



KI-AGENTEN

VERSTEHEN & NUTZEN

Ein Einführung zu den Grundlagen
und Nutzungsmöglichkeiten

KI-Agenten verstehen und nutzen

Die neuen digitalen Mitarbeitenden im Unternehmen

Vom Chatbot zum Agenten – was sich gerade verändert

Stellen Sie sich vor, Sie bitten ChatGPT & Co. um Hilfe bei einem Angebot. Sie bekommen einen Textvorschlag – und müssen danach selbst Preise einfügen, Layout prüfen, rechtliche Klauseln ergänzen. Das spart Zeit, aber die Verantwortung für alle Zwischenschritte bleibt bei Ihnen.

Bitten Sie dagegen einen KI-Agenten, ein Angebot zu erstellen, läuft der Prozess anders: Er zieht die Kundendaten aus dem CRM, kalkuliert Preise, fügt Standardtexte ein, prüft das Layout und legt das fertige Dokument im SharePoint ab. Sie erhalten nicht nur eine Antwort, sondern ein Ergebnis.

Genau das ist der **Unterschied**:

- ChatGPT & Co. liefert Bausteine.
- KI-Agenten erledigen Aufgaben.

Das ist mehr als nur ein technisches Upgrade – es ist ein qualitativer Sprung: **Aus einem Werkzeug wird ein handelnder Partner.**

Für die Praxis heißt das: Während ein Chatbot auf die nächste Eingabe wartet, arbeitet ein KI-Agent bereits an der Lösung der gesamten Aufgabe.

Damit verschiebt sich auch die Leitfrage für Führungskräfte. Sie lautet nicht mehr: „Welche Antworten bekomme ich von der KI?“ Sondern: „Welche Aufgaben will ich ihr tatsächlich überlassen – und wie halte ich dabei die Kontrolle?“

Was ein KI-Agent eigentlich ist

Ein Chatbot ist wie ein Übersetzer: Er reagiert auf Ihre Worte und gibt eine Antwort zurück. Ein Agent dagegen ist eher wie eine **Assistentin**, der Sie einen Auftrag geben: „Bitte bereite mir eine Marktübersicht für das nächste Meeting vor.“

Diese Assistentin geht los, sammelt Informationen, ordnet Daten, erstellt Tabellen, fasst Kernaussagen zusammen – und kommt erst zurück, wenn die Aufgabe erledigt ist. Sie liefert nicht nach jedem Schritt einen Zwischenstand, sondern das fertige Ergebnis.

Genau so funktionieren KI-Agenten. Sie **verbinden Sprachmodelle mit zusätzlichen Fähigkeiten**: Sie planen Zwischenschritte, wählen die passenden Werkzeuge, nutzen Datenquellen und überprüfen ihre Ergebnisse.

Das Besondere: Agenten orientieren sich nicht an einer einzelnen Frage, sondern an einem **übergeordneten Ziel**. Sie arbeiten so lange, bis dieses Ziel erreicht ist – oder bis sie merken, dass menschliche Unterstützung nötig ist.

Was Agenten besonders macht

Das Besondere an Agenten ist nicht eine einzelne Funktion, sondern die Art, **wie sie Aufgaben übernehmen**.

Drei Eigenschaften stechen hervor:

- **Autonomie:** Ein Agent folgt nicht nur Anweisungen, sondern entscheidet eigenständig, wie er ein Ziel erreicht. Er beschafft Informationen, prüft deren Qualität und baut daraus ein Ergebnis. Damit ähnelt er einem Mitarbeitenden, der Initiative zeigt, statt auf jeden nächsten Befehl zu warten.
- **Koordination:** Agenten können mehrere Schritte parallel steuern: Während Daten gesammelt werden, wird bereits ein Bericht entworfen, währenddessen läuft schon die Formatierung. So entstehen Ergebnisse schneller – und komplexe Abläufe verlieren ihren Flaschenhals.
- **Anpassungsfähigkeit:** Wenn eine Quelle fehlt oder ein Fehler auftaucht, bleiben Agenten nicht stehen. Sie ändern ihren Kurs, suchen Alternativen oder melden gezielt zurück, wo menschliche Entscheidung gebraucht wird.

Das bedeutet: Agenten erledigen nicht mehr nur kleine Zusatzenarbeiten, sondern übernehmen eigenständig Teilprozesse. Sie sind keine simplen Werkzeuge mehr, sondern entwickeln sich zu digitalen Mitarbeitenden, die Führung brauchen – und zugleich neue Fragen nach Verantwortung und Kontrolle aufwerfen.

Chancen im Führungsalltag

Der eigentliche Vorteil von Agenten liegt nicht in einer einzelnen Fähigkeit, sondern darin, dass sie **ganze Abläufe übernehmen** können. Was früher viele kleine Schritte und mehrere Personen brauchte, läuft plötzlich aus einer Hand.

