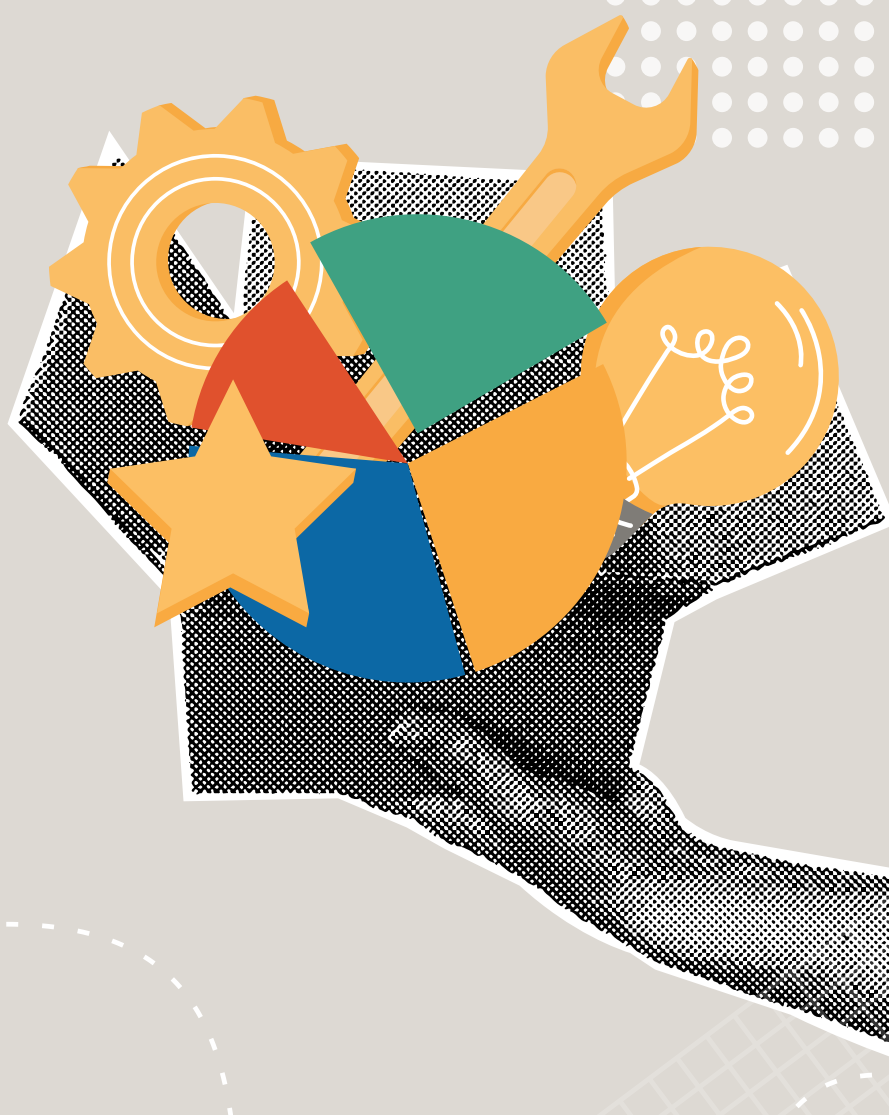


Agentic Automation

Prozesse mit AI neu denken



Themen

Use Cases

Automatisierung sinnvoll einsetzen

Technologien

n8n, Power Automate & Copilot

Security

Daten sicher verwalten

Inhalt

Vowort

Die Frage ist nicht, wie gut die KI ist
3

Die versteckten Kosten manueller Prozesse

Erst Digitalisierung, dann
Automatisierung
4

Wo Automatisierung sofort Wirkung zeigt

Typische Use Cases für Agentic
Automation
7

n8n, Power Automate & Copilot Studio im Überblick

Vom Tool zur Architektur
15

Governance, Datenschutz und Compliance bei automatisierten Prozessen

Sicherheit in der Agentic Automation
21

Von der Idee zum laufenden Workflow

Ein pragmatischer Fahrplan
26

Interview mit Senior AI Consultant

Sven Buchholz

„Wir bauen keine linearen Workflows
mehr, sondern verhaltensfähige
Systeme.“
29

Von Prozessverständnis zu konkreter Umsetzung

Wo fange ich an?
32

Mehr zu diesen und anderen Themen
findest du auf unserer Website:

www.taod.ai

Die Frage ist nicht, wie gut die KI ist

Technologie allein verändert erstmal gar nichts. Was Unternehmen wirklich verändert, sind Menschen, die anfangen, Dinge anders zu machen.

Was ich in meiner Arbeit als AI Consultant immer wieder erlebe ist, dass die meisten Organisationen nicht das Problem haben, dass ihnen Tools fehlen. Es ist eher die Tatsache, dass bestehende Prozesse einfach weiterlaufen wie bisher, nur eben „digitaler“. Und genau da entsteht gerade ein echter Bruch. Denn mit AI in der Prozessautomatisierung verschiebt sich mehr als nur die Effizienzschraube. Ich sehe in Projekten drei Veränderungen, die fast immer gleichzeitig auftreten, sobald Unternehmen ernsthaft anfangen, sich damit zu beschäftigen. Zum einen geht es natürlich um Effizienz. Dinge werden schneller, weniger manuell, weniger fehleranfällig. Das ist oft der Einstieg und auch der Punkt, an dem viele erst einmal hängen bleiben.

Spannender wird es danach. Prozesse hören auf, rein linear und starr zu sein. Durch AI entsteht etwas, das ich am ehesten als „Mitdenken im Prozess“ beschreiben würde. Systeme verstehen Kontext, priorisieren anders, schlagen Entscheidungen vor. Das verändert nicht nur Abläufe, sondern die Art, wie man über Prozesse überhaupt denkt. Und dann kommt der Teil, der in der Praxis oft unterschätzt wird: Daten und Governance. Ich hatte schon mehrere Fälle, in denen die Technologie eigentlich perfekt gepasst hätte, aber die Datenlage nicht. Oder niemand klar sagen konnte, wem der Prozess eigentlich gehört. Dann skaliert nichts, egal wie gut die AI ist. Wenn ich eine Lehre aus all dem ziehen müsste, dann dass die größten Sprünge nicht durch

die beste Technologie passieren, sondern durch Klarheit im Prozess und im Umgang mit Daten.

Dieses Whitepaper soll genau dabei helfen, diese Klarheit ein Stück weit zu erhalten. Wir geben dir kein theoretisches KI-Papier, sondern eine pragmatische Einordnung dessen, was gerade wirklich in Unternehmen passiert und erklären dir worauf es am Ende ankommt, wenn man es ernst meint mit Automatisierung. Drei Aspekte sollten am Ende bei dir hängen bleiben: Effizienz ist nur der Einstieg, Prozesse verändern sich gerade strukturell durch AI, und ohne saubere Daten- und Governance-Basis bleibt jede Automatisierung irgendwann stehen.

Viel Spaß bei der Lektüre!
Dein Tobias Scheffner



Tobias Scheffner
AI Consultant
taod Consulting

Erst Digitalisierung, dann Automatisierung

Viele manuelle Prozesse sind historisch gewachsen und nicht das Ergebnis schlechter Entscheidungen. Über Jahre hinweg haben sich Abläufe etabliert, die zu einem bestimmten Zeitpunkt funktioniert haben und anschließend einfach weiterverwendet wurden.

Die Umgebung hat sich jedoch durch neue Tools, Systeme und steigende Anforderungen verändert. Das Ergebnis ist ein Arbeitsalltag, der oft nur lose miteinander verbunden ist. Informationen wandern zwischen Excel-Tabellen, E-Mails und verschiedenen Fachsystemen. Copy-Paste ist in vielen Teams kein Ausnahmefall, sondern ein zentraler Bestandteil der täglichen Arbeit. Ein typisches Muster sind sogenannte Medienbrüche. Daten entstehen in einem System, werden exportiert, manuell angepasst und anschließend in ein anderes System übertragen. Jeder einzelne Schritt funktioniert für sich genommen, doch in der Summe entsteht ein langsamer, fehleranfälliger und schwer skalierbarer Prozess.

Hinzu kommt, dass Prozesse häufig nicht als durchgängige End-to-End-Flows gedacht sind, sondern als eine Reihe isolierter Aufgaben. Jede Abteilung optimiert ihren eigenen Ausschnitt, aber niemand das Gesamtbild. Genau dadurch entstehen Reibungsverluste, die im Alltag kaum sichtbar sind, aber strukturell erheblichen Einfluss haben. Manuelle Arbeit wirkt dabei oft unkritisch, weil einzelne Schritte wenig Zeit kosten. Typische Arbeitsschritte sind ein Export hier, ein Copy-Paste dort, eine manuelle Prüfung zwischendurch. Doch genau diese kleinen Aufwände addieren sich über tausende Vorgänge hinweg

zu erheblichen Zeitverlusten. So entstehen unsichtbare Sekundärkosten, da Fachkräfte einen großen Teil ihrer Zeit nicht mit wertschöpfender Arbeit verbringen, sondern mit koordinierenden und wiederholenden Tätigkeiten.

Diese kleinen Aufwände addieren sich über tausende Vorgänge hinweg zu erheblichen Zeitverlusten.

Besonders deutlich werden diese Effekte, wenn Unternehmen wachsen. Manuelle Prozesse skalieren nicht linear. Mit jedem zusätzlichen Auftrag, Kunden oder Datensatz steigt nicht nur das Volumen der Arbeit, sondern auch die Komplexität der Übergaben. Statt effizienter zu werden, verstärken sich bestehende Reibungsverluste. Wachstum führt in solchen Strukturen nicht automatisch zu mehr Produktivität, sondern häufig zu mehr Koordinationsaufwand. Organisationen wachsen dadurch nicht nur im Geschäft, sondern gleichzeitig in ihrer internen Komplexität. Genau hier entsteht der sogenannte Skalierungsbruch. Prozesse, die im kleinen Rahmen funktionieren, brechen unter höherem Volumen zunehmend ein.

Die Realität: digitalisiert, aber nicht automatisiert
Gleichzeitig steigt der Druck auf Unternehmen weiter. Kosten müssen kontrolliert und Entscheidungen schneller getroffen werden, während qualifizierte Fachkräfte für operative Tätigkeiten zunehmend knapper werden. Dadurch werden manuelle Prozesse schnell zum Eng-

pass, und zwar nicht, weil sie grundsätzlich falsch wären, sondern weil sie nicht mehr zur Geschwindigkeit und Komplexität moderner Organisationen passen.

Was früher noch mit mehr Personal oder zusätzlicher Zeit aufgefangen wurde, entwickelt sich heute zu einem strukturellen Problem. Viele Unternehmen haben in den letzten Jahren stark in Digitalisierung investiert. Neue Tools wurden eingeführt, Systeme modernisiert und Cloud-Lösungen ausgerollt. Auf den ersten Blick wirkt die IT-Landschaft dadurch modern und leistungsfähig.

In der Praxis zeigt sich jedoch ein anderes Bild: Die Systeme sind zwar digital, aber oft nicht miteinander verbunden. Prozesse springen weiterhin zwischen Menschen, Tools und manuellen Zwischenschritten hin und her. Digitalisierung hat damit vor allem die Oberfläche verändert, nicht aber den eigentlichen Arbeitsfluss.

Die tatsächlichen Kosten manueller Prozesse lassen sich dabei nur schwer in klassischen Kennzahlen abbilden. Sie erscheinen nicht direkt in Budgets, sondern zeigen sich indirekt in längeren Durchlaufzeiten, steigender Fehleranfälligkeit und wachsendem Abstimmungsaufwand. Damit verschiebt sich auch die Kostenlogik, weg von klar messbaren Prozesskosten hin zu schwer sichtbaren Strukturkosten. Diese entstehen nicht in einzelnen Tätigkeiten, sondern in den Übergängen zwischen Systemen, Menschen und Entscheidungen.

Was früher noch mit mehr Personal oder zusätzlicher Zeit aufgefangen wurde, entwickelt sich heute zu einem strukturellen Problem.

Automatisierung als nächster logischer Schritt

Je mehr manuelle Übergaben ein Prozess umfasst, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit für Fehler. Zahlen werden falsch übertragen, Versionen vermischt oder Informationen übersehen. Solche Fehler sind selten spektakulär, haben aber spürbare Auswirkungen auf Qualität, Geschwindigkeit und Kundenerlebnis. Oft werden sie erst dann sichtbar, wenn der Schaden bereits entstanden ist. Der größte, gleichzeitig aber am wenigsten sichtbare

Kostenfaktor ist jedoch der entgangene Nutzen. Mitarbeiter, die mit wiederkehrenden Routineaufgaben beschäftigt sind, stehen für Analyse, Kundenarbeit oder die Weiterentwicklung von Prozessen nicht zur Verfügung. Studien zeigen, dass ein erheblicher Anteil der Arbeitszeit in administrativen Tätigkeiten gebunden ist, die grundsätzlich automatisierbar wären. Genau hier liegt der größte Hebel, nämlich nicht nur Kosten zu reduzieren, sondern Kapazitäten für höherwertige Arbeit freizusetzen.

Erst wenn Prozesse ohne manuelle Übergaben funktionieren, entsteht echte Skalierbarkeit.

