

MANAGEMENT BRIEFING

KI-Agenten im Betrieb

Nutzen, Grenzen und verantwortbare Einführung — eine Entscheidungsgrundlage für Geschäftsführung und Fachbereich.

KI-Agenten sind kein Chatbot-Upgrade

Agenten können Aufgaben ausführen — nicht nur Antworten geben.

- Agenten planen Schritte, nutzen Tools, lesen Daten und lösen Aktionen aus.
- Genau deshalb steigen Nutzen und Risiko gleichzeitig.

40 %+

der agentischen KI-Projekte werden laut Gartner bis Ende 2027 abgebrochen — Kosten, unklarer Nutzen, schwache Risikokontrollen.

Gartner, 2025

Chatbot

antwortet

>

Assistent

unterstützt

>

Agent

handelt mit Tools

>

Teilautonomer Prozess

steuert Abläufe

Der Nutzen liegt in wiederkehrenden Betriebsabläufen

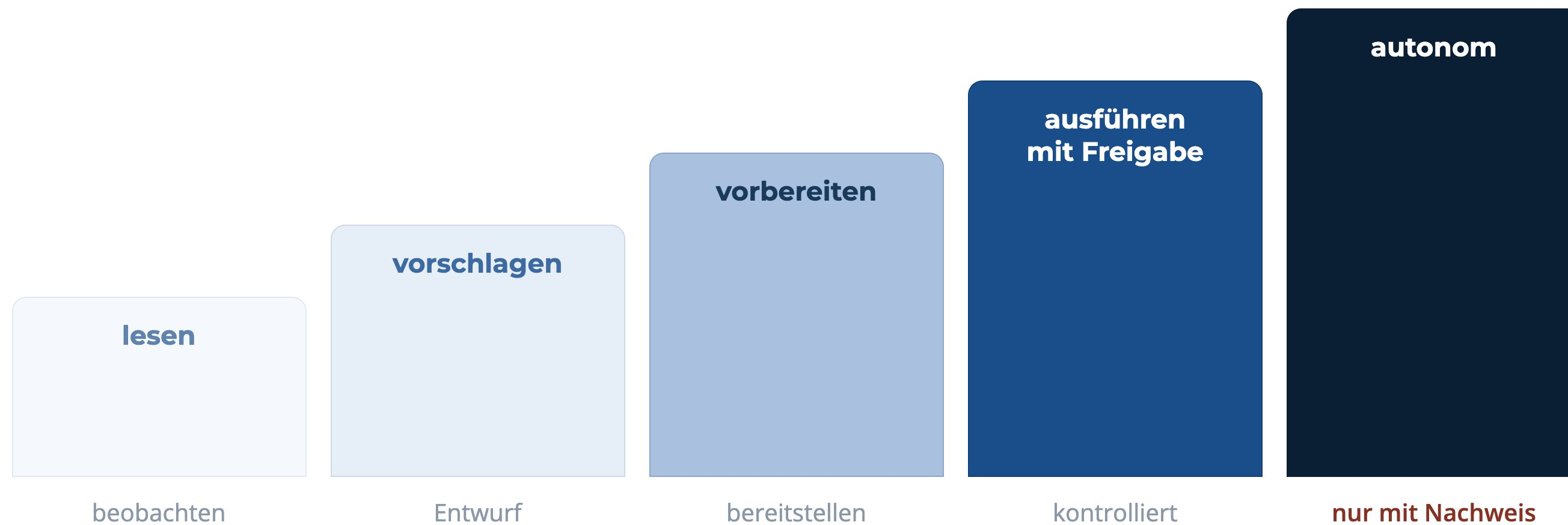
| Gute Agenten entlasten dort, wo Arbeit strukturiert wiederkehrt.

Aufgabe	Automatisierbar	Risiko	Freigabe nötig
Anfragen vorqualifizieren	hoch	niedrig	nein
Termine vorbereiten	hoch	niedrig	nein
Dokumente prüfen	mittel	mittel	ja
Tickets zusammenfassen, Übergaben erstellen	hoch	niedrig	nein
Kundenzusagen, rechtlich sensible Einzelfälle	gering	hoch	ja

Agenten brauchen Grenzen — sonst werden sie zum Betriebsrisiko

Je mehr ein Agent darf, desto stärker muss er kontrolliert werden.

Nötige Kontrolle ↑



KRITISCHE AKTIONEN

E-Mail-Versand ·
Kundenzusagen ·
Bestellungen · Preisangaben
· Datenänderungen

Der häufigste Fehler: Agenten zu früh autonom machen

Starten Sie mit Vorschlägen, nicht mit Vollautomatisierung.

01

Analysieren & Vorschlagen

Der Agent bereitet Entwürfe vor — nichts wird ausgelöst.

02

Prüfen & Freigeben

Der Mensch prüft und gibt jede kritische Aktion frei.

