

9.4 Erfüllung, Automatisierung und Self-Service

“ Kurz erklärt

Ein zentrales Ziel des Service Request Management ist es, Service Requests möglichst schnell, zuverlässig und mit gleichbleibender Qualität zu erfüllen.

Dies wird durch standardisierte Abläufe, Self-Service-Portale und Automatisierungen erreicht.

Je weniger manuelle Tätigkeiten notwendig sind, desto schneller erhalten Benutzer die gewünschte Leistung und desto mehr Zeit bleibt der IT für komplexe Aufgaben.

Was bedeutet Request Fulfilment?

Request Fulfilment beschreibt die eigentliche Bearbeitung und Bereitstellung einer angeforderten Serviceleistung.

Nachdem alle notwendigen Informationen vorliegen und erforderliche Genehmigungen erfolgt sind, beginnt die Umsetzung.

Typische Tätigkeiten sind:

- Benutzerkonto erstellen,
- Software installieren,
- Berechtigungen vergeben,
- Hardware bereitstellen,
- Lizenz aktivieren,
- virtuelle Maschine erstellen,
- Cloud-Service bereitstellen,
- Drucker einrichten,
- VPN-Zugang konfigurieren.

Ziel ist eine schnelle und fehlerfreie Bereitstellung.

Ziele der Request-Erfüllung

Eine gute Request-Erfüllung soll:

- schnell erfolgen,
- reproduzierbar sein,

- möglichst fehlerfrei ablaufen,
- dokumentiert werden,
- Benutzer informieren,
- Standards einhalten,
- Automatisierung nutzen,
- Ressourcen effizient einsetzen.

Die eigentliche Bearbeitung sollte möglichst keine improvisierten Einzelschritte enthalten.

Standardisierte Abläufe

Standardisierte Prozesse sorgen dafür, dass identische Requests immer gleich bearbeitet werden.

Beispiele:

- gleiches Installationsverfahren,
- identische Benutzerkonten,
- einheitliche Gruppenstrukturen,
- definierte Softwarepakete,
- standardisierte Hardware.

Dadurch sinken:

- Fehler,
 - Rückfragen,
 - Bearbeitungszeit,
 - Einarbeitungsaufwand.
-

Automatisierung im Service Request Management

Viele wiederkehrende Aufgaben eignen sich hervorragend zur Automatisierung.

Beispiele:

- Benutzerkonto anlegen
- Passwort zurücksetzen
- Gruppenmitgliedschaften vergeben
- Lizenz aktivieren
- Software verteilen
- E-Mail-Postfach erstellen
- Drucker verbinden
- Cloud-Ressourcen bereitstellen
- virtuelle Maschinen erzeugen
- Zertifikate anfordern

Automatisierungen werden häufig über ITSM-Systeme, Identity-Management-Lösungen oder Workflow-Plattformen umgesetzt.

Vorteile der Automatisierung

Automatisierung bietet zahlreiche Vorteile:

- schnellere Bearbeitung,
- geringere Fehlerquote,
- gleichbleibende Qualität,
- geringere Kosten,
- höhere Skalierbarkeit,
- bessere Nachvollziehbarkeit,
- Entlastung des Service Desk,
- kürzere Wartezeiten für Benutzer.

Automatisierung ersetzt dabei nicht die Verantwortung für den Prozess.

Grenzen der Automatisierung

Nicht jeder Request kann vollständig automatisiert werden.

Beispiele:

- individuelle Fachsoftware,
- komplexe Netzwerkkänderungen,
- Sonderhardware,
- außergewöhnliche Berechtigungen,
- Projekte,
- sicherheitskritische Entscheidungen.

Hier bleibt eine manuelle Prüfung erforderlich.

Self-Service

Beim Self-Service führt der Benutzer bestimmte Aufgaben selbst durch.

Die IT stellt dafür geeignete Werkzeuge bereit.

Beispiele:

- Passwort zurücksetzen,
- Software auswählen,
- VPN beantragen,
- Hardware bestellen,

- Knowledge-Artikel nutzen,
- Status eines Requests verfolgen,
- Standardsoftware installieren.

Dadurch werden Service Desk und Fachabteilungen entlastet.

