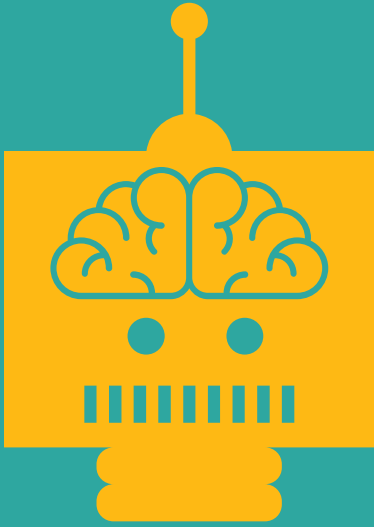
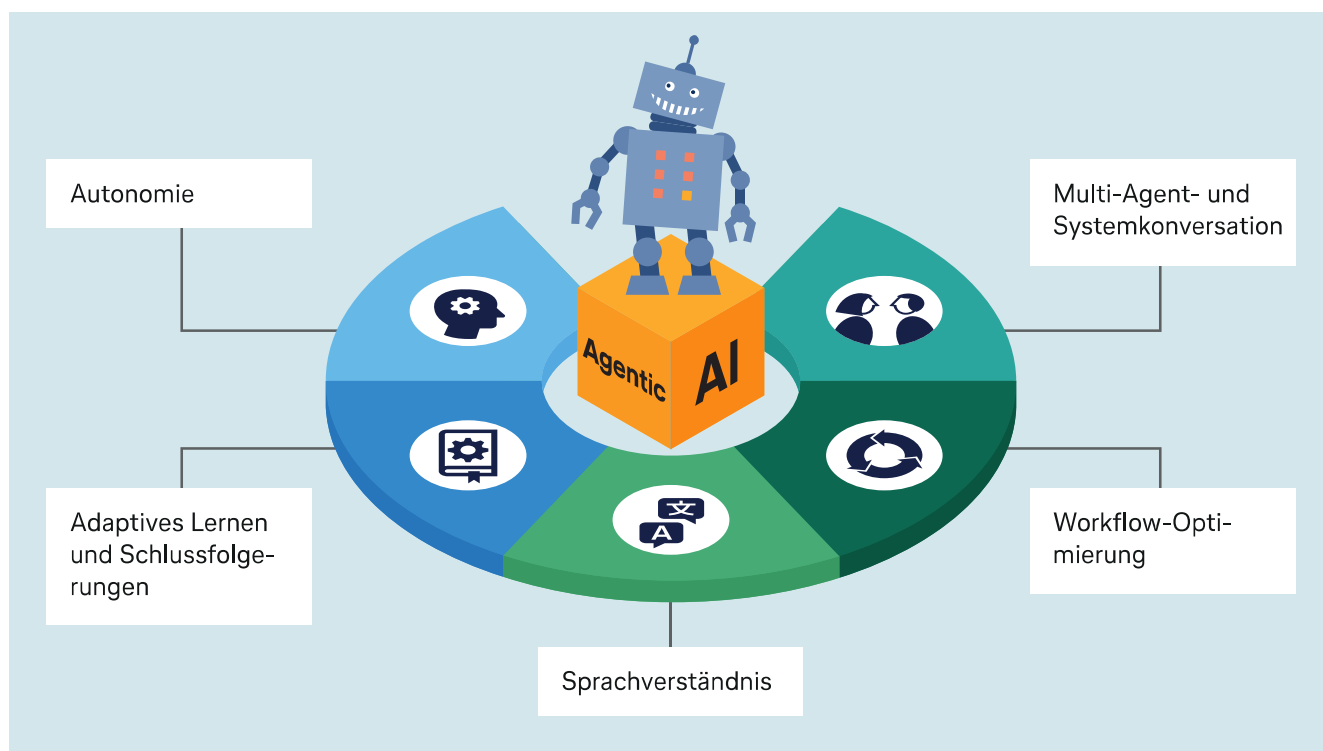




AGENTIC AI: Die nächste Stufe der Automatisierung

Agentic AI hebt die Automatisierung auf eine neue Stufe. AI Agents handeln zielorientiert und passen sich an wechselnde Umgebungen an. Durch logisches Denken und Planen lösen sie vielschichtige Probleme. Dazu analysieren AI Agents große Datenmengen aus unterschiedlichen Quellen, entwickeln selbstständig Strategien und führen Aufgaben autonom aus. Ihr Einsatz erfordert jedoch klare Strategien und eine durchdachte Governance.



Wenn KI eigenständig handelt

Künstliche Intelligenz (KI) oder auf Englisch Artificial Intelligence (AI) gehört im Moment zu den meistdiskutierten Themen. Ein Stichwort, das seit einiger Zeit häufiger fällt, ist Agentic AI. Damit sind autonome KI-Anwendungen gemeint, die eigenständig Entscheidungen treffen und Aktionen ausführen. Zudem können sie sich an die Vorgaben ihrer Nutzer anpassen.

Diese Form der KI ist der nächste Schritt nach simpler Prozessautomatisierung und großen Sprachmodellen, die hauptsächlich auf Eingaben reagiert haben. Agentic AI geht

anders vor. Ein AI Agent führt Aufgaben so aus, wie eine Person es tun würde – er „denkt“ zunächst nach und handelt anschließend entsprechend.