Viele Organisationen befinden sich genau an diesem Übergang. Die Digitalisierung der letzten Jahre hat Systeme geschaffen, aber keine durchgängigen Prozesse. Der nächste logische Schritt ist daher nicht mehr die Einführung weiterer Tools, sondern die Verbindung bestehender Systeme zu automatisierten Abläufen. Erst wenn Prozesse ohne manuelle Übergaben funktionieren, entsteht echte Skalierbarkeit. Genau hier beginnt der Unterschied zwischen digitalisierten und automatisierten Organisationen. Manuelle Prozesse sind selten das Ergebnis schlechter Organisation. Sie entstehen über Jahre hinweg durch Wachstum, neue Systeme und pragmatische Entscheidungen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt absolut sinnvoll waren. Das Problem ist nur, dass die Rahmenbedingungen sich verändert haben. Genau deshalb werden diese gewachsenen Strukturen heute zunehmend zum begrenzenden Faktor für Geschwindigkeit, Effizienz und Skalierbarkeit moderner Organisationen.

Wie gut sind deine Prozesse?

Strukturkosten entstehen oft dort, wo Arbeit von einem System, Team oder Prozessschritt zum nächsten übergeht. Diese Übergänge sind im Alltag schwer sichtbar, verursachen aber häufig Verzögerungen, Rückfragen und manuelle Zusatzarbeit. Die folgenden Fragen helfen dir, einen konkreten Prozess besser einzuschätzen: Je häufiger du mit „Nein“ antwortest, desto wahrscheinlicher steckt in diesem Ablauf ungenutztes Verbesserungspotenzial.

1. Läuft die Information durchgängig von System zu System, ohne dass sie jemand manuell überträgt?

Manuelle Übertragungen sind oft ein Hinweis darauf, dass Systeme nicht sauber miteinander verbunden sind. Dadurch entstehen Fehlerquellen, Verzögerungen und unnötiger Aufwand.

2. Läuft der Prozess weiter, wenn eine einzelne Datei oder ein persönliches Postfach nicht verfügbar ist?

Wenn Abläufe an einzelnen Personen, Dateien oder Postfächern hängen, entstehen Abhängigkeiten. Spätestens bei Urlaub, Krankheit oder Rollenwechseln wird der Prozess dadurch anfällig.

3. Kann eine Person benennen, wem der Prozess end-to-end gehört?

Ohne klare Verantwortung bleiben Übergaben, Ausnahmen und Verbesserungen oft ungeklärt. Ein

Prozess braucht jemanden, der ihn ganzheitlich im Blick hat.

4. Wurde bei steigendem Volumen zuletzt der Prozess geprüft und nicht zuerst über Personal gesprochen?

Mehr Arbeit führt nicht automatisch zu mehr Personalbedarf. Oft lohnt sich zuerst der Blick darauf, ob der Ablauf selbst effizient genug gestaltet ist.

5. Werden Fehler erkannt, bevor sie nach außen wirken?

Gute Prozesse machen Abweichungen früh sichtbar. So lassen sich Probleme beheben, bevor Kunden, Partner oder andere Abteilungen betroffen sind.

6. Weiß jemand jederzeit ohne Rückfrage, wie viele Vorgänge offen sind und woran sie hängen?

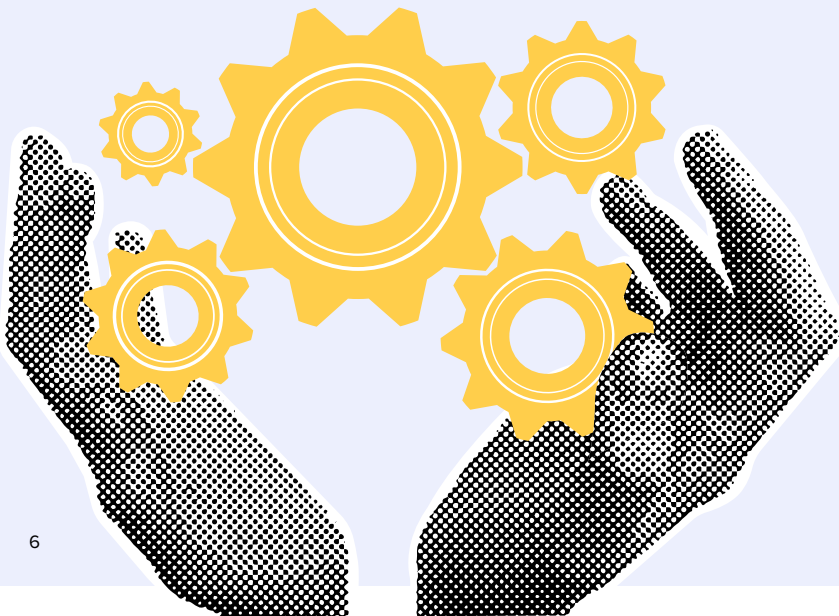
Transparenz über offene Vorgänge ist entscheidend für Steuerung. Wenn der Status erst mühsam erfragt werden muss, fehlt meist eine verlässliche Prozessübersicht.

7. Verstehen zwei Abteilungen unter Begriffen wie „aktiver Kunde“ oder „abgeschlossen“ nachweislich dasselbe?

Unterschiedliche Begriffsverständnisse führen schnell zu Missverständnissen, falschen Auswertungen und Reibung zwischen Teams. Gemeinsame Definitionen sind deshalb ein wichtiger Teil stabiler Prozesse.

8. Liegen Freigaben in der Regel innerhalb eines Arbeitstags dokumentiert vor?

Langsame oder informelle Freigaben bremsen Prozesse aus und machen Entscheidungen schwer nachvollziehbar. Dokumentierte Freigaben schaffen Klarheit und reduzieren Rückfragen. <



Du willst wissen, wo bei euch das größte Potenzial liegt?

Typische Use Cases für Agentic Automation

Wenn wir über Agentic Automation sprechen, wird der Nutzen erst dann wirklich greifbar, wenn wir ihn nicht abstrakt beschreiben, sondern an konkreten Prozessen zeigen.

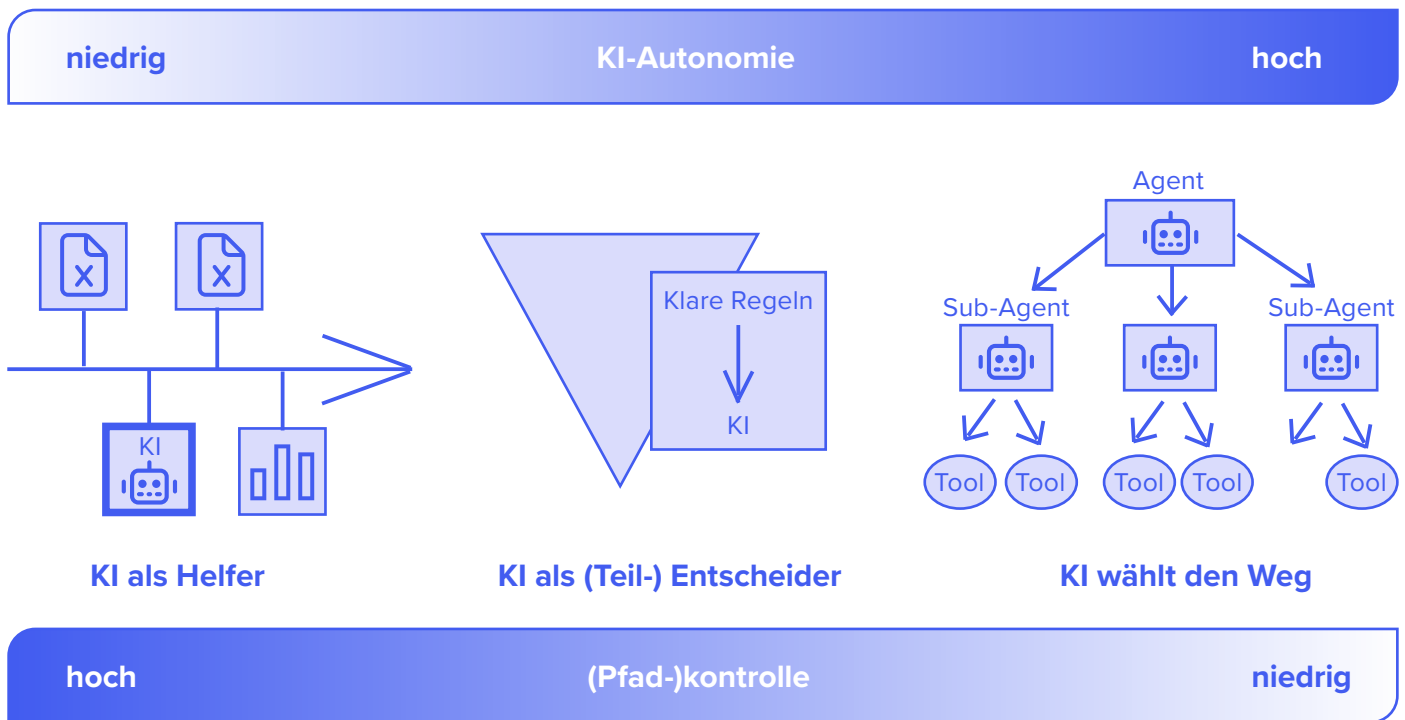
Viele Unternehmensprozesse bestehen nicht nur aus einzelnen Aufgaben, sondern aus einer Abfolge von Entscheidungen, Übergaben und Systemwechseln. In mittelständischen Unternehmen beginnt ein typischer Arbeitsablauf häufig mit einer einfachen E-Mail: Angebotsanfragen, Bestellungen oder Rechnungen treffen unstrukturiert ein und werden anschließend manuell verarbeitet. Inhalte werden gelesen, klassifiziert, in ERP- oder CRM-Systeme übertragen und zur weiteren Bearbeitung an Fachbereiche weitergeleitet. Kein einzelner Schritt ist dabei besonders komplex. In der Gesamtheit entsteht jedoch ein fragmentierter Prozess mit vielen manuellen Übergaben, Medienbrüchen und Abhängigkeiten von individueller Interpretation. Dort entstehen Verzögerungen, Inkonsistenzen und unnötige Reibung.

Agentic Automation setzt an dieser Stelle an. Sie adressiert nicht nur einzelne Tätigkeiten, sondern den Übergang zwischen Information und Handlung. Systeme übernehmen dabei nicht mehr nur die reine Ausführung, sondern auch Teile der Kontextinterpretation. Sie strukturieren Inhalte, gleichen sie mit vorhandenen Daten ab und stoßen definierte Workflows direkt an. Der entscheidende Unterschied wird im Prozess sichtbar. Aus einer unstrukturierten Eingangsinformation wird ohne manuelle Zwischenschritte ein bearbeitbarer, systemseitig gesteuerter Vorgang. Damit verschiebt sich der Fokus weg von isolierter Automatisierung einzelner Aufgaben hin zu einer durchgängigen, kontextbasierten Prozessausführung über Systemgrenzen hinweg. Welche Rolle KI dabei

übernimmt, kann je nach Prozess sehr unterschiedlich sein. Bei der Einordnung kann die folgende Abbildung helfen: KI kann einzelne Arbeitsschritte unterstützen, Entscheidungen vorbereiten oder ganze Prozessabläufe über mehrere Schritte hinweg koordinieren. Je höher die Autonomie der KI, desto wichtiger werden klare Leitplanken, Kontrollpunkte und Eskalationsregeln.



Reifegrad von KI in der Prozessautomatisierung



Von Unterstützung bis Orchestrierung: KI-Rollen im Prozess

Auf der ersten Stufe unterstützt KI klar abgegrenzte Teilaufgaben. Sie extrahiert Informationen, erstellt Vorschläge, fasst Inhalte zusammen oder automatisiert einzelne Prüfschritte. Der Prozess selbst bleibt dabei weitgehend unverändert. In der zweiten Stufe wird KI stärker in Entscheidungslogiken eingebunden. Sie klassifiziert Fälle, erkennt Ausnahmen, priorisiert Vorgänge oder greift als Fallback ein, wenn klassische Regeln nicht ausreichen. Die KI handelt dabei innerhalb definierter Grenzen.

Agentic Automation geht einen Schritt weiter. Hier übernimmt KI nicht nur einzelne Aufgaben oder Klassifizierungen, sondern koordiniert den Ablauf über mehrere Schritte hinweg. Sie erkennt Ziele, wählt passende Werkzeuge, holt fehlende Informationen ein, trifft Entscheidungen innerhalb festgelegter Leitplanken und eskaliert nur dort, wo menschliche Prüfung notwendig ist. Agentic Automation ist nicht automatisch das Ziel für jeden Prozess. Entscheidend ist, welche Aufgabe KI im konkreten Ablauf übernehmen soll und wie viel Autonomie fachlich, technisch und regulatorisch sinnvoll ist. Manche Prozesse profitieren bereits stark von der Automatisierung

einzelner Teilschritte. Andere benötigen KI vor allem als Klassifizierungs- oder Fallback-Logik. Erst wenn ein Prozess wiederkehrend, datenbasiert und über mehrere Schritte gut abgrenzbar ist, kann ein agentischer Ansatz seinen vollen Mehrwert entfalten.

Die folgenden Use Cases bauen auf dieser Einordnung auf. Sie zeigen konkrete Prozessmomente, in denen heute noch manuelle Koordination dominiert und führen auf, wie KI je nach Ausgangslage unterstützen, entscheiden oder ganze Abläufe orchestrieren kann.

