

KI-Agent im Unternehmen: die ersten 30 Tage

Wo Sie anfangen, was Sie messen und wann Sie keinen Agenten bauen. Vier-Wochen-Plan mit Arbeitsblatt.

Für Inhaber, Betriebsleiter und CTOs, die Routinearbeit an Software abgeben wollen. Zum Beispiel Kunden-E-Mails, Bestellungen oder Rechnungen. Das Arbeitsblatt füllen Sie in 30 Minuten aus, noch vor dem ersten Gespräch mit einem Anbieter.

Seit 2023 haben wir 15+ Produktionsprojekte ausgeliefert. Wir betreiben Agenten und Automatisierungen bei Kunden sowie im eigenen Unternehmen.

1. Agent, Automatisierung oder nichts?

Die meisten Unternehmen, die einen KI-Agenten wollen, brauchen eine Automatisierung. Ein Agent lohnt sich bei Freitext und Entscheidungen innerhalb klarer Leitplanken.

	Assistent	Automatisierung	Agent
Wer entscheidet	Der Mensch bei jedem Schritt	Eine Regel, der Mensch bei Ausnahmen	Der Agent innerhalb von Leitplanken
Beispiel	Textvorschlag im Chat mit KI	Rechnung aus der E-Mail in die Buchhaltung	Kundenantwort auf eine Frage zur Bestellung
Was Sie brauchen	Ein Konto	Beschriebener Ablauf und Beispiele	Ablauf, Beispiele, Regeln und wer Ausnahmen übernimmt
Schlimmster Fehler	Schlechter Text in einem Dokument	Fehler wiederholt sich, bis ihn jemand stoppt	Der Agent sagt dem Kunden etwas Falsches in Ihrem Namen

Ein Agent funktioniert nur, wenn darunter eine Automatisierung liegt. Ohne sie fehlt ihm die Grundlage zum Lesen.

2. Wann Sie keinen Agenten bauen

Trifft auch nur ein Punkt zu, fangen Sie woanders an.

- ☐ Sie brauchen 100 % Genauigkeit ohne jede menschliche Kontrolle.
- ☐ Sie können den Ablauf nicht in einem Absatz beschreiben.
- ☐ Sie haben keine Beispiele für richtige Ergebnisse außerhalb des Kopfes einer Person.

- ☐ Niemand hat in den ersten Wochen Zeit, Entwürfe freizugeben.
- ☐ Sie können nicht sagen, wohin die gesparte Zeit fließt.
- ☐ Der Agent hätte keinen Zugriff auf Daten wie Bestellungen, Lager oder Preislisten.

Manchmal ist die beste Lösung, eine Tabelle aufzuräumen oder nichts zu tun.

3. Auswahl des ersten Prozesses: Arbeitsblatt

Wählen Sie 2 bis 3 Kandidaten aus. Geben Sie für jedes „Ja“ einen Punkt.

Frage	Prozess A	Prozess B	Prozess C
Geschieht das jeden Tag?			
Hat die Eingabe ein ähnliches Format (E-Mail, Rechnung, Bestellung)?			
Haben Sie Beispiele für richtige Antworten oder Ergebnisse?			
Kennen Sie die Ausnahmen und wer sie übernimmt?			
Lässt sich ein Fehler beheben, bevor der Kunde ihn sieht?			
Fließt die gesparte Zeit in den Vertrieb oder zu Kunden?			
Gesamt (von 6)			

Starten Sie mit dem Prozess mit der höchsten Punktzahl. Bei Gleichstand gewinnt der Prozess, bei dem ein Fehler günstiger ist.

Wir stellen vor jedem Projekt drei Fragen. Bringt es Umsatz? Spart es Geld? Spart es Zeit, bei wem und wofür nutzt die Person sie? Können Sie keine davon beantworten, brauchen Sie vorerst keinen Agenten.

4. Der 30-Tage-Plan

Tag 0: Messen Sie den Ist-Zustand

Ohne Ausgangswert wissen Sie nicht, ob der Agent geholfen hat. Messen Sie mit der Stoppuhr 10 typische Fälle. Erfassen Sie die Dauer, wer sie bearbeitet und wie viele wöchentlich anfallen.

Woche 1: Die Arbeit verstehen

- ☐ Sammeln Sie echte Fälle aus den letzten Wochen, keine ausgedachten.
- ☐ Sortieren Sie: Was geht ein, von wem, wie oft und was geschah damit?
- ☐ Wählen Sie den einen häufigsten Typ aus. Nur diesen.
- ☐ Notieren Sie Ausnahmen und den Namen der Person, die sie übernimmt.