Drei Dimensionen sind für Führungskräfte besonders relevant:

- **Entlastung:** Agenten nehmen Routinen ab, die bisher Zeit und Aufmerksamkeit verschlingen. Ob es um die Vorbereitung von Reports, das Beantworten wiederkehrender Anfragen oder das Zusammenstellen von Unterlagen geht – Aufgaben, die sonst Stunden dauern, laufen im Hintergrund. Führungskräfte gewinnen Raum für Entscheidungen, Gespräche und Strategie.
- **Tempo:** In dynamischen Märkten ist Geschwindigkeit entscheidend. Agenten liefern Analysen und Übersichten in Stunden statt Tagen. Informationen sind damit noch aktuell, wenn sie im Führungskreis diskutiert werden – ein echter Vorteil gegenüber herkömmlichen Prozessen.
- **Skalierung:** Während Mitarbeitende Aufgaben nacheinander erledigen, können Agenten mehrere Stränge parallel verfolgen. Ob hunderte Anfragen, große Datenmengen oder wiederkehrende Standardaufgaben – Agenten bearbeiten sie gleichzeitig. Dadurch wächst die Kapazität, ohne dass Personal aufgestockt werden muss.

Ein typisches Szenario:

Zum Monatsbeginn möchte die Geschäftsleitung wissen: Wie viele Kundenanfragen sind offen? Wo hakt es im Projektplan? Welche Abweichungen gibt es im Budget? Statt drei Fachbereiche mit Zusatzenarbeit zu beauftragen, kann ein Agent alle Informationen zusammentragen, strukturieren und als Übersicht bereitstellen – noch bevor das erste Meeting beginnt.

Für Führungskräfte zeigt sich daran: **Agenten sind nicht Spielerei, sondern ein Hebel**. Sie beschleunigen, sie entlasten, sie vergrößern den Handlungsspielraum – und sie setzen neue Maßstäbe dafür, wie schnell und wie fundiert Entscheidungen getroffen werden können.

Risiken, die man kennen muss – und wie man ihnen begegnet

KI-Agenten versprechen enorme Entlastung – aber sie bringen auch neue Unsicherheiten mit. Vier Risiken sind besonders relevant:

Intransparenz

Ein Agent erstellt einen Marktbericht mit Tabellen und Grafiken. Alles wirkt schlüssig – doch wie die Daten ausgewählt wurden, bleibt unklar.

Das Risiko: Entscheidungen beruhen auf Ergebnissen, die sich professionell anfühlen, aber nicht überprüfbar sind.

Fehlerhafte Daten

Ein Projektteam lässt einen Agenten Wettbewerberangebote vergleichen. Die KI übernimmt jedoch falsche Preisangaben von einer Website. Das Ergebnis klingt plausibel, führt aber zu falschen Schlussfolgerungen.

Das Risiko: Kleine Fehler schleichen sich unbemerkt ein – mit potenziell großen Folgen.

Datenrisiken und Compliance-Verstöße

Ein Agent bearbeitet Bewerbungsunterlagen und greift dabei auf sensible interne Informationen zu, die nicht für diesen Zweck freigegeben waren.

Das Risiko: Verstöße gegen Datenschutz oder Compliance – mit rechtlichen Konsequenzen.

Verantwortung bleibt beim Menschen

Ein Kundenservice-Agent beantwortet eine Anfrage falsch, der Kunde pocht auf die Auskunft. Am Ende muss die Geschäftsleitung geradestehen.

Das Risiko: Auch wenn Agenten eigenständig handeln – die Haftung bleibt immer beim Unternehmen.

Wie man Risiken begrenzt

Risiken lassen sich nicht vermeiden, aber sie lassen sich steuern. Entscheidend ist, dass Führungskräfte klare Leitplanken setzen:

- **Transparenz schaffen.** Agenten so konfigurieren, dass sie Zwischenschritte protokollieren. Ein einfaches Logbuch mit Quellen und Entscheidungen macht Ergebnisse nachvollziehbarer.
- **Prüfprozesse etablieren.** Je kritischer die Aufgabe, desto enger die Kontrolle. Stichproben reichen für Routineaufgaben – strategische Entscheidungen brauchen volle Nachprüfung.
- **Daten schützen.** Von Beginn an klare Regeln, welche Daten genutzt werden dürfen. Lieber mit unkritischen Informationen starten als früh in eine Grauzone geraten.
- **Verantwortung klar regeln.** Für jede Agenten-Nutzung einen Verantwortlichen benennen. So ist sichergestellt: Jemand schaut hin, bevor Risiken eskalieren.

Das Grundgedanke ist eigentlich einfach: Agenten entfalten ihren Nutzen nur dann, wenn sie unter klarer Führung stehen. Sie sind mächtig, aber nicht unfehlbar. Führungskräfte müssen deshalb nicht nur Chancen nutzen, sondern bewusst Grenzen setzen.

