



**Success Story**  
AUTOMOTIVE

---

## **DANK AUTOMATISIERUNGEN NEUE ERFOLGE IM SERVICE MANAGEMENT FEIERN**

Wie ein weltweit bekannter deutscher Automobil-Konzern mit unserer Unterstützung seine Service Management Plattform skalierte und so von höherer Produktivität und Effizienz sowie mehr Zeit für essentielle Themen profitiert

[demicon.de](https://demicon.de)

---

Mit der Unterstützung von DEMICON, sinnvollen Automatisierungen sowie methodischen Anpassungen skalierte unser Kunde seine Service-Management-Plattform. Dadurch erreichte das Team nicht nur eine immense Effizienzsteigerung, sondern konnte vor allem produktiver arbeiten und Zeit schaffen für essentielle Themen: umfassenden Kundenkontakt, hochwertiges Consulting sowie eine Weiterentwicklung der Plattform.

**BRANCHE** AUTOMOTIVE

**KUNDE** WELTWEIT BEKANNTER DEUTSCHER PREMIUM-AUTOMOBIL-HERSTELLER

**PROJEKTPARTNER SEIT** 2015

**TOOLS** JIRA SERVICE MANAGEMENT, EAZYBI, SCRIPTRUNNER, INSIGHT, JIRA AUTOMATION, STRUCTURE & ADVANCED ROADMAPS

#### **KOMPETENZEN VON DEMICON**

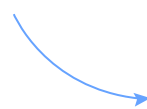
Langjährige technische Expertise rund um Atlassian, Jira Service Management und kundenspezifische Add-Ons

Methodisches Know-How und individuelle Lösungsansätze

Ganzheitliches Verständnis der Problemstellung

Kreative Ideen und hohe Eigeninitiative

Besonders gewinnbringend waren die proaktive Herangehensweise und die kreativen Ideen des Teams. So konnten wir effizient und erfolgreich vorankommen und schnell Erfolge sehen.



#### **BENEFITS FÜR UNSEREN KUNDEN**

- ✓ Effizienzsteigerung durch Automatisierungen
- 👤 Erhöhung der Mitarbeiterproduktivität sowie verbesserte Bearbeitungsqualität durch freigeWORDENE Ressourcen
- 🔄 Schnellere Reaktionszeit und erhebliche Kostenreduzierung
- 😊 Große Zufriedenheit sowohl bei den Kunden als auch aufseiten der Service-Level-Mitarbeiter

---

# WIE EIN DEUTSCHER AUTOMOBILKONZERN SEIN SERVICE MANAGEMENT NACHHALTIG SKALIERT UND NEUE ERFOLGE FEIERT

BERLIN & STUTTGART, DEMICON



Bei der Implementierung von neuen IT-Systemen gibt es oft zwei komplett unterschiedliche Szenarien: Im ersten Fall wird die neue Umgebung nicht angenommen und die Nutzung muss forciert werden. Dem entgegengesetzt sind Tools, die so beliebt sind, dass innerhalb von kurzer Zeit Kapazitätsgrenzen erreicht sind – sowohl, was die IT-Infrastruktur angeht, als auch in Bezug auf personelle Ressourcen. Dann gilt es, so schnell wie möglich zu skalieren und diesen Prozess strukturiert, sicher und nachhaltig zu gestalten.

Vor dieser Herausforderung stand unser langjähriger Kunde, ein international bekannter deutscher Automobil-Konzern, mit seiner Plattform für unternehmensinterne Zusammenarbeit und Continuous Integration / Continuous Delivery (CI/CD). Seit 2015 verzeichnete die interne Plattform mit Shared Services einen Nutzeranstieg um das 20-fache und die zahlreichen Anfragen hätten sowohl das Team als auch die Plattform fast in die Knie gezwungen.

