

9.2 Request Model und Standard Requests

“ Kurz erklärt

Wiederkehrende Service Requests sollten nicht jedes Mal neu geplant werden.

Stattdessen werden sie mithilfe von **Request Models** standardisiert.

Ein Request Model beschreibt den vollständigen Ablauf eines bestimmten Service Requests – von der Anforderung über Genehmigungen bis zur Bereitstellung und Dokumentation.

Dadurch werden Bearbeitungszeiten verkürzt, Fehler reduziert und Automatisierungen ermöglicht.

Was ist ein Request Model?

Ein Request Model ist eine dokumentierte Vorlage für einen wiederkehrenden Service Request.

Es beschreibt:

- den genauen Ablauf,
- erforderliche Informationen,
- Genehmigungen,
- Bearbeitungsschritte,
- beteiligte Teams,
- Kommunikation,
- Abschlusskriterien.

Jeder gleichartige Request wird möglichst nach demselben Modell bearbeitet.

Ziele eines Request Models

Ein Request Model soll:

- Bearbeitung standardisieren,
- Qualität erhöhen,
- Bearbeitungszeit verkürzen,
- Fehler vermeiden,
- Verantwortlichkeiten festlegen,
- Genehmigungen eindeutig regeln,
- Automatisierung ermöglichen,

- Dokumentation vereinfachen,
 - Servicequalität verbessern.
-

Warum Request Models wichtig sind

Ohne festgelegte Abläufe entscheidet jeder Bearbeiter unterschiedlich.

Dadurch entstehen häufig:

- unterschiedliche Bearbeitungszeiten,
- unterschiedliche Ergebnisse,
- fehlende Informationen,
- unnötige Rückfragen,
- doppelte Arbeiten,
- fehlende Genehmigungen.

Ein Request Model sorgt dafür, dass alle Beteiligten nach denselben Regeln arbeiten.

Bestandteile eines Request Models

Ein vollständiges Request Model enthält typischerweise:

- Name des Requests,
- Beschreibung,
- Kategorie,
- Zielgruppe,
- Voraussetzungen,
- erforderliche Angaben,
- Genehmigungen,
- Bearbeitungsschritte,
- beteiligte Teams,
- Automatisierungen,
- Kommunikation,
- Abschlusskriterien,
- Dokumentation.

Je komplexer ein Request ist, desto ausführlicher sollte das Modell sein.

Beispiel: Softwareinstallation

Ein mögliches Request Model:

Software beantragen



Lizenz prüfen



Genehmigung Vorgesetzter



Software automatisch verteilen



Installation prüfen



Benutzer informieren



Request schließen

Der Ablauf bleibt für alle gleich.

Was sind Standard Requests?

Ein Standard Request ist ein häufig wiederkehrender Service Request mit einem definierten Ablauf.

Typische Beispiele:

- Passwort zurücksetzen
- Benutzerkonto anlegen
- Monitor bestellen
- VPN-Zugang beantragen
- Software installieren
- Gruppenmitgliedschaft ändern
- Drucker bereitstellen
- E-Mail-Postfach erweitern
- Mobiltelefon bestellen
- Shared Mailbox erstellen

Für Standard Requests existiert normalerweise bereits ein Request Model.

Eigenschaften eines Standard Requests

Ein Standard Request ist:

- wiederkehrend,
- dokumentiert,
- planbar,
- risikoarm,
- standardisiert,
- nachvollziehbar,
- häufig automatisierbar.

Dadurch kann die Bearbeitung weitgehend unabhängig vom Bearbeiter erfolgen.

Nicht jeder Request ist ein Standard Request

Einige Anforderungen sind individuell.

Beispiele:

- Einführung einer neuen Fachanwendung
- komplexe Netzwerkanpassung
- außergewöhnliche Hardwarebeschaffung
- individuelle Spezialsoftware
- neue Cloud-Architektur

Solche Anforderungen benötigen häufig eine individuelle Planung.

Request Models und Servicekatalog

Ein Servicekatalog beschreibt,

welche Leistungen angeboten werden.

Ein Request Model beschreibt,

wie eine bestimmte Leistung erbracht wird.

Beispiel:

Servicekatalog:

“ Microsoft 365

Request Model:

“ Microsoft-365-Lizenz für neuen Mitarbeiter bereitstellen.

Informationen des Benutzers

Ein gutes Request Model legt fest,
welche Informationen der Benutzer angeben muss.

