

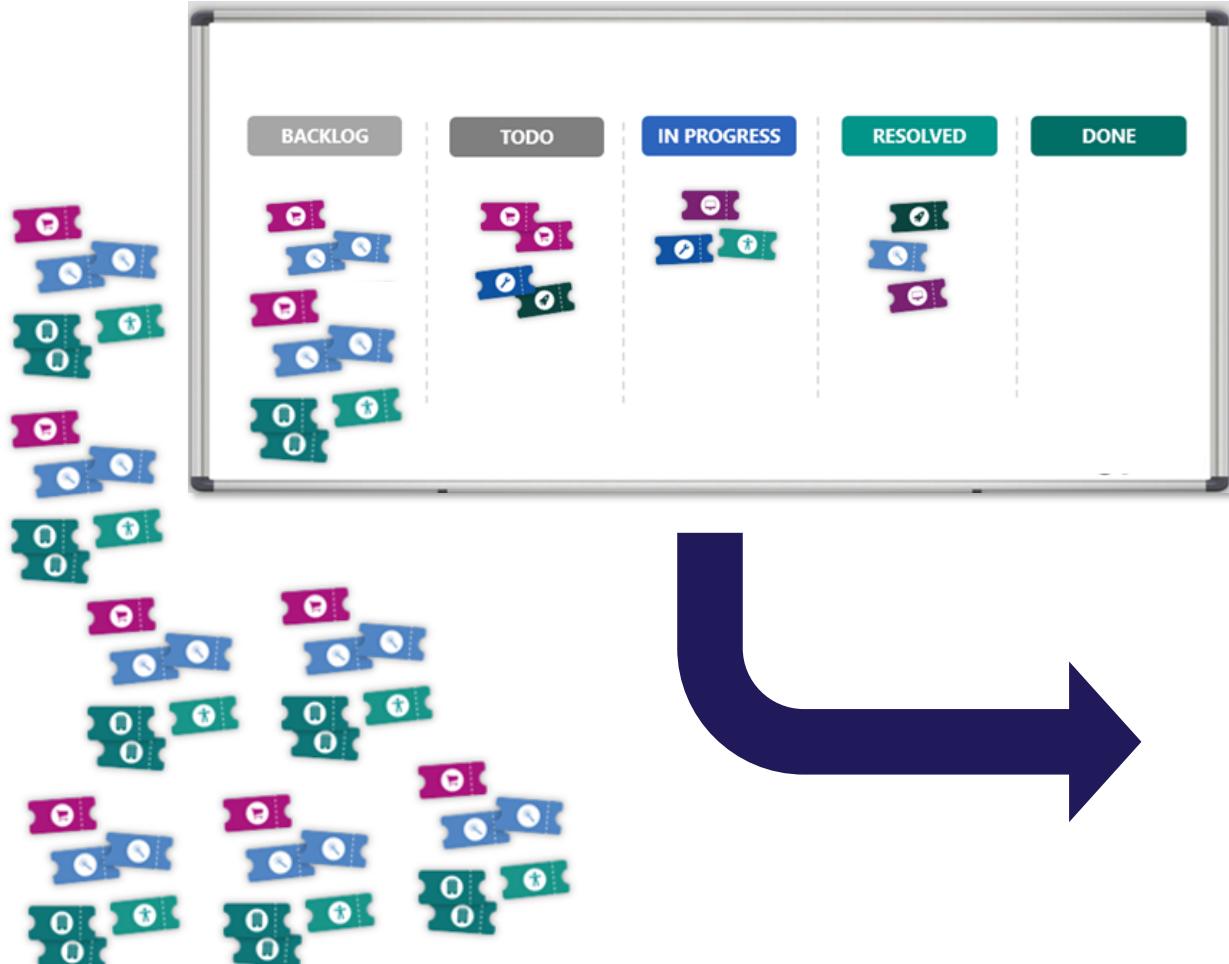


**Praktische KI für  
smarte Verwaltung:  
Atlassian Intelligence in Aktion**

Info-Sprint 27.02.2025



# KI in der Verwaltung: “Warum eigentlich?”



**Unsere Verwaltung steht (aktuell) vor vielfältigen Herausforderungen:**

- **Fachkräftemangel & Lange Einarbeitungszeiten**
  - Nachwuchsgewinnung wird immer schwieriger
  - Wissenstransfer dauert oft sehr lang
- **Dokumentenflut & Wissensmanagement**
  - Wo finde ich, was ich brauche?
- **Zeitfresser: Routineaufgaben & Dokumentation**
  - Verwaltungsarbeit hat oft noch manuelle Anteile
- **Bürgerservice unter Druck**
  - Wachsende Erwartungen an digitale Services