Wie ein KI-Agent funktioniert

Damit ein Agent mehr leisten kann als ein einfacher Chatbot, braucht er drei Grundlagen:

- **Anweisungen:** ein klares Ziel oder Auftrag („Erstelle ein Angebot“, „Fasse dieses Meeting zusammen“).
- **Wissen:** Zugriff auf relevante Datenquellen – etwa CRM-Systeme, Preislisten oder interne Wissensdatenbanken.
- **Werkzeuge:** Schnittstellen zu Programmen, in denen er Aufgaben praktisch umsetzt, z. B. Word, Excel, Outlook oder SharePoint.

Wie der Ablauf gesteuert wird

Ein KI-Agent geht nicht blind nach Schema F vor, sondern steuert den gesamten Prozess eigenständig. Seine Logik ähnelt dabei der eines Mitarbeitenden, der Initiative zeigt:

1. **Ziel zerlegen.** Der Agent bricht den Auftrag in Teilschritte herunter.
2. **Reihenfolge festlegen.** Er entscheidet, in welcher Abfolge die Aufgaben effizient erledigt werden.
3. **Werkzeuge wählen.** Für jeden Schritt sucht er das passende Tool – CRM für Daten, Word für Texte, Planner für Aufgaben.
4. **Zwischenergebnisse prüfen.** Er bewertet laufend, ob das, was er produziert, sinnvoll und vollständig ist.
5. **Endprodukt kombinieren.** Am Ende setzt er alle Bausteine zu einem fertigen Ergebnis zusammen – Bericht, Angebot oder Protokoll.

Umgang mit fehlenden oder fehlerhaften Informationen

KI-Agenten sind nicht starr wie klassische Automatisierungen, die bei jedem Fehler stoppen. Sie gehen flexibel vor:

- **Wenn Daten fehlen,** markieren sie die Lücke und fragen gezielt nach („Preis für Produkt X nicht gefunden – bitte ergänzen“).
- **Wenn Daten widersprüchlich sind,** brechen sie nicht ab, sondern melden die Unklarheit zurück („zwei unterschiedliche Werte für dasselbe Feld gefunden“).
- **Wenn Unsicherheit besteht,** schlagen sie Alternativen vor oder fordern eine menschliche Entscheidung ein.

Damit wird deutlich: **KI-Agenten handeln nicht nur automatisch, sondern reflektiert.** Sie versuchen Probleme zu lösen – und binden Menschen ein, sobald Verantwortung oder Interpretation nötig ist.

Der Kernunterschied zwischen Chatbot & KI-Agent

Ein Chatbot beantwortet eine Frage.

Ein Agent verfolgt ein Ziel – und arbeitet so lange, bis er es erreicht oder eine Rückmeldung braucht.

Für Führungskräfte heißt das: Agenten sind in ihrer Funktionsweise weniger ein Werkzeug als vielmehr ein **digitaler Mitarbeitender**, der selbstständig Wege zum Ergebnis findet. Und genau das macht sie so leistungsfähig – aber auch anspruchsvoll in der Führung.

Wofür man KI-Agenten einsetzen kann

Agenten entfalten ihre Stärke überall dort, wo Aufgaben häufig, standardisiert und zeitintensiv sind. Für Führungskräfte lohnt es sich, typische Einsatzfelder zu kennen – nicht als Theorie, sondern als **konkrete Szenarien**:

Angebotserstellung

Im Vertrieb zählt Geschwindigkeit. Statt stundenlang Bausteine zusammenzutragen, kann ein Agent ein komplettes Angebot vorbereiten:

- Kundendaten aus dem CRM übernehmen,
- Produkt- und Preisinformationen einfügen,
- Standardtexte und rechtliche Klauseln ergänzen,
- Layout prüfen und das Dokument ablegen.

Projektmanagement

Projekte leiden oft daran, dass Aufgaben vergessen oder Informationen verstreut sind. Ein Agent sorgt für Ordnung, indem er:

- Protokolle aus Meetings erstellt,
- To-dos extrahiert und Verantwortlichen zuordnet,
- Fristen überwacht und Erinnerungen verschickt,
- Statusberichte für die Projektleitung zusammenfasst.

Recherche und Reports

Wenn Entscheidungen schnell getroffen werden müssen, zählt die Qualität der Informationsgrundlage. Ein Agent kann hier:

- Webseiten und Datenbanken durchsuchen,
- Wettbewerberdaten vergleichen,
- SWOT-Analysen erstellen,
- Trends und Handlungsempfehlungen aufbereiten.

Kundenservice

Viele Serviceanfragen wiederholen sich – genau hier schaffen Agenten sofort Entlastung. Typische Aufgaben:

- Antworten aus Wissensdatenbanken generieren,
- Rücksende- oder Garantieprozesse automatisch anstoßen,
- Lieferzeiten und Rechnungen abrufen,
- neue Anfragen laufend dokumentieren und in die Datenbasis einpflegen.