Use Case 1

E-Mail-Routing & Klassifizierung

Ausgangssituation

Viele Unternehmen starten operative Prozesse weiterhin im E-Mail-Postfach. Zentrale Postfächer bündeln Kundenanfragen, interne Rückfragen, Dokumente, Reklamationen und Bestellungen. Diese werden manuell gesichtet, eingeordnet und anschließend an Personen oder Systeme weitergeleitet.

Typische Reibungspunkte

Der Aufwand liegt weniger im Beantworten als im Verstehen und Zuordnen. E-Mails müssen gelesen und kontextuell eingeordnet werden. Das führt zu Verzögerungen, Fehlklassifikationen und Weiterleitungen. Zudem fehlt häufig Transparenz darüber, ob Anfragen korrekt bearbeitet und zugeordnet wurden.

Ansatz Agentic Automation

Ein AI-Agent analysiert eingehende E-Mails kontextuell, erkennt Intention, Dringlichkeit und Kategorie und ordnet sie

einem Prozesspfad zu. Darauf basierend werden automatisch Folgeaktionen ausgelöst, etwa CRM-Ticket-Erstellung, Teamzuweisung oder Anreicherung mit Stammdaten.

Wirkung im Prozess

Manuelle Sichtung und Zuordnung entfallen weitgehend. Informationen gelangen schneller in den richtigen Prozess, wodurch die Zeit bis zur ersten fachlichen Reaktion sinkt. Gleichzeitig reduziert sich die Fehleranfälligkeit durch konsistente, regelbasierte Klassifikation.

Einordnung

Der Use Case adressiert unstrukturierte Eingangskommunikation als Einstiegspunkt operativer Workflows. Damit bildet er eine zentrale Grundlage für weiterführende Automatisierung entlang der gesamten Prozesskette.



Use Case 2

Dokumentenverarbeitung (Rechnungen, PDFs, Verträge)

Ausgangssituation

Unternehmen verarbeiten täglich große Mengen dokumentenbasierter Informationen wie Rechnungen, Verträge, Formulare oder E-Mail-Anhänge. Diese liegen meist unstrukturiert vor und müssen manuell geprüft, übertragen und anschließend in nachgelagerte Systeme weiterverarbeitet werden.

Typische Reibungspunkte

Der Aufwand entsteht beim Auslesen, Verstehen und Zuordnen. Inhalte werden manuell in ERP-, CRM- oder Fachsysteme übertragen, Freigaben angestoßen und Daten geprüft. Medienbrüche, Fehler, Verzögerungen sowie fehlende Struktur über unterschiedliche Dokumenttypen hinweg sind typische Herausforderungen.

Ansatz Agentic Automation

In einer agentischen Architektur werden Dokumente kontextuell verstanden statt nur ausgelesen. AI-Agenten

erkennen Dokumenttypen, extrahieren relevante Informationen und interpretieren deren Bedeutung. Darauf basierend werden Prozesse wie Rechnungsprüfung, Datenübergabe oder strukturierte Ablage automatisiert angestoßen.

Wirkung im Prozess

Die manuelle Verarbeitung unstrukturierter Dokumente reduziert sich deutlich. Informationen stehen schneller und konsistenter in Zielsystemen bereit, Durchlaufzeiten sinken und Fehler werden minimiert. Gleichzeitig steigt die Transparenz über Bearbeitungsstände und gesamte Prozessverläufe entlang der Dokumentenkette.

Einordnung

Dieser Use Case adressiert einen der größten operativen Aufwände in administrativen Prozessen, nämlich die Verarbeitung unstrukturierter Informationen. Da Dokumente in nahezu allen Unternehmensbereichen eine zentrale Rolle spielen, ist dies ein besonders wirkungsvoller Einstiegspunkt für skalierbare Agentic Automation.



Use Case 3

Sales- & CRM-Automation

Ausgangssituation

Vertriebsprozesse bestehen in vielen Unternehmen aus vielen manuellen Schritten. Informationen aus E-Mails, Meetings, Formularen und Telefonaten müssen ins CRM übertragen, Leads bewertet, Aktivitäten dokumentiert und Folgeaktionen angestoßen werden. Trotz zentraler CRM-Systeme erfolgt die Pflege häufig weiterhin manuell.

Typische Reibungspunkte

Der operative Aufwand entsteht vor allem durch kontinuierliche Aktualisierung und Strukturierung von Vertriebsinformationen. Kontakte werden unvollständig gepflegt, Aktivitäten verspätet dokumentiert oder Follow-ups nicht konsequent nachverfolgt. Dadurch entstehen Informationslücken, ineffiziente Übergaben und fehlende Transparenz entlang der Sales-Pipeline.

Ansatz Agentic Automation

In einer agentischen Prozessarchitektur werden vertriebsrelevante Informationen automatisiert erfasst,

interpretiert und kontextuell eingeordnet. AI-Agenten analysieren Kommunikationsinhalte, erkennen Verkaufschancen, aktualisieren CRM-Daten und initiieren Folgeaktionen wie Lead-Erstellung, Priorisierung von Opportunities oder personalisierte Follow-up-Prozesse zur Steigerung der Effizienz im Vertrieb.

Wirkung im Prozess

Der manuelle Aufwand für Datenpflege und Prozesskoordination reduziert sich deutlich. Vertriebsinformationen stehen aktueller und konsistenter zur Verfügung, Reaktionszeiten verkürzen sich und Vertriebsaktivitäten werden zuverlässiger nachverfolgt. Gleichzeitig entsteht höhere Transparenz über Pipeline, Kundenstatus und nächste Handlungsschritte.

Einordnung

Dieser Use Case adressiert einen zentralen Engpass vieler Vertriebsorganisationen, nämlich den hohen administrativen Aufwand rund um CRM- und Sales-Prozesse. Da Vertriebsqualität stark von Aktualität, Geschwindigkeit und Datenkonsistenz abhängt, zählt Sales- & CRM-Automation zu den wirkungsvollsten Einsatzfeldern für Agentic Automation.



Use Case 4

Reporting & automatische Distribution

Ausgangssituation

Reporting-Prozesse sind in vielen Unternehmen stark von manueller Datensammlung und wiederkehrender Aufbereitung geprägt. Informationen aus unterschiedlichen Systemen müssen konsolidiert, formatiert, interpretiert und an Empfänger verteilt werden. Trotz vorhandener digitaler Daten entsteht bei regelmäßigen Reports hoher Aufwand im Alltag.

Typische Reibungspunkte

Die Erstellung von Reports bindet Zeit in Fachbereichen, Controlling und Management. Daten werden manuell exportiert, in Präsentationen oder Dashboards übertragen und mehrfach geprüft. Gleichzeitig entstehen Verzögerungen durch Abstimmungen, unterschiedliche Datenstände und fehlende Standardisierung, oft verteilt per E-Mail Verteilerlisten.

Ansatz Agentic Automation

In einer agentischen Reporting-Architektur überwachen AI-Agenten kontinuierlich relevante Datenquellen, analysieren Kennzahlen, erkennen Abweichungen und erstellen zielgruppenspezifische Reports. Die Verteilung erfolgt automatisiert, inklusive Priorisierung, Eskalation und Echtzeit-Benachrichtigungen.

Wirkung im Prozess

Der manuelle Aufwand für Reporting und Distribution sinkt deutlich. Informationen stehen schneller, konsistenter und zielgruppengerecht zur Verfügung. Gleichzeitig verbessern sich Aktualität und Qualität der Entscheidungsgrundlagen durch automatisierte Bereitstellung.

Einordnung

Dieser Use Case adressiert einen zentralen Effizienz- und Transparenzengpass. Schnelle, verlässliche Informationen erhöhen die Handlungsfähigkeit. Automatisiertes Reporting und Distribution zählen daher zu den wirkungsvollsten Einsatzfeldern von Agentic Automation.



Use Case 5

Customer-Service-Prozesse

Ausgangssituation

Customer-Service-Prozesse sind häufig bereits teilweise automatisiert. Tickets werden kategorisiert, Antwortvorschläge generiert oder einfache Anfragen über Chatbots vorqualifiziert. Mitarbeiter müssen aber nach wie vor Informationen aus verschiedenen Systemen zusammentragen, Rückfragen stellen, Prioritäten einschätzen und entscheiden, ob ein Fall selbst gelöst oder eskaliert werden muss.

Typische Reibungspunkte

Besonders aufwändig sind Übergaben zwischen Systemen, Teams und Kommunikationskanälen. Fehlende Informationen müssen manuell beim Kunden eingeholt werden, ähnliche Fälle werden wiederholt geprüft und Prioritäten sind nicht immer eindeutig. Dadurch entstehen lange Bearbeitungszeiten, uneinheitliche Antworten und unnötige Eskalationen.

Ansatz Agentic Automation

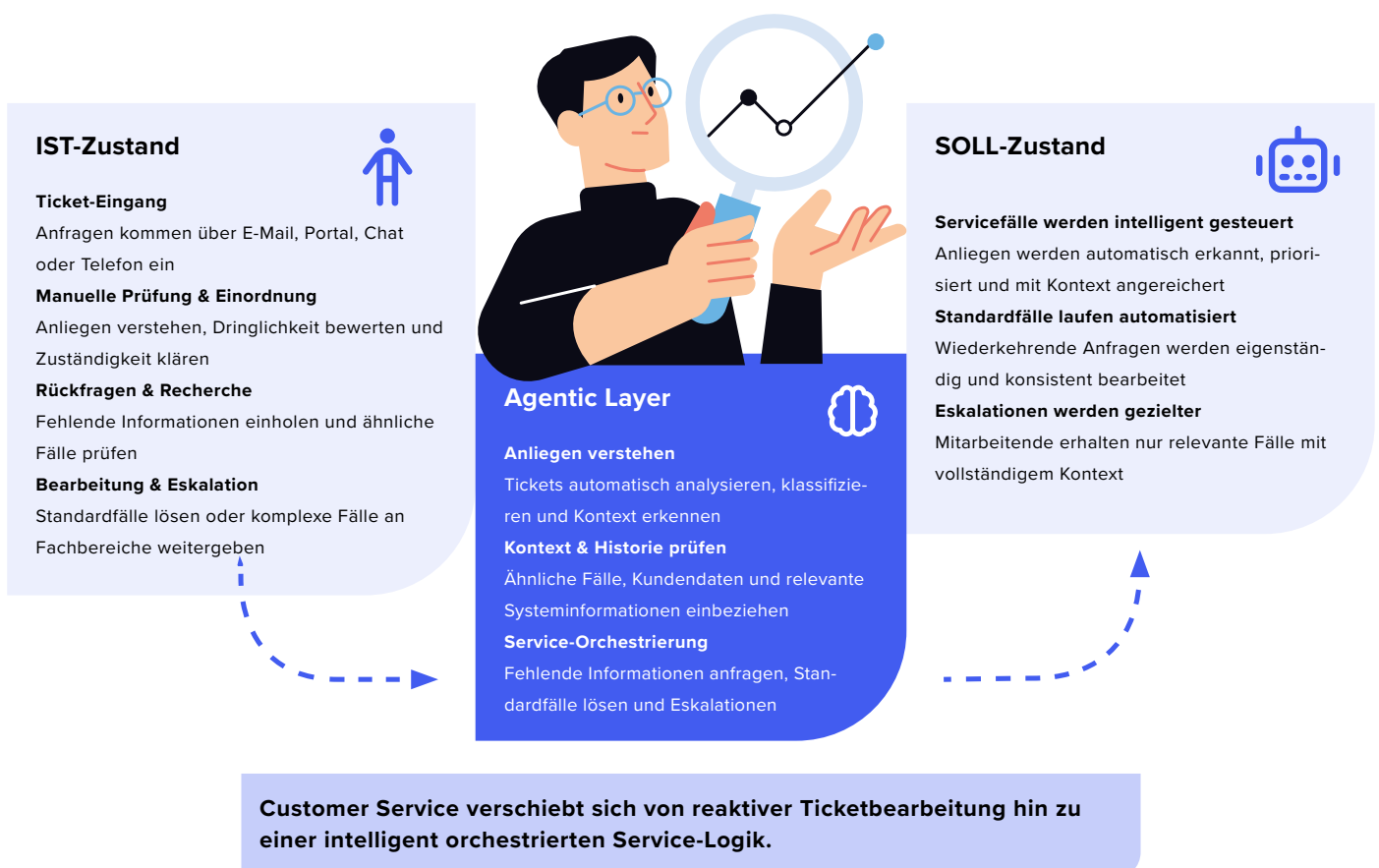
In einer agentischen Prozessarchitektur koordiniert der Agent den gesamten Servicefall. Er erkennt das Anliegen, prüft historische Fälle, bewertet Dringlichkeit und Kontext, fragt fehlende Informationen direkt beim Kunden an und löst Standardfälle eigenständig. Nur komplexe, sensible oder unklare Fälle werden gezielt an Mitarbeiter eskaliert.

Wirkung im Prozess

Der Customer-Service verschiebt sich zu einer intelligent gesteuerten Service-Orchestrierung. Standardanfragen werden schneller und konsistenter gelöst, Rückfragen laufen strukturierter ab und Mitarbeiter können sich auf komplexe oder wertschöpfende Fälle konzentrieren. Dadurch verbessert sich neben der Effizienz auch der gesamte Prozessfluss.

Einordnung

Der Use Case zeigt, wie Agentic Automation über klassische Automatisierung hinausgeht: Der Agent beschleunigt nicht nur einzelne Schritte, sondern steuert den gesamten Servicefall zwischen Kunde, Systemen und Team intelligenter.