Diese Success Story zeigt, wie wir die Plattform und Bearbeitungsprozesse so angepasst haben, dass das Team bei gleichbleibender Größe zahlreiche messbare Erfolge erzielen konnte: **schnellere Reaktionszeiten, verbesserte Bearbeitungsqualität und eine signifikante Effizienzsteigerung, die Ressourcen frei werden lässt und Raum für wichtige Themen schafft.**

Dabei kam diesem Projekt vor allem die ganzheitliche Expertise von DEMICON zugute, die diese Zusammenarbeit seit 2015 so wertvoll macht.



## DAS PROJEKT UND SEINE HERAUSFORDERUNGEN

Beim internationalen Autohersteller arbeiten täglich mehrere hunderttausend Menschen daran, Kund:innen weltweit mit herausragenden Premium-Fahrzeugen zu begeistern. Für besseres, schnelleres Software Development im Rahmen von R&D und Fahrzeugentwicklung wurde im Jahr 2015 eine eigene Plattform ins Leben gerufen, und das Team rechnete mit etwas mehr als tausend Entwicklern, die diese Plattform bei technischen Fragen nutzen würden.

Während das Team seine Größe beibehielt, verdoppelte sich jährlich die Anzahl der Nutzer:innen. Weil der Anspruch auf absolute Exzellenz nie infrage gestellt und ausnahmslos alle Anfragen gelöst wurden, verlängerte sich die Antwortzeit bzw. die Zeit bis zur Lösung eines Tickets jedoch auf bis zu drei Monate.

Häufige Eskalationen oder dringende Ad-Hoc-Themen machten zu diesem Zeitpunkt ein strukturiertes Abarbeiten sowie die Umsetzung von größeren, strategischen Themen nahezu unmöglich.



Darüber hinaus wurden die bestehenden Plattformen Jira und Confluence wegen einer Vielzahl an Konfigurationen immer langsamer, woraus wiederum ein immer größer werdender Backlog resultierte.

Die bisherige Form der manuellen Ticketbearbeitung war ineffizient, anfällig für Fehler und musste schnellstmöglich skaliert werden.



## UNSER ANSATZ

DEMICON verbindet mit dem Automobilhersteller eine erfolgreiche Zusammenarbeit seit 2008 und auch in diesem Projekt setzten wir nicht nur auf modernste technische Lösungen, sondern verbanden diese sowohl mit unserem methodischen Know-How als auch unserer langjährigen Erfahrung, um unserem Kunden bestmöglichen Service bieten zu können.

### WIE SAH ALSO IN DIESEM FALL UNSER VORGEHEN AUS?

Zuerst optimierten wir die technische Umgebung der Plattform und wechselten von Jira zu Jira Service Management – ein sehr starkes, intuitives und leicht skalierbares Tool für Supportanfragen. In diesem Zuge unterstützen unsere Consultants das Kundenteam dabei, über 1.000 offene Tickets sicher von der alten in die neue Plattform zu migrieren. **Individuelle Konfigurationen sowie Integrationen mit anderen Technologien ermöglichen seitdem einen durchgängigen User Flow** ohne Reibungspunkte in der gesamten Infrastruktur.

Parallel zu unserer Zusammenarbeit hatte das Team des Automobilherstellers unternehmensintern ein Rahmenwerk gestaltet, mit dem Aufgaben strukturierter erledigt und neue Anfragen dank klarer Regeln schneller und besser priorisiert werden können. Noch stärker vorangetrieben wurde diese Entwicklung mit der **Automatisierung diverser Prozessschritte** im Oktober 2020, an der die DEMICON Consultants maßgeblich beteiligt waren. Das Ziel: so schnell wie möglich maximale Zeiterparnis erzielen.

Auf Basis der vorliegenden Daten über die Häufigkeit der Anfragen, die Implementierungszeit und die Komplexität der Automatisierung startete das DEMICON Team zunächst mit einigen wenigen allgemeinen Funktionen.