Woche 2: Der Agent schlägt vor, der Mensch gibt frei

- ☐ Der Agent sendet nichts allein. Ein Mensch prüft und bestätigt jeden Vorschlag.
- ☐ Jede Korrektur fließt direkt zurück in die Unterlagen des Agenten.
- ☐ Formulieren Sie die Unterlagen mit Worten Ihres Teams aus echten Antworten.

Woche 3: Messen und nachbessern

- ☐ Verfolgen Sie die Kennzahlen aus Abschnitt 5 jeden Tag.
- ☐ Neue Regel einfügen: Wenn der Agent unsicher ist, übergibt er an Menschen.
- ☐ Prüfen Sie, ob der Agent unerlaubte Zusagen macht (Preise, Fristen, Rabatte).

Woche 4: Entscheiden

Was Sie sehen	Entscheidung
Sie geben fast alle Vorschläge ohne Korrekturen frei und die Freigabe langweilt	Lassen Sie diesen Typ autonom laufen. Andere Fälle laufen weiter über Menschen.
Sie korrigieren oft, aber schon seltener als in Woche 2	Ein weiterer Monat im Entwurfsmodus. Verbessern Sie die Unterlagen weiter.
Sie korrigieren mehr, als der Agent Ihnen an Zeit einspart	Stoppen Sie das Projekt. Kehren Sie zur Prozessauswahl oder zur Automatisierung zurück.

5. Was Sie messen

Kennzahl	Wie Sie den Wert ermitteln	Warum
Zeit pro Vorgang	Stoppuhr bei 10 Vorgängen, davor und danach	Der Hauptbeweis, dass der Agent hilft
Anteil ohne Änderung freigegebener Entwürfe	Anzahl freigegeben / Anzahl Entwürfe	Zeigt, wann der Typ eigenständig laufen kann
Anteil der an Menschen übergebenen Fälle	Anzahl Eskalationen / alle Fälle	Ein zu niedriger Wert ist verdächtig, nicht gut
Fehler, die der Kunde gesehen hat	Manuelle Erfassung jedes einzelnen Fehlers	Die einzige Zahl, die bei null stehen muss

Kennzahl	Wie Sie den Wert ermitteln	Warum
Zeitaufwand für Freigaben	Schätzung der freigebenden Person	Ist er höher als die Ersparnis, stimmt etwas nicht

6. Wie das in der Praxis aussieht

Ein Kunde mit Onlineshop: Kundensupport. Die Gründer verbrachten 2 bis 3 Stunden täglich mit E-Mails. Heute sind es 15 Minuten. Kunden erhalten Antworten innerhalb von 5 Minuten. Im Support sitzt niemand mehr. Die erste Version antwortete jedoch wie ein Werbeflyer. Geholfen haben Unterlagen in den Worten der Gründer und die Regel: „Wenn du nicht weiterweißt, übergib an den Menschen.“

Unsere eigene Buchhaltung: Rechnungen. Kein Agent, nur reine Automatisierung. Eine Rechnung dauerte früher 10 bis 15 Minuten, heute unter einer Minute. 70 % laufen komplett ohne Menschen durch. Der Rest geht bewusst über Menschen: Scans, neue Lieferanten oder mehrere Mehrwertsteuersätze.

7. Leitplanken ab Tag eins

- ☐ Der Agent verspricht nie eigenständig Preise, Fristen oder Rabatte.
- ☐ Bei Unsicherheit übergibt er die Aufgabe an eine konkrete Person.
- ☐ Jede Aktion wird erfasst: Was einging, was geschah und wer freigab.
- ☐ Der Agent erhält nur Zugriffsrechte, die er für die Aufgabe braucht. Nichts extra.
- ☐ Personenbezogene Daten fließen nur in Tools, die Sie dafür freigegeben haben.
- ☐ Der Agent hat genau einen Verantwortlichen im Unternehmen.
- ☐ Agent, Unterlagen und Daten gehören Ihnen, auch bei einem Anbieterwechsel.

Sie wissen nicht, welchen Prozess Sie zuerst wählen sollen?

In 15 Minuten mit Filip gehen wir Ihr ausgefülltes Arbeitsblatt aus Abschnitt 3 durch. Wir sagen offen, ob Automatisierung oder nichts genügt.

Vereinbaren Sie 15 Minuten mit Filip: digitaliko.com/de/contact

Digitaliko s.r.o. · www.digitaliko.com · Individualsoftware in Wochen, die Ihnen ab Tag eins gehört.