Ein einfaches Beispiel wäre eine Reisebuchung: „Ich muss vom 14. bis zum 17. Juli dienstlich nach London. Bitte suche einen preisgünstigen Flug und eine bequeme, nicht überbeuerte Unterkunft.“ Ein AI Agent wird nun Flüge und Hotels suchen und gegeneinander abwägen (Nachdenken), alle Buchungen erledigen und alle Unterlagen in einer übersichtlichen digitalen Dokumentenmappe zusammenstellen (Handeln).

Doch Agentic AI hat viele Einsatzmöglichkeiten. Sie kann in der Indus-

trie Produktionsprozesse optimieren, in der Softwareentwicklung das Coden oder Testen vereinfachen, im Handel Einkaufsstrategien ausarbeiten und in der Logistik optimierte Transportwege suchen.

Allerdings: Agentic AI gibt es nicht ohne Aufwand. Die Voraussetzung ist wie bei bisher üblichen KI-Modellen eine hohe Datenqualität, leistungsfähige Schnittstellen und Mechanismen zur Nachvollziehbarkeit ihrer Vorgehensweise. In diesem Whitepaper erhalten Sie alle notwendigen Informationen, um Agentic AI in Ihrem Unternehmen erfolgreich einführen und nutzen zu können.

Agentic AI: Von der Reaktion zur Aktion

Agentic AI ist eine neue Phase der Automatisierung. Die erste Phase war geprägt von regelbasierten Chatbots und Robotic Process Automation (RPA) mit Anwendungen wie der automatischen Bearbeitung von Rechnungen oder Anfragen. Alle Prozesse sind dabei streng vordefiniert und erfordern keine eigenständigen Entscheidungen der Systeme.

In der zweiten Phase entstanden Chatbots, die auf Sprachmodellen basieren. Diese Systeme verstehen natürliche Sprache und reagieren darauf mit Antworten, die menschlich klingen. Darüber hinaus können sie Daten durchsuchen und einfache Aufgaben selbstständig erledigen.

In der aktuellen dritten Phase treten AI Agents in den Vordergrund. Sie nutzen fortgeschrittene Sprach-

modelle, um komplexe Aufgaben zu planen und selbstständig auszuführen. Das geschieht mit Hilfe des sogenannten Chain-of-Thought-Verfahrens, bei dem sie einen detaillierten Plan für die schrittweise Abarbeitung einer Aufgabe erstellen.

Ein wesentliches Merkmal von AI Agents ist ihr Zugriff auf eine Vielzahl von Werkzeugen und Datenquellen. Dadurch sind sie in der Lage, nicht nur Informationen abzurufen, sondern auch eigenständig zu entscheiden, welche nächsten Handlungsschritte erforderlich sind. Auf diese Weise können sie komplexe Prozesse autonom steuern und optimieren.

Der entscheidende Vorteil dieser Systeme ist ihre Fähigkeit zur kontinuierlichen Verbesserung. Sie können sowohl durch menschliches Eingreifen als auch durch automatisierte Feedbackschleifen optimiert werden.

Diese „Human-in-the-Loop“- oder „AI-in-the-Loop“-Ansätze ermöglichen es, die Leistung der Agenten im laufenden Betrieb zu verbessern.

Beim Human-in-the-Loop-Ansatz greift der Mensch gezielt ein, um Korrekturen vorzunehmen oder Entscheidungen zu überprüfen. AI-in-the-Loop-Modelle hingegen nutzen automatisierte Mechanismen, um aus Fehlern zu lernen und ihre Algorithmen kontinuierlich anzupassen.

In der Praxis bedeutet das, die Systeme analysieren nicht nur Daten, sondern nehmen auch aktiv Veränderungen vor. Ein Buchungsagent kann beispielsweise bestehende Buchungen abrufen, neue Buchungen anlegen oder Termine verwalten. Diese Flexibilität eröffnet vielfältige Einsatzmöglichkeiten und macht Agentic AI zu einem wichtigen Werkzeug für die Automatisierung.

Traditionelle Prozessautomatisierung vs. Agentic AI

Merkmal	Traditionelle Prozessautomatisierung	Agentic AI
Autonomie	Arbeitet meist auf Anweisung, folgt festen Regeln oder Modellen	Kann eigenständig Ziele setzen, Entscheidungen treffen und adaptieren
Interaktivität	Antwortet auf Eingaben, arbeitet innerhalb vordefinierter Grenzen	Kann mit der Umgebung interagieren, Aufgaben initiieren und verfolgen
Lernfähigkeit	Häufig statisches Modell (z.B. trainierte neuronale Netze) oder begrenztes Lernen	Kann sich dynamisch weiterentwickeln, Strategien anpassen und Ziele optimieren
Planung und Problemlösung	Löst spezifische Probleme basierend auf vordefinierten Algorithmen	Entwickelt Strategien, verfolgt langfristige Pläne und passt sich an neue Herausforderungen an
Zielorientierung	Reagiert auf vorgegebene Anfragen und Eingaben	Kann selbstständig Ziele definieren und darauf hinarbeiten
Beispiele	Chatbots, Bilderkennung, maschinelles Übersetzen	Autonome Agenten, KI-gestützte Forschungssysteme, persönliche Assistenten mit Entscheidungsfähigkeit



Eine ganzheitliche KI-Strategie hilft Unternehmen dabei, Verantwortlichkeiten für Entwicklung, Einführung und Betrieb sinnvoll zu verteilen.