Self-Service ist mehr als ein Formular

Ein modernes Self-Service-Portal bietet häufig:

- Servicekatalog,
- Suchfunktion,
- Knowledge Base,
- Bestellportal,
- Genehmigungsstatus,
- Request-Historie,
- FAQ,
- Downloads,
- Chatbot,
- Statusseite.

Der Benutzer soll möglichst viele Aufgaben selbst erledigen können.

Der Servicekatalog

Der Servicekatalog bildet die Grundlage vieler Self-Service-Portale.

Er beschreibt:

- angebotene Leistungen,
- Voraussetzungen,
- Bearbeitungszeiten,
- Kosten (falls vorhanden),
- Zielgruppen,
- Genehmigungen,
- Ansprechpartner.

Benutzer sollen ohne technisches Detailwissen erkennen können, welche Leistung sie benötigen.

Benutzerfreundliche Formulare

Ein gutes Formular ist:

- verständlich,
- kurz,

- logisch aufgebaut,
- mobil nutzbar,
- barrierefrei,
- fehlervermeidend.

Nur notwendige Informationen sollten abgefragt werden.

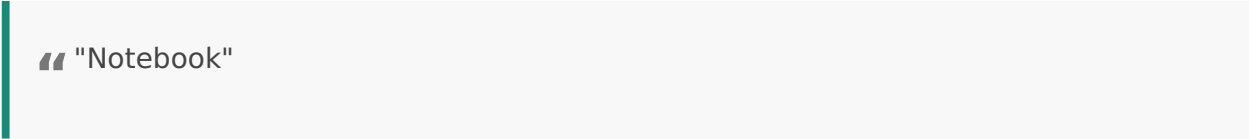
Zu viele Pflichtfelder führen häufig zu Abbrüchen.

Dynamische Formulare

Viele ITSM-Systeme unterstützen dynamische Formulare.

Beispiel:

Wählt der Benutzer:

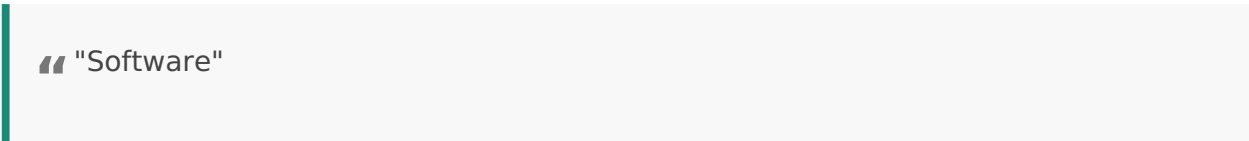


„Notebook“

erscheinen automatisch weitere Felder:

- Modell,
- Dockingstation,
- Monitor,
- Tasche.

Wählt der Benutzer:



„Software“

erscheinen stattdessen:

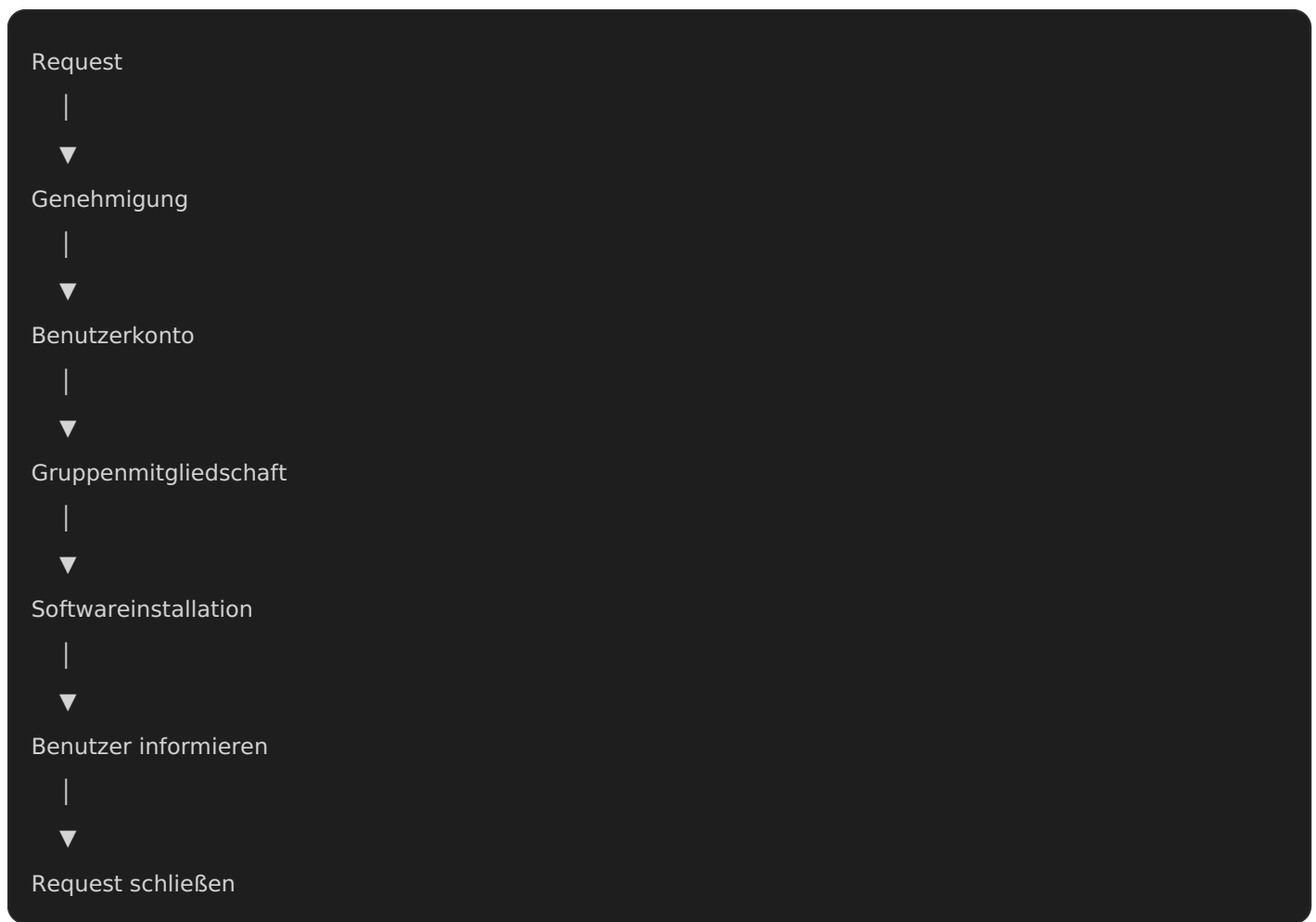
- Produkt,
- Version,
- Lizenz,
- Betriebssystem.

Dadurch bleiben Formulare übersichtlich.

Workflow-Automatisierung

Ein Workflow steuert den gesamten Ablauf eines Requests.

Beispiel:



Jeder Schritt wird automatisch an die nächste zuständige Stelle übergeben.

Automatische Benachrichtigungen

Während der Bearbeitung können automatisch Nachrichten versendet werden.

Beispiele:

- Request eingegangen,
- Genehmigung erforderlich,
- Genehmigung erfolgt,
- Bearbeitung begonnen,
- Rückfrage,
- Bereitstellung abgeschlossen,
- Request geschlossen.

Dadurch muss der Benutzer nicht ständig nachfragen.

Identity Management

Viele Benutzer-Requests betreffen Identitäten und Berechtigungen.

Identity-Management-Systeme können beispielsweise:

- Benutzerkonten erstellen,
- Gruppen verwalten,
- Rollen vergeben,
- Berechtigungen entziehen,
- Kennwörter zurücksetzen,
- Konten deaktivieren.

Dadurch lassen sich viele Standard-Requests vollständig automatisieren.

Zero-Touch Provisioning

Bei standardisierten Arbeitsplätzen kann die Bereitstellung nahezu vollständig automatisiert erfolgen.

Beispiel:

Ein neuer Mitarbeiter wird im HR-System angelegt.

Automatisch entstehen:

- Benutzerkonto,
- E-Mail-Adresse,
- Microsoft-365-Lizenz,
- Gruppenmitgliedschaften,
- VPN-Zugang,
- Multifaktor-Authentifizierung,
- Notebook-Konfiguration.

