

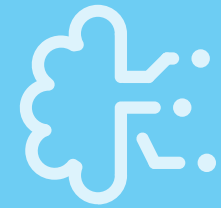
Whitepaper

Drei Agentic-AI-Workflows, die Sie sofort umsetzen können

Bis 2028 werden

33%

der Software Anwendungen
Agentic AI enthalten.¹



15%

der täglichen
Arbeitsentscheidungen
werden bis 2028 durch
Agentic AI automatisiert.¹



20%

aller Interaktionen in
digitalen Shops werden
von „Maschinenkunden“
abgewickelt werden.²



75%

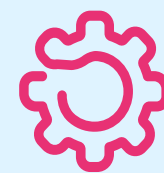
der Agentic AI Projekte
werden scheitern.³



Überblick

In diesem Whitepaper stellen wir Strategien vor, wie Agentic AI bereits heute praktisch eingesetzt werden kann – mit dem Ziel, ausgewählte Arbeitsabläufe zu automatisieren und Effizienzgewinne zu erzielen.

1



Agentic AI
Workflows

2



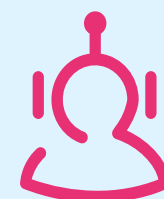
Die Herausforderung
von Agentic AI

3



Agentic AI für Workforce
Management

4



Agentic AI nach
dem Call

5



Agentic AI Quality
Management

6



Wie kann Agentic AI
heute unterstützen?