Atlassian Intelligence in:

Jira

Confluence

Jira Service Management

Rovo



# Mensch im Mittelpunkt: "Mit Fokus"

## Atlassians KI-Strategie: KI als digitales Team-Mitglied

### 🚀 Produktivität steigern

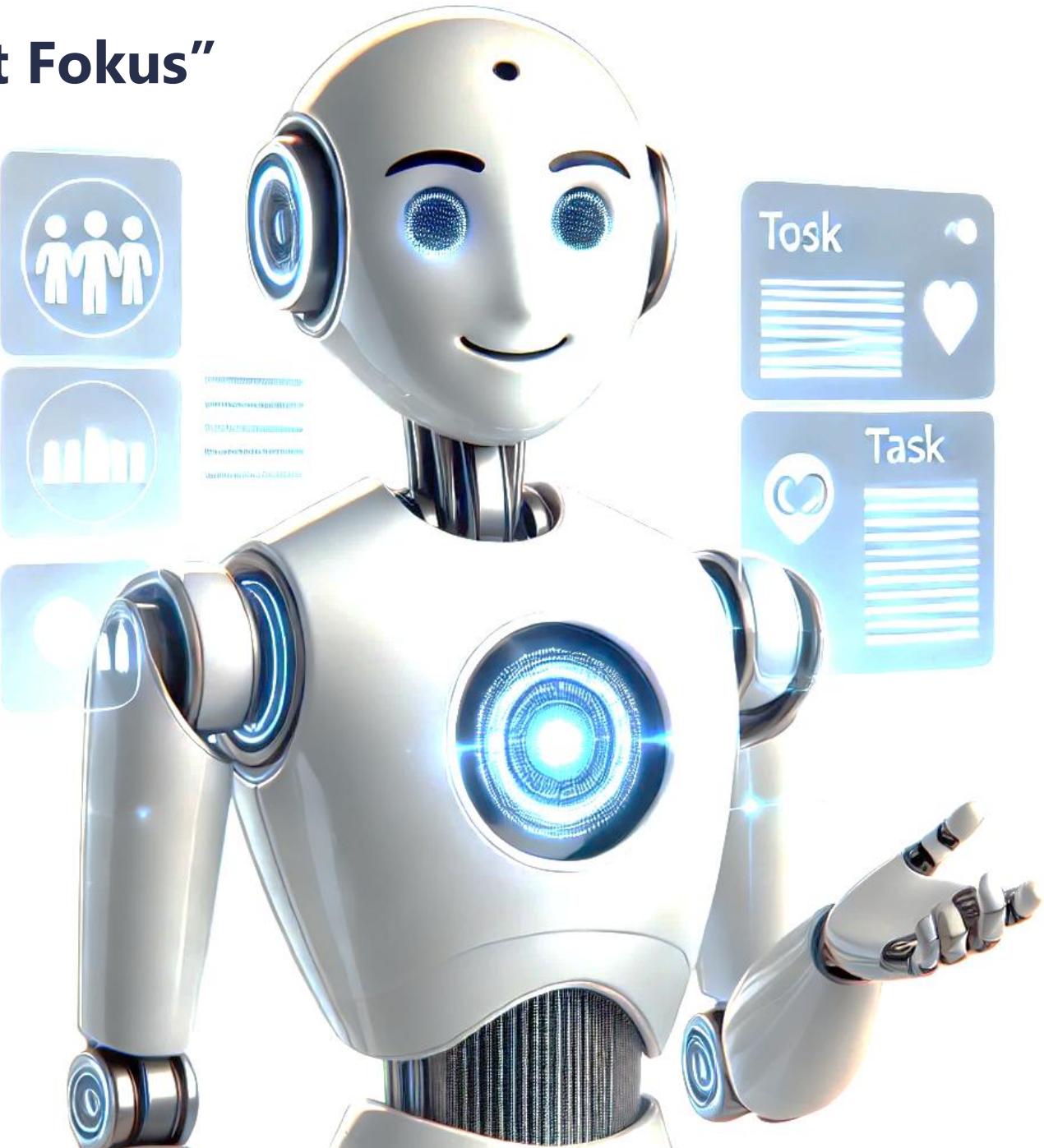
→ Weniger Zeitaufwand für Routine,  
mehr Zeit für strategische Arbeit.

### 📚 Wissenszugang optimieren

→ Schnellere Entscheidungen  
& bessere Zusammenarbeit.

### 🤖 Gezielte Automatisierung

→ Mehr Freiraum für  
Kreativität & Innovation.



