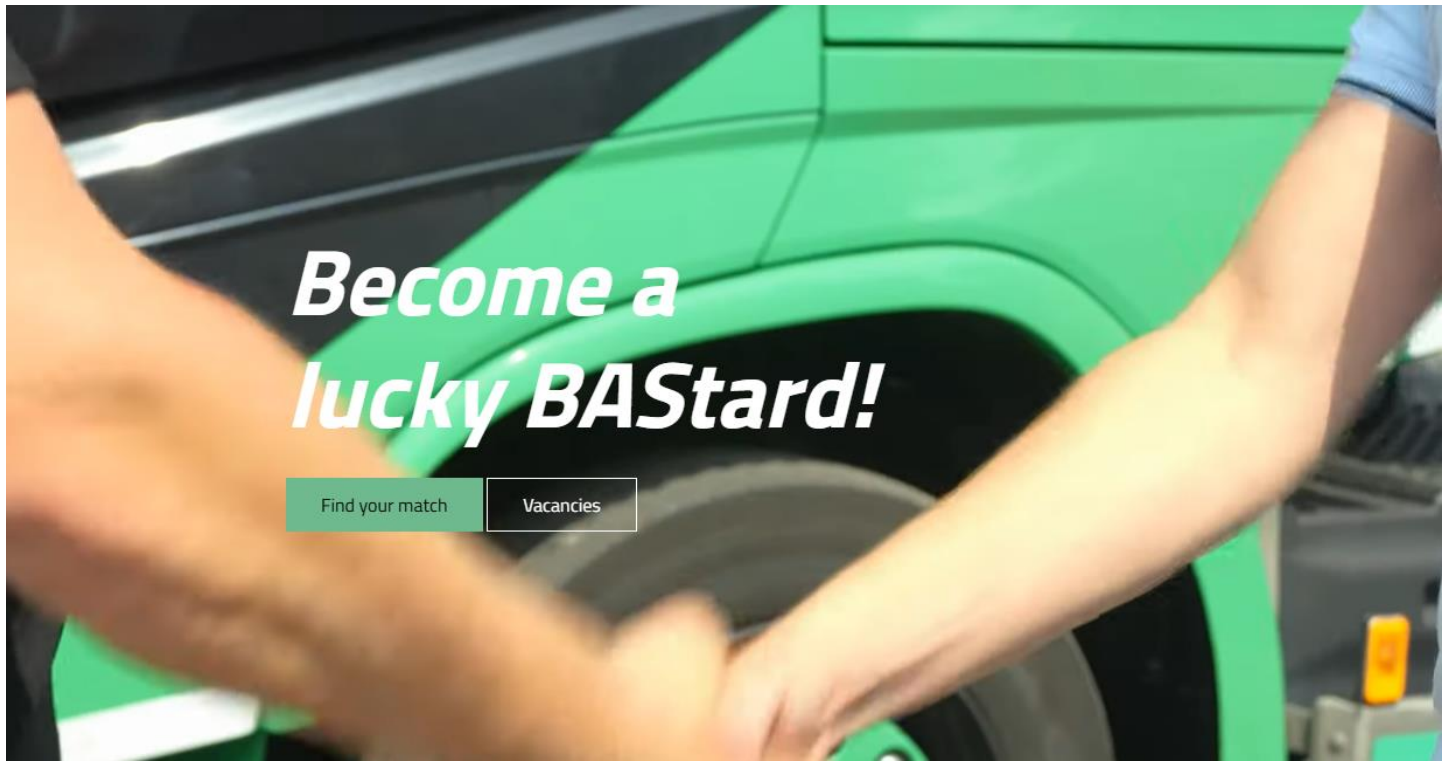




Greenfield IT-Service mit KI

Skalierbare Atlassian-Lösung für die BAS Group

Die BAS Group ist eine international aufgestellte Unternehmensgruppe mit IT-Teams an mehreren Standorten in Europa. Um weiteres Wachstum strukturiert zu begleiten, die Prozessqualität nachhaltig zu steigern und die internationale Zusammenarbeit im IT-Service zu stärken, sollte eine moderne, skalierbare IT-Service-Architektur geschaffen werden – von Grund auf neu

gedacht. Mit der Umsetzung einer Greenfield-IT-Service-Lösung auf Basis der Atlassian-Plattform konnte die BAS Group ihre Serviceprozesse vereinheitlichen, internationale Teams strukturiert einbinden und eine zukunftsfähige Grundlage für effiziente, KI-gestützte Serviceprozesse schaffen.