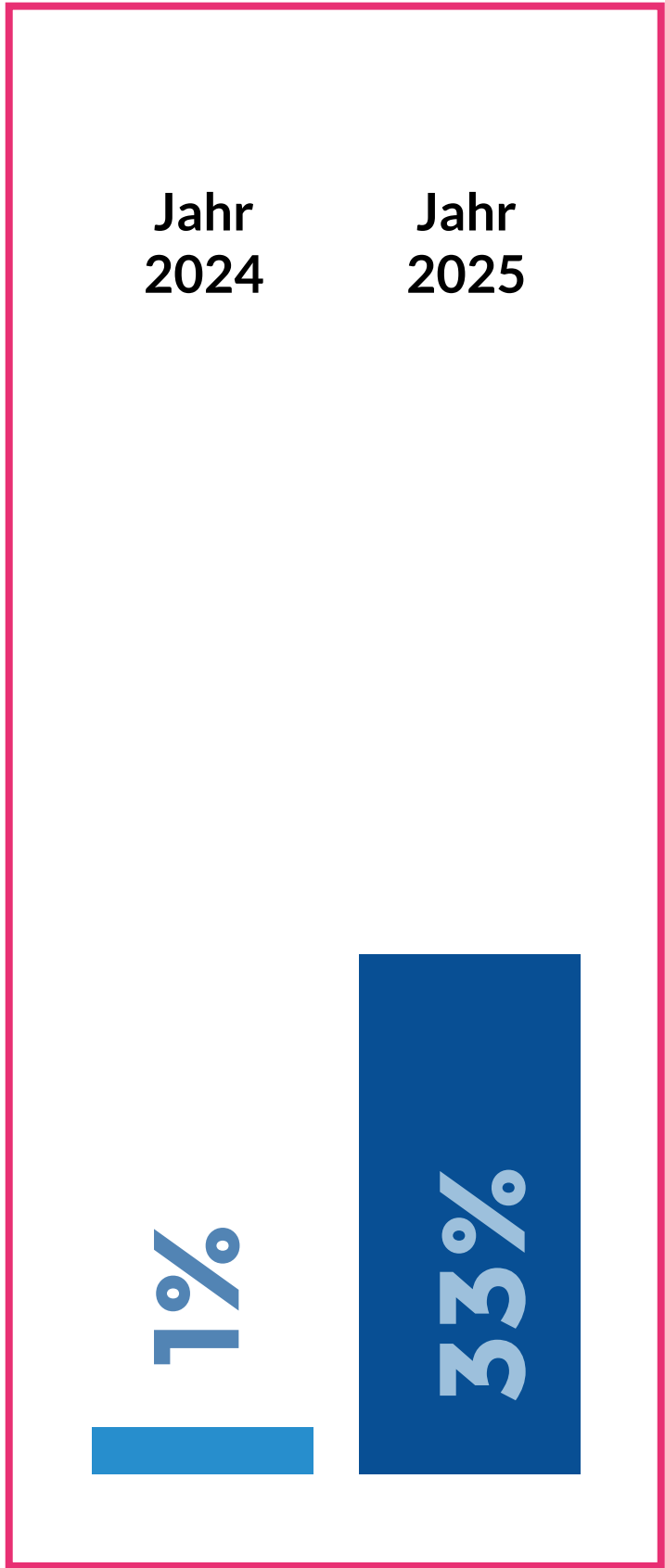
Agentic AI Workflows

Künstliche Intelligenz verändert derzeit grundlegend die Arbeit in Contact Centern. Ein neuer Begriff bringt diese Entwicklung auf den Punkt: Agentic AI.

Zwar ist die genaue Definition von Agentic AI noch umstritten, im Allgemeinen bezeichnet sie jedoch eine Form von KI, die in der Lage ist, Aufgaben im Kundenservice eigenständig, also ohne menschliches Eingreifen, auszuführen. In der Theorie kann dies bis hin zu vollständig automatisierten Kundenerlebnissen reichen. In der Praxis ist eine komplette Automatisierung aufgrund technischer oder gesetzlicher Grenzen aktuell noch nicht möglich. Dennoch spielt Agentic AI schon heute eine wichtige Rolle für moderne Contact Center.

Das Beratungsunternehmen Gartner hat Agentic AI als einen der wichtigsten strategischen Technologietrends für das Jahr 2025 identifiziert. Während im Jahr 2024 nur etwa 1 % der Unternehmen diese Technologie nutzen, soll sie laut Gartner bis 2028 in rund 33 % aller Softwareanwendungen integriert sein.¹ Gleichzeitig könnten bis dahin mindestens 15 % aller alltäglichen

geschäftlichen Entscheidungen vollständig durch Agentic AI getroffen werden. Spannend ist dabei auch: Generative KI wird nicht nur auf Unternehmensseite eingesetzt. Auch Kundinnen und Kunden werden zunehmend auf automatisierte KI-Assistenten zurückgreifen, um ihre eigenen Aufgaben zu erledigen, vom Online-Einkauf bis zur Terminvereinbarung. Das bedeutet: In Zukunft werden KI-Systeme immer häufiger auch direkt mit Ihrem Unternehmen kommunizieren. Gartner rechnet damit, dass bis 2028 rund 20 % aller Interaktionen in digitalen Verkaufskanälen von sogenannten „maschinellen Kunden“ übernommen werden.²



Die Herausforderung von Agentic AI

Wenn Agentic AI zu gut klingt, um wahr zu sein, liegt das vermutlich daran, dass es in seiner Idealform tatsächlich sehr anspruchsvoll ist. So, wie Agentic AI häufig vorgestellt wird, handelt es sich um eine hochkomplexe IT-Herausforderung. Denn es müssen mehrere, ineinandergreifende IT-Architekturen miteinander verbunden werden. Jede davon ist für sich genommen bereits sehr komplex, mit verschiedenen KI-Modellen und einem hohen Bedarf an Fachwissen. Aus diesem Grund geht das Analystenhaus Forrester davon aus, dass rund 75 % aller Agentic-AI-Projekte fehlschlagen werden.³ Die Technologie ist noch zu jung, die Ziele oft zu ambitioniert.

Aber heißt das, dass Agentic AI keine Relevanz hat? Ganz im Gegenteil.

Denn Agentic AI ist mehr als nur eine konkrete Technologie. Es ist ein neuer Denkansatz. Es ist eine Philosophie, wie KI-basierte Automatisierung sinnvoll eingesetzt werden kann: mit Augenmaß, schrittweise, und immer auf Effizienzgewinne ausgerichtet. Nicht eine einzige „Wunder-KI“ wird über

Nacht Ihre Kundenkommunikation revolutionieren. Vielmehr braucht es Zeit und kluges Vorgehen.