Beispiele:

- Name
- Abteilung
- Kostenstelle
- Standort
- gewünschte Software
- Gerät
- gewünschter Termin
- Begründung
- Ansprechpartner

Fehlende Informationen führen häufig zu Verzögerungen.

Pflicht- und optionale Angaben

Nicht alle Informationen sind immer erforderlich.

Beispiel:

Pflichtfelder:

- Benutzer
- Software
- Gerät

Optionale Angaben:

- gewünschter Installationstermin
- Bemerkungen
- Projektname

Dadurch bleiben Formulare übersichtlich.

Genehmigungen im Request Model

Viele Standard Requests benötigen Genehmigungen.

Beispiele:

- Vorgesetzter
- Kostenstellenverantwortlicher
- Informationssicherheit
- Softwareverantwortlicher
- Lizenzmanager
- Datenschutz

Das Request Model definiert eindeutig,

wann welche Genehmigung erforderlich ist.

Genehmigungsfreie Requests

Nicht jeder Request benötigt eine Freigabe.

Beispiele:

- Passwort zurücksetzen
- Knowledge-Artikel aufrufen
- Druckertreiber herunterladen
- Standardsoftware installieren (wenn bereits genehmigt)
- FAQ nutzen

Dadurch sinkt der Bearbeitungsaufwand erheblich.

Bearbeitungsschritte definieren

Ein Request Model beschreibt jeden Bearbeitungsschritt.

Beispiel:

- Request prüfen
- Genehmigung einholen
- Lizenz reservieren
- Software verteilen
- Installation kontrollieren
- Benutzer informieren
- Dokumentation aktualisieren
- Request schließen

Jeder Bearbeiter kennt dadurch den vollständigen Ablauf.

Verantwortlichkeiten

Für jeden Schritt sollte klar sein,

wer verantwortlich ist.

Beispiele:

Aufgabe	Verantwortlich
Request prüfen	Service Desk
Genehmigung	Vorgesetzter
Lizenzverwaltung	Lizenzmanagement
Softwareverteilung	Client Management
Abschluss	Service Desk

Dadurch entstehen keine unklaren Zuständigkeiten.

Automatisierung

Viele Schritte können automatisiert werden.

Beispiele:

- Formular prüfen
- Genehmigung versenden
- Benutzerkonto erstellen
- Gruppenmitgliedschaft vergeben
- Software installieren
- E-Mail versenden
- Ticket schließen
- Dokumentation ergänzen

Automatisierung reduziert manuelle Tätigkeiten erheblich.

Kommunikation

Auch die Kommunikation sollte standardisiert werden.

Beispiele:

- Eingangsbestätigung

- Genehmigung angefordert
- Bearbeitung begonnen
- Bereitstellung abgeschlossen
- zusätzliche Informationen benötigt
- Request erfolgreich abgeschlossen

Benutzer kennen dadurch jederzeit den aktuellen Stand.

Bearbeitungszeiten

Für Standard Requests können Zielzeiten definiert werden.

Beispiele:

Request	Zielzeit
Passwort zurücksetzen	15 Minuten
Softwareinstallation	1 Arbeitstag
Benutzerkonto	4 Stunden
Monitor bestellen	3 Arbeitstage
VPN-Zugang	1 Arbeitstag

Diese Zeiten dienen als Orientierung für Servicequalität und Planung.

Request Models regelmäßig überprüfen

Ein Request Model sollte regelmäßig überprüft werden.

Mögliche Fragen:

- Sind die Bearbeitungsschritte noch aktuell?
- Stimmen die Genehmigungen?
- Gibt es neue Automatisierungen?
- Haben sich Systeme geändert?
- Gibt es häufige Rückfragen?
- Entstehen unnötige Wartezeiten?

Ein veraltetes Request Model führt schnell zu Fehlern.

Versionierung

Änderungen an Request Models sollten nachvollziehbar sein.

Dokumentiert werden können:

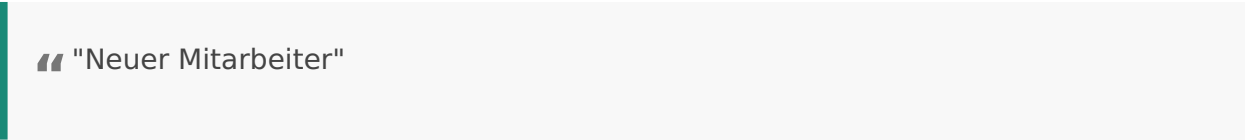
- Versionsnummer
- Änderungsdatum
- Bearbeiter
- Grund der Änderung
- betroffene Schritte

Dadurch bleibt nachvollziehbar,
welcher Ablauf aktuell gültig ist.