Use Case 6

Anfrage- & Formularverarbeitung

Ausgangssituation

Unternehmen bearbeiten täglich zahlreiche Anfragen und Formulare über Kanäle wie Kontaktformulare, Support-tickets oder interne Anträge. Inhalte müssen erfasst, gelesen, kategorisiert und an zuständige Stellen weitergeleitet werden. Viele dieser Schritte erfolgen weiterhin manuell und sind zeitaufwendig und fehleranfällig im Alltag.

Typische Reibungspunkte

Der operative Aufwand entsteht durch manuelle Sichtung und Zuordnung von Anfragen. Inhalte sind oft unstrukturiert, unvollständig oder unterschiedlich formuliert, was zu Verzögerungen, Rückfragen und inkonsistenten Prozessen führt. Zudem fehlt Transparenz über Prioritäten und Bearbeitungsstatus im System im gesamten Prozess.

Ansatz Agentic Automation

In einer agentischen Prozessarchitektur werden eingehende Anfragen automatisiert verstanden, klassifiziert und kon-

textbezogen verarbeitet. AI-Agenten analysieren Inhalte, extrahieren Informationen und leiten Vorgänge selbstständig an Systeme oder Teams weiter. Zusätzlich können Prioritäten gesetzt, Antworten vorbereitet und Folgeprozesse ausgelöst werden werden automatisch angestoßen.

Wirkung im Prozess

Die Bearbeitung eingehender Anfragen wird deutlich schneller und konsistenter. Manuelle Sortierung und Weiterleitung entfallen weitgehend, während Informationen strukturierter und vollständiger vorliegen. Reaktionszeiten, Transparenz und Nachvollziehbarkeit innerhalb der Prozesskette verbessern sich insgesamt deutlich durch Automatisierung und AI-Unterstützung im täglichen Betrieb spürbar.

Einordnung

This Use Case adressiert einen der häufigsten administrativen Prozesse in Unternehmen: die Verarbeitung eingehender Informationen aus Formularen und Anfragen. Aufgrund vieler repetitiver Klassifikations- und Routing-Aufgaben zählt er zu den besonders skalierbaren Einsatzfeldern für Agentic Automation im Unternehmenskontext besonders geeignet.



Vom Tool zur Architektur

Die Diskussion über Prozessautomatisierung hat sich in den vergangenen Jahren grundlegend verändert. Lange Zeit stand vor allem die Frage im Mittelpunkt, wie sich repetitive Aufgaben effizienter automatisieren lassen.

Prozesse wurden als lineare Abfolgen verstanden, also ein definierter Trigger löst eine festgelegte Aktion aus. Workflow-Systeme arbeiteten regelbasiert, stabil und vorhersehbar. Genau dafür wurden klassische Automatisierungsplattformen entwickelt.

Mit dem Einzug von AI verändert sich dieses Verständnis jedoch zunehmend. Prozesse bestehen heute nicht mehr nur aus klar strukturierten Regeln und festen Entscheidungswegen. Stattdessen entstehen dynamische Prozesslandschaften, in denen Systeme Inhalte interpretieren, Kontexte verstehen, Prioritäten bewerten und eigenständig Folgeaktionen ableiten. Aus klassischer Workflow-Automatisierung wird zunehmend eine agentische Prozesslogik. Damit verändern sich auch die Anforderungen an die zugrunde liegenden Technologien.

Aus klassischer Workflow-Automatisierung wird zunehmend eine agentische Prozesslogik.

Während früher vor allem die Anzahl vorhandener Konnektoren oder die reine Workflow-Funktionalität entscheidend waren, rücken heute andere Faktoren in den Vordergrund. Dazu gehören vor allem die flexible Integration von AI-Modellen, die Orchestrierung komplexer API-Strukturen, die Skalierbarkeit von Governance-Kon-

zepten, die Offenheit für individuelle Prozessarchitekturen sowie die Geschwindigkeit, mit der neue AI-gestützte Anwendungsfälle umgesetzt werden können.

Genau an diesem Punkt gewinnen Low-Code- und Automatisierungsplattformen massiv an Bedeutung. Sie bilden zunehmend den operativen Layer zwischen Unternehmenssystemen, Datenquellen und AI-Modellen. Moderne Prozessautomatisierung entsteht nicht mehr allein innerhalb einzelner Fachanwendungen, sondern zwischen ihnen. CRM-Systeme, ERP-Landschaften, Dokumentenmanagement, Kommunikationskanäle und AI-Services müssen orchestriert, verbunden und kontextbezogen gesteuert werden. Dabei zeigt sich in der Praxis sehr schnell, dass es nicht die eine ideale Plattform für alle Anforderungen gibt.

Unternehmen unterscheiden sich erheblich in ihrer technologischen Ausgangslage. Manche Organisationen arbeiten nahezu vollständig innerhalb des Microsoft-Ökosystems und priorisieren Governance, Compliance und Standardisierung. Andere verfügen über stark API-getriebene Systemlandschaften, in denen Flexibilität und individuelle Integrationen wichtiger sind als zentrale Plattformlogik. Wieder andere stehen vor der Herausforderung, AI-Agenten möglichst schnell in bestehende Prozesse einzubinden, ohne ihre gesamte Architektur neu aufzubauen.

Genau deshalb greift die klassische Betrachtung einzelner Tools oft zu kurz. Die entscheidende Frage lautet nicht mehr: „Welches Tool ist das beste?“ Sondern vielmehr: „Welche Plattform passt zur bestehenden Architektur, zur Governance-Struktur und zum Zielbild der Automatisierung?“

Die Auswahl einer Automatisierungsplattform ist heute weniger eine reine Tool-Entscheidung als vielmehr eine Architekturentscheidung.

Hinzu kommt, dass AI die Rolle von Automatisierungsplattformen selbst verändert. Viele Systeme entwickeln sich derzeit von einfachen Workflow-Engines hin zu intelligenten Orchestrierungsebenen. Prozesse werden nicht mehr ausschließlich durch feste Regeln gesteuert, sondern zunehmend durch kontextbezogene Entscheidungen, AI-gestützte Interpretationen und dynamische Prozesslogiken ergänzt. Dadurch verschwimmen die Grenzen zwischen Workflow-Automatisierung, AI-Orchestrierung und Agentensystemen immer stärker. Für Unternehmen entsteht daraus eine neue strategische Herausforderung. Die Auswahl einer Automatisierungsplattform ist heute weniger eine reine Tool-Entscheidung als vielmehr eine Architekturentscheidung. Themen wie Datenflüsse, Integrationsfähigkeit, Betrieb, Skalierung und Governance werden zu zentralen Erfolgsfaktoren. Gleichzeitig steigt der Bedarf an Plattformen, die sowohl stabile Unternehmensprozesse als auch experimentelle AI-Anwendungsfälle unterstützen können.

Vor diesem Hintergrund gewinnen Lösungen wie Power Automate, n8n und Copilot Studio zunehmend an Relevanz. Sie verfolgen unterschiedliche Ansätze, adressieren unterschiedliche Anforderungen und entfalten ihre Stärken jeweils in spezifischen Kontexten. Genau deshalb lohnt sich eine differenzierte Betrachtung dieser Plattformen, und zwar nicht als Konkurrenz einzelner Tools, sondern als Bausteine moderner Agentic-Automation-Architekturen.

Low Code als Gamechanger in der Agentic Automation
Low-Code-Plattformen haben sich in den vergangenen Jahren von einfachen Workflow-Tools zu zentralen Bestandteilen moderner Unternehmensarchitekturen entwickelt. Ursprünglich lag ihr Fokus vor allem darauf, manuelle Prozesse schneller zu digitalisieren und Fachbereiche stärker in die Entwicklung von Automatisierungen einzubinden. Mit dem Aufkommen leistungsfähiger AI-Modelle verändert sich ihre Rolle jedoch grundlegend.

Heute fungieren Low-Code-Plattformen zunehmend als operative Verbindungsschicht zwischen Unternehmenssystemen, Datenquellen, APIs und AI-Services. Genau dort entsteht der eigentliche Mehrwert agentischer Prozessarchitekturen. AI entfaltet ihre Wirkung selten isoliert innerhalb eines einzelnen Systems. Erst durch die Verbindung unterschiedlicher Datenquellen, Kommunikationskanäle und Prozesslogiken entstehen intelligente, kontextbezogene Abläufe.

Damit verschiebt sich auch die Bedeutung klassischer Prozessautomatisierung. Während frühere Workflows meist linear aufgebaut waren, benötigen agentische Systeme deutlich flexiblere Strukturen. Prozesse reagieren dynamisch auf Inhalte, Kontextinformationen und externe Ereignisse. Entscheidungen entstehen nicht mehr ausschließlich auf Basis fester Regeln, sondern zunehmend durch Interpretation, Priorisierung und AI-gestützte Bewertung.

Während frühere Workflows meist linear aufgebaut waren, benötigen agentische Systeme deutlich flexiblere Strukturen.

Low-Code-Plattformen bieten dafür einen entscheidenden Vorteil. Sie reduzieren die technische Hürde, komplexe Integrationen und Prozesslogiken schnell umzusetzen. APIs, Datenflüsse und AI-Modelle lassen sich deutlich schneller orchestrieren als in klassischen Entwicklungsansätzen. Gleichzeitig ermöglichen sie eine hohe Iterationsgeschwindigkeit. Gerade im AI-Umfeld ist diese Fähigkeit entscheidend, weil sich Anforderungen, Modelle und Use Cases aktuell sehr dynamisch verändern.

Hinzu kommt ein organisatorischer Effekt. Automatisierung wird zunehmend näher an die Fachbereiche verlagert. Teams aus Operations, Vertrieb, Service oder Controlling können Prozesse deutlich aktiver mitgestalten, ohne vollständig von klassischen Entwicklungszyklen abhängig zu sein. Dadurch entstehen kürzere Innovationszyklen und eine engere Verbindung zwischen Prozesswissen und technischer Umsetzung.

Gleichzeitig bedeutet Low Code nicht automatisch geringe Komplexität. Mit wachsender AI-Integration steigen auch die Anforderungen an Governance, Datenqualität, Sicherheit und Skalierung. Moderne Low-Code-Plattformen entwickeln sich deshalb immer stärker zu strategischen Orchestrierungsebenen innerhalb der Unternehmensarchitektur. Sie verbinden operative Prozesse mit AI-gestützten Entscheidungslogiken und bilden damit die Grundlage agentischer Automatisierungssysteme.

Technologie-Überblick: Die drei zentralen Plattformen

Die aktuelle Landschaft moderner Automatisierungsplattformen wird von unterschiedlichen technologischen Ansätzen geprägt. Besonders relevant im Kontext von Agentic Automation sind derzeit Power Automate, n8n und Copilot Studio. Obwohl sich die Plattformen funktional teilweise überschneiden, verfolgen sie unterschiedliche strategische Schwerpunkte und adressieren verschiedene organisatorische Anforderungen.

Power Automate stammt aus dem Microsoft-Ökosystem und ist besonders stark in standardisierten Enterprise-Umgebungen. Die Plattform integriert sich tief in Microsoft 365, SharePoint, Teams, Outlook oder Dynamics und bietet Unternehmen einen vergleichsweise schnellen Einstieg in strukturierte Prozessautomatisierung. Besonders Organisationen mit hohen Governance-, Compliance- und Security-Anforderungen profitieren von dieser engen Integration. Gleichzeitig ist die Plattform stark auf das Microsoft-Umfeld ausgerichtet, was die Flexibilität in heterogenen Systemlandschaften teilweise begrenzen kann.

n8n verfolgt dagegen einen deutlich offeneren und API-orientierten Ansatz. Die Plattform ist Open Source, flexibel erweiterbar und besonders stark in individuellen Integrationsszenarien. Gerade im Umfeld AI-gestützter Prozesse gewinnt n8n zunehmend an Bedeutung, weil sich APIs, AI-Modelle und externe Services vergleichsweise flexibel orchestrieren lassen. Unternehmen erhalten dadurch größere Freiheit bei Architektur, Datenhaltung und Integrationslogik. Gleichzeitig steigen jedoch die Anforderungen an technische Konzeption, Betrieb und Governance.

In vielen Unternehmen entstehen bereits hybride Architekturen, in denen unterschiedliche Plattformen jeweils spezifische Rollen übernehmen.

Copilot Studio wiederum positioniert sich stärker als AI- und Agentenplattform innerhalb der Microsoft-Welt. Im Mittelpunkt stehen AI-gestützte Assistenten, Conversational Interfaces und interaktive Agentensysteme. Die Plattform ergänzt klassische Prozessautomatisierung um AI-nahe Interaktionsmodelle und schafft einen direkten Zugang zu generativen AI-Funktionen innerhalb bestehender Microsoft-Strukturen. Besonders im Bereich interner Wissenssysteme, Serviceprozesse oder AI-Assistenten entstehen dadurch neue Einsatzmöglichkeiten. Die drei Plattformen stehen dabei nicht zwangsläufig in Konkurrenz zueinander. In vielen Unternehmen entstehen bereits hybride Architekturen, in denen unterschiedliche Plattformen jeweils spezifische Rollen übernehmen. Genau deshalb ist eine isolierte Betrachtung einzelner Features häufig wenig hilfreich. Entscheidend bleibt die Passfähigkeit zur bestehenden Systemlandschaft, zu Governance-Anforderungen und zum strategischen Zielbild der Automatisierung.



