveelheid gasten in een restaurant, de opslagcapaciteit of de rekencapaciteit van een computer-processor.
capaciteitsmanager			capacity manager	Een profiel met verantwoordelijkheid voor het managen van capaciteit.	
catastrofe			catastrophe	Zie ramp.	
categoriseren			categorize	Indelen naar klassen die voor de afhandeling relevant zijn.	Bijvoorbeeld het categoriseren van meldingen naar besluitvormingsroute (welk profiel beslist over de afhandeling), of naar de aard (functionaliteit, functioneren, programmatuur, infrastructuur, organisatie).

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
change advisory board	CAB		change advisory board	Representatieve groep stakeholders en betrokkenen die de wijzigingscoördinator adviseert bij de beoordeling, prioritering en planning van wijzigingen.	
Change Management	CHM		Change Management	Zie wijzigen.	
chapter			chapter	Virtueel teamverband in een DevOps-organisatiemodel, waarbij leden uit squads binnen het chapter-teamverband aan één thema werken.	Bijvoorbeeld kwaliteitsbeheer, agile technieken, etc.
classificeren			classify	Het categoriseren en prioriteren van een melding.	
compliance		overeenstemming	compliance	Een bevestigende indicatie of oordeel dat een (onderdeel van een) service voldoet aan de eisen van een desbetreffende specificatie, contract of regelgeving.	
configuratie item	CI		configuration item	Zie beheerde infrastructuurcomponent (BIC).	
configuratie-management			configuration management	Functie die zich bezig houdt met het beheren van het Beheerde infrastructuur register (BIR).	
configuratie-management-database	CMDDB		configuration management database	Zie beheerde infrastructuur register (BIC)	
configuratiemanager			configuration manager	Profiel belast met de registratie van BIC's in de BIR.	
conformiteit			conformance	In overeenstemming met iets anders.	Zie compliance.
continuïteit			continuity	De mate waarin een (onderdeel van een) service zonder onderbreking beschikbaar is.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
continuïteitsmanager			continuity manager	Profiel verantwoordelijk voor continuïteitsbeheer.	
continuïteitsplan		uitwijkplan	continuity plan	Een plan waarin de activiteiten zijn opgenomen die van toepassing zijn bij het optreden van een calamiteit.	
Contract Management	CTM	contractbeheer	Contract Management	Zie afspreken.	
contractmanager			contract manager	Zie servicemanager.	
control			control	<ol style="list-style-type: none"> [werkwoord] Het uitoefenen van beperkende of sturende invloed over zaken of werkwijzen. [zelfstandig naamwoord] Een aanpak of maatregel voor het managen van risico's. 	<ol style="list-style-type: none"> [werkwoord] Omvat het managen van de verbetering van werkwijzen en van risico's, om bedrijfsdoelen te realiseren. [zelfstandig naamwoord] Een control is elke administratieve, beheer-, technische, organisatorische of juridische aanpak of structuur voor het managen van risico's, ten behoeve van het realiseren van bedrijfsdoelen, het volgen van afgesproken werkwijzen of het voorkomen of ontdekken van ongewenste gebeurtenissen. Controls zijn veiligheids- of tegenmaatregelen. Controls omvatten structuren zoals practices en werkwijzen, programma's, rollen, technieken, technologieën, richtlijnen en organisatorische structuren.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
coördinator			coordinator	Profiel met verantwoordelijkheid voor het plannen en aansturen van, en toezien op, werkzaamheden door operators.	Bijvoorbeeld een wijzigingscoördinator, of een incidentcoördinator, maar ook wel de teamleider, -coördinator of werkverdelers.
coördineren			coordinate	Plannen en aansturen van, en toezien op, werkzaamheden van operators.	
critical success factor	CSF	kritieke succesfactor (KSF)	critical success factor	Iets dat moet gebeuren om een activiteit of een service succesvol te laten zijn.	
cultuur			culture	De waarden die door een groep mensen gedeeld worden, inclusief verwachtingen over hoe mensen zich zouden moeten gedragen, hun ideeën, overtuigingen en praktijken.	Alternatieve formuleringen - de collectieve mentale programmering (Hofstede). - de gemeenschappelijke verstandhouding (Sanders & Neuijen). - het patroon van veronderstellingen dat een groep zich heeft aangeleerd omdat blijkt dat het werkt (naar De Leeuw).
customer intimacy			customer intimacy	Een langetermijnstrategie gericht op het ontwikkelen, opbouwen en onderhouden van een relatie met de klant.	
dagplan			daily plan	De registratie van alle eerder geplande (statische en dynamische) activiteiten voor een dag, in de loop van de dag aangevuld met nog meer dynamische OPS-activiteiten.	Zie weekplan, maandplan.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
denkwijze			way of thinking	De visie op de werkelijkheid (de 'Weltanschauung'), gebaseerd op de gehanteerde principes.	Voorbeelden: procesmatig werken, systemen bestaan uit lagen, organisaties zijn gestructureerd. De denkwijze is een kenmerk van een methode.
detectie			detection	Ontdekking van een event.	Detectie is de eerste mijlpaal in de incident levenscyclus.
detectietijd			detection time	De tijd tussen het optreden en het ontdekken van een event.	
determinatie			determination	Een bindende uitspraak van een arbiter.	
devops			DevOps	Een werkwijze waarbij meerdere parallelle, klantgerichte teams, met agile technieken werken aan zowel softwareontwikkeling als het beheren van een productieomgeving.	
diagnose			diagnosis	Het vaststellen van een toestand.	De diagnose is de tweede mijlpaal in de incident levenscyclus, volgend op detectie.
diagnosetijd			diagnosis time	De tijd die nodig is voor het vaststellen van een toestand, in het kader van herstelwerkzaamheden.	
dienstverlening-coördinatietool	DVC-tool		service delivery coordination tool	Een tool die voorziet in de administratieve ondersteuning van de werkstromen en in de registratie van de beheerde infrastructuur.	
discipline			discipline	Taakgebied.	
