FOLGE 05/24 / 14.10.2026

Der Antrag ist genehmigt. Wer setzt ihn jetzt um?

Ein genehmigter Antrag und eine erfolgreich umgesetzte Berechtigung sind unterschiedliche Zustände. Die Folge beschreibt einen möglichen Ablauf zwischen Ticketsystem, RPMC und Zielsystem. Person, Bedarf und Freigabe werden eindeutig verbunden; anschließend werden Umsetzung und Ergebnis geprüft. Welche Rückmeldungen möglich sind und welche Schritte manuell bleiben, hängt vom jeweiligen Anschluss und Pilotumfang ab.



KI-Konzeptmotiv · symbolische Illustration, keine Produktansicht

Geltungsbereich / Einordnung

Praxisbeispiel

01 / EINORDNEN

Vom Alltag zu einem klaren Ablauf

Das Problem im Alltag

Bei einem Berechtigungsantrag ist die Freigabe oft der sichtbarste Schritt. Danach kann die Aufgabe jedoch erneut zwischen Postfach, Ticketsystem und Administration wechseln. Wenn Auftrag, Zuständigkeit oder Rückmeldung nicht eindeutig geregelt sind, bleibt der tatsächliche Stand unklar. Der Fachbereich sieht eine Genehmigung, die Administration wartet auf eine präzise Anweisung und die betroffene Person wartet auf ihre Berechtigung. Auch ein technisch angestoßener Schritt ist noch kein geprüfter Abschluss. Der Ablauf braucht daher eine Verbindung zwischen der ursprünglichen Entscheidung und dem feststellbaren Ergebnis, einschließlich eines nachvollziehbaren Umgangs mit offenen oder abgewiesenen Vorgängen.

1 Antrag und Bedarf eindeutig verbinden

Prüfen Sie, welche Person betroffen ist und welche konkrete Zuweisung beantragt wird. Ein allgemein formulierter Wunsch muss vor der Umsetzung fachlich präzisiert werden. Über den vereinbarten Anschluss werden Antrag und benötigte Informationen zusammengeführt. Dabei bleibt erkennbar, auf welche Freigabe sich der Vorgang bezieht und welche Rahmenbedingungen, etwa eine Befristung oder ein bestimmter Einsatzbereich, berücksichtigt werden sollen.

2 Den Umsetzungsschritt festlegen

Beschreiben Sie, welcher Schritt nach der Freigabe folgt und wer dafür verantwortlich ist. Je nach Anschluss kann RPMC den vereinbarten Ablauf unterstützen; verbleibende manuelle Tätigkeiten werden ausdrücklich benannt. Eine Entscheidung über den Bedarf und die technische Ausführung werden getrennt betrachtet. So lässt sich prüfen, ob die Voraussetzungen für die Umsetzung tatsächlich vorliegen oder ob noch eine Klärung erforderlich ist.

3 Ergebnis und offene Fälle zurückmelden

Prüfen Sie nach der Bearbeitung, ob die gewünschte Zuweisung über den vereinbarten Nachweis bestätigt werden kann. Erst danach wird der erreichte Stand passend zurückgemeldet. Ist ein Schritt offen oder fehlgeschlagen, gehören Grund und Zuständigkeit zur weiteren Bearbeitung. Im Piloten wird auch geprüft, welche Rückmeldung das Ticketsystem tatsächlich übernehmen kann und wie verbleibende Lücken im Ablauf behandelt werden.

Ein möglicher Ablauf im Überblick



Schematische Einordnung - keine Produktansicht

02 / GEMEINSAM PRÜFEN

Nutzen, Grenzen und nächster Schritt

Was das im Alltag bringen kann

Ein nachvollziehbarer Übergang von der Entscheidung zur Umsetzung hilft allen Beteiligten, über denselben Stand zu sprechen. Offene Arbeit bleibt sichtbar und kann gezielt zugeordnet werden. Für den Piloten entsteht damit ein klar prüfbarer Ablauf: vom ausgewählten Antrag bis zum belegten Ergebnis. Ob weniger Rückfragen entstehen, wird am konkreten Fall untersucht und nicht vorab als feste Wirkung versprochen.

Geltungsbereich: Praxisbeispiel

Vorausgesetzt wird ein konkret betrachtetes Ticketsystem mit geeignetem Anschluss. Welche Antragsdaten, Statuswerte und Rückmeldungen unterstützt werden, muss gemeinsam geprüft werden. Die Folge beschreibt keinen universellen Ablauf für alle ITSM-Systeme. Fachliche Freigaben und Zuständigkeiten bleiben Teil des vereinbarten Verfahrens.

Im eigenen Haus prüfen: ein Pilot über 6-8 Wochen

Sie möchten dieses Thema an einem konkreten Ablauf in Ihrem Haus prüfen? Lassen Sie uns einen möglichen Pilot über 6-8 Wochen besprechen. Gemeinsam klären wir vorab den Umfang, die Voraussetzungen, die beteiligten Personen und die Kriterien für die Auswertung. Was für Ihre Umgebung verfügbar und sinnvoll ist, wird dabei ausdrücklich vereinbart.
Kontakt: medivaris.de

In der nächsten Folge

Noch kein IAM? Welche Grundlagen sollten vorher stimmen?