



Sichere Backoffice- Automatisierung

*Leitfaden für die
agentenbasierte
Orchestrierung in
Unternehmen*

PEGAInfinity[™]
26



INHALT

1. Die Orchestrierungslücke: Warum mehr KI das Problem nicht löst
2. Besonderheiten der Backoffice-Automatisierung
3. Geregelte agentenbasierte Orchestrierung in der Praxis
4. Vorhersehbare Ergebnisse
5. Erfolgreiche Umsetzung mit Pega Infinity '26
6. Erste Schritte

Einleitung

Die meisten Unternehmen haben zwar in KI investiert, stehen nun aber vor einem KI-Wildwuchs: zu viele Tools, isolierte Agenten und operative Ergebnisse, die jeden Fortschritt vermissen lassen. Dieser Leitfaden zeigt auf, warum die agentenbasierte Transformation am Backoffice ins Stocken gerät, wie eine geregelte Orchestrierung in der Praxis funktioniert und wie sich das alles mit Pega Infinity '26 umsetzen lässt.

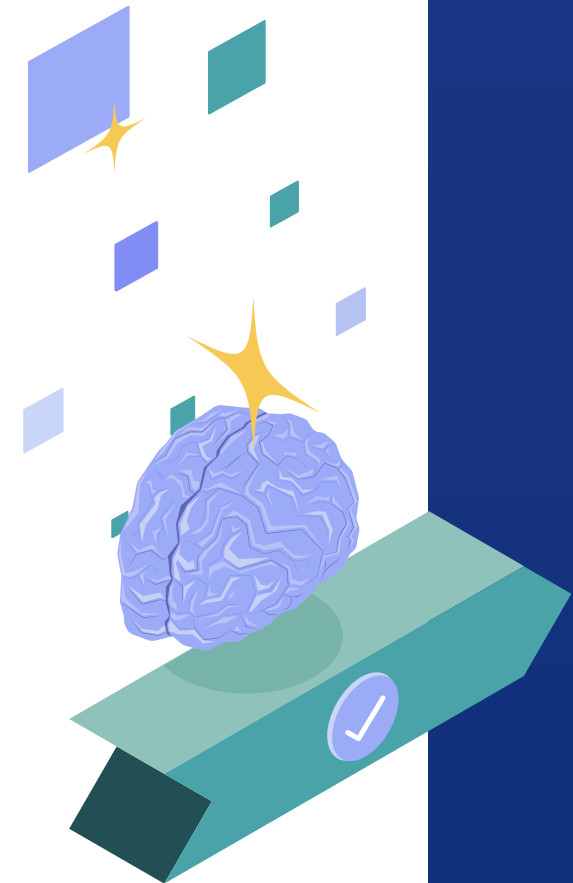
01. Die Orchestrierungslücke:

Warum mehr KI das Problem nicht löst

KI wird heute für zahlreiche Aufgaben eingesetzt – von Klassifizierungen, Zusammenfassungen und Extraktionen bis hin zu Empfehlungen. Was jedoch in den meisten Unternehmen fehlt, ist eine KI, die koordinieren kann und einen Ausführungs-Layer schafft, der Aufgaben in einem geregelten End-to-End-Prozess verbindet, Arbeit an die richtige Stelle weiterleitet, Richtlinien bei jedem Schritt durchsetzt und nachvollziehbare Geschäftsergebnisse liefert. Es ist dieses mangelnde Zusammenspiel von „Aufgaben-KI“ und der „Orchestrierungs-KI“, die die Transformation ausbremst.

Das zeigt sich dann z. B. an Forderungen, die in der Warteschlange feststecken, weil niemand die fehlenden Unterlagen besorgt. Oder Freigaben, die auf nie ausgelöste Übergaben warten, Oder Compliance-Ausnahmen, die die Koordination von drei Abteilungen erfordern, ohne dass ein übergeordnetes System diese steuert.

Mit noch mehr „Aufgaben-KI“ lässt sich dieses Problem nicht lösen. Dafür braucht es einen Orchestrierungs-Layer, der Agenten, Workflows und Entscheidungen zu einem einzigen, geregelten Prozess verbindet, der einheitlich abläuft, die Governance bei jedem Schritt durchsetzt und ein nachvollziehbares Geschäftsergebnis liefert. Oder wie es [TechRadar](#) auf den Punkt bringt: Ohne Orchestrierung wird keine Unternehmens-KI funktionieren.



02. Besonderheiten der Backoffice-Automatisierung

Bei der Backoffice-Automatisierung gibt es Risiken, die man von der Frontoffice-Automatisierung nicht kennt. Macht ein Agent gegenüber einem Kunden einen Fehler, lässt sich das korrigieren. Im Backoffice, wo mit regulierten Workflows, Finanz-Controlling oder Compliance-Prozessen gearbeitet wird, geht das nicht. Fehler in diesen Kontexten sind Verstöße, führen zu Verbindlichkeiten oder schädigen das operative Geschäft.