PROJEKTDATEN

Services

Konzeption und Implementierung einer Greenfield IT-Service-Architektur mit integrierter KI-Automatisierung

Branche

Transport- und Logistikbranche

Hersteller

Atlassian

Unternehmensgröße

>1.050 Mitarbeitende

Projektkontext

International, vollständig remote, englischsprachig

TECHNOLOGIE

Atlassian Jira Service Management

KI-gestützte Automatisierung

Mehrsprachige Prozess- und Kommunikationslogik

Technologie-Partner



„The project demonstrated how a pragmatic greenfield approach combined with multilingual AI-driven automation can significantly improve IT service management. The structured processes and intelligent routing reduced manual workload while maintaining full transparency and control.“

AUSGANGSSITUATION. Die BAS Group arbeitet mit IT-Teams an mehreren internationalen Standorten. Entsprechend hoch sind die Anforderungen an die Serviceorganisation: Prozesse müssen einheitlich, transparent und skalierbar sein. Gleichzeitig aber flexibel genug, um unterschiedliche Sprachen, Rollen und Serviceanforderungen abzudecken.

Bestehende Strukturen waren historisch gewachsen und boten Potenzial zur Standardisierung und Automatisierung. Ziel war es daher, zentrale IT-Service-Prozesse neu zu konzipieren und eine moderne, international einsetzbare Serviceplattform aufzubauen.

ANFORDERUNGEN. Im Fokus stand ein klar strukturierter Greenfield-Ansatz statt einer schrittweisen Erweiterung bestehender Strukturen. Gemeinsam mit dem Kunden wurden zentrale Serviceprozesse neu gestaltet – mit einem klaren Fokus auf:

- Effizienz und Reduktion manueller Aufwände
- Klare Rollen- und Verantwortlichkeitsmodelle
- Standardisierte, nachvollziehbare Prozessabläufe
- Internationale Einsetzbarkeit
- Langfristige Skalierbarkeit

Ein zentrales Element war die Integration von Künstlicher Intelligenz direkt in die operativen Serviceprozesse. Eingehende Anfragen sollten automatisiert verarbeitet werden, einschließlich:

- KI-basierter Spracherkennung
- Automatischer Klassifizierung und Priorisierung
- Intelligenter Weiterleitung an zuständige Teams

Darüber hinaus sollte die Kommunikation mit den Anfragenden automatisch in deren jeweiliger Muttersprache erfolgen – mit standardisierten, professionellen Templates, die regionsübergreifend einheitlich sind.

Der Anspruch war dabei klar definiert: KI sollte unterstützend wirken, Prozesse beschleunigen und strukturieren, ohne die Verantwortung aus dem Serviceprozess zu nehmen.

BESONDERHEITEN. Das Projekt wurde vollständig remote und international durchgeführt. Unterschiedliche Standorte, eine

gemeinsame Projektsprache (Englisch) sowie hohe Anforderungen an Prozessklarheit machten eine besonders strukturierte und transparente Zusammenarbeit erforderlich.

Die Entscheidung für einen Greenfield-Ansatz ermöglichte es, Serviceprozesse ohne Altlasten neu zu denken und konsequent auf Automatisierung, Standardisierung und Skalierbarkeit auszurichten.

Nach dem Go-live zeigte sich schnell eine spürbare organisatorische Entlastung im IT-Betrieb der BAS Group. Der manuelle Triage-Aufwand wurde signifikant reduziert, Zuständigkeiten klar definiert und Service-Teams konnten sich stärker auf die eigentliche Problemlösung konzentrieren.

Die Verbesserungen spiegelten sich auch in operativen KPIs wider. Unter anderem in einer verkürzten Time-to-Resolution sowie in einer hohen Kundenzufriedenheit.

Die Lösung integriert sich nahtlos in die bestehende Atlassian-Umgebung und ist modular aufgebaut. Zusätzliche Automatisierungs- und KI-Funktionen können bei steigenden Servicevolumina schrittweise ergänzt werden.

Damit zeigt das Projekt, wie ein konsequenter Greenfield-Ansatz in Kombination mit mehrsprachiger, KI-gestützter Automatisierung IT-Serviceprozesse international vereinheitlichen, messbar effizienter gestalten und nachhaltig skalierbar machen kann.

Ergebnisse. Bereits kurz nach dem Go-live wurden durch den KI-gestützten Ansatz messbare Effizienzgewinne erzielt. Die automatisierte Spracherkennung, Klassifizierung und Weiterleitung von Anfragen reduzierte den manuellen Triage-Aufwand um bis zu 80 % und sorgte für eine konsistente Zuordnung zu den zuständigen Teams.

Gleichzeitig sank die Time-to-Resolution für neu erstellte Tickets um rund 75 % im Vergleich zur vorherigen Situation. Die gewonnenen Kapazitäten ermöglichen es den Service-Teams, sich stärker auf die eigentliche Problemlösung zu konzentrieren und die Servicequalität nachhaltig zu verbessern.

Weitere Informationen

[HanseVision.com](https://www.hansevision.com)

BAS GROUP

Die BAS Group ist ein führender Partner und Innovator in der Welt der professionellen Ausrüstung. Sie bieten hochwertigen Produkten und Dienstleistungen für Kunden aus verschiedenen Bereichen an, darunter Bauwesen, Landwirtschaft und Transport. Mit ihrer Expertise in Lkw, Nutzfahrzeugen, Maschinen und Teilen haben sie sich als zuverlässiger Partner etabliert, der bereit ist, die Bedürfnisse ihrer Kunden zu erfüllen.