doelstelling			goal	Een stap die de organisatie in haar ontwikkeling wil nemen bij het realiseren van haar missie.	Een doelstelling laat zich ontleden in concrete doelen.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
domeinscheiding			separation of domains	Het scheiden van een taakgebied in twee deel-taakgebieden, waarbij het ene taakgebied specificeert en het andere taakgebied die specificatie realiseert.	Voorbeeld: het scheiden van functioneel beheer en technologiebeheer. Domeinscheiding is een vorm van functiescheiding.
doorbelasting		doorberekening	charging	Financiële werkwijze, waarbij kosten ten laste worden gebracht van de partij die de kosten veroorzaakt.	Zie ook budgetsturing.
downtime			downtime	De tijd tussen het optreden van een storing en het herstel daarvan.	Downtime is een maat voor de (on)beschikbaarheid van een service. Gedurende de functioneert de service niet zoals overeengekomen en is er dus sprake is van servicedegradatie. Zie Incident.
drempel			threshold	De grenswaarde van een meeteenheid die – wanneer deze bereikt wordt - een event oplevert.	De serviceorganisatie stelt drempels in die betekenisvol zijn voor de service. Drempels hebben bijvoorbeeld betrekking op de voorzieningen, of de infrastructuur waar deze van afhankelijk zijn.
economy of scale			economy of scale	Economisch voordeel dat wordt geboekt door op grotere schaal te opereren.	Het voordeel is het effect van schaalvergroting. Zie ook Economy of scope.
economy of scope			economy of scope	Economisch voordeel dat wordt geboekt door meer variaties te managen.	Het voordeel is het effect van synergie. Zie ook Economy of scale.
eindgebruiker			end user	Een medewerker van een klant van een klant.	Zie eindklant, gebruiker.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
eindklant			end customer	De klant van de klant van de leverancier.	
eindresultaat		outcome	outcome	Het laatste waarneembare resultaat van de succesvolle voltooiing van het procesdoel.	De term outcome is een element van het ITOCO-model dat het beheer van een proces beschrijft: input - throughput - output - controle - outcome.
eis		requirement	requirement	Zie wens.	
enterprise service management	ESM		enterprise service management	Het managen van integrale, end-to-end services, over de volledige omvang van de organisatie.	
escalatie			escalation	Een activiteit waarmee extra resources of extra bevoegdheden worden aangesproken t.b.v. het bereiken van een zeker doel.	Zie Horizontale escalatie, Verticale escalatie.
escalatieschema			escalation scheme	Regels voor het aanroepen van extra bevoegdheden of resources bij het beslissen over zaken waarover verschil van inzicht bestaat.	
escaleren			escalate	Het aanroepen van extra bevoegdheid of extra resources ten behoeve van het bereiken van een doel.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
event			event	Een voor de servicelevering betekenisvolle gebeurtenis.	Een event is bijvoorbeeld het overschrijden van een bepaalde grenswaarde (opslagcapaciteit van een database, kilometerstand van een auto), of het bereiken van een bepaalde situatie (data-overdracht voltooid, bestemming bereikt). Een event kan ook het ontbreken van iets betreffen. Aan zo'n gebeurtenis is meestal direct een voorgedefinieerde actie gekoppeld, of een betekenis voor latere beslissingen toegekend. Andere events leiden alleen tot een vastgelegde waarneming in de log van OPS.
expert servicedesk			expert servicedesk	Service desk met een hoge mate van deskundigheid, waardoor veel meldingen in de eerste lijn kunnen worden afgehandeld.	Zie servicedesk.
externe klant			external customer	Een klant die deel uit maakt van een andere organisatie dan de leverancier.	
facilitair beheer			facility management	Zie facility management.	
facilitair management-informatiesysteem	FMIS		facility management information system	Een applicatie voor het ondersteunen van de werkzaamheden in een facilitair taakgebied.	Een FMIS bevat veelal een breed scala aan systeemfuncties voor het managen van operationele taken, zoals bezoekersregistratie, zaalreservering, gebouwenbeheer, onderhoudsplanning, etc.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
facilitair manager			facility manager	Profiel met verantwoordelijkheid voor facilitaire taken.	Veelal toegepast op taakgebieden zoals gebouwenbeheer, catering, receptie, bewassing, etc.
facilitaire service			facility service	Een service die ondersteunend is ten aanzien van de primaire taken van een organisatie.	
facilitatie			facilitation	Bemiddeling, ondersteuning door een deskundige.	
fall-back			fallback	Zie back-out.	
first time resolution			first time resolution	Situatie waarin een melding meteen wordt opgelost door de supportmedewerker die de melding heeft aangenomen.	
fix			fix	Een correctieve versie.	Zie versie, release, upgrade
fout-isolatie			fault isolation	De uitschakeling van potentiële bronnen bij de reproductie van een effect, tot aan het punt waarbij de veroorzakende factor is geïsoleerd.	
framework			framework	Een gestructureerde set practices.	
front office			front office	Zie servicedesk.	
functie			job	Een set rollen, aangevuld met de vaardigheid en kennis die nodig is voor het uitvoeren van die taken, toegekend aan één of meer personen.	Een functie is een onderdeel van een organisatie, met een specifieke, beperkte taakstelling.
functiehuis			job matrix	De functies en hun samenhang zoals die in de organisatie worden gehanteerd.	
functiescheiding			separation of duties	Control-techniek waarbij een scheiding wordt aangebracht tussen het specificeren en het realiseren van zaken.	In USM op meerdere plaatsen gebruikt als een borgingsmechanisme.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
functionaliteit			functionality	Dat wat een voorziening of ondersteuning kan doen, of wat een gebruiker daarmee kan doen.	
functioneel beheer		functionaliteiten-beheer	functionality management	Taakgebied dat de specificatie van de service en de ondersteuning bij het gebruik van de voorziening omvat.	Functioneel beheer komt aan de orde bij toepassing van domeinscheiding. Als Functioneel beheer een melding niet kan afhandelen omdat deze afhandeling met de realisatie te maken heeft, triggert functioneel beheer het domein technologiebeheer dat voor die realisatie verantwoordelijk is.