Die IT muss nur noch kontrollieren oder ausliefern.

Automatisierung mit Workflows

Workflow-Systeme können verschiedene Werkzeuge miteinander verbinden.

Beispiele:

- ITSM-System,
- Active Directory,
- Microsoft Entra ID,
- Microsoft 365,

- VMware,
- Hyper-V,
- Cloud-Plattform,
- Lizenzverwaltung,
- E-Mail-System,
- Inventarisierung.

Ein einziger Request kann dadurch zahlreiche Systeme automatisch steuern.

Fehlerbehandlung

Auch automatisierte Prozesse benötigen Fehlerbehandlung.

Mögliche Situationen:

- Lizenz nicht verfügbar,
- Genehmigung fehlt,
- Benutzer existiert bereits,
- Active Directory nicht erreichbar,
- Netzwerkproblem,
- Cloud-Dienst gestört.

In solchen Fällen sollte der Workflow kontrolliert anhalten und den zuständigen Bearbeiter informieren.

Rollback

Automatisierungen sollten möglichst rückgängig gemacht werden können.

Beispiele:

- Benutzerkonto entfernen,
- Gruppenmitgliedschaften löschen,
- Software deinstallieren,
- Lizenz freigeben,
- VM löschen.

Dadurch lassen sich Fehler einfacher korrigieren.

Protokollierung

Jede automatische Bearbeitung sollte nachvollziehbar sein.

Typische Informationen:

- Zeitpunkt,
- gestarteter Workflow,
- beteiligte Systeme,
- Bearbeitungsschritte,
- Fehler,
- Abschluss,
- Verantwortlicher,
- Versionsstand.

Eine vollständige Protokollierung erleichtert Fehleranalyse und Audits.

Überwachung automatisierter Prozesse

Automatisierungen müssen überwacht werden.

Beispiele:

- Workflow erfolgreich abgeschlossen?
- Genehmigung erhalten?
- Software installiert?
- Lizenz vergeben?
- Benutzer informiert?
- Fehlermeldung aufgetreten?

Nicht erkannte Fehler können dazu führen, dass Requests unvollständig bearbeitet werden.

Self-Service und Knowledge Base

Viele Requests lassen sich bereits durch passende Informationen lösen.

Beispiele:

- VPN einrichten,
- Drucker verbinden,
- Outlook konfigurieren,
- MFA aktivieren,
- WLAN nutzen.

Findet der Benutzer die Lösung selbst, muss kein Ticket erstellt werden.

Chatbots und virtuelle Assistenten

Viele Serviceportale integrieren Chatbots.

Sie können:

- Fragen beantworten,
- passende Knowledge-Artikel finden,
- Requests aufnehmen,
- Formulare starten,
- Bearbeitungsstatus anzeigen.

Komplexe Anfragen werden bei Bedarf an den Service Desk weitergeleitet.

Messung der Servicequalität

Auch Self-Service und Automatisierung sollten gemessen werden.

Beispiele:

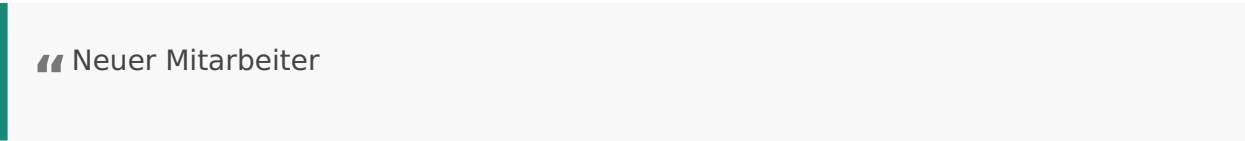
- Bearbeitungszeit,
- Automatisierungsquote,
- Self-Service-Nutzung,
- Anzahl manueller Eingriffe,
- Fehlerquote,
- Benutzerzufriedenheit,
- Erfolgsquote der Workflows,
- Anzahl abgebrochener Formulare.

Diese Kennzahlen helfen, den Service kontinuierlich zu verbessern.

Praxisbeispiel

Ein neuer Mitarbeiter wird eingestellt.

