

«Ein Copilot antwortet. Ein Agent handelt»

Viele Unternehmen experimentieren mit ChatGPT oder Copilot. Der eigentliche Wandel beginnt laut Ishan Don aber erst jetzt. Im Gespräch erklärt der Gründer und Geschäftsführer der St.Galler Stack- Works AG, weshalb KI-Agents ganze Geschäftsprozesse übernehmen könnten und warum viele Firmen trotz Gen AI bisher kaum echten Nutzen sehen.

Ishan Don, ChatGPT und Copilot sind inzwischen in vielen Unternehmen angekommen. Weshalb sprechen Sie bei KI-Agents trotzdem von einer neuen Kategorie?

Kurz gesagt: Ein Copilot antwortet, ein Agent handelt. ChatGPT oder Copilot liefern Texte oder Code auf Anfrage. Der Mensch steuert weiterhin den Prozess. Ein Agent dagegen beobachtet Zustände, trifft Entscheidungen und führt selbstständig Aktionen aus, etwa im Postfach, im CRM oder im ERP-System. Damit verlassen wir die klassische Werkzeuglogik. Ein Agent schreibt nicht nur einen Vorschlag, sondern erledigt die Aufgabe.

Wo stehen Schweizer KMU beim Einsatz von KI aktuell?

Derzeit sehen wir zwei Arten von Unternehmen. Die einen haben ChatGPT, Gemini oder Copilot längst eingeführt und suchen nun den nächsten Schritt. Die anderen beobachten noch und warten ab. Gleichzeitig ist die Entwicklung brutal schnell. Dinge, die vor einem Jahr noch als Innovation galten, wirken heute teilweise bereits veraltet. 2026 dürfte aus meiner Sicht der eigentliche Wendepunkt werden: weg von «Menschen nutzen KI» hin zu «Prozesse nutzen KI».

«KI scheitert selten an der Technologie, sondern an Prozessen.»

Hinzu kommt ein weiterer Punkt: In vielen Firmen wird KI längst genutzt, oft ohne offizielle Freigabe. Genau diese Schattennutzung setzt Geschäfts-

leitungenderzeit unter Druck, das Thema endlich strukturiert anzugehen.

Welche Aufgaben übernehmen KI-Agents heute bereits konkret in Unternehmen?

Die Einsatzmöglichkeiten sind inzwischen sehr breit. Wir sehen Anwendungen bei der Offert-Erstellung, in der Buchhaltung oder im Bereich IT-Security. Besonders spannend finde ich derzeit den Einsatz im First-Level-Support.

Bei einem Schweizer Service-Unternehmen mit rund 100 Mitarbeitern übernimmt ein Agent heute die Mail-Triage, beantwortet Standardanfragen direkt, leitet komplexe Fälle ans richtige Team weiter und dokumentiert alles automatisch. Früher lag die Reaktionszeit bei zwei bis drei Stunden, heute bei unter einer Stunde. Das Team ist gleich gross geblieben, verbringt den Tag aber nicht mehr mit Mail-Triage, sondern kann sich wieder um komplexere Fälle kümmern.

Viele Unternehmen experimentieren mit Gen AI, sehen aber kaum echten Business-Impact. Weshalb?

Nach meiner Erfahrung gibt es dafür meistens drei Gründe. Erstens fehlt ein klarer Prozess. Viele Unternehmen führen KI-Tools ein, ohne sauber zu definieren, welches Problem sie eigentlich lösen wollen. Zweitens fehlt oft ein brauchbares Datengrundfundament. Wenn Daten chaotisch abgelegt oder unvollständig sind, kann auch KI keinen stabilen Mehrwert liefern.

Und drittens werden viele Projekte rein technisch gedacht. KI scheitert aber selten an der Technologie, sondern fast immer an Prozessen und Zuständigkeiten.

Welche Risiken oder Herausforderungen werden beim Einsatz von KI-Agents derzeit unterschätzt?

Viele Unternehmen bauen derzeit Agents, ohne sauber zu definieren, was diese überhaupt dürfen. Genau dort beginnt das Risiko, denn oft ist völlig unklar, welche Aktionen ein Agent eigenständig auslösen darf und in wessen Namen er handelt.



Ishan Don:
Agenten übernehmen
Prozesse .

Auch Datenschutz und Datenklassifikation werden häufig unterschätzt. Ein Agent kann nicht selbst erkennen, welche Informationen sensibel sind. Dazu kommt die Auditierbarkeit. Wenn ein Agent Bestellungen freigibt oder Tickets schliesst, muss jeder Schritt nachvollziehbar bleiben. In vielen Fällen braucht es deshalb weiterhin einen «Human in the Loop», also einen Menschen, der bewusst eingebunden bleibt.

Sie sagen, KI-Agents könnten 2026 zur Trennlinie zwischen schnellen und langsamen Unternehmen werden. Woran wird sich das konkret zeigen?

Sehr direkt im Alltag. Unternehmen, die Offerten in Stunden statt in Tagen erstellen, gewinnen schneller Aufträge. Wer den Support effizienter organisiert, ohne ständig zusätzliches Personal aufzubauen, hält die Marge stabil. Und wer Ideen oder Hypothesen innerhalb weniger Stunden testen kann, lernt schneller als der Wettbewerb. KI entscheidet dadurch zunehmend darüber, wie schnell und effizient Unternehmen arbeiten.

«Viele Unternehmen bauen Agents ohne klare Spielregeln.»

Was sollten Geschäftsführer heute konkret tun, wenn sie das Thema sinnvoll angehen wollen?

Zuerst muss KI zur Chefsache werden. Es braucht eine verantwortliche Person mit Mandat, Budget und Zeit. Das Thema einfach an die IT abzuschieben, funktioniert aus meiner Sicht nicht. Viele IT-Abteilungen denken primär in Systemen und Tools. Bei KI geht es aber zuerst um Prozesse. Zweitens sollten Unternehmen mit zwei oder drei konkreten Anwendungsfällen starten, bei denen heute Zeit oder Marge verloren geht, etwa bei Offerten, Support oder Buchhaltung. Dort lassen sich erste Projekte gezielt testen und Erfahrungen sammeln. Ohne klare Berechtigungen, eine aufgeräumte Datenbasis und nachvollziehbare Prozesse wird keine KI-Lösung langfristig skalieren können.

Text: Patrick Stämpfli Bild: Marlies Beeler-Thurnheer