Praxisbeispiel

Ein neuer Mitarbeiter beginnt am Montag.

Der Service Request:



„Neuer Mitarbeiter“

startet automatisch:

- Benutzerkonto
- E-Mail
- Microsoft 365
- VPN
- Gruppenmitgliedschaften
- Notebook
- Monitor
- Mobiltelefon
- Berechtigungen

Jede Aufgabe wird automatisch an das zuständige Team weitergeleitet.

Der gesamte Ablauf basiert auf einem einzigen Request Model.

Typische Fehler

Fehler 1

Für häufige Requests existiert kein Request Model.

Fehler 2

Bearbeiter arbeiten nach unterschiedlichen Abläufen.

Fehler 3

Genehmigungen sind nicht eindeutig geregelt.

Fehler 4

Zu viele unnötige Pflichtfelder.

Fehler 5

Bearbeitungsschritte sind unvollständig dokumentiert.

Fehler 6

Automatisierungen werden nicht genutzt.

Fehler 7

Verantwortlichkeiten sind unklar.

Fehler 8

Veraltete Request Models werden weiterhin verwendet.

Checkliste Request Model

- ☐ Request eindeutig beschrieben
- ☐ Kategorie festgelegt
- ☐ Zielgruppe definiert
- ☐ Voraussetzungen beschrieben
- ☐ Pflichtinformationen festgelegt
- ☐ Genehmigungen geregelt
- ☐ Bearbeitungsschritte dokumentiert
- ☐ Verantwortlichkeiten festgelegt
- ☐ Automatisierungen berücksichtigt
- ☐ Kommunikation definiert

☐ Abschlusskriterien beschrieben

☐ Version dokumentiert

Bedeutung für Fachinformatiker für Systemintegration

Fachinformatiker arbeiten täglich mit Request Models.

Typische Aufgaben:

- Standardsoftware bereitstellen,
- Benutzerkonten anlegen,
- Berechtigungen vergeben,
- Hardware vorbereiten,
- Automatisierungen entwickeln,
- Dokumentationen pflegen,
- Request Models verbessern,
- Bearbeitungszeiten optimieren.

Gut gepflegte Request Models sparen im Arbeitsalltag erhebliche Zeit und sorgen für eine gleichbleibend hohe Servicequalität.

Zusammenfassung

“ Wiederkehrenden Request identifizieren

↓

Request Model erstellen

↓

Informationen und Genehmigungen festlegen

↓

Bearbeitung standardisieren

↓

Automatisierung nutzen

↓

Leistung bereitstellen



Benutzer informieren



Request dokumentieren und abschließen

Merksätze

“ Standard Requests sollten immer nach einem Request Model bearbeitet werden.

“ Ein Request Model beschreibt den gesamten Bearbeitungsablauf.

“ Standardisierung ermöglicht Automatisierung.

“ Gute Request Models reduzieren Fehler und Bearbeitungszeit.

“ Klare Verantwortlichkeiten verbessern die Servicequalität.

Verwandte Seiten

- 9.1 Ziele und Grundlagen des Service Request Management
 - 9.3 Genehmigungen und Freigabeverfahren
 - 9.4 Erfüllung, Automatisierung und Self-Service
 - 9.5 Zusammenspiel mit Incident, Change, Knowledge und Service Level Management
 - Service Level Management
 - Knowledge Management
 - Continual Improvement
-

Quellen und Versionsstand

Offizielle Grundlagen

- PeopleCert – ITIL Practice Guide: Service Request Management
- ITIL Foundation – Version 5

Einordnung

Die dargestellten Request Models, Bearbeitungsschritte, Zielzeiten und Beispiele sind herstellerneutrale Praxisempfehlungen. ITIL schreibt keine festen Request Models oder Standardabläufe vor. Organisationen entwickeln diese entsprechend ihrer Services, Sicherheitsanforderungen und Geschäftsprozesse.

Behandelter Framework-Stand: ITIL Version 5

Zusätzlich berücksichtigt: aktuelle ITIL-4-Practice-Guidance

Fachlicher Stand: August 2026