Julian Staub

Business Director Intelligent Process Automation bei Lufthansa Industry Solutions

Unternehmen sollten jetzt handeln

Bei der Automatisierung von Geschäftsprozessen stoßen herkömmliche Systeme an Grenzen. Agentic AI geht einen Schritt weiter: Sie trifft intelligente Entscheidungen und passt sich flexibel an veränderte Rahmenbedingungen an. „Unternehmen sollten diese Technologie frühzeitig und umfassend nutzen“, empfiehlt Julian Staub, Business Director Intelligent Process Automation, im Interview.

Welche Unternehmen können Agentic AI nutzen?

Jede Organisation kann von AI Agents profitieren, und zwar insbesondere dann, wenn sie interne Service-Einheiten oder wiederkehrende Aufgaben hat. Selbst kleinere Unternehmen können und sollten Agenten einsetzen, um ihre internen Prozesse zu optimieren. Im HR-Bereich lassen

sich hervorragend Anwendungen entwickeln, die Mitarbeitende bei administrativen Aufgaben wie dem Onboarding unterstützen. Auch im Kundenservice macht diese Technologie eine gute Figur. Aber heute bearbeiten vielerorts noch menschliche Agenten die Anfragen. In Zukunft werden sie Hilfe bekommen durch AI Agents, die sich flexibel an jede Situation anpassen.

Welche Möglichkeiten bietet Agentic AI?

Es gibt eine Menge Gründe, diese Systeme einzusetzen. So ist es beispielsweise sinnvoll, alle Prozesse zu automatisieren, die sich überhaupt automatisieren lassen. Das hilft im betrieblichen Alltag, die Belegschaft von lästigen, häufig bürokratischen Aufgaben zu entlasten. Zudem ist es ein gutes Mittel gegen den Fachkräftemangel infolge der demographischen Entwicklung. Unternehmen können ihr Personal somit für hoch-

wertige Aufgaben einsetzen, statt ihre Ressourcen mit Routinetätigkeiten zu blockieren. Diese Prozesse können anschließend als Grundlagen für AI Agents dienen.

Wie sollten Verantwortlichkeiten gestaltet werden, wenn KI-Systeme (teil-)autonom agieren?

Generell sollten Projektteams und Entscheider bei IT-Entwicklungen und -Implementierungen auf klare Verantwortlichkeiten und eindeutige Zurechenbarkeit achten – somit auch bei KI-Lösungen. Eine ganzheitliche KI-Strategie hilft Unternehmen dabei, Verantwortlichkeiten für Entwicklung, Einführung und Betrieb sinnvoll zu verteilen. In der Praxis kann dies beispielsweise bedeuten, dass trotz automatisierter Prozesse die Entscheidungsgewalt bewusst beim Menschen bleibt – ein Prinzip, das als „Human in the loop“ bekannt ist.

Agentic AI in der Praxis

AI Agents sind hilfreich bei der Automatisierung von Prozessen, die von Menschen gesteuert werden und die Fähigkeit erfordern, auf die Variationen einer Ausgangssituation einzugehen. Diese Form der Automatisierung kann in zahlreichen Branchen und Bereichen nutzbringend eingesetzt werden und die Qualität der Prozesse steigern. Sie eignen sich für alle Prozesse, bei denen das Nachbilden von Varianten zu aufwendig wäre.

Umgekehrt ist es aber nicht sinnvoll, sehr komplizierte und variantenreiche Prozesse zu automatisieren, da sie besser von Menschen ausgeführt werden. Zudem sind sie aus regulatorischen Gründen nur schwer in Bereichen einzusetzen, in denen Nachvollziehbarkeit unabdingbar ist, beispielsweise im Rahmen eines Audits.



Automatisierung im Kundenservice

Ein AI Agent kann Aufgaben im Service übernehmen, etwa Bestellungen, Buchungen, Stornierungen oder ähnliches. Unternehmen entlasten damit ihre Servicekräfte und verringern die Wartezeiten für Kunden. Dafür analysieren die Agents Kundenanfragen, entnehmen daraus hilfreiche Informationen und bearbeiten die Anfrage entweder selbstständig oder leiten sie an Servicekräfte weiter. Darüber hinaus reagieren sie flexibel auf Kundenanfragen und führen nicht nur Arbeitsanweisungen aus.



Automatisierter Vertrieb

Auf ganz ähnliche Weise wie im Service können AI Agents Erstgespräche übernehmen, Leads qualifizieren und dem Vertrieb erfolgversprechende Kontakte übergeben. Darüber hinaus sind sie in der Lage, Routineaufgaben zu erfüllen, beispielsweise Leads und Kontakte in den genutzten CRM-System einzutragen.



Coding-Assistenz

Als Helfer für Entwicklungsteams schreiben AI Agents automatisiert Programmcode, erkennen Programmierfehler, durchsuchen Dokumentationen und unterstützen beim Bereitstellen von Ressourcen.



