

KI-Agenten

Vom Antworten zum Handeln

Ein Chatbot reagiert auf eine Frage. Ein Agent bekommt ein Ziel und sucht sich den Weg dorthin selbst: Er plant Schritte, holt sich Daten, greift über Schnittstellen in Fachsysteme ein und korrigiert sich, bis ein verwertbares Ergebnis dasteht. Genau deshalb verschieben sich mit Agenten nicht nur die Möglichkeiten, sondern auch die Anforderungen an Rechte und Aufsicht.

DER UNTERSCHIED AN EINEM FALL VOM ZIEL ZUM ERGEBNIS

EIN CHATBOT
beantwortet: „Ist diese Rechnung korrekt?“

EIN AGENT
gleicht das Dokument mit Bestellung und Lieferschein ab, klärt Abweichungen im System und legt einen Freigabevorschlag vor.

- 1 **Kontext aufnehmen.** Auftrag und Rahmen: Richtlinien, frühere Fälle, Stammdaten.
- 2 **Schritte planen.** Sortieren, priorisieren, ergänzen, Lösung entwerfen.
- 3 **Informationen holen.** Wissensbasis durchsuchen, Anhänge auslesen, nicht auf Zuruf warten.
- 4 **Tools einsetzen.** Über Schnittstellen Mails ablegen, Tickets aktualisieren, auswerten.
- 5 **Ergebnis prüfen.** Fehlt etwas? Passt es zur Richtlinie? Wenn nein: Schritt zurück.
- 6 **Übergeben.** Eine strukturierte Empfehlung, die ein Mensch freigibt.

AGENT ODER REGELSKRIPT?

	Regelbasierte Automatisierung	KI-Agent
Startpunkt	Eine feste Wenn-dann-Kette	Ein Ziel, der Weg wird gesucht
Bei Abweichung	Das Skript bricht ab	Er recherchiert nach oder fragt gezielt zurück
Bei Prozessänderung	Neu programmieren	Neues Ziel oder neue Leitplanke genügt
Eingabe	Klicks und saubere Datenfelder	Auch Fließtext, Mails, Anhänge

Das eine ersetzt das andere nicht. Für stabile Standardschritte mit sauberen Eingaben bleibt das Skript die bessere Wahl.

SO WIRD EIN AUFTRAG FORMULIERT

- **Rolle.** „Du bist ein Agent für die Rechnungsprüfung im Einkauf.“
- **Ziel.** Was am Ende vorliegen soll, nicht wie es entsteht.
- **Eingabedaten.** Welche Dokumente und Systeme er benutzen darf.
- **Aufgaben.** Die Schritte in ihrer Reihenfolge.
- **Ausgabeformat.** Fest: Status, Begründung, Auffälligkeiten, Vorschlag.
- **Leitplanken.** Keine verbindlichen Entscheidungen, nur Vorschläge. Bei fehlenden Angaben nachfragen statt raten.

VIER FRAGEN, DIE VORHER GEKLÄRT SEIN MÜSSEN

- 1 Darf er buchen oder nur Entwürfe anlegen?
- 2 Ab welchem Betrag ist eine manuelle Freigabe zwingend?
- 3 Wer trägt die fachliche Verantwortung für den Agenten?
- 4 Wie wird er getestet, freigegeben und im Fehlerfall abgeschaltet?

Dazu: nur die minimal nötigen Zugriffsrechte, Schnittstellen protokollieren, jede Handlung im Nachhinein nachvollziehbar halten.

MERKSÄTZE

Der Agent liefert eine Empfehlung. Die Entscheidung bleibt beim Menschen, besonders am Anfang.

Wo Entscheidungen über Menschen vorbereitet werden, muss jede Einstufung überprüfbar und korrigierbar sein.

Ohne klares Ziel und enge Leitplanken entsteht kein Nutzen, sondern nur Unruhe im System.