Finanzen und Controlling

Reporting frisst oft wertvolle Zeit – Agenten machen es effizienter. Sie können:

- Monats- und Quartalsberichte zusammenstellen,
- Abweichungen erkennen und visualisieren,
- Budgetprognosen erstellen,
- Frühwarnhinweise bei kritischen Kennzahlen geben.

Kommunikation und Marketing

Auch kreative Bereiche profitieren von vorbereitender Arbeit. Ein Agent kann:

- Newsletter-Entwürfe schreiben,
- Social-Media-Posts für verschiedene Kanäle vorbereiten,
- Kampagnenideen entwickeln,
- Inhalte zielgruppengerecht zuschneiden.

IT und Support

Bei hohem Ticketaufkommen sind Agenten besonders wirksam. Typische Aufgaben:

- Systeme überwachen und Fehlerprotokolle auswerten,
- Tickets automatisch eröffnen und kategorisieren,
- Lösungsvorschläge aus Wissensdatenbanken einfügen,
- Routineprobleme eigenständig abwickeln.

Das Muster dahinter: Agenten sind keine Nischenlösung. Sie entlasten in Kundenprozessen, im internen Betrieb und im Management gleichermaßen. Für Führungskräfte lautet die entscheidende Frage daher nicht: „Ob wir Agenten nutzen?“, sondern: „Mit welchem Prozess beginnen wir?“

Vertieftes Beispiel – Angebotsvorbereitung mit Agenten

Stellen Sie sich vor, Sie beauftragen eine neue Mitarbeiterin im Vertrieb mit der Erstellung eines Angebots. Sie geben ihr den Auftrag: „Bitte erstellen Sie ein Angebot für Kunde X.“ Ist sie noch unerfahren, erklären Sie zusätzlich, wo die Daten liegen, wie die Preislisten zu lesen sind, welche Textbausteine sie nutzen darf und welches Layout einzuhalten ist. Am Ende erwarten Sie ein vollständiges Dokument – kein Zwischenstand, sondern ein fertiges Angebot.

Genau so lässt sich auch ein Angebotsagent verstehen: wie eine digitale Mitarbeiterin, die Regeln kennt und Arbeitsschritte selbst übernimmt.

Grundlagen

Damit der Agent eigenständig ein Angebot erstellen kann, braucht er drei Dinge (wie vorstehend erklärt) – ähnlich wie ein neuer Kollege, der mit Auftrag, Wissen und Werkzeugen ausgestattet wird:

Anweisungen (Ziel & Spielregeln)

- Auftrag: „Erstelle ein vollständiges, CI-konformes Angebot für Kunde X.“
- Regeln: Welche Rabatte erlaubt sind, welche AGB gelten, wie ein Angebot formal aufgebaut sein muss.
- Qualitätsmaßstäbe: Einheitliches Layout, Pflichtfelder wie Lieferzeit oder Angebotsgültigkeit, Freigabegrenzen.

Wissen (Daten & Vorlagen)

- Kundendaten aus dem CRM: Adresse, Ansprechpartner, bisherige Konditionen.
- Produkt- und Preisdaten: Kataloge, Preislisten, Rabatt- und Bundle-Regeln.
- Juristische Vorgaben: AGB, Standardklauseln, Pflichttexte.
- Angebotsvorlagen: Word-Dokumente mit Platzhaltern und CI-Design.
- Ablagestruktur: SharePoint-Ordner, Benennungskonventionen, Versionierung.

Werkzeuge (Umsetzung & Übergabe)

- Word für die Angebotserstellung, Excel für Kalkulationen.
- Outlook für Versandentwürfe, SharePoint für Ablage.
- Copilot Studio und Power Automate, um die einzelnen Schritte zu verbinden.
- Protokollierungstools, um Nachweise und Freigaben festzuhalten.

Damit wird klar: Der **Angebotsagent** ist kein neues Einzeltool, sondern ein intelligenter Koordinator, der vorhandene Systeme verbindet und daraus ein fertiges, prüfbares Angebot erstellt.

So läuft der Angebotsprozess mit einem KI-Agent

Der Angebotsagent arbeitet wie ein digitaler Projektleiter: Er nimmt einen Auftrag entgegen, plant die Teilschritte, wählt die passenden Tools und kombiniert am Ende alles zu einem Ergebnis.

Schritt 1 – Auftrag verstehen

- Startsignal: z.B. Klick auf „Neues Angebot erstellen“.
- Daten einlesen: Kunde, Bedarf, Frist, Währung, Sprache.
- Prüfen: Fehlt etwas? Dann Rückfrage an den Mitarbeitenden – direkt mit Vorschlägen, was ergänzt werden muss.