Automatisierte Auswertung von Daten

AI Agents sind dazu in der Lage, selbsttätig Daten über Datenbankabfragen zu ermitteln, Analysetools auszuwählen, die Daten zu analysieren und anschließend Dashboards und Auswertungen zu erzeugen. Dabei ist es sogar möglich, dass sie Code schreiben, der eine entsprechende Visualisierung anfertigt.



Reaktion auf Störungen

Bei einem Systemausfall kann ein AI Agent die Gründe analysieren, Dokumentationen und Wissensdatenbanken nach Lösungen durchsuchen und die Probleme beheben. AI Agents zeigen den Weg zu selbstheilenden Systemen.

Vorteile von Agentic AI

KI-Agenten geben Unternehmen neue Möglichkeiten. Die folgenden Vorteile verdeutlichen, wie Agentic AI Unternehmen nachhaltig unterstützt.

Automatisierung komplexer Prozesse: Agentic AI übernimmt nicht nur einzelne Aufgaben, sondern vollständige Workflows, die bisher zu variabel für klassische Automatisierung waren. Da Agentic AI zielbasiert anstatt regelbasiert arbeitet, kann ein AI-Agent flexibel auf sich ändernde Bedingungen reagieren, anstatt nur vordefinierte Regeln zu befolgen.

Autonome Entscheidungen: Agentic AI trifft Entscheidungen, ohne

dass permanente menschliche Eingriffe erforderlich sind. Sie zieht Schlussfolgerungen und wählt geeignete Maßnahmen aus.

Anpassungsfähigkeit: Die Werkzeuge, mit denen AI Agents arbeiten, können mit der Zeit durch User-Feedback verbessert werden.

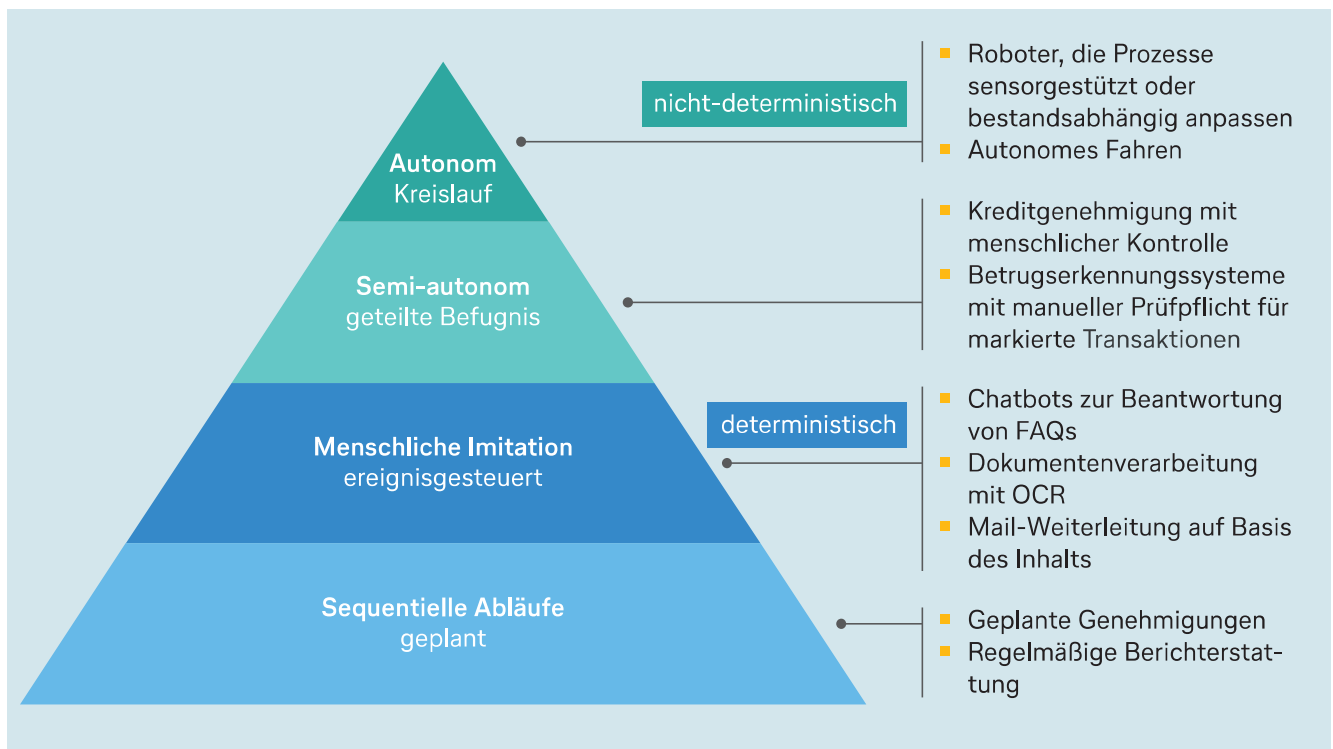
Skalierbarkeit und Effizienzsteigerung: Agentic AI kann mit nur wenig Ressourcenaufwand skaliert werden, rund um die Uhr arbeiten und viele Anfragen gleichzeitig bearbeiten.

Reduktion von Routineaufgaben: Agentic AI übernimmt Routineaufgaben wie monotone oder administrative Tätigkeiten, sodass Mitarbeitende sich auf kreative und strategische Aufgaben konzentrieren können.