Laut Gartner werden bis 2030 70 % der Unternehmen eine konsolidierte Automatisierungsplattform einsetzen, die Geschäftsprozesse, KI-Agenten, Bots, APIs und menschliche Aktionen koordiniert – gegenüber nur 5 % heute. Die Diskrepanz zwischen heutigen Abläufen in den meisten Unternehmen und künftigen Anforderungen ist strukturell bedingt: Die meisten Automatisierungsplattformen wurden überhaupt nicht zur Unterstützung einer Backoffice-KI entwickelt.

Eine Backoffice-KI benötigt drei strukturelle Funktionen, die bei der Entwicklung der meisten Automatisierungsplattformen gar nicht vorgesehen waren.

GESTEUERTE AUSFÜHRUNG

1

Jede Aktion muss innerhalb definierter Regeln, Richtlinien und Business-Logic sowie im Einklang mit der Arbeitsweise des Systems ausgeführt werden – und nicht nach dem Motto „Erst mal machen und nachher kontrollieren“. Geschäftsregeln und Workflow-Logik müssen direkt in der Plattform eingebettet sein, damit Agenten innerhalb festgelegter Parameter vorgehen und nicht für jeden Schritt ein wiederholtes Reasoning nötig ist.

2

SYSTEMÜBERGREIFENDE REICHWEITE

Backoffice-Prozesse umfassen mehrere Systeme, Teams und Kanäle. Ein Agent, der nur in seinem eigenen Kontext arbeitet, stößt bei systemübergreifenden Prozessen sofort an seine Grenzen. Die Prozess-Logik muss sich in einem einzigen Kernmodell befinden, das einheitlich kanal-, system- und datenquellenübergreifend ausgeführt wird. Änderungen erfolgen dann nur an einer Stelle und werden überall übernommen.

3

NACHVERFOLGBARKEIT VON END-TO-END

Regulierte Prozesse müssen belastbar sein. Jede Aktion, Entscheidung und Übergabe muss standardmäßig erfasst werden und nicht erst für anstehende Prüfungen rekonstruiert werden. Dafür muss jeder Schritt wie eine integrierte Plattform-Funktion aufgezeichnet werden. Nur so wird gewährleistet, dass jeder Workflow transparent, prüffähig und von Grund auf erklärbar gestaltet ist.

03. Geregelte agentenbasierte Orchestrierung in der Praxis

Die geregelte agentenbasierte Orchestrierung ist keine Produktkategorie, sondern eine strukturelle Funktionalität, über die eine KI-Infrastruktur verfügen muss, bevor eine Backoffice-Automatisierung konsistente, regelkonforme Ergebnisse liefern kann. Unternehmen, die dies erfolgreich umgesetzt haben, haben vier operative Merkmale gemeinsam.

1

Arbeit wird dem richtigen Mitarbeitenden, Agenten oder System zum richtigen Zeitpunkt zugewiesen.

Unabhängig davon, ob der nächste Schritt einen KI-Agenten, einen Prüfer, eine externe Datenquelle oder einen nachgelagerten Workflow erfordert: Der Orchestrierungs-Layer übernimmt die Weiterleitung ohne manuelle Eingriffe – unterstützt durch maschinelles Lernen, um zu jedem Zeitpunkt den effektivsten Bearbeitungsablauf vorherzusagen. Die Eskalations-Logik ist integriert. Ausnahmen werden nach definierten Regeln gehandhabt (und nicht danach, wem die Ausnahme zuerst auffällt).

2

Manuelle Kontaktpunkte werden vom Prozess vorgegeben.

Mitarbeitende werden nur eingebunden, wenn eine Aktion oder Aufsicht nötig ist. Erfordert ein Prozess eine manuelle Eingabe – das kann ein Dokument, eine Entscheidung oder eine Genehmigung sein –, startet das System die Anfrage an die zuständige Person, erfasst die Antwort, überprüft diese anhand der Geschäftsregeln und setzt den Workflow fort. Der Prozess wartet nicht, bis ein Mitarbeitender alles organisiert.

3

Jeder Agent kann als geregelter Workflow-Schritt eingebunden werden.

Die richtige Funktionalität für eine bestimmte Aufgabe kann intern, extern oder speziell für diesen Zweck entwickelt worden sein. Bei der geregelten Orchestrierung wird jeder Agent zum Teil des Workflows, am richtigen Punkt aufgerufen und regelkonform ausgeführt – ohne maßgeschneiderte Integration bei Ergänzungen.

4

Jede Aktion ist geregelt und von Grund auf nachverfolgbar gestaltet.

Die Governance ist strukturell und wird nicht später hinzugefügt. Jeder Schritt wird innerhalb vorgegebener Regeln ausgeführt und jede Entscheidung wird aufgezeichnet. Fragt ein Prüfer, was warum geschehen ist, liegt die Antwort bereits im System vor.

04.

Vorhersehbare Ergebnisse

Ist der Orchestrierungs-Layer richtig strukturiert, sind die Ergebnisse auf Prozess- und Geschäftsebene messbar – nicht nur für einen einzelnen Agenten.

Skalierter KI-Einsatz mit Governance

Agenten führen übergreifend sensible Backoffice-Prozesse wie Forderungs-, Genehmigungs-, Compliance oder Abwicklungs-Workflows aus, bei denen jede anwendbare Regel, gesetzliche Vorgabe und Geschäftsrichtlinie durchgesetzt wird. Erst durch Governance wird eine skalierte Automatisierung vertrauenswürdig und diese geregelte Herangehensweise ist bei weitem kein Automatisierungshindernis.

Vollständige Prozesse von der Erfassung bis zum Abschluss

End-to-End-Workflows werden ohne „Übergabe-Stopps“ ausgeführt. Agenten, Mitarbeitende und Systeme arbeiten mit einem einzigen, koordinierten Ausführungs-Layer, der die Arbeit transparent und kontrolliert voranbringt. Das reduziert Durchlaufzeiten, senkt die Fehlerraten und verbessert die Compliance.

Skalierbare operative Kapazität ohne proportionales Mitarbeiterwachstum

Das Backoffice bindet bei steigender Skalierung keine zusätzlichen Ressourcen mehr. Mitarbeitende übernehmen Einschätzungen und Entscheidungen bei Ausnahmen, statt manuelle Übergaben zu koordinieren. Jede neue Funktion, die zur Plattform hinzukommt, basiert auf dem gleichen Ausführungs-Layer, was neue Koordinationsprobleme vermeidet.

Umfassende Transparenz über Abläufe

Im gesamten Backoffice sind alle laufenden Arbeiten für jeden einzelnen Kunden nachverfolgbar – ganz gleich, ob diese von einem Mitarbeitenden, einem System oder einem Agenten erledigt werden.

05. Erfolgreiche Umsetzung mit Pega Infinity '26

Pega wurde im [Gartner Magic Quadrant](#) für Business Orchestration und Automation Technology (BOAT) als Marktführer eingestuft, für seine umfassende Vision und Umsetzungsstärke ausgezeichnet und erhielt die höchsten Bewertungen bei den Anwendungsfällen Case Management, Enterprise Task und Process Automation.

Mit Pega Infinity '26 werden mehrere Funktionen eingeführt, die gemeinsam den notwendigen Orchestrierungs-Layer für das Backoffice bereitstellen. Diese Funktionen wurden für die regulierten, erfolgskritischen Prozesse entwickelt, von denen Unternehmen abhängig sind.



Pega Blueprint



Prozesse vor der Automatisierung neu gestalten

Blueprint bringt Business und IT zusammen. Beide Bereiche können gemeinsam Workflows mithilfe von KI abbilden und neu gestalten, bevor auch nur eine Codezeile geschrieben wird. Dabei fließt das institutionelle Wissen gleich in das Design ein. Best Practices von Pega und Ökosystem-Partnern werden ebenfalls während des Design-Prozesses angewendet. Die daraus resultierenden Anwendungen lassen sich flexibel an Veränderungen anpassen. Das Reasoning erfolgt in der Design-Phase, die Ausführung zur Laufzeit ist vorhersagbar und prüffähig.



Integration von externen Agenten

Governance für jeden Agenten

Agenten, die in Pega integriert sind oder auf einem Hyperscaler oder einer externen KI-Plattform laufen, können mit minimalem Konfigurationsaufwand in den Orchestrierungs-Layer eingebunden werden und unterliegen dann der Governance: Sie lassen sich entdecken, aufrufen und müssen die gleichen Regeln wie jeder andere Schritt im Prozess befolgen.

Infinity MCP



End-to-End-Ausführung über jeden Agenten und Kanal hinweg

Jeder Pega-Workflow – ob für Produkte, Prozesse oder Services – ist mit jeder agentenbasierten Benutzeroberfläche direkt zugänglich. Der Orchestrierungs-Layer von Pega leitet Aufgaben, Berichte, Ergebnisse weiter, überprüft jeden Schritt und wendet die richtige Funktion zum richtigen Zeitpunkt über jeden Kanal, jedes System oder jeden Agenten hinweg an. Die Governance ist im Ausführungsmodell bereits integriert und wird nicht nachträglich ergänzt.



