

Agentische KI

Neue Technologie, alte Prozesse

Beim Einsatz von KI-Agenten entscheidet sich gerade, welche Unternehmen echten Mehrwert erschliessen und welche nur dabei sind. Der Unterschied liegt nicht in der Technologie.

→ VON DAVID GEHRING



DER AUTOR

David Gehring
Founder Selenir /
Cloudo AG
→ www.selenir.com

Wer sich heute in Unternehmen umschaute, sieht KI-Agenten wie Pilze aus dem Boden schiessen. Das CRM bekommt einen Assistenten, das Ticketsystem einen Copiloten und fast jede Abteilung probiert einen Agenten aus. Die Euphorie ist verständlich, denn die Technologie ist mächtig und niemand will zusehen, wie die Konkurrenz an einem vorbeizieht. Also setzt man die Agenten kurzerhand auf die bestehenden Prozesse. Dieser schnelle Weg schafft keine neuen Zuständigkeiten, greift in keinen Ablauf ein und kostet kein politisches Kapital.

SCHNELLER IST NICHT NEU

Ein Agent, der in einen unveränderten Prozess gesetzt wird, kann diesen Prozess nur beschleunigen. Nehmen wir eine Kundenanfrage. Der Agent fasst sie in Sekunden zusammen und schlägt vielleicht sogar eine Antwort vor. Am Weg der Anfrage ändert das nichts. Sie durchläuft dieselben Stationen in derselben Reihenfolge, wird an denselben Stellen geprüft und wartet an denselben Übergaben, nur etwas flotter. Jeder gewachsene Prozess ist um die Einschränkungen seiner Zeit herum gebaut. Es gibt Abteilungen, weil kein Mensch das ganze Wissen haben konnte. Es gibt Gruppenpostfächer und Sammelläufe, weil Arbeit gebündelt werden musste. Ein Agent, der auf

diesen Prozess gesetzt wird, übernimmt all diese Einschränkungen. Dabei sind diese Einschränkungen gerade gefallen. Verschiedene spezialisierte Agenten können heute im selben Kontext arbeiten, gleichzeitig auf denselben Fall schauen und

ihr Wissen einbringen, statt den Fall von Station zu Station weiterzureichen. Wissen hängt nicht mehr an einer Abteilung, Information muss nicht mehr transportiert werden, Warten und Bündeln verlieren ihre Daseinsberechtigung. Damit werden Prozessformen möglich, die es bisher nicht gab.

DIE ZWEITE FALLE

Wer diese Möglichkeit erkennt, tappt oft in die zweite Falle. Man beschreibt dem Agenten den ganzen Prozess, gibt ihm das Ziel samt Zugriffen und dann lässt man ihn machen. In der Demo wirkt das verblüffend gut. Die Falle liegt jedoch in der Natur der Modelle. Gerade die neusten Generationen werden eigens für agentisches Arbeiten trainiert, also darauf, ihr Ziel zu erreichen. Bevor so ein Modell eine Lücke zugibt, meldet es lieber Vollzug. Ist der Weg versperrt, nimmt es eine Abkürzung, die nur nach Lösung aussieht. Zugleich merkt ein Modell selten, was ihm fehlt, sei es eine Information, ein Werkzeug oder der entscheidende Zusammenhang. Wie sicher es sich gibt, sagt zudem wenig darüber aus, wie richtig es liegt. Der ganze Prozess liegt dann bei einem Agenten, der aufs Ziel drängt und seine Lücken dabei selbst nicht kennt. Nicht zuletzt bleibt ein solcher Agent eine Blackbox. Niemand kann später nachweisen, wie seine Entscheide zustande gekommen sind. Für regulierte Unternehmen kommt das einem Albtraum gleich. Zwischen blosser Beschleunigung und blindem Vertrauen liegt ein dritter Weg.

DEN PROZESS NEU DENKEN

Neu denken heisst, einen Prozess von Grund auf mit dieser Technologie zu entwerfen, als gäbe es die gewachsenen Strukturen nicht. Das heisst nicht, alles Bestehende wegzuwerfen, sondern vom Anliegen

Fragen sind billig,
falsche Sicherheit
ist teuer.

David Gehring

des Kunden her zu denken statt von den Abteilungen, die historisch dafür zuständig wurden. Wer das ernsthaft tut, stösst auf Fragen, die es in menschlich getakteten Prozessen nie gab. Wer führt durch den Ablauf, wenn keine Abteilung mehr den Takt vorgibt? Wann gilt ein Schritt als erledigt, wenn kein Mensch mehr jeden einzelnen sieht? Und wie bleibt nachvollziehbar, was geschehen ist? Das sind keine Modellfragen, sondern Prozessfragen. Beantworten muss sie ein Rahmen, der für alle Agenten verbindlich gilt.