Hilfe bei Fachkräftemangel: Agentic AI hilft Unternehmen dabei, Personalengpässe zu überbrücken. Sie übernimmt repetitive Aufgaben, so dass Fachkräfte für wertschöpfende Tätigkeiten frei werden.

Demokratisierung von Fachwissen: Agentic AI macht Expertenwissen leichter zugänglich und kann es bei der Bearbeitung von Aufgaben heranziehen.

„Lernen“: AI Agents können auf Informationen aus vergangenen Transaktionen zuzugreifen, um bereits begangene Fehler zu vermeiden oder kritische Situationen besser zu bewältigen.



Das LHIND Technologie- und Partner-Ecosystem für Agentic AI

Das Technologie- und Partner-Ecosystem von LHIND vereint führende Unternehmen, die ihre Stärken in unterschiedlichen Bereichen einbringen – von der intelligenten Prozesssteuerung über KI-gestützte Kundenkommunikation bis hin zur leistungsfähigen Hardware-Architektur.

Celonis

Das deutsche Technologieunternehmen hat sich als Weltmarktführer im Bereich Process Mining und Process Intelligence etabliert. Mit seiner Process Intelligence Platform schafft Celonis einen digitalen Zwilling von Unternehmensprozessen, der komplexe Prozessmuster in Echtzeit erkennt und durch KI-Agenten optimiert. Mit der neuen Anwendung AgentC können Celonis-Kunden darüber hinaus eigene KI-Agenten entwickeln. Die Technologie zeichnet sich durch Systemunabhängigkeit und objektive Analysefähigkeit aus. Celonis' Prozessmodelle können auch Prozessautomatisierungen anstoßen und lassen sich mit einer Vielzahl von Automatisierungswerkzeugen integrieren. Neben Effizienzsteigerung und Kostensenkung wird auch die Nachhaltigkeit gestärkt.

Cognigy

Das Düsseldorfer Unternehmen steht beispielhaft für einen grundlegenden Wandel in der Kundeninteraktion: Was 2016 als Plattform für klassische Chatbots begann, hat sich zum Vorreiter für autonome Serviceagenten entwickelt. Diese neue Generation von KI-Systemen ist in der Lage, komplexe Aufgaben selbstständig zu lösen, Entscheidungen zu treffen und mit einer Vielzahl von angebundenen Unternehmenssystemen zu interagieren. Die KI-Agenten von Cognigy lernen mit jeder Interaktion dazu und erweitern so die Möglichkeiten von Contact Centern erheblich. Dieser Sprung von reaktiven Chatbots zu proaktiven, kontextbewussten Assistenten zeigt, wohin sich die Branche entwickelt: hin zu KI-Systemen, die eigenständig im Sinne des Unternehmens handeln.

Microsoft

Der Softwareriese aus Seattle hat mit Windows und Office die PC-Ära geprägt und definiert nun mit „Age of Copilots“ die Interaktion zwischen Mensch und Maschine neu. Das Besondere ist der ganzheitliche Ansatz. Die KI-Integration erfolgt nicht isoliert, sondern durchdringt das gesamte Microsoft 365-Ökosystem. Die Copilot-Technologie unterscheidet sich von herkömmlichen KI-Assistenten durch ihr kontextbe-

zogenes Verständnis. Sie kann das Nutzerverhalten über verschiedene Anwendungen hinweg interpretieren und intelligent unterstützen – sei es in Teams, Word oder Excel. Autonome KI-Agenten in Business Central vereinfachen und automatisieren zudem Routineaufgaben wie die Bestellabwicklung und die Kommunikation mit Lieferanten.

NVIDIA

Vom Spezialisten für Gaming-Grafikarten zum Wegbereiter der KI-Revolution: NVIDIA gilt als Pionier auf dem Gebiet der KI-Hardware und -Software und treibt die Entwicklung von KI-Agenten kontinuierlich voran. Kunden profitieren von flexiblen Einsatzmöglichkeiten, die sowohl On-Premise-Lösungen als auch Cloud-Services umfassen. Insbesondere können KI-Modelle mit eigenen Unternehmensdaten trainiert und optimiert werden (Feintuning). Darüber hinaus stellt NVIDIA mit den Enterprise AI Blueprints vorgefertigte Architekturen für verschiedene Anwendungsfälle zur Verfügung – von der Bildverarbeitung bis hin zu Sprachmodellen. Dies ermöglicht Unternehmen einen schnellen und unkomplizierten Einstieg in KI-Projekte.

Salesforce

Vom Cloud-CRM-Pionier zum Vorreiter für KI-gestützte Kundenbezie-

hungen: Die Integration von Einstein GPT in die Salesforce-Plattform ermöglicht es, riesige Mengen an Kundendaten in Echtzeit zu analysieren und daraus automatisiert personalisierte Interaktionen abzuleiten. Die KI-Agenten von Salesforce können nicht nur Routineaufgaben übernehmen, sondern auch komplexe Vertriebsprozesse orchestrieren und Kundenanfragen priorisieren. Ein Erfolgsfaktor: die nahtlose Integration von KI-Funktionen in alle Unternehmensprozesse, vom Marketing über den Vertrieb bis hin zum Kundenservice. Auch mit seiner robusten Governance-Architektur und dem Fokus auf Datenschutz setzt das börsennotierte US-Softwareunternehmen Maßstäbe.