Orchestrierung von A bis Z

Koordinierte Ausführung über Systeme, Agenten und Teams hinweg

Ein einziger Prozess koordiniert Agenten und Workflows übergreifend über verschiedene Anwendungen und sorgt für die Abstimmung mit rechtlichen, Beschaffungs- und Compliance-Abläufen – ohne manuelle Übergaben, ohne angepasste Integrationen und mit lückenloser Überprüfbarkeit jeder Übergabe.



Agentenbasierte Zuweisungen

Mitarbeitende in automatisierte Prozesse einbinden

Erreicht ein Workflow-Schritt einen Punkt, an dem Mitarbeitende etwas eingeben müssen, informiert sie Pega AI per E-Mail (oder über andere konfigurierte Kanäle), erfasst die benötigten Informationen, überprüft die Antwort anhand der Geschäftsregeln und schließt die Aufgabe dann automatisch ab. Keine Schritte bleiben in der Warteschlange hängen oder müssen manuell nachgefasst werden. Jede Interaktion wird im Vorgangsverlauf für eine lückenlose Nachverfolgbarkeit protokolliert.



Intelligente Dokumentenverarbeitung

Gesteuerte Workflow-Aktionen aus unstrukturierten Eingaben

Ein einziger Prozess koordiniert Agenten und Workflows übergreifend über verschiedene Anwendungen und sorgt für die Abstimmung mit rechtlichen, Beschaffungs- und Compliance-Abläufen – ohne manuelle Übergaben, ohne angepasste Integrationen und mit lückenloser Überprüfbarkeit jeder Übergabe.

Diese Funktionen arbeiten wie ein einziges System: Blueprint gestaltet den Prozess neu, Infinity orchestriert alles über den MCP-Server und agentenbasierte Zuweisungen sowie die intelligente Dokumentenverarbeitung koordinieren menschliche und unstrukturierte Eingaben. Die Integration von externen Agenten und die anwendungsübergreifende Orchestrierung erweitern den Ausführungs-Layer über jedes beteiligte System und Team hinweg. Gemeinsam bieten sie, was keine Punktlösung kann: eine durchgängige Backoffice-Automatisierung mit integrierter Governance.

06. Erste Schritte

SCHRITT 1:

Backoffice-Prozesse mit dem größten Reibungsverlust identifizieren: Wo geraten Übergaben ins Stocken? Wo kommen Agenten wegen Systemgrenzen nicht weiter? Halten Sie für einen ausgewählten Prozess jede Übergabe fest – von der Aufnahme bis zum Abschluss.

SCHRITT 2:

Prozess mit Blueprint neu gestalten: Bringen Sie Geschäftsanwender und IT-Teams vor der Entwicklung zusammen. Gestalten Sie den Workflow mit KI-Unterstützung neu. Erfassen Sie institutionelles Wissen in der Design-Phase, statt es später unveränderbar in die Automatisierung zu programmieren.

SCHRITT 3:

Kompletten Prozess von A bis Z erfassen – nicht nur einzelne Aufgaben: Finden Sie heraus, wo Arbeit zwischen Systemen übergeben wird, wo menschliche Eingaben nötig sind und wo Übergaben derzeit nicht gut funktionieren. Der wahre Nutzen der Orchestrierung zeigt sich bei den Übergaben, nicht bei den einzelnen Schritten.

SCHRITT 4:

Ausführungs-Layer um den erfassten Prozess herum aufbauen: Binden Sie jeden beteiligten Agenten, Workflow und Entscheidungspunkt ein. Stellen Sie sicher, dass jeder Schritt geregelt, überprüfbar und flexibel für Änderungen gestaltet ist. Jeder Prozess, den Sie orchestrieren, dient als Grundlage für den nächsten Prozess.

Beginnen Sie jetzt mit der Orchestrierung Ihres Backoffice

Pega Infinity '26 verbindet Agenten, Workflows und Entscheidungen in einem geregelten Ausführungs-Layer und bietet so End-to-End-Ergebnisse über regulierte und geschäftskritische Backoffice-Prozesse hinweg.

Machen Sie sich mit den agentenbasierten Orchestrierungsfunktionen vertraut oder gestalten Sie gleich Ihre Backoffice-Workflows mit [Pega Blueprint](#).

Über Pegasystems

Pega bietet die führende KI-gestützte Plattform für die Transformation von Unternehmen. Viele der weltweit einflussreichsten Unternehmen vertrauen auf unsere Technologie zur Neugestaltung von Arbeitsabläufen – durch Workflow-Automatisierung, persönliche Kundenerlebnisse und modernisierte Legacy-Systeme. Seit 1983 treibt die skalierbare, flexible Architektur kontinuierlich Innovationen voran und hilft Kunden dabei, ihren Weg zum autonomen Unternehmen zu beschleunigen. pega.com/de