functioneel ontwerp	FO		functional design	De specificatie van de functionaliteit van een service of systeem.	Het FO bevat een vergelijkbare set kenmerken als de SA. Zie technisch ontwerp (TO).
functioneren			function	Het gedrag van een voorziening of van de ondersteuning daarvan.	De mate waarin de service een beoogde functionaliteit uitvoert.
gebouwenbeheer			building management	Zie facility management.	
gebruiker			user	De persoon die door de klant geautoriseerd is voor het gebruiken van de service.	Zie eindgebruiker, eindklant.
gebruikers-acceptatietest	GAT		user acceptance test	Een test voor het vaststellen of een opgeleverde versie voldoet aan de specificaties van de gebruikersorganisatie.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
gecentraliseerde ondersteuning			centralized support	Situatie waarin er één centrale servicedesk (een <i>single point of contact</i> (SPOC)) is waar alle ondersteuningsverzoeken in behandeling worden aangenomen.	
gedistribueerde ondersteuning			distributed support	Situatie waar er zijn meerdere servicedesks op verschillende plaatsen in de organisatie zijn, voor het leveren van lokale ondersteuning.	
governance			governance	Een framework van structuren, regels, richtlijnen en relationele mechanismen voor de wijze van besturen, de gedragscode en het toezicht op organisaties.	Het doel van governance is dat een organisatie op verantwoorde wijze haar doelstellingen realiseert.
helpdesk			help desk	Zie servicedesk.	
herstel			recovery	Het weer in werking stellen van (een onderdeel van) een service, na een storing.	Herstel is de laatste mijlpaal in de incident levenscyclus, na reparatie.
herstellen		hervatten	recover	Het USM-proces waarin storingen worden hersteld (Incident Management (INC)).	
hersteltijd			recovery time	De tijd die nodig is om een (onderdeel van een) service weer in werking te stellen na een storing.	
hiërarchische escalatie			hierarchical escalation	Zie verticale escalatie.	
horizontale escalatie			horizontal escalation	Het aanroepen van extra resources ten behoeve van het bereiken van een doel.	Zie escalatie, verticale escalatie.
hypothese test			hypothesis test	Een test van potentiële oorzaken om een match te vinden tussen oorzaak en risico.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
impact			impact	De mate waarin een melding de activiteiten of prestatie van de klant beïnvloedt (of kan beïnvloeden).	Impact is classificeerbaar in bijvoorbeeld 4 klassen: groot, gemiddeld, klein en nihil.
impacttabel			impact table	Schema voor de indeling van impactklassen.	
implementeren			implementing	Het in de productieomgeving opnemen van (een onderdeel van) een service, zodat deze beschikbaar komt voor de klant.	
incident		servicedegradatie, storing, verstoring	incident	Een (dreigende) afwijking van het overgekomen serviceniveau.	Bij een incident is er sprake van servicedegradatie. Een storing die nog niet is opgetreden maar dat elk moment wel kan doen, wordt ook beschouwd als een incident. Zie ook Downtime.
incident lifecycle			incident lifecycle	Fasering van de afhandeling van een incident in de fasen detectie, diagnose, reparatie, herstel en hervatting.	
Incident Management	INC		Incident Management	Zie herstellen.	
incidentcoördinator			incident coordinator	Een profiel voor de coördinatie van de afhandeling van incidenten.	
incidentmanager		incident coördinator	incident manager	Een profiel dat verantwoordelijk is voor de coördinatie van de afhandeling van alle incidenten.	NB: de incidentmanager is niet hetzelfde als de procesmanager Incident Management.
incidentmelding			incident call	Een verzoek om een incident te verhelpen.	
inside-out			inside-out	Vorm van servicelevering waarbij de interne organisatie centraal staat.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
insourcing		inbesteding	insourcing	Het door interne teams laten uitvoeren van werkzaamheden, die daarvoor extern werden uitgevoerd.	
instrumenteel leren			instrumental learning	Zie operant conditioneren.	
interdisciplinaire service unit	ISU		interdisciplinary service unit	Een shared service center (SSC) waarin meerdere disciplines zijn gecombineerd en waarin hun werkwijze is geïntegreerd.	
interne klant			internal customer	Een klant die deel uit maakt van dezelfde organisatie als de leverancier.	
interne werkafspraken	IW		operational level agreement	Afspraak met een interne oplosgroep over hun bijdrage aan een service.	Ook wel operational level agreement (OLA) genoemd.
Ishikawa-diagram			Ishikawa diagram	Een diagram dat meerdere mogelijk oorzaken van een risico gestructureerd weergeeft.	
kennismanagement			knowledge management	Het verzamelen, analyseren, opslaan en delen van kennis en informatie binnen een organisatie.	
Kepner-Tregoe			Kepner-Tregoe	Een gestructureerde werkwijze voor het analyseren van risico's.	
kernwaarden			core values	Het gedrag, de overwegingen en de cultuur die de organisatie als uitgangspunt wenst te hanteren bij het realiseren van haar missie.	
key performance indicator	KPI		key performance indicator	Variabele om de voortgang te meten ten opzichte van critical success factors (CSF's), afgeleid van de doelstellingen van de organisatie.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
key result indicator	KRI		key result indicator	Variabele om de voortgang te meten ten opzichte van prestaties die voor de klant van belang zijn.	
klacht			complaint	Zie wens.	
klant		opdrachtgever	customer	De partij die een overeenkomst aangaat met de leverancier over het afnemen van de services.	
klantbeheer			customer management	Zie afspreken.	
klantcontactcentrum			customer contact center	Zie servicedesk.	
klantgericht			customer focused	De vierde groeifase van het USM-volwassenheidsmodel, waarin de belangen van de klant centraal staan.	
klanttevredenheid			customer satisfaction	De mate waarin de klant tevreden is over de geleverde services.	NB: klanttevredenheid is iets anders dan gebruikerstevredenheid.
known error			known error	Status van een negatief risico (bedreiging), waarbij de oorzaak van het risico is onderkend en vastgelegd.	
koppelen			relate	Het vastleggen van een relatie tussen twee of meer meldingen van één soort, waarbij de afhandeling van die meldingen aansluit bij de afhandeling van een hoofdmelding.	