SAP

Das Walldorfer Unternehmen SAP ist ein globaler Marktführer in Unternehmenssoftware und bekannt für seine umfassenden ERP-Lösungen. Gegründet 1972, bietet SAP eine Vielzahl an intelligenten Lösungen, die Geschäftsprozesse durch Automatisierung und künstliche Intelligenz verbessern. Insbesondere mit

der SAP S/4HANA-Suite hat sich SAP in Richtung intelligente Unternehmensführung bewegt und die Software wird weltweit von Unternehmen eingesetzt. Mit SAP Build brachte SAP ihre eigene Low-Code-Automatisierungslösung auf den Markt, welche insbesondere durch einfache Anbindung an bestehende SAP Dienste attraktiv ist. SAP bieten auch einen eigenen AI Copiloten an: Joule. Die Kombination aus Automatisierung und Joule stellt SAPs Ansatz zu Agentic AI dar.

ServiceNow

Um Geschäftsprozesse zu transformieren, nutzt ServiceNow innovative Workflow-Intelligence-Technologien und umfassende Enterprise-Integration. Im Zentrum steht die „Now Platform“, die eine intelligente Orchestrierung von Geschäftsprozessen durch KI-gestützte Automatisierung ermöglicht. Die Plattform verbindet bestehende Systeme und Datensilos ohne aufwändige Migrationen. Die KI-Agenten von ServiceNow sind in der Lage, komplexe, abteilungsübergreifende Workflows selbstständig zu steuern und zu

optimieren. Mit Low-Code-Tools und intuitiven Benutzeroberflächen macht das 2004 gegründete kalifornische Unternehmen ServiceNow die digitale Transformation für Unternehmen jeder Größe zugänglich.

UiPath

Die klassischen Automatisierungsmöglichkeiten der Robotic Process Automation (RPA) ergänzt UiPath um autonom entscheidende KI-Agenten und ist damit führend in der intelligenten Prozessautomatisierung. Im Gegensatz zu ihren regelbasierten Vorgängern können diese KI-Agenten flexibel auf bestimmte Situationen reagieren und komplexe Aufgaben selbstständig bewältigen. Die Handlungsoptionen werden dadurch erweitert, dass die KI-Agenten bei Bedarf auf nahezu alle digitalen Tools und Anwendungen im Unternehmen zugreifen können. Für spezifische Anwendungsfälle entwickelt das Unternehmen zudem eigene, hoch spezialisierte KI-Modelle, die auf bestehenden Sprachmodellen aufbauen.



Für Agentic AI empfehlen wir eine fallbasierte Use-Case-, ROI- und Risikoanalyse. Angesichts der rasanten Entwicklung ist proaktives, agiles Handeln gefragt.

Sascha Poggemann

Mitgründer und COO von Cognigy

Vom Chatbot zum Entscheider: Wenn KI denkt, plant und handelt

Im Bereich der Künstlichen Intelligenz kündigt sich die nächste Revolution an: Agentic AI. Diese neue Technologie ermöglicht KI-Systeme, die verstehen, handeln und Entscheidungen vorbereiten. Sascha Poggemann, Mitgründer und COO von Cognigy, und Dr. Lars Schwabe, CTO bei Lufthansa Industry Solutions (LHIND), erklären im Interview, wie Unternehmen Agentic AI nutzen können.

Was genau ist Agentic AI?

Poggemann: Agentic AI erledigt immer mehr Aufgaben selbstständig und automatisiert Prozesse. Während klassische KI versteht, was gesagt wird, erfasst Agentic AI, was gemeint ist – und leitet daraus Handlungen ab. Sie kombiniert Large

Language Models (LLMs) mit Prozessautomatisierung. Wo LLMs bisher nur Inhalte generieren konnten, führen Agenten konkrete Aktionen aus – sie greifen auf Datenbanken zu, steuern Systeme, treffen Entscheidungen im Rahmen vorgegebener Regeln.

Was wird heute schon genutzt und welche Entwicklungsschritte sind zu erwarten?

Poggemann: Wir verwenden LLMs, um in Echtzeit zu verstehen, was die User sagen, wie sie es sagen und was sie meinen. Daraus leiten die KI-Agenten ab, welche Informationen noch fehlen, welche Systeme angesprochen werden müssen, und welche Schritte folgen. Ein Beispiel aus der Luftfahrt: Bei einer Flugumbuchung übernimmt die KI die Kommunikation zur Authentifizierung per Buchungscode, erfasst die Reisedaten und schlägt personalisierte Optionen vor.

Schwabe: Bei LHIND setzen wir Agentic AI bereits in Kundenprojekten und internen Prozessen ein – zum Beispiel für Chatbots im Service, automatisierte Nachbestellsysteme in der Supply Chain oder bei der IoT-Integration, etwa zur Echtzeitverfolgung von Paketen. Aufgaben, die früher von Disponenten übernommen wurden, werden zunehmend automatisiert.

Wie stellen wir sicher, dass die Entwicklung ethisch nicht aus dem Ruder läuft?