## Idea Thread Marketing

Idea Thread Marketing / ... / Project plan: Online support platform



Publish

Close

...

All content

Blogs

Automation

Databases

Analytics

Questions

Calendars

Space settings

SHORTCUTS

Travel Service Desk

Planet information

CONTENT

Research

Visual brainstorming round

Requirements

Requirements

Requirements

Design

Product

Engineering

APPS

Jira

Figma

Normal text B I ... = A + Write

## Project plan: Online support platform

To support the company-wide efforts to better meet customer needs and achieve our sales goals, we've identified building a new online support/communication platform as a key first step. This effort is essential for enhancing our ability to interact with and support our customers effectively.

### Requirements

- Support partner and customer collaboration
- Optimize self-serve resources
- Increase visibility of giving opportunities
- Build a foundation for community growth
- Reduce feedback cycle times
- Streamline marketplace engagement

### Streamlining apparel design

Currently, the process of designing custom apparel can take weeks. This new platform connects customers and designers live to reduce feedback time. The aim is to enhance the experience for partners and users and foster greater collaboration. The improved platform will provide better support and facilitate faster communication to increase the overall customer experience.

### Key collaboration teams

As this work evolves, we'll need to keep teammates involved and

#### Online Development

- We share many dependencies with their Online Store Update and should avoid timeline collisions where possible.

#### Partner Enablement

- Partner engagement with the communication area of the platform can make or break this project. We should begin outreach ASAP.

#### Community Engagement



# Arbeitsteilung im Wissensmanagement: “Mehrwert statt Fleiss”

## Confluence – Intelligentes Wissensmanagement für effektive Teams

### 🤖 Zusammenfassungen von Dokumenten

→💡 Mitarbeitende erfassen Inhalte und Änderungen schneller & effizienter.

### 🤖 Intelligente Suchfunktion (mit Rovo AI)

→💡 Direkte Antworten: Menschen finden benötigtes Wissen in Sekunden statt Minuten.

### 🤖 KI-gestützte Texterstellung & Optimierung

→💡 Teams sparen Zeit beim Dokumentieren.

### 🤖 Definition von Fachbegriffen & Akronymen

→💡 Neues Personal lernt schneller.

The screenshot shows a Confluence page titled "OneGov Lab - Modern Collaboration". The left sidebar contains a navigation menu with sections like "All content", "Analytics", "Calendars", "Automation", "Content manager", "Space settings", "Shortcuts" (with items "oneGov.ch (Website)", "generativ (Website)", and "Miro Board"), "Content" (with a search bar), "OneGov - Lab" (listing "Das ist OneGov.ch", "OneGovLab - Q1/2023", "Übersicht der Besprechungsnotizen", "Integrationen für gelebte Zusammenarbeit", and "Die Arbeit der Zukunft: Digitale Zusammenarbeit"), "generativ Atlassian Solution Partner" (listing "Our Integrated solutions", "Project & Process Documentation with Confluence", and "Atlassian Cloud - Overview"), and "Atlassian Cloud - Overview" (listing "Cloud Reasoning and Atlassian Strategy", "Safety, Security, Reliability", "Data Residency", and "Atlassian Cloud: GDPR"). The main content area displays a message about the demo environment, a sidebar with "Das ist OneGov.ch" information, and a bottom section showing two people in a meeting. The page is branded with "onegov.ch" and "powered by generativ".



# Hey there, how can we help?

Search help resources or ask a question of our virtual service agent.

We'll get you sorted.