03

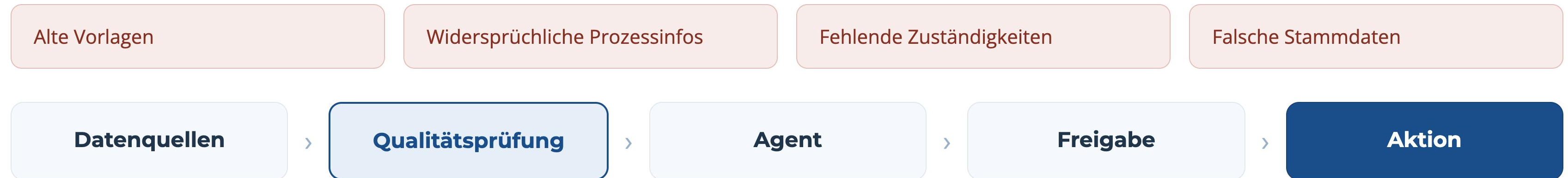
Begrenzt Automatisieren

Nur stabile Routinen — nach Messwerten und Eskalationsregeln.

VOR JEDER FREIGABE KLÄREN Darf der Agent **senden?** · **ändern?** · **bestellen?** · **löschen?** · **Kundenzusagen** machen?

Datenqualität entscheidet über Verlässlichkeit

Agenten verstärken schlechte Daten schneller als klassische Software.



Ohne gepflegte Quellen entstehen falsche Vorschläge — und Scheinsicherheit.

Verantwortung bleibt beim Unternehmen

Ein Agent ist kein Verantwortlicher — sondern ein Werkzeug im Verantwortungsbereich der Organisation.

Rolle	Verantwortung	Entscheidungsrecht
Geschäftsführung	Use Case, Betriebsmodell, Freigabe kritischer Aktionen	Einsatz freigeben oder stoppen
Fachbereich	Prozesslogik, Qualität der Ergebnisse, Eskalation	Fachliche Freigabe je Fall
Daten & IT	Datenpflege, Zugriffsschutz, Protokollierung	Rechte und Zugänge vergeben
KI-Agent	Führt freigegebene Aufgaben nachvollziehbar aus	Keines — handelt nur im Rahmen

EU AI Act: KI-Kompetenz ist Pflicht, nicht Kür



Wer KI-Systeme einsetzt, muss Nutzer angemessen befähigen.

Artikel 4 · EU AI Act

Maßnahmen zur KI-Kompetenz für alle Personen, die KI-Systeme nutzen oder betreiben.

seit 2. Februar 2025

erste Pflichten zu KI-Kompetenz und verbotenen Praktiken in Kraft.

FÜR DEN MITTELSTAND KONKRET

- ✓ KI-Richtlinie im Unternehmen
- ✓ Schulung der Mitarbeitenden
- ✓ Klare Rollen und Freigaben
- ✓ Dokumentierte Nutzung

Integration ist wichtiger als das Modell

Der Agent muss in Prozesse passen — nicht nur technisch beeindrucken.



Relevante Systeme: CRM, E-Mail, DMS, ERP, Ticketsystem, Kalender und Wissensbasis. Ohne saubere Integration bleibt der Agent eine Demo.

ERFOLGSFRAGE

Welche Arbeit ist nach 90 Tagen messbar einfacher?

Erfolg misst man an Betriebsergebnissen, nicht an KI-Nutzung

Viele Prompts sind kein Erfolgskriterium.



KPI	Vorher	Zielwert	Messquelle
Bearbeitungszeit	100 %	– 30 %	Ticketsystem
Rückfragen	100 %	– 25 %	CRM
Fehlerquote	Basis	stabil / ↓	QS-Prüfung
Durchlaufzeit	100 %	– 20 %	Prozess-Log
Antwortgeschwindigkeit	100 %	+ 40 %	Postfach

ZUSÄTZLICH MESSEN

- Freigabequote
- Eskalationen
- Korrekturen
- Nutzerakzeptanz

Wann ein KI-Agent freigegeben werden sollte



Kein Agent ohne kontrollierten Betriebsrahmen.

01 Use Case ist eng begrenzt und wirtschaftlich begründet.

02 Datenquellen, Rechte und Ausschlüsse sind dokumentiert.

03 Menschliche Freigabe ist für kritische Aktionen definiert.

04 Betrieb, Monitoring und Fehlerbehandlung sind geklärt.

FREIGABE-CHECKLISTE · Nutzen · Daten · Rechte · Risiko · Freigabe · Monitoring · Verantwortlicher

NÄCHSTER SCHRITT

KI-Agenten kontrolliert in den Betrieb bringen

KrambergAI bewertet geeignete
Prozesse, Risiken, Datenlage und
Betriebsmodell.

Ergebnis: eine belastbare
Entscheidungsgrundlage für
Geschäftsführung und Fachbereich.

Agenten dort einsetzen, wo sie
wirklich entlasten und
verantwortbar bleiben.

Angebot

KI-Agenten-Einsatz strukturiert prüfen lassen