Schwabe: Die Herausforderung liegt in der richtigen Balance. Grundlagen gibt es bereits: Governance-Regeln, Transparenzanforderungen, ethische Richtlinien. Technisch bieten sich Sandbox-Umgebungen an – also begrenzte, kontrollierte Einsatzgebiete, in denen KI-Agenten sicher agieren können. Ich empfehle, AI Agents als eine neue Technologie zu sehen. Nicht mehr. Und auch nicht weniger. Wie bei jeder neuen Tech-



Das Ziel muss sein: Interaktionen mit AI Agents sollen intuitiv, hilfreich, selbstverständlich und gerne auch unterhaltsam und bereichernd sein.

Dr. Lars Schwabe

CTO bei Lufthansa Industry Solutions

nologie sind dann Chancen und Risiken abzuwägen und die möglichen Folgen zu bewerten.

Poggemann: Für Agentic AI empfehlen wir eine fallbasierte Use-Case-, ROI- und Risikoanalyse. Angesichts der rasanten Entwicklung ist proaktives, agiles Handeln gefragt – starre Regelwerke werden dem nicht mehr gerecht. Unternehmen sollten entweder intern KI-Kompetenz aufbauen oder mit erfahrenen Partnern zusammenarbeiten.

Wie sieht die Aufgabenverteilung bei gemeinsamen Agentic-AI-Projekten von Cognigy und LHIND aus?

Poggemann: Wir fokussieren uns auf die technologische Weiterentwicklung unserer Plattformen – und das ganz nah am Kunden. Dabei setzen wir gezielt Partner wie LHIND für die Implementierung oder die ganzheitliche Beratung des Kunden ein. Wir

sehen nämlich, dass die Technologien meist nicht nur ein Baustein einer einzelnen Anwendung, sondern Teil einer größeren Transformation sind. Daher ist eine aktive Zusammenarbeit mit unseren Partnern wichtig.

Schwabe: Richtig, intensive Zusammenarbeit und ganzheitliche Beratung sind entscheidend. Denn neben einer KI-Lösung wie etwa der von Cognigy gibt es immer noch eine ganze Menge anderer Systeme drum herum, die es zu berücksichtigen und einzubinden gilt. Denn eine echte KI-Transformation ist viel mehr als ein Software-Update, wo der Knopf jetzt halt woanders sitzt.

Was kommt als nächstes – und was sollte vermieden werden?

Schwabe: Die nächsten Schritte sind Skalierung und breite Verfügbarkeit. Neue Qualifikationen sind gefragt, nicht plumper Stellenabbau.

Das Ziel muss sein: Interaktionen mit AI Agents sollen intuitiv, hilfreich, selbstverständlich und gern auch unterhaltsam und bereichernd sein. Wenn wir in einigen Jahren zurückblicken, wird uns die Art und Weise, wie wir in 2025 Informationen gesucht oder Sitzungen vorbereitet haben, geradezu archaisch erscheinen. Wir werden uns wundern und ärgern über sehr viel unnütz verschenkte Lebens- und Arbeitszeit, die wir mittels KI-Technologie dann zurückerobert haben werden.

Poggemann: Die KI-Technologie hat die Testphase verlassen, ist nun massentauglich und wird von allen führenden Unternehmen eingeführt. Das stellt neue Anforderungen an Skalierbarkeit, System-Funktionen, Infrastruktur, Prozesse und Sicherheit. Wichtig ist: KI wird die persönliche Beziehung zum Kunden oder zwischen Mitarbeitenden nicht ersetzen, sondern anders gestalten.

So nutzen Unternehmen die Chancen von Agentic AI

Was bedeutet es, „Agentic AI ready“ zu sein? Welche Schritte sind nötig, um AI Agents erfolgreich einzuführen, und welche Rolle spielt Governance? Um die Potenziale von Agentic AI auszuschöpfen, sollten sich Unternehmen gezielt auf die Einführung vorbereiten und klare Strukturen schaffen.

Grundlagen schaffen

Zunächst müssen Unternehmen „AI ready“ werden. Sie haben diesen Reifegrad erreicht, wenn sie KI-Anwendungen entwickeln und nutzen können. Dafür müssen sie internes Know-how aufbauen, primär zu generativer KI und Agentic AI. Wichtig: Das betrifft nicht nur die IT-Abteilung, sondern auch die Führungsebene, da KI strategische Bedeutung hat.

Ein Unternehmen benötigt ein grundlegendes Verständnis von KI.

Dazu gehört auch die Erkenntnis, dass KI-Anwendungen auf Statistik basieren und deshalb anfangs ebenfalls Fehler machen – wie menschliche Mitarbeitende. Deshalb benötigen die Unternehmen Vorkehrungen, um mit diesen Fehlern umzugehen.

Digitale Infrastruktur aufbauen

„Agentic AI Readiness“ hat noch eine weitere Anforderung: Die umfassende Digitalisierung. AI Agents können nur digitale Prozesse automatisieren. Zudem muss es Schnittstellen geben, mit denen Daten strukturiert in die AI Agents eingespeist werden.

Governance-Strukturen definieren

Sehr wichtig ist Governance für eine Multi-Agenten-Umgebung. Ein einzelner AI Agent greift auf verschiedene Werkzeuge zu. Daneben wird es künftig auch Systeme geben, in denen mehrere spezialisierte Agenten miteinander interagieren – etwa ein Marketing-Agent, ein CFO-Agent

oder ein CTO-Agent innerhalb eines Unternehmens.