Das ist n8n

n8n ist eine flexible Open-Source-Plattform zur Workflow-Automatisierung. Sie verbindet APIs, Anwendungen und Datenquellen miteinander und automatisiert Prozesse über visuelle Workflows. Besonders stark ist n8n bei individuellen Integrationen, AI-Workflows und API-basierter Orchestrierung. Unternehmen nutzen n8n vor allem dort, wo Standard-Automatisierungstools an Grenzen stoßen.

Entscheidungs-Matrix

Anforderung	Microsoft Power Automate	n8n	Copilot Studio
Starker Microsoft-Stack	✓✓✓	✓	✓✓✓
Hohe API-Komplexität	✓✓	✓✓✓	✓✓
MCP-Anbindung	—	✓✓✓	✓✓✓
Fokus auf AI-Agenten	✓	✓✓	✓✓✓
Governance & Compliance	✓✓✓	✓✓	✓✓✓
Self-Hosting möglich	—	✓✓✓	—
Individuelle Integrationen	✓	✓✓✓	✓
Low-Code für Fachbereiche	✓✓✓	✓✓	✓✓
Flexible Workflow-Logik	✓✓	✓✓✓	✓
Conversational Interfaces	✓	✓✓	✓✓✓
Enterprise-Standardisierung	✓✓✓	✓✓	✓✓✓

Empfehlungen

Für Microsoft-zentrierte Enterprise-Organisationen

- > Microsoft 365
- > Dynamics / Azure vorhanden
- > Fokus auf Governance & Standardisierung
- **Power Automate + Copilot Studio**

Für API-getriebene Digital-Organisationen

- > Viele Tools & Schnittstellen
- > Hohe Integrationsdichte
- > Technische Teams vorhanden
- **n8n**

Für AI-First-Organisationen

- > Fokus auf AI-Agenten
- > Conversational Interfaces
- > AI-gestützte Prozesse
- **Copilot Studio + Power Automate**

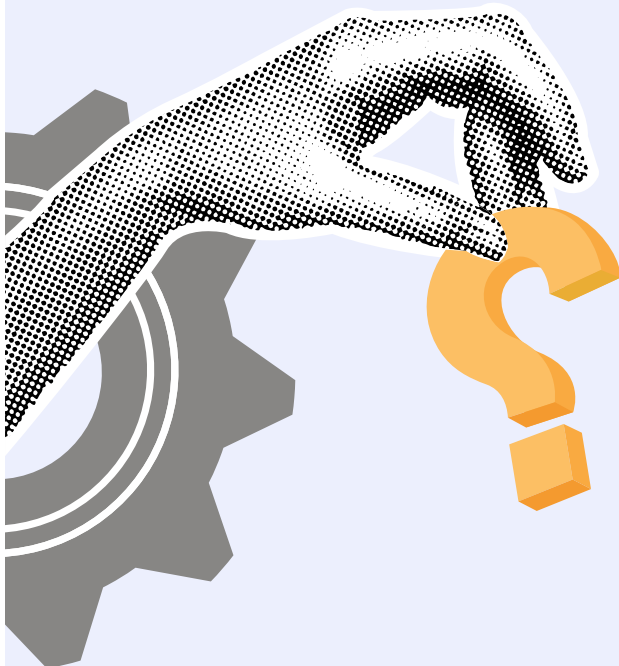
Für komplexe Automatisierungslandschaften

- > Mischung aus Enterprise & Individualsystemen
- > AI + APIs + klassische Prozesse
- > Unterschiedliche Anforderungen je Bereich
- **Hybrid-Ansatz**

Beispiel:

- > Copilot Studio = AI-Agenten & User Interaction
- > Power Automate = Enterprise-Workflows
- > n8n = API-Orchestrierung & Spezialintegrationen

Die Tools konkurrieren nicht ausschließlich miteinander. In modernen AI-Architekturen entstehen zunehmend hybride Stacks, in denen unterschiedliche Plattformen verschiedene Rollen innerhalb der Automatisierung übernehmen.



Wann welches Tool sinnvoll ist

Die Auswahl einer Automatisierungsplattform lässt sich nur sinnvoll im Kontext der jeweiligen Unternehmensrealität bewerten. Unterschiedliche Organisationen bringen unterschiedliche technologische Voraussetzungen, Governance-Anforderungen und Prozesslandschaften mit. Genau daraus ergibt sich, welches Tool seine Stärken am besten entfalten kann.

In Unternehmen mit stark standardisierten Microsoft-Umgebungen bietet Power Automate häufig den effizientesten Einstieg. Bestehende Microsoft-365-Strukturen, zentrale Benutzerverwaltung und etablierte Compliance-Mechanismen ermöglichen eine vergleichsweise schnelle Skalierung automatisierter Prozesse. Besonders klassische Enterprise-Workflows wie Freigaben, Dokumentenprozesse oder interne Genehmigungen lassen sich hier effizient umsetzen.

Anders verhält es sich in API-getriebenen Systemlandschaften mit hoher Integrationskomplexität. Dort entstehen Anforderungen, die klassische Enterprise-Automatisierung oft nur eingeschränkt abbilden kann. n8n spielt seine Stärken insbesondere dann aus, wenn Prozesse flexibel orchestriert, individuelle Datenflüsse aufgebaut oder externe AI-Services integriert werden müssen. Gerade in dynamischen Digitalumgebungen oder AI-nahen Innovationsprojekten entsteht dadurch ein hoher Architekturvorteil.

Copilot Studio wiederum eignet sich besonders für Szenarien, in denen AI-basierte Interaktion im Vordergrund steht. Interne Assistenten, Wissenszugänge, Service-Agenten oder AI-gestützte Benutzerinteraktionen lassen sich vergleichsweise schnell in bestehende Microsoft-Prozesse integrieren. Die Plattform erweitert klassische Automatisierung um dialogorientierte und generative AI-Komponenten.

Moderne Agentic-Automation-Architekturen sind selten monolithisch aufgebaut Viele Unternehmen kombinieren unterschiedliche Plattformen miteinander.

In der Praxis zeigt sich jedoch zunehmend, dass moderne Agentic-Automation-Architekturen selten monolithisch aufgebaut sind. Viele Unternehmen kombinieren unterschiedliche Plattformen miteinander. Beispielsweise kann Power Automate stabile Standardprozesse innerhalb des Microsoft-Ökosystems steuern, während n8n komplexe API-Orchestrierungen und AI-Integrationen übernimmt. Copilot Studio ergänzt diese Architektur zusätzlich um AI-basierte Interaktionsschichten.

Dadurch verschiebt sich der Fokus weg von einzelnen Tools hin zu einer übergeordneten Architekturperspektive. Die eigentliche Herausforderung besteht nicht darin, das vermeintlich beste Tool auszuwählen, sondern technologische Bausteine sinnvoll miteinander zu kombinieren.

Architektur statt Tool-Dogma

Viele Diskussionen rund um Automatisierungsplattformen werden noch immer stark toolzentriert geführt. In der Praxis zeigt sich jedoch schnell, dass diese Sichtweise zu kurz greift. Moderne Prozessarchitekturen entstehen selten vollständig innerhalb einer einzelnen Plattform. Stattdessen entwickeln sich zunehmend hybride Landschaften, in denen unterschiedliche Systeme jeweils spezifische Rollen übernehmen.



Das ist Power Automate

Power Automate ist Microsofts Plattform zur Prozess- und Workflow-Automatisierung. Sie verbindet Anwendungen, Microsoft-Services und Unternehmenssysteme über standardisierte Connectoren und automatisiert wiederkehrende Abläufe. Besonders stark ist Power Automate bei strukturierten Enterprise-Workflows, Freigabeprozessen und der Integration in die Microsoft-Umgebung.

Gerade im Kontext von Agentic Automation wird diese Entwicklung besonders sichtbar. AI-gestützte Prozesse benötigen flexible Integrationen, skalierbare Datenflüsse, stabile Governance-Strukturen und gleichzeitig Raum für schnelle Innovation. Kein einzelnes Tool deckt alle diese Anforderungen gleichermaßen optimal ab. Dadurch verändert sich auch die Rolle technologischer Entscheidungen. Die Auswahl einer Plattform ist heute weniger eine reine Produktentscheidung als vielmehr Teil einer übergeordneten Architekturstrategie. Themen wie API-Fähigkeit, Datenhoheit, Betriebsmodell, Skalierung und Interoperabilität gewinnen deutlich an Bedeutung.

Gleichzeitig steigt die Gefahr technologischer Lock-in-Effekte. Unternehmen, die ihre Prozesslogik zu stark an einzelne Plattformen koppeln, verlieren häufig an Flexibilität bei zukünftigen AI- oder Integrationsanforderungen. Gerade weil sich AI-Technologien aktuell mit hoher Geschwindigkeit weiterentwickeln, wird Offenheit zunehmend zu einem strategischen Faktor.

Deshalb gewinnt ein Best-of-Breed-Ansatz an Bedeutung. Statt eine Plattform als universelle Lösung zu betrachten, werden unterschiedliche Technologien gezielt entlang ihrer jeweiligen Stärken eingesetzt. Entscheidender als einzelne Features wird dabei die Fähigkeit,

stabile und gleichzeitig flexible Gesamtarchitekturen aufzubauen. Erfolgreiche Agentic Automation entsteht nicht durch möglichst viele Tools, sondern durch klare Architekturprinzipien, saubere Datenflüsse und eine konsistente Governance-Strategie. <



Das ist Copilot Studio

Copilot Studio ist Microsofts Plattform zur Entwicklung AI-gestützter Assistenten und Agenten. Sie ermöglicht es, dialogbasierte AI-Systeme mit Unternehmensdaten, Workflows und Tools zu verbinden. Die Plattform eignet sich besonders für Conversational AI, Agentic Automation und die Integration in die Microsoft-AI- und Copilot-Welt.



Sicherheit in der Agentic Automation

Agentic Automation entfaltet ihre Stärke erst dann richtig, wenn Prozesse nicht nur schnell, sondern auch verlässlich, nachvollziehbar und rechtssicher laufen.

Genau hier entscheidet sich, ob Unternehmen skalieren können oder ob Unsicherheit, Schatten-IT und Compliance-Risiken das Tempo wieder ausbremsen. Klar ist, dass Vertrauen nicht durch AI entsteht, sondern durch Governance. Denn Technologie schafft die Möglichkeiten. Aber erst klare Regeln für Daten, Kontrolle und Verantwortung machen daraus ein System, dem Unternehmen wirklich trauen können.

Daten als Fundament

Daten sind die zentrale Voraussetzung jeder Agentic Automation. Sie bestimmen nicht nur die Qualität einzelner Prozessschritte, sondern formen das Verhalten des gesamten Systems. In klassischen Automatisierungsansätzen wirken fehlerhafte Daten meist lokal begrenzt. Im Gegensatz dazu skalieren diese Fehler in agentischen Systemen direkt mit. Ein ungenauer Datensatz kann nicht nur einen einzelnen Workflow beeinflussen, sondern hunderte Entscheidungen in parallelen Prozessen verzerren.

Der entscheidende Punkt ist dabei weniger die reine Datenmenge, sondern die strukturelle Qualität und Konsistenz. Agenten arbeiten typischerweise nicht deterministisch im klassischen Sinne, sondern kontextabhängig: Sie interpretieren Daten, leiten Prioritäten ab und treffen darauf basierend Handlungsentscheidungen. Wenn diese Grundlage unsauber ist, entsteht ein systemischer Verstärkungseffekt. Kleine Inkonsistenzen in Stammdaten, Dubletten in Kundendatensätzen oder unvollständige Transaktionshistorien führen nicht nur zu operativen Fehlern, sondern zu falschen Schlussfolgerungen auf Systemebene.

Besonders kritisch wird das in Organisationen mit fragmentierten Datenlandschaften. Viele Unternehmen verfügen über historisch gewachsene IT-Strukturen, in denen Daten in unterschiedlichen Systemen mit unterschiedlichen Definitionslogiken existieren. Was in einem System als „aktiver Kunde“ gilt, kann in einem anderen bereits als inaktiv oder archiviert geführt werden. Für menschliche Nutzer sind solche Brüche oft interpretierbar. Für Agenten hingegen entstehen daraus Ambiguitäten, die direkt in Entscheidungslogiken übersetzt werden.

Ein ungenauer Datensatz kann nicht nur einen einzelnen Workflow beeinflussen, sondern hunderte Entscheidungen in parallelen Prozessen verzerren.

Hinzu kommt ein zweiter Aspekt: Daten sind in agentischen Systemen nicht nur Input, sondern auch dynamischer Kontext. Agenten greifen häufig auf mehrere Datenquellen gleichzeitig zu, kombinieren diese in Echtzeit und erzeugen daraus neue Zwischenergebnisse. Damit verschiebt sich die Rolle von Datenqualität von einer statischen Eigenschaft hin zu einem kontinuierlichen Steuerungsparameter. Qualität muss nicht nur einmalig gewährleistet, sondern permanent überwacht und validiert werden.

In der Praxis bedeutet das, dass Data Governance eine deutlich stärkere operative Rolle einnimmt als in traditionellen IT-Architekturen. Klassische Konzepte wie Data Warehousing oder Master Data Management bleiben relevant, reichen aber allein nicht mehr aus. Entscheidend ist die Fähigkeit, Datenflüsse in Echtzeit zu validieren,

Inkonsistenzen frühzeitig zu erkennen und automatisierte Korrekturmechanismen zu etablieren.