Der Einstieg in Agentic AI beginnt damit, einzelne Workflows gezielt zu automatisieren. Dabei geht es darum, Abläufe von „human in the loop“ (der Mensch greift ein) hin zu „human in the lead“ (der Mensch gibt den Startschuss, das System erledigt den Rest) zu entwickeln. Konkret heißt das: Der Mensch stößt den Prozess an und erhält das Ergebnis, währenddessen die Ausführung dazwischen vollautomatisch läuft.

Wenn über Agentic AI gesprochen wird, ist oft unklar, welche KI-Technologie konkret gemeint ist. Die Antwort lautet: Es ist eine Kombination. Technologien wie Natural Language Processing, Sentimentanalyse und Large Language Models (LLMs) arbeiten dabei Hand in Hand. Entscheidend ist, sie zielgerichtet einzusetzen, also die richtige Technologie für den passenden Anwendungsfall zu wählen.

Und genau das ist die größte Herausforderung bei Agentic AI: Nicht ob man KI einsetzt, sondern wie und wofür.

Die gute Nachricht: Damit kann jeder sofort beginnen. In diesem Whitepaper zeigen wir Ihnen drei konkrete KI-gestützte Workflows, die Sie schon heute in Ihrem Contact Center umsetzen können und mit denen Sie sofort messbare Zeitersparnisse erzielen. Agentic AI in seiner „reinen“ Form mag noch Jahre entfernt sein. Aber der Nutzen von KI ist bereits heute real und Ihr Unternehmen kann davon profitieren.



Agentic AI für Workforce Management

Die Dienstplanung im Contact Center gehört zu den größten operativen Herausforderungen. Supervisoren müssen hunderte Mitarbeitende mit unterschiedlichen Arbeitszeitmodellen, Verträgen und individuellen Bedürfnissen koordinieren und dabei strenge Service-Level-Vereinbarungen (SLAs) einhalten. Sobald Mitarbeitende krank werden, Urlaub nehmen oder das Unternehmen wechseln, steigt die Komplexität weiter. In Zeiten überdurchschnittlich hoher Nachfrage ist eine präzise Planung umso wichtiger. Eine Agentic AI, die diesen Planungsprozess automatisiert, könnte Supervisoren viele Stunden manueller Arbeit ersparen.

Der Einstieg in diesen automatisierten Workflow beginnt mit einer leistungsfähigen Workforce-Optimization-Lösung.

Zunächst müssen alle relevanten Personaldaten, wie etwa zu Verträgen, Arbeitszeiten oder Urlaubsansprüchen, in einem zentralen System erfasst werden. Idealerweise haben Agent:innen selbst Zugriff auf diese Daten über eine browserbasierte Oberfläche, in der sie Informationen einsehen und aktualisieren können. Diese Daten werden dann mit weiteren Informationen

kombiniert, z. B. mit SLA-Vorgaben, historischen Kontaktvolumina und potenziellen Ereignissen, die zu Nachfragepeaks führen könnten (z. B. Produktlaunches oder Software-Updates). Da es sich teilweise um sensible Personaldaten handelt, ist ein sicheres Berechtigungsmanagement unerlässlich.

Daraufhin kommt die KI ins Spiel:

Ein Algorithmus analysiert die vorhandenen Daten und prognostiziert die voraussichtliche Nachfrage basierend auf bisherigen Trends und bekannten Einflussfaktoren. Unvorhersehbare Ereignisse können zwar nicht eingeplant werden, die Vorhersage liefert aber in der Regel eine solide Grundlage für die Tagesplanung.

Anschließend gleicht das System die Nachfrageprognose mit den SLA-Vorgaben ab: Wie viele Agent:innen müssen im Einsatz sein, um einen definierten Prozentsatz der Anfragen in der vorgesehenen Zeit zu bearbeiten? Die KI berechnet die Mindestanzahl benötigter Mitarbeitender und gibt diese Information an die Supervisoren weiter.

Im letzten Schritt erfolgt die eigentliche Planung:

Die verfügbaren Agent:innen werden automatisiert den prognostizierten Bedarfen zugewiesen. Was früher eine mühsame manuelle Aufgabe der Supervisoren war, übernimmt nun ein intelligenter Algorithmus. Die automatisierte Planung berücksichtigt dabei individuelle Präferenzen, Verfügbarkeiten, Nachfrageprognosen und SLA-Vorgaben. Bei Engpässen wird automatisch eine Warnung ausgegeben, damit gezielt gegengesteuert werden kann. Die Agent:innen erhalten ihre aktuellen Einsatzpläne direkt über das System.