kwaliteit			quality	Het verschil tussen de ervaren service en de verwachte service, gezien vanuit het perspectief van een klant.	Alternatieve definitie met een meer holistisch karakter: simultane en voortdurende tevredenheid van alle belanghebbenden.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
leverancier		serviceleverancier, dienstverlener	service provider	De partij die volgens afspraken services levert aan een klant.	Een leverancier heeft één of meer klanten, en één of meer toeleveranciers. Vanuit het perspectief van een leverancier heet een partij die áán die leverancier iets levert een toeleverancier. In USM is de term leverancier van toepassing op een partij die zich bewust is van de levering van services (de dienstverlener), terwijl de term toeleverancier is gereserveerd voor een partij die áán die serviceleverancier. Zie ook toeleverancier, serviceleverancier, dienstverlener
lijncoördinatie			line coordination	Het langs organisatorisch hiërarchische weg aansturen van de werkzaamheden die de medewerkers uitvoeren.	
lijnmanagement			line management	Het specificeren van de wijze waarop de medewerkers in de organisatie zijn opgedeeld in teams en de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden die zij daarbij hebben, en het scheppen van condities voor een optimale uitvoering van werkzaamheden.	Zie ook procesmanagement, coördinator.
maandplan			monthly plan	De registratie van alle eerder geplande (statische en dynamische) activiteiten voor een maand, in de loop van de	Zie dagplan, weekplan.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
				maand aangevuld met nog meer dynamische OPS-activiteiten.	
major incident		hoofdincident	major incident	Een incident met een (potentieel) grote impact, dat een aanzienlijk grotere reactie vergt dan een 'normaal' incident.	
management			management	[taak] De activiteiten om een organisatie, een systeem of een proces te organiseren en aan te sturen (coördineren). [profiel] Het deel van de organisatie dat zich bezig houdt met het managen.	Managen is niet hetzelfde als alleen het aansturen (coördineren) van de uitvoering. Er is een fundamenteel verschil tussen governance and management. Zie Coördineren. Zie Managen.
management-architectuur			management architecture	De fundamentele organisatie van een managementsysteem in zijn onderdelen, hun onderlinge relaties en de omgeving, en de principes die richting geven aan het ontwerp en de ontwikkeling ervan.	
managementmethode			management method	Systematische, weldoordachte manier van managen.	
managementsysteem			management system	Een samenhangend stelsel van bedrijfsmiddelen waarmee je effectief en efficiënt doelen realiseert.	
managementteam	MT		management team	Een organisatorische eenheid bestaande uit leidinggevende managers, die de directeur ondersteunen bij het besturen van de organisatie, eventueel aangevuld met één of meer specialisten.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
managen			managing	Het organiseren en coördineren van middelen, om doelen effectief en efficiënt te realiseren.	Managen is niet hetzelfde als alleen het aansturen van de uitvoering. Er is een fundamenteel verschil tussen governance and management. Zie coördineren.
manager		coördinator, leider	manager	Een algemene term voor iemand met een leidinggevend profiel.	De term 'manager' wordt voor veel doelen gebruikt. Het is van belang onderscheid te maken tussen managen en coördineren.
matchen			match	Zoeken naar een uit het verleden bekende oplossing bij een incident.	
mean time between failures	MTBF		mean time between failures	De gemiddelde uptime, gemeten over een periode.	MTBF is een maat voor de beschikbaarheid van een service.
mean time between service incidents	MTBSI		mean time between service incidents	De gemiddelde periode tussen de starttijden van twee opeenvolgende incidenten.	MTBSI is een maat voor de continuïteit van een service.
meervoudige wijziging		samengestelde wijziging	multiple change	Een wijziging die bestaat uit meerdere, gezamenlijk afgehandelde wijzigingen.	Zie ook release.
melding		call, ticket	call	Een interactie waarmee een beroep wordt gedaan op de ondersteuning van een voorziening.	Meldingen bestaan uit wensen (klachten), wijzigingsverzoeken (RFC's), storingsmeldingen (incidenten), service requests en risico's. Ook interne medewerkers en toeleveranciers kunnen meldingen indienen.
meldingenbeheer		call management, ticketmanagement	call management	Het gestructureerd afhandelen van meldingen.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
methode			method	Systematische, weldoordachte, op principes gebaseerde manier van handelen om een bepaald doel te bereiken.	
metriek			metric	Meetbare grootheid.	NB: een metriek zegt niets over de bruikbaarheid van wat je meet.
missie			mission	Een korte verklaring over wat de organisatie nastreeft, als stip op de horizon.	Datgeen waaraan de organisatie herkend wil worden; de waarden van de organisatie; datgeen waar de organisatie haar bestaansrecht in vindt.
mitigeren			mitigate	Het beperken van de negatieve effecten van een situatie.	
modelleringswijze			way of modeling	De schematische weergave van de werkelijkheid.	Bijvoorbeeld het gebruik van BPMN-notaties, swimlanes, eenvoudige flowcharts of lagenmodellen voor verantwoordelijkheidsdomeinen. De modelleringswijze is een kenmerk van een methode.
monitoring			monitoring	Het observeren van de status of prestatie van een service of onderdelen daarvan, teneinde de werking van een overeengekomen service te verifiëren.	
multidisciplinaire service unit	MSU		multidisciplinary service unit	Een shared service center (SSC) waarin meerdere disciplines zijn gecombineerd, maar nog zelfstandig herkenbaar zijn.	
non-functioneel aspect			non-functional characteristic	Aspecten (kenmerken) van een service die het functioneren aanduiden.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
onderhoudsvenster			support window	Overeengekomen tijdsbestek waarin planmatig onderhoud van een voorziening kan worden uitgevoerd.	
onderliggende overeenkomst	OO		underpinning contract	Een afspraak met een toeleverancier over zijn bijdrage aan de service waar de leverancier voor verantwoordelijk is.	In de IT is de term underpinning contract (UC) gangbaar.