Schritt 2 – Preise ermitteln

- Produkte und Services aus dem Katalog auswählen.
- Preise und Rabatte automatisch nach Regeln berechnen.
- Kalkulation transparent in Excel dokumentieren, sodass jeder nachvollziehen kann, wie der Endpreis zustande kam.

Schritt 3 – Rechtliche Bedingungen hinzufügen

- Automatisch die richtigen AGB und Klauseln einfügen.
- Pflichtangaben wie Lieferzeit, Angebotsgültigkeit oder Zahlungsbedingungen ergänzen.
- Abweichungen sofort markieren, damit sie freigegeben werden können.

Schritt 4 – Text und Layout erstellen

- Leistungsbeschreibungen aus geprüften Textbausteinen kombinieren.
- Word-Vorlage befüllen: Deckblatt, Anschreiben, Positionen, Bedingungen.
- Layout prüfen: CI-konform, vollständig, sauber formatiert.

Schritt 5 – Qualität sichern

- Kontrollfragen: Stimmen Summen, Rabatte, Nummern, Daten?
- Sind alle Pflichtfelder ausgefüllt?
- Stimmen Terminologie und Tonalität mit den Vorgaben überein?

Schritt 6 – Freigaben einholen

- Bei Rabatten oder hohen Summen: automatische Anfrage an den Verantwortlichen.
- Word-Dokument mit Kommentaren und kurzer Checkliste (z.B. 5 Prüfpunkte) weiterleiten.
- Entscheidung direkt im System dokumentieren – nachvollziehbar für alle.

Schritt 7 – Abschluss & Ablage

- Finales PDF erzeugen, interne Version mit Änderungsverfolgung sichern.
- Dokument im SharePoint ablegen, mit klarer Benennung und Metadaten.
- E-Mail-Entwurf in Outlook vorbereiten, inkl. Betreff, Kurzsummary und Ansprechpartner.
- Angebotsstatus im CRM aktualisieren: Angebotsnummer, Betrag, Gültig-bis, Link zur Ablage.

Endergebnis: Ein fertiges, CI-konformes Angebot, revisionssicher abgelegt und sofort versandbereit – inklusive nachvollziehbarer Kalkulation und dokumentierter Freigaben.

Umgang mit fehlenden oder fehlerhaften Informationen

Ein Angebotsprozess ist jedoch selten vollständig glatt. Häufig fehlen Preise, Daten sind widersprüchlich oder Sonderwünsche tauchen auf. Klassische Automatisierungen bleiben hier stecken – der Agent dagegen reagiert flexibel:

Fehlende Preise

Beispiel: Im Produktkatalog fehlt der Preis für eine bestimmte Region.

Vorgehen: Der Agent setzt einen Platzhalter ein, markiert die Lücke deutlich und fragt gezielt nach: „Preis für Produkt X in Region Süd fehlt – bitte ergänzen.“

Widersprüchliche Angaben

Beispiel: In zwei Preislisten steht derselbe Artikel mit unterschiedlichen Werten.

Vorgehen: Der Agent meldet den Konflikt zurück und schlägt eine sichere Option vor: „Preis A = 1.250 €, Preis B = 1.300 €. Standardoption wäre 1.300 € – bitte bestätigen.“

Unklare Leistungsgrenzen

Beispiel: In der Anfrage steht „Implementierungsservice“, aber ohne Stundenkontingent.

Vorgehen: Der Agent schlägt Varianten vor: „Paket S (20h), Paket M (50h), Paket L (100h). Bitte auswählen.“

Regelverletzungen

Beispiel: Der Vertrieb möchte einen Rabatt von 18 %, erlaubt sind maximal 15 %.

Vorgehen: Der Agent stoppt nicht, sondern löst automatisch eine Freigabeanfrage an den zuständigen Sales-Lead aus.

Damit bleibt der Prozess in Bewegung. Der Mensch greift nur dort ein, wo Interpretation oder Verantwortung gefragt ist – und alle offenen Punkte sind dokumentiert.

Transparenz und Nachvollziehbarkeit

Ein Angebot ist allerdings mehr als ein Dokument – es ist ein geschäftskritisches Versprechen. Deshalb ist es wichtig, dass der Agent jeden Schritt lückenlos protokolliert:

- „Preisdaten aus Liste 2025_Q3 gezogen.“
- „Rabatt 12 % angewendet (Freigabe durch Sales Lead Müller am 15.09.2025).“
- „AGB-Version 5.2 eingefügt.“

Diese Nachweise sind direkt im System abrufbar - sofern das entsprechende Tool richtig eingestellt. Wenn das der Fall ist, heißt das:

- Der Vertrieb kann jederzeit erklären, wie ein Angebot zustande gekommen ist.
- Die Geschäftsführung erhält Sicherheit, dass Vorgaben eingehalten werden.
- Bei Audits oder Kundenrückfragen liegt ein sauberer Nachweis vor.

Gerade im Vertrieb, wo es oft um hohe Summen geht, schafft diese Transparenz Vertrauen – intern wie extern.