Dank Agentic AI wird aus einem aufwendigen Prozess mit vielen manuellen Schritten ein nahezu vollautomatisierter Ablauf, der schnell, effizient und zuverlässig ist. Die Führung bleibt beim Menschen, während die Umsetzung die KI übernimmt.

Agentic AI nach dem Call

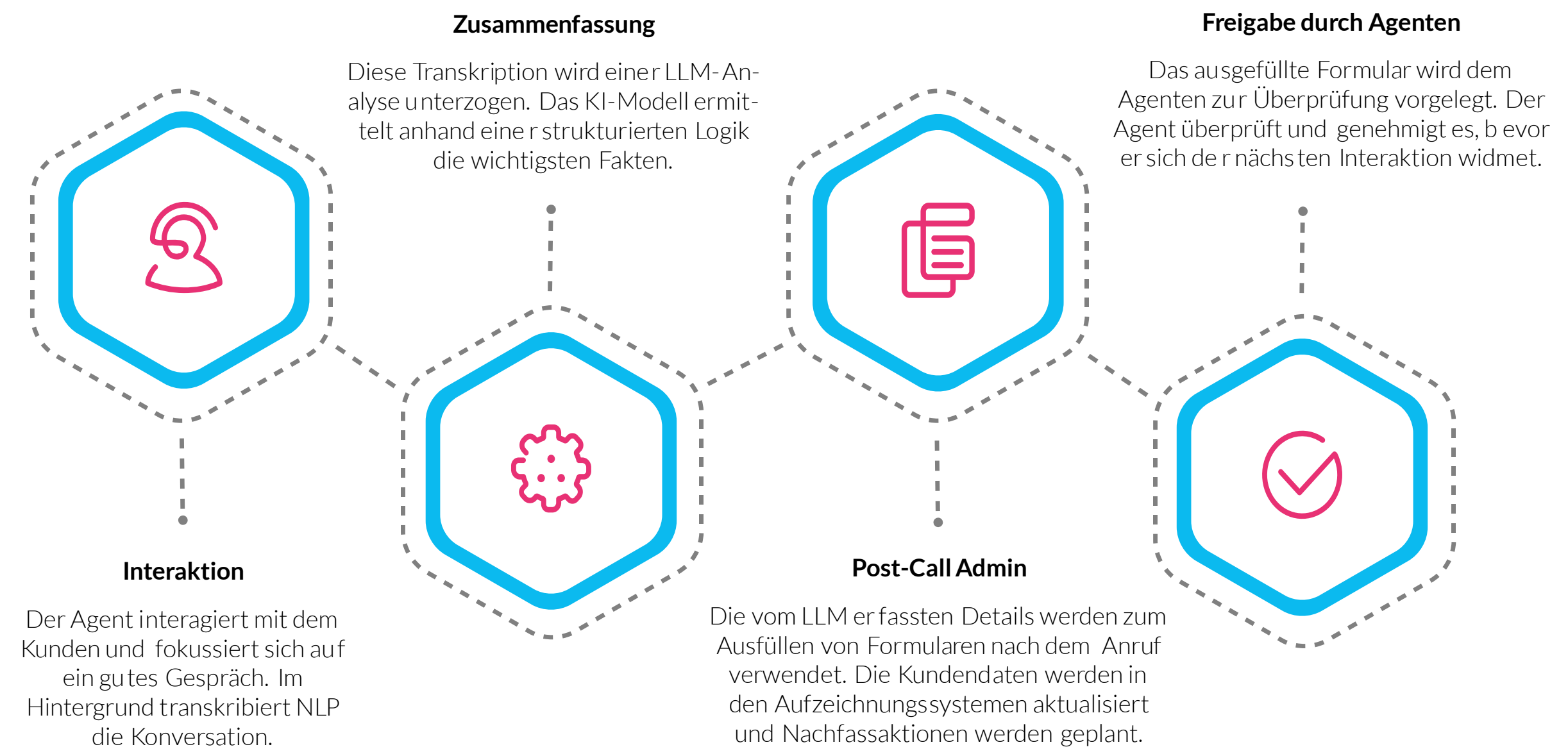
„Human in the lead“-Systeme sind nicht nur für Supervisoren relevant – auch einzelne Agent:innen können mithilfe von Agentic AI bedeutende Teile ihrer Arbeit automatisieren. Ein klassisches Beispiel für einen „human in the loop“-Prozess ist die Nachbereitung von Kundenanrufen. Früher mussten Agent:innen während oder direkt nach dem Gespräch manuell Notizen machen, die wichtigsten Inhalte zusammenfassen und Informationen in interne Systeme einpflegen. Dieser Aufwand kann bis zu 30 % der durchschnittlichen Bearbeitungszeit (Average Handling Time, AHT) ausmachen und stellt damit einen erheblichen Kostenfaktor dar.⁴