 Ask a question or search for information

Chat 



## Procurement

Contact our procurement specialists



## Logistic Hubs

Contact one of our global hubs



## Transportation

Book transportation of medical supplies





# Arbeitsteilung im Service-Management: "Zufriedene Kunden im Fokus"

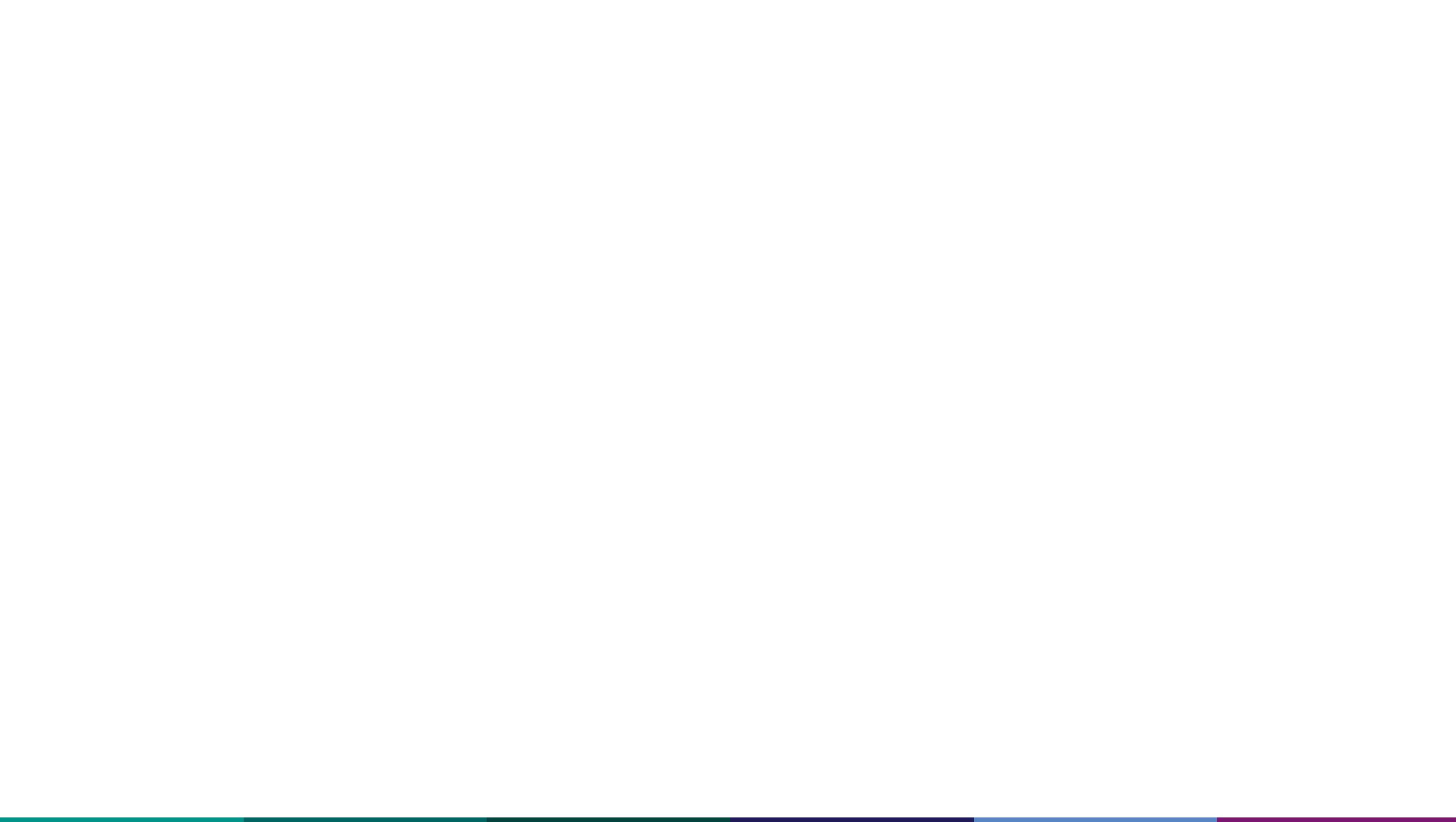
## Mensch & KI – Teamwork: Virtueller Service-Agent in Jira Service Management

**KI übernimmt repetitive Routineanfragen**  
→ Menschen fokussieren sich auf komplexe Fälle und anspruchsvolle Aufgaben.

**Automatisierte Ticketweiterleitung**  
→ Alle Informationen an einem Ort für schnellere Bearbeitung mit mehr Kontext.

**Bessere Servicequalität**  
→ Mehr Zeit für individuelle Betreuung und strategische Lösungen; Sentiment-Analyse und Kundenzufriedenheit im Fokus.

The screenshot displays two overlapping windows from the Jira Service Management demo. The top window shows a search bar and a sidebar with links like 'Contact us about', 'Common Requests', 'Hardware & Software', 'Logins and Accounts', and 'Change Request'. The bottom window is titled 'Hilfe bei Jarvis-Upgrade auf die neueste Version' and shows a ticket creation form. It includes fields for 'Affected service' (selected 'Service 2 - Entwicklung'), 'Urgency' (High), 'Impact' (Significant / Large), and a 'Description' section about the upgrade. The right side of the interface shows a timeline with tasks like 'New ITIL 4000 PM' and 'New 07 09 34 PM', and sections for 'Customer', 'Your profile', 'PLF', 'Project A', 'Organizations', and 'Details'.





