

# Frag doch mal AGNES! ASFINAGs KI-gesteuerter Wissenshub

## Industrie

Reise & Logistik

## Technologie

Microsoft Azure

## Projektlaufzeit

12 Monate

## Services

Cloud Services, Artificial Intelligence,  
Ginger AI



## Kunden-Profil

### Über die ASFINAG

Die Autobahnen- und Schnellstraßen-Finanzierungs-Aktiengesellschaft (kurz ASFINAG) ist eine österreichische Infrastrukturgesellschaft, die für die Planung, den Bau, den Betrieb und die Bemannung des österreichischen Autobahn- und Schnellstraßennetzes zuständig ist.

Mit mehr als 3.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern optimiert die ASFINAG laufend ihre internen Prozesse und sorgt für einen effizienten Betrieb, ohne dabei den Fokus auf zukünftige Mobilitätslösungen zu verlieren.

## Die Lösung

### **AGNES: Die intelligente Assistentin der ASFINAG**

Nagarro setzte seine innovative Enterprise-KI-Plattform Ginger AI - intern AGNES genannt - ein, die eine fortschrittliche, in Microsoft Teams integrierte Konversations-KI-Plattform darstellt. AGNES nutzt generative KI (GenAI) und natürliche Sprachverarbeitung (NLP), um das Onboarding, den Wissensaustausch und das Aufgabenmanagement zu verbessern und Mitarbeitenden ein einheitliches und effizientes Interface zu bieten.

#### **Key Features**

- eine in MS Teams integrierte Lösung zur Erledigung unterschiedlichster Aufgaben
- generative KI-basierte Dokumentensuche in deutscher Sprache
- Integration mit dem Skill-System der ASFINAG, um Experten innerhalb der Organisation zu identifizieren
- Suchmöglichkeiten in 1.200+ Dokumenten, Richtlinien und Prozessen
- 150 vordefinierte Q&As, 480 Abkürzungen und 780 Konversationsantworten für ein möglichst natürliches, intuitives Erlebnis bei der Interaktion mit der KI

#### **Implementierungsphasen**

**Phase 1** startete im Juni 2024. Vor dem Rollout wurde AGNES mit einer kleinen Gruppe von Nutzern getestet, die Feedback zur Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit gaben. Fachliche Experten („Content-Ninjas“) unterstützten dabei, die KI mit Wissen zu füttern. Nach einem erfolgreichen Pilotprojekt wurde AGNES für 3.000+ Mitarbeitende ausgerollt.

**Phase 2** startete im Juli 2024 und konzentriert sich nun auf die kontinuierliche Verbesserung und das Hinzufügen neuer Anwendungsfälle, wie z. B. die Bereitstellung täglicher Essenspläne für Mitarbeitende, basierend auf ihrem Standort, die Integration von SharePoint-Inhalten, oder das proaktive Versenden von „Nudges“ an die Mitarbeitenden. Zudem werden laufend erweiterte Zusatzfunktionen (z.B. Sprachfunktion) von ChatGPT 4.0 erprobt. Langfristig sollen Large Language Models (LLMs) vordefinierte Fragen und Antworten ersetzen, um eine noch intuitivere Suche zu ermöglichen und die Wissensbasis schrittweise zu erweitern.