Genau hier kann Agentic AI wertvolle Unterstützung leisten.

Zunächst wird das Telefongespräch automatisch mithilfe von Natural Language Processing (NLP) transkribiert. Die Transkription wird aus Compliance-Gründen und als vollständige, wortgenaue Dokumentation der Interaktion, im System of Record des Unternehmens gespeichert. Im nächsten Schritt wird die Transkription von einem generativen KI-Modell (Large Language Model, LLM) analysiert. Dieses erstellt inklusive zentraler Informationen wie dem geschilderten Anliegen, der gewählten Lösung und etwaigen Follow-up-Maßnahmen, eine strukturierte Zusammenfassung des Gesprächs. Die relevanten Daten werden automatisch in das entsprechende Formular zur Nachbearbeitung übernommen.

Am Ende der Interaktion muss der/die Agent:in die Zusammenfassung nur noch prüfen und bestätigen. Das ist ein perfektes Beispiel für „human in the lead“.

Der zeitintensive Teil der Arbeit wird von der KI übernommen. So bleibt den Mitarbeitenden mehr Zeit und Konzentration für das, was wirklich zählt: ein herausragendes Kundenerlebnis im nächsten Gespräch.



Agentic AI Quality Management

Die Qualität Ihres Kundenerlebnisses hängt maßgeblich davon ab, wie gut Sie datenbasierte Erkenntnisse generieren und in Ihre Prozesse integrieren können. Denn wer sich verbessern will, muss reflektieren. Diese Reflexion setzt umfassende Analysen und Auswertungen voraus. Das gilt sowohl für das gesamte Contact Center als auch auf der Ebene einzelner Agent:innen. Agentic AI kann verschiedene Elemente des Reporting-Workflows automatisieren und so für eine neue Qualität der Analytik im Contact Center sorgen.

Auf der Ebene einzelner Kundenkontakte spielt die Sentimentanalyse eine zentrale Rolle. Diese KI-gestützte Methode analysiert Transkripte von Gesprächen und ordnet jeder Aussage einen Stimmungswert zu. So lässt sich das emotionale Gesamtbild eines Kontakts quantifizieren. Für eine noch genauere Einschätzung beziehen fortschrittliche Tools auch Tonlage und Lautstärke mit ein. Diese Werte können in Echtzeit generiert und sowohl Agent:innen als auch Supervisoren zur Verfügung gestellt werden.

Mit diesen Sentimentwerten und präzisen Transkripten als Grundlage kann Agentic AI automatisch Reports erstellen. Zentrale Kennzahlen werden in einem übersichtlichen Dashboard zusammengeführt, kombiniert und bei Bedarf automatisch an relevante Führungskräfte weitergeleitet. Generative KI unterstützt zusätzlich mit prägnanten Zusammenfassungen der Reports, inklusive Hervorhebung signifikanter Entwicklungen. So bleiben alle Beteiligten stets auf dem Laufenden.

Auch auf individueller Ebene bringt Agentic AI echten Mehrwert. Nach jedem Gespräch kann das System die Transkripte und Sentimentdaten analysieren und den Agent:innen direktes, personalisiertes Feedback geben. Das Ganze unmittelbar nach der Interaktion. Agent:innen erhalten damit einen virtuellen Coach, der gezielt Rückmeldung gibt und die kontinuierliche Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten unterstützt.