Lernfähigkeit und Weiterentwicklung

Der Angebotsagent ist jedoch kein starres System, sondern entwickelt sich mit der Nutzung weiter. Er lernt aus Mustern im Tagesgeschäft und passt seine Arbeitsweise schrittweise an – ähnlich wie ein neuer Mitarbeitender, der Erfahrung sammelt:

Wiederkehrende Textänderungen

Beispiel: Wenn Vertriebsmitarbeitende die Standardformulierung „Lieferzeit: 2 Wochen“ fast immer auf „3 Wochen“ anpassen, merkt sich der Agent dies. Nach Freigabe übernimmt er die neue Variante automatisch in seine Vorlagen.

Optimierung der Freigabelogik

Beispiel: Rabatte bis 12 % werden in der Praxis regelmäßig genehmigt, auch wenn die offizielle Grenze bei 10 % liegt. Erkennt der Agent dieses Muster, schlägt er eine Anpassung der Regeln vor oder übernimmt nach Bestätigung die neue Schwelle.

Typische Rückfragen vermeiden

Beispiel: Häufig fehlt in Anfragen die gewünschte Projektlaufzeit. Der Agent baut dieses Feld künftig direkt in die Eingangsabfrage ein – so wird die Lücke schon vor der Bearbeitung geschlossen.

Verbesserung von Abläufen

Beispiel: Wenn mehrere Teams das Angebot nachträglich um dieselben Anhänge erweitern (z.B. Zertifikate oder Referenzen), integriert der Agent diese Bausteine automatisch in den Standardprozess.

So wird der Angebotsagent **von einer reinen Automatisierung zu einem maßgeschneiderten digitalen Kollegen**, der nicht nur Aufgaben abarbeitet, sondern die Qualität und Effizienz des gesamten Prozesses aktiv steigert.

Der Angebotsagent in einem Satz

Ein solcher Angebotsagent ist kein Experiment, sondern kann ein verlässlicher digitaler Kollege sein: Er erstellt Angebote Ende-zu-Ende – von der Datenerfassung über Kalkulation und Rechtstexte bis zum fertigen, revisionssicheren Dokument – und bindet den Menschen nur dort ein, wo Verantwortung oder Entscheidung gefragt sind.

Welche Agenten-Tools es derzeit gibt (No-Code/Low-Code)

Für den Einstieg brauchen Unternehmen kein Entwicklerteam. Es gibt heute bereits Plattformen, mit denen sich KI-Agenten ohne Programmierkenntnisse aufsetzen lassen. Die Unterschiede liegen weniger in der Technik, sondern darin, wofür die Tools am besten geeignet sind.

Hier sind einige aktuelle Beispiele (nicht vollständig, Stand: September 2025):

Microsoft Copilot Studio

Der naheliegende Startpunkt für alle, die ohnehin mit Microsoft 365 arbeiten. Agenten lassen sich direkt in Word, Excel, Outlook und Teams einbinden – ohne neue Systeme einzuführen.

Ein Copilot-Agent kann zum Beispiel:

- Angebotsdaten aus CRM ins Dokument übernehmen,
- To-dos aus Teams-Meetings automatisch in Planner eintragen,
- Standardberichte in Excel generieren,
- fertige Dokumente im SharePoint ablegen und teilen.

Vorteil: Mitarbeitende arbeiten weiter in vertrauter Umgebung – die Agenten laufen im Hintergrund.

n8n

Ein flexibler Baukasten, um Abläufe zwischen verschiedenen Systemen zu verknüpfen. Besonders sinnvoll, wenn Prozesse mehrere Quellen und Tools betreffen.

Ein n8n-Agent könnte:

- Kundenanfragen erfassen, ins CRM übertragen und eine Antwort vorbereiten,
- Daten aus mehreren Quellen zusammenziehen und als PDF-Report ausgeben,
- interne Freigabeprozesse automatisieren,
- Warnmeldungen versenden, wenn kritische Werte auftauchen.

Vorteil: n8n wird zur Schaltzentrale, die Informationen und Aktionen koordiniert.

Zapier mit KI-Agenten-Features

Bekannt für seine große Zahl an Integrationen (über 6.000 Apps). Mit den neuen KI-Funktionen lassen sich einfache Automatisierungen zu echten Agenten-Workflows erweitern.

Ein Zapier-Agent könnte:

- Leads aus einem Webformular ins CRM eintragen, eine Mail verschicken und gleichzeitig den Newsletter-Eintrag vornehmen,
- Social-Media-Posts automatisch veröffentlichen und die Reaktionen sammeln,
- Tickets aus dem Service-System beantworten und offene Fälle priorisieren,
- Führungskräften einen täglichen Überblick über Kennzahlen schicken.

Vorteil: Für Mittelständler oft der schnellste Weg, Agenten im Alltag spürbar zu machen.