Ein weiterer zentraler Punkt ist die semantische Klarheit von Daten. Agentische Systeme benötigen eindeutige Bedeutungsstrukturen, da sie auf Basis von Wahrscheinlichkeiten und Kontextmodellen arbeiten. Unklare Definitionen führen hier nicht nur zu Fehlern, sondern zu systematischer Drift im Entscheidungsverhalten. Über die Zeit kann sich dadurch ein schleichender Qualitätsverlust in automatisierten Prozessen entwickeln, der operativ schwer erkennbar ist, aber strategisch erheblichen Einfluss hat.

Datenschutz und Hosting

Sobald Prozesse durch KI-Agenten automatisiert werden, verschiebt sich der Fokus von reiner Funktionalität hin zu einer zentralen Vertrauensfrage. Wo werden Daten verarbeitet, wer kann darauf zugreifen und unter welchen rechtlichen Rahmenbedingungen geschieht das? Gerade im europäischen Kontext ist das kein technisches Detail, sondern ein entscheidender Faktor für die Einsetzbarkeit von Agentic Automation im Unternehmen.

Grundsätzlich lassen sich zwei strategische Architekturansätze unterscheiden. Zum einen sind das cloudbasierte Enterprise-Plattformen mit integrierten Compliance-Strukturen, zum anderen selbst gehostete Systeme mit maximaler Datenkontrolle. Beide Ansätze adressieren denselben Kernkonflikt – Skalierbarkeit versus Souveränität – lösen ihn jedoch auf unterschiedliche Weise.

Der häufigste Einwand gegen Cloud-Plattformen ist, dass die Daten dadurch Europa verlassen. Für die großen Enterprise-Anbieter gilt das in dieser Form nicht mehr. Microsoft betreibt Rechenzentren in Deutschland und weiteren EU-Standorten und über die EU-Datengrenze lassen sich Speicherung und Verarbeitung von Kunden- und Personendaten innerhalb der Europäischen Union halten. Wo genau die Daten liegen, ist damit eine konfigurierbare und dokumentierte Eigenschaft der Umgebung. Dazu kommt, dass Sicherheit hier nicht nachträglich aufgesetzt wird. Zugriffskontrollen, Verschlüsselung bei Speicherung und Übertragung sowie feingranulare Governance-Mechanismen sind Teil der Plattform. Für Organisationen mit hohen regulatorischen Anforderungen bedeutet das weniger Nachweisaufwand im Einzelfall. Gleichzeitig lassen

sich agentische Workflows über Abteilungs- und Ländergrenzen hinweg skalieren, ohne die technische Basis jedes Mal neu aufzubauen. Entscheidend bleibt die Prüfung im konkreten Fall. Nicht jeder Dienst und nicht jedes KI-Modell ist automatisch von der Datengrenze abgedeckt und Support- oder Diagnoseprozesse können abweichen. Wer den Datenstandort verbindlich braucht, sollte ihn je genutztem Dienst klären und vertraglich festhalten.

Dem gegenüber steht der Self-Hosting-Ansatz, wie er beispielsweise von n8n unterstützt wird. Hier liegt die vollständige Kontrolle über Infrastruktur, Datenflüsse und Ausführungsumgebungen beim Unternehmen selbst. Daten verlassen in diesem Modell nicht zwingend die eigene Umgebung, was insbesondere für Organisationen mit hohen Datenschutzerfordernissen oder sensiblen Geschäftsprozessen entscheidend sein kann. Der Preis für diese Souveränität ist jedoch ein höherer operativer Aufwand, denn Skalierung, Wartung, Sicherheitsupdates und Compliance-Nachweise müssen intern abgebildet werden.

Datenschutz ist keine nachgelagerte Eigenschaft, sondern eine architektonische Entscheidung.

In beiden Fällen bleibt der entscheidende Punkt jedoch gleich: Datenschutz ist keine nachgelagerte Eigenschaft, sondern eine architektonische Entscheidung. Sobald



Data first!

Daten sind nicht nur eine technische Grundlage der Agentic Automation, sondern ihr stabilisierendes Rückgrat. Ohne konsistente, saubere und semantisch eindeutige Daten wird jede Skalierung von Automatisierung zu einer Multiplikation bestehender Fehler. Die Leistungsfähigkeit eines Agentensystems ist nie besser als die Struktur seiner Datenbasis.

Agenten in operative Prozesse eingreifen, entstehen kontinuierliche Datenbewegungen zwischen Systemen, Modellen und externen Diensten. Diese Datenflüsse müssen nicht nur technisch abgesichert, sondern auch organisatorisch beherrschbar sein.

Ein oft unterschätzter Aspekt ist dabei die Frage der Datenlokalität. In vielen europäischen Unternehmen spielt die physische oder zumindest rechtlich definierte Speicherung von Daten innerhalb bestimmter Jurisdiktionen eine zentrale Rolle. Dies betrifft nicht nur personenbezogene Daten, sondern zunehmend auch geschäftskritische Prozessdaten, die Rückschlüsse auf interne Strukturen zulassen. Die Wahl der Hosting-Architektur beeinflusst damit direkt die regulatorische Angriffsfläche eines Unternehmens.

Letztlich ist die Entscheidung zwischen Cloud und Self-Hosting keine binäre Frage von „richtig“ oder „falsch“, sondern eine Abwägung zwischen Geschwindigkeit, Kontrolle und regulatorischer Sicherheit. In der Praxis entstehen zunehmend hybride Modelle, in denen sensible Kernprozesse lokal betrieben werden, während weniger kritische Automatisierungen in skalierbaren Cloud-Umgebungen laufen. Genau in dieser Balance entsteht die Architektur, die Agentic Automation langfristig tragfähig macht.

AI Agents und Kontrolle

Mit zunehmender Autonomie von KI-Agenten verschiebt sich der Schwerpunkt der Systemgestaltung weg von reiner Prozessautomatisierung hin zu aktiver Steuerung und Begrenzung von Entscheidungsräumen. Während klassische Automatisierung deterministisch arbeitet, agieren Agenten kontextsensitiv, probabilistisch und in vielen Fällen mehrstufig. Genau diese Flexibilität ist zugleich ihre Stärke und ihr größtes Risikopotenzial. Ohne klare Kontrollmechanismen entsteht schnell eine Systemdynamik, die zwar effizient wirkt, aber operativ schwer vorhersehbar bleibt.

Ein zentrales Steuerungsprinzip ist dabei das Human-in-the-Loop-Modell. Es stellt sicher, dass kritische Entscheidungen nicht vollständig an Maschinen delegiert werden, sondern an definierten Punkten eine menschliche Validierung erfolgt. Diese Eingriffe sind nicht als Bremse der Automatisierung zu verstehen, sondern als strukturierte Korrekturschicht. Besonders in Bereichen

mit finanziellen, rechtlichen oder reputationsrelevanten Auswirkungen bleibt menschliche Verantwortung ein unverzichtbarer Bestandteil der Prozessarchitektur. Der Mensch fungiert dabei weniger als operativer Entscheider, sondern vielmehr als letzte Instanz für Kontextbewertung und Risikoabschätzung.

Eng damit verbunden ist die Frage nach Nachvollziehbarkeit. Agentische Systeme erzeugen Entscheidungen auf Basis komplexer Datenverknüpfungen und Modellinferenz. Ohne systematisches Logging dieser Entscheidungswege entsteht jedoch eine Blackbox-Struktur, die weder auditierbar noch steuerbar ist. Deshalb ist Logging keine technische Nebenfunktion, sondern ein zentrales Governance-Instrument. Jede Aktion eines Agents sollte eindeutig nachvollziehbar sein, so dass klar ist, welche Daten verwendet wurden, welche Zwischenschritte zur Entscheidung geführt haben und welche externe Systeme beteiligt waren. Nur so lassen sich Fehler analysieren, Verantwortlichkeiten klären und Prozesse kontinuierlich verbessern.

Ein weiterer kritischer Aspekt ist die Definition von Entscheidungsspielräumen. Agenten benötigen klar abgegrenzte Kompetenzen, innerhalb derer sie autonom handeln dürfen. Diese Grenzen sind nicht nur technisch, sondern auch organisatorisch zu definieren. Es muss eindeutig festgelegt sein, welche Entscheidungen vollständig automatisiert getroffen werden dürfen, welche lediglich vorgeschlagen werden und welche zwingend eskaliert werden müssen. Ohne diese Struktur entsteht ein Kontinuum unkontrollierter Autonomie, das im schlimmsten Fall zu systemischen Fehlentscheidungen führt, die sich nur schwer zurückverfolgen lassen.

Die eigentliche Herausforderung liegt nicht darin, Agenten möglichst frei handeln zu lassen, sondern ihre Freiheit so zu gestalten, dass sie innerhalb definierter, überprüfbarer und verantwortbarer Grenzen bleibt.

In der Praxis zeigt sich, dass die Stabilität agentischer Systeme weniger von der Intelligenz der Modelle abhängt, sondern von der Qualität ihrer Kontrollarchitektur. Ein hochentwickelter Agent ohne klare Begrenzungen ist deutlich riskanter als ein weniger leistungsfähiges System mit konsequenter Governance-Struktur. Kontrolle wird damit nicht zum Gegenspieler von Effizienz, sondern zur Voraussetzung für nachhaltige Skalierung. Letztlich lässt sich Agentic Automation nur dann sicher in Unternehmensprozesse integrieren, wenn sie als kontrolliertes System verstanden wird und nicht als autonom agierende Einheit. Die eigentliche Herausforderung liegt nicht darin, Agenten möglichst frei handeln zu lassen, sondern ihre Freiheit so zu gestalten, dass sie innerhalb definierter, überprüfbarer und verantwortbarer Grenzen bleibt.

EU AI Act und Governance

Mit der zunehmenden Verbreitung von KI-Agenten wird Regulierung zu einem integralen Bestandteil der Systemarchitektur. Insbesondere in Europa setzt der rechtliche Rahmen nicht erst bei der Anwendung, sondern bereits beim Design von KI-Systemen an. Der EU AI Act etabliert dafür erstmals ein einheitliches, risikobasiertes Regelwerk, das KI-Systeme nach ihrem potenziellen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Risiko klassifiziert.



Was ist Human-in-the-Loop?

Human-in-the-Loop ist ein Kontrollprinzip, bei dem Menschen gezielt in automatisierte KI-Prozesse eingebunden bleiben. Bestimmte Entscheidungen werden nicht vollständig automatisiert, sondern zur Prüfung oder Freigabe an Menschen übergeben. Ziel ist es, Automatisierung mit menschlicher Bewertung zu verbinden, besonders bei komplexen oder risikorelevanten Entscheidungen. In der Praxis geschieht das über Freigaben, Eskalationen oder Review-Schritte, bei denen KI nur Vorschläge liefert, die menschlich validiert werden.

Im Zentrum steht dabei die Einteilung in Risikoklassen. Sie hilft Unternehmen, KI-Anwendungen differenziert zu bewerten und Anforderungen dort zu erfüllen, wo tatsächlich besondere Sorgfalt nötig ist. Systeme mit geringem Risiko bleiben vergleichsweise unkompliziert einsetzbar, während für Hochrisiko-Systeme klarere Leitplanken gelten. Das betrifft insbesondere sensible Anwendungsfelder wie Personalentscheidungen, Kreditvergabe, kritische Infrastruktur oder sicherheitsrelevante Prozesse. Entscheidend ist daher nicht die Technologie an sich, sondern ihr konkreter Einsatzkontext. So entsteht ein praxisnaher Rahmen, der Innovation ermöglicht und gleichzeitig Vertrauen schafft.

Ein weiterer zentraler Baustein sind Dokumentationspflichten. Sie sorgen dafür, dass Unternehmen nachvollziehbar beschreiben können, wie ihre KI-Systeme entwickelt, trainiert und betrieben werden. Dazu gehören Informationen über verwendete Datenquellen, Modellarchitekturen, Entscheidungslogiken sowie Maßnahmen zum Risikomanagement. Unternehmen können die Nachweispflicht als ein Instrument für Qualität, Transparenz und langfristige Steuerbarkeit sehen. In der Praxis unterstützt sie Organisationen dabei, KI-Systeme von Anfang an strukturiert, verantwortungsvoll und verständlich aufzubauen, statt später mühsam rekonstruieren zu müssen, wie Entscheidungen zustande kommen.

KI-gestützte Entscheidungen müssen in vielen Fällen erkennbar und erklärbar sein.

Eng damit verbunden sind Transparenzanforderungen gegenüber Nutzern und betroffenen Personen. KI-gestützte Entscheidungen müssen in vielen Fällen erkennbar und erklärbar sein. Das bedeutet, dass Organisationen nicht nur wissen müssen, wie ihre Systeme funktionieren, sondern auch in der Lage sein sollten, diese Funktionsweise verständlich zu kommunizieren. Gerade bei agentischen Systemen, die eigenständig Entscheidungen vorbereiten oder ausführen, wird Transparenz zu einem zentralen Vertrauensfaktor.