ondersteuning			support	De hulp die een klant of gebruiker ontvangt van de leverancier, bij het gebruiken van de voorziening.	Ondersteuning kan betrekking hebben op afspraken, wijzigingen, herstellingen, en leveringen, en op algemene hulp in de zin van informatie verstrekken over de status van ondersteuningsactiviteiten.
ondersteuningswijze			way of supporting	De geautomatiseerde hulpmiddelen voor het ondersteunen van een methode.	Bijvoorbeeld voor de procesdocumentatie en de organisatiestructuur, de afhandeling van werkzaamheden en de visualisering van een infrastructuur. De ondersteuningswijze is een kenmerk van een methode.
ontwikkelomgeving			development environment	Een omgeving die wordt gebruikt om (onderdelen van) services te creëren of aan te passen.	Zie ook testomgeving, acceptatieomgeving, productieomgeving.
opdrachtgever			client	Zie klant.	
openstellingstijd			opening time	Zie afgesproken openingstijd (AOT).	
operant conditioneren		instrumenteel leren	operant conditioning	Het leerproces waarbij een respons in een bepaalde context gevolgd wordt door bekrachtigen of bestraffen.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
operational excellence			operational excellence	De strategie van een leverancier om zo goed mogelijk een technische voorziening of systeem aan de klant of eindgebruiker te leveren.	Operational excellence is één van de drie strategieën uit het model van Tracey en Wiersema, te weten Operational Excellence, Customer Intimacy en Product Leadership.
operations management	OPS		Operations Management	Zie uitvoeren.	
operator			operator	Profiel van een medewerker die werkzaamheden uitvoert.	Een operator wordt bij de werkzaamheden aangestuurd door een coördinator.
oplosgroep			solution team	Een team dat een uitvoerende taak heeft bij de servicelevering.	Een oplosgroep kan intern zijn (deel uitmaken van dezelfde organisatie) of extern (deel uitmaken van een andere organisatie).
OPS-kalender			OPS calendar	De kalender waarop alle geplande operationele activiteiten vermeld staan.	
organisatiestructuur		organigram, 'hark'	organization structure	De hiërarchische en relationele ordening van de organisatorische eenheden (teams).	
organizational behavior management	OBM		organizational behavior management	Een methode voor het beïnvloeden van het gedrag van mensen.	
OTAP-straat			DTAP street	Een serie omgevingen waarin (elementen van) services achtereenvolgens onder beheerste omstandigheden ontwikkeld, getest, geaccepteerd, en in productie genomen kunnen worden.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
output		resultaat	output	Het onmiddellijk waarneembare resultaat van een proces.	De term output is een element van het ITOCO-model dat de werking van een proces beschrijft: input - throughput - output - controle - outcome.
outside-in			outside-in	Vorm van servicelevering waarin het klantperspectief centraal staat.	
outsourcing		uitbesteding	outsourcing	Het door een externe partij laten uitvoeren van werkzaamheden, die eerst intern werden uitgevoerd.	
Pareto analyse			pareto analysis	Schifting van bijdragende factoren op basis van de 80/20-regel.	Volgens de 80/20 regel wordt 80% van de gevolgen door 20% van de oorzaken veroorzaakt.
partnermanagement			partner management	Zie afspreken.	
performance indicator	PI	prestatie-indicator	performance indicator	Metriek waarmee een prestatie wordt gemeten.	
perspectief			perspective	Een invalshoek van waaruit men een organisatie wenst te beschouwen én waarop men wenst te sturen.	
portabiliteit			portability	Het gemak waarin iets kan worden gewisseld, bv de mate waarin een klant kan wisselen van leverancier, of de mate waarin een component in een andere omgeving kan worden geïnstalleerd.	
practice		praktijk	practice	Een werkwijze die de activiteit, de uitvoerder en de technische voorschriften specificeert.	Een practice kan in generieke termen worden opgesteld. Een gedetailleerde practice is een werkinstructie.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
primaire taken			primary task	Taken die tot de kernactiviteit van een organisatie worden gerekend, in tegenstelling tot algemene ondersteunende activiteiten (secundaire activiteiten).	
principe			principle	Een fundamentele, algemeen toepasbare regel of overtuiging, die geldt als richtlijn voor het gedrag van een persoon of systeem.	
prioriteit			priority	Een kwalificatie voor de volgorde van de afhandeling van een melding of activiteit.	Prioriteit is een combinatie van impact en urgentie, geclassificeerd in een kruistabel.
prioriteren			prioritize	Het toekennen van een prioriteit.	
procedure			procedure	Documentatie van de werkwijze van een organisatie, die alleen de activiteiten van een proces beschrijft, plus de aanduiding van de bevoegde uitvoerder van die activiteiten.	
proces			process	Een serie opeenvolgende activiteiten die tot een voor de klant betekenisvol beoogd resultaat leidt, en waarop toezicht wordt uitgeoefend om te borgen dat dat resultaat daadwerkelijk wordt bereikt.	
procescoördinatie			process coordination	Het coördineren van de uitvoering van een proces.	
procescoördinator			process coordinator	Een coördinator die vanuit het proces stuurt op het werk van operators.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
procesdatabase			process database	Het register van alle meldingen in het proces, met de bijbehorende documenten.	
proceseigenaar			process owner	Profiel met eindverantwoordelijk voor het proces, voor de voorzieningen die nodig zijn om het proces uit te voeren, en de voor aansturing van de procesmanager.	Het profiel proceseigenaar wordt gehanteerd in grote organisaties, waar veel verbijzondering van taken wordt gehanteerd. In eenvoudiger organisaties volstaat het profiel van de procesmanager.
procesgerichte organisatie			process focused organization	Een werkwijze waarbij procescoördinatie meer macht heeft dan teamcoördinatie.	
procesmanagement			process management	Het specificeren van een proces, het maken van afspraken over de uitvoering, en het scheppen van condities waarin het proces optimaal kan functioneren.	Zie ook lijnmanagement.
procesmanager			process manager	Een profiel dat een proces specificeert, afspraken maakt met betrokkenen over de uitvoering, en condities scheidt waarin het proces optimaal functioneert.	
producteigenaar			product owner	Zie servicemanager.	
productie-acceptatietest			production acceptance test	Een test of een gewijzigde service(component) naar behoren functioneert in de productieomgeving.	
productieomgeving			production environment	De omgeving waarin de voorziening voor gebruik door de gebruiker beschikbaar wordt gesteld.	Zie ook ontwikkelomgeving, testomgeving, acceptatieomgeving.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
profiel			profile	Een specifieke combinatie van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden die een organisatie aan een medewerker in een team kan toekennen.	