EIN FALL, VIELE AGENTEN

Wie das aussehen kann, zeigt Selenir, unsere Lösung für das Versicherungsgeschäft. Kaum eine Branche lebt so sehr von Dokumenten. Monat für Monat empfängt ein mittelgrosser Versicherer Zehntausende Briefe, E-Mails und Portal-Nachrichten. Jedes Schreiben will im Kontext des Kunden, seiner Verträge und der bisherigen Korrespondenz gelesen sein. Erfahrene Sachbearbeitende leisten diese Einordnung beiläufig. Mit den heutigen Sprachmodellen gelingt sie erstmals auch einer Maschine. Neu gedacht heisst hier, ein Kundenanliegen vom Eingang bis zur vollständigen Erledigung als Ganzes zu tragen. Eine Schadenmeldung wird beispielsweise als Fall eröffnet, mit dem Vertrag und der Vorgeschichte verbunden und von mehreren spezialisierten Agenten gemeinsam bearbeitet. Fehlt ein Beleg, fragt das System direkt bei der Kundin nach. Der Vorgang wartet sichtbar, während alles andere weiterläuft. Mit dem Eingang des Belegs geht die Arbeit nahtlos weiter selbst wenn Tage dazwischenliegen. Diesen Rahmen haben wir als zentrale Engine der Lösung gebaut. Sie führt durch den Prozess und entscheidet, welcher Agent wann zum Zug kommt, was er darf und wie sein isolierter Auftrag lautet. Die Agenten selbst führen nichts aus. Sie liefern Absichten, etwa einen Eintrag zu ändern oder der Kundin zu antworten. Jede Absicht prüft die Engine ausserhalb des Modells, nach Regeln, die kein Agent umgehen kann. Viele Agenten kennen nicht einmal das Ziel des Gesamtprozesses. Somit läuft der Drang, um jeden Preis ans Ziel zu kommen, per Design ins Leere. Jeder Schritt landet im Journal, sodass sich zeigen lässt, wie eine Entscheidung zustande kam. Dass Kundendaten in vollständig isolierten Modellen blei-

ben, aus denen nichts in ein Training fließen kann, versteht sich für regulierte Kunden von selbst. Zum Rahmen gehört auch die Zusammenarbeit mit den Menschen. Die Engine erlaubt Agenten Rückfragen, falls ihnen Wissen, Kontext oder ein Werkzeug fehlt. Ein Agentensystem, das keine Fragen stellt, sollte misstrauisch machen. Erst Fragen zeigen, was Agenten nicht können und nicht verstehen. Die Arbeit der Menschen wird dabei eine andere. Statt Routine abzuarbeiten, beantworten sie Rückfragen der Agenten, prüfen Entwürfe und entscheiden Ausnahmen. Aus Sachbearbeitung wird Urteilsarbeit. Diese Rolle muss aufgebaut und ernst genommen werden. Vieles, was erfahrene Mitarbeitende beiläufig richtig machen, ist implizites Wissen, das in keinem Handbuch steht. Für die Agenten muss es explizit werden. In dieser Übersetzung beginnt der eigentliche Wert. Die Organisation versteht ihre Abläufe dabei oft zum ersten Mal vollständig.

WAS DANN MÖGLICH WIRD

Ein neu gedachter Prozess verschiebt, was ein Unternehmen seinen Kunden bieten kann. Antworten kommen in Minuten statt in Tagen. Jedes Anliegen bekommt die volle Aufmerksamkeit, weil Gründlichkeit nicht mehr an knapper Zeit scheitert. Zudem übernehmen Agenten Aufgaben, die bisher schlicht zu mühselig waren. Sie lesen zu jeder Meldung die gesamte Vorgeschichte und gehen jedem offenen Punkt nach, bis er erledigt ist. KI-Agenten werden weiter spriessen, dafür sorgt der Hype allein. Wie viel sie am Ende wert sind, entscheidet sich an der Frage, ob man mit dieser Technologie neu denkt, was ein Prozess sein kann. ←

Jede Karte steht für
ein Anliegen, jedes
will im Kontext
gelesen sein. Was
Menschen beiläufig
schaffen, gelingt
Maschinen erst jetzt.

IMPRESSUM

**Das offizielle
Publikationsorgan
des VIW**

Herausgeber:
VIW – Wirtschafts-
informatik Schweiz
→ www.viw.ch

Podcasts, Videos & mehr:
→ <https://my.viw.ch>

VIW in den sozialen Netzwerken:

