

Modul Workflows & Aufgaben

Wiederkehrende Abläufe automatisieren – Aufgaben und Genehmigungen

Produktversion 2026.08.19 · Handbuch-Revision 1.0

Stand 19.08.2026 · Plattform .NET 10 / Windows Server

ID-26 Workflows

Modul Workflows & Aufgaben

Manche Abläufe wiederholen sich in fast gleicher Form. Kommt eine neue Kollegin ins Haus, sind jedes Mal dieselben Dinge zu erledigen: Konto anlegen, Notebook bestellen, Zugänge einrichten, Einweisung planen. Läuft das nur über Zuruf und Gedächtnis, wird leicht ein Schritt vergessen, oder es ist unklar, wer gerade dran ist.

Ein *Workflow* ist ein solcher Ablauf, in feste Schritte zerlegt und mit klaren Zuständigkeiten versehen. Das Modul bildet wiederkehrende Prozesse als Vorlage ab. Startet jemand den Ablauf, entstehen daraus automatisch die einzelnen Aufgaben in der richtigen Reihenfolge; erledigte Schritte lösen den nächsten aus, und wo eine Freigabe nötig ist, wartet der Ablauf auf die Entscheidung. So wird aus einem Prozess im Kopf ein nachvollziehbarer, immer gleich ablaufender Vorgang.

Wichtig – der Stand der Oberfläche. Von diesem Modul ist in Client und Portal **eine** Seite sichtbar: die eigene Aufgabenliste (Abschnitt 4). Vorlagen anlegen und bearbeiten geht derzeit **nicht über die Oberfläche**, sondern über die Schnittstelle (Abschnitt 5) beziehungsweise über die mitgelieferten Vorlagen (Abschnitt 3). Dieses Dokument beschreibt, was wirklich da ist – ausdrücklich auch, was fehlt. Für Abläufe, die Sie selbst zusammenstellen möchten, sind heute die **Checklisten** (ID-29a) der richtige Weg: Dort gibt es einen vollständigen Vorlagen-Editor in beiden Oberflächen.

INHALT

- 1 Zweck & Nutzen
- 2 Wie ein Workflow aufgebaut ist
- 3 Die mitgelieferten Vorlagen
- 4 „Meine Aufgaben“ – die eigene Aufgabe erledigen
- 5 Einen Workflow über die Schnittstelle starten
- 6 Verknüpfung mit anderen Modulen
- 7 Rollen & Rechte (Auszug)
- Verwandte Themen

1 Zweck & Nutzen

- Standardisierte, nachvollziehbare Abläufe.
- Klare Zuständigkeiten über **Aufgaben**.
- Kontrollierte Freigaben über **Genehmigungen**.

2 Wie ein Workflow aufgebaut ist

Eine **Vorlage** beschreibt den Ablauf. Sie besteht aus zwei Angaben:

Wodurch sie startet (der Auslöser):

Auslöser	Bedeutung
<i>Manuell</i>	Jemand startet den Ablauf bewusst
<i>Ereignisbasiert</i>	Ein Vorgang im System startet ihn (z. B. „Change Request angelegt“)
<i>CI-Attribut</i>	Ein Wert an einem CI erreicht eine Schwelle (z. B. Garantieende in 30 Tagen)

Woraus sie besteht (die Schritte, in fester Reihenfolge):

Schrittart	Was geschieht
<i>Genehmigung</i>	Der Ablauf hält an und wartet auf Zustimmung oder Ablehnung
<i>Manuell</i>	Eine Person erledigt etwas und hakt es ab
<i>Benachrichtigung</i>	Es geht eine Meldung heraus, der Ablauf läuft weiter
<i>Warten</i>	Der Ablauf pausiert eine festgelegte Zeit
<i>Ticket anlegen</i>	Es entsteht ein Vorgang im Service Desk
<i>CI ändern</i>	Ein Wert in der CMDB wird gesetzt

Je Schritt sind Zuständige (Person, Rolle oder Gruppe) und eine **Frist** hinterlegt. Läuft die Frist ab, greift die Eskalation.

3 Die mitgelieferten Vorlagen

Bei der Einrichtung eines Mandanten werden sechs Vorlagen angelegt:

Vorlage	Auslöser	Was sie tut
Change-Genehmigung (CAB)	Ereignis <i>Change Request angelegt</i>	CAB-Genehmigung (Frist 72 h) → Bestätigung → Implementierung prüfen (Frist 168 h)
Beschaffung-CI	manuell	Bedarf prüfen → Angebote einholen → Bestellung genehmigen → Wareneingang und CI-Aufnahme bestätigen
Garantie-Erinnerung	CI-Attribut	30 Tage vor Garantieablauf melden, dann Maßnahme festlegen
Vertragsablauf-Erinnerung	CI-Attribut	60 Tage vor Vertragsablauf melden
Mitarbeiter-Onboarding	manuell	Konto, Ausstattung, Zugänge, Einweisung
Mitarbeiter-Offboarding	manuell	Rückgabe, Sperrung, Übergabe

Hinweis: Die Vorlagen entstehen **einmalig** bei der Einrichtung. Sie werden nicht überschrieben, wenn sie bereits vorhanden sind – eine Anpassung über die Schnittstelle bleibt also bestehen.

4 „Meine Aufgaben“ – die eigene Aufgabe erledigen

 **Client:** *Meine Arbeit* ▶ *Meine Workflow-Aufgaben* ·  **Portal:** *Meine Vorgänge* ▶ *Meine Aufgaben* ·  `workflow.read`

1. Öffnen Sie die Seite. Steht dort *Keine offenen Aufgaben.*, ist nichts für Sie offen.
2. Lesen Sie den Aufgabentext und den *Status*: daneben.
3. Haben Sie die Aufgabe erledigt, klicken Sie auf *Erledigt*.
4. Handelt es sich um eine **Genehmigung**, die Sie nicht erteilen wollen, klicken Sie stattdessen auf *Ablehnen*.

✓ **Ergebnis:** Es erscheint *Aufgabe erledigt.* bzw. *Aufgabe abgelehnt.* Bei *Erledigt* löst der Ablauf den nächsten Schritt aus; bei *Ablehnen* endet er an dieser Stelle.

Abbildung 1 zeigt den Durchlauf von der Vorlage bis zum Abschluss.

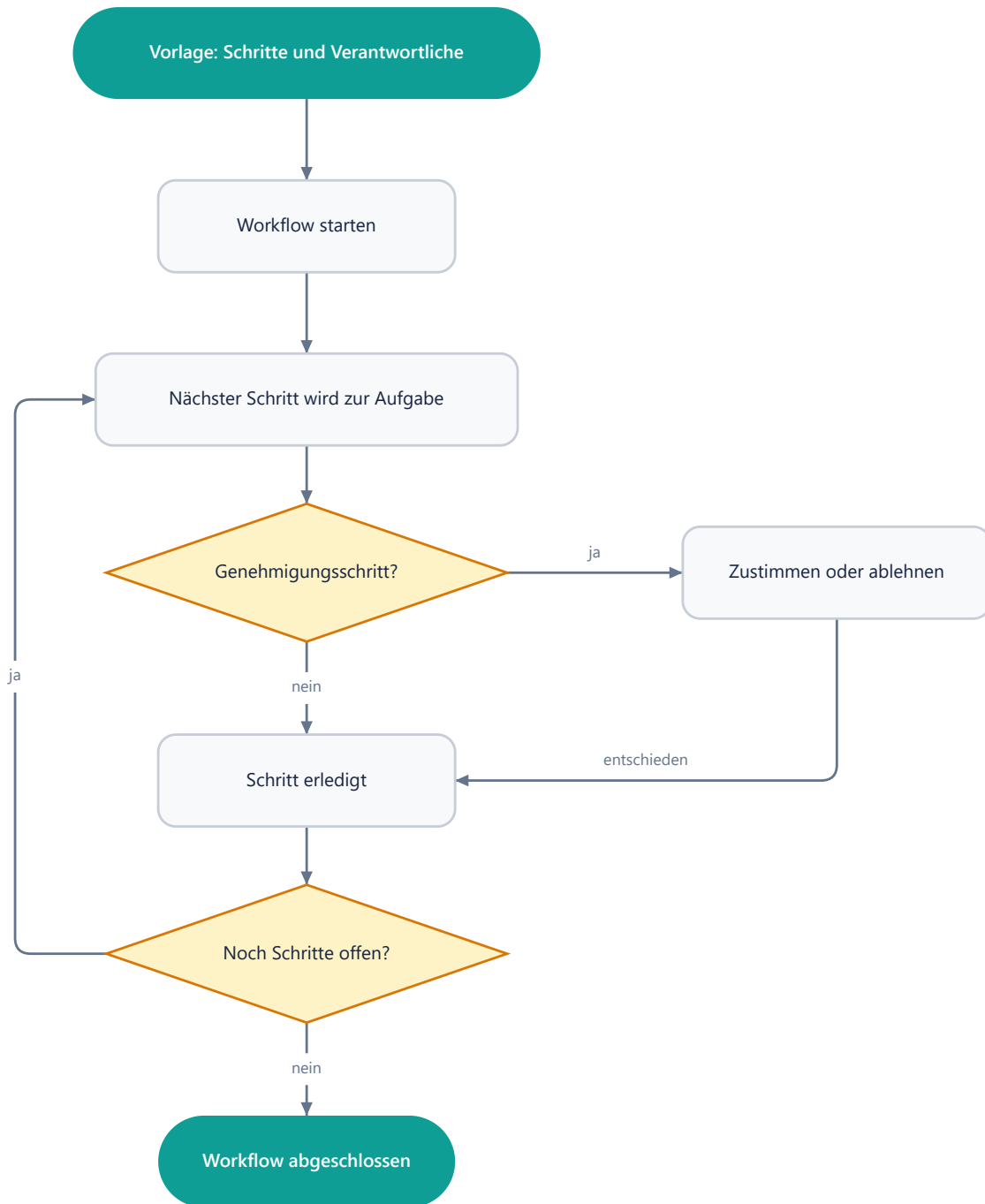


Abb. 1 – Ein Workflow von der Vorlage bis zum Abschluss. Die Schleife läuft so lange, bis kein Schritt mehr offen ist.

Achtung – zwei verschiedene Aufgabenlisten, und beide Oberflächen benennen sie anders. Die **Workflow-Aufgaben** dieses Moduls heißen im Portal *Meine Vorgänge* ▶ *Meine Aufgaben*, im Client *Meine Arbeit* ▶ *Meine Workflow-Aufgaben*. Die **selbst angelegten** Aufgaben der Selbstorganisation (ID-34) heißen umgekehrt im Portal *Meine Vorgänge* ▶ *Meine Aufgabenliste*, im Client *Meine Arbeit* ▶ *Meine Aufgaben*. Der Name *Meine Aufgaben* führt also je nach Oberfläche zu etwas anderem – in beiden steht er bei dem Eintrag, der dort zuerst da war.

Wichtig: *Ablehnen* beendet den Ablauf, es stellt ihn nicht zurück. Wollen Sie nur eine Rückfrage stellen, tun Sie das außerhalb des Workflows – etwa über ein Ticket – und lassen Sie die Aufgabe offen.

5 Einen Workflow über die Schnittstelle starten