# KI-Support in der Plattform: “Von A nach B – ohne über C zu gehen”

## Rovo AI – Smarte Wissenssuche & Unterstützung durch Agenten



### KI findet Wissen schneller

→💡 Menschen können Entscheidungen fundierter treffen und neue Mitarbeitende können sich schneller einarbeiten.



### Informationsfluss über Tool-Grenzen

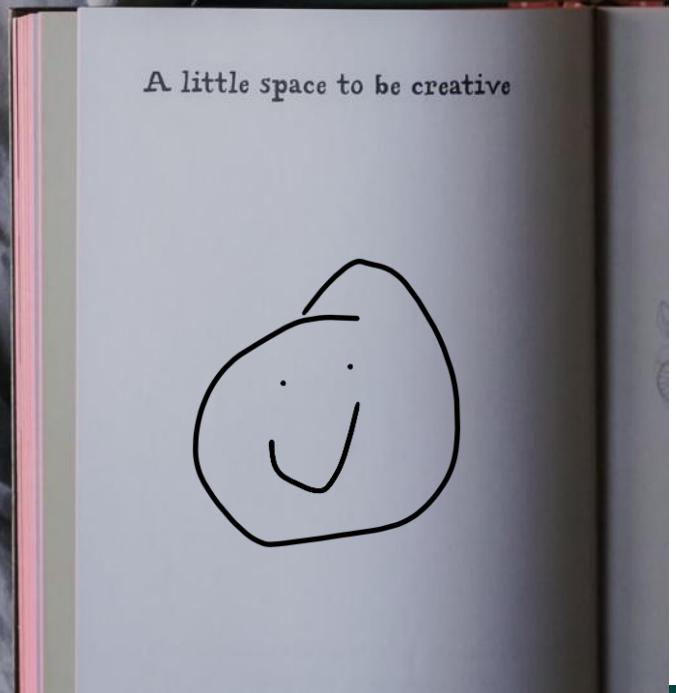
→💡 Menschen können Informationen aus diversen Tools in Ihre Entscheidungsfindung einbeziehen.



### Agenten unterstützen im Alltag

→💡 Repetitive Aufgaben werden automatisiert im Hintergrund bearbeitet.  
→💡 Agenten können einmalig entwickelt und immer wieder verwendet werden.

The screenshot displays the Atlassian Rovo AI interface. On the left, a sidebar shows navigation links like 'Your home', 'Recent', 'Notifications', 'Status updates', 'Rovo Search' (which is selected), 'Chat', 'Goals', 'Projects', 'Team', 'Tags', and 'Apps'. Under 'Apps', it lists 'Confluence', 'Jira', 'Jira Service Management', and 'View all apps'. The main area has a search bar at the top with placeholder text 'Search for anything'. Below it is a 'Search' section with a search bar and three checkboxes: 'Write an update about my week\*', 'What Confluence pages have I contributed to last week?', and 'What should I work on next?'. There are three cards below: 'Browser plugin' (described as 'Take Rovo anywhere you want'), 'Chat' (described as 'Rovo Chat is an expert in your company. It knows the people, the projects, and the way things work.'), and 'Agents' (described as 'These AI teammates help you move work forward. Agents take knowledge and turn it into action.'). At the bottom, there's a 'Give feedback on me' button, a search bar, and a 'Create' button. A modal window titled 'Browse agents' is open, showing four agent cards: 'Rovo Expert' by Atlassian, 'OKR Generator' by Atlassian, 'Global Translator' by Atlassian, and 'Service Triage' by Atlassian. Each card includes a brief description and a link to more information.



## Fazit: KI als Teammitglied statt Wettbewerb!

### Unsere Learnings der letzten Monate:

- Nutzbares Wissen statt verfügbarer Informationen beschleunigt Prozesse und steigert Produktivität.
- Automatisierung reduziert manuelle Arbeit und erlaubt den Fokus auf Mehrwerte statt Masse.
- Nutzung moderner Tools ist ein Wettbewerbsfaktor auf dem Arbeitsmarkt und dem Kampf um Talente.

KI ist kein Hype, sondern ein **echter Gamechanger** für effiziente, moderne Teams. Wer KI sinnvoll nutzt, kann **Talente gewinnen und binden**, Arbeitszeit optimal nutzen und die **digitale Transformation erfolgreich** gestalten.



Wir freuen uns darauf, neue Wege zu beschreiten und die Zukunft der Zusammenarbeit schon heute zu gestalten.



**generativ:**

generativ GmbH  
Ernst-Nobs-Platz 1  
8004 Zürich

[www.generativ.ch](http://www.generativ.ch)  
[info@generativ.ch](mailto:info@generativ.ch)

 OneGov.ch

---

Version	Date
1.0	27.02.2025

---