Aus Governance-Sicht entsteht dadurch ein klarer Paradigmenwechsel. KI-Systeme werden nicht mehr als rein technische Werkzeuge betrachtet, sondern als regulierte Systeme mit klar definierten Verantwortlichkeiten. Unternehmen müssen nachvollziehbar festlegen, wer für Entwicklung, Betrieb und Kontrolle verantwortlich ist. Diese Verantwortungszuordnung ist entscheidend, da regulatorische Anforderungen im Zweifel immer auf organisatorische Strukturen zurückgreifen.

In der Praxis führt der EU AI Act damit zu einer stärkeren Professionalisierung im Umgang mit KI. Ad-hoc-Implementierungen ohne klare Dokumentation oder Kontrollmechanismen werden langfristig nicht mehr tragfähig sein. Stattdessen entstehen standardisierte Governance-Strukturen, die Entwicklung, Betrieb und Überwachung von KI-Systemen eng miteinander verzahnen.

Regulierung ist kein externer Zusatz zur Technologie, sondern formt aktiv, wie Agentic Automation überhaupt aufgebaut werden kann. Unternehmen, die Governance früh in ihre Architektur integrieren, schaffen nicht nur Compliance-Sicherheit, sondern auch die Grundlage für skalierbare und vertrauenswürdige KI-Systeme. <



EU AI Act

Der EU AI Act wurde von der Europäischen Union 2021 vorgeschlagen und nach mehrjährigen Verhandlungen 2024 verabschiedet. Er ist die erste umfassende KI-Regulierung weltweit. Entstanden als Reaktion auf den rasanten KI-Durchbruch, soll er seitdem Risiken begrenzen, Transparenz sichern und klare Verantwortlichkeiten für KI-Systeme in Europa schaffen.



Offiziell zertifiziert

Mit der ISO 27001 erfüllt taod Consulting den international anerkannten Standard für Informationssicherheit.

Für dich heißt das: klare Richtlinien, durchdachte Prozesse und wirksame Maßnahmen, die Risiken minimieren. Deine Daten sind bei uns nicht nur gut aufgehoben, sondern nachweislich bestens geschützt.



Ein pragmatischer Fahrplan

Unternehmen wissen heute meist sehr genau, welche Prozesse Zeit kosten, Medienbrüche verursachen oder Mitarbeiter mit repetitiven Aufgaben binden. Die eigentliche Herausforderung besteht nicht darin, Automatisierungspotenziale zu erkennen, sondern den richtigen Einstieg zu finden und aus einzelnen Ideen produktive, skalierbare Lösungen zu entwickeln.

Doch wie kann das gelingen, ohne sich in komplexen Transformationsprogrammen oder endlosen Pilotprojekten zu verlieren? Die Erfahrung aus erfolgreichen Automatisierungsinitiativen zeigt, dass nachhaltige Ergebnisse selten durch einen Big-Bang-Ansatz entstehen. Erfolgreicher ist ein phasenbasiertes Vorgehen, das schnelle Mehrwerte schafft und gleichzeitig die Grundlage für eine langfristige Skalierung legt.

Discover: Prozesse verstehen und Potenziale identifizieren

Am Anfang steht nicht die Technologie, sondern der Prozess. Bevor über Tools, Agenten oder Automatisierungsplattformen gesprochen wird, sollten Unternehmen verstehen, welche Prozesse tatsächlich Optimierungspotenzial besitzen. Besonders geeignet sind Abläufe mit hohem manuellen Aufwand, wiederkehrenden Tätigkeiten, Medienbrüchen oder einer hohen Anzahl strukturierter Entscheidungen.

Gleichzeitig lohnt sich ein kritischer Blick auf die Datenbasis. Denn selbst die leistungsfähigste AI kann nur so gut arbeiten wie die Informationen, auf die sie zugreift. Datenqualität, Verfügbarkeit und Verantwortlichkeiten werden deshalb bereits in dieser Phase bewertet. Die Discover-Phase schafft die Grundlage für alle weiteren

Schritte, indem sie Transparenz herstellt, Potenziale bewertet und die erfolgversprechendsten Anwendungsfälle identifiziert.

Gleichzeitig lohnt sich ein kritischer Blick auf die Datenbasis.

Raise: Vom Proof of Concept zum produktiven Use Case

Die zweite Phase fokussiert sich auf die Umsetzung eines konkreten Anwendungsfalls. Statt eine Vielzahl von Prozessen gleichzeitig zu automatisieren, empfiehlt sich ein klar abgegrenzter Pilot. So lassen sich technische, organisatorische und fachliche Anforderungen frühzeitig validieren und erste Erfolge sichtbar machen.

Ein wichtiger Erfolgsfaktor ist dabei die Auswahl der richtigen Technologie. Nicht jede Plattform passt zu jeder Organisation. Bestehende Systemlandschaften, Sicherheitsanforderungen, Governance-Vorgaben und Integrationsmöglichkeiten müssen berücksichtigt werden. Entscheidend ist nicht die größte Funktionsvielfalt, sondern die Fähigkeit, den konkreten Anwendungsfall zuverlässig und skalierbar abzubilden. Die Phase ist erfolgreich abgeschlossen, wenn aus einer Idee ein stabil laufender Prozess geworden ist, der messbare Ergebnisse liefert.

Access: Skalieren statt isolierte Insellösungen schaffen

Sobald erste Automatisierungen erfolgreich im Betrieb laufen, beginnt die eigentliche Transformation. Jetzt geht es darum, weitere Prozesse zu identifizieren, beste-

hende Lösungen zu standardisieren und ein belastbares Betriebsmodell aufzubauen. Monitoring, Governance und Qualitätskontrolle werden dabei zu zentralen Bausteinen. Unternehmen benötigen Transparenz darüber, welche Agenten aktiv sind, welche Entscheidungen automatisiert getroffen werden und wie sich Prozesse entwickeln.

Gleichzeitig wächst die Bedeutung von Standards für Daten, Schnittstellen und Sicherheitsrichtlinien. Nur so lässt sich verhindern, dass zahlreiche Einzelinitiativen entstehen, die langfristig schwer kontrollierbar werden. Skalierung bedeutet deshalb nicht nur mehr Automatisierung, sondern vor allem mehr Struktur.

Change & Adoption: Warum Technologie allein nicht reicht

Viele Automatisierungsprojekte scheitern nicht an der Technik, sondern an der Akzeptanz. Wenn AI plötzlich Aufgaben übernimmt, die bisher manuell erledigt wurden, entstehen Fragen. Mitarbeiter möchten verstehen, welche Rolle sie künftig einnehmen, wie Entscheidungen zustande kommen und welche Auswirkungen die Veränderungen auf ihren Arbeitsalltag haben.

Genau deshalb ist Enablement kein nachgelagerter Schritt, sondern Teil der Umsetzung. Menschen müssen

lernen, mit Agenten zu arbeiten, Ergebnisse zu bewerten und Prozesse aktiv weiterzuentwickeln. Die erfolgreichsten Organisationen betrachten AI nicht als Ersatz für Mitarbeiter, sondern als Werkzeug zur Entlastung und Befähigung.

Kommunikation, Transparenz und Schulung werden damit zu ebenso wichtigen Erfolgsfaktoren wie die technologische Plattform selbst. Agentic Automation verändert nicht nur Prozesse. Sie verändert die Zusammenarbeit zwischen Menschen und Technologie. Wer diese Veränderung aktiv gestaltet, schafft die Grundlage für eine nachhaltige Akzeptanz und langfristigen Erfolg.

Agentic Automation verändert nicht nur Prozesse. Sie verändert die Zusammenarbeit zwischen Menschen und Technologie.

Automatisierung als Betriebsmodell verstehen

Der größte Fehler besteht darin, Automatisierung als einmaliges Projekt zu betrachten. Neue Prozesse entstehen kontinuierlich, Systeme verändern sich, Datenquellen wachsen und AI-Fähigkeiten entwickeln sich weiter.



Der Weg zur erfolgreichen Agentic Automation: Von der Idee zum laufenden, wertschöpfenden Workflow

Unternehmen benötigen deshalb keinen festen Endzustand, sondern die Fähigkeit, Automatisierung dauerhaft weiterzuentwickeln.

Genau hier liegt der Unterschied zwischen einzelnen Automatisierungsinitiativen und einer echten Automatisierungsstrategie. Erfolgreiche Organisationen etablieren ein Betriebsmodell, das kontinuierlich neue Potenziale identifiziert, Prozesse optimiert und Mitarbeiter befähigt. Agentic Automation ist damit kein Projekt mit einem klaren Abschlussdatum. Sie wird zu einer dauerhaften organisatorischen Fähigkeit und damit zu einem zentralen Bestandteil moderner Wertschöpfung.

Agentic Automation in der Praxis

Unternehmen investieren nicht in AI, weil die Technologie neu ist. Sie investieren, weil konkrete Geschäftsprobleme gelöst werden sollen. Das folgende Praxisbeispiel zeigt, wie Agentic Automation bestehende Prozesse beschleunigt, Wissen zugänglich macht und Mitarbeiter von zeitaufwändigen Routinetätigkeiten entlastet. Im Mittelpunkt stehen dabei nicht die eingesetzten Technologien, sondern die erzielten Ergebnisse und die Erkenntnisse für die weitere Skalierung. <



"Wir bauen keine linearen Workflows mehr, sondern verhaltensfähige Systeme."

KI ist in vielen Unternehmen angekommen. Doch der nächste logische Schritt fühlt sich für viele noch abstrakt an. Agentic Automation ist mit Fragen verbunden. Denn es handelt sich um Systeme, die nicht nur reagieren, sondern eigenständig handeln, Entscheidungen vorbereiten und Prozesse aktiv steuern. Genau darüber habe ich mit Sven Buchholz gesprochen.

Sven, du sagst, viele Unternehmen stehen gerade an einem Wendepunkt. Was passiert da aktuell?

Wir beobachten gerade einen Übergang. Die erste Phase war Tool-Einführung mit Copilot hier, ChatGPT dort, ein bisschen Automatisierung dazwischen. Die zweite Phase war Prozessoptimierung mit KI, also schneller, effizienter, weniger manuell. Jetzt beginnt etwas anderes:

Prozesse werden nicht mehr nur unterstützt, sondern teilweise aktiv ausgeführt. Und genau hier kommt Agentic Automation ins Spiel. Das ist für viele Unternehmen noch ungewohnt, weil es nicht mehr nur um Assistenz geht, sondern um Handlungsfähigkeit im System.

Was genau meinst du mit Handlungsfähigkeit?

Bisher war ein Prozess immer ziemlich klar. Input kommt rein, Regeln werden angewendet, Output geht raus. Menschen haben gesteuert, Systeme haben ausgeführt. In agentischen Systemen verschiebt sich das. Ein Agent erkennt Kontext, priorisiert Aufgaben, holt sich fehlende Informationen, trifft vorbereitende Entscheidungen und stößt Aktionen selbst an. Das ganze passiert innerhalb klar definierter Leitplanken. Wir bauen keine linearen Workflows mehr, sondern verhaltensfähige Systeme. Da liegt der große Unterschied.



Viele Unternehmen nutzen KI schon für einzelne Schritte. Warum reicht das nicht mehr?

Weil wir damit nur die Oberfläche optimieren. Nehmen wir zum Beispiel einen Customer-Service-Prozess. Viele Unternehmen automatisieren heute die Ticket-Kategorisierung oder Antwortvorschläge. Das ist gut, aber der Prozess bleibt im Kern gleich. Ein agentischer Ansatz würde weitergehen. Der Agent erkennt das Problem, prüft historische Fälle, priorisiert Dringlichkeit, klärt fehlende Informationen direkt mit dem Kunden, löst Standardfälle selbstständig und eskaliert nur, wenn wirklich nötig. Das verändert nicht nur Effizienz, sondern den gesamten Prozessfluss.

"Ein Agent braucht klare Ziele, definierte Grenzen und eine saubere Datenbasis. Fehlt eines davon, skaliert das System nicht zuverlässig."

Das klingt nach einem deutlichen Kompetenzsprung. Wo stehen Unternehmen heute realistisch?

Sehr unterschiedlich. Viele sind noch in der Phase 'KI als Werkzeug'. Einige wenige haben begonnen, Prozesse wirklich neu zu denken. Das Muster ist aber fast immer gleich. Erst kommt die Euphorie über Tools, dann Ernüchterung, weil der Impact begrenzt bleibt. Und dann die eigentliche Frage: Wie würden wir arbeiten, wenn ein Teil der operativen Steuerung nicht mehr manuell passiert? Genau da beginnt Agentic Automation.

Welche Rolle spielt der Prozess selbst in diesem neuen Modell?

Eine zentrale, und das wird oft unterschätzt. Agentische Systeme funktionieren nicht trotz schlechter Prozesse, sondern nur mit klar modellierten Prozessen. Prozesse werden nicht mehr als starre Ablaufdiagramme gedacht, sondern als Entscheidungsräume. Ein Agent braucht klare Ziele, definierte Grenzen und eine saubere Datenbasis. Fehlt eines davon, skaliert das System nicht zuverlässig.

Du hast in früheren Gesprächen oft Daten und Governance betont. Gilt das hier noch stärker?

Ja, absolut. Und zwar noch kritischer als vorher. Wenn Systeme Entscheidungen vorbereiten oder eigenständig Aktionen auslösen, reicht 'ungefähr richtige Daten' nicht mehr. Dann wird Datenqualität zu einer operativen Voraussetzung. Gleichzeitig wird Governance wichtiger. Wer

darf was entscheiden, wo sind Freigaben nötig, welche Schritte laufen automatisiert und welche bleiben bewusst in menschlicher Hand? Viele unterschätzen, dass Agentic Automation weniger ein Tool-Thema ist, sondern ein Steuerungsmodell.