RACI-tabel			RACI table	Systeem voor het kenmerken van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van profielen.	RACI geeft op vier manieren aan of een profiel een relatie heeft t.a.v. een activiteit: R = responsible, A = accountable, C = consulted, I = informed
ramp		calamiteit, catastrofe	disaster	Gebeurtenis die zo'n negatieve invloed heeft op een service dat er een zeer aanzienlijke hoeveelheid werk moet worden verzet om de oorspronkelijke service te herstellen.	Bijvoorbeeld een brand, een overstroming, een ontploffing, een aardbeving, een aanslag, een grote hack. In ieder geval iets waarbij een zodanig effect optreedt dat de 'normale' afhandeling van incidenten tekort schiet en er bijzondere werkwijzen worden gevolgd om de situatie te herstellen.
reactietijd			reaction time	De tijd die verstrijkt voordat een reactie op een melding optreedt.	Interne metriek. Bijvoorbeeld de eerste interne activiteit voor het in behandeling nemen van een melding. Zie responstijd.
regie-organisatie			coordinating organization	Organisatie die haar operationele activiteiten heeft uitbesteed, en zich alleen nog bezig houdt met het aansturen van de uitvoering daarvan door de externe uitvoerders.	
relatiemanagement			relationship management	Zie afspreken.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
relatiemanager			relationship manager	Zie servicemanager.	
release			release	Een geplande versie, die ruimschoots van tevoren op de wijzigingenkalender te vinden is.	Een release bevat vaak aanzienlijke wijzigingen. Een release is een samengestelde wijziging die van tevoren is voorzien, terwijl een normale 'samengestelde wijziging' ad hoc kan worden afgehandeld. Zie versie, upgrade, fix.
reparatie			repair	Herstellen in technische zin.	De derde mijlpaal in de incident levenscyclus, na diagnose.
reparatietijd			repair time	De tijd die nodig is om een BIC te repareren.	
request for change	RFC	wijzigingsaanvraag, wijzigingsverzoek	request for change	Een melding waarmee een wijziging wordt aangevraagd.	
re-sourcing			re-sourcing	Het opnieuw insourcen van taken die eerder geoutsourcet waren.	
responstijd			response time	De tijd die nodig is om naar de aanmelder te reageren op een melding.	Externe metriek. Bijvoorbeeld de tijd die verstrijkt voordat de aanmelder een eerste reactie krijgt van de behandelaar van een melding.
restrisico			residual risk	Mate van een risico die overblijft na het uitvoeren van mitigerende activiteiten.	
Rijnlandse stijl			Rhineland style	Een managementstijl die is gericht op vakdeskundigheid en inhoud.	Zie Anglo-Amerikaanse stijl.
risico			risk	Een situatie met een bepaald effect dat met bepaalde kans kan optreden.	Een risico kan zowel een negatief effect (bedreiging) hebben als een positief effect (innovatie).

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
risicodatabase		risicolijst	risk database	Database met alle meldingen en documenten van het proces Risk Management (RIM).	
risico-inventarisatieplan			risk inventory plan	Planmatige analyse van kwetsbare onderdelen van de beheerde infrastructuur en de services, opdat risico's kunnen onderkend of bijgesteld.	
risicomatrix			risk matrix	Tabel waarin van een onderkend risico de combinatie van kans en impact wordt aangegeven.	
risicomelding			risk call	Een melding met het verzoek om een risico af te handelen.	
risicoprofiel			risk profile	De specificatie van de soorten bedreigingen waarmee een organisatie wordt geconfronteerd.	De reeks (negatieve) risico's kan betrekking hebben op het gehele beschouwde object of op enig onderdeel daarvan. Risico's hebben betrekking op zowel bedreigingen als innovaties: een risicoprofiel heeft alleen betrekking op de bedreigingen.
risico-scan			risk scan	Een analyse (scan) van een onderkend risico.	
risk appetite			risk appetite	De mate waarin een organisatie (rest)risico's accepteert.	
Risk Management	RIM		Risk Management	Zie verbeteren.	
rol			role	Een samenhangende set van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden (TBV), toegekend aan één of meer personen, die onderdeel is van een profiel..	USM hanteert alleen de term profiel.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
root cause analysis	RCA		root cause analysis	Techniek om een oorzaak vast te stellen.	
routen			routing	Het doorgeven van een melding of activiteit aan een andere behandelaar of oplosgroep.	
RUF-model			RUF model	Nomenclatuurmodel voor het onderscheid tussen versies.	RUF: release, upgrade, fix
schaalbaarheid			scalability	De mate waarin een service mee kan groeien met veranderende omstandigheden of wensen.	
schaduwservices			shadow service	Services die binnen een organisatie bestaan, maar uit het zicht van de daarvoor bestemde kanalen of partijen.	Een schaduwservice wordt veelal door een gebruiker zelf ingericht, zonder medeweten van de verantwoordelijk gestelde organisatie.
secundaire taken			secondary task	Taken die tot de algemene ondersteunende activiteiten van een organisatie worden gerekend, in tegenstelling tot kernactiviteiten (primaire activiteiten).	Ook wel facilitaire taken genoemd.
self-service desk of portaal			self-service desk or portal	Een onderdeel van een tool waarin een gebruiker zelf ondersteunende activiteiten kan (laten) uitvoeren en informatie daarover kan inzien.	
service		dienst	service	Een ondersteunde voorziening, die door een leverancier aan een klant beschikbaar wordt gesteld.	De term 'dienst' is in USM consequent vervangen door 'service', veelal ook in combinaties zoals 'dienstverlening' (servicelevering), 'dienstverlener' (serviceleverancier), etc.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
service excellence			service excellence	Het voortdurend streven naar de best mogelijke service voor klanten.	Service excellence streeft naar het optimaliseren van output, vanuit het perspectief van de dienstverlener.