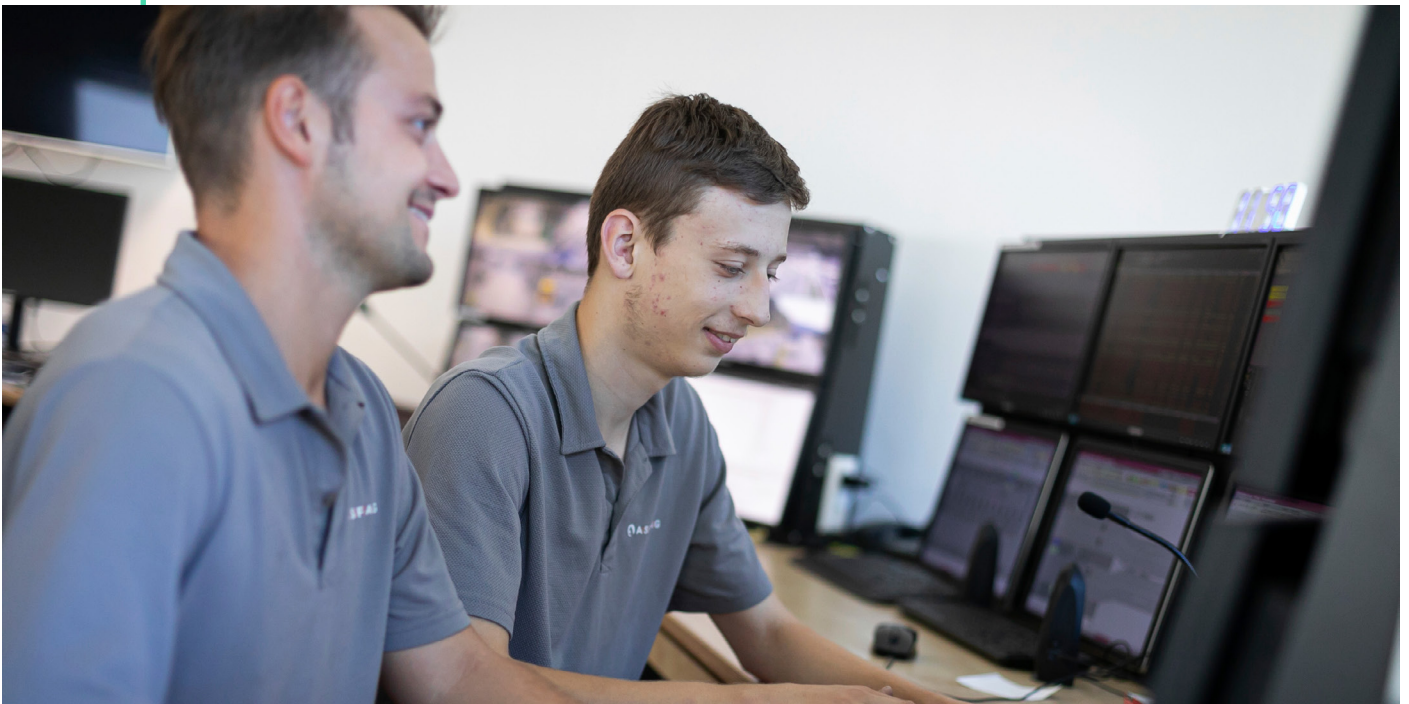
## Der Mehrwert

### Geschäftsvorteile

Die Einführung von AGNES brachte eine Reihe von messbaren Vorteilen:

- **Nahtloser Informationszugriff:** Schnellere, KI-gesteuerte Dokumenten- und Datenbanksuche, die zu jährlichen Kosteneinsparungen von über 220.000 € führt.
- **Verbesserte Produktivität:** Reduzierung der Arbeitslast in HR und IT durch automatisierte Anfragebearbeitung.
- **Verbesserte Mitarbeiterzufriedenheit:** AGNES liefert hochgradig personalisierte Antworten, die das Engagement und die Zufriedenheit der Benutzer erhöhen.
- **Erhöhte Akzeptanz und Engagement:** 30 % der ASFINAG-Belegschaft hat sich bereits in der ersten Einführungsphase registriert, die Zahl der Nutzer steigt kontinuierlich.
- **Datenbasierte Einblicke:** Die AGNES Performance-Analyse liefert anonymisiert wertvolle Einblicke zur kontinuierlichen Verbesserung des Systems und zur Erweiterung der Wissensbasis.
- **Aktuelle Informationsstände:** Arbeitsanweisungen und Regulatorien können zentral aktualisiert, versioniert und sofort allen Mitarbeitenden bereitgestellt werden.

AGNES ist eine Erfolgsgeschichte, die zeigt, wie KI den Mitarbeiteralltag verbessern, Prozesse rationalisieren und die Effizienz in Organisationen fördern kann. Zukünftige Erweiterungen, wie die Integration mit neuen Systemen und die Erweiterung der Wissensbasis, werden den innovationsgetriebenen Ansatz der ASFINAG weiter festigen.





AGNES hat in kurzer Zeit einen beachtlichen Fortschritt erzielt. Viele unserer Wünsche wurden bereits umgesetzt oder sind in Planung und AGNES liefert schon nützliche Antworten. Wir haben seit Beginn des KI-Trends erhebliche Fortschritte gemacht und sind zufrieden, Nagarro als Partner für diese KI-Lösung in unserem Unternehmen gewählt zu haben.



**Bernd Datler,**  
CIO, ASFINAG

Gemäß der Vision des "Fluidic Enterprise" überzeugt Nagarro durch Digital Engineering auf höchstem Niveau und verschmelzt dank Künstlicher Intelligenz Technologie mit menschlichem Scharfsinn. Das Ergebnis sind äußerst reaktionsschnelle, effiziente, kreative und nachhaltige Organisationen, die auf den Menschen ausgerichtet bleiben. Heute beschäftigt Nagarro über 18.000 Nagarrians in 38 Ländern und begleitet weltweit Unternehmen in die Zukunft der Digitalisierung.

Weitere Informationen auf [www.nagarro.com](http://www.nagarro.com).