



## REFERENZ FLENDER GMBH

# Flender setzt auf Atlassian Cloud für Wachstum und Servicequalität

↳ **Sichere Migration. Smartes Service Management. Skalierbare Kollaboration.**  
Gemeinsam erfolgreich mit SVA.

## AUF EINEN BLICK

### Aufgabe

Migration von Jira und Confluence in die Atlassian Cloud, Einrichtung von Jira Service Management inkl. Assets für IT- und Business-Teams, Integration des Service-Desks und Begleitung des Change-Prozesses.

### Systeme & Software

- Atlassian Cloud: Jira, Confluence, JSM inkl. KI-Funktionen, Marketplace-Apps, Integrationen
- Microsoft 365, Azure AD

## DAS UNTERNEHMEN

Die Flender GmbH mit Hauptsitz in Bocholt, Deutschland, ist ein international führender Hersteller von Antriebssystemen für Windenergie, Industrie, Rohstoffgewinnung und Transport. Das Unternehmen beschäftigt über 8.500 Mitarbeitende an über 50 Standorten weltweit – darunter Produktionsstätten, Montagewerke, Servicezentren und Vertriebsbüros in Europa, Asien und Nordamerika.

Das Industrieunternehmen bietet seit über 120 Jahren ein breites Spektrum an mechanischen und elektrischen Antriebskomponenten, Getrieben, Kupplungen und Generatoren sowie dazugehörige Dienstleistungen an. Mit langjähriger Expertise setzt sich Flender aktiv für die Energiewende, eine nachhaltige Zukunft und den konsequenten Ausbau digitaler ressourcenschonender Prozesse ein.

## HERAUSFORDERUNG

Im Zuge der Transformation zu einem modernen, agilen Industrieunternehmen legte Flender den Fokus verstärkt auf die Digitalisierung interner Abläufe und eine optimierte globale Zusammenarbeit – auch mit Blick auf die Weiterentwicklung der Atlassian Systeme.

Ziel war es, die bestehenden Atlassian Infrastruktur-Inhouse-Systeme zukunftssicher und effizient wartungsarm aufzustellen. Im Mittelpunkt stand die Entlastung des IT-Betriebs – insbesondere durch den Wegfall von Aufwand und Kosten für den Betrieb eigener Server. Gleichzeitig sollte der Zugang zu aktuellen Funktionen, regelmäßigen Sicherheitsupdates und innovativen Cloud-Features sichergestellt werden.

**Vorteile Cloud-Migration**

- Zugriff auf neue Atlassian-Funktionen & Cloud-Innovationen
- Keine eigene Server-Infrastruktur
- Automatische Updates und Security-Patches
- Planbare, Abonnement-basierte Betriebskosten
- Hohe Skalierbarkeit für neue Anforderungen und Fachbereiche

**Vorteile Jira Management**

- ITIL-basierte Workflows für Incident-, Change- und Problem-Management
- Benutzerfreundliches Kundenportal
- Transparenter Servicekatalog
- Automatisierte Ticket-Zuweisung

Auch im Bereich IT-Service-Management bestand Handlungsbedarf. Flender benötigte eine professionelle und leistungsfähige Service-Desk-Lösung mit automatischer Zuordnung von Anfragen und Incidents an die zuständigen Teams. Zugleich sollte die Einbindung externer Dienstleister ermöglicht werden. Ziel war es, das interne Service-Desk-Team gezielt zu unterstützen und flexibler auf wechselnde Anforderungen reagieren zu können.

**DIE LÖSUNG**

SVA empfahl den Umstieg auf die Atlassian Cloud und die Einführung von Jira Service Management. Das Projekt wurde durchgängig begleitet – von der strategischen Beratung bis zur technischen Umsetzung. Gemeinsam mit Flender wurden Anforderungen aufgenommen, bestehende Konfigurationen analysiert und ein belastbarer Migrationsplan erstellt.

Frühzeitige Testmigrationen und strukturierte User Acceptance Tests sorgten für Sicherheit. Die produktive Umstellung erfolgte an einem Wochenende ohne Betriebsunterbrechung. Mitarbeitende wurden frühzeitig eingebunden und durch gezielte Schulungen vorbereitet. Durch die Cloud-Migration profitiert Flender von automatischen Updates, modernen Sicherheitsstandards und einem skalierbaren SaaS-Modell. Planbare, Abonnement-basierte Kosten ersetzen die bisher aufwendige Infrastrukturwartung.

Parallel wurde Jira Service Management eingeführt. SVA entwickelte ITIL-orientierte Workflows, ein benutzerfreundliches Kundenportal und strukturierte den Servicekatalog so, dass Abhängigkeiten zwischen Services, Systemen und Teams klar erkennbar sind. Tickets werden automatisiert und zielgerichtet weitergeleitet, externe Dienstleister lassen sich bei Bedarf einbinden – das entlastet das interne Service-Team spürbar.

Ein besonderer Mehrwert entsteht durch die tiefe Integration in die Atlassian Cloud: Der Atlassian Teamgraph verknüpft Informationen, Vorgänge und Beteiligte intelligent. Diese semantische Vernetzung bildet die Grundlage für moderne KI-Funktionen wie smarte Ticket-Zuweisung, kontextbezogene Empfehlungen und eine intuitive, projektübergreifende Suche. Flender nutzt damit eine Plattform, die prozessorientiert und wissensbasiert arbeitet – offen für Wachstum, neue Services und kontinuierliche Verbesserung.

“ Die enge Zusammenarbeit mit SVA war der Schlüssel zu unserem erfolgreichen Umstieg in die Atlassian Cloud. Besonders überzeugt hat uns die Kombination aus technischer Kompetenz und praxisnaher Beratung. ”

**Christian Schlüter**  
Head of IT for Infrastructure and New Technologies bei Flender GmbH

## ZUSAMMENARBEIT UND AUSBLICK

Dank vorausschauender Planung, technischer Expertise und enger Zusammenarbeit gelang der reibungslose Umstieg in die Atlassian Cloud – ohne Betriebsunterbrechung. Für die Mitarbeitenden bei Flender wurde ein nahtloser Übergang geschaffen, der den Arbeitsalltag erleichtert und die neuen Cloud-Funktionen direkt nutzbar macht.

SVA überzeugte mit einem ganzheitlichen Ansatz aus strategischer Beratung, methodischer Sicherheit und effektivem Change-Management. Durch gezielte Trainings der SVA Academy, strukturierte Kommunikation und klare Projektsteuerung wurde die Akzeptanz im Unternehmen nachhaltig gestärkt.

Maßgeschneiderte Workflows, ein intuitives Kundenportal und die Integration externer Dienstleister bilden heute das Fundament einer leistungsfähigen Serviceorganisation. KI-gestützte Funktionen legen den Grundstein für eine intelligente, lernfähige Plattform, die Teams, Inhalte und Prozesse kontextbezogen vernetzt.

Der gemeinsam entwickelte Service Desk ist keine Einzellösung, sondern eine skalierbare Basis für die kontinuierliche Weiterentwicklung der IT- und Serviceprozesse – getragen von der partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen Flender und SVA.

## KONTAKT

SVA System Vertrieb  
Alexander GmbH  
Borsigstraße 26  
65205 Wiesbaden  
Tel. +49 6122 536-0  
mail@sva.de