service integrator			service integrator	Een in- of externe functie (team) die meerdere deelservices integreert tot een samenhangende service.	
service level		serviceniveau	service level	Een set meetbare parameters die de overeengekomen of behaalde servicekwaliteit bepalen.	
service level agreement	SLA		service level agreement	Zie serviceovereenkomst.	
service request			service request	Gespecificeerd verzoek om goederen en/of activiteiten die in de SO zijn overeengekomen, niet zijnde een wens, wijzigingsverzoek of incident.	
servicecatalogus			service catalog	Lijst met services die een leverancier aan een klant beschikbaar stelt.	
servicedegradatie			service degradation	Zie incident.	
servicedesk		front office, helpdesk, klantcontact-centrum	service desk	Functie (team) voor het aannemen en (laten) afhandelen van meldingen van gebruikers.	
service-eigenaar			service owner	Zie servicemanager.	
servicegericht			service focused	De derde groeifase van het USM-volwassenheidsmodel, waarin het managen van de service centraal staat.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
servicelevering		dienstverlening	service delivery	Het gedurende een zekere looptijd beschikbaar stellen van een voorziening aan een ander, en het ondersteunen van die ander bij het gebruik van de voorziening.	
servicemanagement			service management	Het organiseren en coördineren van de levering van ondersteunde voorzieningen aan klanten en hun gebruikers.	
servicemanagement-architectuur			service management architecture	Architectuur voor het managementsysteem van een serviceleverancier.	
servicemanagement-methode			service management method	Een managementmethode die is afgestemd op serviceorganisaties.	
servicemanagement-systeem			service management system	Een samenhangend stelsel van bedrijfsmiddelen waarmee je effectief en efficiënt dienstverlening realiseert.	
servicemanager			service manager	Profiel met verantwoordelijkheid voor het managen van één of meer services, vanaf het maken en onderhouden van afspraken tot en met het toezien op de uitvoering en het rapporteren aan de klant.	Dit profiel kan worden opgedeeld in tal van verbijzonderde deelprofielen, die zich elk met een onderdeel van het profiel servicemanager bezig houden, waaronder accountmanager, business-relatiemanager, contractmanager, toeleveranciersmanager, relatiemanager, supplier manager, vendor manager.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
serviceovereenkomst	SO		service agreement	Een afspraak tussen een klant en een leverancier over de overeengekomen service.	In de IT is de term service level agreement (SLA) gangbaar.
servicepropositie			service offering	De aanbieding van een leverancier aan een klant om gebruik te maken van ondersteunde voorzieningen.	
serviceraffortage			service report	Rapportage over de geleverde services.	
SERVQUAL-model			SERVQUAL model	Transactiemodel voor het analyseren van oorzaken voor mogelijke tekortkomingen in servicelevering.	
shared service center	SSC		shared service center	Een servicedesk die bestaat uit meerdere groepen van één of meer disciplines.	Zie ook Interdisciplinaire service unit en multidisciplinaire service unit.
shift left			shift left	De trend om steeds meer operationele activiteiten in de servicelevering bij de klant of gebruiker neer te leggen.	Shift left heeft vaak betrekking op de interactie tussen de gebruiker en de leverancier, en dan vooral op het aspect communicatie. In een shift left aanpak is vaak sprake van een self-servicedesk, waar gebruikers zelf aanvragen kunnen opstellen, de voortgang van de afhandeling daarvan kunnen inzien, en ondersteunende serviceacties zelf kunnen initiëren of uitvoeren.
single point of contact	SPOC		single point of contact	Zie gecentraliseerde ondersteuning.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
skilled servicedesk			skilled service desk	Service desk die bemand wordt door medewerkers die zodanig opgeleid en/of bevoegd zijn dat ze een aanzienlijk deel van de meldingen zelf kunnen afhandelen, zonder deze te hoeven routeren.	
sourcingcyclus			sourcing cycle	De opeenvolgende stadia van uitbesteden en inbesteden van taken.	
standaardwijziging			change model		
standaardwijziging			standard change	Een wijziging waarvan de afhandeling van tevoren is vastgelegd, zodat deze routinematig kan worden afgehandeld.	
strategie			strategy	Het plan waarmee de organisatie haar doelen denkt te gaan bereiken.	
systeem			system	Een samenhangend stelsel van componenten die elkaar wederzijds beïnvloeden en die een geïntegreerd geheel vormen.	
systeemgericht			system focused	De tweede groeifase van het USM-volwassenheidsmodel, waarin de organisatie focust op de ingezette systemen.	
systeemtest			system test	Test waarin wordt vastgesteld of een versie voldoet aan de technische en functionele specificaties.	
taak			task	Een opdracht om een samenhangende set activiteiten uit te voeren.	
team			team	Twee of meer personen die samenwerken in een organisatorische structuur.	Een team kan formeel of informeel/virtueel zijn.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
teamcoördinator			team coordinator	Een persoon die het werk binnen een team coördineert.	
teamgerichte organisatie			team focused organization	Een werkwijzen waarin teamcoördinatie meer macht heeft dan procescoördinatie.	
teamrapportage			team report	Rapportage over de activiteiten die een team in zekere tijd heeft uitgevoerd.	
technisch ontwerp	TO		technical design	Vertaling van een functioneel ontwerp naar de technische specificaties van service.	
technologiebeheer			technology management	Taakgebied dat de gespecificeerde services realiseert.	
technologie-gericht			technology focused	De eerste groeifase van het USM-volwassenheidsmodel, waarin de organisatie focust op de technologie.	
tekststrategie			text strategy	Een methode voor communicatie, waarbij je eerst gestructureerd nadenkt over de boodschap en beslissingen vast legt, vóórdat je de boodschap opstelt.	
testomgeving			test environment	De omgeving waarin (een onderdeel van) een service wordt getest.	Zie ook ontwikkelomgeving, acceptatieomgeving, productieomgeving.
ticket			ticket	Zie melding.	