Eine der Aufgaben war hierbei die Analyse von eingehenden Service Desk Tickets, auf deren Basis unsere Consultants die wichtigsten Bedarfe und Herausforderungen der Jira-Nutzer:innen ermittelten, um so die Services und Automatisierungen genau darauf anzupassen.

Durch weitere Jira-Anpassungen, die direkt im Tool eingebettet sind, können Jira-Nutzer nun außerdem selbst **individuelle Konfigurationen** in ihren Projekten vornehmen und benötigen dafür keine zusätzliche Unterstützung eines Jira-Admins mehr.

Die Automatisierungen ermöglichen nicht nur erweiterten Handlungsfreiraum für die einzelnen Mitarbeiter:innen, sondern stellen zudem auch sicher, dass Tickets nur von Personen mit Projektrechten erstellt werden können.

Heute bietet die Automatisierungslösung 17 Funktionen, dank derer das Team Anfragen schneller bearbeiten und dabei konstant höchste Qualität liefern kann. Darüber hinaus vereinfachen die Automatisierungen die Kommunikation mit den Kunden und schaffen letztlich freie Ressourcen für besonders komplexe Tickets.

Ummantelt wurden die technischen Neuerungen vom tiefen technischen Know-How unserer DEMICON Consultants. Den unterschiedlichen Service-Levels stellten wir erfahrene Service Engineers zur Seite, um eingehende Fragen noch ganzheitlicher beantworten zu können. Für besonders schwierige Anfragen, insbesondere rund um Atlassian & Marketplace Apps, standen unsere zertifizierten und erfahrenen Consultants direkt zur Verfügung. Diese Kompetenzen wurden zusätzlich durch Entwickler ergänzt: Sie setzten unterschiedliche Scripting-Tätigkeiten um, kümmerten sich um die Integration mit Fremdsystemen oder erweiterten Jira mit individueller Software bzw. Apps, wie beispielsweise eazyBI, Structure, Insight, Scriptrunner und Advanced Roadmaps, um das Tool so genau wie möglich an die Anforderungen des Automobilherstellers anzupassen.

**Für optimale Services auch in Zukunft setzt unser Kunde auf regelmäßiges Kundenfeedback.**

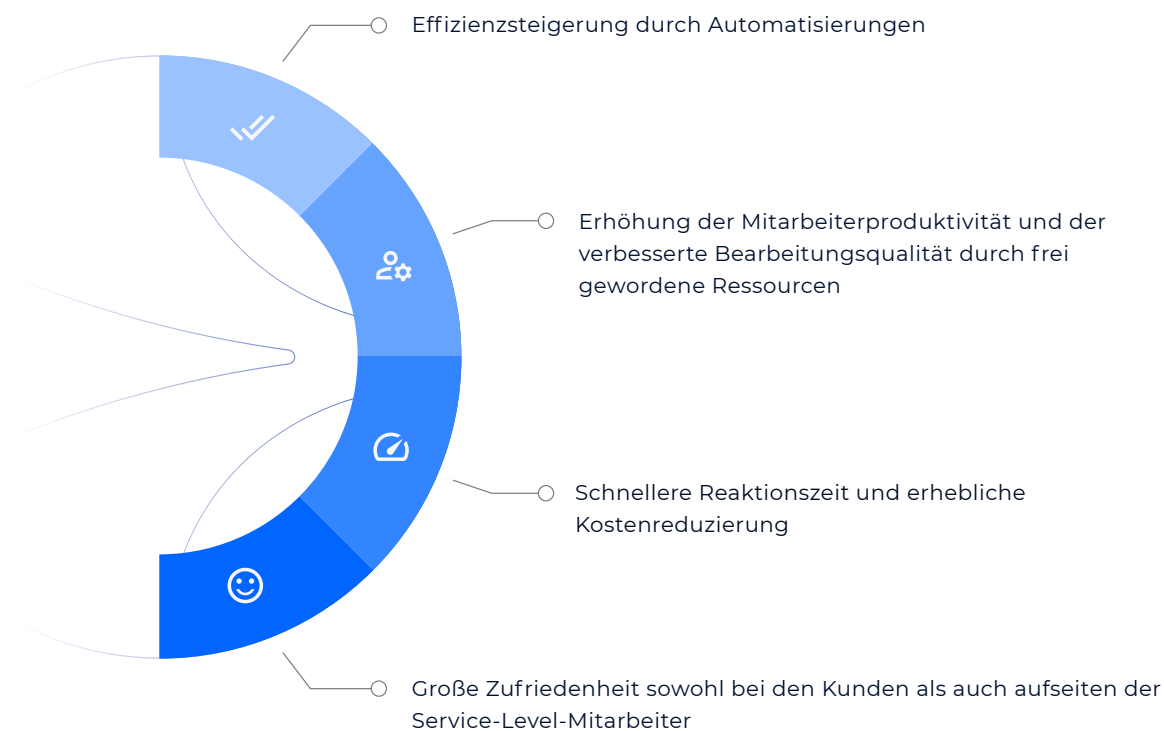
**Auf dessen Grundlage entwickelt das Team fortlaufend neue Funktionalitäten und Automatisierungen, die die DEMICON Consultants anschließend passgenau umsetzen und implementieren.**