Der Vorgesetzte startet im Self-Service-Portal den Request:



Neuer Mitarbeiter

Automatisch werden:

- Genehmigung geprüft,
- Benutzerkonto erstellt,
- Microsoft-365-Lizenz vergeben,
- VPN eingerichtet,
- Gruppenmitgliedschaften gesetzt,
- Notebook vorbereitet,
- E-Mail versendet.

Der Service Desk muss den Ablauf lediglich überwachen.

Typische Fehler

Fehler 1

Standard-Requests werden weiterhin vollständig manuell bearbeitet.

Fehler 2

Self-Service-Portale sind unübersichtlich.

Fehler 3

Automatisierungen besitzen keine Fehlerbehandlung.

Fehler 4

Genehmigungen werden nicht automatisch berücksichtigt.

Fehler 5

Benutzer erhalten keine Statusinformationen.

Fehler 6

Workflows werden nicht überwacht.

Fehler 7

Rollback-Möglichkeiten fehlen.

Fehler 8

Knowledge-Artikel sind veraltet.

Fehler 9

Zu viele unnötige Formularfelder erschweren die Nutzung.

Fehler 10

Automatisierungen werden nach Änderungen nicht getestet.

Checkliste Self-Service

- ☐ Servicekatalog vorhanden
 - ☐ Formulare verständlich
 - ☐ Knowledge Base integriert
 - ☐ Status jederzeit sichtbar
 - ☐ mobile Nutzung möglich
 - ☐ Suchfunktion vorhanden
 - ☐ häufige Requests verfügbar
 - ☐ Benutzerfeedback möglich
-

Checkliste Automatisierung

- ☐ Standardprozess definiert
 - ☐ Workflow dokumentiert
 - ☐ Genehmigungen integriert
 - ☐ Fehlerbehandlung vorhanden
 - ☐ Rollback möglich
 - ☐ Protokollierung aktiv
 - ☐ Monitoring eingerichtet
 - ☐ Tests durchgeführt
 - ☐ Verantwortlicher benannt
 - ☐ Dokumentation aktuell
-

Bedeutung für Fachinformatiker für Systemintegration

Fachinformatiker entwickeln, betreiben und überwachen häufig automatisierte Serviceprozesse.

Typische Aufgaben:

- Workflows erstellen,
- Benutzerkonten automatisieren,
- Softwareverteilung verwalten,
- Berechtigungen vergeben,

- Identity-Management pflegen,
- Fehler analysieren,
- Automatisierungen testen,
- Self-Service-Portale verbessern.

Gut geplante Automatisierungen reduzieren Routinearbeiten erheblich und erhöhen gleichzeitig die Servicequalität.

Zusammenfassung

“ Benutzer stellt Service Request

↓

Self-Service oder Service Desk

↓

Genehmigungen prüfen

↓

Workflow starten

↓

Automatisierte Bereitstellung

↓

Benutzer informieren

↓

Protokollieren

↓

Request abschließen

Merksätze

Standardisierte Requests eignen sich besonders für Automatisierung.

“ Self-Service entlastet den Service Desk.

“ Automatisierung benötigt Monitoring und Fehlerbehandlung.

“ Gute Workflows verkürzen Bearbeitungszeiten erheblich.

“ Jede Automatisierung muss nachvollziehbar dokumentiert werden.

Verwandte Seiten

- 9.1 Ziele und Grundlagen des Service Request Management
- 9.2 Request Model und Standard Requests
- 9.3 Genehmigungen und Freigabeverfahren
- 9.5 Zusammenspiel mit Incident, Change, Knowledge und Service Level Management
- Knowledge Management
- Service Level Management
- Continual Improvement

Quellen und Versionsstand

Offizielle Grundlagen

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

Einordnung

Die dargestellten Beispiele, Workflows, Self-Service-Funktionen und Automatisierungen sind herstellerneutrale Praxisempfehlungen. ITIL schreibt weder bestimmte Portale noch konkrete Automatisierungsplattformen vor. Die technische Umsetzung hängt von den eingesetzten ITSM-, Identity-Management- und Workflow-Systemen der jeweiligen Organisation ab.

Behandelter Framework-Stand: ITIL Version 5

Zusätzlich berücksichtigt: aktuelle ITIL-4-Practice-Guidance

Fachlicher Stand: August 2026