toeleverancier			supplier	Een leverancier van de dienstverlener.	
toeleveranciersmanagement			supplier management	Zie afspreken.	
toeleveranciersmanager		supplier manager, vendor manager	supplier manager	Zie servicemanager.	
total cost of ownership	TCO		total cost of ownership	Het totaal bedrag van directe en indirecte kosten van een service.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
uitvoeren			operate	Het USM-proces waarin operationele activiteiten op de voorzieningen worden uitgevoerd (Operations Management (OPS)).	
uitwijkplan			disaster recovery plan	Zie continuïteitsplan.	
unskilled servicedesk			unskilled service desk	Servicedesk die bemand wordt door medewerkers die beperkt opgeleid en/of bevoegd zijn, en als gevolg daarvan een aanzienlijk deel van de meldingen niet zelf kunnen afhandelen, maar deze moeten routeren naar bekwaamere en bevoegde anderen.	
upgrade			upgrade	Een versie die niet kan wachten op de eerstvolgende geplande release.	Zie versie, release, fix.
uptime		productieve tijd	uptime	De tijd tussen het moment dat de service is hervat na een storing, en het moment dat de volgende storing zich voordoet.	
urgente wijziging			urgent change	Een wijziging die met grote spoed moet worden doorgevoerd.	
urgentie			urgency	Een maatstaf van de mate waarin een activiteit (geen) uitstel kan verdragen.	
USM-klankbordgroep			USM panel	Een feedback-groep, bestaande uit vertegenwoordigers van alle oplosgroepen en de procesmanagers, waarin de praktische knelpunten bij een USM-toepassing worden besproken.	De vertegenwoordiging van de oplosgroepen is afkomstig van de werkvloer, d.w.z. niet van de betreffende teamleider.
vaardigheid		bekwaamheid, capability, skill, vermogen	capability	De mate van perfectie waarmee een partij een zekere activiteit uitvoert, volgens de definitie van die activiteit.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
vaardigheid			skill		
venster			window	Een periode waarin bepaalde activiteiten wél of juist niet mogen worden uitgevoerd.	Denk aan een window voor het inzetten van nieuwe middelen, of aan een window waarin juist géén wijzigingen mogen worden doorgevoerd.
verbeteren			improve	Het USM-proces waarin risico's worden gemanaged (Risk Management (RIM)).	
versie			version	Variant van een element in de beheerde infrastructuur.	Zie release, upgrade, fix.
verticale escalatie		hiërarchische escalatie	vertical escalation	Het aanroepen van extra bevoegdheden ten behoeve van het bereiken van een doel.	Zie escalatie, horizontale escalatie.
visie			vision	Een korte verklaring over de manier waarop de organisatie haar missie op (middel)lange termijn denkt te gaan realiseren.	
voorziening			facility	De goederen en/of handelingen die als onderdeel van de service aan een klant beschikbaar worden gesteld, en die door de leverancier bij het gebruik daarvan worden ondersteund.	
waarde			value	Verandering in de vitaliteit van een systeem.	
weekplan			week plan	De registratie van alle reeds geplande (statische en dynamische) activiteiten voor een week, in de loop van de week aangevuld met nog meer dynamische OPS-activiteiten.	Zie dagplan, maandplan.

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
wens		eis, requirement	wish	Gespecificeerd verzoek om de service aan te passen, dan wel te realiseren conform afspraak.	Een wens kan ook negatief geformuleerd zijn als een klacht: een uiting van onvrede met de ervaren service. Een klacht heeft als doel om de servicelevering zodanig aan te passen dat deze beter bij de behoefte van de klant aansluit.
werkinstructie			work instruction	Een gedetailleerd voorschrift van de wijze waarop zekere activiteiten door zekere uitvoerders (operators) dienen plaats te vinden.	
werkwijze		routine, protocol	routine	Een manier om werk te uit te voeren.	Er zijn drie verschillende soorten werkwijzen: 1- Een proces specificeert alleen de activiteiten. 2- Een procedure specificeert de activiteiten én de uitvoerders (operators). 3- Een werkinstructie specificeert de activiteiten, de uitvoerders én de technische voorschriften. Een practice beschrijft een praktische werkwijze en is dus van het niveau 'werkinstructie'.
wijzigen		change, aanpassen	change	Het USM-proces waarin aanpassingen aan de beheerde infrastructuur worden gemanaged (Change Management (CHM)).	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
wijziging		aanpassing, change	change	Een aanpassing van de service of een onderdeel daarvan, voor zover dat onderdeel deel uitmaakt van de beheerde infrastructuur.	Een wijziging kan worden aangevraagd m.b.v. een wijzigingsverzoek, mits de wijziging binnen de gemaakte afspraken valt. Als dat niet zo is vereist de wijziging eerst een wijziging van de afspraken.
wijzigingskalender		change kalender	change calendar	Kalender met alle geplande wijzigingsactiviteiten.	De kalender toont de belangrijkste stappen in de lifecycle van de wijzigingen, waaronder de bouw en de test.
wijzigingscoördinator			change coordinator	Lijnmanager die de afhandeling van wijzigingen coördineert.	Als er een team van wijzigingscoördinatoren is, dan wordt dat team vaak geleid door een persoon met het profiel 'change manager' of wijzigingsmanager, die niet de procesmanager Change Management is. De teamleden zijn dan wijzigingscoördinatoren.
wijzigingsmanager		change manager	change manager	Lijnmanager die verantwoordelijk is voor de coördinatie van de afhandeling van alle wijzigingen.	Bij grotere organisaties stuurt een wijzigingsmanager een team van wijzigingscoördinatoren aan. NB: de wijzigingsmanager is niet hetzelfde als de procesmanager Change Management.
workaround			workaround	Een voorlopige, tijdelijke voorziening, waarmee de symptomen van een incident deels of geheel kunnen worden verholpen.	

NL-term	NL-acroniem	NL-synoniem	EN-term	NL-Definitie	NL-Toelichting
workflow			workflow	Een serie opeenvolgende activiteiten in het USM-procesmodel waarmee een melding van begin tot eind wordt afgehandeld.	