Akkio

Speziell auf Datenanalyse ausgerichtet – ideal für schnelle Einblicke in Geschäftszahlen, ohne große BI-Projekte.

Ein Akkio-Agent könnte:

- Verkaufsdaten analysieren und Trends erkennen,
- Prognosen für Nachfrage oder Kosten erstellen,
- Abweichungen im Controlling automatisch hervorheben,
- Dashboards laufend aktualisieren.

Vorteil: Datenanalyse wird alltagstauglich – auch für Führungskräfte ohne Statistik-Expertise.

Retool

Ein Low-Code-Werkzeug für individuelle Anwendungen. Besonders sinnvoll, wenn Standardlösungen nicht reichen und Prozesse maßgeschneidert digitalisiert werden sollen.

Ein Retool-Agent könnte:

- Bewerbungen automatisch prüfen und vorsortieren,
- ein Vertriebs-Dashboard mit Angeboten, Kundendaten und offenen Aufgaben erstellen,
- Budgets in Echtzeit überwachen,
- Support-Tickets verwalten und Standardantworten vorschlagen.

Vorteil: Mehr Gestaltungsfreiheit – ohne den Aufwand einer Eigenentwicklung.

Die Entscheidungshilfe für Führungskräfte:

- Wer schnell und vertraut starten will, nimmt Copilot Studio.
- Wer flexible Abläufe über viele Systeme verbinden will, nutzt N8n oder Zapier.
- Wer Daten verstehen will, setzt auf Akkio.
- Wer eigene Prozesse digitalisieren will, fährt mit Retool am besten.

Damit wird klar: Es gibt nicht das eine richtige Tool. Entscheidend ist die Frage: Welchen Prozess wollen wir zuerst automatisieren – und welches Werkzeug passt dazu?

Was in Bezug auf KI-Agenten noch zu erwarten ist

Agenten sind heute schon nützlich – aber ihre Fähigkeiten stehen erst am Anfang. Für Führungskräfte lohnt es sich, die nächsten Entwicklungsschritte im Blick zu behalten, um vorbereitet zu sein:

Multi-Agent-Systeme

Statt eines einzelnen Agenten, der eine Aufgabe erledigt, werden künftig mehrere Agenten zusammenarbeiten – ähnlich wie ein Projektteam. Ein Recherche-Agent sammelt Daten, ein Analyse-Agent verdichtet sie, ein Kommunikations-Agent bereitet die Ergebnisse für den Vorstand auf. Führungskräfte müssen lernen, solche „digitalen Teams“ zu steuern und ihre Arbeit zu koordinieren.

Stärkere Spezialisierung

Heute sind Agenten noch Allrounder. In Zukunft werden sie auf bestimmte Domänen zugeschnitten: Vertriebsagenten, HR-Agenten, Controlling-Agenten. Das erleichtert den Einsatz, weil Führungskräfte für jeden Bereich klar definierte digitale Rollen haben – erhöht aber auch die Notwendigkeit, Schnittstellen zwischen diesen Rollen sauber zu gestalten.

Autonomere Abläufe

Derzeit benötigen Agenten noch enge Vorgaben. Künftig werden sie eigenständiger Ziele verfolgen, Entscheidungen abwägen und bei Abweichungen Alternativen vorschlagen. Das spart zusätzliche Abstimmungen, macht aber auch klar: Es braucht Leitplanken, damit Autonomie nicht in Intransparenz mündet.

Intuitivere Steuerung

Die Zusammenarbeit wird natürlicher. Agenten werden nicht mehr nur über Chatfenster bedient, sondern lassen sich direkt aus Mails, Kalendern oder Whiteboards anstoßen. Führungskräfte können dadurch „nebenbei“ Aufgaben delegieren – ähnlich wie im Gespräch mit einem Mitarbeitenden.

Regulierung und Standards

Parallel wächst der rechtliche Rahmen. Der EU AI Act setzt bereits Vorgaben für Transparenz und Kontrolle, weitere Standards werden folgen. Für Führungskräfte entsteht daraus ein klarer Auftrag: Agenten-Nutzung muss von Anfang an mit Dokumentation und Nachvollziehbarkeit verbunden sein.

Ein Blick nach vorn – wie das aussehen kann

Stellen Sie sich vor, Sie wollen in zwei Jahren einen Quartalsbericht vorbereiten. Statt Ihre Abteilungen einzeln zu beauftragen, starten Sie ein Team von Agenten:

- Ein Daten-Agent zieht Zahlen aus ERP, CRM und Buchhaltung.
- Ein Analyse-Agent prüft Abweichungen, erstellt Prognosen und markiert kritische Trends.
- Ein Kommunikations-Agent fasst die Ergebnisse in einer Präsentation zusammen – mit Grafiken, Handlungsempfehlungen und einer Executive Summary.