 **workflow.manage** — Für diesen Weg gibt es **in keiner Oberfläche** eine Schaltfläche. Er ist für die Anbindung eigener Werkzeuge gedacht; die vollständige Beschreibung steht in ID-60.

 **Pflichtreihenfolge** — Sie brauchen die Kennung der Vorlage, bevor Sie sie starten können. Ohne Schritt 1 fehlt die `templateId` in Schritt 2.

1. Rufen Sie `GET /api/v1/workflow/templates` ab und suchen Sie die gewünschte Vorlage samt ihrer Kennung heraus.
2. Rufen Sie `POST /api/v1/workflow/templates/{id}/start` auf.
3. Verfolgen Sie den Lauf über `GET /api/v1/workflow/instances/{id}` und die Schritte über `GET /api/v1/workflow/instances/{id}/tasks`.

 **Ergebnis:** Es entsteht ein Lauf, dessen erste Aufgabe bei der zuständigen Person in ihrer Aufgabenliste erscheint (Abschnitt 4).

Tipp: Ereignis- und CI-Attribut-gesteuerte Vorlagen brauchen diesen Aufruf nicht – sie starten von selbst. Der manuelle Start ist nur für die drei Vorlagen mit Auslöser *manuell* nötig.

6 Verknüpfung mit anderen Modulen

Workflows knüpfen an Tickets, Changes und CIs an. Zwei Verbindungen sind eingerichtet:

- Ein **Change Request** startet die CAB-Genehmigung, ohne dass jemand etwas anstößt.
- Ein **CI-Attribut** (Garantie, Vertragsende) startet die passende Erinnerung.

Zu einem Ticket sehen Sie die zugehörigen Läufe über `GET /api/v1/workflow/tickets/{ticketId}/instances`.

7 Rollen & Rechte (Auszug)

Recht	Erlaubt
<code>workflow.read</code>	Workflows/Aufgaben sehen
<code>workflow.manage</code>	Workflows starten, Aufgaben bearbeiten und Vorlagen verwalten

Verwandte Themen

- ID-29a – Modul Checklisten – der Weg für selbst zusammengestellte Abläufe, mit Vorlagen-Editor
- ID-20 – Modul Service Desk / Ticketing – Changes, die die CAB-Genehmigung auslösen
- ID-34 – Modul Selbstorganisation – die anderen „Meine Aufgaben“
- ID-41 – Modul Identität, Benutzer & Rollen – Rollen für Genehmigungen
- ID-60 – API-Referenz – die Endpunkte aus Abschnitt 5 im Zusammenhang