Wie verändert sich dadurch die Rolle der Mitarbeiter?

Massiv, aber nicht im Sinne von weniger Arbeit, sondern anders verteilter Verantwortung. Viele operative Tätigkeiten werden nicht mehr aktiv ausgeführt, sondern überwacht, gestaltet oder korrigiert. Mitarbeiter werden stärker zu Prozessdesignern und Systemsteuerern. Ich formuliere es gern so: Weg vom Abarbeiten, hin zum Orchestrieren. Das ist ein Mindset-Shift, kein reiner Skill-Shift.

"Das ist ein Mindset-Shift, kein reiner Skill-Shift."

Gibt es typische Fehler, die du aktuell schon in frühen Agentic-Projekten siehst?

Ja, einige ziemlich klare Muster sogar. Der häufigste Fehler ist, Agenten wie bessere Automatisierungsskripte zu behandeln. Also nach dem Motto 'Wir bauen einen Agenten, der diesen einen Schritt übernimmt.' Das ist zwar ein guter Anfang, aber insgesamt zu klein gedacht. Der zweite Fehler ist fehlende Prozessklarheit. Viele starten mit der Technologie, bevor sie verstanden haben, wie der Zielprozess eigentlich aussehen soll. Und der dritte Fehler ist Kontrollverlustangst, aber ohne klare Kontrollmechanismen. Unternehmen wollen Autonomie, bauen aber keine Leitplanken.

Was braucht es organisatorisch, damit Agentic Automation funktioniert?

Klarheit und Vertrauen. Klarheit heißt, Prozesse müssen so definiert sein, dass ein System Entscheidungen treffen kann, ohne in Grauzonen zu geraten. Vertrauen heißt, Führung muss bereit sein, Verantwortung teilweise an Systeme zu delegieren, aber nicht blind, sondern strukturiert. Ich sehe oft, dass genau dieser zweite Teil schwieriger ist als die Technik.

Wie wichtig ist dabei die technische Infrastruktur?

Die ist da und heute selten das größte Problem. Die eigentliche Herausforderung ist die Integration. Agenten müssen mit bestehenden Systemen sprechen, Daten verstehen, Tools nutzen können und gleichzeitig kontrollierbar bleiben. Technisch ist das machbar. Die Frage ist eher, ob die Organisation bereit ist, Prozesse so modular zu denken,

dass Agenten überhaupt sinnvoll eingreifen können.

Welche Branchen sind hier gerade besonders spannend?

Überall dort, wo viele wiederkehrende Entscheidungen getroffen werden. Customer Service ist ein klassischer Einstieg, genauso wie IT-Operations oder interne Services wie HR und Procurement. Spannend wird es aber auch in Bereichen wie Forschung, Engineering oder Finance, überall dort, wo Informationsverarbeitung und Entscheidung eng zusammenliegen.

Wo stehen wir im Hype-Zyklus?

Ich denke, wir befinden uns zwischen Ernüchterung und echter Transformation. Die Tool-Euphorie ist vorbei. Jetzt merken viele, dass echte Veränderung nicht aus einzelnen Anwendungen kommt. Agentic Automation ist für mich der Moment, in dem KI von einem Effizienzthema zu einem Strukturthema wird. Und das ist ein ganz anderer Hebel.

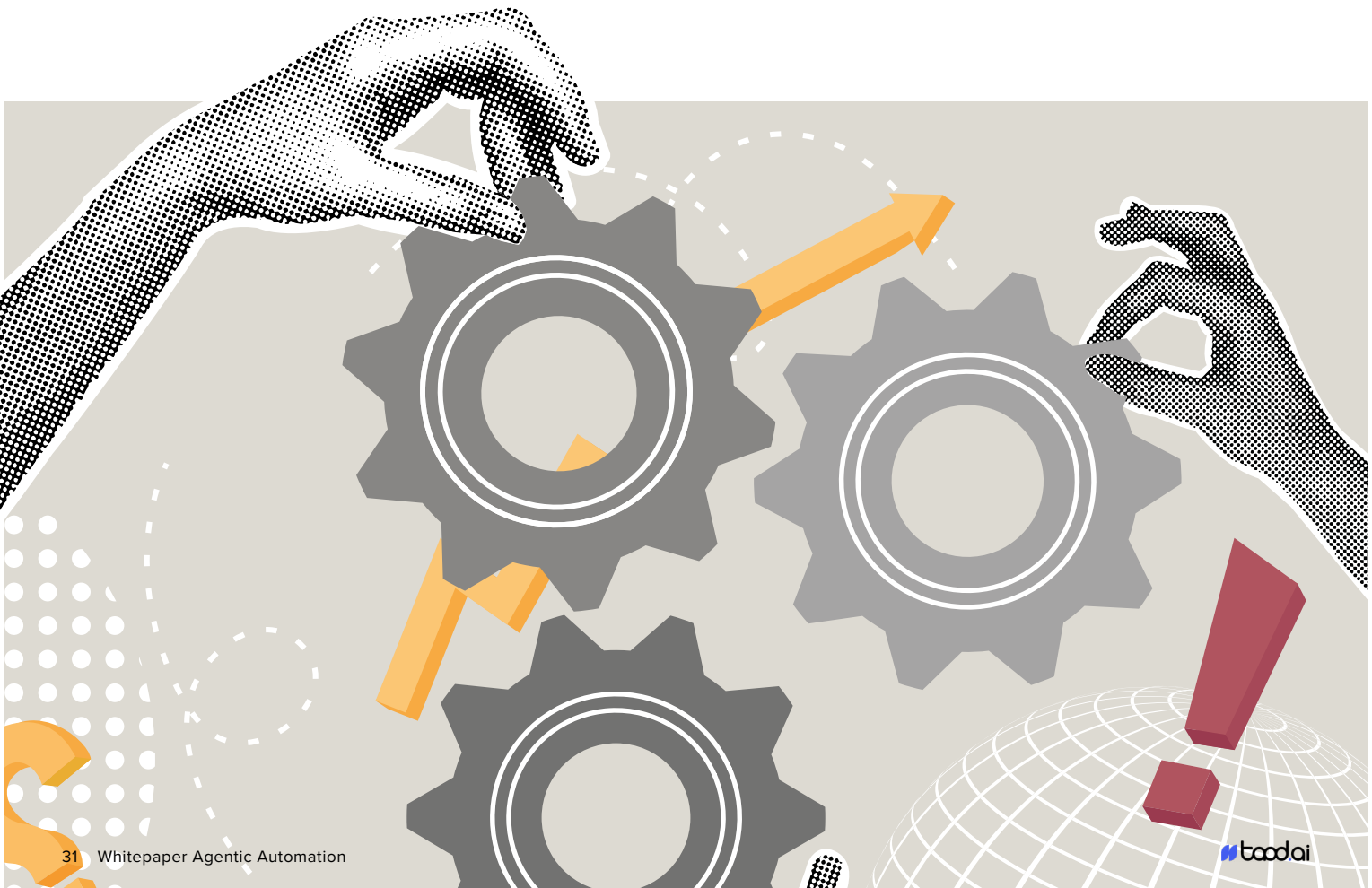
Was ist aus deiner Sicht die wichtigste Erkenntnis für Unternehmen gerade?

Dass Automatisierung nicht mehr bedeutet, einzelne Schritte zu optimieren, sondern Verantwortung im Prozess neu zu verteilen. Wer KI nur als Beschleuniger versteht, bleibt im alten Modell hängen. Wer beginnt, Prozesse als Systeme mit eigenem Verhalten zu denken, kommt in eine völlig neue Dimension.



Über Sven Buchholz

Kaum ein Thema bewegt unsere Zeit so sehr wie Künstliche Intelligenz. Doch zwischen Hype und Realität liegt oft ein großer Unterschied. Genau hier setzt Sven als Senior AI Consultant an und begleitet Unternehmen dabei, wirkungsvolle AI Use Cases zu identifizieren. Seine langjährige Faszination für dieses Feld bringt er auch als Speaker bei Keynotes ein.



Wo fange ich an?

Viele Unternehmen stehen heute nicht mehr am Anfang der Automatisierungsdiskussion. Sie sind vielmehr an dem Punkt, an dem sichtbar wird, wie reif ihre Prozesse wirklich sind und wo bereits heute unnötige Reibung entsteht.

Mit AI verschiebt sich Automatisierung dabei auf eine neue Ebene: weg von rein starren Abläufen hin zu Systemen, die Daten im Kontext verstehen, Entscheidungen vorbereiten und in Teilen sogar eigenständig ausführen.

Typische Einstiegsfelder sind schnell gefunden, wenn man weiß, worauf zu achten ist:

- > Wiederkehrende Aufgaben mit hohem manuellem Aufwand
- > Prozesse mit klaren Eingaben und klaren Outputs
- > E-Mail-, Ticket- oder Anfragevolumen
- > Reporting, Excel- und Datenaufbereitung
- > Content- und Textproduktion in standardisierten Formaten
- > Freigaben, Prüfungen und interne Abstimmungen

Entscheidend sind dabei nicht nur Tools, sondern vor allem Datenqualität, saubere Governance und Klarheit darüber, wer Entscheidungen trifft und verantwortlich ist. Genau hier zeigt sich, ob ein Ansatz nur experimentell bleibt oder skalierbar wird.

So kommst du ins Handeln:

Der beste Einstieg ist nicht "der eine große Use Case", sondern ein strukturierter Blick über alle Abteilungen hinweg. Wir empfehlen Entscheidern deswegen dort erste Hebel setzen, wo schnell Wirkung entsteht.

QuickCheck

Welche Prozesse kosten heute am meisten Zeit – und wo entstehen schnell sichtbare Effekte?

Um das herauszufinden, setzen wir auf einen halbtägigen Workshop mit Prozessverantwortlichen aus zwei bis vier Bereichen sowie einer Person aus der IT. Auf Basis unseres etablierten Frameworks und unserer Branchenerfahrung entsteht eine priorisierte Use-Case-Liste mit Aufwandseinschätzung, Voraussetzungen und klarer Entscheidungsgrundlage für die nächsten Schritte.

Maximiere deine Tool-Performance

Welche Tools sind bereits im Einsatz und wie lassen sie sich wirklich optimal nutzen?

Viele Unternehmen nutzen bereits Tools wie Power Automate, Copilot oder n8n, schöpfen deren Potenzial aber noch nicht aus. Wir helfen, die passende Kombination aus bestehender Toollandschaft, Use Case und Reifegrad zu finden, damit mehr Wirkung ohne neue Plattform entsteht.

Automatisiere deinen Prozess

Welchen konkreten Use Case bringst du produktiv zum Laufen?

Hier gehen wir bewusst in die Umsetzung oder ins Coaching, je nachdem, was sinnvoll ist. Unser Ansatz ist dabei kein langes Großprojekt, sondern schnelle, messbare Ergebnisse. Entwicklung passiert bei uns transparent: kein Blackbox-Modell, sondern ein gemeinsamer Aufbau mit Wissenstransfer. Das Ergebnis ist ein produktiver Workflow und ein Team, das den nächsten selbst bauen kann.

Welchen konkreten Use Case kannst du produktiv ans Laufen bringen?

Autoren



Tobias Scheffner

AI Consultant

Technologie allein verändert nichts, Menschen schon. Als AI Consultant begleitet Tobias Unternehmen dabei, KI nicht einfach einzuführen, sondern wirklich zu verankern: von der Auswahl der richtigen Einsatzgebiete bis zur Schulung der Mitarbeiter. Er sorgt dafür, dass KI im Unternehmen nicht nur eingeführt wird, sondern auch genutzt wird.



Sebastian Geißler

Managing Consultant

Sebastian prognostiziert als Managing Consultant Trends und Themen der Analytics-Branche und setzt strategische Impulse für die datengetriebene Arbeit. Als Sportwissenschaftler mit Schwerpunkt auf Sportdatenanalyse kombiniert er seine Leidenschaft für den Sport mit praxiserprobtem Data-Analytics-Know-how.

Quellen

Asana, Anatomy of Work Report.

<https://asana.com/resources/anatomy-of-work>

IBM, Cost of a Data Breach Report.

<https://www.ibm.com/reports/data-breach>

Hinweis: Zur besseren Lesbarkeit wird in diesem Whitepaper, neben Doppelformen und Partizipialformen, das generische Maskulinum verwendet. Die verwendeten Personenbezeichnungen beziehen sich – sofern nicht anders kenntlich gemacht – auf alle Gender.

Redaktion und Lektorat

Tanja Kiellisch

Layout und Satz

www.verenastark.de

Verwendete Bilder

taod Consulting GmbH

istockphoto.com/

Nadya Ustyuzhantseva

n8n

Microsoft

Konzept

Tanja Kiellisch

Datenschutzbeauftragter

Frank Gundlach

GTB – Genossenschafts-Treuhand

Bayern GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Türkenstrasse 22 - 24

80333 München

+49 170 9416034

fgundlach@gv-bayern.de

Kontakt

taod Consulting GmbH

Oskar-Jäger-Str. 173, K4

50825 Köln

+49 221 975 849 70

info@taod.de

Vertreten durch

Simon Biela, Matthias Steinforth,

Benedikt Stienen

Amtsgericht Köln HRB 95089

Stand: Juli 2026