Alles passiert innerhalb weniger Stunden. Ihre Aufgabe als Führungskraft: Ziele setzen, Leitplanken definieren, das Ergebnis prüfen – und dann die Entscheidungen treffen.

Was das für Führungskräfte bedeutet

KI-Agenten arbeiten wie gezeigt wie neue Mitarbeitende – nur schneller, automatisierter und unsichtbar im Hintergrund. Für Führungskräfte entsteht dadurch eine neue Führungsaufgabe: nicht mehr nur Menschen zu steuern, sondern auch digitale Akteure. Die Herausforderung liegt darin, Chancen zu nutzen, ohne Verantwortung aus der Hand zu geben.

Drei **Leitfragen** helfen bei der Orientierung:

1. Welche Prozesse dürfen Agenten übernehmen?

Sinnvoll sind KI-Agenten besonders für standardisierte Abläufe mit klaren Regeln – etwa Angebote, Reports oder Protokolle. Sie sind leicht überprüfbar und verursachen wenig Risiko. Prozesse mit hohen Unsicherheiten, sensiblen Daten oder rechtlicher Tragweite eignen sich dagegen weniger für einen vollautomatisierten Ablauf. Hier können Agenten zuarbeiten, aber nicht allein entscheiden.

2. Wo bleibt zwingend menschliche Kontrolle nötig?

KI-Agenten liefern Ergebnisse, aber sie können keine Verantwortung tragen. Führungskräfte müssen festlegen, wo ein Kontrollschritt eingebaut wird: einfache Aufgaben reichen für Stichproben, strategische Entscheidungen verlangen volle Nachprüfung. Diese Balance ist vergleichbar mit der Führung von Junior Mitarbeitenden: Vieles können sie allein, aber entscheidende Punkte brauchen eine letzte Freigabe.

3. Wie lässt sich Transparenz schaffen, ohne Innovation zu bremsen?

KI-Agenten müssen Zwischenschritte dokumentieren – nicht für die tägliche Kontrolle, sondern als Nachvollziehbarkeit im Fall von Fragen oder Problemen. Ein einfaches Logbuch mit Quellen und Teilschritten reicht oft aus. So bleibt der Überblick gewahrt, ohne die Geschwindigkeit des Prozesses zu verlieren.

Zusammengefaßt:

Agenten sind weder Black Box noch Alleskönner. Sie sind digitale Mitarbeitende, die klare Ziele, Leitplanken und Feedback brauchen. Wer sie wie neue Teammitglieder behandelt – mit klarer Aufgabenverteilung, überprüfbaren Ergebnissen und definierten Grenzen –, kann ihr Potenzial nutzen, ohne die Kontrolle zu verlieren.

Herausgeberin

The Digital Leader UG (haftungsbeschränkt)

Dr. Beate Freuding

Soltauer Str. 13, 21335 Lüneburg

Eingetragen beim Amtsgericht Lüneburg, HRB 212676

USt-ID-Nr. DE453137612

Kontakt

E-Mail: freuding@digital-leader.eu

Telefon: 0152 05188026

www.digital-leader.eu

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/beatefreuding/>

Verantwortlich im Sinne des § 5 TMG

Dr. Beate Freuding

Soltauer Str. 13, 21335 Lüneburg

E-Mail: freuding@digital-leader.eu

Telefon: 0152 05188026

Rechtlicher Hinweis

Dieses Dokument dient der allgemeinen Information und Orientierung. Es stellt keine Rechtsberatung dar und kann eine individuelle juristische Prüfung im Einzelfall nicht ersetzen.

Alle Angaben wurden sorgfältig recherchiert und nach bestem Wissen erstellt sowie in enger Zusammenarbeit mit künstlicher Intelligenz geschrieben. Dennoch übernimmt die Autorin keine Gewähr für die Aktualität, Vollständigkeit oder Richtigkeit der Inhalte, insbesondere im Hinblick auf sich fortentwickelnde gesetzliche Vorgaben wie den EU AI Act.

Für Entscheidungen, die auf Basis dieses Dokuments getroffen werden, übernimmt die Autorin keine Haftung. Die Umsetzung rechtlicher Anforderungen – insbesondere im Bereich KI-Governance – sollte stets in Abstimmung mit fachkundiger Rechtsberatung erfolgen.

Externe Links wurden zum Zeitpunkt der Veröffentlichung sorgfältig geprüft. Für deren Inhalte wird keine Haftung übernommen. Verantwortlich sind ausschließlich die Betreiber der verlinkten Seiten.

Nutzungsbedingungen

Die Weitergabe, Vervielfältigung oder Verwendung dieses Dokuments – auch auszugsweise – ist nur mit schriftlicher Zustimmung der Herausgeberin zulässig. Inhalte dürfen nicht verändert oder in irreführendem Kontext genutzt werden.

Stand des Dokuments

Version: 1.1

Datum: Januar 2026

Letzte inhaltliche Prüfung: September 2025