Auch hierfür müssen Zugriffsrechte und Kommunikationswege definiert werden. Nicht jeder Agent darf auf alle Informationen zugreifen oder jede Entscheidung eigenständig treffen. Dafür wird eine Governance-Ebene eingezogen. Sie steuert, welcher Agent mit welchen Daten und Agenten interagieren darf.

Geeignete Anwendungsfälle identifizieren

Ein zentraler Faktor ist die Identifizierung der richtigen Anwendungsfälle. Erfolgreiche Unternehmen gehen dabei strukturiert vor, indem sie systematisch alle Fachabteilungen durchleuchten. Dabei sollten sie repetitive Prozesse suchen, die sich sehr leicht von Agentic AI automatisieren lassen. Wichtig ist auch eine Berechnung des ROI (Return on Investment) und des Zeitraums, in dem er erreicht wird. Im Regelfall sollte sich die Automatisierung von Prozessen recht schnell rechnen.

10 Tipps für den erfolgreichen Einstieg in Agentic AI



1. Ein klares Ziel definieren

Ein AI Agent benötigt eine klare Aufgabenstellung und ein definiertes Ziel. So konzentriert sich das System auf relevante Prozesse.



6. Klare Governance aufbauen

Es muss einen Verantwortlichen für den AI Agent geben. Das hilft, regulatorische Anforderungen zu erfüllen.



2. Sicherheit von Anfang an

Cybersecurity muss frühzeitig in die Entwicklung integriert werden: Authentifizierung, Zugriffskontrolle und Schutz vor Manipulation oder Missbrauch.



7. Datenqualität beachten

Saubere, aktuelle und gut strukturierte Daten senken das Risiko falscher oder verzerrter Ergebnisse.



3. Transparenz und Nachvollziehbarkeit ermöglichen

Bei AI Agents sollten die Entscheidungswege möglichst weitgehend nachvollziehbar sein –wichtig für Compliance.



8. Nutzerzentriertes Design umsetzen

AI Agents sollten so entwickelt werden, dass sie intuitiv bedienbar sind und sich an Nutzerbedürfnissen orientieren.



4. Ethische Richtlinien beachten

Der Einsatz von AI Agents sollte ethischen Standards folgen: Fairness, Datenschutz und das Vermeiden von Diskriminierung.



9. Schnittstellen und Integration berücksichtigen

Kompatibilität zu bestehenden Systemen ist wichtig. Eine durchdachte API-Integration sorgt für reibungslose Abläufe. AI Agents ohne bedienbare Anwendungen sind nutzlos.



5. Fokus auf Funktionalität

Eine gut funktionierende Lösung ist besser als eine technisch beeindruckende.



10. Rasch mit Pilotprojekten beginnen

Vor einem breiten Einsatz helfen Pilotprojekte, Schwachstellen frühzeitig zu erkennen und das System gezielt zu optimieren.

Was LHIND für Sie tun kann

Agentic AI ermöglicht es Unternehmen, komplexe Geschäftsprozesse intelligenter, flexibler und weitgehend autonom zu automatisieren – mit dem Ziel, Effizienz zu steigern, Fachkräftemangel zu kompensieren und Mitarbeitende von Routinetätigkeiten zu entlasten. Um die Chancen von Agentic AI erfolgreich zu nutzen, müssen Unternehmen strategisch vorgehen: Sie brauchen KI-Kompetenz, eine digitale Infrastruktur, klare Governance-Strukturen und systematisch ausgewählte Anwendungsfälle – nur so können AI Agents effektiv eingeführt und skaliert werden.

Lufthansa Industry Solutions bietet ihren Kunden eine ganzheitliche Begleitung bei der Einführung und Umsetzung von Agentic AI-Lösungen. Dabei übernimmt LHIND die entscheidende Rolle, führende Technologien in eine umfassende, strategische Enterprise-Lösung für Agentic AI zu integrieren.

Das Angebot im Einzelnen

- **Einbettung in die Digitalstrategie:** Agentic AI als Teil der langfristigen Unternehmensvision.
- **Use-Case-Findung & Priorisierung:** Identifikation und Bewertung der relevantesten Anwendungsfälle.
- **Architektur & Technologieauswahl:** Aufbau einer skalierbaren, robusten Infrastruktur.
- **Hands-on-Entwicklung:** Umsetzung mit modernsten Technologien.
- **Enterprise-Integration:** Nahtlose Einbindung in bestehende Systeme und Prozesse.
- **Betrieb & Support:** Sicherstellung eines reibungslosen und effizienten Betriebs.

Kontakt

Julian Staub

Business Director Intelligent
Process Automation
+49 151 58 92 88 03
julian.staub@lhind.dlh.de

Lufthansa Industry Solutions

Lufthansa Industry Solutions ist ein Dienstleistungsunternehmen für IT-Beratung und Systemintegration. Die Lufthansa-Tochter unterstützt ihre Kunden bei der digitalen Transformation. Die Kundenbasis umfasst sowohl Gesellschaften innerhalb des Lufthansa-Konzerns als auch mehr als 300 Unternehmen in unterschiedlichen Branchen. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Norderstedt beschäftigt über 2.700 Mitarbeitende an 14 Standorten in Deutschland, Albanien, der Schweiz und den USA. Lufthansa Industry Solutions gehört zu den 25 größten IT-Beratungsunternehmen in Deutschland.