WIR MACHEN  
IHRE IT FIT FÜR  
DIE ZUKUNFT.

ERFAHREN SIE WIE



## DIE BENEFITS AUF EINEN BLICK



**Die Nutzerzahl der Plattform hat sich seit ihrem Start verzwanzigfacht – Skalierbarkeit durch Automatisierung und Self-Service standen daher bei diesem Projekt ganz klar im Mittelpunkt.** Die Hälfte der eintreffenden Anfragen wird jetzt innerhalb einer Woche gelöst, und die Bearbeitung der automatisierten Anfragen dauert nur noch wenige Minuten.

Die schnellere Reaktions- sowie Bearbeitungszeit hat die Zufriedenheit sowohl auf Kundenseite als auch auf Seiten der Service-Level-Mitarbeiter gesteigert.

**Das Team unseres Kunden profitiert nun von immenser Effizienzsteigerung und kann seine Ressourcen gezielt für neue Ideen und Visionen einsetzen.**



## FAZIT

Auf Basis einer produktiven Zusammenarbeit auf Augenhöhe ist es uns gelungen, das Service Management unseres Kunden auf ein neues Level zu heben.

Dafür bedurfte es einer ganzheitlichen Analyse der Problemstellung, methodischer Anpassungen im Team sowie zielgerichteter Automatisierungen in Jira Service Management. Mit dieser Kombination haben wir gemeinsam den Grundstein für weitere Erfolge in der Zukunft gelegt.

---

DEMICON wurde 2008 gegründet und ist ein mehrfach ausgezeichneter IT-Dienstleister sowie einer der führenden AWS und Atlassian Platinum & Enterprise Solution Partner in DACH.

Der Erfolg von DEMICON basiert auf tiefgreifender technischer Expertise und strategischem Denken, kombiniert mit einem Ansatz, bei dem der Mensch im Mittelpunkt steht. Die Leistungen von DEMICON reichen von kundenspezifischer Softwareentwicklung sowie der Implementierung von skalierbaren, agilen Methoden wie SAFe über die Beratung zu agilen Prozessen bis hin zur Durchführung von Seminaren und Workshops.

Unser Team aus erfahrenen Enterprise Architects, Technical Consultants, Software Engineers sowie Business Consultants und Projektmanagern bietet ein breites Spektrum an Lösungen, die Unternehmen dabei unterstützen, ihre Ziele in Bezug auf Digitalisierung zu erreichen.

**GEMEINSAM ENTWICKELN WIR  
DIE PASSENDEN LÖSUNGEN  
FÜR IHRE VISION!**



**KONTAKTIEREN SIE UNS**