Früher mussten all diese Aufgaben manuell erledigt werden: Reports schreiben, Daten auswerten, Feedback formulieren. Dabei kam es häufig zu Fehlern und weniger

dringliche Aufgaben wie individuelles Feedback wurden oft ganz vernachlässigt. Das bremste die persönliche Entwicklung und die Gesamtqualität der Arbeit.

Agentic AI verlagert die Aufgaben auf die Technologie und setzt den Menschen in den Driver Seat. So entsteht ein höherer Standard im gesamten Contact Center; datenbasiert, effizient und nachhaltig.



Wie kann Agentic AI heute unterstützen?

Das Bild von Agentic AI, wie es viele sich vorstellen, nämlich eine vollständig autonome Belegschaft, die proaktiv plant, Anliegen eigenständig löst und ganz ohne menschliches Zutun auskommt, liegt noch Jahre in der Zukunft. Vielleicht wird es sie so auch nie geben. Und ganz ehrlich: Viele Menschen wünschen sich das auch gar nicht. Ihre Kund:innen interessieren sich nicht dafür, ob Sie KI einsetzen, ob Sie Chatbots verwenden oder ob die eingesetzte Lösung nun „Agentic“ ist oder nicht. Für sie zählt nur eines: Dass ein Mensch zur Stelle ist, wenn etwas schief läuft.

Denn großartige Customer Experience bedeutet vor allem: Menschen unterstützen Menschen. Es muss also immer ein Mensch im Contact Center bleiben. Die entscheidende Frage ist: Wo?

Eine idealisierte, vollautonome Agentic AI ist aktuell nicht erreichbar. Aber die dahinterstehende Philosophie ist heute schon anwendbar. Denn Agentic AI steht nicht für eine einzelne Technologie, sondern für eine Denkweise zur gezielten Automatisierung von Workflows, bei der der Mensch nicht ersetzt, sondern in eine führende Rolle gebracht wird. Ob bei der Einsatzplanung in Zeiten hoher Auslastung, bei der automatisierten Nachbearbeitung von Gesprächen oder beim Reporting: Agentic AI ist bereits Realität und liefert messbaren Mehrwert im Contact Center. Das Konzept lebt von der Verbindung vieler Einzeltechnologien zu einer

intelligenten Gesamtlösung. Der Haken: Die Umsetzung ist technisch anspruchsvoll. Der Aufbau und die Pflege von Agentic-AI-Systemen erfordern tiefes Fachwissen und ein erfahrenes Entwicklungsteam. Wer hier starten möchte, braucht zuerst den richtigen Partner.

Mit **brain**® nimmt Content Guru Ihnen diese Komplexität ab.

Die KI-Steuerungsebene **brain** verbindet verschiedenste KI-Technologien nahtlos mit den bestehenden Abläufen Ihres Contact Centers, ganz ohne fester Anbieterbindung. Ob großes Unternehmen oder kleines Team: **brain** macht den Zugang zu moderner KI einfach.

In Kombination mit der cloudbasierten **storm**®-Plattform erhalten Sie Zugriff auf marktführende Lösungen wie Google Dialogflow, Microsoft Azure, IBM Watson und generative KI-Systeme wie ChatGPT, die immer auf dem neuesten Stand gehalten und automatisch integriert werden können.

Agentic AI verspricht enormes Potenzial und Content Guru macht es nutzbar.

Wenn Sie echte „human in the lead“-Workflows etablieren möchten, brauchen Sie nicht nur eine Vision, sondern die besten KI-Bausteine am Markt. Das Ganze orchestriert, sicher und skalierbar. Content Guru steht bereit, Sie auf diesem Weg zu begleiten.



Jetzt starten

Tauchen Sie jetzt in die Welt von Agentic AI ein. Unser Expertenteam kontaktiert Sie innerhalb von 24 Stunden.

[Get in Touch](#)

Verweise

¹Gartner, Top Strategic Technology Trends for 2025.

²Ibid

³Forrester, 2025 Predictions.

⁴Content Guru, AI Playbook.



contentguru.com

+ [49] (0) 8105 203 4610

